

TelefonSeelsorge Freiburg Jahresbericht 2012 / 2013-1

TelefonSeelsorge Freiburg

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

Postfach 0610
79006 Freiburg
0761 – 73 201

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

Bankverbindung
Sparkasse Freiburg-Nördlicher Breisgau

BLZ: 680 501 01
Konto: 23 01 903



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

TelefonSeelsorge Freiburg

Die Gottesdienste haben eine neue Gestalt und die Infobriefe ein neues, modernes Design, und wir sprechen viel über die Kunst der Kommunikation, über Seelsorge und Psychologie, nicht in Form von Entweder – Oder, sondern in Form von sowohl als auch.

Das Wichtigste ist für mich aber, was geblieben ist! Wir sind geblieben! Und wir tragen mit all dem, was uns im Einzelnen ausmacht, all unseren Qualitäten und unseren Eigenheiten, die in der TS vorbehaltlos angenommen werden, und mit all der Erfahrung, die wir gemacht haben, dazu bei, die TS weiter als den Ort bestehen zu lassen, an dem das Licht niemals ausgeht.

Geblieben sind: der Geist, der unsere Arbeit trägt
die Gemeinschaft, die wir haben
die Freude an der Begegnung
und die Liebe, sie ist es, die uns rettet.

I. M.



**Homepage der
TelefonSeelsorge
Freiburg:**

**[www.Telefonseelsorge-
Freiburg.de](http://www.Telefonseelsorge-Freiburg.de)**

Die eigene Stille,
ungestörte Entwicklung lassen,
die tief von Innen kommt
und durch nichts gedrängt
oder beschleunigt werden kann;
alles ist Austragen – und
dann Gebären ...

Reifen wie der Baum, der seine Säfte nicht drängt
und getrost in den Stürmen
des Frühlings steht,
ohne Angst,
dass dahinter kein Sommer
kommen könnte.
Er kommt doch!

Aber er kommt nur zu den Geduldigen,
die da sind, als ob die Ewigkeit vor ihnen läge,
so sorglos still und weit ...

Man muss Geduld haben,
gegen das Ungelöste im Herzen,
und versuchen, die Fragen selber lieb zu haben,
wie verschlossene Stuben,
und wie Bücher, die in einer fremden Sprache
geschrieben sind.

Es handelt sich darum, alles zu leben.
Wenn man die Fragen lebt,
lebt man vielleicht allmählich,
ohne es zu merken,
eines fremden Tages
in die Antwort hinein.

Aus: Briefe An Franz Xaver Kappus, Rainer Maria Rilke

Berufstätigkeit diese Ökumene in so wohlthuender Weise zusammen mit Helmut Ellensohn erleben und ausfüllen darf.

Das Bild des Baumes eignet sich aber nicht nur, um die Organisation zu beschreiben, sondern ich finde, auch wir Menschen gleichen solchen Bäumen, sowohl unsere Anrufer /innen und Chatter/innen sowie auch alle, die hier in der TS arbeiten. Gepflanzt von anderen, bestimmt Frucht zu bringen, mal stark, mal zierlich, mal knorrig oder glatt, so, wie das Leben uns gemacht hat, mehr oder weniger biegsam und hoffentlich mit großer Krone, damit viele sich in unserem Schatzen ausruhen und Kraft schöpfen können. Ich freue mich darauf, in den kommenden Jahren diesen Raum für viele mit all unseren Ehrenamtlichen zu schaffen, und ich versuche, den vielen verschiedenen Menschen, die hier ihr Ehrenamt versehen, zu begegnen. Dies im vergangenen Jahr vor allem durch Mitarbeitergespräche und im Rahmen der unterschiedlichsten Fortbildungen. Neben dem Reichtum, der mir hier begegnet, war das erste Jahr natürlich auch bestimmt durch viele neue unerwartete Erfahrungen. Gewöhnungsbedürftig ist die viele Technik, die zu diesem neuen Amt gehört und in die ich mich einarbeite. Ich bin froh, dass mein Kollege Helmut Ellensohn mir da voraus ist und mich mitnimmt. Neu ist für mich auch die Zusammenarbeit mit dem internationalen Netz der Telefonseelsorge; 2013 fand der Kongress aller Telefonseelsorgen in Göteborg statt. Viele Treffen, Abstimmungen und Sitzungen sind auch auf Bundesebene und auf Regionalebene erforderlich, wenn es z.B. um die Implementierung eines neuen Telefonsystems geht oder um die Verabschiedung von verbindlichen Trägerstandards. Zeitgleich habe ich noch das berufsbegleitende Masterstudium für Supervision an der Evangelischen Hochschule begonnen, um mich gut für meine neue Aufgabe zu qualifizieren. Ich bin gespannt auf die nächsten Jahre und bin froh, dass wir mit einem engagierten, kompetenten Vorstand zusammenarbeiten können. Dankbar sind wir auch für die vielen Menschen, die unsere Arbeit mittragen und unterstützen.

stallieren. Für die große Investition durften wir eine großzügige Spende der Sparkasse Freiburg-Nördlicher Breisgau entgegennehmen.

- Nachdem schon zuvor auf Bundesebene erfolgreich eine Umfrage unter den Ehrenamtlichen in Deutschland durchgeführt worden war, konnten wir eine daran angelehnte Umfrage unter unseren Mitarbeiter/-innen durchführen. Diese Umfrage war sehr erhellend und belegte wieder einmal das große Engagement in der TS, aber auch die Zufriedenheit der Mitarbeiter/-innen (trotz des Umbruchs).

Am Ende sagen wir allen, die diesen Umbruch mitgestaltet haben, die Fragen gestellt und nach Antworten gesucht haben, ein herzliches Dankeschön.

