



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

TelefonSeelsorge Schwarzwald-Bodensee e.V.

**TelefonSeelsorge Schwarzwald-Bodensee e.V.
Jahresbericht 2019**



©bGeupv246bM-Photo by Elena Koycheva on Unsplash

**Liebe Leserinnen und Leser,
liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,**

die TelefonSeelsorge begleitet Menschen per Mail und Telefon in ihren belastenden und herausfordernden Lebenssituationen. Dieses Engagement leisten Ehrenamtliche, die sich oftmals neben ihrer Berufstätigkeit und ihren familiären Aufgaben mit ihrer Zeit einbringen und den Anrufenden wie den Mailenden kompetente Gesprächspartner*innen sind.

Darüber hinaus unterstützen viele unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Weiterentwicklung der TelefonSeelsorge in unterschiedlichen Gremien, Arbeitsgruppen und Ausbildungsprozessen. An dieser Stelle sei allen unseren ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen herzlich gedankt. Sie erst ermöglichen mit ihrer Präsenz das Angebot der TelefonSeelsorge.

At last not least möchten wir uns an dieser Stelle auch bei unseren Trägern, den Landkreisen unseres Einzugsgebietes sowie allen Privatpersonen und Institutionen bedanken, die uns auch im Jahr 2019 umfassend unterstützt und bereichert haben.

Und nun laden wir Sie ein, sich beim Lesen unseres Jahresberichtes in den Alltag unserer Einrichtung mit seinen vielfältigen Facetten hineinnehmen zu lassen.

Interessante Einblicke wünscht Ihnen

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

1. Einleitung

Im Kontakt mit den Anrufenden und Mailenden lässt sich der Auftrag der TelefonSeelsorge mit den Worten „Begegnen, Begleiten, Klären und Halt geben“ umschreiben. Darüber hinaus sehen wir unsere Aufgabe aber auch darin, die Themen der Anrufenden und damit ihre Lebenssituationen immer wieder in die Öffentlichkeit zu tragen. Es ist das Eine, Notleidenden Aufmerksamkeit zu schenken, das Andere ist es, deutlich zu machen, wo sich die Sorge der Menschen im Alltag verbirgt, z.B. in der Einsamkeit und /oder den körperlichen und seelischen Beeinträchtigungen wie es unter anderem in unserer Statistik, die Sie weiter unten finden, zum Ausdruck kommt. Dies im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit nach außen zu kommunizieren bildete im Jahr 2019 eine Schwerpunktsetzung.

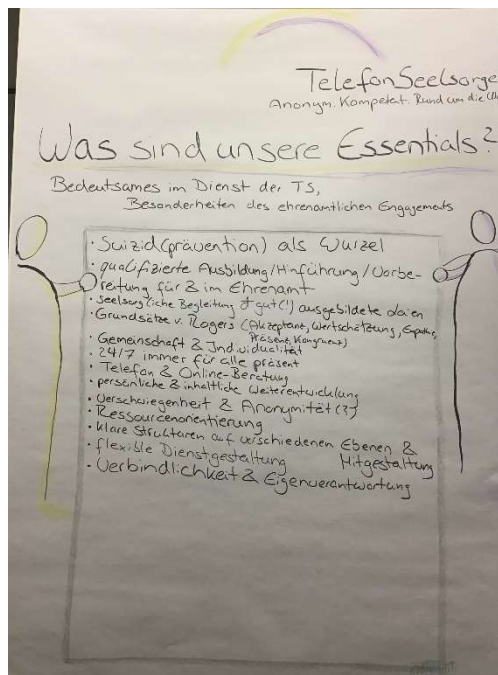
2. Öffentlichkeitsarbeit

Was sind unsere Essentials?

Was macht uns als TelefonSeelsorge aus?

Was ist aus unserer Sicht unverzichtbar?

Antworten auf diese Fragen suchte im Oktober eine kleine Gruppe aus einem Vorstandsmitglied, dem Vertreter der ehrenamtlich Mitarbeitenden sowie der Stellenleitung.



