



JAHRESBERICHT 2009

Beratung und Seelsorge

Notrufnummern	0800 / 111 01 11 und 0800 / 111 02 22
Mail-Beratung und Chat-Beratung	www.telefonseelsorge.de

Leitung und Geschäftsstelle

Leitung:	Peter Hübinger Direktor Diakonisches Werk Mannheim
Geschäftsführende Leitung:	Ursula Bieber-Eckardt, Dipl. Psych., Psychologische Psychotherapeutin
Mitarbeiter: Verwaltung/Sekretariat:	Rupert Hölzl, Dipl. Psych. C. Jatzko, K. Katz

Bankverbindung

Diakonisches Werk Mannheim
Sparkasse Rhein-Neckar-Nord
BLZ 670 505 05 / Konto 30123697
Stichwort: „TelefonSeelsorge“

Träger der TelefonSeelsorge

Eine ökumenische Kooperation der evangelischen und katholischen
Dekanate in Mannheim, Ludwigshafen, Heidelberg und Worms
Trägerin: Evangelische Kirchengemeinde Mannheim



0621 / 718988-50

Fax 0621 / 718988-53

Homepage: www.telefonseelsorge-rhein-neckar.de

E-Mail: Rhein-Neckar@telefonseelsorge.de

Post: Postfach 12 05 41, 68056 Mannheim

Inhaltsübersicht

Seite	3	Zum Geleit
Seite	5	Themenschwerpunkte in der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar im Berichtsjahr 2009
Seite	7	Beratung und Begleitung in Zahlen - Beratung per Telefon
Seite	10	- Online-Beratung in Zahlen
Seite	12	Ehrenamt mit Qualität
Seite	14	TS-Gemeinschaft – Weiterbildung – Begleitgruppen
Seite	16	Personelle Besetzung
Seite	17	Terminrückblick und Öffentlichkeit
Seite	21	Einzugsbereich TelefonSeelsorge Rhein-Neckar
Seite	22	Unterstützung der Arbeit der TS

Zum Geleit

Liebe Mitarbeitende, liebe Freunde und Förderer
der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar!

In einem Jahresbericht geben wir uns, dem Träger und der Öffentlichkeit Rechenschaft ab über das zurückliegende Jahr und seine Herausforderungen.

Das Jahr 2009 war für die TelefonSeelsorge Rhein-Neckar ein Jahr der Konsolidierung. Die Telefonseelsorge Mannheim/Ludwigshafen und die Telefonseelsorge Heidelberg werden Geschichte – wir sind in der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar angekommen – nicht nur räumlich.

Am Telefon wuchs die Beratungsnachfrage 2009 noch einmal um 11 % an. Die Online-Beratung im Chat steigerte sich um das Zweieinhalbfache gegenüber dem Vorjahr.

Allen Menschen, die sich mit ihren Anliegen per Telefon oder online an uns wandten, danken wir für ihr Vertrauen.

Bei der Erreichbarkeit lag die TelefonSeelsorge Rhein-Neckar lt. Statistik der Deutschen Telekom AG in der Riege der Spitzenreiter.

Das verdanken wir 148 motivierten, disziplinierten und konstruktiv mitarbeitenden Ehrenamtlichen, die zwei Leitungen – eine dritte teilweise – rund um die Uhr im ganzen Jahr besetzt halten. Ein Dank an die Frauen und Männer, die Beratung und Seelsorge kompetent, verschwiegen und zuverlässig tragen!

Ein Dank an die Mentoren, die in supervisorischen Begleitgruppen und Weiterbildungen mit den Ehrenamtlichen daran arbeiten, dass die technisch-organisatorische Erreichbarkeit gefüllt wird durch die menschliche und emotionale Erreichbarkeit!

So kann die ehrliche Begegnung mit dem Alltag der Menschen am Telefon und online zur spirituellen Praxis werden: echt – zugewandt – achtsam.

Mit knapper Hauptamtlichenkapazität bemühen wir uns, das große Schiff „TelefonSeelsorge Rhein-Neckar“ auf Kurs zu halten – organisatorisch, fachlich und menschlich. Für diese Anstrengung ein herzliches Dankeschön an alle hauptamtlich Mitarbeitenden!

Auch wenn die Kernarbeit in dieser Einrichtung von unentgeltlich tätigen Ehrenamtlichen getragen wird, so verursacht sie doch Kosten und es braucht einen Haushalt. Wir sind dankbar, dass die beiden großen christlichen Kirchen diese TelefonSeelsorge tragen und länderübergreifend (Baden, Pfalz, Hessen) den Grundbedarf decken!

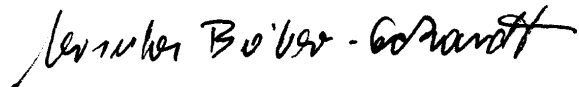
Unser Dank geht auch an die badischen katholischen Dekanate und einige der badischen evangelischen Kirchenbezirke, die uns im Jahre 2009 erstmalig ergänzend unterstützt haben!

Die Kommunen der großen Städte: Mannheim, Heidelberg, Ludwigshafen sowie zwei kleinere Kommunen würdigen zuverlässig seit vielen Jahren mit ihrer finanziellen Unterstützung die Arbeit zum Wohl der Menschen in der Metropolregion.

Firmen und Privatpersonen machten uns durch ihre z. T. sehr großzügigen Spenden Mut und spornten uns in unserem Engagement zusätzlich an. Dafür sind wir sehr dankbar!

Der nachstehende Jahresbericht soll einen differenzierten Einblick in die Arbeit und in die Binnenstruktur der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar geben.

Juli 2010



Geschäftsführende Leiterin der
TelefonSeelsorge Rhein-Neckar

Themenschwerpunkte in der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar im Berichtsjahr 2009

*Wie können wir Menschen,
die ihre Situation als
ausweglos erleben,
neue Impulse geben?*

Salutogenese – Was hält uns gesund?

– Gesundheit

Wann ist sie mir bewusst? Wie nehme ich sie wahr? Wie nehmen andere wahr, wenn ich mich gesund fühle? Was hält mich gesund?

Salutogenese – das bedeutet eine Blickerweiterung von der biomedizinischen zur biopsychosozialen Sicht von Krankheit – und darüber hinaus einen Perspektivwechsel: der Blick richtet sich auf die eigene Verantwortung und Selbstfürsorge, auf Gesundheit als Wahlmöglichkeit und wiederkehrende Herausforderung.

Gesundheit – das ist eine Einstellung und eine Haltung. Gesundheit beginnt im Kopf. Sie ist eine Haltung gegenüber möglichen Stressoren im Leben, die nicht auszuschließen bzw. zu vermeiden sind.

Der Gesundheitswissenschaftler Dr. Henrik Jungaberle vom Institut für Medizinische Psychologie in Heidelberg hatte es hervorragend verstanden, das Konzept von Salutogenese von Aaron Antonovsky in einem Präsentationsvortrag den Teilnehmern der Herbsttagung 2009 nahe zu bringen.