Helmut Ellensohn
Leiter der TS



Isabel Overmans
stellvertretende Leiterin



Agathe Benschling
Sekretärin



1. Die Zeit des Wechsels aus der Sicht des Vorstands

Im Jahr 2012 sind beide Leitungsstellen fast gleichzeitig frei geworden. Der Vorstand hat sich deshalb schon frühzeitig intensiv damit beschäftigt. Bei einem so gut eingespielten und erfolgreichen Team ist ein solch grundlegender Wechsel immer mit einem hohen Risiko verbunden. Dies nicht nur für die Stelle nach außen, sondern auch für die sehr feinfühligem Mitarbeitenden, die natürlich auch von den Persönlichkeiten in der Leitung geprägt sind. Daher war dem Vorstand eine besonders sorgfältige Auswahl für die Leitung wichtig. Die Mühe und der Aufwand für den Vorstand und die Mitarbeitervertreterinnen haben sich gelohnt. Mit Herrn Ellensohn und Frau Overmans wird die TS Freiburg von einem Leitungsteam geführt, das es verstanden hat, sich in kurzer Zeit hervorragend

zu Menschen.

Die Arbeit der TelefonSeelsorge erlebe ich auch wie einen Weg, wie eine Pilgerschaft. Auf diesem Weg sind viele gemeinsam unterwegs, immer gehen welche (wie unsere Vorgänger in der Leitung), und es kommen Gott sei Dank immer wieder neue. Aber wir alle haben das gemeinsame Ziel: für Frauen und Männer in der Krise, der Not, der Hoffnungslosigkeit da zu sein, mit ihnen ins Gespräch zu kommen.

Aber wie es so ist im Leben – viele Wege führen nach Rom oder anderswo hin. So auch in der TS. Da ist es gut, das man unterwegs mal zusammen Rast macht, sich erkundigt, wie die nächsten Etappen aussehen könnten – für uns in der TS geschieht das durch die Fortbildungen und Tagungen. Da war es mir/uns wichtig, dass wir im letzten Herbst bei der ersten Tagung mit unseren MitarbeiterInnen eine „Open Space“ Veranstaltung zu machen. Denn dadurch können alle Themen, die die MitarbeiterInnen, die WeggefährtlInnen betreffen, zur Sprache kommen. Auf diesem Weg darf man auch mal kontrovers diskutieren und nach neuen Wegen suchen oder auch darüber streiten, wo es lang geht.

Dass wir in der TelefonSeelsorge in Freiburg dies in ökumenischer Weise tun, freut mich besonders. Denn es ist ein Grundanliegen unseres gemeinsamen Glaubens, für Menschen in der Not da zu sein. Mit meiner Kollegin Isabel Overmans sind wir ein echtes Leitungsteam, das ergänzt durch unsere Sekretärin Agathe Bensching, den Weg der TelefonSeelsorge weiter geht, weiter gestaltet.



Camino 1

*Dein Ziel vor Augen,
der erste Schritt –
Aufbrechen wagen,
Stolpersteinen ausweichen,
Schönheit ringsum sehen,
sich vom Weg einhüllen
lassen.*

*Das Ziel im Auge behalten,
Widrigkeiten überwinden,
Weggefährten sammeln,
das Ziel teilen, das große,
gemeinsam gehen, auftanken,
Stille finden,
das Herz sortieren.*

*Das Ziel im Auge erinnern,
müde werden, so müde,
weiter gehen, was auch
kommt,
neue Kraftquellen entdecken
und eines Tages ankommen
im immer gegenwärtigen Sein.*

© Maria Sassin

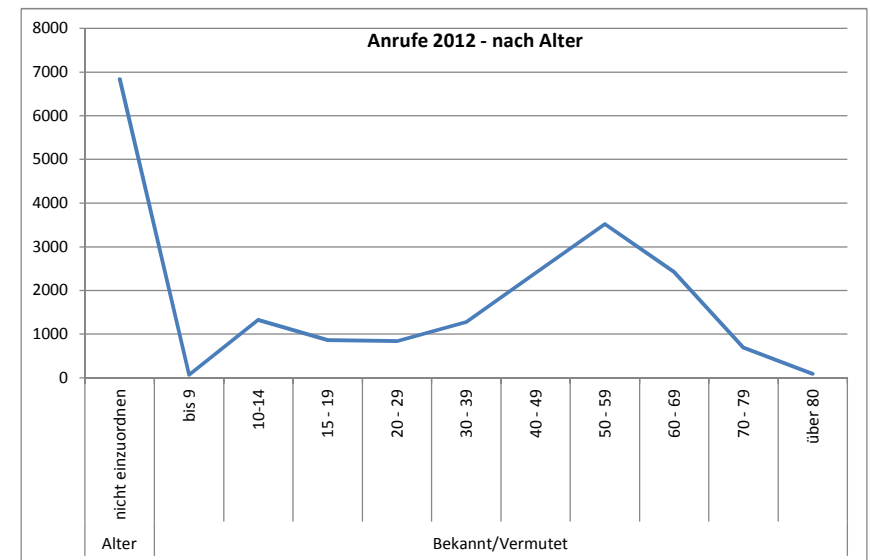
dass die TS in ganz Deutschland ab Herbst 2013 einführen wird. Diese neue Verteilung bzw. Zuordnung der Anrufer wird künftig auch TS-stellenübergreifend wahrgenommen. So besteht für Anrufe auf der 0800 111 0 111 oder 0800 111 0 222 eine noch größere Chance, eine Seelsorgerin/Seelsorger zu erreichen. Das ACD-System wird innerhalb der Abläufe in der TS wieder Veränderungen bringen und unsere Mitarbeiter auch vor Herausforderungen stellen, die sie aber sicher auch meistern werden.

3. Statistische Erhebungen aus der Telefonarbeit der TelefonSeelsorge Freiburg im Jahr 2012

Anzahl aller Anrufe in Zahlen

Gespräche 2012 gesamt	20337
Durchschnittliche Dauer	14 Minuten
Gesamtgesprächsdauer	5023 Stunden, 24 Minuten

Anzahl der Anrufe nach Alter



so wie seine Nachfolger dichteten: „Peter du bist wunderbar, bei dir ging das Chatten klar, mit Strukturen und nach Plan gingst du die Sache an.“ Der Chat und die Ausbildung neuer Mitarbeiter im Chat sind es auch, was dafür sorgt, dass wir Peter immer wieder in die TS locken können, nicht nur in Freiburg, sondern auch in anderen Stellen übernimmt er die Einführung der „Neuen“. Für mich als Nachfolgerin ist es natürlich sehr hilfreich, dass Peter Kallenberger ein sehr strukturierter Arbeiter war und ich mich auf diese Art und Weise gut mit Hilfe wohlgeordneter Akten in die Materie einarbeiten kann.