Die Ergebnisse dienten zur Vorbereitung eines Workshops mit der Konstanzer Marketing- und Kommunikationsagentur *Die Regionauten*, der Ende November in unserer neuen Geschäftsstelle stattfinden konnte. Denn wie eingangs schon beschrieben, wollen wir die Öffentlichkeitsarbeit in den nächsten Jahren wieder stärker in den Fokus nehmen. Unser Ziel war und ist es, noch mehr Menschen als bisher auf unser einzigartiges Ehrenamt aufmerksam zu machen und sie dafür zu begeistern.

Und das alles in einer Zeit, in der sich das Verständnis von ehrenamtlichem Engagement stark verändert hat.

Was ist unsere Marke und wo können wir dafür werben?

Gemeinsam mit einigen Mitarbeiter*innen und einem Vertreter des Vorstands haben wir als Leitungsteam zusammen mit Harald Kühl von den *Regionauten* vier Bereiche angeschaut, die für eine Ehrenamtsförderung von Bedeutung sind:

- Wer ist die Telefonseelsorge?
- Was kann die Telefonseelsorge, das andere nicht können?
- Konkret: Was bietet die Telefonseelsorge den Ehrenamtlichen?
- Wie bringen wir das rüber?

Unsere große Herausforderung dabei: Ehrenamtlichenwerbung klappt am besten, wenn begeisterte und motivierte aktive Ehrenamtliche anderen von ihrem Engagement erzählen. Mund-zu-Mund-Werbung also. Genau das ist bei der TelefonSeelsorge aufgrund der Anonymität und Verschwiegenheit – auf die wir für beide Seiten aus gutem Grund Wert legen – nur schwer möglich.

Gemeinsam haben wir nach Ideen gesucht, wie wir authentische Einblicke in unsere Arbeit geben können. Wir haben über Orte nachgedacht, an denen wir potentiellen Ehrenamtlichen begegnen und ihnen unser Ehrenamt näherbringen könnten. Wir haben gesammelt, welche Kontakte wir aktivieren, die anstelle unserer Ehrenamtlichen für uns als Fürsprecher*innen auftreten. Abschließend lässt sich folgendes Fazit ziehen: Ein erfolgreicher Workshop, dessen Ergebnisse wir in der kommenden Zeit nach und nach umsetzen möchten.

3. Mitarbeit

Um auf die Vielfalt und Fülle der Gesprächsanfragen und Herausforderungen kompetent reagieren und eingehen zu können, bedarf es einer Ausbildung und

Vorbereitung auf den Dienst. Später werden die Ehrenamtlichen durch kontinuierliche Supervision, Praxisbegleitung und regelmäßige Fortbildungen unterstützt. Dies ist notwendig, um auf die Erwartungen von Seiten der Anrufenden und Mailenden angemessen eingehen zu können. Der oder die diensthabende Mitarbeiter*in ist herausgefordert, sich flexibel auf die Komplexität der Sorgen und Nöte des Gegenübers einzustellen. Ausschlaggebend dafür sind weniger bestimmte zu erlernende Methoden der Gesprächsführung als vielmehr Einfühlsames Verstehen, Hinhören, Akzeptanz und Wertschätzung - Haltungen, die es einzuüben gilt.: *„Wer wirklich gegenwärtig da ist, ist aufmerksam und achtsam, ganz konzentriert auf die andere Person und zugleich ganz bei sich. Entscheidend für die Entwicklung beider Personen ist die möglichst bewertungs- und interpretationsfreie Aufmerksamkeit auf das unmittelbar gegenwärtige Erleben in der Beziehung (Präsenz).“* (Carl Rogers)

3.1. Auszüge aus dem Fortbildungsangebot 2019

Burnout - Vom Umgang mit Menschen, die sich ausgebrannt und erschöpft fühlen.

Für dieses Thema konnten wir Herrn Dr. med. C. Gonzalez Hofmann, Facharzt für Psychiatrie und Psychotherapie, gewinnen. Mit einem inhaltlichen Input führte er in das Themenfeld ein und regte zur Reflexion der eigenen Erfahrungen und Vorstellungen an. Im Anschluss daran wird miteinander erarbeitet, welche praktischen Handlungsimpulse sich für die TelefonSeelsorge daraus ergeben.