Ein Wochenende lang haben sich die Ehrenamtlichen diesem Perspektivwechsel gestellt, ihn auf ihr Sein und ihr Leben angewandt, ihre Erkenntnisse daraus gezogen.

Was sind in Beratung und Seelsorge Konzepte, wenn sie nicht vom Berater und Seelsorger selbst durchbuchstabiert und – zumindest probierend – selber erfahren wurden? Nur was in mir einen festen Platz hat, hält der Konfrontation mit klagenden und anklagenden, verletzten und hoffnungslosen Menschen am Telefon stand.

Welche Möglichkeiten kenne ich oder kann ich entwickeln, um mich selbst im körperlichen, im seelischen, im geistigen und im sozialen Gleichgewicht zu halten? Wie kann ich trotz aller Fremdbestimmung Kontroll- und Steuerungsmöglichkeiten in meinem Leben und für mein Leben erproben und für mich sichern? Welche Schutzfaktoren gab es in meinem Leben? Aus welchen Quellen speist sich meine Kraft? Hier haben auch Tugenden und Glaubensorientierung ihren Platz.

Angesichts aller gesellschaftlichen und weltweiten Turbulenzen ist der Perspektivwechsel des Blickes von der Krankheit hin zu dem, was gesund und überlebensfähig macht, genau das richtige Thema zum rechten Zeitpunkt gewesen.

Woraus gewinnen Seelsorger und Berater Halt und Orientierung?

Gottesbild und Glaubensfragen in der TelefonSeelsorge

Unter dieses Thema war die Frühjahrstagung im April 2009 gestellt. Der Referent Dr. Joachim Schmidt von der Universität Tübingen entfaltete seinen lebendigen, anregenden Vortrag zum Thema an sechs Thesen. In diesen Thesen ging es darum, dass die Gottesfrage geprägt ist vom Gottesbild, das ein Mensch aus seinem Leben mitbringt. Er zeichnete die Entstehung des Gottesbildes im Einklang mit der kognitiv-emotionalen Entwicklung des Menschen nach:

In der kindlichen Erwartung sind die Eltern Gott, nämlich allmächtig. Später wandelt Gott sich zur mythischen Gestalt, er wird der große Zauberer. Danach entsteht die Frage nach der Gottesgerechtigkeit. Damit wird Gott doppelgesichtig: der gute Gott und der strafende Gott.

Für Jugendliche ist ein schwacher Gott schwer zu akzeptieren. Auf einer reifen Entwicklungsstufe wird Gott zum Begleiter durch alles, was uns im Leben begegnet. Die Entwicklung, ihn zum Begleiter, statt als Beantworter zu sehen, ist im Erwachsenenleben entscheidend. Es geht nicht um Antworten, es geht um Verstehen. Damit ist die Entwicklung eines eigenen Gottesbildes eine persönliche, religiöse Kulturleistung, für jeden einzelnen und für die Gesellschaft als Ganzes.

In der Beratung und Seelsorge ist es wichtig, die Bedeutung eines Gottesbildes zu klären, den inneren Bezugsrahmen eines Gottesbildes für einen Menschen zu verstehen. Gottesbilder und Glaubenshaltungen stellen für Menschen Ressourcen dar. Sie haben Einfluss auf das seelische Wohlbefinden. Glaubenshaltungen können allerdings auch ein Gefährdungspotential darstellen. In dem Falle sind Seelsorger/Berater mit all ihrer Kompetenz gefordert, manches Mal ist die Notwendigkeit einer professionellen Behandlung zu erkennen.

Das Eingehen auf Glaubensfragen am Telefon ist, wie bei allen anderen Anliegen, eine Anfrage an die Fähigkeit des Beraters/Seelsorgers zu Empathie, Akzeptanz und Kongruenz.

Über die Thesen hinaus definierte der Referent die religiöse Erziehung als Elternaufgabe. Er machte auf den Gegensatz aufmerksam: Kirche als Verpflichtung (Dogmatik), versus Kirche als gelebte Gemeinschaft. Schuld stört religiöses Suchen. Glaube kann als Therapie wirken.

Er empfahl den Telefonseelsorgern, das Gottesbild am Telefon als eine Wirkgröße aktiv anzusprechen.

In der sich anschließenden Gruppenarbeit stellten sich Telefonseelsorger folgende Fragen: - „Habe ich irgendwann einmal mit Gott gekämpft?“ – „Was erwarte ich mir von Gott für mein Leben?“ – „Hat Gott für mich eher etwas mit Angst oder mit Zuversicht zu tun?“ – „Was mache ich am Telefon, wenn Anrufende Gott anklagen oder gar verfluchen?“

Das heißt, auch bei diesem Thema gilt: Was für Berater/Seelsorger selber klar ist, bildet das Fundament von dem aus er Ratsuchende am Telefon gut begleiten kann.

Die Tagungsgemeinschaft bietet einen vertrauten Raum, in dem es möglich ist, solche Fragen offen zu reflektieren.

Beratung und Begleitung in Zahlen

Beratung per Telefon

Im März 2009 wurde die TS Rhein-Neckar wieder dem bundesweiten Mobilfunkrouting zugeschaltet, von dem sie aus Kapazitätsgründen seit Juli 2006 ausgenommen war. In dieser Zeit wurden lediglich Mobilfunkanrufer aus dem D1-Netz, welche aus der Metropolregion Rhein-Neckar eine der beiden Notrufnummern wählten, an die TS Rhein-Neckar durchgestellt. Heute bedient die TS Rhein-Neckar somit auch wieder Anrufe aus dem nicht regionalisierten E-Netz, dessen Routing wie auch das der übrigen, nicht regionalisierten Mobilfunknetze nach einem bundesweiten Intervallplan erfolgt.

Die gegenüber 2008 um deutliche 11% gestiegene Anruhzahl ist sehr wahrscheinlich zu einem guten Anteil dieser neuerlichen Zuschaltung anzurechnen (vgl. Tab. 1). Eine genauere statistische Differenzierung ist von der TS-Stelle aus nicht möglich, da Mobilfunkanrufe vor Ort nicht von Festnetzanrufen unterschieden werden können. Von den zustande gekommenen Gesprächen erfuhr die Zahl der Scherz-/Testanrufe mit einem Drittel mehr Anrufen die höchste Steigerung, während die Zahl ernsthafter Anrufe im Vergleich geringfügig zunahm. Bezieht man Berichte der Ehrenamtlichen mit ein, dass Scherz- und Testanrufe im Wesentlichen jugendlichen Anrufern zuzurechnen sind, die zudem eine starke Affinität zum Mobilfunk haben, so liegt der Schluss nahe, dass ein Großteil der Mehranrufe gegenüber 2008 tatsächlich Scherz- und Testanrufe über Mobilfunk sind.

