

Jahresbericht der TelefonSeelsorge Freiburg 2017



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

TelefonSeelsorge Freiburg

Inhaltsverzeichnis

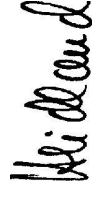
Telefonseelsorge oder: die Kraft der Präsenz	5
Mitarbeitende	7
Ausbildungskurse	8
Chataufbaufortbildung.....	9
Fortbildungen.....	10
Fortbildungen und Exkursionen	10
Supervision.....	11
Arbeitsgruppen in der TelefonSeelsorge	12
Anrufende / Ratsuchende	13
Ratsuchende am Telefon im Jahr 2017	13
Ratsuchende im Chat – 2017	16
Die Telefonseelsorge und ihr Selbstverständnis	18
Finanzen	20
TelefonSeelsorge Freiburg	22
Träger der TelefonSeelsorge Freiburg.....	22
Vorstand der TelefonSeelsorge Freiburg	22
Adressdaten	23

Ein Wort zuvor

„Reden, zuhören, schweigen“ – so lautete die Überschrift in der BZ anlässlich des Weltsuizidpräventionstages am 10. September 2017 zur TelefonSeelsorge Freiburg. Diese drei Daseinsweisen verweisen neben den Kernaussagen zur TelefonSeelsorge – anonym, kompetent, rund um die Uhr – auf ihr Grundverständnis. In den knapp 13.000 seelsorgerlichen Gesprächen am Telefon und mehr als 700 Chats waren die ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen in dieser Haltung für Ratsuchende präsent.

Die Möglichkeiten und Grenzen von ehrenamtlichen Mitarbeitenden beschäftigten sowohl den Mitarbeitererrat als auch den Vorstand im Jahr 2017 intensiv. Das ehrenamtliche Engagement ist sehr Anerkennungswürdig und zeigte sich auch in verschiedenen Veranstaltungen für die Mitarbeitenden – wie dem exklusiven Orgelkonzert im Münster. Am Ende der vielfältigen Gespräche stand auch eine neue Ausrichtung der Dienstregelung, um so das Ehrenamt in der TelefonSeelsorge für Interessierte auch weiter attraktiv zu halten.

Neben inhaltlichen Aspekten waren immer auch die Finanzen ein Thema. An dieser Stelle sei allen ganz herzlich gedankt, die durch ihre Unterstützung, Spende zur Arbeit der TelefonSeelsorge Freiburg beitragen.



Dr. Fritz Heidland
Vorsitzender



Helmut Ellensohn
Leiter

Telefonseelsorge oder: die Kraft der Präsenz

**„In diesem Leben können
wir keine großen Dinge tun.
Wir können nur kleine Dinge
mit großer Liebe tun.“
(Mutter Teresa)**

Jährlich suchen etwa 16.000 Menschen das Gespräch mit der Telefonseelsorge Freiburg, rund 700 Menschen wenden sich per Chat an die Telefonseelsorge Freiburg. Und auch für viele Menschen, die die TS Freiburg an diesem Tag weder anrufen noch den Chat betreten ist die Gewissheit, dass sie es jederzeit tun könnten, eine große Beruhigung und Stärkung in ihrem Alltag.

Die Telefonseelsorge Freiburg zeigt Präsenz: 24 Stunden am Tag, an sieben Tagen in der Woche. Mit der Telefonseelsorge zeigt auch die Kirche Präsenz; auch für Menschen, die sonst vielleicht in keinem anderen kirchlichen Raum anzutreffen sind.

Das Phänomen „Präsenz“ präzise zu fassen, erweist sich als schwierig. Präsenz zeigt sich als ein Phänomen, das mehr erlebbar als beschreibbar zu sein scheint. Sie scheint etwas „zwischen“ den Menschen zu sein, sich der Sprache entziehend. Im



Lateinischen meint „praesentia“: „bewusst wahrgenommene Gegenwärtigkeit, das Dabei-Sein“. Präsenz in der Begleitung am Telefon oder im Chat meint: in der jeweiligen Beziehung ganz da zu sein, auch in der Beziehung zu sich selbst.