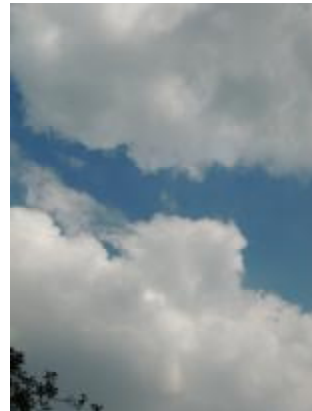
Vielleicht können Sie, lieber Leser, liebe Leserin, aus diesen einleitenden Worten schon ersehen, in welcher Weise die Ehrenamtlichen der TS-Freiburg zu ihren ehemaligen Stellenleitern stehen.

Was hat diese Männer ausgezeichnet? Wie kommt es, dass Menschen, die ohnehin schon in ihrer Freizeit unentgeltlich den Dienst am Telefon versehen, zusätzlich keine Mühe scheuen, für die beiden in den Ruhestand gehenden Männer ein unvergessliches Abschiedsfest zu gestalten?

Ich versuche einmal eine Antwort:

Menschen, die sich bei der TS für den Dienst am Telefon bewerben, durchlaufen ein Aufnahmeverfahren, und – sofern sie angenommen werden – eine etwa einjährige Ausbildung. Dieses erste Jahr bedeutet für viele eine Veränderung ihrer Einstellung zum Leben. In dieser Zeit wird die Basis gelegt für das Vertrauen in die eigene Kraft, verbunden mit einer gehörigen Portion Demut (kann ich das überhaupt?), die Begeisterung für die gemeinsame Aufgabe, auch eine Grundsehnsucht nach Verbundenheit wird gestillt. Parallel dazu werden die eigenen Defizite bewusst und die Erfahrung gemacht, trotzdem angenommen zu sein. Eine christliche Hoffnung.

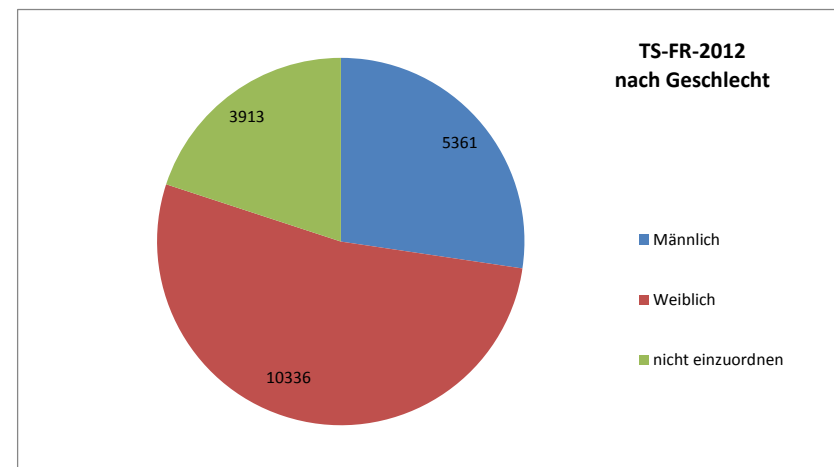
In dieser prägenden ersten TS-Phase standen Erich Biel und Peter Kallenberger als Ausbilder und spätere Supervisoren zur Verfügung. In dieser Zeit entsteht ei-



Anrufer als sehr belastend erleben. Aber auch der Bereich der Partnerschaft, Familie (3527) war immer wieder ein wichtiges Anliegen der Anrufer. Bei vielen Gesprächen mussten unsere Mitarbeiter/-innen öfter hören, dass Menschen oft ein „Bündel an Problemen“ haben. Gerade in solchen Situationen war es wichtig, den Anrufern zuallererst die Möglichkeit zu eröffnen, ihre verschiedensten Punkte anzuschauen und wahrzunehmen, um dann evtl. weitere Hilfsangebote (Beratungsstellen vor Ort...) aufzeigen zu können.

Die Breite der Themen zeigt auch, mit welcher Vielfalt von Gesprächen unsere Mitarbeiter/-innen immer wieder konfrontiert werden.

Anzahl der Anrufe nach Geschlecht



Die Verteilung der Anrufer nach Geschlecht weist eine typische Beratungssituation auf, denn in der Regel sind es eher die Frauen, die Hilfe suchen und sich an Beratungsstellen wenden. Aber dass ein gutes Viertel der Anrufer männlich ist, hebt die Notwendigkeit eines solchen niederschweligen Beratungsangebots hervor. Gerade durch die Anonymität des Telefons, bzw. der TelefonSeelsorge erleichtert es vermutlich Männern, sich in einen Beratungskontext zu begeben.

Erheblich vielen MA ist es ein Anliegen, dass die ehrenamtliche Arbeit bei der TS bei der Rentenberechnung eine Berücksichtigung findet.

Konsequenz → Hier wird die TS sich weiterhin politisch dafür einsetzen.

Der Wunsch nach Angeboten zur Stressbewältigung wurde geäußert; gemeint sind sicherlich „stressige Gespräche“ am Telefon oder Chat. Gibt es Modelle/Angebote zum Abbau von stressigen Situationen neben der Aufarbeitung in den Supervisionen? Körper als Ressource und Kraftquelle! Wie kann der Körper in Gesprächen noch mehr eingesetzt werden?

Mit der eingegangenen Grundverpflichtung von 48 Schichten pro Jahr haben doch einige MA ihre Mühe, dies betrifft vor allem die Nachtschichten (= 18 halbe Nächte zu 4,5 Std., die als 27 Schichten zählen). Belastend finden viele den zeitlichen Umfang der Dienstverpflichtung und den geringen Personalstand der MA. Fast die Hälfte der MA haben inzwischen Sonderregelungen.

Konsequenz → Es ist Aufgabe des Mitarbeiterrat, sich mit den Dienstzeiten und Sonderregelungen zu beschäftigen und mögliche Flexibilität von Dienstzeiten vorzuschlagen.

