

TelefonSeelsorge Schwarzwald-Bodensee e.V. Jahresbericht 2018

Liebe Leserinnen und Leser,
liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

schenkt man der Zahl der Anrufenden und Mailenden Glauben, dann wird deutlich, dass auch im Jahr 2018 die TelefonSeelsorge in ihrem seelsorgerlichen Auftrag nicht wegzudenken ist. In den Anliegen der Anrufenden spiegeln sich die gesellschaftlichen Fragen unserer Zeit, die Auswirkungen begrenzter oder fehlender politischer Interventionen, der Selbstoptimierungsdruck. All diese Themen treffen auf die ehrenamtlich Mitarbeitenden. Die TelefonSeelsorge begleitet Menschen, die unter körperlichen oder psychischen Erkrankungen leiden, mit Trennungen oder Verlusten umgehen müssen, arbeits- oder wohnungslos sind, sich einsam fühlen, kurzum alle diejenigen, die sich auf der Schattenseite des Lebens sehen. In dieser Situation bieten die Ehrenamtlichen der TelefonSeelsorge in ihren Gesprächen Beziehung an, geben Wertschätzung und nehmen sich die Zeit, zuzuhören und präsent zu sein. Dialogbereitschaft, Verständnis und Empathie spielen eine wesentliche Rolle.

Ermöglicht wird all dieses durch 60 ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich in ihrer freien Zeit verbindlich bei uns engagieren und am Telefon wie im Internet helfende Begleitung anbieten. Auf diese Weise erfahren Ratsuchende ein aufmerksames Gegenüber. Den ehrenamtlich Mitarbeitenden, die viele Stunden ihrer freien Zeit am Telefon verbringen oder die Mails Ratsuchender beantworten, gilt daher in allererster Linie unser herzlicher Dank. Unser Dank gilt aber auch den evangelischen und katholischen Trägern, den Landkreisen unseres Einzugsgebietes sowie allen Privatpersonen und Institutionen, die uns im Jahr 2018 auf unterschiedliche Weise unterstützt und so den Rahmen für unsere Arbeit geschaffen haben.

Bernadette Augustyniak; Dipl. Theol., Dipl. Päd.
Stellenleiterin

1. Einleitung

Dankbar blicken wir auf ein sehr bewegtes und vor allem bereicherndes Jahr 2018 zurück, in dem uns viele Themen beschäftigt haben, gemeinsam Entscheidungen getroffen wurden und Begegnungen stattfanden, in denen Neues aber auch Bewährtes auf den Prüfstand gestellt wurde. Veränderungen bergen gerade in einer Organisation, die vom Engagement Ehrenamtlicher getragen wird, große Herausforderungen in sich. Gemeinsam haben wir versucht, uns diesen zu stellen und sie zu meistern. Auch in diesem Jahresbericht können nur einige Themen skizzenhaft angerissen werden und dennoch hoffen wir, dass Sie einen Eindruck von dem gewinnen, was uns das Jahr über beschäftigt hat.

In den zurückliegenden Ausbildungen zeichnete sich ab, dass die Gruppe der Berufstätigen, die sich für die Mitarbeit bei TS interessieren, im Vergleich zu früheren Jahren anwächst. Eine große Herausforderung an das persönliche Zeitmanagement. Hinzu kommen familiäre Belastungen und Verpflichtungen, auch bei denjenigen, die nicht (mehr) in der Erwerbsarbeit stehen, so dass es für die Mitarbeitenden immer herausfordernder wird, all dieses unter den sprichwörtlichen „einen Hut“ zu bringen. Das führt auch innerhalb der Organisation TelefonSeelsorge zu Veränderungen, so dass der Austausch mit den Mitarbeitenden rund um die Besetzung des Dienstplanes, der Nachtdienste und der immer anspruchsvolleren zeitlichen Organisation zunimmt.

2. Mitarbeit

2.1. Auszüge aus dem Fortbildungsangebot in 2018

Geschwister – eine besondere Beziehung: Beziehungsmöglichkeiten als Chancen für das spätere Leben.

