

TelefonSeelsorge in Deutschland

Jahresbericht 2013



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

Sorgen kann man teilen.

0800/111 0111 · 0800/111 0222

www.telefonseelsorge.de

INHALT

1 Das Jahr 2013

Statistik

Telefonische Erreichbarkeit auf neuer technischer Basis

Suizidprävention gemeinsam mit der Deutschen Bahn AG

Die Arbeit der Offene Tür-Stellen

2 Blick voraus

Entscheidung zum Organisationshandbuch im Jahr 2014

Standortbezogenes Routing von Anrufen aus den Mobilfunknetzen von Vodafone, Telefonica, Eplus

IFOTES-Kongress 2016 in Aachen

3 Struktur der Organisation

Telefon, Mail, Chat, Face-to-Face-Beratung

Mitarbeitende: ehrenamtlich – hauptamtlich

Evangelisch-Katholische Kommission

Evangelische Konferenz für TelefonSeelsorge/Offene Tür e. V.

Katholische Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür

TelefonSeelsorge vor Ort

Deutsche Telekom AG und TelefonSeelsorge

Das Netzwerk der TelefonSeelsorge

4 Finanzierung

Evangelische Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür e. V.

Katholische Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür

5 Streiflichter der Arbeit

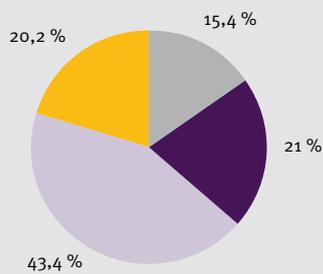
1 Das Jahr 2013

Statistik

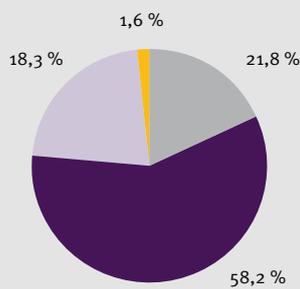
Die Statistikzahlen für die telefonische Beratung der TelefonSeelsorge (TS) wurden auf Grundlage der Zahlen vom Dezember hochgerechnet für das ganze Jahr. Von Januar bis November dauerte der Umstellungsprozess aller TelefonSeelsorge-Stellen auf ein neues technisches System, um die eingehenden Anrufe zu einer TS-Stelle zu leiten (Routing), so dass erst im Dezember alle eingehenden Anrufe im neuen System vollständig gezählt werden konnten.

