



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

Erzdiözese München und Freising

0800 / 111 0 222

JAHRESBERICHT 2016



**ERZDIOEZE MÜNCHEN
UND FREISING**

Erzdiözese München und Freising
Kath. Telefonseelsorge München
Landwehrstr. 66 / III
80336 München
Büro: 0 89 / 21 37-2098, Fax: -2099

Erzdiözese München und Freising
Telefonseelsorge Südostbayern
Salzburger Str. 29b
83435 Bad Reichenhall
Büro: 0 86 51/6 89 69

Erzdiözese München und Freising
Telefonseelsorge Mühldorf
Kaiser-Ludwig-Str. 15
84453 Mühldorf
Büro: 0 89 / 21 37-4140

telefonseelsorge@eomuc.de
www.telefonseelsorge-muenchen-kath.de

Inhaltsverzeichnis

Krisenhotline nach dem Amoklauf im Olympia Einkaufszentrum OEZ	4
Jubiläumskongress von IFOTES in Aachen – KTS München ist dabei	6
„Educational Path for Emotional well-being (EmPoWering)“ – ein Erasmus-plus-Projekt	9
Erster diözesanweiter Ausbildungskurs – ein Auswertungsversuch	10
Der Wechsel allein ist das Beständige. (Arthur Schopenhauer)	11
Die Gründung der neuen Telefonseelsorge-Dienststelle in Mühldorf 2016	16
Weiterentwicklung der Regionalisierung	18
Statistik 2016	20
Wir über uns – Veranstaltungen an unseren Dienststellen	21
Mitarbeitendenstatistik	24
Personalia	24
Nachruf	25
Fortbildungen 2016	26

Krisenhotline nach dem Amoklauf im Olympia Einkaufszentrum OEZ

Während sich in Aachen die Teilnehmer/innen des IFOTES-Kongresses von vier Tagen Kongress erholten, um abends für den feierlichen Abschlussabend wieder fit zu sein, fand am Nachmittag des 22. Juli 2016, wie sich im Nachhinein herausstellte, ein Amoklauf eines Jugendlichen statt, bei dem neun Menschen getötet und 36 Menschen körperlich verletzt wurden. Der Amokläufer tötete sich selbst und wurde Stunden später von der Polizei im Olympiagelände aufgefunden.

Bei aller Tragik und allem Schrecken handelte es sich ja eigentlich um ein lokal sehr begrenztes Geschehen, bei dem nicht mit einer allzu großen Anzahl von Betroffenen zu rechnen hätte sein müssen, die im Rahmen der normalen Strukturen der Psychosozialen Notfallversorgung (PSNV) im Grunde hätten betreut werden können.

Da aber zunächst sehr lange unklar blieb, ob es sich bei dem Geschehen im OEZ um einen Terroranschlag handelt und es viele Gerüchte gab, dass im ganzen Stadtgebiet Terroristen unterwegs sein könnten, entwickelte sich dieser Amoklauf zu einer riesigen polizeilichen Lage, die zur Folge hatte, dass es in München an diesem sommerlichen Freitagabend eine ungeheure hohe Zahl an Menschen gab, die unmittelbar von der Auswirkung betroffen waren und sich zumindest subjektiv in Lebensgefahr wähnten.

Begünstigt wurde dies dadurch, dass der komplette Öffentliche Personennahverkehr zum Erliegen kam, dass im ganzen Stadtgebiet immer wieder schwer bewaffnete Polizisten unterwegs waren, um mögliche Terroristen auszuschalten, dass sich große Mengen an Personen teilweise die ganze Nacht in irgendwelchen Kellern oder Lagern verbarrikadiert hatten - ohne Handynetz - und so die ganze Nacht nicht mitbekamen, dass sich die Lage längst wieder entspannt hatte.

Mit der Leitung der PSNV im Rahmen dieses Geschehens war durch die Landeshauptstadt München das Kriseninterventionsteam des ASB München (KIT) beauftragt worden. Nachdem bei diesem im Lauf des Samstags und des Sonntags immer mehr Menschen telefonisch Kontakt suchten, wurde ich am Sonntag 24. Juli 2016 angefragt, ob wir nicht eine Hotline für die Betroffenen des Amoklaufs schalten könnten.

Schon in den Jahren zuvor hatte es konzeptionelle Überlegungen zu einer Krisenhotline in Kooperation mit der Notfallseelsorge gegeben. Nach dem Zuganglück in Bad Aibling konnten wir erste Erfahrungen damit sammeln. So war es technisch leicht möglich, diese Hotline sofort online gehen zu lassen. Die Technik war bereits im Zug der Erneuerung der Telefonanlage geschaffen worden, wenngleich sie noch nie im Realbetrieb gelaufen war. Auch hatten wir im Kontext des Zuganglücks schon einmal etwa 20 aktive und ausgebildete Telefonseelsorger/innen zusätzlich in Fragen der Psychotraumatologie und dem Betrieb einer Krisenhotline geschult, so dass die Hotline noch am Sonntagnachmittag online ging.

Bei der Nummer handelt es sich um eine Nebenstelle des Erzbischöflichen Ordinariats, die allerdings so geschaltet ist, dass diese an allen Telefonen der Dienststelle aufgeschaltet werden kann, so dass im Grunde 20 Menschen gleichzeitig an dieser Nummer Dienst tun können.

Veröffentlicht wurde die Nummer der Hotline zunächst nur über Twitter durch das Polizeipräsidium München. Dennoch läutet ab etwa 18 Uhr das Telefon ununterbrochen, so dass die Anzahl der Mitarbeiter/innen an der Hotline auf fünf erhöht werden musste, um dem Ansturm einigermaßen begegnen zu können. Oft war es zunächst auch nur möglich, den Namen und die Telefonnummer zu notieren, um später zurückzurufen, was für Telefonseelsorger/innen, die ja in der Regel immer anonym arbeiten, sehr ungewohnt war.

Die Anrufer/innen beschrieben in aller Regel Veränderungen bei sich selbst oder bei ihnen nahe stehenden Personen, die sie nach den Ereignissen bei sich festgestellt hatten. Ein großes Thema

an den ersten Tagen war auch, dass es für viele undenkbar war, wieder Arbeiten gehen zu können oder anderweitig in den Alltag zurückzufinden.

Psychotraumatologisch stellten die Anrufenden also in aller Regel Symptome bei sich oder anderen fest, die als akute Belastungsreaktion bezeichnet wird und sehr häufig nach einem Ereignis wie diesem, das verbunden mit subjektiver Todesangst war, auftreten.

Hier kam uns zugute, dass wir jüngst schon mal zum Thema geschult hatten, so dass auch unter Zuhilfenahme des Faltblatts „Informationen für Betroffene und Angehörige. Empfehlungen für den Umgang mit belastenden Ereignissen“ herausgegeben vom Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe eine adäquate Erste Hilfe für die Seele geleistet werden konnte.

Wichtige Aspekte dabei waren:

- Normalisierung der Reaktionen („vielen Menschen, die das erlebt haben, geht es ähnlich, das ist ganz normal, in der Regel lassen die Reaktionen innerhalb von einigen Tagen nach“)
- Unterstützung bei Überlegungen, was die Betroffenen für sich selber tun können
- Unterstützung und Motivieren zur Nutzung des persönlichen sozialen Netzes
- Bei Bedarf Weitervermittlung an geeignete Einrichtungen, zum Teil an die Notfallseelsorge bzw. das KIT München aber auch ganz viel an die Münchner Insel.

Nachdem die Hotline die ersten Tage jeweils von 8 bis 22 Uhr betrieben werden sollte und die Nachfrage weiterhin hoch blieb, bot Dr. Andreas Müller-Cyran, Leiter der Krisenpastoral, am Dienstag, 26. Juli 2016, nochmals eine Kurzschulung zum Thema Psychotraumatologie und Hotline an. Diese wurde auch auf Video aufgenommen und per Youtube allen Mitarbeiter/innen zur Verfügung gestellt, die nicht dabei sein konnten bzw. etwas nachsehen wollten.

Inhaltlich spannend war noch, dass sich ab Mittwoch/Donnerstag immer mehr Anrufer/innen nochmals meldeten und rückmeldeten, dass wir Recht hatten und sich die Symptome zurückentwickelt haben und unsere Empfehlungen zum Umgang damit hilfreich waren. Dies deckt sich mit der zu erwartenden Entwicklung einer akuten Belastungsreaktion, war aber dennoch spannend zu beobachten.

Bis Mittwoch haben wir versucht, immer mit mindestens fünf Mitarbeiter/innen gleichzeitig die Hotline zu bedienen; danach wurde die Nachfrage weniger, so dass wir bis Sonntag 31. Juli auf ein bis zwei Mitarbeiter/innen reduzieren konnten. Ab 1. August lief nur noch eine Ansage, dass wir nur mehr über die normale Nummer der Telefonseelsorge erreichbar sind.