Tab. 1: Anrufstatistik der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar aus dem Jahr 2009

	2008		Differenz zu 2008	2009	
Anrufe	36.556	(100%)	11,00%	40.574	(100%)
Gespräche	29.955	(82%)	11,40%	33.360	(82%)
- davon ernsthaft (nicht zuzuordnen: 5)	21.320	(58%)	2,80%	21.920	(54%)
- davon Scherz/Test	8.630	(24%)	32,60%	11.440	(28%)
Aufleger	6.601	(18%)	9,30%	7.214	(18%)
Anrufe pro Tag	103			111	

2008 (29.955 Gespräche)

2009 (33.360 Gespräche)

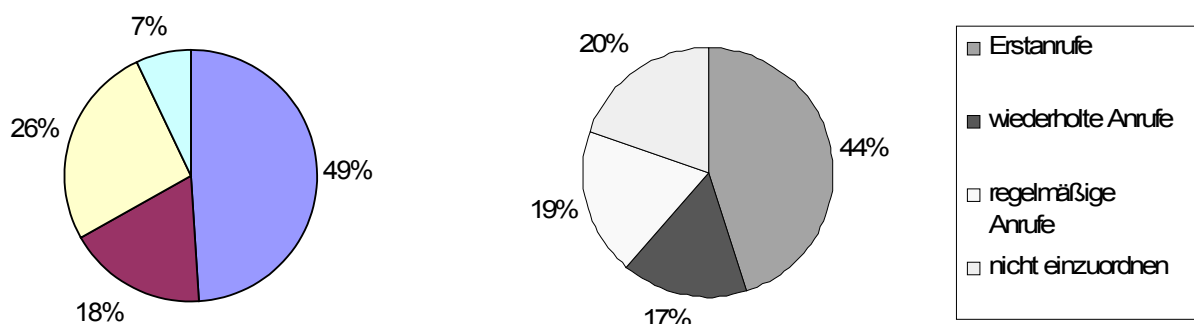


Abb. 1: Art der Gespräche 2008/2009

2009 fiel es den Ehrenamtlichen offensichtlich in deutlich mehr Fällen als 2008 schwer zu beurteilen, ob ein Anrufer erstmalig anrief oder bereits mehrmals mit der TS Kontakt aufgenommen hatte. Dies dürfte wiederum hauptsächlich durch die E-Netz-Zuschaltung begründet sein, da dessen Nutzer je nach Tageszeit an unterschiedliche TS-Stellen bundesweit vermittelt werden und somit von den Ehrenamtlichen einzelner Stellen nur schwer als Mehrfachanrufer identifiziert werden können (vgl. Abb. 1).

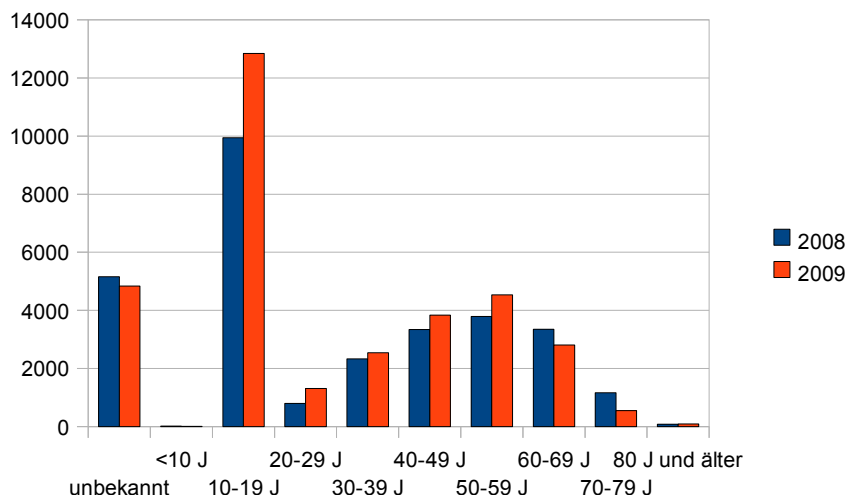


Abb. 2: Alterstruktur der Anrufenden (zu über 60% geschätzt)

Die – wenn auch überwiegend geschätzte – Altersstruktur unserer Anrufenden verdeutlicht eindrucksvoll die große Zahl Anrufe von Jugendlichen und jungen Erwachsenen bis 20 Jahren. Deren Anrufshäufigkeit stellt einen klaren Ausreißer in der sonst augenscheinlich über die Altersgruppen eher normal verteilten Anrufshäufigkeit dar, die wohl durch den hohen Anteil an Scherz- und Testanrufen in dieser Altersklasse zu begründen ist. Gerade deshalb ist es uns wichtig, zu

Jugendlichen und jungen Erwachsenen einen guten Kontakt herzustellen, um einerseits zu verdeutlichen, dass wir sie ernst nehmen, aber auch, um von ihnen als ernstzunehmendem Gesprächspartner wahrgenommen zu werden.

2008 (21.320 Gespräche)

2009 (21.920 Gespräche)

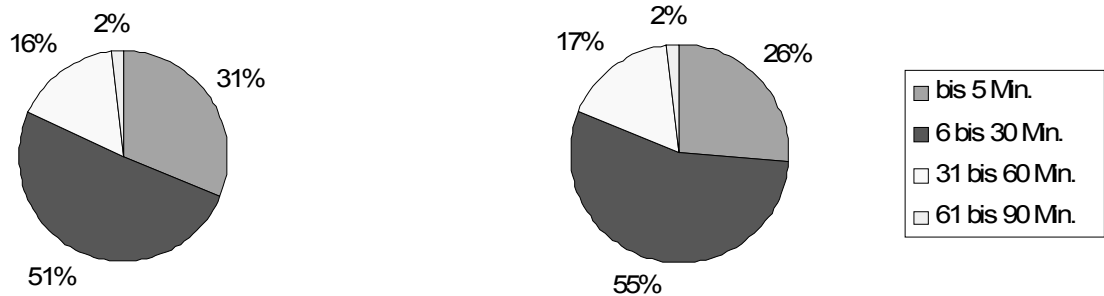
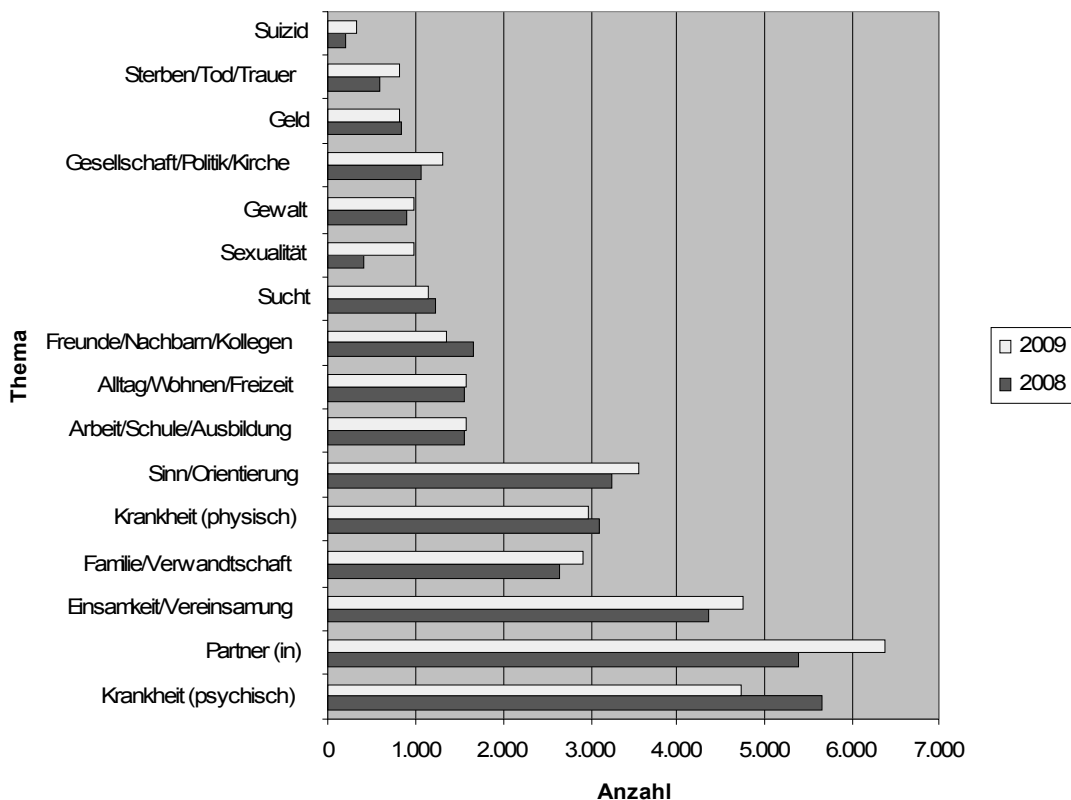