Gewaltfreie Kommunikation - Unterstützung und Klärung durch Gewaltfreie Kommunikation

Die vier wesentlichen Grundbausteine der Gewaltfreien Kommunikation sind nach Dr. Marshall Rosenberg Beobachtungen, Gefühle, Bedürfnisse und Bitten. Der Weg, den Menschen mit sich und seinen Bedürfnissen verstärkt in Kontakt zu bringen, führt über das einfühlsame Verstehen. An diesem Abend wurde unseren Mitarbeiter*innen von Thomas Stelling, einem zertifizierten Trainer für Gewaltfreie Kommunikation (CNVC), Grundlegendes zum Ansatz und zur Haltung der Gewaltfreien Kommunikation vermittelt.

„Zwang“ - Medizinisch-therapeutische Aspekte der Zwangsstörung; Oder: „Warum kann ich das nicht einfach lassen?“

Wer kennt so etwas nicht: Man muss Dinge immer in derselben Reihenfolge tun, mehrmals kontrollieren, ob der Herd aus, die Türe abgeschlossen ist, die Fenster auch wirklich nicht mehr offen stehen. Meistens sind dies harmlose Formen von Zwängen. Bei dem Vorliegen einer Zwangsstörung sind diese Handlungen jedoch so übersteigert, dass sie mit einem ausgeprägten Zeitverlust und einer massiven Beeinträchtigung der Lebensführung einhergehen. Mittlerweile wurden gut wirksame Therapieverfahren entwickelt, doch da sich die Betroffenen meist sehr schämen, finden viele erst nach vielen Jahren den Weg in die Therapie. Nicht selten entsteht durch den sozialen Rückzug zusätzlich eine depressive Symptomatik, bis hin zu Suizidgedanken. Dr. Johanna Fiess, Diplom Psychologin, führte uns in die Thematik ein und gab uns wichtige Hinweise für das Gespräch mit Menschen, die von dieser Krankheit betroffen sind.

Spieglein, Spieglein in der Hand

„Eigene Ressourcen kennen und nutzen in der Beratung am Telefon“

An diesem Abend wurden eigene Ressourcen und Kompetenzen für die Beratung aufgespürt und ihre Möglichkeiten für den Einsatz in der Beratung beleuchtet. Dabei stellte der Referent, Martin Brugger, Dipl. Sozialpädagoge FH, Gestalttherapeut und Supervisor DGSv die Marte Meo Methode vor. Marte Meo bedeutet „Aus eigener Kraft“ und beschreibt ein Konzept, das für die Kommunikation und Interaktion angewendet wird und die Ressourcen des jeweiligen Menschen in den Blick nimmt.

Ein interessanter Abend mit neuen Einblicken.

Jahrestagung in Hersberg

Einer unserer wiederkehrenden jährlichen Höhepunkte ist die Jahrestagung in Hersberg. In diesem Jahr hatten wir das Glück, Herrn Dr. theol., Lic. phil. Hans Jellouschek, Transaktionsanalytiker (DGTA), als Fachkraft und Referent begrüßen zu dürfen. Die Tagung stand unter dem Thema *„Trennungen - Wie Betroffene die erlittenen Verletzungen bewältigen und einen neuen Anfang finden“*.

Viele Aspekte einer Trennung wurden aufgegriffen und einige konnten an diesem Tag vertieft werden, wie z.B. die Frage, wie man nach einer belastenden und schwierigen Trennung trotz allem versöhnt miteinander bleibt und in eine gute Zukunft aufbrechen kann.



3.2. Veranstaltungen

Auch in 2019 trafen sich die Mitarbeitenden zum Austausch und Feiern im Sommer zu unserem jährlich stattfindenden Hock und im Dezember zur adventlichen Feier. Diese Gelegenheiten sind fester Bestandteil im Jahresablauf und ermöglichen den Kontakt zu all denen, denen man im Alltag eher selten begegnet. Dies ist gerade bei uns in der Telefonseelsorge von großer Bedeutung, da der Telefondienst wie auch die Mailberatung allein bewältigt werden muss. Neben dem fachlichen Austausch in den Supervisionsgruppen und Fortbildungen ist die Begegnung im geselligen Rahmen entspannend und unverzichtbar für das Miteinander.

