



TelefonSeelsorge®
Erzdiözese München und Freising



ERZDIOEZE MÜNCHEN
UND FREISING

0800-1110222

Chat- und Mailberatung:
www.telefonseelsorge.de

JAHRESBERICHT 2022



INHALT

- 3 Editorial

- 4 Was wir tun – wer uns unterstützt

- 5 Statistik 2022

- 12 Wir wurden 60

- 16 Mitwirken am großen Ganzen

- 18 Ein buntes menschliches Puzzle

- 20 Wir nehmen Abschied

- 22 Fortbildungsprogramm 2022

- 24 Supervision

- 25 Hauptamtlichen-Team

- 26 Impressum

Liebe Leserin, lieber Leser,

ihren 60. Geburtstag hat die TelefonSeelsorge in der Erzdiözese München und Freising vergangenes Jahr an einem besonderen Ort gefeiert: im Bayerischen Landtag, dem „Herz der Demokratie“.

Und da gehört die TelefonSeelsorge auch hin! Unser Einsatz ist demokratische Gemeinschaftsarbeit, wo andere kirchliche Bereiche noch immer um Synodalität ringen. Unser Engagement steht im Dienst von Kirche und Gesellschaft. Es orientiert sich an der Würde jedes Einzelnen, die in seiner Gottebenbildlichkeit wurzelt. Es dient dem Leben und fängt diejenigen auf, die sonst durch jedes Netz zu fallen drohen. Jeder Cent aus Kirchensteuer und staatlicher Unterstützung ist hier goldrichtig angelegt!

Gleichzeitig gilt: Ohne Ehrenamtliche wäre diese Arbeit nicht nur teurer, sondern rund um die Uhr und 365 Tage im Jahr nicht zu machen. Über 130 Ehrenamtliche sind mittlerweile an den Dienststellen München, Bad Reichenhall und Mühldorf tätig. Es ist uns ein Herzensanliegen, sie für ihren Dienst optimal aus- und weiterzubilden.



Unsere Mitarbeitenden sollen ein Umfeld vorfinden, in dem sie per Telefon, Chat und Mail geschützt und wertgeschätzt ihren Dienst tun können. Die TelefonSeelsorge ist kein Ehrenamt „mal nebenbei“. Sie ist Berufung und Leidenschaft – auch davon zeugt dieser Jahresbericht.

Demokratie kostet Mühe – das wissen wir nicht erst in diesen Zeiten, in denen unsere Gesellschaft weiter auseinanderzudriften droht und Extremisten bedrohlichen Zulauf verzeichnen. Die TelefonSeelsorge schenkt auch Enttäuschten und Wütenden ein offenes Ohr, sofern dies irgend möglich ist. Ja: TelefonSeelsorge ist Demokratie- und Friedensarbeit, in Gesellschaft und Kirche.

Danke, dass Sie dabei an unserer Seite stehen!

Viel Spaß beim Lesen!

Alexander Fischhold

Leiter der TelefonSeelsorge in
der Erzdiözese München und
Freising

Tobias Lehner

Redaktion

Leitungsteam der TelefonSeelsorge (von links):

Alexander Fischhold (Dienststelle München, Einrichtungsleiter)

Andrea Fürnrohr (Dienststelle Mühldorf am Inn),

Ulrike Dahme (Stellvertreterin des Einrichtungsleiters)

Raphael Koller (Dienststelle Bad Reichenhall)

WAS WIR TUN – WER UNS UNTERSTÜTZT

Die TelefonSeelsorge in der Erzdiözese München und Freising ist seit über sechs Jahrzehnten eine tragende Säule der psychosozialen Versorgung in Oberbayern.

An den Dienststellen München, Bad Reichenhall und Mühldorf am Inn sind 131 Ehren- und Hauptamtliche am Telefon, per Mail oder Chat für Menschen in Not da. Unsere Angebote stehen für alle Menschen offen und sind kostenlos.



ERZDIÖZESE MÜNCHEN
UND FREISING

Unsere Arbeit wird zu über 90 Prozent aus Kirchensteuermitteln bezahlt. Den Rest geben die Stadt und der Landkreis München sowie der Landkreis Berchtesgadener Land dazu. Mit den Mitteln der Erzdiözese können wir den Ehrenamtlichen eine Aufwandsentschädigung im Rahmen der Ehrenamtszuschüsse zahlen.

Haushalt 2022 → 1.121.808 EUR

- Sachkosten: 252.228 EUR
- Personalkosten: 869.580 EUR

In den Personalkosten ist auch die Aufwandsentschädigung an die Ehrenamtlichen enthalten. Diese betrug 87.132 EUR.

Kirchensteuermittel → 1.010.908 EUR

Erwirtschaftete Einnahmen → 22.062 EUR

Zuschüsse → 87.140 EUR

- Landeshauptstadt München: 56.380 EUR
- Landkreis Berchtesgadener Land: 7.900 EUR
- Landkreis München: 3.900 EUR
- Landkreis Mühldorf: 0 EUR
- Integration: 18.960 EUR

Förderer:



Landeshauptstadt
München
Sozialreferat
Stadtjugendamt



**Landkreis
München**

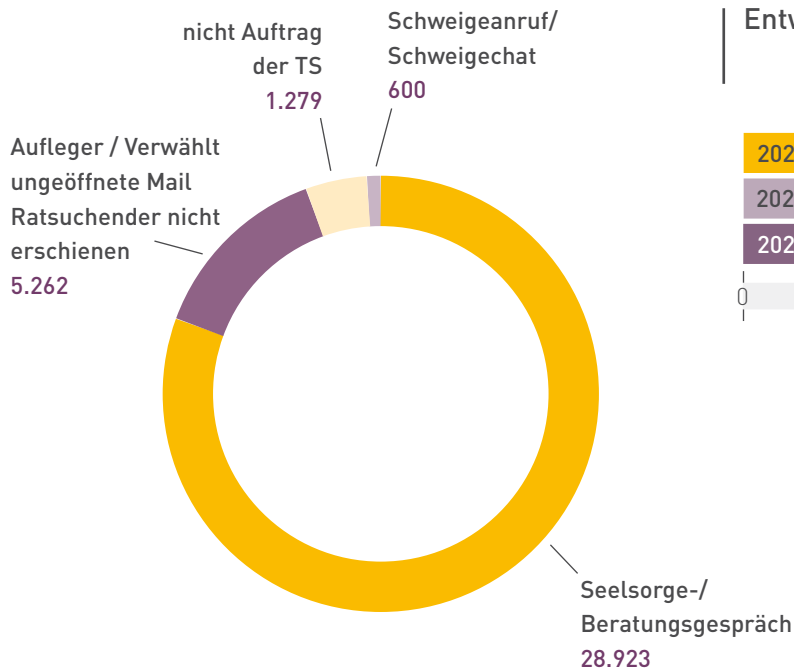


STATISTIK 2022

Im Jahr 2022 haben sich insgesamt 36.064 Menschen an die TelefonSeelsorge in der Erzdiözese München und Freising gewandt. Die Zahl der Ratsuchenden ist damit im Vergleich zum Vorjahr konstant geblieben, mit leichter Aufwärtstendenz. Gut 90 % der Ratsuchenden meldeten sich am Telefon, etwa 3,5 % per Mail und gut 5,5 % im Chat.