Erstaunlich viele MA sind bereit, über ihre Dienstzeiten hinaus an der Weiterentwicklung der TS mitzuarbeiten, und zeigen Interesse an Ritualen wie z. B. Gottesdiensten, Einführungs- und Abschiedsfeiern, Festen, Jahresausflug usw.

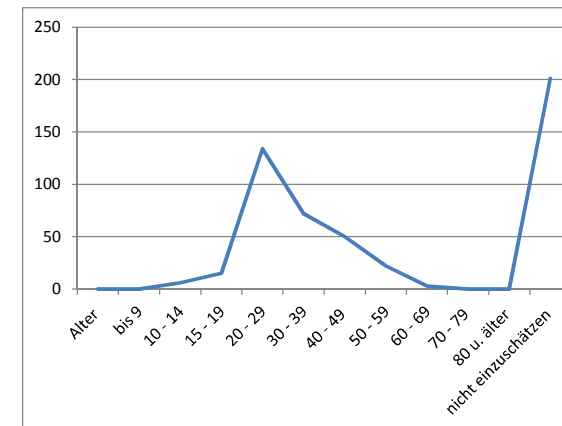
Fast alle MA bestätigen, dass durch ihre Mitarbeit bei der TS sich bei ihnen was verändert hat, und ihre Zufriedenheit drückt sich dadurch aus, dass sie sich wieder bei der TS bewerben würden.

H. Sch.



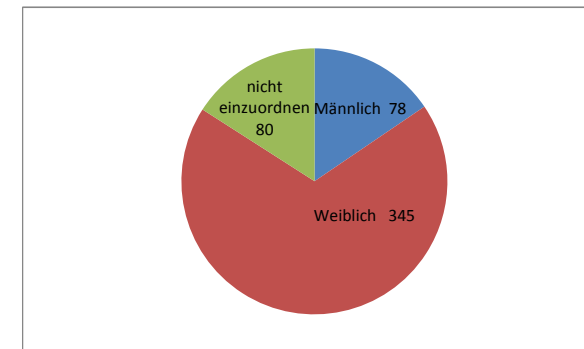
tik beeinflussen. Nach wie vor sind die Themen, die genannt werden, belastend. Oft handelt es sich um Sachverhalte die die Menschen noch nicht einmal am Telefon aussprechen wollen und können, wie Missbrauch, selbstverletzendes Verhalten, Mobbing, Suizid, um nur einiges zu nennen. Es ist selbstverständlich, dass die Mitarbeiter/-innen immer wieder Entlastung und Weiterbildung in der Supervision bekommen, es ist aber ebenso selbstverständlich, dass das nicht ausreicht. So konnten wir durch eine Spende der PSD-Bank eine Fortbildung mit einem österreichischen Fachmann für Chat in die Wege leiten.

Statistik – Alter der Chatter



Der Großteil der Hilfesuchenden im Chat ist in der Altersgruppe zwischen 20 und 39 Jahren, was sicher auch damit zu tun hat, dass diese Generation mehr mit diesem Medium vertraut ist. Allerdings ist auch hier zu berücksichtigen, dass es einen hohen Anteil gibt, der altersmäßig nicht zuzuordnen ist.

Statistik für den Chat nach Geschlecht



Nach Angaben der Nutzer im Chat haben wir einen beachtlichen Anteil an Frauen die über das Internet Rat suchen. Waren bei den Gesprächen am Telefon der Anteil der Frauen „nur“ bei 53% sind es im Chat 69%.

INHALT

Jahresbericht – erster Teil – Hintergründe

2012 – ein Jahr des Umbruchs	4
1. Die Zeit des Wechsels aus der Sicht des Vorstands.....	5
2. Telefon.....	6
3. Statistische Erhebungen aus der Telefonarbeit der TelefonSeelsorge Freiburg im Jahr 2012	7
Anzahl aller Anrufe in Zahlen	7
Anzahl der Anrufe nach Alter	7
Themen der Gespräche (Auswahl)	8
Anzahl der Anrufe nach Geschlecht	9
Anzahl der Anrufe nach Wochentag	10
4. Chat.....	10
Statistik – Alter der Chatter	11
Statistik für den Chat nach Geschlecht	11
5. Fortbildungen und Veranstaltungen.....	12
Im Jahr 2012.....	12
Im Jahr 2013.....	12
6. MitarbeiterInnen – Engagement und Zufriedenheit – eine Umfrage bei den ehrenamtlichen Mitarbeitenden der TS Freiburg.....	12
Jahresbericht – zweiter Teil – aus verschiedenen Blickwinkeln.....	15
7. Verabschiedung von Erich Biel und Peter Kallenberger.....	15
8. Helmut Ellensohn – neuer Leiter seit August 2012	17
9. Isabel Overmans – neue stellvertretende Leiterin seit April 2012.....	19
10. Umbruch aus Sicht einer Mitarbeiterin aus dem Mitarbeitererrat.....	21
11. Aus der Ausbildungsgruppe	23

11. Aus der Ausbildungsgruppe

Vom Baum der Wandlung (oder: Nicht nur Ovid hat seine Metamorphosen)

Blüten wollten wir eigentlich am Baum der Telefonseelsorge treiben, Früchte für Menschen tragen, die nach Hilfe hungern. Seit Dezember 2012 lernen wir jedoch – dank behutsamer und kompetenter Anleitung von Isabel Overmans und Helmut Ellensohn –, erst mal auf uns selbst, auf unsere Wurzeln zu schauen, unseren eigenen Nährboden zu entdecken. Dabei sind manche Blütenträume zerstoßen.