4. Statistik zur Seelsorge und Beratung am Telefon

Insgesamt konnten wir 9703 Kontakte im Jahr 2019 verzeichnen. Davon waren 78,55% Seelsorge- und Beratungsgespräche, deren durchschnittliche Dauer bei 23,63 Minuten lag. Je nach Beratungsanliegen dauerten manche Gespräche aber auch deutlich länger während andere wiederum unter dem Durchschnittswert lagen. Von den Anrufenden waren 37% männlich und 62% weiblich. Thematisch stand das Erleben von Einsamkeit und Isolation im Vordergrund, dicht gefolgt von körperlichem Befinden und familiären Beziehungen.

Die Altersgruppen der 50 - 69jährigen suchten am häufigsten die seelsorgerliche Begleitung am Telefon. Das entspricht der Beobachtung, dass sich jüngere Menschen eher über die Onlineberatung an die Telefonseelsorge wenden. Neben diesen statistischen Daten darf das Erleben der Mitarbeitenden am Telefon nicht zu kurz kommen. Im Folgenden möchten wir daher anhand eines anonymisierten Telefonkontaktes einer ehrenamtlichen Mitarbeiterin Einblick in die Themenwelt der Anrufenden geben:

*In der Arbeit am Telefon bietet sich uns Ehrenamtlichen ein breites Spektrum an Menschen in ihren jeweiligen Lebenswelten und aktuellen Gefühlslagen. Es gibt Anrufende, die mehrmals am Tag durchläuten, denn oft sind wir bei der Telefonseelsorge der einzige Gesprächspartner, der etwas mehr Zeit mitbringt als die anderen sozialen Kontakte oder gar überhaupt der einzige Kontakt. Viele können das uns gegenüber auch ausdrücken, doch einigen Anrufer*innen ist dies nicht ohne weiteres möglich. So auch ein Mann, den ich bereits seit einigen Monaten immer wieder in der Leitung habe.*

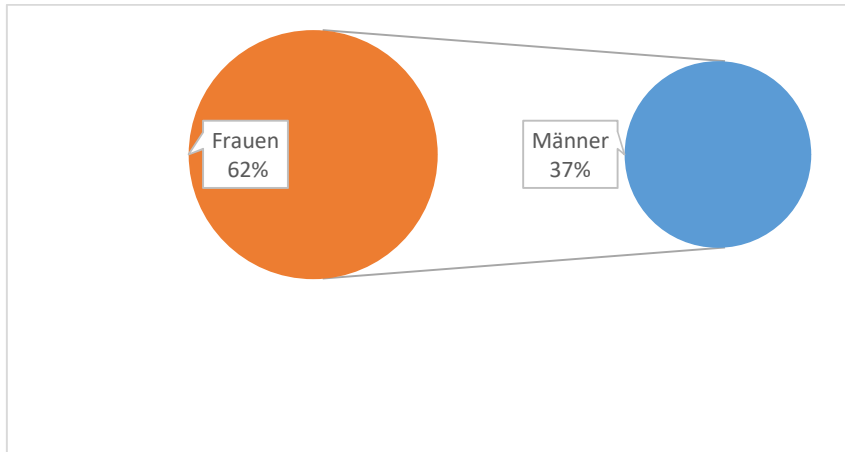
Obwohl er jedes Mal beharrlich andere Informationen preisgibt, erkenne ich ihn sofort an seiner Stimme und seiner Ausdrucksweise. Sie ist mir mittlerweile vertraut. Mal spricht er über seine Nachbarschaft, mal über seine kranke Tochter oder seine eigene Pflegebedürftigkeit. Jedes Thema ist von einer gewissen Dramatik geprägt und enthält viele Details. Es geht ihm heute um seine Tochter, die an einer schweren Krankheit leide und der immer wiederkehrenden Frage: „Wie geht’s weiter?“. Wir sprechen unter dem Deckmantel der Sorge um die Tochter über seine Zukunftssorgen und sein Bedürfnis nach Unterstützung. Obwohl der Anrufer noch weiter sprechen möchte, begrenze ich das Gespräch auf eine viertel Stunde. Er wirkt frustriert.