Carl Rogers, auf dessen Erkenntnissen basierend die Ausbildung für den Dienst am Telefon und im Chat stattfindet, hat sich intensiv mit den Möglichkeiten des Gegenwärtig-Sein auseinander gesetzt. Eine konstruktive Persönlichkeitsveränderung braucht in besondere Weise Präsenz: meine eigene und die des Anderen.

„Ich glaube, dass die Qualität meiner Begegnung auf lange Sicht wichtiger ist als mein sachliches Wissen, meine berufliche Ausbildung, meine therapeutische Orientierung oder die im Gespräch angewandte Technik.“ (Carl Rogers, 1984, S. 103)

Letztlich ist es Präsenz, die einen Begegnungsraum erst ermöglicht; als alles durchdringende Haltung beinhaltet sie auch eine spirituelle Dimension. In der Präsenz wagen wir eine Nähe, die auf tiefer Achtung beruht, ohne nach dem Anderen zu greifen. Es ist ein Gegenwärtig-Sein, das es uns ermöglicht, das, was ist, das, was wahr ist, zu entdecken und zum Ausdruck zu bringen: *„dann scheint das, was ich tue, voller Heilung zu sein. (...) Es scheint, als ob mein Inneres sich ausstreckt und das Innere des Anderen berührt. Unsere Beziehung geht über sich selbst hinaus*

und wird Teil von etwas Größerem. Tief empfundenes Wachstum und Heilung und Energie sind gegenwärtig.“ (Rogers 1980, S. 129)

Diese Nähe kann in jedem Augenblick entstehen, sie ist ein Akt der Hingabe, an den Anderen, an die Situation, an den Moment, im Sinne eines Geschenks, das nichts ausschließt.

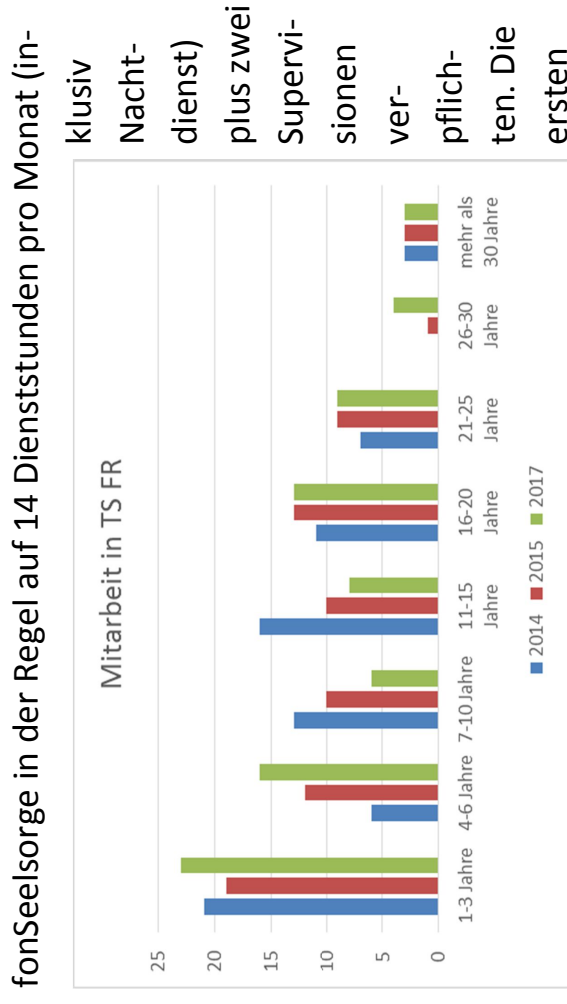
Wenn wir ganz in den Raum der Präsenz eintreten, können wir uns selbst lassen, können weit und gegenwärtig sein: Der Körper ist ganz da, das Herz sanft und offen und der Geist aufmerksam und wach. Das ist Präsenz.