Alter der Nutzerinnen und Nutzer der verschiedenen Angebote

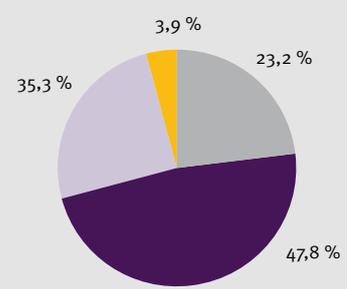
Telefon



Mail



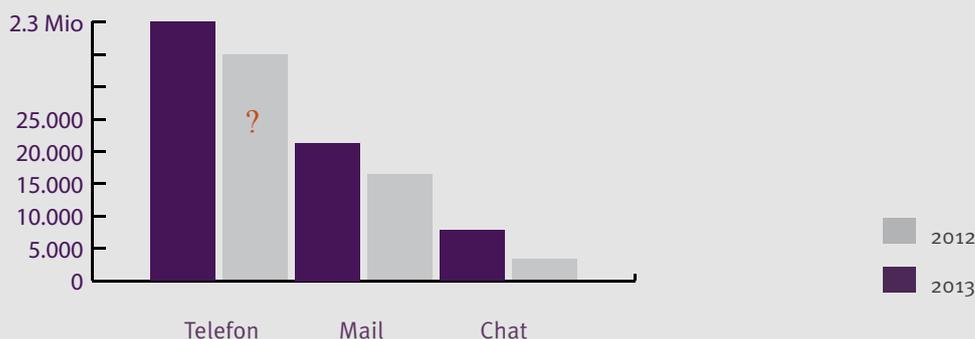
Chat



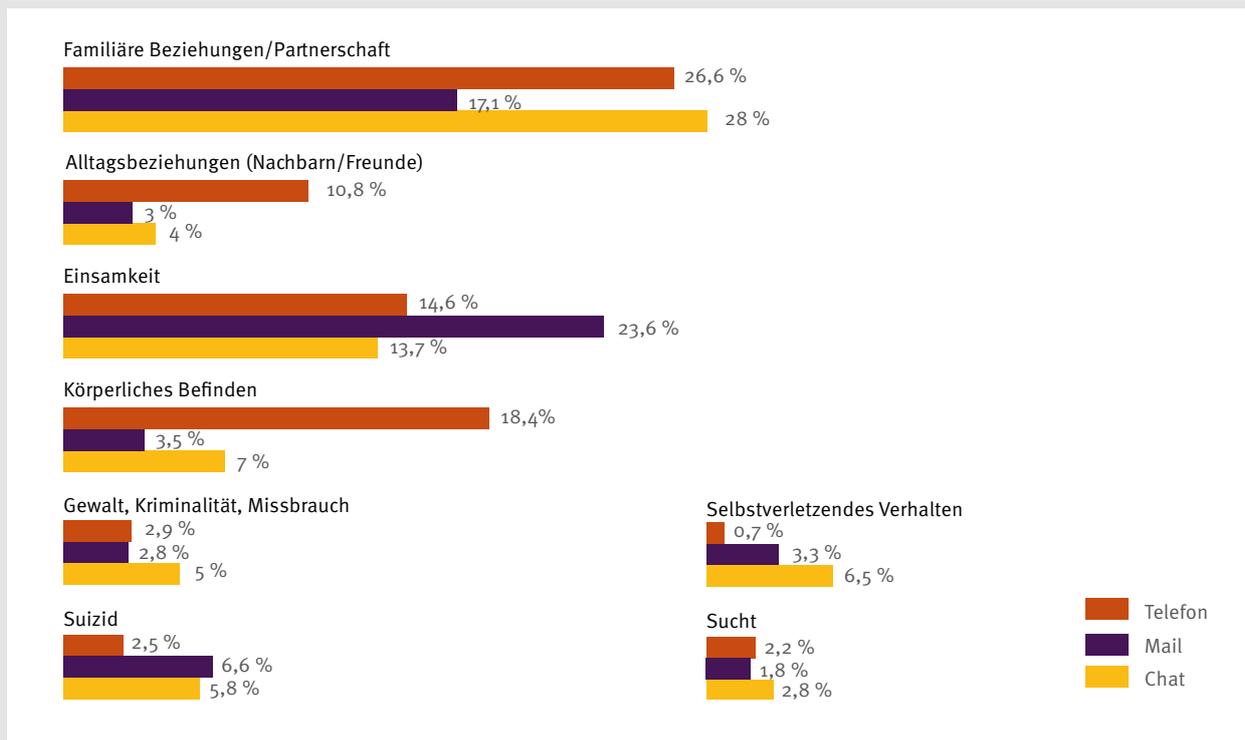
bis 19 Jahre
 20-39 Jahre
 40-59 Jahre
 60 Jahre und älter

Im Dezember erreichten die TelefonSeelsorge insgesamt 209.047 Anrufe. Auch wenn im ersten Halbjahr die Zahl der Anrufe nicht so hoch war wie im zweiten Halbjahr, ist auf das Jahr hochgerechnet doch von einem Anstieg um circa 300.000 auf etwa 2,3 Millionen Anrufe auszugehen. Dieser deutliche Anstieg deckt sich mit den Rückmeldungen aus den einzelnen TS-Stellen, dass die neue Technik zu einer stärkeren Inanspruchnahme der TS führt. Aus 62 Prozent dieser eingehenden Anrufe – also 1.426.000 – ergaben sich Seelsorge- und Beratungsgespräche, zu den restlichen 38 Prozent zählen zum Beispiel Aufleger, Test- und Schweigeanrufe. Etwa zwei Drittel der Anrufe kommt von Frauen, ein Drittel von Männern. In 17 Prozent der Gespräche benannten die Anrufenden eine diagnostizierte psychische Erkrankung. In vier Prozent aller Gespräche (etwa 56.000) wurde Suizidalität benannt, in rund 22.000 Gesprächen wurde Suizidalität explizit zum Thema. Zum Thema körperliche, seelische oder sexuelle Gewalt wurden etwa 25.000 Gespräche geführt. In 20.000 Gesprächen ging es um Armut und Schulden.

Anzahl der Beratungskontakte



Themen in der Seelsorge-Beratung (Auswahl)



Auch in der Mail- und Chatarbeit der TelefonSeelsorge ist eine erhebliche Zunahme der Kontakte zu verzeichnen. Im Chat hat sich die Zahl der Kontakte mehr als verdoppelt (von 3.349 im Jahr 2012 auf 7.822 im Jahr 2013). Vor allem jüngere Frauen nutzen den Chat, was sich auch in manchen Themen niederschlägt. So kommt zum Beispiel das Thema „selbstverletzendes Verhalten“ mit 6,5 Prozent deutlich häufiger im Chat vor als am Telefon oder in Mails. Auffallend ist auch, dass in 12,8 Prozent aller Chatkontakte „Suizidalität“ benannt wird. Mit insgesamt 5.991 Erstmails erreichten die TelefonSeelsorge über 50 Prozent mehr als im Vorjahr. Aus diesen Mails ergaben sich 15.315 Folgemails.

Die TelefonSeelsorge erreichten in diesem Jahr vermehrt Rückmeldungen von Ratsuchenden, dass sie die TelefonSeelsorge vor Ort zeitweise schwerer als sonst erreichen. Auch im Chat sind alle bereitgestellten Termine sehr schnell belegt. Die Zahlen zeigen deutlich, wie stark die TelefonSeelsorge in Anspruch genommen wird.

