



# TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

Erzdiözese München und Freising

0800 / 111 0 222

## JAHRESBERICHT 2014/2015



ERZDIÖZESE MÜNCHEN  
UND FREISING

Erzdiözese München und Freising  
Kath. TelefonSeelsorge München  
Landwehrstr. 66 / III, 80336 München  
Büro: 089/2137-2098, Fax: -2099  
TelefonSeelsorge@eomuc.de  
[www.TelefonSeelsorge-muenchen-kath.de](http://www.TelefonSeelsorge-muenchen-kath.de)

# Inhaltsverzeichnis

Menschen auf der Flucht - TelefonSeelsorge am Puls der Zeit .....	3
Mailseelsorge - ein neues (altes) Angebot der Katholischen TelefonSeelsorge München ..	5
Erstes virtuelles Praktikum in der KTS von November 2014 bis Februar 2015.....	7
Wir über uns - Veranstaltungen (an) der Dienststelle .....	9
Fortbildungen der hauptberuflichen Mitarbeiter/innen .....	15
Anrufenden-Statistik 2014 und 2015.....	15
Mitarbeitendenstatistik 2014 und 2015 .....	16
Impressum .....	18

Verantwortlich:

Redaktion: Franzis Cramer

Layout: Rosi Spiegelsberger

Inhalt: Alexander Fischhold

## Menschen auf der Flucht - TelefonSeelsorge am Puls der Zeit

Das Thema „Verlust der Heimat“ geht auch an unserer Dienststelle nicht spurlos vorbei, jeden einzelnen von uns berühren die Berichte und Bilder der unzähligen heimatlosen Menschen. Und nicht wenige unserer Anrufenden sind von Heimatlosigkeit betroffen, ganz konkret, aber ebenso im übertragenen Sinn. Sie sind aus allen sozialen Bezügen herausgefallen.

Der große Strom der Flüchtlinge hat 2015 zunehmend auch Ängste bei den Anrufenden ausgelöst. Das Thema wurde sogar als eigener Punkt in die Statistik - BUSSI - aufgenommen.

Und so war es ganz natürlich, das wir dem Thema "Menschen auf der Flucht" sowohl 2014, als auch 2015 einen ganzen Tag Raum gaben.

*"Wer ohne Furcht ist, kann anderen offen und tolerant begegnen."  
(Marilynne Robinson, amerikanische Schriftstellerin)*

Mit diesem Motto war der Fortbildungstag am 28.11.2015 überschrieben. Deshalb ging es am Vormittag darum, dass wir uns zunächst einmal darüber bewusst wurden, welche Ängste und Sorgen die aktuelle politische Situation bei uns persönlich auslöst. Nur wenn wir uns unserer eigenen Ängste bewusst sind, können wir den Anrufenden, die das Thema Flüchtlinge ansprechen, authentisch begegnen. Und da gab es durchaus einiges, was zur Sprache kam. Es wurde deutlich, dass bei uns ganz viel Toleranz, aber durchaus auch Ängste vorhanden sind und das ist auch gut so, denn es macht uns menschlich.

Am Nachmittag stellten zwei Erzieherinnen ihre Arbeit in einer Wohngruppe mit unbegleitet geflohenen jungen Männern/Jugendlichen vor. In jeder Gruppe wohnen etwa zehn Jugendliche, im Alter zwischen 15 und 21 Jahren. Die Gruppen sind keineswegs homogen. Die jungen Männer kommen aus unterschiedlichen Ländern, Kulturkreisen und Religionsgemeinschaften. Auch sie müssen lernen, einander wertschätzend und tolerant zu begegnen. Deshalb werden z.B. religiöse Feste, die einem der Jungen wichtig sind, mit der ganzen Gruppe gefeiert. Der Jugendliche erklärt dann seinen Mitbewohnern, warum es bei diesem besonderen Fest geht.

Im zweiten Teil des Nachmittags arbeitete Frau Farhia Yusuf, interkulturelle Trainerin, mit uns. Ihr ging es darum, uns für Vorurteile zu sensibilisieren. Wer steht mitten in der Gesellschaft, wer am Rand? Wen hätte ich gerne dabei, wenn ich eine Woche im Schlafwagen fahre. Beeindruckend war ein Film. Eine afrikanische Schriftstellerin erzählte anhand ihrer eigenen Biographie, mit welchen Vorurteilen sie selber aufgewachsen ist - sie war aus gutem Hause - und welche Vorurteile ihr im Studium in den USA begegneten.