Geschwister sind die Menschen, die wir am längsten im Leben kennen. Deshalb sind die Beziehungen, die in der Kindheit entstehen, oft sehr prägend für uns und unser weiteres Beziehungsleben. Ob im privaten Umfeld oder im beruflichen Kontext, oftmals ist die Erfahrung, die wir mit unseren Geschwistern machen konnten, von großem Einfluss. An diesem Fortbildungsabend lud der Referent die Teilnehmer*innen dazu ein, auf drei Phasen des Geschwisterlebens zu blicken, die auch im Rahmen der TS eine Rolle spielen: Wie war die Konstellation in meiner Herkunftsfamilie, wie wirken sich die zurückliegenden Erfahrungen auf die jetzige aktuelle Familiensituation aus, und welche Bedeutung haben die Geschwisterbeziehungen im späteren Leben, auch in Zusammenhang mit dem Älterwerden der Eltern? In der zur Verfügung stehenden Zeit konnten diese drei Aspekte beleuchtet und auf ihre

Auswirkungen für die Tätigkeit als ehrenamtliche TS Mitarbeiter*in hin reflektiert werden. Insgesamt ein sehr gelungener Abend mit vielen hilfreichen und wertvollen Impulsen.

Referent: Martin Brugger; Diplom Sozialpädagoge FH; Gestalttherapeut; Supervisor DGSv; Integrativ - Systemischer Organisationsentwickler

Die „erschöpfte Gesellschaft“

Der Referent, PD Dr. phil. Bernhard Grimmer, begann den Abend zunächst mit einem inhaltlichen Input zu den Themen Erschöpfung, Burnout, Depression. Gesellschaftliche Entwicklungen wie Beschleunigung, Rastlosigkeit und Optimierungsdruck erhöhen das Risiko ebenso wie sich schwierige Familien- und Arbeitsverhältnisse auf die seelische Gesundheit des Menschen niederschlagen. Nicht zu kurz kam für die TN die Gelegenheit eigene Fragestellungen einzubringen und sich miteinander auszutauschen.

Jahrestagung in Hersberg

Menschenwürde und Scham - ein Thema für die Telefonseelsorge

Scham ist eine schmerzhaft, oft übersehene Emotion, die in jeder Begegnung, in jeder Arbeit mit Menschen akut werden kann. Zum Beispiel in der Telefonseelsorge, wenn Anrufende sich ihrer Probleme oder Hilfsbedürftigkeit schämen. Unerkannte Schamgefühle können z.B. zu Depression, Rückzug, Sucht oder Suizid führen – oder in Zynismus, Trotz oder Gewalt umschlagen. Daher ist es für alle, die mit Menschen arbeiten, wichtig, Scham zu erkennen, um konstruktiv mit ihr umgehen zu können. Denn sie ist zwar schmerzhaft, hat aber auch positive Aufgaben: Scham ist, so Leon Wurmser, "die Wächterin der menschlichen Würde". In der Fortbildung wurden (aus Sicht von Psychologie, Sozialpsychologie und Gehirnforschung) die grundlegenden Informationen über Scham vermittelt. Daran anknüpfend wird die Bedeutung des Themas für die jeweilige Arbeit mit Menschen erarbeitet.



Referent: Dr. Stephan Marks, Sozialwissenschaftler und Supervisor



„Sprache formt Wirklichkeit – präsent sein, klar sprechen, kraftvoll handeln“

In der Telefonseelsorge bleibt allein die Sprache, um dem Gegenüber zu begegnen, Verständnis auszudrücken oder – durch Abwesenheit von Sprache – miteinander zu schweigen. Im Mittelpunkt dieses Seminarangebotes stand die Einladung, sich seiner Sprache bewusst zu werden: Wie setze ich sie ein, wie klar und eindeutig, aufbauend und stärkend, wie freundlich spreche ich. Gezielte Änderungen in Wortwahl, Satzbau oder Sprechweise haben eine verblüffende Wirkung auf sich selbst und andere und eröffnen neue Handlungsspielräume.

Dieser Samstag mit der Referentin Astrid Weidner, Dipl.-Wi.-Ing. + Senior Coach DBVC e.V., blieb allen Teilnehmenden als sehr bereichernd in Erinnerung.

Weitere Fortbildungen

Neben einem Infoabend über die Arbeit im Frauenhaus, in dem körperlich und/oder seelisch misshandelte Frauen Schutz und Unterstützung finden, stand auf dem Fortbildungsplan auch eine abendliche Veranstaltung zum Thema „Umgang mit Schuld und Schuldgefühlen“. Beide Abende wurden als informativ wie auch bereichernd und für die Begleitung am Telefon als unterstützend erlebt.