Telefonische Erreichbarkeit auf neuer technischer Basis

In diesem Jahr wurde die Verteilung der bei der TelefonSeelsorge eingehenden Anrufe auf die mitarbeitenden Stellen auf eine neue technische Basis gestellt. Das bisherige System wurde seit 1997 genutzt. Neu ist nicht nur die Technik, sondern auch dass nun mehrere Stellen gemeinsam einen Pool bilden. So wird ein Anruf, der nicht zur Stelle seines unmittelbaren Einzugsbereiches geleitet werden kann, weil dort gerade telefoniert wird, ohne Verzögerung zu einer der zum Pool gehörigen benachbarten Stellen geleitet. Damit wird sichergestellt, dass ein Anruf bessere Chancen auf ein schnelles „Durchkommen“ hat und gleichzeitig möglichst standortnah entgegengenommen wird.

Dieses neue technische System führt zu einem erkennbar gestiegenen Anrufaufkommen. Der Blick auf die Zahlen der Anrufversuche und der Gespräche (4:1), die entgegengenommen werden konnten, zeigt allerdings auch, dass die telefonische Nachfrage größer ist, als die TelefonSeelsorge an freien Telefonleitungen bereitstellen kann.

Suizidprävention gemeinsam mit der Deutschen Bahn AG

Die Deutsche Bahn AG und die TelefonSeelsorge arbeiten seit 2012 im Bereich der Suizidprävention zusammen. Suizidprävention ist ein Gründungsauftrag der TelefonSeelsorge, und die Deutsche Bahn AG sieht es als Teil ihrer gesellschaftlichen Verantwortung, in diesem Bereich zusammen mit Kooperationspartnern tätig zu werden.

Ein wichtiges Anliegen ist es, Menschen in suizidalen Krisen zu erreichen, bevor sie eine suizidale Handlung begehen und sie mit dem Hilfsangebot der TelefonSeelsorge in Kontakt zu bringen. Dazu bedarf es sowohl gründlicher fachlicher Recherche, durch welche Botschaften im öffentlichen Raum diese Menschen am ehesten erreicht und zur Annahme von Hilfe motiviert werden können. Und es muss dann auch sichergestellt werden, dass die TelefonSeelsorge gut erreichbar ist und dass sie Anrufende auch über weitere Hilfsmöglichkeiten vor Ort informieren kann. Auch hierzu ist ein standortnahes Routing der Anrufe zur TelefonSeelsorge hilfreich.

GUT ZU WISSEN

Ein Gespräch kann Leben retten.

Die TelefonSeelsorge hat eine Anzeigenkampagne gestartet, die das Thema Suizidprävention aufgreift. Leser werden aufgefordert, das wichtige Angebot der TelefonSeelsorge zu unterstützen.



Die Arbeit der Offene Tür-Stellen

Viele Offene Tür-Stellen sind aus der Arbeit der TelefonSeelsorge hervorgegangen. Die Stellen sind in gemeinsamen Dachverbänden organisiert. Im Berichtszeitraum trafen sich die 16 bundesdeutschen Stellen mit Gästen aus den deutschsprachigen Nachbarländern zum jährlichen fachlichen Austausch. Die Beratungsarbeit mit Menschen mit Borderline-Persönlichkeitsstörungen und mit Menschen mit posttraumatischen Belastungsstörungen und chronifizierten Krisen standen im Mittelpunkt der Fortbildung. Das niederschwellige Krisen- und Lebensberatungsangebot der Offene Tür Stellen bildet in vielen Städten einen wichtigen Baustein im Gefüge des kommunalen Versorgungsauftrages. Darüber hinaus bietet es durch die Verbindung von qualifizierter Beratung und Seelsorge ein ganzheitliches Angebot für Menschen in akut krisenhaften Lebenssituationen. Aufgrund dieser Funktion der Offenen Türen verweisen vielfach auch andere Anbieter auf die sofortige Erstberatung in diesen Stellen, die den Ratsuchenden eine Kostenfreiheit der Gespräche, Anonymität während des Beratungsverlaufes und multiprofessionelle Hilfestellungen anbieten.

Im Jahr 2013 wurden rund 67.000 Gespräche in den Offene Tür Stellen geführt.

WEITERLESEN

Die Adressen der Offene Tür Stellen sind zu finden unter:

www.offene-tuer.net

www.telefonseelsorge.de



2 Blick voraus

Entscheidung zum Organisationshandbuch im Jahr 2014

In einem dreijährigen Prozess hat sich die TelefonSeelsorge mit Fragen der Organisationsentwicklung beschäftigt: Welche Strukturen, welche Gremien erfordert eine effektive Arbeit in der Stelle vor Ort, in einer Region und bundesweit? Wie lassen sich die Zuständigkeiten sowie Kommunikations- und Entscheidungsprozesse transparent und verbindlich für alle Beteiligten und nachvollziehbar für Außenstehende beschreiben? In diesem Prozess wurde deutlich, dass TelefonSeelsorge ein Netzwerk ist, in dem die Verantwortlichkeiten, Entscheidungsbefugnisse und Zuständigkeiten gut ausbalanciert sein müssen. Ergebnis dieses Prozesses ist ein Organisationshandbuch, das ab Mai 2014 den Gremien zur Verabschiedung vorgelegt wird.