2014 hatten wir uns dem Thema auf geistlicher Ebene genähert. Im Rahmen unseres Besinnungstages besuchten wir am 29. November zunächst die Krippenausstellung im Bayerischen Nationalmuseum unter der sehr kundigen Führung von Frau Dr. Marianne Stöbl. Insbesondere interessierte uns die Darstellung des „ausgesetzten“ Jesuskindes, die volkstümlichen Bilder von Herbergssuche, Stall und Flucht nach Ägypten. Spannend war

es, zu erfahren, dass der Islam Maria ihren Sohn allein in der Einsamkeit der Wüste zur Welt bringen lässt. Viele der Darstellungen, die uns heute irgendwie heimelig erscheinen, sind allerdings alles andere als idyllisch, sondern zeugen von einer harten Realität, man denke an die Bauern im Alpenraum, die ihre Kinder, weil sie zusätzliche Esser waren, über weite Wege zum Arbeiten zu anderen Leuten schickten.

Am Nachmittag widmeten wir uns der Frage: Wie geht die Heilige Schrift mit dem Thema um. Bereits das Buch Exodus (Ex 20,20) fordert, den Fremden nicht auszunutzen, nach Levitikus 19,10 soll der Arme und Fremde abgefallene Beeren im Weinberg auflesen dürfen und das Recht soll in gleicher Weise ebenso für ihn gelten. Das Buch Deuteronomium weist darauf hin, die Fremden zu lieben, denn: „Ihr seid Fremde in Ägypten gewesen.“ Besonders schön ist die Geschichte der Moabiterin Ruth, die mit ihrer Schwiegermutter in deren Land geht.

Der Evangelist Lukas stellt uns Jesus als den messianischen Befreier und Friedensbringer vor, in ihm werden der Bund mit Abraham und die prophetischen Weissagungen erfüllt. Er ist der neue David. Wie David um die Bundeslade tanzte, als sie zurück nach Jerusalem gebracht wurde, so hüpfte das Kind im Leib der Maria bei ihrer Begegnung mit Elisabeth. Maria als Lade Gottes, dieses Bild hat sich im Westen nur in der lauretanischen Litanei erhalten. Wieviel gäbe es da noch zu entdecken!

Nicht zu überhören ist bei Lukas die Herrschaftskritik. Allein der Begriff „Euangelion“ entstammt dem römischen Kaiserkult. Die Thronbesteigung war dort eine „frohe Botschaft“. Lukas nennt den Kaiser Oktavianus „Augustus“, das ist der „Verehrungswürdige“. Wenn er Jesus als den „Soter kosmou“, den Retter der Welt bezeichnet, schwingt im Hintergrund mit, dass das ein Ehrentitel des römischen Kaisers war.

Der Geburtsort des wahren Königs Jesus ist am Rande, in einer Stadt, aus der zwar David stammte, die aber von alters her eine Hirtenstadt war. Hirten, das waren ganz einfache Leute. Ihnen wurde wenig Vertrauen entgegengebracht, z.B. als Zeugen vor Gericht. Dort in der Krippe beim Vieh, kommt der König zur Welt, ein König der Ausgestoßenen, „semeron“, das heißt „heute“ sagt Lukas. Dieser Ausdruck kehrt bei ihm immer wieder. Heute meint: das Heil bricht endgültig an und immer wenn eine Gemeinde diese frohe Botschaft verkündet, wird das Heil real präsent.

Von Anfang an erfährt Jesus Ablehnung. Nur wenige Fromme, Simeon und Hannah, erkennen das Heil, das Gott „vor allen Völkern“ bereitet hat. Bereits hier kommt die Heidenmission in den Blick. Vieles könnte man noch über die kunstvolle Gestaltung der sieben(!) Perikopen des Lukas über die Kindheit Jesu erzählen, über den Stil der hellenistischen Biographie, über die Hymnen (Magnificat, Benedictus, Gloria in excelsis deo, Nunc dimittis), die das Geschehen theologisch reflektieren.