Versuch eines Fazits:

- Es war mehr als sinnvoll diese Krisenhotline angeboten zu haben, weil in den sieben Tagen mehr als 500 Gespräche zustande kamen, die alle sinnvoll waren
- Es war gut von vorn herein offen gelassen zu haben, wie lange die Hotline läuft, so konnten wir, nachdem kaum noch Anrufe ankamen, ohne weiteres die Hotline auf Ansagebetrieb mit Hinweis auf Telefonseelsorge und Münchner Insel umschalten
- Es war wichtig, Mitarbeiter/innen der Telefonseelsorge vorher schon in Psychotraumatologie und zum Thema Krisen-Hotline geschult zu haben
- Mitarbeiter/innen von Telefonseelsorge können mit einer Zusatzschulung ohne weiteres eine solche Hotline besetzen
- Bei einem hohen Anrufaufkommen sind die Schichten eher kurz zu halten: maximal vier Stunden

- Lieber zunächst mit zu vielen Mitarbeiter/innen Dienst tun und reduzieren als umgekehrt
- Die Vernetzung zu den anderen Beteiligten im Bereich der PSNV (KIT, Notfallseelsorge, Kommune etc.) ist sowohl im Vorfeld als auch während des Betriebs einer Hotline (rotes Telefon!) wichtig
- Alle Mitarbeiter/innen brauchen zu jedem Zeitpunkt alle verfügbaren Informationen
- Während des Betriebs der Hotline braucht es Hauptamtliche, die für Entlastungsgespräche zur Verfügung stehen, im Nachgang ist Supervision unerlässlich;
- Nicht zu unterschätzen ist die öffentliche Wahrnehmung und somit auch die Anzahl der Presseanfragen
- Im Rahmen der Organisationseinheiten von Telefonseelsorge ist es sinnvoll, dass andere Stellen während der Hotline stark entlasten. Ein herzlicher Dank an die ETS und die Stellen von Südstbayern
- Die Erfassung der Gespräche ist im Rahmen von TS-Bussi gut möglich;
- Die Telefontechnik muss vorher schon vorhanden sein, sonst dauert es zu lange bis es läuft.

Alexander Fischhold



» DAMIT DAS LEBEN WETERGEHT... «

Jubiläumskongress von IFOTES in Aachen – KTS München ist dabei

Fünf ehrenamtliche und drei hauptamtliche Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen folgten der Einladung von IFOTES (International Federation of Telephone Emergency Services) und der Telefonseelsorge in Deutschland zum XX. Internationalen IFOTES Kongress in Aachen vom 19. bis 22. Juli 2016.

Der Kongress setzte sich mit den beiden zentralen Aufgabenbereichen der medienvermittelten Krisenhilfe auseinander: dem Begleiten von Menschen in suizidalen Krisen und der Stärkung der emotionalen Balance. Dabei stand jeder der Tage unter einem eigenen Motto:

Tag 1 – Warum hilft es zu sprechen und zuzuhören?

Tag 2 – Wie können wir zuhören und Fragen stellen?

Tag 3 – Weiterleben nach einem dramatischen Verlust

Das Kongress-Programm reichte von Vorträgen international anerkannter Wissenschaftler, Praktikern und Betroffenen, über Workshops und spirituelle Angebote bis hin zu einem bunten, kulturellen Rahmenprogramm. Außerdem bot er Platz für internationalen Austausch mit Menschen aus 23 Nationen, in denen sich 21.000 Freiwillige für Menschen in seelischer Not per Telefon, Chat, Mail und Face-to-Face engagieren. Dieser Austausch auf allen Ebenen wird im Drei-Jahres-Rhythmus seit 1967 gepflegt. In Genf wurde damals IFOTES als „Non Profit“ Organisation gegründet.

Heute heißt Teilnehmen am Kongress: Eintauchen in eine Gemeinschaft von 1.500 Kongressteilnehmenden, die durch ihr gemeinsames Engagement spürbar verbunden sind. Abends ließen wir als Gruppe der KTS München den Tag in einem der vielen Lokale mit Gesprächen über den Tag und einer Menge Spaß miteinander ausklingen. Alexander Fischhold, Einrichtungsleiter der Telefonseelsorge in unserer Diözese, war als Mitglied des Wissenschaftskomitees, das für das Programm zuständig war, sowohl an der inhaltlichen Gestaltung des Kongresses, als auch als Moderator bei einzelnen Vorträgen aktiv.

Ulrike Dahme und Ulrike Zeller boten einen Workshop an mit dem Titel „Wer hat Angst vorm schwarzen Loch?“. Kernthemen waren:

- Wie **aktiv** gehen wir mit Suizidalität am Telefon um? (Hier fragen wir aktiv nach, ob der/die Anrufende Suizidgedanken/-absichten hat.)
- Wie gehen wir **aktiv** mit Suizidalität am Telefon um? (Was kann hilfreich sein im Gespräch?).

Beispielhaft für das Programm seien hier zu jedem der thematischen Schwerpunkte Vorträge genannt, die Impulse für unsere Arbeit vor Ort gesetzt haben:

Tag 1 – Warum hilft es zu sprechen und zuzuhören?

Prof Dr. Brian Mishara, Professor der Psychologie und Direktor des “Centre for Research and Intervention on Suicide and Euthanasia” an der „Université du Québec à Montréal“, ist Vize-Vorsitzender des Beirates des Helpline-Netzwerkes „Befrienders Worldwide“. Er forscht u.a. zur Effektivität von Suizidpräventionsprogrammen. Sein Thema: Die Rolle von Telefonseelsorge zur emotionalen Unterstützung und Suizidprävention: Warum hat sie eine Wirkung, wie sieht Best-Practice aus und was für eine Wirkung hat sie?“ Seine These: „Wir müssen heutzutage alle Kommunikationswege, die uns zur Verfügung stehen nutzen. Dazu gehören auch Onlinedienste, Chat und SMS. Alle diese Wege sind wichtig, um den Menschen eine umfassende emotionale Unterstützung zu bieten.“

In seinem Vortrag stellt er die Schlussfolgerungen seiner Studien, was Telefonseelsorge tun sollte, vor. Dabei unterstreicht er, dass Empathie und Respekt die beiden Grundvoraussetzungen sind, ohne die Hilfe nicht möglich ist. Er betont auch die Bedeutung der ersten drei Gesprächsminuten, die entscheidend sind für den Kontaktaufbau und empfiehlt direktive Gesprächsführung zur Klärung von Suizidalität.

Seine Arbeit unterstreicht das Konzept von Telefonseelsorge als Angebot von Ehrenamtlichen, denn alle Studien zeigen, dass Laien-Freiwillige besser sind als Profis bei der Unterstützung von Menschen, die Suizidabsichten haben.

Tag 2 – Wie können wir zuhören und Fragen stellen?

2 Beispiele:

Professor Rory O'Connor, Professor für Psychologie, Leiter des "Suicidal Behaviour Research Laboratory" an der Universität Glasgow, Vorsitzender der "International Association for Suicide Prevention" und Mitglied der "American Association of Suicidology" u.a.

Sein Thema: Das suizidale Gemüt verstehen

Seine These: „Suizid und versuchter Suizid sind wichtige Probleme der öffentlichen Gesundheit. Wir müssen über die psychiatrischen Kategorien hinausgehen, um die Wege, die zu Suizid führen, besser zu verstehen.“

In seinem Vortrag stellt er sein IMV-Modell der Suizidalität (The Integrated Motivational-Volitional Model of Suicidal Behaviour – Integrative motivational-volitionale Modell von Suizidalität) vor. Er wirbt in seinem Vortrag für eine psychologische Sicht darauf, Suizidalität als Versuch, Schmerz zu beenden. Seine Kernthese: Suizid ist Verhalten und Suizid zu begehen eine Entscheidung.

Seine Forschung befasst sich sowohl mit der Unterscheidung von Menschen mit Suizidgedanken und Suizidhandlungen, als auch mit den Faktoren die helfen, dies zu unterscheiden. Sein Modell ist sowohl in Fachliteratur veröffentlicht, als auch auf der Homepage seines Institutes dargestellt.

Kevin Briggs, ehemaliger Polizist in San Francisco:

Sein Vortrag: Zentrale Lebensereignisse, Kontaktaufnahme zu suizidalen Personen und Bekämpfung der Mitgefühlsmüdigkeit

Seine These: „Jährlich sterben auf der Welt mehr als eine Million Menschen durch Selbstmord. Dazu tragen ein fehlendes Verständnis für die Problematik und zu wenig verfügbare Ressourcen in hohem Maße mit bei. Einer der Orte, wo viele Menschen sich das Leben nehmen, ist die Golden Gate Bridge. Als Ersthelfer habe ich erfahren, wie wichtig auch der Selbstschutz ist, wenn man mit diesen Menschen umgeht.“

Er berichtete aus seiner praktischen Arbeit im Einsatz an der Golden Gate Bridge, wo er mit vielen Menschen sprach, die sich umbringen wollten und sich um entschieden, aber auch über die Erfahrung des Scheiterns.