Es folgt ein neuer Anruf ein paar Minuten später. Er ist es wieder und gibt nun an: „Ich habe MS (Multiple Sklerose)“. Irritiert frage ich ihn: „Sie rufen schon viele Monate bei uns an und erzählen immer andere Geschichten. Wie soll ich das alles verstehen? Was möchten Sie mir eigentlich sagen?“ Er scheint plötzlich sehr aufgeregt: „Ich will halt auch mal reden, ich habe doch niemanden!“ Ich frage ihn, weshalb es ihm nicht möglich ist, das einfach zu benennen. Er beginnt zu weinen. Ich versuche ihn zu beruhigen. Wir finden sogar eine ihm vertraute Möglichkeit mit seinen Gefühlen in schwierigen Situationen umzugehen. Diese Kompetenz anzuerkennen, lässt ihn bereits an Zuversicht gewinnen.

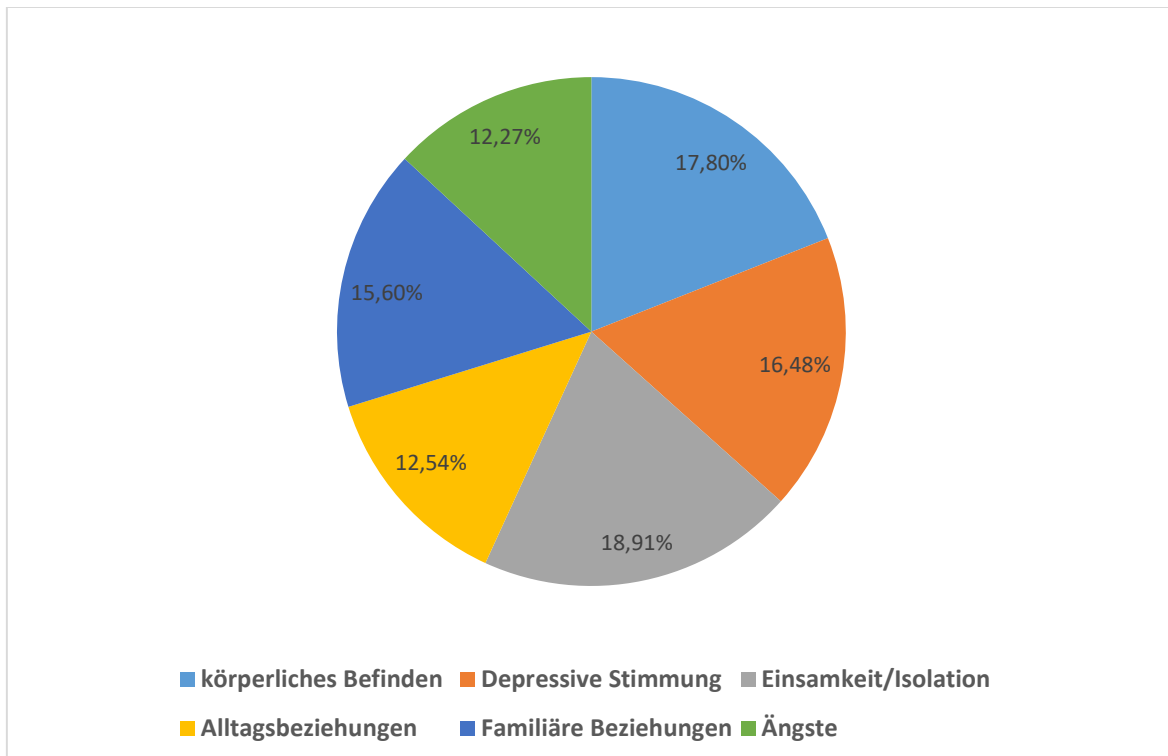
Wir reden über seine Ängste, mit anderen Menschen zu sprechen, sein Bedauern über die „ungenutzten Jahre“. Er schildert mir, wieviel Kraft und Überwindung es ihn gekostet habe, im Alltag um Hilfe zu bitten. Diese Geschichte ist eine echte, denke ich bei mir. ...und jede seiner Geschichten bringt sein Innerstes ans Licht: Die Sorge, eines Tages nicht mehr allein zurechtkommen zu können oder den Alltag nicht mehr zu bewältigen...und der tiefe Wunsch nach einer Partnerin, nach Halt. Das sind die Themen, die ihn anrufen lassen. Er verpackt sie für uns Ehrenamtliche und gibt zu: „Ich dachte, Sie möchten vielleicht etwas Interessanteres hören.“ Ich ermutige ihn, sich öfter aufrichtig in seiner