2.2. Veranstaltungen

Auch die geselligen Veranstaltungen kamen wie in den Jahren zuvor nicht zu kurz: Im Sommer trafen sich die Mitarbeitenden zum jährlichen Sommerhock und im Dezember zur adventlichen Feier. Diese Gelegenheiten werden zum gegenseitigen Austausch genutzt, ein unverzichtbares Element gerade in der Telefonseelsorge, da der Dienst am Telefon allein bewältigt werden muss. Auch wenn in den Supervisionsgruppen und Fortbildungen der Rahmen für den fachlichen Austausch geschaffen wird, ist die Begegnung in einem festlichen und geselligen Rahmen entlastend und dient dem Miteinander.

2.3. Jubiläum - 25 Jahre Ehrenamt

Ein ganz besonderer Moment im Rahmen der adventlichen Feier war das Überreichen der Urkunde für 25 Jahre Ehrenamtliches Engagement. Zwei Mitarbeitende unserer Telefonseelsorge sind seit nunmehr über 25 Jahren kontinuierlich dabei, was in Stunden umgerechnet mindestens 3600 Stunden Präsenz am Telefon bedeutet oder anders formuliert: Über 91 Arbeitswochen oder 23 Monate, kurzum über 2 Jahre Arbeitszeit, die die Ehrenamtlichen der

Telefonseelsorge geschenkt haben. Das war ein ganz besonderer Moment in einem festlichen Rahmen.



2.4. Mitarbeiterrat und Forum Südwest

Auch in 2018 traf sich der Mitarbeiterrat regelmäßig und unterstützte die Leitung in den verschiedenen Aufgabenfeldern. Er setzt sich aus den Gruppensprecher*innen der Supervisionsgruppen sowie den Vertreter*innen auf regionaler Ebene und den 2 gewählten Vertreter*innen aller Ehrenamtlichen unserer Telefonseelsorge zusammen.

Eine zentrale Aufgabe, die sich der Mitarbeiterrat (MAR) gesetzt hatte, war die Erarbeitung eines neuen Selbstverständnisses: Wie definieren sich die zentralen Aufgaben, wie sind die Kommunikationswege, und wie können Entscheidungsprozesse zügig auf den Weg gebracht werden. Neben diesen Aufgaben sind die beiden gewählten Vertreter*innen Teil des Vorstandes und somit zentrales Bindeglied zwischen den unterschiedlichen Gremien und Entscheidungsebenen.

Auch die Vertreter*innen für das Forum Südwest hatten im Jahr 2018 „alle Hände voll“ zu tun, da die jährliche 2tägige Veranstaltung aller Vertreter*innen im Forum Südwest in Konstanz ausgerichtet wurde. Das bedeutete nicht nur die inhaltliche Vorbereitung sondern auch logistische und organisatorische Herausforderungen, die gemeistert werden mussten.

Das Forum Südwest zu Gast in Konstanz – Eindrücke von der Tagung

Die von den ehrenamtlichen Mitgliedern gewählten Delegierten der im **Forum Südwest** zusammengeschlossenen dreizehn baden-württembergischen

TelefonSeelsorgestellen treffen sich zwei Mal im Jahr zum Erfahrungsaustausch.

Am 20. und 21. Oktober 2018 war die TS Schwarzwald Bodensee e. V. Gastgeberin des zweitägigen Herbsttreffens, das neben der inhaltlichen Arbeit immer auch Gelegenheit zum Kennenlernen des Tagungsorts und der Dienststelle bietet.

Dank der Unterstützung der Katholischen Altstadtpfarreien konnten die

Delegierten bei ihrem Besuch in Konstanz im Bischofssaal am Hofgarten nahe dem Münster und im Saal des Kinderhauses Heilige Dreifaltigkeit tagen. Kaum besser hätten sich altherwürdige Tradition und Dynamik zusammenfinden können, die den Austausch ganz wesentlich prägten.