Abb. 3: Dauer der Gespräche 2008/2009 ohne Test-/Scherzanrufe

Betrachtet man die zustande gekommenen Gespräche mit eindeutig ernsthaftem Hintergrund (Abb. 3), so dauerten diese in über der Hälfte der Fälle zwischen 6 und 30 Minuten, Tendenz von 2008 nach 2009 steigend. Durchschnittlich dauerten als ernsthaft eingestufte Gespräche 2008 17, 8 Minuten, 2009 18, 3 Minuten. Lediglich 2 % der Gespräche wurden länger als eine Stunde geführt, während Langzeitgespräche mit über 90 Minuten Dauer nur vereinzelt vorkamen. Die so genannten Scherz-/Test-Anrufe waren sowohl im Jahr 2008 als auch 2009 in 99% der Fälle innerhalb einer Minute wieder beendet.

Diagramm 1: Themen der Anrufer



Die am Telefon angesprochenen Themen schreiben das vertraute Profil der letzten Jahre fort (vgl. Diagramm 1). Den größten Teil der Anrufenden beschäftigen problematische oder fehlende Beziehungen zu Mitmenschen und Verwandtschaft, psychische oder physische Erkrankungen sowie die Suche nach Sinn und Orientierung im eigenen Leben. Nach Einschätzung unserer Ehrenamtlichen erhoffen sich die meisten der Anrufenden (2008: 84%; 2009: 80%) von einem Anruf bei der TelefonSeelsorge einen Gesprächspartner, von dem sie in ihrer Sorge ernst genommen sowie emotional unterstützt und dadurch entlastet werden.

Online-Beratung in Zahlen

Die TelefonSeelsorge Rhein-Neckar bietet mit der Mail- und Chatberatung zusätzlich zur Beratung am Telefon ein medial umfassendes Beratungsangebot, um allen Anliegen in einer für die Ratsuchenden angemessen erscheinenden Form begegnen zu können. Hier nun ein kleiner Einblick in die beiden Online-Beratungsbereiche. Detaillierte statistische Angaben zur Chatberatung können in diesem Bericht nicht erfolgen, da zum Redaktionsschluss entsprechende Rohdaten noch nicht zur Verfügung standen.

... per Mail

Die Gruppe der Mailberatenden umfasste im Jahr 2009 sechs seit vielen Jahren stark engagierte Mitarbeiterinnen, die sich in mittlerweile monatlich begleiteten Treffen immer wieder als gut aufeinander eingespieltes Team, gerade auch in der Intervention, erweisen.

<u>Beratungsanfragen</u>	<u>2008</u>	<u>2009</u>
Beratungsmails insgesamt	450	517
neue Beratungsanfragen	120	144
Von den Erstantworten	120	144
wurden von den Ratsuchenden nicht gelesen	16 (= 13 %)	32 (= 22%)
bei einem Briefwechsel bleibt es in	43 Fällen (= 36 %)	28 Fällen (= 19 %)
zu weiteren Briefwechseln kommt es in	61 Fällen (= 51 %)	84 Fällen (= 58 %)
Folgemails im Beratungsverlauf ergeben sich in	61 Fällen	80 Fällen
ein bis drei Folgemails in	50 Fällen (= 42 %)	50 (= 35 %)
mehr als drei Folgemails in	11 Fällen (= 9 %)	30 Fällen (= 21 %)

Zu den Ratsuchenden und ihren Anliegen

- 23 % der Ratsuchenden waren Männer, 68 % Frauen, in 9 % war das Geschlecht nicht bestimmbar.
- 53% der Ratsuchenden waren bis zu 30 Jahre alt, 28% bis zu 50 und lediglich 3% über 50. Bei 16% der Ratsuchenden blieb das Alter unbekannt.
- 19% der Ratsuchenden lebten alleine, 3% als Alleinerziehende, 45% in Partnerschaft, Ehe oder Familie, 3% in einer Gemeinschaft. Bei 27% blieb die Lebensform unbekannt.

- 21% der Ratsuchenden waren entweder in Anstellung oder in Selbstständigkeit berufstätig, 2% Hausfrau oder -mann, 1% in Rente, 28% waren in Ausbildung, 8% arbeitslos. Bei 39% blieb der Beschäftigungsstand unbekannt.
- Die häufigst angesprochenen Themen waren psychische Probleme (ca. 32%, Suizidthematik 3%), Fragen um Sinn, Glaube, Orientierung (19%), Probleme aus dem näheren und weiteren sozialen Umfeld (Beziehung 10%, Familie und Verwandtschaft sowie Arbeits- und Ausbildungskontext jeweils 11%). 10% erbaten allgemeine Informationen.

Einschätzung der MailberaterInnen hinsichtlich des Anliegens für den Mailkontakt vonseiten der Ratsuchenden: 40% der Ratsuchenden erbaten sich eine Rückmeldung, Einschätzung oder Meinung zu ihrem geschilderten Thema, 19% baten konkret um Hilfe, 15% schien es hilfreich, sich das Problem von der Seele schreiben zu können, bei 10% wurde für die MailberaterInnen ein Wunsch nach Annahme und Bestätigung spürbar.

- Aus Einschätzung der MailberaterInnen wurde in 40% der Fälle das Beratungsziel erreicht. In 41% der Fälle kam es zu einem Abbruch durch den Ratsuchenden, in 1% der Fälle brach der Beratende den Kontakt ab. In 18% blieb der Ausgang der Beratung offen.