Tag 3 – Weiterleben nach einem dramatischen Verlust

Viktor Staudt

Sein Thema: Die Geschichte meines Selbstmords

Er sprach über seine Erfahrungen vor und nach seinem Suizidversuch. Darüber veröffentlichte er auch ein Buch und bekommt seit dem viele Anfragen. Er berührte das Publikum tief und stellte sich im Anschluss den vielen Fragen aus dem Publikum.

Die Vorträge wurden mitgeschnitten und sind auf CD für Mitarbeitende der TS in der Bibliothek in München ausleihbar.

Der Kongress zum 50jährigen Jubiläum ging zu Ende - die Feiern in Aachen noch nicht!

Direkt im Anschluss, am 23.06.2016 feierte die Telefonseelsorge Deutschland ihr 60jähriges Jubiläum. Aber dies wäre ein neuer Artikel.

Ulrike Zeller

„Educational Path for Emotional well-being (EmPoWering)“ – ein Erasmus-plus-Projekt

Die KTS München nimmt teil an einem von der EU finanzierten Erasmus-plus-Projekt: „Educational Path for Emotional well-being (EmPoWering)“. Das Projekt erstreckt sich über einen Zeitraum von zwei Jahren - September 2015 bis August 2017. Organisiert wird es von der IFOTES (International Federation Of Telephone Emergency Services), der Dachorganisation der europäischen Telefonseelsorgeeinrichtungen. Es hat zum Ziel, ein innovatives Gesprächsführungstraining für die Telefonseelsorge in Europa zu entwickeln.

Erasmus-plus-Projekte dienen grundsätzlich der Vernetzung der Bürger in Europa und in diesem Fall speziell der Förderung der psychischen Gesundheit und der Suizidprävention.

An dem Projekt beteiligt sind neben IFOTES international (mit zwei Stellen) vier Telefonseelsorgeorganisationen aus Italien, den Niederlanden, Ungarn und Deutschland. Begleitet werden sie von Forschungseinrichtungen der Universitäten Perugia, Utrecht, Budapest und Heidelberg.

Innerhalb des Projektes gibt es vier transnationale Konferenzen in jedem der teilnehmenden Länder, der übrige Kontakt erfolgt über webbasierte Steuerungsgruppen.

In einem ersten Schritt wurden anhand eines Fragebogens die bereits existierenden Ausbildungskonzepte im Telefonseelsorgebereich erhoben und evaluiert, um die aktuellen nationalen Standards zu kennen. Der Fokus lag dabei auf der Frage, welche Fähigkeiten für ein Gespräch am Telefon besonders wichtig sind. Befragt wurden ehren- und hauptamtliche Mitarbeitende in der Telefonseelsorge. Zum Vergleich wurde der Fragebogen auch an andere Einrichtungen versandt, die in der Beratung von suizidalen Menschen tätig sind.

Folgende Inhalte erwiesen sich als besonders wichtig: aktives Zuhören, emotionale Stabilität des Beratenden, Empathie, Gesprächsführung/-struktur, Aktivierung von Ressourcen und Respekt.

Darauf aufbauend wurde ein aus fünf Modulen bestehendes Gesprächsführungstraining erstellt. Das gesamte Training umfasst 120 Stunden, wobei das Herzstück ein 40-stündiges Präsenztraining ist. Hinzu kommt eine 30-stündige Vorbereitungsphase und eine 50-stündige Nachbereitung.

In den 30 Stunden arbeiten die Trainees mit einer webbasierten Trainingsmethode (blended learning). Zu jedem der großen Themenblöcke müssen im Internet Fragen richtig beantwortet werden. Alle Antwortmöglichkeiten sind mit Kurzkomentaren und Artikelverweisen versehen.

Im Anschluss an das Präsenztraining in der Gruppe sollen die 50 Stunden Nachbereitung für weitere vertiefende Lektüre, Hospitation und Intervention genutzt werden. Auch Filme werden hier zum Einsatz kommen.

Besonders spannend für uns in München war im Oktober 2016 ein Testlauf des Präsenztrainings in Schloss Fürstenried. Daran nahmen Menschen aus allen vier am Projekt engagierten Ländern teil. Voraussetzung war, dass sie noch nicht in Gesprächsführung geschult worden waren. Es wurde auf Englisch geübt und reflektiert, was für alle Beteiligten keine geringe Herausforderung und Anstrengung war. Zur Entspannung haben wir unsere Gäste auf die Wies'n und zu einer Stadtführung eingeladen.

Daran anschließend wurden von November 2016 bis Januar 2017 in allen Ländern die Trainingsmodule an zukünftigen ehrenamtlichen Telefonseelsorgern und an „Profis“ aus dem sozialen Bereich getestet. Die Vergleichsgruppen arbeiteten von Januar bis März 2017.

Auch wir Münchner hatten eine Vergleichsgruppe zugelost bekommen und so trainierten wir – meine Kollegin Ulrike Zeller und ich – mit Fachkräften von der Caritas, die in der psychosozialen

Beratung tätig sind. Die Trainingstage haben uns wegen der hohen Motivation und Kompetenz der Trainees viel Freude gemacht.

Die Effizienz des Trainings wiederum wird von den Forschungsinstituten in mehreren Online-Befragungen evaluiert.

IFOTES strebt an, dass das Training nach europäischer Zertifizierung (ECVET Certification) anerkannt wird. Die Trainingsmodule sollen dauerhaft für alle europäischen Länder zugänglich sein und in der Aus- und Weiterbildung genutzt werden.

Auch wenn Vieles in der Vorbereitung wesentlich komplexer war als im normalen Dienststellenalltag, die Begegnungen und der herzliche Kontakt und Austausch mit Menschen, die in unserem Bereich arbeiten, haben uns neue Horizonte eröffnet.

Ulrike Dahme

Erster diözesanweiter Ausbildungskurs – ein Auswertungsversuch

Als ein gemeinsames Pilotprojekt qualifizierten die Katholischen Telefonseelsorge-Stellen München und Bad Reichenhall im Ausbildungskurs 2015/2016 neun Frauen und drei Männer zu ehrenamtlichen Telefonseelgerinnen und Telefonseelgerern. Dieser gemeinsam durchgeführte einjährige Qualifizierungskurs fand monatlich außerhalb der Schulferien an zwölf Freitagabenden und ganzen Samstagen abwechselnd einmal in München und einmal in Bad Reichenhall statt. Ziel dieses ersten diözesanweiten Kurses war, dass die Teilnehmenden aus den beiden diözesanweiten TS-Stellen sich gut kennenlernen. Sie sollten sich vernetzen und schrittweise ein gemeinsames Selbstverständnis entwickeln als ehrenamtliche Telefonseelgerinnen und Telefonseelgerer in der sich neu formierenden Telefonseelsorge als einer Einrichtung des Erzbistums München und Freising mit zwei + x Dienststellen.

Der Ausbildungskurs startete mit einem Selbsterfahrungswochenende im Mai 2015. Wichtiger Schulungsinhalt war hier die Arbeit an der eigenen Person im Beziehungsfeld der Ausbildungsgruppe: Zugang finden zu eigenem Erleben und Verhalten, zu eigenen Einstellungen, Haltungen und Werten; Kennenlernen der eigenen Ressourcen, Vermeidungstendenzen und Grenzen; Förderung des persönlichen Tiefgangs und der Authentizität. Als „Folie“ für diese Entdeckungsreise dienten die fünf Säulen der Identität (H. Petzold).

Im Rahmen der sich anschließenden Gesprächsführungseinheiten, die abwechselnd in München und Bad Reichenhall stattfanden, beherbergten sich viele Kursteilnehmenden gegenseitig, einzelne übernachteten in Gasthäusern und Pensionen.

Wichtige Inhalte des Gesprächsführungsbausteins waren die Erarbeitung und Einübung von Haltungen und Fertigkeiten einer hilfreichen und zieldienlichen Gesprächsführung, das Kennenlernen verschiedener Interventionsformen, individuelle und institutionelle Grenzen des Helfens, Hilfe zur Selbsthilfe und Anregung zur Selbstsorge.

Sehr wichtig war die Vermittlung von Gesprächsführungszielen aus dem weiterentwickelten 0800-Konzept und deren Einübung: Das aktive Erfragen des Gesprächsanlasses, des Gesprächsanliegens und des Gesprächsauftrages, das Üben der Nachfrage nach dem letzten Anruf bei TS und das aktive Begrenzen von Begleitungsgesprächen mit regelmäßig Anrufenden.

In selbstorganisierten lokalen Lerngruppen ermöglichten sich die Auszubildenden zusätzliche Lernerfahrungen durch Nachbesprechen und Üben des Gelernten.

Während der neunmonatigen, dezentral organisierten Praxisphase am Beratungstelefon ab August 2015 wurden im Beisein von erfahrenen ehrenamtlichen und hauptamtlichen

Praxisanleiter/innen eigenständig Beratungsgespräche geführt, hilfreich gestaltet und kritisch-konstruktiv reflektiert. Neu in dieser praktischen Phase war die juristisch begründete und für alle TS-Stellen bundesweit verpflichtende vorgeschaltete bundeseinheitliche Hospitationsansage, durch die Anrufende über das spezielle Hospitationssetting vorinformiert wurden.