Denn als wir mit Carl Rogers lernten, anderen unbedingte Wertschätzung, Empathie und Authentizität entgegenzubringen, spürten wir bald, dass wir dafür zunächst einmal mehr von uns selbst wissen sollten. Damit begann gleichsam eine vorher nicht geahnte Metamorphose für uns. Erleichtert wird diese Wandlung von einer großen Intensität, von einer erstaunlichen Offenheit in unserer Ausbildungsgruppe – die auch unter dem legendären Leitwort von Sepp Herberger (und/oder Fritz Walter und/oder Sammy Drechsel) stehen könnte: „Elf Freunde müsst ihr sein!“

So viele sind wir nämlich. Acht Frauen und drei Männer zwischen 24 und 66 Jahren. Ein vielblättriges Astwerk, das sich mittlerweile seiner eigenen Wurzeln bewusst geworden ist – nicht zuletzt dank Fritz Riemann und der Grundformen der Angst. Hilfreich dabei ist, innerhalb unserer Gruppe mit ihrer Leitung ein Grundvertrauen zu erleben. Das entlastet uns, am Ende vielleicht auch keine Früchte bringen zu müssen, sondern einfach für andere da zu sein als die, die wir werden.

So sind wir zuversichtlich, womöglich am TS-Stamm und mit seinen nährenden Säften dem Wort Martin Bubers gerecht werden zu können: „Jede Situation ist wie ein Neugeborenes.“ Das sich ja auch erst mal entfalten muss – ein Leben lang.

U.F. & G.K.

2012 – ein Jahr des Umbruchs

„Wenn man die Frage lebt...“ - es gab 2012 in der TelefonSeelsorge Freiburg viele Fragen: Wie wird es werden, wenn Erich Biel und Peter Kallenberger nach so langer Zeit die TS verlassen? Wie kann der Übergang gestaltet werden? Wer wird neu ins Boot kommen? ...

Die TelefonSeelsorge hat die Fragen gelebt – wie es im Text von Rainer Maria Rilke heißt. Vorstand, Mitarbeiterrat, jede und jeder einzelne Mitarbeiter/-in haben sich in diesen Wechsel hinein gegeben und sind Schritt für Schritt diesen Weg des Umbruchs gegangen. Es war eine Zeit des Abschieds und des Neuaufbruchs, denn zum 1. April 2012 kam Isabel Overmans und zum 1. August 2012 Helmut Ellensohn.

Es war eine Zeit des sich Findens, des Fragens – wir Neuen mussten und durften immer wieder fragen. Und es war eine Zeit des sich Kennenlernens – soweit es ging, führte jede/-r von uns ein Gespräch mit allen ehrenamtlichen Mitarbeiter/-innen.

Ein wichtiger Schritt auf diesem Weg war die erste gemeinsame Herbsttagung. Bewusst haben wir sie so gestaltet, dass die Themen, Fragen aller Mitarbeiter/-innen offen angesprochen werden konnten. Intensive Arbeitskreise sind daraus entstanden – v.a. ist der Austausch über die wiederholenden Anrufer hier zu nennen.

Zum Ende 2012 und Beginn 2013 waren es drei große Themen, die den Vorstand, die Geschäftsstelle und die Mitarbeiter/-innen beschäftigten:

- Wir konnten, dank der Unterstützung der ev. und der kath. Gesamtkirchengemeinde, eine Zweitsekretärin einstellen, die zwar nur im geringen Stundenumfang, aber doch erwähnenswert zur Entlastung im Sekretariat beiträgt.
- Nachdem die Internetverbindung im Chat immer wieder unterbrochen wurde, musste hier eine Lösung gefunden werden. Nach längeren Beratungen konnten wir ein neues, serverbasiertes Netzwerk in der TS Freiburg in-

10. Umbruch aus Sicht einer Mitarbeiterin aus dem Mitarbeiterrat

Gerne nutzte ich die Möglichkeit, eine Mitarbeiterstimme, meine Stimme, zu dieser wichtigen Zeit des Wechsels laut werden zu lassen.

In guter TS-Tradition teile ich mit, wie es mir damit ging und geht:

Obwohl wir lange auf den Abschied von Erich und Peter vorbereitet wurden und ich ja im Mitarbeiterrat am Gestalten des Festes mitgewirkt hatte, war es dann doch so, dass etwas in mir diese Realität gar nicht anerkennen wollte.

Als ich eines Tages nach dem Fest zum Dienst kam und Isabel mir die Türe öffnete, habe ich mir ernsthaft überlegt, wer jetzt diese Frau ist und was sie hier macht. Nur langsam im Gespräch mit ihr drang in mein Bewusstsein, dass es jetzt also soweit ist: Die „Neue“ ist da!

Nach all der Vorbereitung war das echte Leben eben doch noch ein Schock und ein weiteres „Aha-Erlebnis“, das ich durch die TS gewonnen habe. Diese Erfahrung trägt auch zu meinem besseren Verständnis für geschockte Anrufer bei.

Helmut wurde mir von Erich selbst vorgestellt, den Anlass habe ich aber auch ver/gessen/drängt, dennoch war das einfacher für mich. Ich glaube so etwas wie ein „ich bin damit einverstanden“ von ihm wahrgenommen zu haben, das hat mir gut getan.

Seither ist viel passiert: Wir haben uns kennen gelernt, hatten ein tolles Einführungsfest und eine schöne Weihnachtsfeier. In einem wahren Marathon haben Isabel und Helmut persönliche Gespräche mit jedem Einzelnen geführt, sich eingefühlt und eingebracht und natürlich sich eingearbeitet. Isabel und Helmut haben sich engagiert und mutig ihren Aufgaben gestellt, und nicht selten habe ich mir überlegt, dass es viel leichter ist, die „Ablöse“ für einen schlechten Vorgänger zu sein. Trotz der Steilvorlagen von Erich und Peter haben sie es gut gemeistert, dafür an dieser Stelle ein herzliches Dankeschön!

Wir hatten auch gelungene Mitarbeiterratssitzungen, Weiterbildungen und Tagungen – nicht genau so wie bisher, aber genauso spannend und bereichernd, wie wir es gewohnt waren.

einzuarbeiten und das Vertrauen der Ehrenamtlichen zu gewinnen. Das Ergebnis der Mitarbeiterbefragung spricht hier für sich. Auch aus Sicht des Vorstands ist der Wechsel geglückt. Ich bin froh, dass die neue Leitung, zwar sicher in anderer Art und Weise, aber genauso zufriedenstellend ihre Aufgabe in Angriff genommen hat. Der Vorstand ist zuversichtlich, dass damit die besten Voraussetzungen dafür vorliegen, dass die TS Freiburg auch in Zukunft ihren besonderen Charakter erhalten und weiterentwickeln kann.