Standortbezogenes Routing von Anrufen aus den Mobilfunknetzen von Vodafone, Telefonica, Eplus

Verbunden mit dem Thema „Verbesserung der Erreichbarkeit und Lebensraum-nahe Hilfe“ ist das Bestreben, nicht nur die Festnetzanrufe und Anrufe aus dem D1-Netz der Telekom, sondern auch die anderen Mobilfunkanrufe standortbezogen zu routen. Das bedeutet: Ein Anruf soll im Einzugsbereich der Stellen entgegengenommen werden, in dem sich die Anruferin, der Anrufer befindet. Bisher konnten diese Mobilfunkanrufe nicht standortbezogen einer Stelle zugeleitet werden, sondern nach dem Zufallsprinzip einer der 109 Stellen bundesweit.

Ende 2013 hatten die Vorstände der TelefonSeelsorge die Mobilfunkbetreiber Vodafone, Telefonica und Eplus angeschrieben und stießen mit ihrem Anliegen auf eine erste wohlwollende Resonanz. Es wird ein wichtiges Ziel im Jahr 2014 sein, zu einem Ergebnis zu kommen, das die Arbeit der TelefonSeelsorge erheblich verbessert und Anrufenden eine bessere Erreichbarkeit bietet.

IFOTES-Kongress 2016 in Aachen

Die beiden Konferenzen für TelefonSeelsorge entschieden, den alle drei Jahre für Ehrenamtliche durchgeführten internationalen Kongress für „emergency telephonic services“ im Juli 2016 in Aachen zu organisieren. Das letzte Mal wurde ein solcher Kongress von der TelefonSeelsorge in Deutschland 1997 in Lindau organisiert. Bei dieser Gelegenheit war die Vereinbarung zwischen der Deutschen Telekom AG und der TelefonSeelsorge geschlossen worden. 2016 wird mit etwa 1.000 bis 1.500 Teilnehmenden aus aller Welt gerechnet. Von deutscher Seite ist das Thema Suizidprävention vorgeschlagen.

Gleichzeitig feiert die TelefonSeelsorge in Deutschland 2016 ihr 60jähriges Bestehen. Diese Feier bietet die Gelegenheit, den unermüdlichen Einsatz der vielen Ehrenamtlichen zu würdigen, die die TelefonSeelsorge erst möglich machen, und der Deutschen Telekom AG für ihre zuverlässige Unterstützung zu danken.

3 Struktur der Organisation

Telefon, Mail, Chat, Face-to-Face-Beratung

Die TelefonSeelsorge in Deutschland ist für Ratsuchende erreichbar per Telefon, Mail und Chat – oder auch im persönlichen Gespräch.

Von 108 Stellen vor Ort – 62 in ökumenischer, 35 in evangelischer, 11 in katholischer Trägerschaft – wird das Angebot der Seelsorge am Telefon deutschlandweit aufrechterhalten. Von diesen Stellen sind zusätzlich zum Telefon 36 Stellen mit 320 Ehrenamtlichen in der Mailarbeit und 31 Stellen mit etwa 240 Ehrenamtlichen in der Chatarbeit aktiv. Hinzu kommen 16 „Offene-Türen“ – 9 in katholischer, 5 in evangelischer und 2 in ökumenischer Trägerschaft –, die Ratsuchenden ermöglichen, kurzfristig ein persönliches Gespräch an einem leicht zugänglichen und doch geschützten Ort in Anspruch zu nehmen. Weitere 13 TelefonSeelsorge-Stellen bieten über das Telefon hinaus die Möglichkeit an, ein persönliches Gespräch im face-to-face-Kontakt zu führen.



Mitarbeitende: ehrenamtlich – hauptamtlich

Wesentlich für das Selbstverständnis der TelefonSeelsorge ist es, dass ihr Angebot der Seelsorge und Beratung von ehrenamtlichen, qualifizierten Frauen und Männern aufrechterhalten wird. Insgesamt 8.500 Ehrenamtliche – etwa 80 Prozent Frauen und 20 Prozent Männer – arbeiteten in diesem Jahr in der TelefonSeelsorge mit. Etwa Zweidrittel sind zwischen 30 und 59 Jahren alt. In einer einjährigen Ausbildung werden sie auf die vielfältigen Anforderungen der Mitarbeit vorbereitet. In regelmäßigen Fortbildungen und Supervisionen erfahren sie neben weiterer Qualifizierung die notwendige Unterstützung und Entlastung.

Um die organisatorischen und fachlichen Erfordernisse dieser Arbeit zu erfüllen, werden die Stellen von Hauptamtlichen mit theologischer, psychologischer beziehungsweise sozialpädagogischer Qualifizierung geleitet. 188 Hauptamtliche übernehmen so die kontinuierliche fachliche Begleitung der Arbeit der Ehrenamtlichen, den fachlichen Kontakt und Austausch mit psychosozialen Angeboten vor Ort, die Öffentlichkeitsarbeit und vieles mehr. Unterstützt werden sie dabei von 94 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der Verwaltung.