Dr. Sandra Michels

Mitarbeitende

Das höchste Gut der TelefonSeelsorge sind ihre ehrenamtlichen Mitarbeitenden, die am Telefon den 24-Stunden-Dienst – Sonnen-/Feier-/Werktags – garantieren. Daher ist es auch interessant zu beobachten, wie lange Mitarbeitende der TelefonSeelsorge treu bleiben – auch auf dem Hintergrund, dass die Ausbildung durchaus zeit- und kostenintensiv ist. Dabei muss man in der Betrachtung auch mit bedenken, dass sich Mitarbeitende in der Tele-



vier bis sechs Jahre scheinen für Mitarbeitende in der TelefonSeelsorge gut mit ihrem weiteren Leben vereinbar zu sein, da hier die Anzahl gestiegen ist. Diejenigen, die schon länger als 15 Jahre in der TelefonSeelsorge sind, bringen erfreulicherweise weiter ihre Freizeit in dieses anspruchsvolle Ehrenamt ein. Insgesamt waren 82 Mitarbeiter/-innen 2017 in der aktiven Arbeit verortet.

Ausbildungskurse

In der Regel versuchen wir jährlich einen einjährigen Ausbildungskurs für neue Mitarbeitende anzubieten, der etwa 160 Stunden Ausbildung und Hospitation umfasst.

Dabei orientiert sich die Ausbildung an den Schwerpunkten Selbsterfahrung, Gesprächsführung und zu einzelnen themenspezifischen Angeboten (Suizidprävention, Missbrauch, Beziehungsthemen, Sucht, Psychische Erkrankungen). Gerade im letzten Teil ist dabei auch eine Vernetzung mit den örtlichen Beratungsstellen Bestandteil des Curriculums. Im Jahr 2017 konnten wir im Oktober wieder einen Ausbildungskurs mit elf Teilnehmenden abschließen, die dann in den aktiven Dienst am Telefon übergegangen sind. Mit den neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern konnten wir den Stand der aktiven auf 82 Frauen und Männer erhöhen.



Chataufbaufortbildung

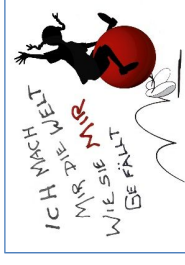
Da der Bedarf an Chatberatung bundesweit nicht abgedeckt werden kann, versuchen wir im Moment jährlich eine Aufbauausbildung anzubieten. Voraussetzung sind die Grundausbildung am Telefon und eine einjährige Erfahrung als Telefon-Seelsorgerin. Die Ausbildung umfasst 30 Stunden und zehn Stunden Hospitation. Schwerpunkt der Ausbildung ist es, die Fertigkeiten des „geschriebenen Gespräches“ zu erlernen sowie Krankheitsbilder kennenzulernen, die besonders häufig im Chat vorkommen und die eigene Haltung im Umgang mit schweren psychischen Störungen zu überdenken.

Fortbildungen

Dreitägige Frühjahrstagung 2017 in Hochfelden

„Ich mach mir die Welt wie sie mir gefällt“ – vom **Umgang mit der Wahrheit**

- Diana Beetz - Geschichten entlasten die Seele. Für die Psyche ein hilfreicher Mechanismus.
- Krischan Johannsen – Wahrheit und Beziehung.
- Bettina Müller – Deine Wahrheit - Meine Wahrheit. Wie objektiv kann Wahrheit aus psychologischer Sicht sein?
- Michael Philippi – meine Wahrheit – deine Wahrheit aus der Sicht eines Gefängnissozialsorgers.



Eintägige Herbsttagung

Borderline – Persönlichkeitsstörung –

Hintergründe der Borderline-Erkrankung „verstehen“, Impulse für den Umgang mit Ratsuchenden, die darunter leiden mit Dr. Andrea Kuhnert von der Uniklinik Freiburg.