Die Zahl der Aufleger und die Anfragen, die nicht mit dem Auftrag der TelefonSeelsorge vereinbar sind (z.B. Sexanrufe, Beleidigungen) gingen im vergangenen Jahr weiter zurück. Das bedeutet, dass mehr qualitative Seelsorge- und Beratungsgespräche geführt werden konnten (80,2 % aller Kontakte).

Art der Kontaktaufnahmen



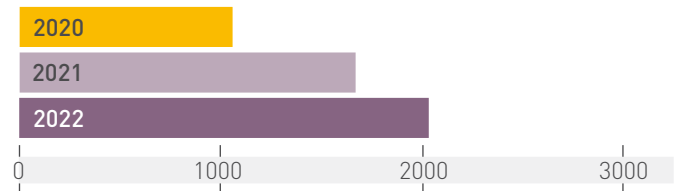
Während die Telefonanrufe vorwiegend regionalisiert eingehen, werden die Chats und Mails bundesweit zugeteilt.

Chatberatungen signifikant gestiegen

Die Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge haben im vergangenen Jahr 1259 Seelsorgemails geschrieben (2021 1765 Mails); teilweise gehen die Kontakte hier über einen längeren Zeitraum.

Der Zahl der Chatberatungen ist signifikant gestiegen: 2021 wurden 1666 Chats geführt, 2022 waren es 2031. Hier trägt Früchte, dass die Einführung in die Chatberatung nunmehr Teil der Ausbildung für angehende Seelsorger:innen ist.

Entwicklung des Chatangebotes



Ukrainekrieg und Kostensteigerungen schüren Ängste

Nach wie vor war in jedem fünften Telefongespräch Einsamkeit das Hauptthema. Ratsuchende machten verstärkt auch „depressive Stimmung“ zum Thema, der Wert stieg um drei Prozentpunkte auf 16 % an. Noch öfter thematisiert wurden Erkrankungen und körperliches Befinden mit 18 %, danach folgten Familienthemen mit 15 % und Alltagsbeziehungen mit 10 %. In 13 % der Gespräche thematisierten die Anrufenden Ängste – verbunden mit den Themen, die 2022 und darüber hinaus die Nachrichtenlage beherrschten: Krieg und steigende Lebenshaltungskosten.

Nach den Pandemie Jahren bewegte die Kontaktsuchenden der Krieg in der Ukraine unmittelbar und heftig. Im Februar und März, unmittelbar nach Beginn der russischen Invasion, drehten sich zehn Prozent der Anrufe um dieses Thema. Gerade bei älteren Menschen brachen alte Kriegstraumata wieder auf. Im weiteren Verlauf des Jahres thematisierten Menschen auch zunehmend Kostensteigerungen und existenzielle Nöte. Die TelefonSeelsorge unterstreicht dadurch einmal mehr, dass sie ihr Ohr an den Themen der Zeit hat.

Online werden eigene Nöte noch direkter angesprochen

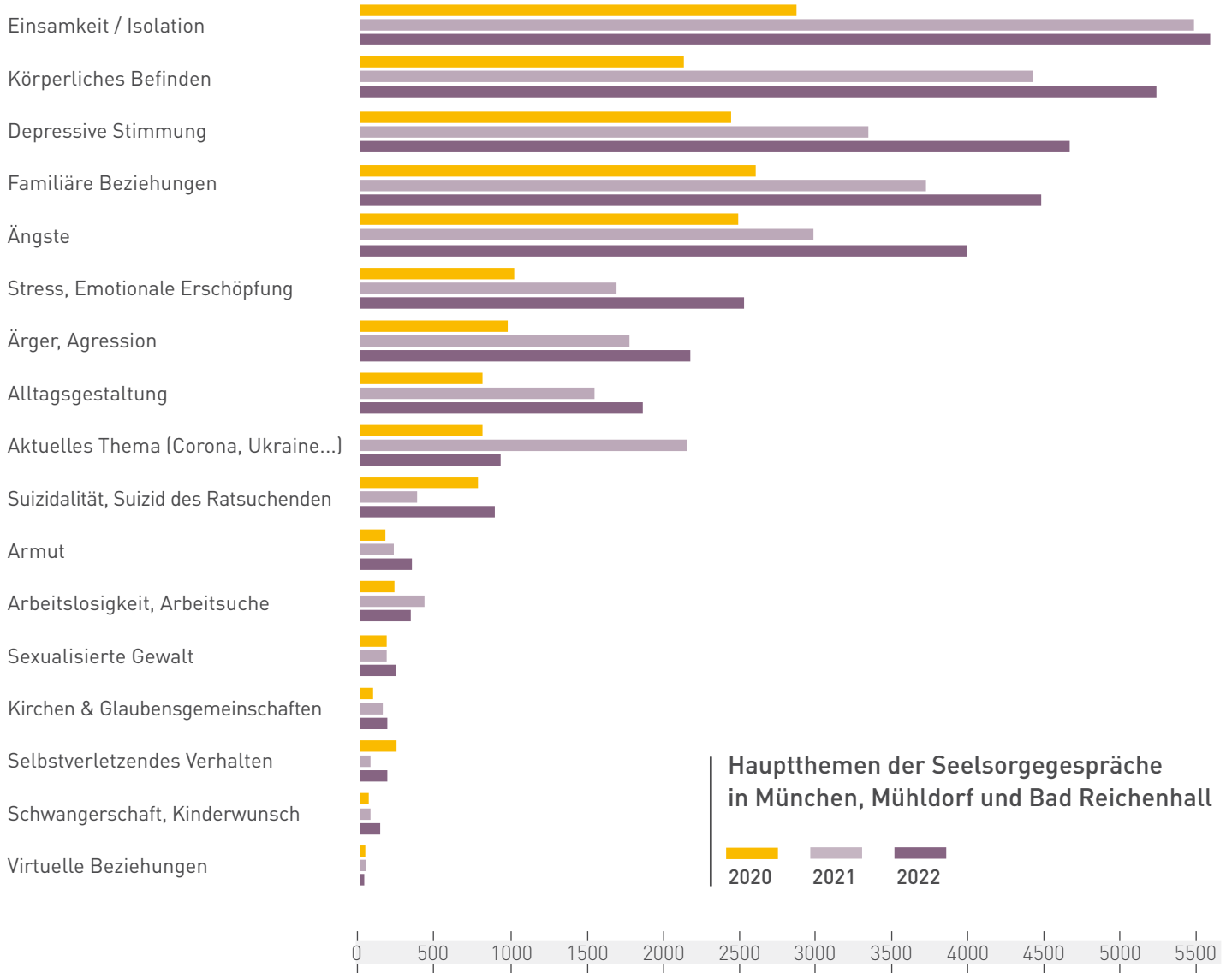
In der Chat- und Mailberatung zeigt sich ein etwas anderes Bild: Die Ratsuchenden äußern ihre Belastungen dort oftmals schneller und direkter. Das Thema „depressive Stimmung“ dominierte im Onlinebereich mit 29 %. In einem Viertel der Kontakte benannten die Ratsuchenden „Selbstwert, Scham, Schuld“ und andere Beobachtungen, die mit ihrem Selbstbild zusammenhängen.