GUT ZU WISSEN

TelefonSeelsorge kann man lernen

Wir suchen immer wieder neue ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die offen für andere Menschen und ihre Sorgen sind, die auch in Krisen stabil und belastbar sind und die den Wunsch verspüren, in einer starken Gemeinschaft mitzuarbeiten.

Haben Sie Interesse? Dann schauen Sie mal unter www.telefonseelsorge.de

Dort finden Sie weitere Infos und die Adresse Ihrer nächstgelegenen TelefonSeelsorge-Stelle.



Sorgen kann man teilen.

Helfen Sie uns dabei.
Engagieren Sie sich ehrenamtlich in unserer starken Gemeinschaft. **0800/1110 111**

TelefonSeelsorge
Anonym. Kompetent. Bündel um die Uhr.

www.telefonseelsorge.de

Die Deutsche Telekom ist Partner der TelefonSeelsorge.

Evangelisch-Katholische Kommission

Die Arbeit der TelefonSeelsorge wird in Deutschland in ökumenischer Verantwortung von den beiden christlichen Kirchen getragen. Da sich aus der Trägerschaft der Stellen vor Ort die Zugehörigkeit zu zwei verschiedenen Rechtskörperschaften ergibt (der Evangelischen Kirche und der Katholischen Kirche, beziehungsweise deren Werke Diakonie und Caritas), haben sich in der TelefonSeelsorge auch zwei Bundesverbände konstituiert: die Evangelische Konferenz und die Katholische Konferenz. Verbindliche Entscheidungen werden in den jeweiligen Konferenzen separat getroffen, aber in der Kommission miteinander abgestimmt. Die Kommission setzt sich aus den beiden Vorständen der Konferenzen zusammen, die mindestens viermal jährlich gemeinsam tagen.

Zur Vorbereitung von Entscheidungen setzt die Kommission Arbeitsgruppen ein für die Aufgabenbereiche: Telekommunikation, Öffentlichkeitsarbeit, Fortbildung und Internet. Neben diesen dauerhaft eingerichteten Gruppen, die entsprechende Vorlagen für die Kommission erarbeiten, gibt es zeitlich befristete Projektgruppen wie zum Thema „SuizidPrävention“ oder „Statistik“.

Evangelische Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür e. V.

Die Evangelische Konferenz ist seit 1960 Fachverband des Diakonischen Werkes und seit 1997 ein eingetragener Verein mit Sitz in Stuttgart. Alle vier Jahre wählt die Mitgliederversammlung den Vorstand.

Bei der Vorstandswahl im Jahr 2011 wurden gewählt:

- Dipl. Psych. Ruth Belzner, Würzburg, Vorsitzende
- Pfarrer Jürgen Arlt, München
- Pfarrerin Monika Dinger, Paderborn
- Dipl. Psych. Dr. Christiane Rieth, Darmstadt
- Pfarrer Werner Korsten, Essen, stellv. Vorsitzender
- Dipl. Soz. Päd. Renate Breiting, Ulm
- Pfarrerin Dorothee Herfurth-Rogge, Halle
- Pfarrer Christian Voigtmann, Hannover

Die Gewählten sind hauptamtlich in TelefonSeelsorgestellen in Deutschland tätig. Die Evangelische Konferenz ist Fachverband im Diakonischen Werk der Evangelischen Kirche Deutschlands e. V.. Als dessen Vertreterin ist Frau Doris Beneke, Leitung des Zentrums Familie, Bildung, Engagement, Mitglied des Vorstandes. Als Referent in der Diakonie Deutschland ist Dr. Bernd Blömeke für die Geschäftsstelle der Evangelischen Konferenz zuständig. Als Beisitzer gehört Pfarrer Frank Ertel, Aachen, dem Vorstand beratend an. Er vertritt die Evangelische Konferenz in der Fachgruppe III der Diakonie Deutschland.



Geschäftsstelle der Evangelischen Konferenz

Leitung: Dr. Bernd Blömeke
Telefon: 030-65211-1682
E-Mail: bernd.bloemeke@diakonie.de

Katholische Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür

Die Katholische Konferenz gehört zur Katholischen Bundesarbeitsgemeinschaft für Ehe-, Familien- und Lebensberatung, Telefonseelsorge und Offene Tür e. V. in Bonn, die der Rechtsträger der Katholischen Konferenz ist. Im Jahr 2011 wurden in den Vorstand gewählt:

- Dipl. Theol. u. Päd. Josef Kraus, Ingolstadt, Sprecher
- Dipl. Theol. u. Päd. Michael Hillenkamp, Dortmund, stellv. Sprecher
- Dipl. Theol. u. Päd. Bernadette Augustyniak, Konstanz
- Diakon Dr. Werner Greulich, Recklinghausen
- Dipl. Theol. u. Psych. Dr. Christopher Linden, Wiesbaden
- Dipl. Theol. Sybille Loew, München

Herr Hans-Jürgen Dörr schied im Oktober dieses Jahres aus dem Vorstand aus.