Fortbildungen und Exkursionen

- Fortbildung zur „**Gewaltprävention**“ mit Polizeihauptkommissar Stratz von der Präventionsabteilung der Freiburger Kripo

- Exkursion ins „**Jobcenter Freiburg**“, Susanne Kaiser stellt den



- MA die Arbeit und die Zuständigkeiten des Jobcenters vor
- Das **Dankesfest** entführte die MA mit Akkordeon-Musik und Chansons zu unseren französischen Nachbarn
- Der **Sommerausflug** ging nach St. Peter mit Wanderung Führung durch die Bibliothek und Abendessen

Unsere Chatter beschäftigten sich darüber hinaus mit dem Thema:

„Heilsames Schreiben“ bei einem Seminartag mit Prof. Dr. Silke Heims.

Supervision

Mit Beginn des Jahres 2017 wurde auch ein Supervisionsgruppenwechsel vollzogen. Vier Gruppen starteten mit externen Supervisor*innen, von denen drei zum ersten Mal in der TS Freiburg eine Supervision übernommen haben. Drei weitere Gruppen wurden von der Leitung als interne Supervision angeboten. Die Mitarbeitenden haben ihre Gruppen frei wählen können und verpflichten sich zu regelmäßiger Teilnahme (14 Tage, außer in den Ferienzeiten).



Daneben haben die Seelsorgenden in der Chatarbeit noch eine eigene Supervision, um ihre spezifischen Themen dort bearbeiten zu können.

Die Supervision ist ein zentraler Bestandteil der Qualitätssicherung in der TelefonSeelsorge-Arbeit und hat deshalb einen hohen Stellenwert.

Arbeitsgruppen in der TelefonSeelsorge

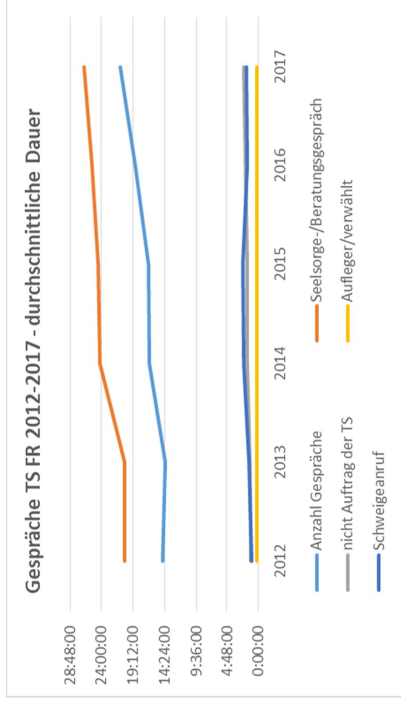
Neben der Seelsorgetätigkeit im Chat und am Telefon haben wir eine Reihe von Mitarbeitenden, die sich darüber hinaus in verschiedenen Arbeitsgruppen engagieren. Diese Arbeitsgruppen bearbeiten zusammen mit der Leitung Themen, die in der TelefonSeelsorge immer wieder relevant werden.

Im letzten Jahr hatten wir AGs zu folgenden Themenfeldern:

- Anrufende in Dauerkrisen
- Spiritualität
- Öffentlichkeitsarbeit
- Chat
- KulTour