Es zeigt sich immer häufiger in der Mailberatung, dass Antworten vonseiten der Beratenden auf Erstanfragen nicht abgeholt werden, selbst wenn der Gehalt der Anfrage von einiger Brisanz zeugt. Auch wenn dies nur eine Tendenz darstellt, so lässt sich mutmaßen, dass möglicherweise das wachsende Angebot von (häufig kostenpflichtigen) Beratungsangeboten und fachlich bezogener Foren im Internet dazu führen, dass Anfragen und „Notrufe“ von vorne herein breiter gestreut werden und dabei vielleicht mitunter die ein' oder andere ins Netz gestellte Anfrage vom Ratsuchenden schlichtweg „vergessen“ wird. Da die Mailberatung aus Datenschutzgründen rein webbasiert – ohne Speicherung von Kontaktdaten – verläuft, liegt das regelmäßige Abfragen des Mailberatungssaccounts bei TelefonSeelsorge in der Verantwortung des Ratsuchenden. Auch muss er sich seine Zugangsdaten gut merken, da darüber hinaus keine Möglichkeit der Identifikation besteht. In einer zur Zeit in der Konzeption befindlichen neuen Version des Mailberatungsportals sind hierzu verschiedene Lösungsmöglichkeiten angedacht. Darüber hinaus ist sicherlich erforderlich, die Kompetenz der Beratungsleistung der eigens ausgebildeten Ehrenamtlichen von TelefonSeelsorge gerade auch in der E-Mail-Beratung noch stärker als bislang herauszustellen. So testete beispielsweise die Zeitschrift „Guter Rat“ qualitativ mehrere, teils kostenpflichtige Online-Beratungsportale, wobei die Mail-Beratung der TelefonSeelsorge mit am besten abschnitt (Quelle, Stand 24.06.2010: http://www.guter-rat.de/gesundheit/Psycho-Beratung_im_Internet_1518643.html).

Gleichzeitig mit diesem Trend zu nicht gelesenen Antworten auf Erstanfragen fällt jedoch auch auf, dass zustande kommende Beratungskontakte wieder über einen längeren Zeitraum aufrechterhalten werden.

... per Chat

Die Chatgruppe der TS Rhein-Neckar umfasste 2009 11 ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und einen Mitarbeiter, die engagiert insgesamt 308 Chatberatungen durchführten. Mittlerweile trifft sich die Gruppe monatlich zur Fallsupervision, zur Besprechung chatspezifischer Aspekte von Beratung sowie zur Klärung technischer Fragen.

Eine Chatberatung ist auf eine Stunde Dauer angelegt. Erwartungsgemäß nutzen vermehrt jüngere Menschen bis 30 dieses Medium. Nach wie vor beeindruckt die Nachfrage im Bereich der Chatberatung: In der Regel sind Chattermine bereits kurz nach Einstellung ins System von Ratsuchenden gebucht. Ratsuchende bringen tendenziell häufig schambesetztere Themen vor, über die beispielsweise am Telefon zu sprechen „nahe“ ginge. Vorrangig werden psychische und Beziehungsprobleme berichtet, häufig vor dem Hintergrund typischer Lebensumstände der Altersgruppe, wie z.B. Ausbildung.

Rupert Hölzl

Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt – Spurensuche bei uns und mit Ratsuchenden.

Ehrenamt mit Qualität

Eine ehrenamtliche Tätigkeit lebt davon, dass Geben und Nehmen in einer gewissen Balance stehen. Was ehrenamtliche Mitarbeiter in der TelefonSeelsorge geben, wird oft benannt: ihre Zeit, ihre Energie, ihr Goodwill, Geduld, Engagement, innere Beteiligung. Diese Liste ließe sich leicht fortführen. Aber was ist es, was Mitarbeiter zum Teil über viele Jahre bei der TS hält und diese Arbeit zu einem befriedigenden Tun werden lässt?

Was sie erleben, ist Begegnung und Kontakt mit Menschen, denen sie in einer solchen Offenheit und Nähe sonst nie begegnen würden. Oft genug findet in diesen Gesprächen für beide Seiten etwas Bedeutsames statt.

Anrufer erfahren in Gesprächen mit TelefonSeelsorge, dass sie nicht ausgegrenzt sind, dass sie gesehen und ernst genommen werden. Mitarbeitende erfahren, dass sie wildfremden Menschen etwas geben können, was Wirkung hat, was diesen hilft, wertvoll erscheint und wofür diese sich bedanken. D. h. sie erfahren, dass das, was sie tun, für andere Sinn macht und damit auch für sie selber.

Mitarbeit in TS, das bedeutet gleichzeitig, Mitglied in einem Beziehungsgefüge zu sein von Menschen mit ähnlichen Werthaltungen, mit Interesse an Menschen und psychosozialen Fragestellungen. Sich in der Beratung von Menschen zu engagieren heißt immer auch, Offenheit für neue Selbstwahrnehmung und Selbsterkenntnis mitzubringen. Das formt einen Menschen und fördert die eigene Weiterentwicklung.

Mitarbeitende finden Selbstbestätigung, aber müssen auch Infragestellung aushalten, bei Verunsicherung ihre Balance wieder finden. Diese ganzen inneren Prozesse werden in den Begleitgruppen transparent, es entsteht eine Lerngemeinschaft.

Wenn Mitarbeitende die TelefonSeelsorge verlassen, sprechen sie oft davon, mit sich auf dem eigenen Weg ein ganzes Stück weitergekommen zu sein und dass sie heute nicht da wären, wo sie sich selber sehen und erleben.

Die Gruppe der Mitarbeitenden ist sehr eng auf einander bezogen, da das Anonymitätsgebot es kaum zulässt, dass sie sich außerhalb von TelefonSeelsorge mit diesem Ehrenamt zeigen. Eine Ehrung für ihr Tun erfahren sie nur intern, in der Öffentlichkeit erst dann, wenn sie aus diesem Dienst ausgeschieden sind. Das trägt als weiterer Faktor zu einer Corporate Identity bei.

Statistik ehrenamtliche MitarbeiterInnen 2009 / Vergleich 2008

	2009		2008	
insgesamt	148	Ehrenamtliche	168	Ehrenamtliche
	21	Männer	22	Männer
	127	Frauen	146	Frauen
Ausgeschieden	12	MitarbeiterInnen	20	MitarbeiterInnen
Beurlaubte	11	MitarbeiterInnen	15	MitarbeiterInnen
<i>(beide in der Gesamtzahl enthalten)</i>				

In jedem Jahr verlassen Mitarbeiter die Gemeinschaft der TelefonSeelsorger aus den verschiedensten Anlässen: aus Altersgründen oder Erkrankungen, wegen familiärer Verpflichtungen, beruflicher Veränderungen und Belastungen. Die Verweilzeit in der TelefonSeelsorge ist im Vergleich zu früheren Jahrzehnten kürzer geworden. Im Durchschnitt sind Mitarbeiter jedoch immer noch 12 Jahre lang dabei.