Einsamkeit zu zeigen, denn seine Bereitschaft dazu lässt mich dankbar sein für dieses gute Gespräch, für diese echte Begegnung.
(anonymisierter Bericht einer Ehrenamtlichen)

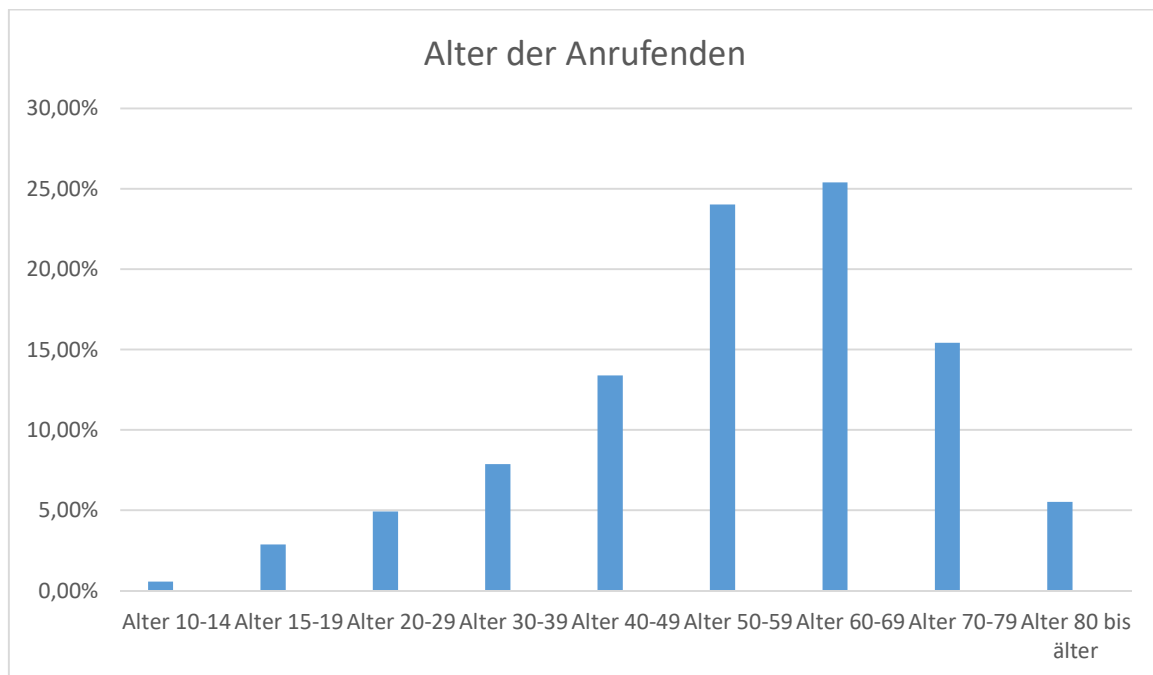
4.1. Geschlecht der Anrufenden



4.2. Themen der Anrufenden



4.3. Alter der Anrufenden



5. Beratung und Seelsorge im Internet (TSI)



yannik-mika-GjFbKf1874o-unsplash-1.jpg

Im Jahr 2019 bestand die Gruppe der Mailberater*innen aus 5 Personen, die zusätzlich zur Begleitung am Telefon auch Mails beantwortet haben. Das Besondere der Mailberatung liegt in der Schriftsprache als einzigem Kanal der Wahrnehmung und des asynchronen Antwortens. Darin liegen Chancen wie auch Herausforderungen, z.B. in der Möglichkeit, das Thema wie auch das Beratungsgeschehen als solches zu reflektieren. Dies gilt für beide Seiten, also für Ratsuchende wie auch Berater*innen. Darüber hinaus kann die Phase zwischen den Antworten für Fragestellungen und Reflexionen zu den

Rückmeldungen der Berater*innen genutzt werden. Dies führt im besten Fall zu einer vertieften Auseinandersetzung mit den Themen und Fragestellungen.