Noch mehr befassen sich die Chats mit depressiver Stimmung (27 %), darauf folgen Ängste, die in jedem fünften Onlinekontakt zur Sprache kamen.

Thema Missbrauch in der Kirche schlug sich auch in Beratungen nieder

Immer wieder lohnt auch ein Blick auf den unteren Bereich der Themenliste; sie gibt Aufschluss über Nöte, die Menschen aktuell oder zunehmend bewegen. Zwar mit niedrigen, aber doch ansteigenden Werten fällt das Thema Schwangerschaft und Kinderwunsch auf (0,5 %). Ebenso stieg auf insgesamt niedrigem Niveau das Thema Kirchen und Glaubensgemeinschaften (0,62%). Hier schlugen sich die Veröffentlichung des Missbrauchsgutachtens in der Erzdiözese München und Freising und weitere kirchliche Themen nieder, die Ratsuchende enttäuscht oder wütend machen.

Erfreulich rückläufig war die Sorge um Arbeitslosigkeit und Arbeitssuche (1,14%), während Armut durch verhältnismäßig starken Anstieg beunruhigt (1,17%). Ebenso klagten Ratsuchende über Stress und emotionale Erschöpfung (8,69%).



Suizidale Krisen nehmen zu

Die psychischen Folgen der Corona-Jahre und der aktuellen Weltlage wurden unter anderem dadurch sichtbar, dass sich mehr Ratsuchende mit Suizidgedanken oder -absichten meldeten. Während am Telefon etwa 5 % der Anrufer darüber sprachen, zeigte sich in der Onlineberatung ein noch ernsterer Befund: In jedem fünften Chat und sogar jeder dritten Mail war Suizid ein Thema. Umso wichtiger, dass es das Angebot der TelefonSeelsorge gibt.

Es gibt auch spezifische „Onlinethemen“, die häufiger genannt werden als am Telefon, zum Beispiel virtuelle Beziehungen, selbstverletzendes Verhalten oder sexualisierte Gewalt. Dies hat mit der noch größeren Anonymität, aber auch mit der Altersstruktur der Online-Ratsuchenden zu tun.

Manchmal wird am Telefon auch geschwiegen

Auffällig ist, dass sich im Vergleich zum Vorjahr die sog. „Schweigeanrufe“ fast verdoppelt haben (von 1 % 2021 auf 1,7 %). Natürlich ist nicht zu eruieren, was Menschen bewegt, bei der TelefonSeelsorge anzurufen, aber dann kein Gespräch zu beginnen: Die Sprachlosigkeit angesichts der eigenen Nöte, die Rückvergewisserung, ob bei der TelefonSeelorge jemand da ist oder der Wunsch nach Nähe auch ohne Worte?

Hoch ist in allen Beratungsbereichen der Anteil der Ratsuchenden, die sich schon mehrfach an die TelefonSeelsorge gewandt haben: Online sind es gut die Hälfte, am Telefon sogar 70 %. Das verdeutlicht, welche wichtige Rolle die Begleitung der TelefonSeelsorge im Leben vieler Menschen spielt. Gleichzeitig schafft dies auch Herausforderungen. Die Haltung unserer Einrichtung ist: Wir ermöglichen in der Regel ein Gespräch pro Tag; in der Nacht verstehen wir uns als Krisentelefon.

Kontaktspitzen in der Urlaubszeit und im Winter

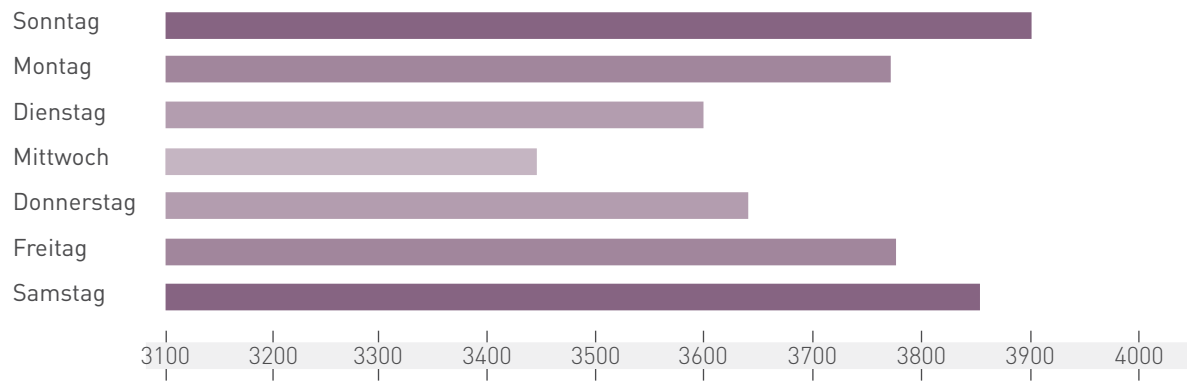
Die Anzahl der Kontaktaufnahmen verteilte sich im Jahresverlauf relativ gleichmäßig mit einer Spitze im Sommermonat August, wenn viele Beratungsstellen und Therapeuten wegen Urlaub geschlossen haben, sowie in den Wintermonaten.

Sieht man sich die Verteilung der Kontaktaufnahmen im Wochenverlauf an, zeigt sich insbesondere bei der Telefonberatung ein Hoch am Sonntag, dann sinkt die Nachfrage bis Mittwoch und steigt zum Wochenende hin wieder an.

25 Prozent der Gespräche gehen nachts ein

Was die Uhrzeiten angeht, zu denen sich Ratsuchende an die TelefonSeelsorge wenden, sind über die Jahre hinweg folgende Tendenzen festzustellen: Zwischen 16 und 23 Uhr finden fast 40 Prozent aller Gespräche statt. Dies hat aber auch damit zu tun, dass in dieser Zeit die meisten Telefonleitungen offen sind; wir haben schon seit einigen Jahren zusätzliche Verstärkerschichten eingeführt. Der hohe Bedarf an Erreichbarkeit in der Nacht zeigt sich darin, dass mehr als jedes vierte Gespräch zwischen 22 und 7 Uhr geführt wird. Dann ist sonst nahezu niemand da – außer der TelefonSeelsorge.