Dr. Fritz Heidland, 1. Vorsitzender

2. Telefon

Als allererstes soll hier festgestellt werden, dass es auch in der vergangenen Zeit gelungen ist, das Telefon im ersten TS Zimmer 24 Stunden, 7 Tage die Woche 365 Tage im Jahr besetzt zu haben. Ausnahme war die Frühjahrs-tagung, während der wir nur teilweise das Telefon besetzen konnten. An der Stelle ein großes herzliches Dankeschön an alle unsere derzeitigen 69 aktiven Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Das zweite Telefon konnte in der Regel durch die Doppelbesetzung in den Abendstunden mit ans Netz gehen.

Inhaltlich hatten wir uns in der Folge der Herbsttagung in 2 Arbeitskreisen vermehrt mit den Anrufer/-innen beschäftigt, die öfter in der TS anrufen. Darüber hinaus waren die Supervisionen in allen 7 Gruppen ein wichtiger und weiter qualifizierender Ort, an dem die Arbeit am Telefon intensiv reflektiert wurde.

Insgesamt gab es einen Rückgang an Gesprächen zu den Vorjahren. Diesen Rückgang haben KollegInnen an anderen Stellen auch so verzeichnet. Evtl. könnte es mit der Tatsache zu tun haben, dass immer mehr Menschen keinen Festnetzanschluss mehr besitzen, sondern Mobiltelefone nutzen, die aber bundesweit zugeordnet werden müssen. Eine Abhilfe könnte hierbei das neue Routingsystem der Telekom ACD (Automatic Call Distribution) bringen,



Für einen Pilgerweg braucht man gutes und richtiges Gepäck – in der TS bieten wir dafür den neuen MitarbeiterInnen entsprechende Ausbildungen an, damit sie gut den Weg gehen können. Ich habe für meine Aufgabe in der TS als Erlarnetes, Erfahrenes im Gepäck: ein theologisches Studium, pastoralpsychologische Zusatzausbildungen (Caritaswissenschaft, Supervisionsausbildung) und die langjährige Arbeit in der Seelsorge (Klinikseelsorge und Leiter des c-punkt's in Offenburg) und in der Arbeit mit verschiedensten Gruppen von Ehrenamtlichen.

Auf einem Pilgerweg muss man sich darauf einlassen, was da kommt, und man darf darauf vertrauen, dass es immer wieder Wege gibt. Das hoffe ich auch für mich, für uns, auf dem gemeinsamen Weg in der TS Freiburg.

9. Isabel Overmans – neue stellvertretende Leiterin seit April 2012

Seit April 2012 bin ich, Isabel Overmans, nun stellvertretende Leiterin von der TelefonSeelsorge Freiburg. Nun habe ich so langsam das Gefühl dazugehören in die Reihe der vielen Bäume, die dazu bestimmt sind, Früchte zu bringen für die vielen Menschen, die uns täglich ihre Sorgen anvertrauen und gleichzeitig bin ich aber in der Leitung auch zuständig für die vielen, die hier ihren Dienst tun.



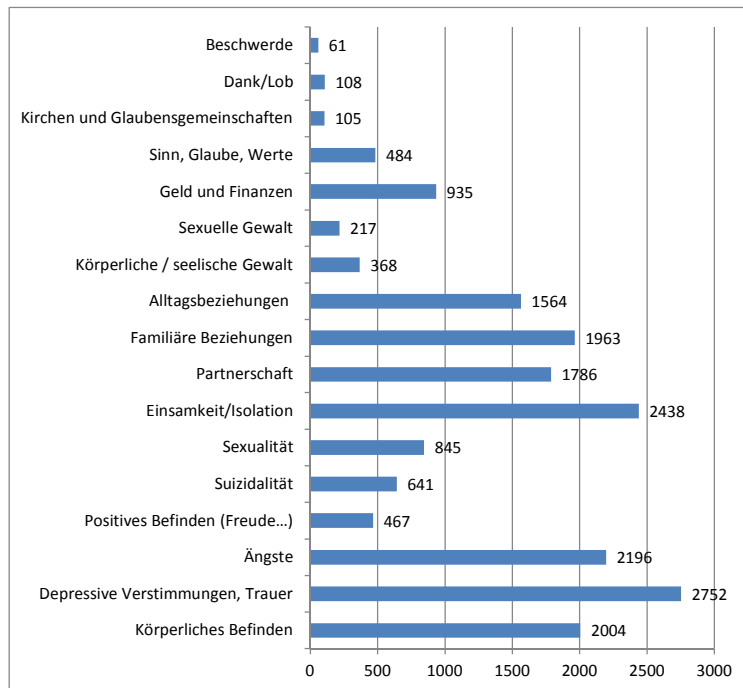
Auf das Bild vom Baum komme ich in mehrfacher Hinsicht: Beim Nachdenken über das letzte Jahr fiel mir eine Weisheitsgeschichte ein, die darauf hinweist, dass wir von den Bäumen nur die Früchte ernten können, weil andere sie vor uns gepflanzt haben.

Dankbar schaue ich zurück auf die Gründerväter der TS, weil ich froh bin, dass es diese Einrichtung gibt und dass ich mithelfen darf, dass sie weiterarbeitet.

Seit ihrer Entstehung 1953 haben viele Menschen weltweit dieses Pflänzchen, das da aus christlicher Nächstenliebe gepflanzt wurde, gehegt und gepflegt. Der Weiterentwicklung verdanken wir hier in Freiburg, dass wir in ökumenischer Verbundenheit unsere Stelle leiten. Ich bin dankbar, dass ich zum Ende meiner

Die Verteilung der Anrufe nach Alter zeigt die unterschiedliche Nutzung dieses Mediums. Bei der im Jahresbericht auch genannten Statistik für den Chat, sieht man, dass jüngere Nutzer (ca. 20 -40 Jahre) verstärkt auch die neuen Medien nutzen, während wir bei den Telefonanrufern einen Schwerpunkt bei den 50-59 Jährigen zu verzeichnen haben. Allerdings muss man auch berücksichtigen, dass wir bei ca. einem Drittel der Anrufer keine klare Alterszuordnung machen konnten.