Allen Anleiterinnen und Anleitern sei an dieser Stelle für ihr zeitintensives und engagiertes Da-Sein und Mitwirken ganz herzlich gedankt.

Nutzbar in der Hospitationsphase wurde die ab Juli 2015 neu eingerichtete **gemeinsame Rufbereitschaft** der Leitung der Katholischen Telefonseelsorge München. Diensthabende und Hospitierende konnten - und können auch weiterhin - nach schwierigen Beratungsgesprächen und in Problemsituationen unter der Rufnummer 089/2137-2102 diesen Hintergrund-Dienst zu Informations-, Orientierungs- oder Entlastungsgesprächen in Anspruch nehmen.

Nach Abschluss der Ausbildung wurden Mitte März 2016 je sechs Auszubildende in den Dienststellen der TS München und TS Bad Reichenhall als neue ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter herzlich begrüßt.

Diesen zwölf Personen, die jetzt als qualifizierte Ehrenamtliche in der diözesanweiten Dienstgemeinschaft kooperierend tätig sind, ein herzliches Vergelt's Gott für ihr hohes Engagement und Durchhaltevermögen, für die Kooperationsbereitschaft und für die Kraft und Zeit, die sie aufgewendet haben um „miteinander zum Ziel“ zu gelangen. Mit ihrer Zielorientierung haben sie maßgeblich dazu beigetragen, dass ein wichtiger Meilenstein im Change-Prozess KTS 2019 erreicht werden konnte.

Christian Braun

Der Wechsel allein ist das Beständige. (Arthur Schopenhauer)

„Unter Veränderungsmanagement lassen sich alle Aufgaben, Maßnahmen und Tätigkeiten zusammenfassen, die eine umfassende, bereichsübergreifende und inhaltlich weitreichende Veränderung – zur Umsetzung neuer Strategien, Strukturen, Systeme, Prozesse oder Verhaltensweisen – in einer Organisation bewirken sollen.“ (Wikipedia)

Die Welt hat sich in den letzten Jahren in Ökonomie und Gesellschaft radikal verändert. Nicht nur in der Wirtschaft, sondern auch in öffentlichen Institutionen und Verwaltungen sind diese Entwicklungen „angekommen“ und machen Veränderungen und Anpassungen notwendig. Es gibt heute kaum noch jemanden, der sich nicht von Veränderungen betroffen sieht. Die Notwendigkeit von Veränderung scheint erkannt und der gute Wille entsprechend zu handeln, ist durchaus vorhanden.

Ziele

Die wichtigsten Ziele der Veränderung in der Telefonseelsorge ergaben sich aus der Notwendigkeit, die Telefonseelsorge an die Umstrukturierungsmaßnahmen der Erzdiözese anzupassen, insbesondere an die Gegebenheiten der Hauptabteilung Beratung und die Sicherung der finanziellen und stellenneutralen personellen Ausstattung der Dienststellen.

Ferner sollte der Erhalt und die Verbesserung der Erreichbarkeit der katholischen Telefonseelsorge für ratsuchende Menschen in der Erzdiözese München und Freising gewährleistet werden. Dazu gehören die Bereitstellung von zwei 24-Stunden-Diensten und einem 12-Stunden-Dienst:

In der Dienststelle München wird ein 24-Stunden-Dienst ehrenamtlich abgedeckt, ebenso, wenn irgend möglich, eine Doppelbesetzung täglich von 10 bis 23 Uhr.

In der Region Südostbayern soll zusätzlich ein 24-Stunden-Dienst ehrenamtlich abgedeckt werden. Ziel ist eine deutliche Verbesserung der Erreichbarkeit von durchschnittlich acht auf zwei Anrufversuche.

Die Errichtung einer weiteren Dienststelle in Mühldorf wird diese Vorhaben deutlich unterstützen.

In der ganzen Diözese soll es die Möglichkeit eines ehrenamtlichen Engagements bei Telefonseelsorge geben; Am Telefon, in der Chatberatung und in der Mailberatung, um so den Bedürfnissen der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entgegen zu kommen.

Nicht zuletzt sollte eine bedarfsorientierte qualifizierte Beratungs- und Ausbildungskonzeption für die Kernprozesse: Telefon-, Chat- und Mailberatung entwickelt und in die Telefonseelsorge implementiert werden.

Der Gesamtprozess wird von erfahrenen externen Beratern begleitet.

Umsetzung

Im Folgenden werden die wichtigsten Meilensteine, beginnend im Jahr 2014 bis heute, dargestellt.

2014:

Ein Visionsworkshop der hauptberuflichen Mitarbeiter/innen der Telefonseelsorgestellen München und Bad Reichenhall zusammen mit der Leitung der Hauptabteilung Beratung war Start des Veränderungsprozesses.

Ein fiktiver Blick in die Zukunft - der im Jahr 2014 initiierte Veränderungsprozess war äußerst erfolgreich, die gesteckten Ziele wurden erreicht - sollte uns ermöglichen, rückblickend den Weg dorthin zu beschreiben. Fragen wie „Was hat uns geholfen, unser Ziel zu erreichen?“ „Was für Schwierigkeiten mussten wir überwinden?“ waren dabei hilfreich.

In einem weiteren Schritt wurde ein erster Entwurf des Veränderungsprozesses ausgearbeitet, inhaltliche Schwerpunkte festgelegt und Ideen entwickelt, wie der Gesamtprozess gesteuert werden kann.

Die Idee einer gemeinsamen Ausbildung der Telefonseelsorgestellen in unserer Erzdiözese für TS München und TS Bad Reichenhall machte eine Überarbeitung des bestehenden Ausbildungskonzeptes notwendig. Allein schon durch die räumliche Distanz wurden wöchentliche Treffen der Ausbildungsgruppe unmöglich. Das führte hin zu Ausbildungswochenenden in verschiedenen Tagungshäusern.

2015:

Mit einem Workshop zu „Werte, Kultur und Selbstverständnis“ der Telefonseelsorge, unter Mitwirkung von ehrenamtlichen und hauptberuflichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Telefonseelsorgestellen in München und Bad Reichenhall, starteten wir in den Veränderungsprozess im Jahr 2015. Beschäftigt haben uns Themen wie Werte und Kultur an den Dienststellen und in der Beratung, unser Menschenbild und unser Seelsorge- und Beratungsverständnis. Die Klärung des Rollenverständnisses von ehrenamtlichen und hauptberuflichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern war ein wichtiger Schritt auf dem gemeinsamen Weg.

Ein Novum war der erste stellenübergreifende Begegnungstag für ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der evangelischen Stellen in München, Rosenheim und Traunstein und der katholischen Stellen in München und Bad Reichenhall. Zu vier großen Themen wurde sehr engagiert gearbeitet, Gemeinsamkeiten festgestellt und Wünsche für die Zukunft geäußert.

Wichtige Ergebnisse waren: Der Wunsch nach gemeinsamer Orientierung, z.B. Umgang und Strategien mit Intensivnutzern und einem gemeinsamen Verständnis des Nachtdienstes, nach einer vereinheitlichten Ausbildung und gemeinsamen Besprechungen und Austausch zwischen den Stellen, nach gemeinsamen Fortbildungen und der Wunsch, keine Terminabsprachen mit den Anrufenden zu treffen.

Inhaltlich anspruchsvoll war ein diözesanweites Fortbildungswochenende zum „Zukünftigen Umgang mit wiederholt Anrufenden“ für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den Dienststellen München und Bad Reichenhall.

Unter der Überschrift „Gastgeber sein“ arbeiteten wir gemeinsam an unserer Haltung als Beraterinnen und Berater der Telefonseelsorge. Gleichzeitig lag ein Fokus auf der Erarbeitung von Strategien, wie es in Zukunft immer mehr gelingen kann, dass Anruferinnen und Anrufer ein Gespräch am Tag bekommen können und wie es dann auch bei diesem einen Gespräch am Tag bleiben könnte.

2016:

Wiederholung des Workshops „Zukünftiger Umgang mit wiederholt Anrufenden“ für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den Dienststellen München und Bad Reichenhall, die beim ersten Workshop nicht dabei sein konnten.

Im Workshop der hauptberuflichen Mitarbeiter/innen zum Organisationskonzept und Rollenverständnis der Hauptberuflichen innerhalb der Einrichtung Telefonseelsorge beschäftigten wir uns mit den, durch den Veränderungsprozess notwendig gewordenen Veränderungen in der Organisation und mit dem Rollenverständnis der Hauptberuflichen.

Beginnend mit einer Rückschau auf das bereits Erreichte, entwickelten wir in Kleingruppen verschiedene Organisationskonzepte, die danach zusammengeführt wurden. Ein erster Entwurf zum Rollenverständnis schloss sich an.

Veränderungen im Hauptamtlichen Team machten eine Begleitung des Teamentwicklungsprozesses sinnvoll. Mit einer erfahrenen Teamsupervisorin arbeiteten die Hauptamtlichen an Themen wie Zusammenarbeit im Team, Selbst- und Fremdeinschätzung und Konfliktverhalten im Team.