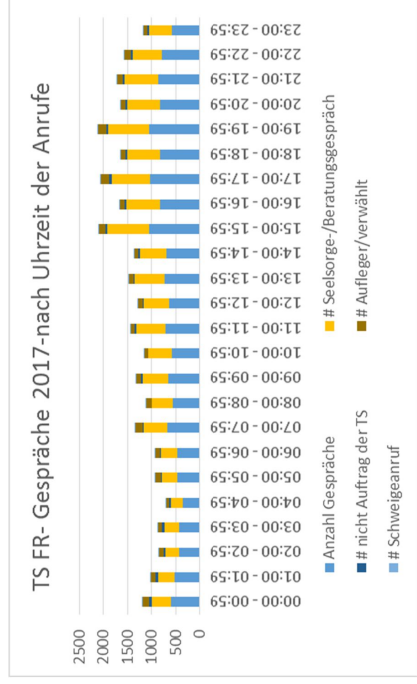
Ratsuchende am Telefon im Jahr 2017

Im Jahr 2017 kamen bei der TelefonSeelsorge Freiburg 16.270 Anrufe an. Davon waren 12.828 seelsorgerliche Gespräche.

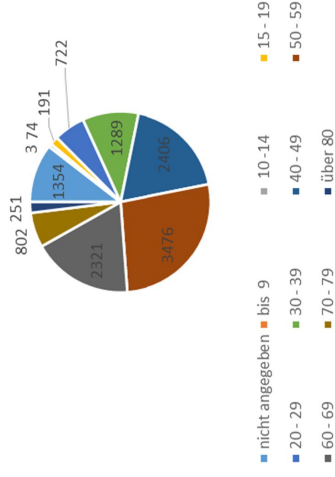


regionale Routing auch die Zuordnung der Anrufe aus dem Mobilfunknetz an die Stelle vor Ort intensivere Gespräche möglich waren.

Nebenstehende Statistik macht die 24-Stunden-Erreichbarkeit der TelefonSeelsorge deutlich. Auch wenn nachts weniger Anrufe sind, so wird das Angebot gut genutzt.

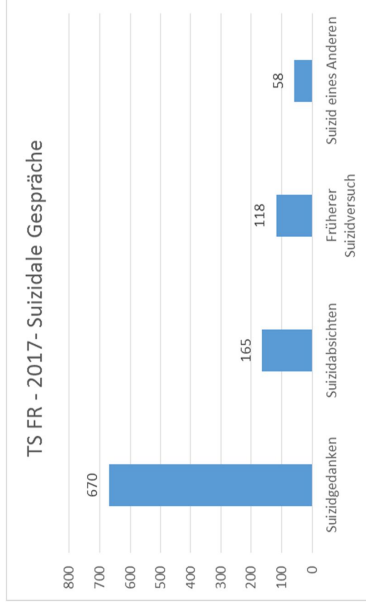


TS FR - 2017 - Anzahl Gespräche nach Alter



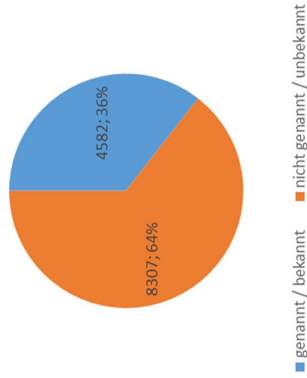
chem“ Kommunikationsmittel aufgewachsen ist. Aber es ist erkennbar, dass TelefonSeelsorge auch nach wie vor (neben dem Angebot im Chat) für jüngere Menschen ein adäquates seelsorgerliches Angebot darstellt.

In mehr als acht Prozent der aktiven Gespräche war das Thema Suizid präsent. Dabei beschäftigt der Großteil der Ratsuchenden sich selbst näher damit.



Immer steht dabei dieses Thema als „letztes Krisenlösungsmittel“ im Fokus. Unsere Mitarbeitenden versuchen in solchen Gesprächen möglichst ressourcenorientiert zu agieren und suchen mit den Ratsuchenden nach anderen Auswegen aus der Krise.