Anrufverteilung über die Woche



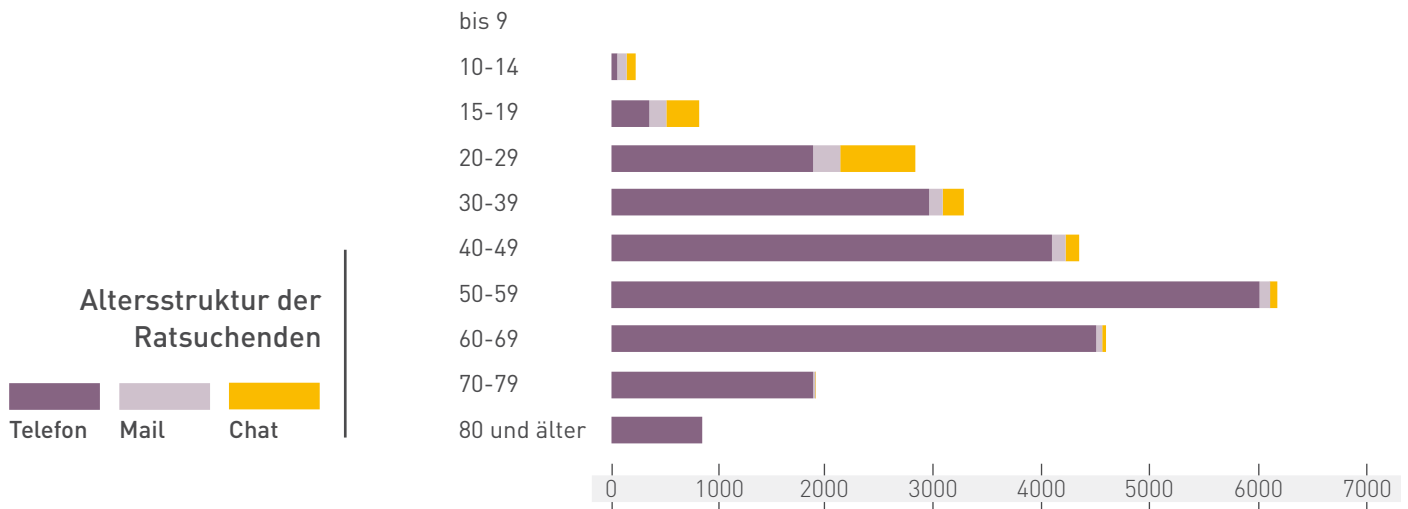
Onlineberatung ist jünger und diverser

Weil die Nachfrage immer noch weit größer ist als das Angebot, baut die TelefonSeelsorge die Möglichkeit der digitalen Kontaktaufnahme weiter aus, um auch jüngere Menschen zu erreichen.

Am Telefon waren mehr als die Hälfte der Ratsuchenden zwischen 40 und 70, im Chat meldeten sich hingegen über 70 % unter 40-Jährige, wobei die 20 bis 29-Jährigen allein schon etwa 40 % ausmachten.

Etwa zwei Drittel der Personen, die sich bei der TelefonSeelsorge melden, sind Frauen. Als divers definierten sich vergangenes Jahr etwa 0,5 % der Kontakte am Telefon oder per Mail, hingegen 2,9 % der Chatkontakte.

Rund ein Drittel aller Ratsuchenden gaben an, allein zu leben. Allerdings ist deren Anteil am Telefon weit höher (über 65 Prozent). Per Chat und Mail nehmen auch mehr Menschen Kontakt auf, die in Familien oder Partnerschaften leben. Hier ist wohl die elektronische Kontaktaufnahme unauffälliger möglich.



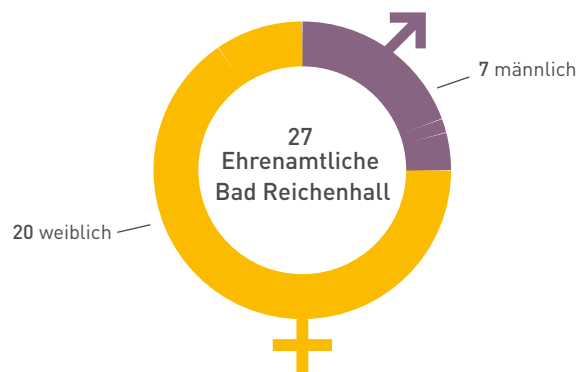
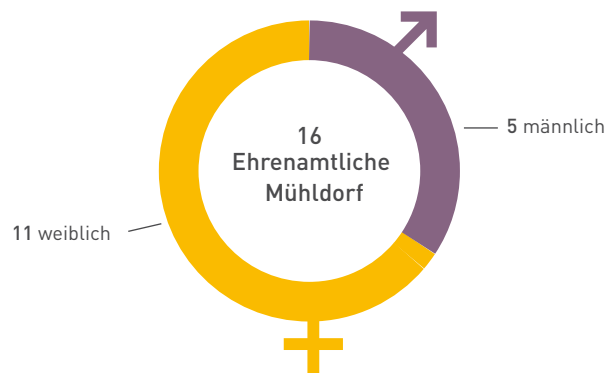
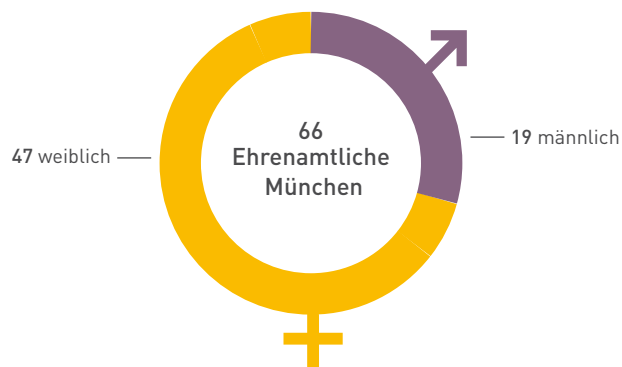
Ehrenamtssuche bleibt Herausforderung, vor allem im ländlichen Raum

Der Dienst an den drei Dienststellen München, Bad Reichenhall und Mühldorf am Inn wurde von insgesamt 109 Ehrenamtlichen und 13 Hauptamtlichen geleistet. In der Ausbildung haben sich neun Personen intensiv auf ihren Einsatz vorbereitet und wurden im Frühjahr 2023 in die Dienstgemeinschaft aufgenommen. Der nächste Ausbildungskurs beginnt im Oktober 2023.