Der Workshop „Seelsorgliches Beratungskonzept und Leitbild“ mit haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern hatte die Entwicklung eines Leitbildes für die Telefonseelsorge in der Erzdiözese München und Freising als Ergebnis.

Aus der Sicht verschiedener Interessengruppen, innerhalb und außerhalb der Telefonseelsorge, wurden folgende Fragen beantwortet: Was zeichnet die Telefonseelsorge aus? Wenn die Telefonseelsorge zwei Dinge ändern könnte, welche hätten den größten Nutzen? Und welche ungenutzten Potentiale hat die Telefonseelsorge?

Aus den Ergebnissen der Interessengruppen wurden die wichtigsten Themen in weiteren Arbeitsgruppen ausführlich diskutiert und gewichtet. Die Ergebnisse dieses Arbeitsschrittes wurden innerhalb einer kleinen Arbeitsgruppe in einen Vorschlag für zehn Leitlinien gegossen.

Dieser Vorschlag wurde noch einmal mit ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern intensiv diskutiert und nach einer letzten redaktionellen Bearbeitung verabschiedet.

2017:

In der Klausurtagung des Einrichtungsleiters mit den Dienststellenleitern beschäftigten wir uns mit der Definition von Aufgaben der Dienststellenleiterkonferenz und der Klärung der Rollen innerhalb der Konferenz, also zwischen Stellenleitung und Einrichtungsleitung.

Eine Sammlung der Aufgaben an den jeweiligen Dienststellen und in der Einrichtung Telefonseelsorge schloss sich an. Daraus entwickelten wir innerhalb unseres Organisationsmodells die verschiedenen Rollen und Verantwortlichkeiten.

In einer Klausurtagung aller hauptberuflichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden die Ergebnisse des vorangegangenen Workshops der Stellenleiter diskutiert, überarbeitet und als derzeit gültiges Modell unserer Arbeit innerhalb der Telefonseelsorge verabschiedet.

Ausblick

- Einführung einer neuen Konferenz- und Beratungsstruktur
- Entwicklung eines integrierten Ausbildungskonzeptes für Telefon, Chat und Mail
- Implementierung und Erprobung des integrierten Ausbildungskonzeptes
- Überarbeitung aller Stellenbeschreibungen der hauptberuflichen Mitarbeiter/innen
- Wochenende zum Thema „Mut zur Seelsorge“ der evangelischen und katholischen Telefonseelsorge und deren jeweiligen Stellen
- Weiterarbeit an der gemeinsamen Beratungskonzeption für die Mailberatung
- Weiterarbeit an der gemeinsamen Beratungskonzeption für die Chatberatung
- Erarbeitung einer Fortbildungs- und Begleitungskonzeption unter Mitwirkung von ehrenamtlichen und hauptberuflichen Mitarbeiter/innen
- Organisationsentwicklung und Neuaufstellung der Verwaltungssituation der Telefonseelsorge in der Erzdiözese
- Entwicklung gemeinsamer Materialien für die Öffentlichkeitsarbeit / Neugestaltung der Homepage
- Weiterarbeit an der Konzeption für die Krisenberatung (Kooperation mit der Notfallseelsorge)

Zwischenfazit

In der Rückschau war der Gesamtprozess bisher ein notwendiger und erfolgreicher, wenn er auch für manche liebgegewonnene oder gewohnte Struktur und Verhaltensweise das Ende oder zumindest eine Veränderung bedeutete und auch weiterhin bedeuten wird. Viele Neuerungen müssen erprobt und danach überprüft werden, ob sie den täglichen Anforderungen gerecht werden und hilfreich für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und für unsere Ratsuchenden sind.

Bernhard Berchtenbreiter

Leitlinien der Telefonseelsorge in der Erzdiözese München und Freising

Präambel:

Als Telefonseelsorge (TS) sind wir offen für all das, was Menschen bewegt, wir teilen ihre Trauer und Angst, ihre Freude und Hoffnung (Gaudium et Spes 1); so sind wir Zeugen der Frohen Botschaft und Teil der Kirche.

Dort, wo sich zwei freie Menschen in ihrer Mitte dia-logisch begegnen ereignet sich Seelsorge und damit wird dieser Raum heilig (Ex 3,14). Diese Begegnung ist Gnade.

1. Die TS schließt die Lücke zwischen dem psychosozialen Netzwerk und der Seelsorge im kirchlichen Raum. In ihrem Handeln bewegt sie sich zwischen psychosozialer und seelsorglicher Beratung und verweist nach Bedarf an geeignete Fachberatungseinrichtungen.
2. Alle Menschen, gleich welchen Alters und Geschlechts, welcher Religion und Herkunft werden angehört und respektiert, ungeachtet ihres Glaubens, ihrer Einstellungen und ihrer persönlichen Überzeugungen.
3. TS traut den Hilfesuchenden zu, die eigene Lösung finden zu können und unterstützt sie bei der Suche von Lösungsschritten. TS ist aber selbst nicht die Lösung.
4. Seelsorgliche Beratung geschieht im dialogischen Miteinander von ehrenamtlichen und hauptberuflichen Mitarbeiter/innen. Sie ist so organisiert, dass zum einen die Solidarität untereinander, zum anderen die Selbstverantwortung jedes einzelnen unterstützt wird.
5. Die TS sichert die Qualität der Beratung ihrer Mitarbeiter/innen durch regelmäßige Fort- und Weiterbildung, fachlich und spirituell. Kontinuierliche externe Supervision entlastet, reflektiert das eigene Handeln und trägt zur Persönlichkeitsentwicklung bei.
6. Durch die Wahrnehmung der eigenen Verletzlichkeit und das Ernstnehmen der eigenen Grenzen findet eine authentische Begegnung mit den Anrufenden auf Augenhöhe statt.
7. TS leistet von Anfang an durch ihre Krisenberatung schon immer einen wesentlichen Beitrag zur Suizidprävention; in Respekt vor der Entscheidung des Ratsuchenden, entsteht die Option zu einem anderen Weiter-leben.
8. TS begleitet, institutionell und in der Regel nicht personengebunden, Menschen auf Wunsch durch schwierige Lebensphasen, für die es kurz- oder mittelfristig keine Lösung gibt.
9. TS gewährleistet die Anonymität ihrer Mitarbeiter/innen gegenüber den Ratsuchenden, die ihrerseits anonym bleiben können.
10. TS ist rund um die Uhr per Telefon, Chat und Mail erreichbar. Grundsätzlich möchte TS jedem Ratsuchenden ein Gespräch pro Tag ermöglichen. Nachts versteht sich die TS als Krisenberatung.

Frauenchiemsee im September 2016



Gruppenarbeit Ehrenamtliche der Telefonseelsorge

Unsere Vision – Die Leitlinien ins Bild gebracht!

Die Gründung der neuen Telefonseelsorge-Dienststelle in Mühldorf 2016

Andrea Fürnröhr, die neue Leiterin in Mühldorf, im Gespräch mit Alexander Fischhold, Leiter der Telefonseelsorge der Erzdiözese München und Freising.

Fürnröhr:

Wer hatte denn wann die Idee eine weitere TS-Dienststelle zu gründen und warum?

Fischhold:

Die Idee für eine neue Dienststelle entstand bereits ca. 2014 bei Monsignore Dr. Kneißl und mir. Grundgedanke war einmal die Erreichbarkeit der TS für Ratsuchende zu verbessern durch Öffnung weiterer Leitungen und andererseits auch für Interessierte an diesem Ehrenamt in einer anderen

Region eine Möglichkeit der wohnortnahen Mitarbeit zu schaffen. Mühldorf sahen wir dafür als idealen Standpunkt an: Wir hatten bereits ein paar Anfragen aus dieser Richtung und in der Nähe befinden sich auch noch weitere Kleinstädte, wie Waldkraiburg oder Ampfing, was hoffen ließ, dass sich hier viele neue ehrenamtliche Mitarbeiter finden. Es füllt weiterhin eine Lücke Richtung Passau und liegt im nord-östlichen Randgebiet der Diözese und deckt damit perfekt diese Region ab.

In dem Zusammenhang entstand auch der Plan aus den bisher selbständig arbeitenden TS-Stellen München und Bad Reichenhall eine Einrichtung zu schaffen mit dann drei regionalen Dienststellen, ähnlich der Struktur der EFL (Ehe-, Familien- und Lebensberatung), die ebenfalls zur Hauptabteilung Beratung gehört. Dies hat einige Vorteile, wie beispielsweise ein gemeinsamer Haushalt und spart insgesamt Ressourcen.

Fürnröhr:

Welche nächsten Schritte mussten für die konkrete Umsetzung unternommen werden?

Fischhold:

Frau Dr. Hümmeler, die Ressortleiterin, die uns sehr bei diesem Vorhaben unterstützte, reichte unseren Antrag im Juli 2015 in der Ordinariatskonferenz ein und im September erhielten wir bereits den einstimmigen Beschluss für diese Ausweitung der katholischen Telefonseelsorge. Auch die Finanzierung war bereits geklärt, sowohl durch eine einmalige wie durch eine dauerhafte Anpassung des Budgets. Günstig war der Umstand, dass eine Mitarbeiterin der TS München im Frühjahr 2016 das Rentenalter erreichte, diese Stelle nach Mühldorf verlagert werden konnte und das Vorhaben stelleneutral zu bewerkstelligen war.