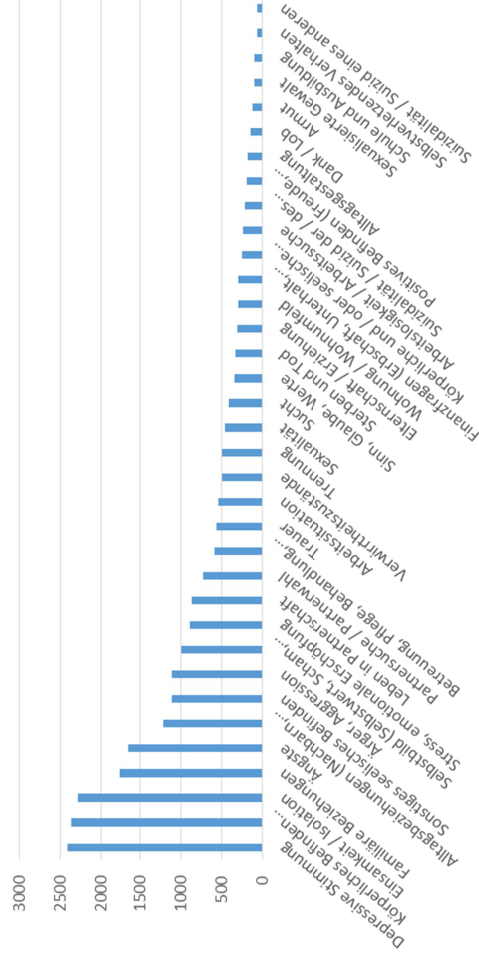
Diagnostizierte Psych. Erkrankung 2017



Die Zahl der Anru-
fenden, die schon
in einer therapeu-
tischen Maß-
nahme waren, o-
der aktuell in psy-
chologischer Be-
handlung sind, ist
sehr signifikant. 36 Prozent aller seelsorgerlichen Gespräche be-
legen diese eine beachtliche Anzahl.

sehr signifikant. 36 Prozent aller seelsorgerlichen Gespräche be-
legen diese eine beachtliche Anzahl.

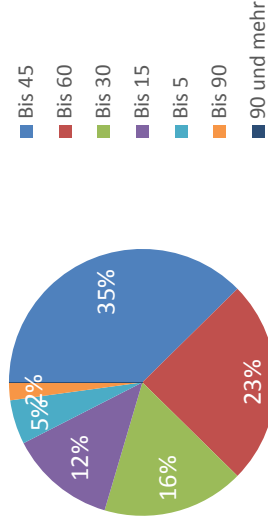
Themen der Anruferenden - 2017



Nach wie vor sind die depressiven Stimmungen und die Einsam-
keit die am häufigsten vorkommenden Themen in unseren Ge-
sprächen. Die Tabelle zeigt aber auch die erstaunliche Breite an
Themen, die die Ratsuchenden einbringen.

Ratsuchende im Chat – 2017

Dauer d. Kontaktes (Minuten) (Gesamt: 664 von 710)

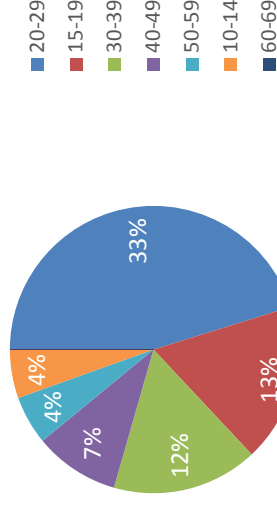


Im Chat ist es üblich,
eine Dauer von 45 bis
60 Minuten als Bera-
tungszeit vorzuge-
ben. Die Abweichun-
gen, die dennoch
entstehen, sind ei-
nerseits durch tech-

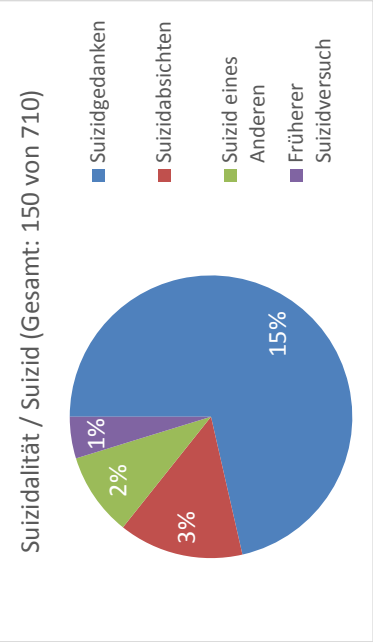
nische Probleme begründet, andererseits durch Ratsuchende,
die einen Termin belegen und dann nicht erscheinen oder den
Termin blockieren und durch Ratsuchende in einer schweren
Krise, die einen längeren Beratungsbedarf haben.