Eine Herausforderung ist es, vor allem in Bad Reichenhall und Mühldorf am Inn genügend Ehrenamtliche zu finden. Dort leben weniger Menschen als im Ballungsraum München, die Fahrt zum Dienst ist oft weiter. Zudem sind dort viele geeignete Personen schon in örtlichen Vereinen oder Pfarreien engagiert. Umso dankbarer sind wir für die zahlreichen Interessierten, die sich das Jahr über bei Freiwilligenmessen, Stadtfesten oder im persönlichen Gespräch über das Ehrenamt bei der Telefon-Seelsorge informieren.



9 Auszubildende



WIR WURDEN 60 – EIN RÜCKBLICK

Im Jahr 1962 wurde in München die erste TelefonSeelsorge-stelle im Bereich der Erzdiözese gegründet; sie ist die zweit-älteste in Bayern. Dieses 60. Jubiläum haben wir am 7. Oktober 2022 mit einem Wortgottesdienst und einem Festakt im Bayerischen Landtag gefeiert.

„Seelsorge beginnt mit dem Wahrnehmen der eigenen Bedürftigkeit – eigene Wunden auszuhalten und die Wunden der anderen zuzulassen. Dann kann ein heiliger Raum entstehen, auch am Telefon“, sagte der Leiter der Hauptabteilung Beratung im Erzbischöflichen Ordinariat, Monsignore Dr. Siegfried Kneißl, in seiner Predigt beim Wortgottesdienst in der Münchner Pfarrkirche St. Anna. Der Dienst bei der TelefonSeelsorge sei „fordernd und anstrengend, aber auch sinnstiftend und beglückend“, betonte Monsignore Kneißl: „60 Jahre TelefonSeelsorge: Das ist kein Grund, sich auszuruhen, aber zu feiern.“



Monsignore Dr. Siegfried Kneißl, Landtagspräsidentin Ilse Aigner und Einrichtungleiter Alexander Fischhold

Prominente sprachen Sätze von Ratsuchenden ein

Der anschließende Festakt im Bayerischen Landtag stand unter dem Motto „Sichtbar werden“. Prominente wie der „Bergdoktor“ Hans Sigl, Kabarettist Johannes Ringlstetter, Schauspielerin Johanna Bittenbinder und weitere hatten dazu in einer Videobotschaft Sätze eingesprochen, mit denen sich Ratsuchende häufig an die TelefonSeelsorge wenden. Vermittelt hatte dies BR-Moderatorin Caro Matzko, die auch durch den Abend führte.

„Seit 60 Jahren helfen Menschen am anderen Ende der Leitung jenen Menschen, die diese Nummer in ihrer Verzweiflung gewählt haben“, hob Landtagspräsidentin Ilse Aigner in ihrem Grußwort hervor. Seelsorge sei eine „Profession“ und werde von Menschen getragen, die „für den anderen über sich hinauswachsen – das ist wahre Nächstenliebe!“

Der Dienst der vielen Ehrenamtlichen bei der TelefonSeelsorge spiegle auch die hohe Einsatzbereitschaft in Bayern wider, sagte Aigner. Jede zweite Person engagiere sich im Freistaat ehrenamtlich.

„TelefonSeelsorge arbeitet wie ein Uhrwerk weiter“

Der Einrichtungsleiter der TelefonSeelsorge in der Erzdiözese, Alexander Fischhold, erinnerte an den Einsatz während der Corona-Pandemie: „Während alle anderen zumachten, hat die TelefonSeelsorge zuverlässig wie ein Uhrwerk weitergearbeitet.“ Es sei wunderbar, dass gerade in Folge der Lockdowns das Thema psychische Gesundheit in Politik und Gesellschaft angekommen sei. „Und gleichzeitig ist es ja kein neues Thema. Die Kirchen in Bayern haben bereits Ende der 1950er Jahre mit

der Planung dessen begonnen, was heute TelefonSeelsorge heißt.“

Der Dienst am Telefon und seit rund zehn Jahren auch per Mail und Chat geschehe oft im Verborgenen. Gerade deshalb werde die TelefonSeelsorge oft früher auf Nöte und Sorgen der Menschen aufmerksam, sagte Fischhold.

Gespräche über den Auftrag der TelefonSeelsorge

Vier kurze Diskussionsrunden widmeten sich anschließend dem Auftrag der TelefonSeelsorge. Sie standen unter den Überschriften: „TelefonSeelsorge macht Not sichtbar“, „TelefonSeelsorge macht Kirche sichtbar“, „TelefonSeelsorge macht Zusammenhalt sichtbar“ sowie „TelefonSeelsorge macht Haltung und Engagement sichtbar“. Auf dem Podium waren neben Verantwortlichen aus dem Erzbischöflichen Ordinariat, Kollegen aus anderen TelefonSeelsorgestellen, Ehren- und Hauptamtlichen aus München auch Politikerinnen und Politiker vertreten: Die Ehrenamtsbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung Eva Gottstein, die dritte Bürgermeisterin der Landeshauptstadt München, Verena Dietl, der Münchner Landrat Christoph Göbel und Michael Koller, stellvertretender Landrat aus dem Berchtesgadener Land. Einig waren sich alle: Die TelefonSeelsorge ist für Gesellschaft und Kirche unverzichtbar. Gut, dass es sie gibt.



Band „Monaco Swing“

Promis sprechen Sätze
von Ratsuchenden ein.

Den Promiclip zum Jubiläum
gibt 's hier zum Nachschauen:
https://youtu.be/z54_KHTiG78





Die Mitwirkenden am Festakt

Zitat #2

Die TelefonSeelsorge ist auch nach 60 Jahren nicht überflüssig geworden, auch wenn es mittlerweile viele andere Angebote für Menschen in psychischen Notlagen gibt. Wenn wir auf die Zahlen der Ratsuchenden am Telefon, in Chat und Mail schauen, scheint unser Dienst wichtiger denn je. Ich bitte Sie alle, gerade in Zeiten, wo überall gespart werden muss, mit dafür Sorge zu tragen, dass wir auch in Zukunft unseren Dienst kompetent und professionell machen können.

Einrichtungsleiter
Alexander Fischhold

Zitat #1

60 Jahre Zuhören, 60 Jahre die richtigen Worte finden – oder gemeinsam schweigen. Ich bin für Dich da. Wir sind für Dich da. Das ist das Versprechen, das die TelefonSeelsorge in der Erzdiözese München und Freising seit 60 Jahren Menschen in Not gibt. [...] Bei der TelefonSeelsorge gilt, was für unser ganzes Land gilt: Ohne den Einsatz der vielen, vielen Ehrenamtlichen wäre unsere Heimat nicht das, was sie ist.