Außerdem beantragten wir für die Neugründung die Mitgliedschaft in der Kath. Konferenz und die Zuteilung der Kath. Seelsorgenummer. Mühldorf wurde somit aufgenommen in das bundesweite Netz der Telefonseelsorge Deutschland und erhielt ebenso die Sonderrufnummer 0800 111 0 222.

Dann ging es ganz pragmatisch weiter, Dr. Kneißl fragte bei der Pfarrkirche in Mühldorf nach einer geeigneten Wohnung, die schnell im Haus des Pfarramtes von St. Peter und Paul in der Kaiser-Ludwig-Str. 15 gefunden wurde und eine Stellenanzeige zur Suche einer/s passenden Diplom-Psychologen/in für die Position der/s Leiters wurde formuliert.

Fürnröhr:

Ja, als ich die Annonce las, war ich sogleich sehr interessiert, bewarb mich sofort und freute mich dann sehr als ich eingestellt wurde und die Chance erhielt, diese vielseitige und spannende Aufgabe zu übernehmen.

Fischhold:

Du hast dann als eines Deiner ersten Aufgaben gleich den bereits laufenden Ausbildungskurs, auch mit zwei Auszubildenden für Mühldorf, begleitet und gleichzeitig die neue Dienststelle eingerichtet.

Die gesamte Technik, Computer, Telefone, Leitungen musste installiert werden und so nach und nach bekam die Dienststelle ein „Gesicht“.

Fürnröhr:

Im Oktober war es dann soweit, das erste Seelsorgegespräch am Telefon wurde von Mühldorf aus geführt.

Ein großer Event war schließlich am 1. Dezember die offizielle Einweihungsfeier. Gäste aus Kirche, Politik, benachbarten Beratungsstellen und Kollegen waren geladen. Zu Beginn zelebrierte Weihbischof Bischof eine Vesper in der Pfarrkirche St. Peter und Paul. Im Anschluss segnete er die Räume.

Im Pfarrsaal wurde danach ein schmackhaftes Buffet der hiesigen Landfrauen angeboten. Insgesamt eine würdige Veranstaltung und ein schöner Auftakt für die neue Dienststelle.

Wie ist Dein Fazit Ende 2016 zur Neugründung der TS Dienststelle in Mühldorf?

Fischhold:

Meiner Ansicht nach ist der Start gut gelungen! Die Stelle kann nun in den nächsten Jahren wachsen. Durch die Telefontechnik, d.h. die gemeinsame Organisation des Schichtplanes mit München, Bad Reichenhall und den evangelischen Stellen München, Rosenheim und Traunstein, können Dienste besetzt werden, ohne den Zwang einer vollständigen 24-Stunden-Abdeckung. Ich bin sehr zuversichtlich, dass Mühldorf sich gut weiterentwickeln wird.

Fürnrohr:

Ja, ich bin dahingehend auch guten Mutes, zumal sich inzwischen bereits viele Interessierte für die ehrenamtliche Mitarbeit in Mühldorf beworben haben.

Vielen Dank für das Gespräch!



Ursula Huckemeyer

Links im Bild Alexander Fischhold, Einrichtungsleiter, rechts Andrea Fürnrohr, seit 1.9.2016 Dienststellenleiterin der TS Mühldorf.

Weiterentwicklung der Regionalisierung

Im Jahr 1997 bekam die Telefonseelsorge in Deutschland neue kostenfreie Nummern, die bis heute gültig sind: 0800 / 111 0 111 (evangelisch) und 0800 / 111 0 222 (katholisch). Damit einher ging die Regionalisierung der Anrufe, was bedeutet, dass Regionen gebildet wurden und Anrufende aus der Region fortan nur noch bei für sie zuständigen TS-Stellen rauskamen. Im Gebiet der Erzdiözese München und Freising sind das zum einen der Einzugsbereich München und zum anderen der Einzugsbereich Südostbayern mit den bisherigen Stellen Bad Reichenhall, Rosenheim und Traunstein, seit 2016 auch Mühldorf.

Gründe für diese Regionalisierung gab und gibt es viele:

- Der Telefonseelsorger kennt in aller Regel das psychosoziale Netzwerk der Anrufenden und kann wenn nötig auch an geeignete weiterführende Beratungsstellen oder Einrichtungen verweisen
- Anrufende und Telefonseelsorger/innen kommen in aller Regel aus dem gleichen soziokulturellen Raum, so dass es zu wenig sprachlichen und kulturellen Irritationen kommt
- Anrufende, die regelmäßig die Telefonseelsorge kontaktieren, sind den Telefonseelsorger/innen bekannt, so dass nicht immer die Geschichte vom Anfang her erzählt werden muss, sondern sehr im Hier und Jetzt beraten werden kann
- Gleichzeitig können die Telefonseelsorger/innen einschätzen wie häufig ein/e Anrufer/in am aktuellen Tag schon angerufen hat und können so Anrufende auch ggf. begrenzen.

Diese oben beschriebene Regionalisierung galt allerdings nur für den Festnetzbereich. Seit Ende der 1990er Jahre stieg die Verbreitung des Mobilfunks sehr stark an, so dass die Telefonseelsorge deutschlandweit geradezu mit Anrufen überflutet wurde. Deshalb bekam eine TS-Stelle ab 2001 nur noch jede fünfte Stunde Mobilfunkanrufe zugeschaltet, um überhaupt noch für Anrufende aus dem Festnetz, also aus der Region, erreichbar zu sein.

Als erster Mobilfunkbetreiber schaltete 2006 die Telekom ein Merkmal, das auch eine Regionalisierung der Anrufe aus dem D1-Mobilfunknetz möglich machte, was zu einer leichten Verbesserung führt.

Durch die Einführung einer neuen Technik zur Anrufverteilung, der ACD (Automatic Call Distribution) im Jahr 2013 wurde es möglich aus den bisherigen Einzugsbereichen kleine Regionen (Organisationseinheiten) zu bilden, die sich gegenseitig den Überlauf an Anrufen abnehmen.

Die Region Südostbayern und die bislang getrennten Einzugsbereiche München evangelisch und München katholisch schlossen sich in diesem Zug zur Organisationseinheit Bayern1 zusammen.

Wer in München die katholische Nummer wählt, kommt somit zwar immer noch primär in der KTS München heraus, wenn dort allerdings gesprochen wird, kann es sein, dass er in der Ev. TS München, in Bad Reichenhall, Mühldorf, Rosenheim oder Traunstein landet. Nur wenn alle sprechen, landet der Anrufende bei der Ansage, die darum bittet, später nochmals anzurufen.

Für die Anrufenden hat das zur Folge, dass es zwar eine hohe Chance gibt durchzukommen, aber eben möglicherweise nicht genau an der Stelle, die sie erreichen wollen. Das führt dazu, dass so mancher Anrufende es sooft probiert, bis er an der Stelle gelandet ist, wo er sich möglicherweise am besten begleitet fühlt.

Die nicht-regionalisierten Mobilfunknetze, also alle außer Telekom D1, wurden weiterhin bundesweit verteilt. Das wiederum führte zu einer total Überflutung der Telefonseelsorge mit Anrufen, so dass teilweise über 90% der nicht-regionalisierten Mobilfunkanrufe gleich auf die Ansage geleitet werden mussten, damit Telefonseelsorge überhaupt noch erreichbar blieb. Gleichzeitig konnte subjektiv ein regelrechter Tourismus von die Telefonseelsorge hochfrequent nutzenden Anrufenden festgestellt werden: nicht selten stellte sich im Gespräch heraus, dass am selben Tag schon mit 10 bis 15 anderen TS-Stellen bundesweit mehr oder weniger lang gesprochen wurde.

Glücklicherweise konnte im Jahr 2016 endlich nach fast 20 Jahren bundeseinheitlicher kostenfreier Nummer erreicht werden, dass auch alle anderen Mobilfunknetze, also Vodafone und Telefonica (O2/E-Plus), regionalisiert wurden. Nun werden, mit manchen nicht ergründbaren

Ausnahmen, alle Anrufenden, egal ob vom Festnetz oder aus dem Mobilfunk, der Telefonseelsorgestelle zugeordnet, in deren Einzugsbereich sie sich momentan befinden und dorthin oder an eine andere Stelle der Organisationseinheit durchgestellt.

Herausforderung für unsere sechs Stellen in der Organisationseinheit Bayern1 ist nun, dass wir gemeinsame Konzepte und Haltungen für die Begleitung und Beratung der nun gemeinsamen Anrufenden entwickeln, besonders im Hinblick auf die Begleitung in der Nacht und die Frage von Begrenzung.