TelefonSeelsorge und Offene Tür sind Teil der Pastoral der (Erz-)Diözesen. Als Vertreterin des Sekretariats der Deutschen Bischofskonferenz ist Dipl. Theol. Barbara Fischer Mitglied des Vorstandes. Sie ist als Referentin im Sekretariat der Deutschen Bischofskonferenz auch für die Geschäftsstelle der Kath. Konferenz zuständig.



Geschäftsstelle der Katholischen Konferenz

Leitung: Dipl. Theol. Barbara Fischer
Telefon: 0228-103-223
E-Mail: b.fischer@dbk.de

TelefonSeelsorge vor Ort

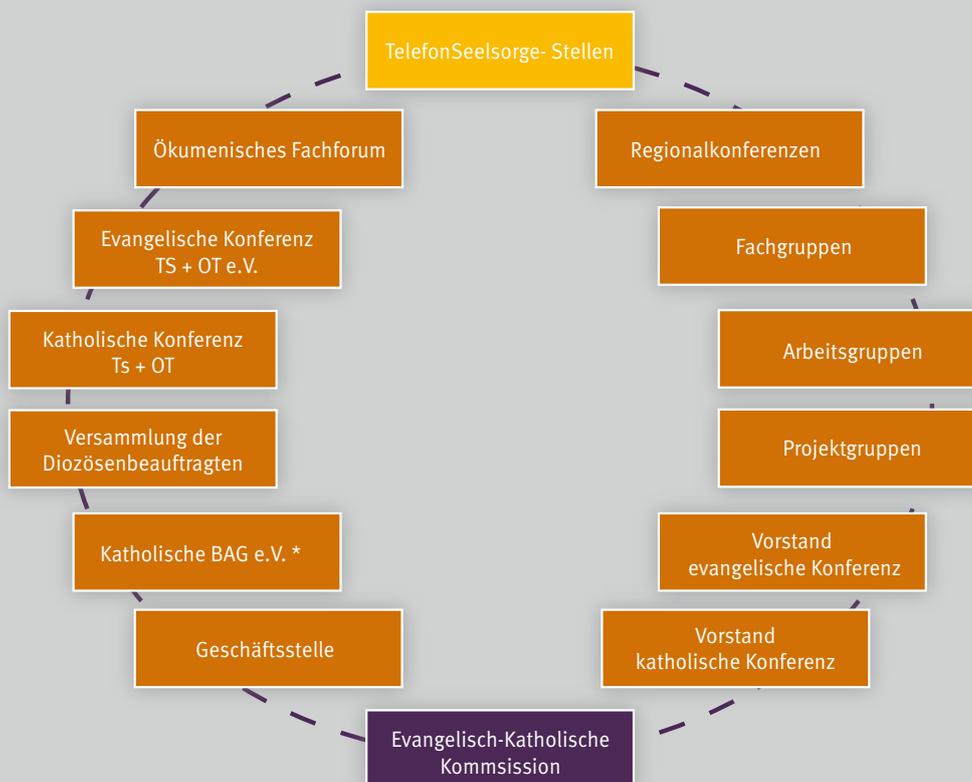
Die TelefonSeelsorge in Deutschland hatte ihre Entwicklung seit 1956 von den Stellen vor Ort her genommen und sich erst später in zunächst lockerer Weise in Bundesverbänden organisiert. Im Jahr 1960 erfolgte die Gründung der Evangelischen Konferenz, im Jahr 1964 die der Katholischen Konferenz.

Dementsprechend vielfältig sind die Organisationsstrukturen der 109 Stellen vor Ort, sie reichen von Vereinen bis zu Arbeitsgemeinschaften, von einer ökumenischen, einer evangelischen bzw. katholischen Trägerschaft bis hin zum freien Verein. Bestimmend für die jeweilige Organisationsform und Finanzierungsstruktur waren die Gegebenheiten vor Ort und der Zeitpunkt der Gründung. Die Gründung einer Stelle in den sechziger und siebziger Jahren in der damaligen kirchlichen Situation fand unter wesentlich anderen Bedingungen statt als eine Gründung in den neunziger Jahren in den neuen Bundesländern. Die Arbeit der TelefonSeelsorge in Deutschland wird durch die örtlichen Träger sichergestellt, die die Finanzierung einer Stelle – das heißt die Kosten für Ausbildung, Fortbildung, räumliche und personelle Ausstattung usw. – tragen.

Kooperation mit der Deutschen Telekom AG

Seit dem 1.7.1997 gibt es zwischen der Deutschen Telekom AG und der TelefonSeelsorge in Deutschland eine Kooperationsvereinbarung. Auf deren Basis ist es möglich, dass Anrufende in Deutschland kostenfrei, jederzeit und von überall her eine TelefonSeelsorge-Stelle – sei es über das Festnetz, sei es per Mobilfunk – erreichen können. Neben dieser Kostenübernahme für die Anrufe erfährt die TelefonSeelsorge in vielfältiger Weise die Unterstützung der Telekom. Hierfür sagen wir der Deutschen Telekom an dieser Stelle unseren herzlichen Dank!

Das Netzwerk der TelefonSeelsorge



* Katholische Bundesarbeitsgemeinschaft für Ehe-, Familien- und Lebensberatung, TelefonSeelsorge und Offene Tür e.V.