Landtagspräsidentin Ilse Aigner



Moderatorin Caro Matzko

Zitat #3

Erst wenn es mir gelingt, meine eigenen Wunden anzuschauen, kann ich mich den Wunden anderer zuwenden und sie vorbehaltslos gelten lassen. Die Gefahr wäre sonst zu groß, dass ich von oben herab vorschnell Ratschläge erteile, die niemand hören will. Ratschläge können auch Schläge sein. [...] Ein heiliger Raum, eine heilige Zeit, ist auch bei Ihnen am Telefon möglich. Dass sich am Telefon so ein heiliger Raum aufbaut, in dem beide berührt werden. Das geschieht nicht jeden Tag. Aber wenn es sich ereignet, ist es wunderbar.

Hauptabteilungsleiter Monsignore
Dr. Siegfried Kneißl



Begegnung im Bayerischen Landtag



Beim Podiumsgespräch

MITWIRKEN AM GROSSEN GANZEN

Ausbildung, Fortbildung, Supervision und mehr: Bei der TelefonSeelsorge in der Erzdiözese München und Freising werden die professionelle Schulung und Begleitung der Ehrenamtlichen großgeschrieben. Unser gemeinsamer und ständiger Auftrag ist es, immer mehr in die seelsorgerische Haltung hineinzuwachsen und diese mit Leben zu füllen. Ehrenamtliche haben sich Gedanken gemacht, was für sie der Dienst bei der Telefon-Seelsorge bedeutet.

Nahezu jede dritte Person in Deutschland engagiert sich ehrenamtlich – eine stolze Zahl. Das Ehrenamt wird häufig als Kitt bezeichnet, der die Gesellschaft zusammenhält. Dabei ist gerade die Ausübung eines Ehrenamtes nicht selbstverständlich.

Immer wieder finde ich es diskutabel, ob nicht der Staat eigentlich für vieles von dem, was da übernommen wird, zuständig ist. Andererseits – was oder besser wer ist der Staat? Das sind doch wir alle. Im Vergleich zum Beruf hat das Ehrenamt eine andere Art der Verpflichtung und erst recht der Motivation. Bei uns in der Telefon-Seelsorge ist die Motivation die Nächstenliebe. Unser Dienst ist ein Mitwirken am großen Ganzen, eine zutiefst demokratische Gesinnung, in der ein Beitrag für die Gestaltung des Zusammenlebens geleistet wird.

Menschen bringen ihre Fähigkeiten, Talente, ihre Freizeit und ihre Leidenschaft für das Wohl anderer Menschen ein.

Die Bedeutung meines Ehrenamtes ist es, aktiv Hilfe-stellung zu geben, Sinnvolles zu tun, das meistens auch explizit wertgeschätzt wird.

Ehrenamtliche Arbeit erfolgt oftmals unentgeltlich oder auch – je nach Trägergesellschaft – mit einer kleinen Aufwandsentschädigung, aber immer mit großer Hingabe, viel Engagement und Freude an der Aufgabe.

Amt heißt Verpflichtung, Verpflichtung zum Dienst, zur Institution, gegenüber den Menschen und gegenüber der Gemeinschaft.

Die ehrenamtliche Tätigkeit kommt dabei in der Regel nicht nur der „Zielgruppe“ zugute, sondern auch den Ehrenamtlichen selbst.

Ich bekomme von den Anrufern viel zurück: Dank für mein Verständnis ihrer Situationen, Dank für's Zuhören, und manchmal können es auch Tränen sein, die sich endlich lösen. Da merke ich, wie sehr sich meine Arbeit lohnt. Es ist für mich eine Ehre, das Vertrauen der Ratsuchenden in uns als Telefon-seelsorger: innen zu spüren.

Im Ehrenamt können neue soziale Kontakte geknüpft und soziale Netzwerke erweitert werden.

Die Ausbildung hat mir einen neuen Horizont eröffnet. Der Umgang miteinander war sehr sensibel. Das Lernen ging fast mühelos. Die Ausbildung hat bei mir vieles geweckt, auf das ich innerlich gewartet habe. Das Engagement bei der TelefonSeelsorge bedeutet für mich eine Verpflichtung, strukturiert und regelmäßig Dienste zu übernehmen und mich aktiv an der Dienstgemeinschaft zu beteiligen.

Wertschätzung und Anerkennung seitens der Gesellschaft und der Träger sind wichtig.

Ich finde es persönlich bereichernd, zumal man ja auch eine Menge an Wertschätzung und Anerkennung zurückerhält, wofür ich sehr dankbar bin. Ich habe eine größere Toleranzbereitschaft erlernt. Authentizität ist für mich wesentlich bei der inneren Haltung den Anrufenden gegenüber.

Zufriedenheit, Stolz und Freude über ein gelungenes Gespräch und nicht zuletzt der Dank der Ratsuchenden sowie das Gefühl, mit unserem Gespräch etwas bewirkt zu haben, sind für viele bei der TelefonSeelsorge Antrieb und Motivation, sich ehrenamtlich zu engagieren. Basis für die Arbeit sind eine sehr gute Ausbildung, regelmäßige Weiterbildungen und Supervisionen.

Supervision hilft mir, schwierige Situationen zu verstehen, nachzuvollziehen und von Kolleginnen und Kollegen zu lernen. In meiner Supervisionsgruppe kann ich offen und in geschütztem Raum über meine Arbeit sprechen.



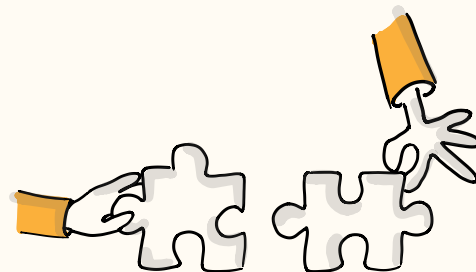
Mitarbeitende der TelefonSeelsorge im Austausch.

„EIN BUNTES MENSCHLICHES PUZZLE“

Der Kontakt zu den Ehrenamtlichen ist für unsere Dienstgemeinschaft lebenswichtig. Dazu dienen persönliche Gespräche, eine ständige erreichbare Rufbereitschaft, Veranstaltungen, Fortbildungen oder die Ehrenamts-Vertretung. Hedwig Schütze ist zusammen mit Angelika Maier gewählte Ehrenamtssprecherin an der Dienststelle München. Außerdem engagiert sie sich auf überregionaler Ebene für die Belange der Ehrenamtlichen. Hier schildert sie ihre Aufgaben und aktuelle Herausforderungen.

Die Gemeinschaft an unserer Dienststelle besteht aus interessanten Persönlichkeiten unterschiedlichen Alters, die aufgrund ihrer Voraussetzungen und Fähigkeiten ein buntes menschliches Puzzle ergeben. Und jedes einzelne Puzzleteil hat seine Bedeutung!