Ein Zeitraum, für den sich die eineinhalbjährige Ausbildung, die am Beginn der Mitarbeit steht, lohnt: persönlich, so wie für die Einrichtung mit ihren Qualitätsanforderungen.

Ein Verlust von 10 % bis 15 % der Mitarbeitenden auf das Jahr gerechnet gilt in TS-Stellen als „normal“, und macht es gleichzeitig notwendig, dass laufend neue interessierte Bürgerinnen und Bürger für diese Tätigkeit ausgebildet werden.

Im Berichtsjahr begannen zwei neue Ausbildungsgruppen, eine im Januar mit 12 Teilnehmern (3 Männern, 9 Frauen), eine zweite im Oktober mit ebenfalls 12 Teilnehmern (4 Männern, 8 Frauen).

Alter der Ehrenamtlichen		Männer	Frauen	
bis 30	Jahre	0	0	} (Januar-Ausbildungsgruppe ist
30 - 44	Jahre	3	13	
45 - 59	Jahre	6	43	
über 60	Jahre	15	80	
		24	136	

Das Durchschnittsalter unserer Mitarbeiterschaft mit knapp 60 Jahren spricht für eine gute Lebenserfahrung bei gleichzeitig noch vorhandener Flexibilität, dennoch wäre

es wünschenswert, mehr Mitarbeiter mittleren Alters in der Mitarbeiterschaft zu haben. Die Belastung der Menschen im mittleren Lebensalter durch Erwerbs- und Familienarbeit verhindert oft ihren großen Wunsch und ihr Interesse an diesem attraktiven Ehrenamt.

Ein Dank geht an alle 148 ehrenamtlich tätige Frauen und Männer, die es auch 2009 wieder geschafft haben, 19.345 besetzte Telefonstunden zu garantieren – in großer Verantwortlichkeit und Flexibilität. Hinzu kommen 368 Stunden für die Mailberatung und 308 Stunden für die Beratungen per Chat.

Wenn diese Leistung über Hauptamtlichen-Kapazitäten erbracht werden müsste, würde es vermutlich eine TelefonSeelsorge in der bestehenden Versorgungsdichte nicht geben können.

Ein Dank geht in diesem Zusammenhang auch an die kirchlichen Träger, die mit erheblichen Mitteln die Infrastruktur für diesen Dienst am Nächsten sichern. Sie tun das für alle Teile und Gruppen unserer Gesellschaft.

Wie können wir unter rund 150 ehrenamtlich Mitarbeitenden Identifikation und Zusammenhalt fördern?

TS-Gemeinschaft im Jahr 2009 – Weiterbildung – Begleitgruppen

Thematisch ausgerichtete Tagungen im Frühjahr und im Herbst sind ein bedeutsamer Bestandteil für die TS-Gemeinschaft. Sie ermöglichen Begegnung, Besinnung und Reflexion im Kreis von jeweils 40 bis 50 Kolleginnen und Kollegen und stärken so das Gemeinschaftsgefühl, sichern Blickerweiterung und eine gemeinsame Wissensplattform.

Die Gottesdienste, die mit diesen Tagungen verbunden sind, sind ein Ort, an dem Zugehörigkeit und Bewusstwerdung des Kerns unseres Tuns am Telefon erfahren werden.

Dankbar sind wir der Firma Freudenberg in Weinheim, die die dreitägige Herbsttagung in 2009 zu zwei Drittel der entstandenen Kosten gefördert hat.

Den 100. Geburtstag der Dichterin Hilde Domin nahm eine ehrenamtliche Mitarbeiterin zum Anlass, einen Abend über die Dichterin zu gestalten. Diese sehr bewegende und informative Veranstaltung für Ehrenamtliche und Angehörige fand im Ökumenischen Bildungszentrum sanct clara in Mannheim statt.

Gerne nutzen wir die besondere Atmosphäre dieses Hauses für Veranstaltungen der ebenfalls ökumenischen TelefonSeelsorge.

Ein Sommerhighlight war die Besichtigung des renovierten Kurfürstlichen Schlosses in Mannheim. Nach einer mittäglichen Erfrischungspause mit kleiner Stadtführung entspannt ging es zum Besuch der Lutherausstellung ins Reiss-Engelhorn-Museum. Über den Tag begleitet hat uns Frau Tanja Vogel, Mitarbeiterin des Museums, vermittelt durch eine Ehrenamtliche der TS. Mit ihrem enormen Wissen und ihrem lebendigen Vortrag hat Frau Vogel diesen Tag für etwa 60 TS-Mitarbeiter zu einem echten Schmankerl gemacht.

Die Adventfeier Anfang Dezember hatte im Jahr 2009 einen besonderen Charakter, wir verabschiedeten unsere langjährige Kollegin Angela Braun nach 14 Jahren hauptamtlicher Mitarbeit mit einem stimmungsvollen und engagiertem Programmabend, der allen viel Freude bereitet hat.

***Wenn ich in der Balance bin,
kann ich fühlen, was der
andere fühlt.***

Weiterbildung und Begleitgruppen zum Dienst am Telefon

Das traditionell reichhaltige und anspruchsvolle Weiterbildungsprogramm in TelefonSeelsorge Rhein-Neckar ist für die Mitarbeiter ein Herzstück von TelefonSeelsorge. Neben der Frühjahrs- und Herbsttagung gab es 20 Gruppenangebote unterschiedlicher Art, manche über ein ganzes Wochenende, ein Kurzwochenende, mehrere Abende oder – wie in jedem Jahr für 2 bis 4 Mitarbeitende – eine geistliche Woche auf dem Schwanberg, Frauenkommunität Casteller Ring, für TS-Mitarbeitende bundesweit.

Von den 20 Angeboten hatten 7 Angebote einen geistlich-spirituellen Charakter, 7 waren eher auf die Selbsterfahrung der Teilnehmenden ausgerichtet, 5 bezogen sich auf menschliche Beziehungserfahrungen und -fertigkeiten, eines war sozial-psychologisch ausgerichtet.

Ein Weiterbildungsangebot mit 230 Plätzen will organisiert, begleitet und finanziert sein. **Der Förder- und Freundeskreis der Telefonseelsorge Rhein-Neckar setzte sich finanziell für dieses wichtige Angebot ein und organisierte darüber hinaus eine eigene Fortbildung.**

Zur Finanzierung des Weiterbildungsangebotes finden sich immer wieder Sponsoren, auch aus der eigenen Mitarbeiterschaft. Menschen, die auf ihre Fahrtkostenerstattung verzichten und diese spenden, ein Ehemann und eine Mitarbeiterin, die zu runden Geburtstagen zu einer Spendenaktion zu Gunsten von TS aufrufen. So konnten wir diese Besonderheit eines breit gefächerten Weiterbildungsangebotes bisher in guter Weise aufrechterhalten.

Allen, die dazu beigetragen haben, ein herzliches Dankeschön!