Eines der zentralen Themen des Treffens war die Erfahrung der Ehrenamtlichen mit den unterschiedlichen Beratungsformaten Telefon, Mail und Chat sowohl was die Art der Anfragen anlangt wie auch die Organisation von Ausbildung und Supervision. Zudem wurden Fragen aus den Dienststellen an das Forum



besprochen, wobei natürlich die Einführung des neuen Intranets der TelefonSeelsorge (TSI) breiten Raum einnahm. Wie immer auf großes Interesse stieß der Bericht von den Treffen der Ehrenamtlichen auf Bundesebene (BETS). Es wurden aber nicht nur Fragen der Organisation ehrenamtlichen Tuns besprochen. Ein von Bernadette Augustyniak, der Leiterin

der TS Schwarzwald Bodensee e. V., moderierter Austausch zu den Bedeutungsfacetten von Beratung, Therapie und Seelsorge brachte die Teilnehmerinnen und Teilnehmer miteinander ins Gespräch und führte direkt zum Kern des Engagements in der TelefonSeelsorge. Abgerundet wurde das Programm durch eine Führung durch die historische Altstadt und einen gemütlichen Abend im Biorestaurant.

Ganz maßgeblich für den Erfolg war der Einsatz der Ehrenamtlichen vor Ort, die das Treffen des Forums Südwest über ein halbes Jahr hinweg vorbereitet hatten. Vom herzlichen Empfang der Gäste und dem Wirken zahlreicher

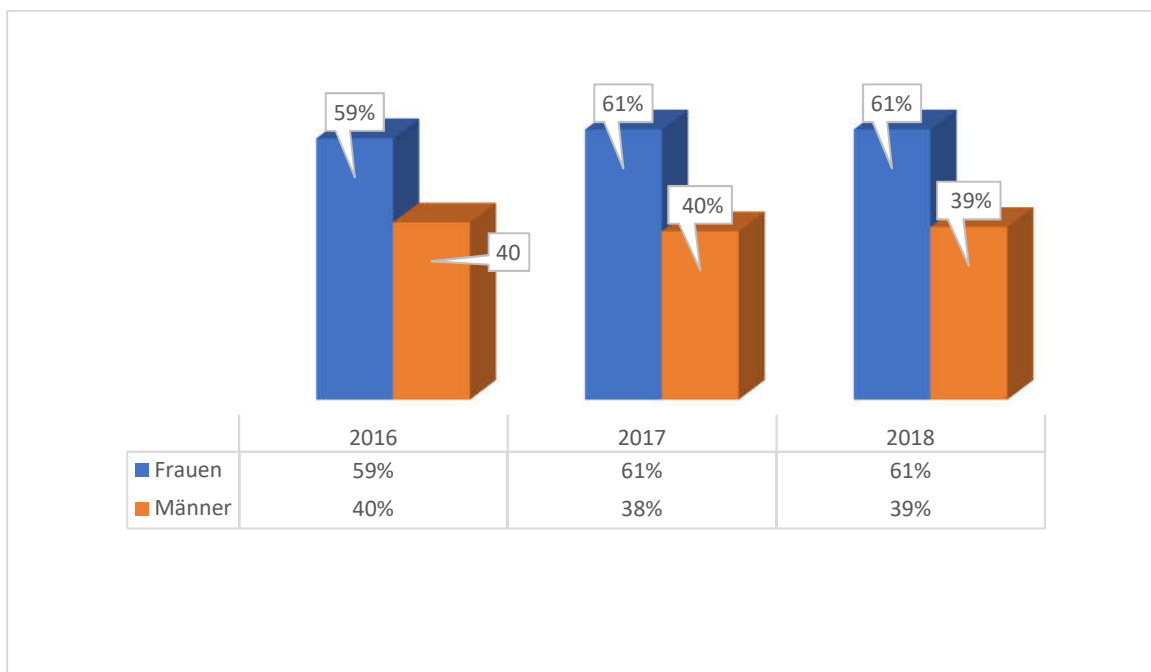


Helferinnen und Helfer hinter den Kulissen über Kuchenspenden bis hin zur aktiven Teilnahme einer Reihe Ehrenamtlicher am Erfahrungsaustausch zeigte sich einmal mehr, wie verlässlich die Dienstgemeinschaft ist und wie wichtig die Erfahrung, damit Teil der regional wie bundesweit verbundenen Gemeinschaft der TS-Ehrenamtlichen zu sein, die trägt und motiviert.