Mit dieser Sicht auf die Dienstgemeinschaft ist das Amt der Ehrenamtsvertreter:innen (EAV) sehr vielfältig und verantwortungsvoll. An der Dienststelle in München wird das Ehrenamt der EAV durch zwei gewählte Personen ausgeübt, die das in sie gesetzte Vertrauen drei Jahre lang in verschiedener Hinsicht gestalten können.



Welche Schwerpunkte und Gestaltungsmöglichkeiten gibt es?

- Die Dienstgemeinschaft fördern und stabilisieren. In den zurückliegenden Corona-Jahren hat dies besondere Aufmerksamkeit verlangt, da Präsenztreffen nicht möglich oder sehr erschwert waren und die digitalen Formate ein neues Miteinander verlangen.
- Bindeglied zu sein zwischen Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen in allen inhaltlichen und strukturellen Belangen. An unserer Dienststelle ist dies in offener, ehrlicher und konstruktiver Weise möglich, da die dazu notwendigen Formate wie zum Beispiel die Mitarbeitertreffen gut etabliert sind, aber weiterentwickelt und der veränderten Gegenwart angepasst werden müssen.
- Inhaltlich mitgestalten durch Aufgreifen von Ideen, Wünschen, Erfahrungen und Verbesserungsvorschlägen, die in der Dienstgemeinschaft auftauchen. Dies können auch aktuelle gesellschaftliche Themen sein, die für den persönlichen Horizont, aber auch für die Beratungssituationen wichtig erscheinen. In jüngster Zeit haben uns unter anderem die politischen Verwerfungen (Kriegssituation), der gesellschaftliche und klerikale Missbrauch, die Coronasituation und das Thema assistierter Suizid sehr beschäftigt.



Hedwig Schütze beim 60. Jubiläum der TelefonSeelsorge.

Ein wichtiges Element der seelsorgerlichen Arbeit ist die Möglichkeit bzw. Notwendigkeit der Supervision, welche bei uns durch externe Supervisorinnen und Supervisoren gewährleistet ist. Die Begleitung durch diese Fachleute und der Kommunikationsweg zwischen Supervisionsgruppen-Sprecher:innen, Ehrenamtssprecherinnen und Hauptamtlichen tragen zur Qualitätssicherung bei.

Als Ehrenamtssprecherinnen halten wir Kontakt zu den Vertretungen auf Regional-, Bayern- und Bundesebene und bringen unsere Themen in diese Gremien ein. Es ist eine gute und längst überfällig gewordene Errungenschaft, dass nun im ökumenischen Trägerverein Telefonseelsorge Deutschland e.V. auch zwei gewählte Ehrenamtvertreter Mitspracherecht haben. Damit ist die Bedeutung von uns Ehrenamtlichen offiziell be- und verstärkt worden.

Wir Ehrenamtssprecherinnen setzen uns gern für die ehrenamtliche Arbeit ein, weil sie unser äußerst wertvoll und wichtig ist!



Lebendige Dienstgemeinschaft.

WIR NEHMEN ABSCHIED

2022 mussten wir uns vor einer engagierten Kollegin verabschieden, die zu den Mitarbeitenden der ersten Stunde der TelefonSeelsorge Bad Reichenhall gehörte.

Christel Emmert

† 12. Dezember 2022

Kurz vor Weihnachten verstarb Christel Emmert im Alter von 75 Jahren. Nur wenige Wochen vorher hatte sie von ihrer Erkrankung erfahren. 29 Jahre lang erfüllte Christel ihr Ehrenamt an der Dienststelle in Bad Reichenhall.

Sie war ein sehr herzlicher Mensch, immer offen für neue Gedanken und Wege, direkt und klar, aber auch selbstkritisch. Sie hatte den Anspruch, hilfreiche und verständnisvolle Gespräche zu führen. Selbst bei der Begleitung unserer Intensivnutzer:innen verlor sie nicht ihr großes Feingefühl und ihre Geduld. Sie konnte, wie wir in vielen Supervisionsstunden erlebten, auf Zwischentöne achten und versuchte, „die Anrufenden in einem Gespräch wenigstens einmal zum Lachen oder Lächeln zu bringen“, wie sie selbst sagte.

Die Sorge füreinander war für Christel bezeichnend, Gleichgültigkeit war ihr fremd. Sie nahm ihre Aufgabe am Telefon und das Miteinander im Team sehr ernst. Unzuverlässigkeit konnte sie nicht leiden. Christel war bescheiden und stellte sich selbst nie in den Mittelpunkt. Begegnungen und Gespräche mit den Kolleginnen und Kollegen der TelefonSeelsorge waren ihr sehr wichtig. Sie fehlt uns.

A person's silhouette is visible in the lower-left foreground, looking up at a vast, starry night sky. The sky is filled with numerous stars of varying brightness, and a few faint streaks of light are visible. The background shows a dark, silhouetted landscape with trees and a hillside under the starry sky.

**„WENN DU BEI NACHT DEN HIMMEL ANSCHAUST, WIRD ES DIR SEIN
ALS LACHTEN ALLE STERNE, WEIL ICH AUF EINEM VON IHNEN WOHNE,
WEIL ICH AUF EINEM VON IHNEN LACHE.“**

(Antoine de Saint-Exupéry; Worte auf Christels Sterbebild)

FORTBILDUNGSPROGRAMM 2022

29.01.2022

Zoom-Meeting

Fachtag

Stefan Kühne

Handlungsfähigkeit der Telefonseelsorger:innen angesichts belastender Anfragen

23.02.2021

Zoom-Meeting

Impulsabend und Austausch zum Thema Sucht

Raphael Koller

Beratung, Begleitung, therapeutische Angebote mit ihren unterschiedlichen Ansätzen

09.03. +

30.03.2022

Zoom-Meeting

Gesprächsführung in der Nacht

Alexander Fischhold, Ulrike Zeller

Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit als unverzichtbares Charakteristikum von Telefonseelsorge

24.03.2023

Zoom-Meeting

Beratung nach einem Monat Krieg in der Ukraine

Alexander Fischhold, Ulrike Zeller

Österlicher Gottesdienst im April 2022 an der Dienststelle München – noch unter Corona-Schutzmaßnahmen.