Themen der Gespräche (Auswahl)



Die TelefonSeelsorge ist ein Not- und Krisentelefon – die am meisten angesprochenen Themen der Anrufer verdeutlichen dies: Über ein Viertel der Anrufer (5190) haben über depressive Stimmung, Einsamkeit geklagt. Und weitere 2196 Gespräche hatten Angst als Grundthema. Nimmt man das Thema Suizidalität (dies wird eingetragen, wenn Anrufer explizit von Suizidgedanken sprechen) hinzu, hatten wir 2012 knappe 40% der Gespräche aus Themenbereichen, die viele

ne richtige Gemeinschaft, es entwickelt sich die TS-Haltung, die in den Leitlinien der Telefonseelsorge nachzulesen ist:

Die Achtung vor dem Anderen, der Respekt vor der Lebensleistung, wie sie auch immer aussieht, die Empathie und die Kongruenz der ehrenamtlichen Mitarbeiter, sowie das Bewusstsein, dass nicht alles machbar ist, und die Rückbesinnung auf Gott in unserer Ohnmacht. Aufmerksam auf das hören, was nicht gesagt wird, mitfühlen und trotzdem eine gewisse Distanz einhalten, um hilfreich sein zu können: Kann man das alles eigentlich lernen?

Allein kognitiv wohl kaum. Aber dieser Geist wurde durch Erich und Peter vorgelebt, und diese Erfahrung formt die eigene innere Haltung und ermutigt zu einer Achtsamkeit, die die Welt mit anderen Augen sehen lässt. Das ist ein großes Geschenk.

Auf eine andere Ebene transportiert, habe ich den Verdacht, dass diese beiden Männer in jedem Wirtschaftsunternehmen hervorragend bestehen würden. Wer kann schon von sich sagen, dass er ein Unternehmen mit im Schnitt 80 Mitarbeitern geleitet hat, in dem diese Mitarbeiter im Schichtdienst rund um die Uhr arbeiten und dafür kein Geld bekommen? Wie kann das gelingen, wie ist es möglich, so viele unterschiedliche Menschen „bei der Stange“ zu halten, sie immer wieder in Supervisionen zur Weiterbildung zu verpflichten oder in verschiedenen Gremien zur Mitarbeit einzuladen und dafür lächelnde Gesichter und Zustimmung zu ernten? Da scheint es doch noch eine andere Währung zu geben.

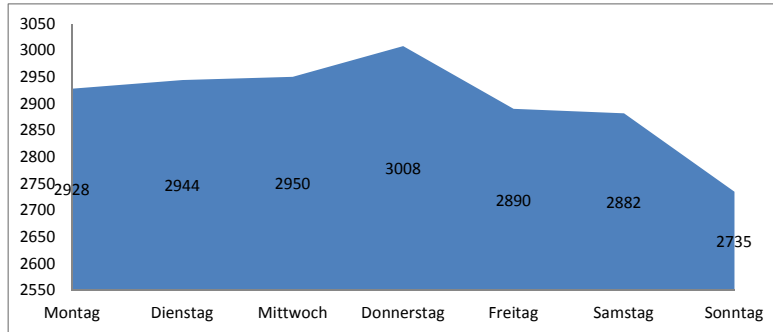
Für die TS-Freiburg W.L. und I.O.

(Auszug für AUF DRAHT)

8. Helmut Ellensohn – neuer Leiter seit August 2012

Unterwegs sein, aufbrechen, Abschied nehmen, neues wagen, Altes loslassen... das alles sind Bilder die mir in meinem Leben und meiner Arbeit wichtig sind. Von daher spricht mich das Grundbild des Pilgers sehr an (auch deswegen, weil ich zusammen mit einem Freund und einem meiner beiden Söhne über 3 Jahre hinweg nach Santiago de Compostella unterwegs war). In meinem Leben bin ich schon manches Mal immer wieder aufgebrochen, mit verschiedenen Menschen,

Anzahl der Anrufe nach Wochentag



Durch die graphische Darstellung erscheint der Donnerstag als ein „Spitzentag“ bei den Anrufen. Nimmt man aber die Zahlen hinzu, sind die Unterschiede über das Jahr verteilt, von Montag bis Samstag – bei einer Gesamtzahl von ca. 3000 Anrufern – „lediglich“ 126 Anrufe. Das ist doch erstaunlich, dass es keine besonders frequentierten Anruftage gibt. Lediglich der Sonntag fällt minimal ab, der aber bei durchschnittlich 2905 Anrufern pro Tag auch nur 170 Anrufer weniger zu verzeichnen hat.

4. Chat

Im Jahr 2012 haben wir mit 12 Personen 450 Chats angeboten. Der Rückgang gegenüber den Vorjahren liegt an technischen Problemen, die wir mit unseren Verbindungen hatten. Die speziell gesicherte Verbindung für den Chat, die in den ersten Jahren Zulassungsvoraussetzung war, erwies sich als intolerant gegenüber Netzschwankungen. Dies führte im vergangenen Jahr, verbunden mit der zunehmenden Inanspruchnahme des Internets in unserem Stadtteil, dazu das zeitweise kein stabiler Chat zustande kam. Erst nach einigen technischen Umstellungen haben wir nun wieder halbwegs gesicherte Verbindungen.

Vor allem jüngere Menschen zwischen 20 und 30 lassen sich durch den Chat ansprechen. Die bundesweite Altersspitze liegt statistisch zwischen 30 und 40 Jahren. Das täuscht aber, da wir bisher kaum Scherz/Testchatter aus dem Schulalter hatten und daher die älteren Chatter, die es hin und wieder auch gibt, die Statis-

Jahresbericht – zweiter Teil – aus verschiedenen Blickwinkeln

7. Verabschiedung von Erich Biel und Peter Kallenberger

Für die beiden ehemaligen Leiter Erich Biel und Peter Kallenberger schrieben wir folgenden Artikel in der bundesweit erscheinenden Zeitschrift „Auf Draht“

Nach 32 Jahren ging in Freiburg mit der Pensionierung von Erich Biel eine Ära zu Ende. Mit humorvollen und bewegenden Beiträgen verabschiedeten sich die Mitarbeiter von ihm.