Supervisorische Begleitgruppen

Seit dem Berichtsjahr haben wir in der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar erstmalig supervisorische Begleitgruppen, die für alle Mitarbeitenden verbindlich über ein ganzes Jahr bestehen bleiben. Diese mit anfänglicher Skepsis betrachtete neue Struktur wurde bis zum Ende des Jahres weitgehend angenommen. Die feste Zugehörigkeit zu einer Gruppe bietet eine soziale Verankerung in einem so großen Betrieb, es steigt das Gefühl der Zugehörigkeit und fördert das Sich-Einlassen auf einen Lernprozess durch eine langsam wachsende Vertrautheit.

Die Gruppen treffen sich ein Mal im Monat. Die geringe Dichte ist eine Konzession an lange Anfahrtswege vieler Mitarbeiter.

Zum Ende des Jahres haben die Hauptamtlichen erstmalig die Möglichkeit genutzt, durch die Begleitgruppen zu gehen, um so konzentriert Kontakt zu der großen Mitarbeiterschaft halten zu können. Wichtig war es uns, ein offenes Ohr zu haben für Wünsche, Erwartungen und Anregungen zur gemeinsamen Arbeit und den bestehenden Strukturen.

Durch die dreimaligen Zusammenkünfte der Gruppenleiter im Jahr lassen sich Informationen und notwendige Erklärungen zum Geschehen am TS-Telefon sehr viel besser an die gesamte Mitarbeiterschaft transportieren, ebenso gehen wichtige Tendenzen und Informationen zurück an die Hauptamtlichen.

Personelle Besetzung

Ursula Bieber-Eckardt	Dipl. Psychologin Geschäftsführende Leiterin		100 %
Rupert Hölzl	Dipl. Psychologe		75 %
Angela Braun	Dipl. Psychologin	vom 01.01. bis 31.07.2009 freigestellt	25 %
Christa Kähler	Gruppenleiterin und Organisation	01.01. bis 31.07.2009	38 %
		01.08. bis 31.12.2009	13 %
Carmen Jatzko	Verwaltung/Sekretariat		50 %
Katrin Katz	Sekretariat/Verwaltung		52 %
	Zus.Verwaltungskraft		20 %
	Raumpflegerin		8 %
	Raumpflegerin und Hauswirtschaft		27 %

Die Reduzierung um eine Personalstelle macht sich im zweiten Jahr zunehmend bemerkbar: Dinge, die terminbedingt zu erledigen sind, stehen im Vordergrund, Arbeit an Grundsätzlichem und sorgfältige Nacharbeit sind kaum noch möglich. Das Bemühen um die Umsetzung der finanziellen Neuregelung nimmt immer noch sehr viel Raum ein, der für die fachliche Arbeit dann nicht mehr zur Verfügung steht.

Frau Braun, in 25 % Anstellung, war aus persönlichen Gründen für längere Zeit freigestellt. Zum Zeitpunkt ihrer Rückkehr an den Arbeitsplatz entschied sie sich, ihre Anstellungszeit zum Ende des Jahres zu beenden. Es war eine große Entlastung, dass Frau Christa Kähler, seit 20 Jahren mit dem Betrieb TelefonSeelsorge Rhein-Neckar in verschiedenen Rollen vertraut, in der Zeit der Abwesenheit von Frau Braun die Vertretung übernehmen konnte.

Auf Honorarbasis beschäftigt waren 8 Gruppenleiter für die Supervisions-/Begleitgruppen zum Dienst am Telefon. Im Rahmen der angebotenen Weiterbildungen machten 13 Referenten/innen Gruppenangebote zu Themen und Methoden, die für Beratung und Seelsorge Relevanz hatten.

Terminrückblick 2009 / TelefonSeelsorge und Öffentlichkeit

Dieser Rückblick enthält Termine aus der Öffentlichkeitsarbeit und externer Gremienarbeit sowie Supervision und Weiterbildung der hauptamtlich Mitarbeitenden im Rahmen von TS

09./10. Januar	Teilnahme an einem Referententag im Spirituellen Zentrum Schwanberg-Frauenkommunität Casteller Ring
19. – 21. Januar	Odenwald-Institut, 3. Teil der Fortbildung „Systemische Aufstellungsarbeit in der beruflichen Praxis“
26. Januar	Treffen der Hauptamtlichen der TS-Stellen Baden in Freiburg
07. Februar	Zentrum für psychosoziale Medizin Heidelberg, Uni Heidelberg „Depression – Zugang über verschiedene Konzepte“
02. – 05. März	Fortbildung für TS-Hauptamtliche, „Konturen christlicher Spiritualität“ mit Bernadine Schellenberger, Wolfsburg, Mülheim/Ruhr
08. – 11. März	„Frauen und Lebenswelten“ Universität Heidelberg, Institut für Medizinische Psychologie/Helm-Stierlin-Institut
11. März	Fachgruppe Chat, Frankfurt/Main
12. März	Pfarrkonvent Evangelische Kirche Mannheim, Prof. Dr. Dr. Klaus Dörner, „Leben und Sterben – wo ich hingehöre“
24. – 25. März	Regionaltagung der TS-Region Südwest für Hauptamtliche im Bernhäuser Forst
27. März	„Affektive Störungen“ Universität Heidelberg Allgemeine Psychiatrie – Wissenschaftl. Tagung Prof. Mundt
30. März	Hilde Domin-Abend, sanct clara Ökumenisches Bildungszentrum, gestaltet durch eine ehrenamtliche Mitarbeiterin der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar
01. April	Konferenz TS im Internet, Stuttgart