Die Statistik verdeut-
licht, dass wir mit
dem Chat eine an-
dere Altersgruppe
von Ratsuchenden
erreichen.

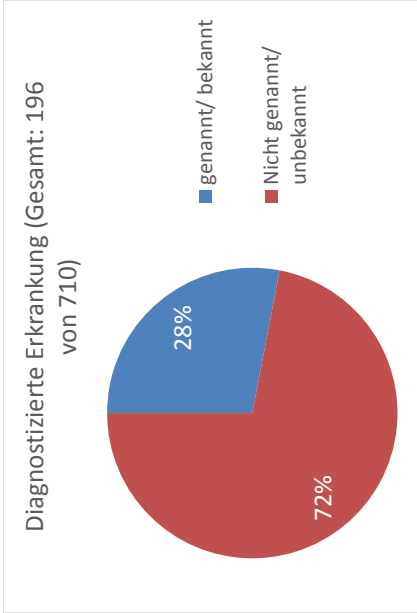
Alter (Gesamt: 519 von 710)



In fast einem Viertel der Chats wird Suizidalität benannt. Dies ist für die Mitarbeitenden im Chat eine große Belastung. Daher ist es auch kaum möglich, anders als



am Telefon, mehr als drei Stunden im Chat zu arbeiten und die Supervision hat einen hohen Stellenwert.



Auch im Chat benennt fast ein Drittel der Chatter selber eine psychische Erkrankung. Die Zahl, die dies nicht ausdrücklich benennt, ist nach Einschätzung unserer Mitarbeitenden noch weit höher.



Wie am Telefon ist der Formenkreis der depressiven Erkrankungen auch im Chat stark vertreten. An zweiter Stelle stehen aber die Angstkrankungen, dicht gefolgt vom Thema Suizidalität. Dies erfordert von den Mitarbeitenden eine hohe Kompetenz, sowohl im Fachwissen als auch im Selbstschutz. Daher bieten wir für die Mitarbeitenden im Chat eine zusätzliche Supervision und eigene Fortbildungen.

Die Telefonseelsorge und ihr Selbstverständnis

Menschen, die bei der Telefonseelsorge Freiburg anrufen, brauchen Zeugen ihrer Not. Gerade weil sie sich aus den Trends der Zeit gefallen fühlen, verstehen sie die TS als Familienersatz, erfahren emotionale Zuwendung sowie Vertrauen und erleben „Jemand ist für mich da“. Deshalb rufen etliche immer wieder

an, was den Vorteil hat: Sie kommen wieder – und laden so dazu ein, unsere Möglichkeiten zu erweitern. Denn „sie erzählen Geschichten, um eine Beziehung herzustellen – es ist ein Ruf nach Wertschätzung ihres Lebens“, erklärt die Diplompsychologin und Supervisorin Diana Beetz.

Bei der Telefonseelsorge erleben es die Anrufenden also als Wertschätzung, wenn ihnen zugehört wird. Daraus folgt für die Ehrenamtlichen: Es hat einen eigenen Wert, (nur) zuhören zu können. Und wenn von manchen beklagt wird, dass sich die Geschichten oft im Kreis drehen, ist es vielleicht unsere Aufgabe, den Kreis zu einer Gerade zu biegen, zu öffnen, um Entwicklungen zu ermöglichen. Die Anrufenden sind damit auch und vor allem eine Anfrage an das eigene Selbstverständnis der TS-Ehrenamtlichen. Hinweise darauf, was das heißen könnte, haben sich in vielen Begegnungen und Gesprächen ergeben.