Geschlecht der Mailenden

Mehr als zwei Drittel, also 77,64 %, der Mailenden waren weiblich und 20,50 % männlich. Bei 1,86 % der Mailenden war das Geschlecht nicht einzuordnen.

Alter der Mailenden

Im Unterschied zum Telefon nutzen jüngere Menschen verstärkt die Beratung und Seelsorge im Internet. Im Jahr 2019 waren 29,41 % der Mailenden jünger als 30 Jahre. Rechnet man die Altersklasse der 30- 39jährigen hinzu, so liegt der prozentuale Anteil der Mailenden bei 45,10 %.

Lebensform

Mit 36,47 % war der Anteil derer, die in einer Familie lebten, am größten, gefolgt von den Mailenden, die angaben in einer Familie eingebunden zu sein, 36,47%, und denjenigen, die in einer Ehe bzw. Partnerschaft lebten mit 28,24%.

Themen und Anlässe

Anhand untenstehender Tabelle wird deutlich, bei welchen Themen die Mailenden ihre Schwerpunkte setzten:

Themen (nach Häufigkeit der Nennung in Prozent sortiert)	Gesamt in 2019
Depressive Verstimmungen, Trauer	26,71%
Sonstiges seelisches Befinden	21,74%
Leben in Partnerschaft	20,50%
Familiäre Beziehungen	15,53%
Einsamkeit	14,91%
Ängste	10,56%
Alltagsbeziehungen	7,45%
Körperliches Befinden	5,59%

6. Ausbildung

In 2019 ging 1 Ausbildungsgruppe „an den Start“. Um als Telefonseelsorger*in mitzuarbeiten, braucht es keine speziellen Vorkenntnisse, allerdings die Bereitschaft sich auf andere einzulassen, sich selbst zu reflektieren und sich mit

der eigenen Biographie auseinanderzusetzen. Zuhören, Wertschätzung anderen Menschen und ihren Lebenssituationen gegenüber sowie Einfühlungsvermögen und Respekt vor anderen Lebenswegen sind wichtige Bausteine für die Mitarbeit bei der TelefonSeelsorge.

Eine weitere Gruppe befand sich im 2. Ausbildungsabschnitt und begleitete seelsorgerlich, unterstützt durch intensive Supervision in kurzen zeitlichen Intervallen, die Anrufenden.

7. Finanzen

Die Finanzierung der TelefonSeelsorge Schwarzwald-Bodensee e.V. wird zum überwiegenden Teil vom Erzbistum Freiburg sowie der Badischen Landeskirche übernommen. Aber auch der Beitrag der Landkreise, die uns in nicht unerheblichem Maße finanziell unterstützen, ist für unsere Arbeit unerlässlich, ebenso wie die Finanzierung durch die katholischen Dekanate, der evangelischen Kirchenbezirke wie auch der Diözese Rottenburg-Stuttgart und der württembergische Landeskirche.

Eine fundierte Ausbildung, kontinuierliche Fortbildungen und regelmäßige Supervision sind für eine kompetente Begleitung der Anrufenden und Mailenden unerlässlich. Dafür braucht es die notwendigen finanziellen Mittel. Kostenintensiv ist aber auch eine konstante Öffentlichkeitsarbeit zur Gewinnung neuer Ehrenamtlicher. Somit bleibt die Finanzierung auch in den kommenden Jahren eine große Herausforderung.

Impressum

TelefonSeelsorge Schwarzwald-Bodensee e.V.; Taborweg 36a; 78467 Konstanz; Telefon: 07531/27778; Mail: info@telefonseelsorge-konstanz.de;

Homepage: www.telefonseelsorge-schwarzwald-bodensee.de

Text: Bernadette Augustyniak, Leiterin der TelefonSeelsorge Schwarzwald-Bodensee e.V. und – für den anonymisierten Bericht vom Telefon - eine ehrenamtliche Mitarbeiterin.