Da wurde er sogar zum „Heiligen“ gemacht, auch wenn das sicher nicht so ganz ernst gemeint war, prägte sein besonderer Stil auf unnachahmliche Weise die Atmosphäre der TS-Freiburg. Eine Mitarbeiterin charakterisierte ihn folgendermaßen: „Wenn wir anderen uns schon längst eine Meinung gebildet haben, unser Urteil feststeht, dann findet Erich Biel bestimmt noch ein gutes Wort, ein Argument, was noch nicht bedacht worden ist, um diesem Menschen, über den gesprochen wird, gerecht zu werden.“ Ignatius von Loyola formulierte es folgendermaßen: „...dass jeder gute Christ bereitwilliger sein muss, die Aussagen des Nächsten zu retten, als sie zu verurteilen.“ Erich füllte diesen Satz wirklich mit Leben. Darüber hinaus profitierten nicht nur wir Freiburger von seinem Wissen in Sachen Telefon-Technik und Organisationsfragen, sondern auf Bundesebene brachte er seinen Sachverstand in der AG Telekom und im Vorstand ein, uns Kollegen stand er bereitwillig mit Rat und Tat zur Seite. Ich habe auf jeden Fall enorm profitiert, dass ich als stellvertretende Leiterin noch ein wenig bei Erich Biel in die Lehre gehen konnte. Wir alle, haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, werden ihn vermissen. Da ist es gut zu wissen, dass Emmendingen ja nicht am Ende der Welt liegt.



Auch Peter Kallenberger wurde am 6. Juli mit Erich Biel mit einem rundum wunderschönen Fest mit Gottesdienst und fröhlichem Mitarbeiterfest verabschiedet, auch wenn er schon im April in Ruhestand gegangen war. Peter wird für viele sicher mit der Einführung des Chats verbunden bleiben,



5. Fortbildungen und Veranstaltungen

Im Jahr 2012

- Ganztägige Herbsttagung mit Open Space zur Neuorientierung mit der neuen Leitung
- Besuch des Arbeitslosentreffs mit Gründerzentrum von der Diakonie zur allgemeinen Information zu Rechten und Pflichten von Arbeitslosen.
- Informationsabend bei der Suchtberatungsstelle mit dem Schwerpunkt auf Hinweisen im Umgang mit alkoholabhängigen Anrufern.
- Chatfortbildung zur Ausbildung neuer Mitarbeiter
- Chatfortbildung zum Thema selbstverletzendes Verhalten
- Seit Dezember Beginn einer neuen Ausbildungsgruppe mit wöchentlichen Unterrichtseinheiten sowie Wochenendveranstaltungen
- Treffen und Austausch mit „Wendepunkt“ (Fachstelle für sexuellen Missbrauch)
- Treffen und Austausch beim „Mobbing Beratungstelefon“ (Region Freiburg)
- Infoveranstaltung vor Weihnachten beim „Studentenradio“

Im Jahr 2013

- Besuch beim „Moseprojekt“ zum gegenseitigen Kennenlernen.
- Besuch bei der nächtlichen studentischen Telefonhotline „Nightliner“ zum gegenseitigen Kennenlernen.
- Wochenend-Frühjahrstagung zum Thema „Sexualität“

6. MitarbeiterInnen – Engagement und Zufriedenheit – eine Umfrage bei den ehrenamtlichen Mitarbeitenden der TS Freiburg

Der Mitarbeitererrat (MAR) verabschiedete bei seiner Klausurtagung am 5. Februar 2013 in Oberried einen internen Umfragebogen, der sich am bundesweiten Fragebogen „Engagement und Zufriedenheit“ orientiert, aber auch weitere für

die TS Freiburg spezielle Aspekte anspricht. Die Umfrage wurde im März 2013 durchgeführt und anschließend im MAR ausgewertet.

Hier die Ergebnisse und mögliche Konsequenzen aus Sicht des MAR

Von den z. Zt. 69 aktiven ehrenamtlichen MA bei der TS Freiburg haben 45 an der Umfrage teilgenommen, das sind 65,2 % (davon 37 Frauen und 8 Männer).

Eine große Anzahl der MA (24 von 45) sind bereits 10 Jahre und länger bei der TS; aber auch die Zahl der neu Hinzukommenden steigt deutlich an (12 sind zwischen 2 und 5 Jahren dabei), wobei die Männer wieder früher aufhören. Konsequenz → Für die Planung von Veranstaltungen ist wichtig, dass mehr Erwerbstätige als Ruheständler Dienst tun.

Den Impuls zur ehrenamtlichen Mitarbeit bei der TS erhielten die meisten über nicht-kirchliche Medien oder durch persönliche Kontakte mit der TS bzw. MA der TS.

Konsequenz → Bei Werbung für neue Mitarbeitende ist dies zu beachten.

Als Motivationsgrund wurde häufig genannt: sich neuen Herausforderungen stellen, etwas für die Gemeinschaft tun, eigene Kompetenzen erweitern und einbringen, wertvolle Erfahrungen machen. Der Wunsch, bei Planungen und Durchführungen mit einbezogen zu werden und selbst individuell was gestalten zu können, wurde hier deutlich.

Fast alle bestätigen, dass die derzeitige Arbeit bei der TS für sie so passend ist. Die Zufriedenheit wird festgemacht an der hohen Wertschätzung ihrer Arbeit, an der freien Wählbarkeit ihrer Dienstzeiten, an der guten Zusammenarbeit mit den HA, am Zugang zu den Informationen und an der Möglichkeit der Mitgestaltung/Beteiligung. Allerdings wird auch die derzeitige Öffentlichkeitsarbeit der TS bemängelt.

Konsequenz → Der Umgang mit der persönlichen Anonymität des Einzelnen muss im Hinblick auf Öffentlichkeitsarbeit und Anerkennung des Ehrenamtes neu überdacht werden.