3. Statistik zur Seelsorge und Beratung am Telefon

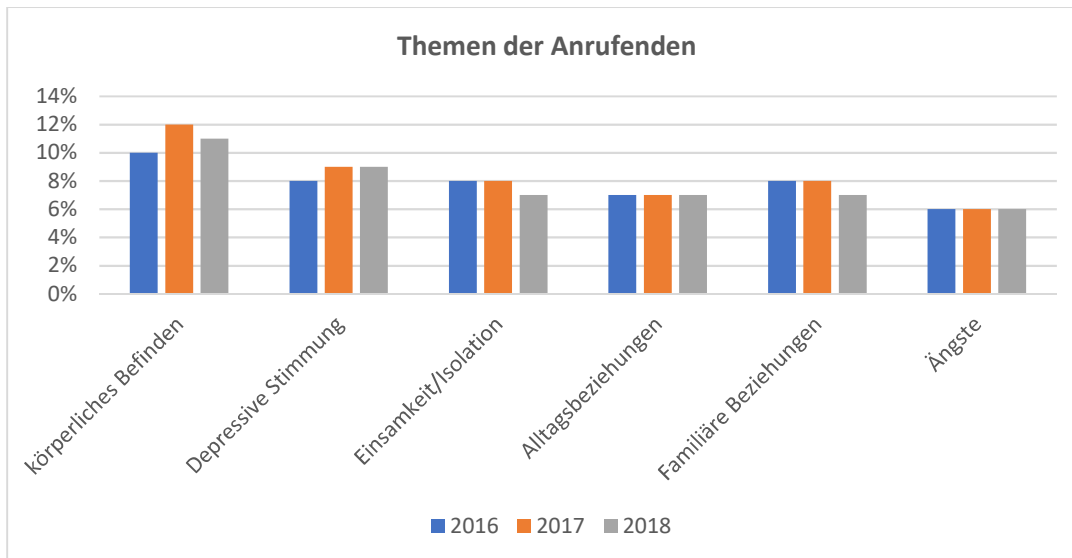
Im vergangenen Jahr nahmen die Telefonseelsorger*innen 11467 Mal den Hörer ab, um ein Gespräch anzubieten und sich auf den oder die Anrufenden einzulassen. Die Zahl der seelsorgerlichen Gespräche stieg im Vergleich zu den Vorjahren auf 77%, und die seelsorgerliche Begleitung dauerte im Durchschnitt 24:30 Minuten, länger also als in 2017. Zu berücksichtigen bleibt, dass es sich hierbei um einen Durchschnittswert handelt. Je nach Gesprächsanliegen dauern manche Gespräche deutlich länger, während andere Kontakte wiederum erheblich kürzer ausfallen. Von den Anrufenden waren 61% weiblich, während 39% der Anrufe von Männern kamen. Ungefähr 1% konnte nicht zugeordnet werden. Bei 10 % der Anrufer*innen, die ein seelsorgerliches Gespräch suchten, lassen sich keine Angaben zur Lebensform machen. Die meisten Gespräche, 61%, wurden mit Anrufenden geführt, die angaben, allein zu leben.

Geschlecht der Anrufenden von 2016-2018



Themen der Anrufernden

Seit Jahren bleibt die Zahl der Themen konstant, d.h. körperliche Beschwerden, depressive Stimmung und Einsamkeit stehen ganz vorne, gefolgt von Alltagsbeziehungen, Probleme in den Familien und Ängste.



4. Statistik zur TelefonSeelsorge im Internet (TSI) 2018

Beratung und Seelsorge in der Mailarbeit

Überraschend offen und direkt schreiben Menschen über ihre sehr persönliche Lebenssituation, ihre Ängste und Sorgen, ihre Wünsche und Hoffnungen. Diese Form der Kommunikation folgt ihren spezifischen Gesetzmäßigkeiten.

Mitarbeiter*in und Ratsuchende haben einzig die Schrift, um sich auszudrücken, nicht mal mehr die Stimme, die seufzt, sich senkt oder erhebt, kann einen Anhaltspunkt geben, wie sich das Gegenüber fühlt. Die Anonymität ist umfassend, d.h. man kennt sich nicht und schreibt unter einem sogenannten Nicknamen. Ein weiteres wesentliches Merkmal ist die Niederschwelligkeit, d.h. man benötigt lediglich einen Zugang zum Internet, ist ansonsten aber frei von Zeit und Raum.