**25.03. –
26.03.2022**
Kloster Armstorf

Krisentelefon-Schulung
Hermann Saur, Alexander Fischhold

Grundlagen der Psychotraumatologie

04.05.2022
Zoom-Meeting

**Impulsabend und
Austausch: Schwierige
Gesprächssituationen in
der Onlineberatung und
am Telefon**
Tobias Lehner

Ansätze für schwierige Gespräche

**22.07. –
24.07.2022**
Abtei Frauenwörth/
Chiemsee

„ACTen“
Isabelle Angenendt-Fischhold

Arbeiten mit Ansätzen aus der „Akzeptanz- und
Commitmenttherapie“

08.11.2022
Zoom-Meeting

**Jugendliche und junge
Erwachsene in Telefon-
und Online-Seelsorge -
Bedürfnisse, Lebenswelten,
Kommunikationsstile**
Gerhard Hintenberger

Bedürfnisse, Problemlagen und Lebenswelten von
Jugendlichen und jungen Erwachsenen

**11.11. –
12.11.2022**
Traunstein

Nachtdienstfortbildung
Alexander Fischhold, Ulrike Zeller

Bedeutung von Schlaf;
Erkenntnisse der Chronobiologie und der Schlafmedizin

08.12.2022
Hybrid /
Zoom-Meeting
(organisiert von der
TelefonSeelsorge
Rosenheim)

**Vergebung - Die befreiende
Kraft des Neuanfangs**
Margot Käßmann

Aufzeigen von Wegen, wie Vergebung gelingen kann.

SUPERVISION

Unsere Seelsorgearbeit wird von einem Team aus erfahrenen Supervisorinnen und Supervisoren unterstützt. Sie kommen aus den Bereichen Psychologie, (Psycho-)Therapie und psychosoziale Versorgung.

Die Supervisorinnen und Supervisoren bieten i.d.R. einmal pro Monat Fallbesprechungen an und ermöglichen so die Reflexion der Beratungsarbeit, Entlastung nach beanspruchenden Gesprächen und eine Vertiefung der beraterischen Fähigkeiten.

Wir sagen DANKE für die fachkundige Begleitung!



Dienststelle München

Elke Frohn
Michaela Kuen
Patrick Künstler
Norbert Plößer
Christian Präg

Dienststelle Bad Reichenhall

Dieter Manas
Kati Mühler
Rosa Wladar

Dienststelle Mühlendorf am Inn

Gabi Dölzer

Hauptamtlichen-Team

Viola Gruber
Thomas Vogl

HAUPTAMTLICHEN-TEAM

DIENSTSTELLE MÜNCHEN

Alexander Fischhold, Dipl. Theologe, Supervisor DGSv
Einrichtungsleiter, Dienststellenleiter München
verantwortlich für den Kernprozess Telefon und das
Krisentelefon in der Psychosozialen Akuthilfe

Ulrike Dahme, Dipl. Theologin
Abwesenheitsvertreterin des Einrichtungsleiters
verantwortlich für die Kernprozesse Chat und Mail
Ausbildungsverantwortliche für München

Rupert Fischer, Dipl. Sozialpädagoge
Berater

Tobias Lehner, Dipl. Theologe
Berater, verantwortlich für die Öffentlichkeitsarbeit
Mitarbeit in den Kernprozessen Chat und Mail

Ulrike Zeller, Dipl. Sozialpädagogin
Beraterin, verantwortlich für das Querschnittsthema
Fortbildung

Christine Campinge, Verwaltungskraft

Sabine Hesse, Verwaltungskraft

Rosmarie Spiegelsberger, Verwaltungskraft

Marion Albert, Arbeitsplatzassistentin

DIENSTSTELLE BAD REICHENHALL

Raphael Koller, Dipl. Sozialpädagoge
Dienststellenleiter

Sabine Reiter, Verwaltungskraft

DIENSTSTELLE MÜHLDORF AM INN

Andrea Fürnrohr, Dipl. Psychologin
Dienststellen- und Ausbildungsleiterin

Andrea Bernhard, Verwaltungskraft

Ein Teil des Hauptamtlichen-Teams
im Sommer 2022.



IMPRESSUM

Erzdiözese München und Freising (KdöR)

vertreten durch das Erzbischöfliche Ordinariat München
Generalvikar Christoph Klingan
Kapellenstraße 4, 80333 München

Verantwortlich für den Inhalt

Ressort Caritas und Beratung, Hauptabteilung Beratung,
TelefonSeelsorge München, Alexander Fischhold

Redaktion

Tobias Lehner, Arbeitskreis für Öffentlichkeitsarbeit

Realisierung des Produkts mit der Stabsstelle
Kommunikation, Visuelle Kommunikation

Bildnachweis

S. 3: EOM (Fotograf: Lennart Preiss)
S. 12 - 15: EOM (Fotograf: Robert Kiderle)
S. 17: EOM (Fotograf: Lennart Preiss)
S. 19: EOM (Fotograf: Robert Kiderle und Lennart Preiss)
S. 21: unsplash.com (Klemen Vrankar)
S. 22: EOM (TelefonSeelsorge München, Tobias Lehner)
S. 25: EOM (Fotograf: Lennart Preiss)

Illustrationen

S. 9, 18 + 26: Anita Berner, Visual Messages



Weitere Infos auf unserer Website:
www.erzbistum-muenchen.de/telefonseelsorge

Gestaltung

tsew. Tiefschwarz und Edelweiß, www.tsew.de

Druck

www.sasdruck.de

Papier: enviro®ahead, hergestellt aus 100% Altpapier,
FSC®-zertifiziert

Die Kompensation der CO₂-Emissionen erfolgt über
Klimaschutzprojekte des kirchlichen Kompensationsfonds
Klima-Kollekte gGmbH

UID-Nummer

DE811510756



**GUTER GOTT,
DU LIEBST ALLE MENSCHEN UND BIST IHNEN NAHE.
WIR DANKEN DIR FÜR 60 JAHRE TELEFONSELSORGE.**

**GIB UNS WACHE AUGEN, DASS SIE BEDÜRFTIGKEIT WAHRNEHMEN
UND DAS UNSCHEINBARE NICHT ÜBERSEHEN.**

**GIB UNS EIN OFFENES OHR,
DAS HELLHÖRIG IST FÜR DIE STIMME DER NOT.**

**GIB UNS EIN HÖRENDES HERZ,
DAS TRÖSTEN UND BERGEN KANN
UND AUCH DEINE STIMME ZU ERHORCHEN VERMAG.**

**LASS IN DEN BEGEGNUNGEN AM TELEFON, IN MAIL UND CHAT
DEINE NÄHE SICHTBAR WERDEN.**

Gebet beim Gottesdienst zum 60. Jubiläum der TelefonSeelsorge in der Erzdiözese München und Freising

0800-1110222

Chat- und Mailberatung:
www.telefonseelsorge.de



TelefonSeelsorge®
Erzdiözese München und Freising



ERZDIÖZESE MÜNCHEN
UND FREISING

TelefonSeelsorge in der Erzdiözese München und Freising

Landwehrstraße 66
80336 München

Tel. (Büro): 0 89 / 21 37 - 20 98

Mail: telefonseelsorge@eomuc.de

Web: www.erzbistum-muenchen.de/telefonseelsorge