Alexander Fischhold

Statistik 2016

Eine inhaltliche Auswertung der statistischen Zahlen mit Hilfe der bundeseinheitlichen Seelsorgestatistik im Internet (BUSSI) ist leider kaum möglich. Deshalb beschränken sich unsere Zahlen von 2016 auf ein paar harte Fakten, verbunden mit der Hoffnung, dass die neue digitale Plattform auf Bundesebene da mehr bieten wird.

Kernprozess Telefon

	Erzdiözese	München	Reichenhall	Mühldorf
Seelsorge-/Beratungsgespräch	21734	18431	3174	129
nicht Auftrag der TS	1803	1471	329	3
Aufleger / verwählt	10794	9638	1124	32
Schweigeanruf	345	296	46	3
Summe (Telefon)	34676	29836	4673	167

Kernprozess Chat

	Erzdiözese	München	Reichenhall	Mühldorf
Terminbuchung	141	141		
Spontanbuchung	103	103		
ohne Belegung	10	10		
Ratsuchender nicht erschienen	59	59		
Summe (Chat)	313	313		

Kernprozess Mail

	Erzdiözese	München	Reichenhall	Mühldorf
Erstkontakt	60	60		
Wiederholter Kontakt	78	78		
nicht einzuordnen	77	77		
Summe (Mail)	215	215		

Alexander Fischhold

Wir über uns – Veranstaltungen an unseren Dienststellen

Die Mitarbeitenden unserer Dienststellen in München, Bad Reichenhall und Mühldorf verstehen sich als Telefonseelsorgerinnen und -Seelsorger. In unseren Leitlinien heißt es:

„Dort, wo sich zwei Personen (Menschen als Subjekte) dia-logisch begegnen – von Freiheit zu Freiheit – in diesem intermediären Raum ereignet sich Seelsorge und damit wird dieser Raum heilig.“ Um diese Grundhaltung unseres Arbeitens mit den Anrufenden immer wieder einzuüben, auch um selber neue Kraft zu schöpfen, beginnen wir unsere Veranstaltungen jeweils mit einem geistlichen Impuls, feiern ein- bis zweimal im Jahr einen gemeinsamen Gottesdienst und treffen uns zu einem Besinnungstag:

München:

Hausweiheabend am 12.01.

Wir beginnen diesen Abend immer mit einer Eucharistiefeier. Anschließend werden die Räume mit Weihrauch gesegnet. Beim festlichen kulinarischen Miteinander wurde diesmal unsere Mitarbeiterin Ilse Keßler verabschiedet.

Besinnungstag am 25. oder 26.11. (2 Gruppen)

Thema: Tragen und getragen werden

Methode: Bibliodrama

Referent: Pater Ludger Werner, Marist, Leiter der TS in Passau

Bad Reichenhall:

19.12. Adventliche Feier

Mühldorf:

01.09. erster Arbeitstag an der neuen Dienststelle

01.12. Einweihung der Dienststelle mit Vesper, Stehempfang, Einweihung der Räume und Pressekonferenz

15.12. Adventliche Feier

Bei unseren Mitarbeitendentreffen am Dienstagabend, an Samstagen in Halb- und Ganztagesveranstaltungen und auch an Wochenenden bieten wir Fortbildungen an.

München:

Mitarbeitendentreffen 2016 – jeweils von 17:30 Uhr bis 20:30 Uhr:

26.01.

Thema: „Ich bin immer für Dich da“ – Narzisstische Regressionen und soziale Phobie.

Über die Unmöglichkeit regressive Bedürfnisse in Beziehungen zu erfüllen.

Referent: Dr. Wolfgang Schmidbauer

05.04.

Thema: Anruferbesprechung - Erhöhung der Erreichbarkeit und Hilfe zur Selbsthilfe für den/die Anrufende/n

Referenten: Ulrike Zeller, Christian Braun und Rupert Fischer

18.10.

Thema: Konzeptarbeit und Leitlinien

Referent: Alexander Fischhold

Bad Reichenhall:

28.11.

Thema: Organisatorisches

Leitung: Bernhard Berchtenbreiter

Fortbildungen ganztags und halbtags:

Diözesanweit:

20.02.

Ort: Salesianum, München

Thema: Gastgeber sein - Umgang mit Vielfachanrufern

Referenten: Christian Braun, Alexander Fischhold, Günter Hermann, Hedwig Schütze und Ulrike Zeller

11.06.

Thema: Eine gute Nacht an der Telefonseelsorge - Nachtdienstfortbildung

Referenten: Alexander Fischhold und Ulrike Zeller

In Zusammenarbeit mit der ETS

03.06.

Thema: Wer hat Angst vorm schwarzen Loch? - Suizidalität am Telefon

Referentinnen: Ulrike Dahme und Ulrike Zeller

Bad Reichenhall:

16.04.

Ort: Pfarrei Heilig Kreuz in Traunstein

Thema: „Ich und das Fremde – das Flüchtlingsthema in der TS“

Referentin: Frau Sander, Coach und Trainerin aus München,

Die Fortbildung fand gemeinsam mit den evangelischen TS-Stellen von Traunstein und Rosenheim statt.

Fortbildungen mit Übernachtung:

Bad Reichenhall

26./27.02.

Ort: Bildungshaus St. Rupert, Traunstein

Thema: Sterben, Tod, Trauern

Referent: Jürgen Arlt, ehemals Leiter der Evangelischen Telefonseelsorge in München

Diözesanweit:

23. bis 25.09.

Thema: Entwicklung von Leitlinien

Ort: Kloster Frauenchiemsee

Referenten: Markus Plischke und Lisa Auteried

Diözesanweit, mit Übernachtungsmöglichkeit für die Mitarbeitenden aus Bad Reichenhall und Mühldorf:

21./22.10.

Ort: KTS München

Thema: Mail- und Chatseelsorge

Referent: Gerhard Hintenberger

Um das, was wir am Telefon hören, selber gut verarbeiten zu können, aber auch zum Zwecke der Qualitätssicherung nehmen alle unsere Mitarbeitenden – Hauptamtliche und Ehrenamtliche – einmal pro Monat an einer Supervisionsgruppe teil. Supervisoren waren 2016:

München: Elke Sofie Frohn, Elisabeth Gerz-Fischer, Viola Gruber, Norbert Plößler, Christian Präg, Sabrina Streubel, Angela Thalmaier, Volker Zumkeller

Bad Reichenhall: Dieter Manas, Kati Mühler, Michaela Norman, Rosa Wladar

Veränderungsbegleiter/in: Markus Plischke und Lisa Auteried

Die Hauptamtlichen aus München und Bad Reichenhall trafen sich zu einer zweitägigen Klausur:

23./24.02.

Thema: Veränderungsprozess

Katholische Landvolkshochschule Petersberg

Leitung: Alexander Fischhold

Berater: Markus Plischke aus Wien

Die Auszubildenden, die sich auf den ehrenamtlichen Dienst am Telefon vorbereiteten, haben an einem einjährigen Kurs teilgenommen. Dazu gibt es einen ausführlichen Bericht in diesem Heft. Hier nur die Eckdaten:

12.03. Übernahmefest für Kurs 2015/2016 in München und Bad Reichenhall

08.04. bis 10.04. Beginn Kurs 2016/2017, Selbsterfahrung im Kloster Armstorf

Ausbildungsleiter ist Christian Braun, im Team arbeiten mit Franzis Cramer, Andrea Fürnrohr und Bernhard Berchtenbreiter.

Es ist uns wichtig, mit anderen Einrichtungen, die Hilfe anbieten, in Kontakt zu sein und uns zu informieren, welche Angebote es gibt. 2016 waren wir dort:

04.04. Münchner Insel

16.06. Besuch eines Altenheimes und eines Jugendinformationszentrums

21.11. VdK

Um in der Öffentlichkeit auf unsere Einrichtung aufmerksam zu machen, haben wir teilgenommen an:

24.01. Münchner Freiwilligenmesse am Gasteig

25.06. Bennofest am Odeonsplatz

Beteiligt sind wir auch an der **Predigtreihe „Für-meine-Trauer.“** in St. Paul:

Vgl.: www.fuer-meine-trauer.de

03.01.: Ansprache von Franzis Cramer

07.02.: Ansprache von Ilse Keßler

02.10.: Ansprache von Franzis Cramer

Auch das Zwischenmenschliche hat bei uns Raum:

München:

10.05. Betriebsausflug nach Giesing, Kirchenführung und Besichtigung Giesinger Bräu

15.07. Sommerfest mit Verabschiedung von Angelika Ibrahim-Zimmermann

Bad Reichenhall:

23.07. Sommerfest

01.10. Betriebsausflug nach Wasserburg am Inn

Franzis Cramer

Mitarbeitendenstatistik

München:

Männer	Frauen	hauptamtlich	ehrenamtlich	20–39	40–69	70+
23	38	7	54	2	40	19

Bad Reichenhall:

9	25	2	32		23	11
---	----	---	----	--	----	----

Mühldorf:

1	1	1	1		2	
---	---	---	---	--	---	--

Ausbildungskurs 15/16 – diözesanweit:

3	9				12	
---	---	--	--	--	----	--

Aus dem laufenden Kurs 15/16 ist eine Person ausgestiegen.