Wer sich für die Ausbildung zur Mailberatung entscheidet, hat die Grundausbildung zur Telefonseelsorge hinter sich und einige Zeit Erfahrung in der Seelsorge und Beratung am Telefon gesammelt. In regelmäßigen Abständen wird ein Ausbildungskurs zur Onlineberatung angeboten, der auf das Besondere dieses Mediums zugeschnitten ist und darauf vorbereitet, kompetent auf die unterschiedlichsten Mails einzugehen: auf knappe, dürre Zeilen ebenso wie auf lange und ausführliche oder sehr komplexe Themen und Anliegen.

Um deutlich zu machen, wie die Mitarbeitenden unserer TS mit den oftmals schwerwiegenden und herausfordernden Anliegen umgehen, welche Ressourcen sie nutzen, sollen sie selbst zu Wort kommen: Als eine wichtige Säule wurde *die Grundausbildung genannt, die Fortbildungen und die Ausbildung zur Mailarbeit, zum anderen das Interesse an den Mailenden und der Wunsch mit Ihnen nach für sie gangbare Lösungen zu suchen, andere Sichtweisen zu erarbeiten, sie ernst zu nehmen*. Daneben aber auch *Gespräche mit Kolleg*innen und regelmäßige Supervision*. Die Fortbildungen finden sowohl intern wie auch regional statt, so dass der Austausch auch über die Stelle hinaus in einer größeren Gruppe ermöglicht und unterstützt wird. In der Supervision wird die Möglichkeit geboten, sich untereinander fachlich auszutauschen, zu reflektieren und im Gespräch das eigene Verständnis zu erweitern. Eigene Antwortmöglichkeiten können erprobt werden. Die Supervisionstreffen dienen neben aller inhaltlichen Fachlichkeit aber auch der emotionalen Entlastung. Eine TS Mitarbeiterin formuliert das so: *In der Supervision kann ich neue Betrachtungsweisen eines Problems erfahren. Dafür bin ich sehr dankbar! Überhaupt ist die Supervision für mich eine ganz wichtige Möglichkeit, Fragen und Unsicherheiten zu besprechen. Noch immer fühle ich mich in der Übungsphase und habe oft Schwierigkeiten, die richtigen Worte zu finden oder sicher zu gehen, dass ich das Anliegen eines Ratsuchenden richtig erfasst habe.*

Was wird von den Mitarbeitenden als wesentlicher Unterschied zur Seelsorge am Telefon wahrgenommen:

Im Unterschied zur eher punktuellen Seelsorge am Telefon besteht in der Mailberatung die Chance, dass aus der längeren Begleitung gegenseitiges Vertrauen erwächst, die Probleme treten nach einigen Mailwechseln oft stärker hervor als es in einem Telefongespräch möglich ist. Veränderungen der Denkweisen der/des Mailenden können erkennbar werden.

Wenn ein Kontakt nach einem kurzen Mailwechsel beendet wird, kommt oft ein Dank oder das Gefühl, es ist o. k.

Eine weitere Mitarbeiterin beschreibt es so: *Der Unterschied von der Mailberatung zum Telefon ist für mich ganz eindeutig der Faktor ZEIT und die Tatsache, dass das Thema am Telefon nach dem Hörerauflegen meistens „abgeschlossen“ ist, zumindest in dem Moment. Am Telefon kann ich im direkten Dialog mit dem Ratsuchenden in Kontakt treten, Fragen stellen und an den Reaktionen schnell erkennen, ob ich vom Anrufer richtig verstanden wurde oder ich den Anrufer richtig verstanden habe.*

Mailberatung ist bei mir hingegen ein Prozess, der sich über Stunden oder auch schon mal zwei Tage hinziehen kann. In dieser Zeit kann ich das Problem oder die Frage auf mich wirken lassen. Erst dann äußere ich mich schriftlich zum Problem oder zur Frage, kann danach noch eine „Pause“ einlegen, die Antwort noch einmal lesen, bevor ich sie abschicke. Danach weiß ich aber noch nicht, ob ich den Ratsuchenden überhaupt unterstützen konnte.