Viele finden sich in vielen wieder und erleben das als sehr wertvoll. „Ich bin sehr berührt, von den anderen getragen zu sein.“

Angesichts der Unübersichtlichkeit globaler Veränderungen legt sich die Interpretation nahe: Die TS Freiburg ist eine Gemeinschaft, ein „Clan“ mit vielen Menschen, die aus vielen Gründen mitarbeiten und einander tragen. Ganz oben stehen bei den Ehrenamtlichen Begegnung, Beziehung und die Bereitschaft, sich mit ihrer Zeit und einen Raum zur Verfügung zu stellen, etwas zurückzugeben, das Leben in seiner Tiefe und mit seinen vielen Facetten zu entdecken, etwas Sinnvolles zu tun, Mut zu machen, Einsamkeit zu lindern.

Mit Blick auf das Selbstverständnis der Telefonseelsorge als Organisation ergibt sich daraus als Herausforderung: Begleitend und wertschätzend immer wieder das Eigene und die Gemeinschaft zu stärken – und nicht zuletzt diese Arbeit als gesellschaftliche Aufgabe zu begreifen. Dies umso mehr in einer Zeit, da die Menschen, die der Telefonseelsorge vertrauen und zuvertrauen, ihnen helfen zu können, sich von der Gesellschaft nicht gehört fühlen. Damit könnte – mit Blick auf die Anrufenden wie auf die Ehrenamtlichen – erreicht werden, was Carl Rogers so beschrieben hat: „Was ist, darf auch sein.“

G.K.

Finanzen

Die TelefonSeelsorge Freiburg erhält von der Badischen Landeskirche und dem Erzbistum Freiburg jeweils 31 Prozent des Gesamtfinanzbedarfs für die Arbeit. Die kommunalen Zuschüsse, die die TS dankenswerter Weise von der Stadt Freiburg und dem Landkreis Emmendingen bekommen tragen 2,8 Prozent des Haushalts.

Zwei weitere große Anteile tragen die evangelischen und katholischen Dekanate in Südbaden, wobei der evangelische Kirchenbezirk Freiburg und die katholische Gesamtkirchengemeinde Freiburg hiervon jeweils die Hälfte übernehmen. Einen sehr wesentlichen Anteil an der Finanzierung der TelefonSeelsorge

kommt aus Spenden (rund 18.000 Euro) und hiervon tragen die ehrenamtlichen Mitarbeitenden den Großteil.

TelefonSeelsorge Freiburg

Träger der TelefonSeelsorge Freiburg

Evangelische und katholische Kirche in Freiburg
mit Unterstützung der umliegenden Kirchenbezirke und Dekanate

Danke

Vielen Dank für alle Unterstützung der Arbeit der TelefonSeelsorge Freiburg – den Spender*innen, den Trägern und Förderer und vor allem den ehrenamtlichen Mitarbeitenden, die diesen wertvollen Dienst ermöglichen



Vorstand der TelefonSeelsorge Freiburg

Dr. Fritz Heidland	1. Vorsitzender
Geistlicher Rat Wolfgang Gaber	Stellvertretender Vorsitzender
Markus Becker	Vorstandsmitglied
Franz Himmelsbach	Vorstandsmitglied
Bettina Müller	Vorstandsmitglied
CS	Vertreterin der ehrenamtlichen Mitarbeiter
GK	Vertreter der ehrenamtlichen Mitarbeiter

Adressdaten

TelefonSeelsorge Freiburg

Postfach 0610,
79006 Freiburg

0761 – 73 201

www.telefonseelsorge-freiburg.de;
info@telefonseelsorge-freiburg.de

Bankverbindung

Sparkasse Freiburg-Nördlicher Breisgau

Konto-Nr./IBAN: DE 62 5805 0101 0002 3019 03

BIC FRSPDE66XXX

Fotos: privat