22. April	Psychosozialer Arbeitskreis der Stadt Heidelberg
27. – 29. April	Fortbildung im Odenwald-Institut, „Systemische Aufstellungsarbeit in der beruflichen Praxis, Teil 4“.
30. April	Frühjahrskonferenz Kath. Stadtdekanat Mannheim
02./03. Mai	Teilnahme am Mai-Markt mit Präsentationsstand im Rahmen des Standes der evangelischen Kirche Mannheim.
06. Mai	Information über psychotherapeutische Angebote der Psychotherapeutenkammer Heidelberg
07. Mai	Gespräch mit den katholischen Krankenhausseelsorgern im Diakoniekrankenhaus Mannheim
11. – 14. Mai	Jahrestagung der TS-Stellenleiter/innen in Vierzehnheiligen
04. Juni	Gespräch mit dem Leiter der Bahnhofsmission, Mannheim, Herrn Knüppel
16. Juni	Informationsabend für Interessenten zur Mitarbeit bei der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar im Haus der Evangelischen Kirche, M 1
17. Juni	Treffen mit den Hauptamtlichen TS-Kollegen der TelefonSeelsorge Pfalz zur Klärung Aufteilung Verkehrsführungsbereiche
18. Juni	Dekanatskonferenz Kath. Stadtdekanat Mannheim
19. Juni	Teilnahme Weiterbildungsveranstaltung im Psychiatrischen Zentrum Nordbaden Wiesloch „Systemische Therapie und Eltern-Kind-Behandlung“
24. Juni	Teilnahme an einem Planungstreffen des Aktionsbündnisses 'Gegen Depressionen' im Psychosozialen Zentrum Nordbaden Wiesloch
28. Juni	Gottesdienst und Jubiläumsfeier 125 Jahre Diakonissenmutterhaus Mannheim
10. Juli	Kollegiale Supervision TS-Leiterinnen Region Südwest in Ulm
13. Juli	Treffen mit Initiatoren der studentischen Telefonberatung „Nightline“ Heidelberg
16. Juli	Gespräch mit Herrn Pfarrer Carp, Beauftragter für Fundraising, Evangelische Landeskirche Baden Nord
17. Juli	Teilnahme an der Einführungsfeier des Zentrums für Seelsorge der Evangelischen Landeskirche Baden in der Peterskirche Heidelberg
21. Juli	Ortstermin TS Hessen/Pfalz kath., Frankfurt/Main
3. September	Gespräch mit dem katholischen Dekan Herrn Dr. Dauer in Heidelberg
15. September	Vortrag und Gespräch über TelefonSeelsorge Rhein-Neckar in der evangelischen Kirchengemeinde Eppelheim
16. September	Zentrum für Psychosoziale Medizin Heidelberg, Vortrag „Die interkulturelle Dimension der Psychotherapie“
18. September	Gespräch mit Frau Karst-Streib, Leiterin des Zentrums für Seelsorge Karlsruhe/Heidelberg in Karlsruhe
28. September	Regionalkonferenz der TS-Stellen Region Südwest in Stuttgart
01. Oktober	Teilnahme an den Jubiläumsfeierlichkeiten '30 Jahre TelefonSeelsorge Pfalz' in Kaiserslautern
01. Oktober	Vorstellung der Frauenhausarbeit in der Metropolregion für Ehrenamtliche der TS
06. Oktober	Fachtagung Chat, Köln
07. Oktober	Treffen Psychosozialer Arbeitsgemeinschaft Ludwigshafen, Rathaus Ludwigshafen
09. Oktober	Empfang des Landesbischofs Dr. Ulrich Fischer im Haus der Evangelischen Kirche in Mannheim, M 1

12. Oktober	Fachtagung Mail, Kassel
12. – 16. Oktober	Gruppenleitung „Spirituelle Woche auf dem Schwanberg“, Geistliches Zentrum der Frauenkommunität Casteller Ring für TS-Ehrenamtliche bundesweit
21. Oktober	Teilnahme am Psychosozialen Arbeitskreis der Stadt Heidelberg
23. Oktober	Teilnahme an der Jubiläumsfeier der katholischen Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstelle Mannheim
02. November	Kollegiale Supervision TS-Stellen-Leiterinnen Region Südwest in Ulm
04. November	Konferenz TS im Internet Regional, Stuttgart
10. November	Vortrag und Gespräch über die Arbeit der TelefonSeelsorge für die Gemeindesekretärinnen des Kirchenbezirkes Südliche Kurpfalz in Nußloch
11. November	Besuch und Mitarbeitergespräch in der Evangelischen Beratungsstelle M 1, Mannheim
18. November	Teilnahme an der Buß- und Bettagsveranstaltung im Ökumenischen Bildungszentrum sanct clara „Für einen aufgeklärten und selbstbewussten Glauben“
19. November	Herbstkonferenz Kath. Stadtdekanat Mannheim
20. November	10 Jahre Psychiatriestation im Krankenhaus „Zum guten Hirten“ Ludwigshafen, Teilnahme an einer Fachtagung
26. November	Teilnahme am Pfarrkonvent im sanct clara Ökumenisches Bildungszentrum
11. Dezember	Gespräch im Oberkirchenrat Karlsruhe, Vorortfinanzierung
11. Dezember	Teilnahme an der Fachtagung „Perspektiven psychodynamischer Psychotherapie“ im Universitätsklinikum Heidelberg

Regelmäßig wiederkehrende Termine im Jahresverlauf:

- | | |
|---|----------------------|
| ○ Interne Dienstbesprechungen | 2 x monatlich |
| ○ Sitzungen des Geschäftsführenden Ausschusses
(Gremium für Ehrenamtliche und Hauptamtliche) | 11 Sitzungen im Jahr |
| ○ Sitzungen Ausbilderausschuss und
Supervisorenteam | 6 Sitzungen im Jahr |
| ○ Es fanden im Ökumenischen Kuratorium | 3 Sitzungen statt. |

Öffentlichkeitsarbeit in einer Region, die knapp zwei Millionen Menschen umfasst, kann bei der Aufgabenvielfalt, die die wenigen Hauptamtlichen zu bewältigen haben, immer nur punktuellen Charakter haben. Die Mitarbeit in den psychosozialen Arbeitskreisen der Stadt Heidelberg und Ludwigshafen sind eine Möglichkeit, mit anderen Hilfeeinrichtungen in einem Informationsfluss und in einer Vernetzung zu bleiben. So ist der Besuch von Pfarrkonventen in Mannheim im Hinblick auf die kirchlichen Felder eine Informations- und Vernetzungsplattform.

Anfragen zur Vorstellung von TelefonSeelsorge als kirchliche Einrichtung wurden immer bedient, gleichgültig aus welchem gesellschaftlichen Bereich sie erfolgten.

Im Berichtsjahr war es uns wichtig, uns flächendeckend allen 590 Kirchengemeinden, evangelisch und katholisch, über Informationsbrief und Informationsmaterial präsent zu machen.

Seit 2006 besteht mit der Integrierten Gesamtschule Mannheim-Herzogenried ein kontinuierlicher Kontakt. Bei Informationsveranstaltungen über soziale Hilfeinrichtungen berichten Ehrenamtliche über ihre Arbeit in der TS, was von den Schülern mit großem Interesse gehört wird. Inzwischen ergeben sich ähnliche Kontakte auch zu anderen Schulen. Es gibt einen festen Kreis von Ehrenamtlichen, die zu diesem Anlass ihre Anonymität aufgeben.



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

TelefonSeelsorge Rhein-Neckar

Sie wollen die Arbeit der TelefonSeelsorge Rhein-Neckar unterstützen?

- Wir suchen ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die TelefonSeelsorge
- Wir nehmen gerne – auch zweckgebundene – Spenden entgegen; auf Wunsch selbstverständlich gegen eine Spendenquittung.

Unser Spendenkonto:

Diakonisches Werk Mannheim
Sparkasse Rhein-Neckar-Nord
BLZ 670 505 05
Konto 30123697
Stichwort „**TelefonSeelsorge**“

oder an den

Förder- und Freundeskreis der Telefonseelsorge Rhein-Neckar e. V.

Anschrift
e-Mail

Bankverbindung

Postfach 12 56, 69192 Schriesheim
foerderverein@telefonseelsorge-rhein-
neckar.de
Volksbank Kurpfalz H + G Bank
BLZ 672 901 00
Konto 61140603