Die Anliegen derer, die uns schreiben, sind vielfältig und reichen vom Thema „Suizid“ über „depressive Verstimmung“ bis hin zu familiären Beziehungen, die als schwierig empfunden werden. Eine Mailerin z.B. berichtet über Versagensängste in Prüfungssituationen, die so massiv sind, dass sie nicht mehr leben möchte, eine andere schreibt über Probleme in ihrer Ehe.

Die Gesamtzahl der Mails (sowohl die der Ratsuchenden als auch die Antwortmails der Mitarbeitenden) belief sich auf 138 Mails im Jahr 2018.

Einige Daten zu den Mailenden

57,58 % der Menschen, die im Jahr 2018 Seelsorge und Begleitung wünschten, waren weiblich, 30,30 % männlich. Bei 12,12 % der Mailenden war das Geschlecht nicht einzuordnen.

Im Unterschied zum Telefon nutzen jüngere Menschen verstärkt die Beratung und Seelsorge im Internet. Im Jahr 2018 waren 36,36 % der Mailenden jünger als 30 Jahre. Rechnet man die Altersklasse der 30-39 jährigen hinzu, so liegt der prozentuale Anteil der Mailenden bei über 50%.

Mit 24,24% wurde ähnlich wie im Vorjahr die familiäre Lebensform am häufigsten genannt, gefolgt von der Zahl derer, die allein leben.

Die häufigsten Themen und Anlässe

Auch im Jahr 2018 kreisten die häufigsten Mails um das Thema Suizidalität und depressive Verstimmung, gefolgt von Sorgen in familiären Beziehungen, Einsamkeit, Leben in Partnerschaft und Suizid/Suizidalität eines anderen.

5. Neue Entwicklungen

5.1. Ausbildung

In 2018 ging 1 Ausbildungsgruppe „an den Start“. Der erste Ausbildungsabschnitt umfasst rund 150 Stunden mit verschiedenen Schwerpunkten. Dazu zählt die Wahrnehmung der eigenen Gesprächsführung, das Zuhören, die Auseinandersetzung mit der eigenen Biographie und insbesondere die Bewältigung von Lebenskrisen. Wer sich für die Ausbildung

bei der TS entscheidet, braucht keine Vorkenntnisse mitzubringen aber die Offenheit für die Auseinandersetzung mit sich und den anderen Gruppenteilnehmer*innen. In dieser zeitintensiven Phase der Ausbildung erfahren die Teilnehmer*innen jedoch nicht nur eine Qualifikation für die Begleitung und Seelsorge am Telefon sondern nehmen auch für sich persönlich viel mit. Im zweiten Ausbildungsabschnitt werden eigenständig seelsorgerliche Gespräche am Telefon geführt und die Teilnehmer*innen in regelmäßig stattfindenden Supervisionsrunden fachlich begleitet und unterstützt. Am Ende der Ausbildung steht die feierliche Aufnahme in die Mitarbeiterschaft der Telefonseelsorger*innen.

6. Finanzen

Nach wie vor übernehmen das Erzbistum Freiburg und die Badische Landeskirche den Löwenanteil der Finanzierung. Aber auch die Landkreise übernehmen Verantwortung und steuern einen unverzichtbaren Anteil zum Budget bei, ebenso wie die katholischen Dekanate, die evangelischen Kirchenbezirke wie auch die Diözese Rottenburg und die württembergische Landeskirche.

Insbesondere für die kostenaufwendigen Aufgaben wie Ausbildung, Fortbildung und Supervision braucht es die notwendigen finanziellen Mittel. Aber auch die kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit wird nicht nur zeitintensiver sondern auch kostenaufwendiger, um nur wenige Beispiele zu nennen.

Die Finanzierung bleibt demnach auch zukünftig eine große Herausforderung.

Impressum

TelefonSeelsorge Schwarzwald-Bodensee e.V.; Obere Laube 48; 78462 Konstanz; Telefon: 07531/27778; Mail: info@telefonseelsorge-konstanz.de;

Homepage: www.telefonseelsorge-schwarzwald-bodensee.de

Text: Bernadette Augustyniak und – für den Bericht über die Tagung **Forum Südwest** – eine ehrenamtlich Mitarbeitende.