4 Finanzierung

Evangelische Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür e. V.

Die Ev. Konferenz finanziert ihre Sachkosten zum einen durch die Mitgliedsbeiträge, zum anderen durch einen Zuschuss der Diakonie Deutschland – Evangelisches Werk für Diakonie und Entwicklung e. V.. Die Leitung der Geschäftsstelle, das Sekretariat und die Sachbearbeiterin für die Finanzen sind in der Diakonie Deutschland angestellt und werden darüber finanziert. Der Zuschuss der Konferenz zu den Fortbildungsveranstaltungen im Jahr 2012 für Hauptamtliche wurde bei der Glücksspirale beantragt und genehmigt.

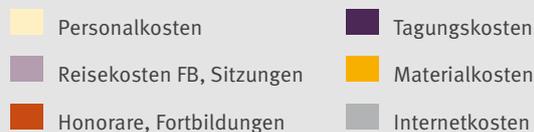
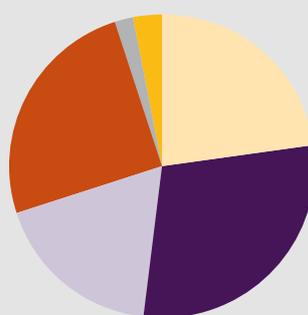
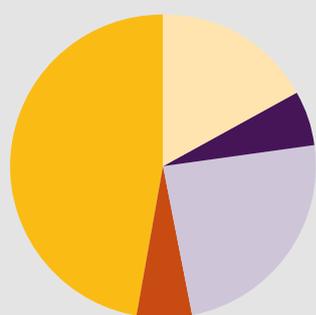
Die TREUGENO GmbH in Kassel hat den Jahresabschluss 2012 der Evangelischen Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür e. V. einer prüferischen Durchsicht unterzogen, auf deren Grundlage laut Bescheinigung vom 27.3.2013 keine Sachverhalte bekannt geworden sind, die Anlass gäben, dass die Jahresrechnung in wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den für den Verein geltenden deutschen gesetzlichen Vorschriften aufgestellt worden ist.

Katholische Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür

Die anteiligen Kosten der Katholischen Konferenz für die Sitzungen des Vorstandes und der Arbeitsgruppen werden aus dem Sachkostenetat der Katholischen Bundesarbeitsgemeinschaft für Ehe-, Familien- und Lebensberatung Telefonseelsorge und Offene Tür e. V. getragen. Für besondere Projekte stehen darüber hinaus die freiwilligen Mitgliedsbeiträge der Katholischen Konferenz zur Verfügung. Die Personalanteile, betreffend die strukturelle Assistenz, Sekretariats- und Sachbearbeitungsleistungen, sind im Haushalt des Verbandes der Diözesen eingestellt. Sie sind im Bereich Pastoral, Sekretariat der Deutschen Bischofskonferenz, angesiedelt.

Der Jahresabschluss 2012 des Katholischen Bundesarbeitsgemeinschaft für Ehe-, Familien- und Lebensberatung, Telefonseelsorge und Offene Tür e. V. wurde am 8.7.2013 von Herrn Josef Lüke, Leiter des Beratungszentrums in Mönchengladbach und Frau Annelie Bracke, Leiterin der Katholischen Telefonseelsorge in Köln geprüft. Die Jahresrechnung bot keinen Anlass zu Einwendungen.

Einnahmen und Ausgaben der TelefonSeelsorge und Offene Tür



5 Streiflichter aus der Arbeit

„Wie haben Sie die Arbeit am Telefon im zurückliegenden Jahr erlebt?“

„Durch die technische Umstellung in diesem Jahr bekamen wir erstmals Anrufe aus ganz Deutschland und nicht mehr nur aus Berlin wie bisher. Das hat bei uns die Arbeit drastisch verändert. Wir erleben das hier so wie einen „Verlust der letzten Insel“. Viele Anrufer aus dem Berliner Raum kommen nicht mehr zu uns durch, weil wir durch die Vielzahl der Anrufe aus ganz Deutschland beschäftigt sind. Dabei kommt es zu vielen wichtigen und bereichernden Gesprächen, aber leider haben Scherz- und Sexanrufe auch sehr zugenommen. Für die TelefonSeelsorge ist es ganz wichtig, möglichst bald eine Anbindung der Mobilfunkanrufe an den Ort zu erreichen, von wo sie anrufen.“

Sonja Müseler, TS Berlin e. V.