Ausbildungskurs 16/17 – diözesanweit:

2	7			1	8	
---	---	--	--	---	---	--

Aus dem laufenden Kurs 16/17 sind vier Personen ausgestiegen.

Rosi Spiegelsberger

Personalia

Beim Hausweiheabend am 12. Januar wurde Ilse Keßler verabschiedet. Als Ehrenamtliche hat sie 1990 bei der KTS München begonnen. Von 1993 bis November 2015 arbeitete sie hauptamtlich an unserer Dienststelle, davon sechzehn Jahre als Leitung.

Am 15. Juli wurde Angelika Ibrahim-Zimmermann verabschiedet. Sie arbeitete als Hauptamtliche hier von 2007 bis April 2016.

Frau Keßler und Frau Ibrahim-Zimmermann haben sich dafür eingesetzt, dass TSI, also Chat- und Mailberatung, an unserer Dienststelle implementiert werden konnte.

Ihnen sei ein herzliches Vergelt's Gott ausgesprochen für ihr jahrelanges Engagement als Hauptamtliche bei der KTS München. Als Ehrenamtliche engagieren sie sich weiterhin.

Franzis Cramer

Nachruf

Zum Gedenken an **Alfred Hübner**, Rechtsberater der KTS † **17.03.2016** mit 76 Jahren.

DRÜBEN – von Ute Latendorf

Geh nur beruhigt, dort wartet schon der Engel auf Dich.

Geh nur beruhigt, die Wege drüben sind leicht zu gehen.

Weich ist das Gras unter den Füßen

und klar ist die Luft, wie nirgendwo sonst.

Geh nur beruhigt, dort wartet schon der Engel am Tor.

Geh nur beruhigt, drüben ist Liebe und Vergebung der Sünden.

Wunden heilen und Narben verblassen.

Wirf alle Lasten ab, mach Dich leicht.

Geh nur beruhigt, die Tür steht weit offen,

Du wirst schon erwartet.

Geh nur beruhigt, sag „Vater“ und „Heimkehr“.

Lass los, was du hältst, mach Dich wehrlos und offen

für das Wunder von Auferstehung und Verwandlung.

Streck deine Hände aus. Sieh! Dort kommt ER dir entgegen.



Alfred Hübner ist am 16. März 2016 völlig unerwartet verstorben. Sein Lächeln, das immer da war, sein stets freundliches Lächeln – eines der Erkennungszeichen unseres Alfreds.

Seine unerbittliche Leidenschaft für die Fortbewegung auf die am meisten Kosten sparende Art, nämlich mit dem Fahrrad und wenn es sein musste, mit dem Zug; in den letzten Jahren dann nur mit Spartickets, wenn auch um Mitternacht am Automaten erworben. Sein einfacher natürlicher und gesunder Lebensstil, seine Beharrlichkeit und seine außerordentliche Verfügbarkeit schließen den Bogen seiner Erkennungszeichen.

Verfügbar: zum Austausch in Gesprächen und Diskussionen, mitunter in deutlichen, auch hartnäckigen Auseinandersetzungen; im Mitdenken, Mithelfen, Teilen, dann auch das aufmerksame, sehr freundliche Versorgen mit Köstlichkeiten, die er in den von grüner Ware überquellenden Läden unserer türkischen Mitbürger in der Landwehrstraße mit geschmackssicherem Gespür ausfindig gemacht hatte. Auch bei der Lösung kleiner technischer Pannen, beim Mitpacken, z.B. bei einem Umzug und selbst für das Kinderhüten war er in seiner Dienstbarkeit verfügbar. Besuche bei Kranken und die ganz praktische und kontinuierliche Mithilfe in der Pflege von Leidenden und alten Menschen waren für ihn ebenso selbstverständlich.

Alfred Hübner hatte katholische Theologie und Jura studiert; die meisten Jahre seines Berufslebens war er an der Universität München tätig. Er war verheiratet, hatte keine Kinder. Etwa 35 Jahre lang kam er mit einer quasi 100prozentigen Regelmäßigkeit mittwochs, 13:44 Uhr in die KTS, unsere Dienststelle - so genau hatte er seine Zeit eingeteilt und wollte eigentlich auch, dass diese Zeiteinteilung von allen, auch von den Ratsuchenden, beachtet wird. Etwa 20 Jahre lang konnte ich dieses Procedere am frühen Mittwochnachmittag begleiten. Eine Erfahrung von Verbindlichkeit; der Gewissheit und Sicherheit eines Naturgesetzes vergleichbar.

Immer wieder mittwochs, von 13:45 – 14:45 Uhr war er als rechtskundiger Berater für Anruferinnen und Anrufer verfügbar: Zuhören, Aufnehmen, Sortieren, Klären, Beruhigen. Ganz sicher konnte er viele Male Menschen, die sich von Gesetzen, Regelungen, Vorschriften und unverständlichen Schreiben von Behörden bedrängt und verängstigt fühlten, die Angst nehmen, Ruhe vermitteln, beim Durchhalten – etwa bis zu einem Gerichtstermin oder bis zum Eintreffen einer weiteren bedrohlich wirkenden Mitteilung – begleiten. Auch für Anrufer, die in verfahrenen, z. T. auch selbst

verschuldeten Situationen steckten, war er da mit seiner Offenheit, (seiner) Empathie, (seiner) Lebenserfahrung, (seiner) Klugheit und mit seinem Fachwissen.

Alfred Hübner hat viele Jahre das Amt eines EA-Gruppensprechers übernommen und ausgeübt. Ebenso hat er die KTS auf Bayernebene im Bayern-Forum vertreten. Seine Protokolle von diesen Treffen sind wahre Fundgruben für Fragen, die im Alltag unseres TS-Dienstes aufkommen. Alfred hat sich stets sehr gut für die Treffen vorbereitet – er befragte dazu seine Kolleginnen und Kollegen, auch mich, die damalige Leiterin. Immer wieder legte er Tabellen und Listen an, die Ein- und Überblick vermittelten und so das Mitdenken (können) ermöglichten und die Beratungen, den Austausch und die Beschlussfassung bei diesen Treffen sehr unterstützten.

Wir mussten uns plötzlich von Alfred verabschieden. Ich persönlich dachte immer, Alfred würde sehr lange leben, leben dürfen, auch wegen seines bewussten und nachhaltigen Lebensstils und zu seinem 100. Geburtstag würde ich ihm einmal sehr herzlich gratulieren können. Immer wieder hat er mir von seiner Mutter erzählt, von der er sicher viel hatte an Wesen, Art und Lebensstil. Sie ist fast 100jährig verstorben.

Am Abend des 16. März 2016 sprachen wir in einer KTS-AG von ihm, von seinem Lächeln und Lachen, das mitunter einen nicht zu bremsenden Humor verbreitete, nicht ahnend, noch nicht wissend, dass er an diesem Nachmittag in seinem Haus vor einer geplanten Reise in seine Heimat wegen eines Aneurysma im Kopf völlig unerwartet und allein verstorben ist.

Unser Glaube, dass keiner von uns geht, der nicht von IHM, dem lebendigen Gott gerufen und erwartet wird, ist uns tröstliche Zusage. Unsere Betroffenheit, der Schmerz des Abschieds, der Verlust, unsere Trauer sind tiefgehend. Die Abschiedsfeier im Westfriedhof München war für Alfred ein großes Zeichen. Eine große Stunde, eine Zeit vielfältigen herzlichen Dankes und gläubiger Verbundenheit über diese Stunde und dieses Leben hinaus.

Ilse Keßler

Fortbildungen 2016

Die Hauptamtlichen der Telefonseelsorge haben 2016 an folgenden Fortbildungen teilgenommen:

Aufbauausbildung zum/zur SupervisorIn und zum Coach (DGSv)

2014 bis 2016 bei TOPS e.V. München – Berlin

Aufrichtig und wertschätzend - Konflikte konstruktiv lösen

Einführung in die Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg

12.04. bis 14.04. und 20.09. bis 22.09.

Freising/Traunstein

Referentin: Dipl.-Theol. Hannelore Peteranderl

Leiten und Beraten von Gruppen und Teams

September 2016 bis Mai 2018

Petersberg bei TOPS e.V. München – Berlin

Intervision nach TZI

11/12.10.2016 und 22/23.10.2016

München

Referentinnen: Andrea Schmid und Gisela Prechtl



Impressum

Erzdiözese München und Freising (KdöR)

vertreten durch das Erzbischöfliche Ordinariat München

Generalvikar Peter Beer

Kapellenstraße 4, 80333 München

Verantwortlich für den Inhalt: Ressort Caritas und Beratung,

Hauptabteilung Beratung, Telefonseelsorge München

Redaktion: Franzis Cramer

Layout: Rosi Spiegelsberger

Inhalt: Alexander Fischhold

Realisation der Druckprodukte in Zusammenarbeit

mit der Stabsstelle Kommunikation, Druckmanagement

Druck: www.sasdruck.de

UID-Nummer: DE811510756