„Im Rückblick auf das vergangene Jahr erstaunt mich, wie viele Alleinlebende im Alter zwischen 40 bis 60 Jahren bei uns anrufen. Ich habe den Eindruck, das spiegelt die Zunahme an Einpersonenhaushalten in der Gesellschaft wider. Häufig hört man in diesen Telefonaten Geschichten von Krankheit und Scheitern. Da spielen dann eine psychische Erkrankung, der Verlust des Arbeitsplatzes, das Zerbrechen einer Beziehung oder Suchterfahrungen eine Rolle. Vielfach verknüpfen sich diese Probleme zu einem unseligen Zusammenhang, mit dem oft auch ein sozialer Abstieg verbunden ist. Das soziale Netz trägt nicht mehr, und dann rufen die Menschen die TelefonSeelsorge an, um wenigstens einmal über ihre Situation reden zu können, wenn sie schon nicht so einfach veränderbar ist.“

Georg Krämer, TS Nahe-Hunsrück, Bad Kreuznach

„Unsere Ehrenamtlichen erleben am Telefon, wie stark sich heute die Formen zu leben ausdifferenziert (diversiviziert) haben und wie diese bunte Vielfalt auch Gefühle von Fremdheit und Überforderung bei ihnen auslösen können. Man spürt seine Grenzen deutlich. Schließlich muss man mit seiner Seele ja auch nachkommen.“

Sabine Scholz-Hörstmann, TS Ostwestfalen, Bad Oeynhausen

„Es ist überraschend, wie durchgängig sich die angesprochenen Themen über die Jahre und auch international halten. Am häufigsten geht es neben Einsamkeit und Beziehung um körperliche und seelische Erkrankungen. Das ist auch gut nachvollziehbar, wenn man sich bewusst macht, wie stark Erkrankungen mit Scham besetzt sind. Man möchte sich vor anderen nicht hilflos und kraftlos zeigen. Stattdessen verbirgt man sich eher. Da bietet TelefonSeelsorge genau den passenden geschützten Raum, in dem das Sprechen darüber möglich ist.“

Jörg Willenbockel, TS Braunschweig

„Nach einer Reihe von Jahren, in denen ich beurlaubt war, fällt mir seit meinem Wiedereinstieg in die Telefonseelsorgearbeit auf, dass sich das Profil der an einer Mitarbeit interessierten Ehrenamtlichen verändert hat. Man merkt deutlich, wie die Auseinandersetzung mit psychologischen Fragen Allgemeingut geworden ist. Ein Teil der neuen Ehrenamtlichen bringt einen (semi) professionellen Hintergrund mit und möchte diesen auch in die Arbeit am Telefon einbringen. Das stellt uns in der Ausbildung vor neue Herausforderungen. Verstärkt fragen Interessierte sich und uns auch, wie sie den Gewinn aus der Qualifizierung bei der Telefonseelsorge auch in anderen, beruflichen Kontexten einbringen können.“

Sibylle Hatzelmann-Bayer, TS Karlsruhe:

„Ich habe den Eindruck, dass die Einsamkeit zunimmt. Es kommen immer mehr Anrufe von alten Menschen, die schon mit dem Telefon groß geworden sind und dieses jetzt auch nutzen, um in ihrer Einsamkeit nach einem Kontakt zu suchen. Sie haben oft niemanden mehr zum Reden. Jüngere Menschen rufen an, weil sie das Gefühl haben, mit keinem mehr richtig reden zu können.“

Olaf Meier, TS Duisburg/Mülheim/Oberhausen

„Mir fällt der deutliche Unterschied auf, wie Männer bzw. Frauen mit dem Thema Depression und Suizidalität am Telefon umgehen. Während Frauen ganz offen über ihre depressiven Verstimmungen reden, rufen Männer häufig erst an, wenn es ihnen so schlecht geht, dass sie suizidale Gedanken haben. Auffallend ist auch, dass Beziehungsthemen gegenüber früher in den Hintergrund getreten sind. Heute werden eher existenzielle Befindlichkeiten wie Stress, Sorgen, Ängste und das körperliche Befinden im Gespräch benannt. Die Häufigkeit dieser Themen legt folgendes Bild nahe: Die Telefonseelsorge ist ein guter Ort, um sich zu entängstigen, um über Krankheiten zu sprechen, sich aufmuntern zu lassen oder Ärger loszuwerden. Das ist eine ziemlich treffende Darstellung dessen, was viele Gespräche ausmacht.“

Ruth Belzner, TS Würzburg

Sorgen kann man teilen.

0800/111 0 111 · 0800/111 0 222

www.telefonseelsorge.de

Impressum:

© TelefonSeelsorge (3/2014) · www.telefonseelsorge.de

Evangelische Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür e.V.

Caroline-Michaelis-Str. 1 · 10115 Berlin
Telefon: 030/65211-1682 · Fax: 030/65211-3682
E-Mail: telefonseelsorge@diakonie.de

Katholische Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür

Kaiserstraße 161 · 53113 Bonn
Telefon: 0228/103-218 · Fax: 0228/103-334
E-Mail: telefonseelsorge@dbk.de

Text und Redaktion: AG Öffentlichkeitsarbeit der TelefonSeelsorge

Layout: www.K2agentur.de

Fotos: Marcus Gloger wird noch ergänzt

Gefördert vom



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

TelefonSeelsorge in Deutschland

Die TelefonSeelsorge ist ein Beratungs- und Seelsorgeangebot für Menschen in Krisen und schwierigen Lebenssituationen – am Telefon oder per E-Mail und Chat.

Der Jahresbericht stellt die Arbeit und die Aktivitäten der TelefonSeelsorge bundesweit und vor Ort vor.