Lukas zeichnet Jesus in seinem Evangelium durchgängig als den, der unterwegs ist, als Unbehausten, ja Fremden, der in der Heimat abgelehnt wird. Jesus entfaltet sein öffentliches Wirken, indem er von Dorf zu Dorf zieht, um heilend in Wort und Tat den Armen die Frohbotschaft von der Ankunft des Gottesreiches zu verkünden (Lazarus, zehn Aussätze...).

Von sich selber sagt Jesus, dass die Füchse ihre Höhlen hätten, die Vögel ihre Nester, der Menschensohn aber hätte keinen Ort, wo er sein Haupt hinlegen kann. Und er sagt zu uns: Folge mir nach.

Mit diesem durchaus harten Wort setzten wir uns auseinander. Was bedeutet es für uns, die wir in der Spur Jesu leben wollen - auch als Mitarbeitende bei der TS? Wo sind wir zu Hause? Letztlich geht es um die Frage nach einem gelungenen Leben. Manchmal sind wir die, die Leben entdecken, indem wir unterwegs sind, die merken, dass Leben mehr ist als Festhalten von Besitz oder Meinungshoheit, dass es ganz plötzlich stattfindet, wenn wir dem Fremden am Telefon offen begegnen und ihm ein Stück Heimat geben. Gleichzeitig spüren wir, dass sich solche Momente nicht dauerhaft festhalten lassen. Heimat ist immer noch mehr und in der Welt nie eine endgültige.

„Kündet allen in der Not, fasset Mut und habt Vertrauen“, sangen wir bei unserem Gottesdienst, der zwar noch nicht das Mahl der Seligkeit war, aber doch ein Zeichen der Gemeinschaft an unserer Dienststelle, die für uns alle auch ein Stück Heimat ist.

Ulrike Dahme und Franzis Cramer

## **Mailseelsorge - ein neues (altes) Angebot der Katholischen TelefonSeelsorge München**

Seit November 2014 bieten wir im Rahmen der TSI (TelefonSeelsorge im Internet) auch Mailberatungen an.

Nun was ist Mailberatung? Was unterscheidet sie von der Chatberatung im Internet, welche wir ja seit zwei Jahren anbieten? Was unterscheidet die Mailberatung vom Briefwechsel, welcher in der Regel nicht anonymisiert ist und nicht zuletzt, was unterscheidet sie von einer Art virtuellen Tagebuch, welches eine Beratung per Mail irgendwie begleitet?

Ich habe diese drei Kriterien genannt, da es aus meiner Erfahrung in der Mailberatung eben viele Elemente gibt, welche wir im Tagebuch schreiben und auch im Chat und im respektvollen Briefwechsel zwischen Freunden finden können.

Bei einem Chat schreibe ich, ich schreibe ohne groß auf grammatikalische Regeln zu achten, meine Gedanken fließen in die Tasten und werden nach ein bis zwei Zeilen, manchmal nur nach einem Wort oder einem Zeichen, flugs ohne Rechtschreibprogramm, kaum ohne eigene Überprüfung des Inhalts, abgeschickt. Etwas zeitlich verschoben, ist eine Gleichzeitigkeit des gedanklichen Austausches bei Ratsuchenden und Chatseelsorgern gegeben. Meine Vergewisserung, wie auch Modulierung des Inhalts ist unmittelbar an die Reaktion des anderen gekoppelt.

Der Chat ist tatsächlich nahe einem Beratungsgespräch am Telefon - und trotzdem, das geschriebene Wort hat nochmals eine andere eigene Kraft. Viele Menschen können sich damit stärker fokussieren, ihre eigenen Gedanken und vielleicht somit sich selbst sichtbar machen. Dies gilt vor allem für Menschen, welche sich mit ihren Gefühlen und Sehnsüchten „unerhört“ fühlen.

Beim Mailen gewinnt das geschriebene Wort, der geschriebene Gedanke eine noch stärkere Bedeutung. In der Regel schreibe ich ähnlich wie bei einem Brief. Oft schreibe ich meine momentane Gedankenflut erst einmal ungefiltert aufs Papier (im Brief), in den PC beim Mailen. Bei diesem Vorgang bin ich in der Nähe des Tagebuch Schreibens. Ich gebe meinen Gedanken in Form von Wortgebilden Ausdruck. Gefühle, wie Zorn, Ängste, Zwei-

fel, Scham, Träume und Sehnsüchte suchen sich ihre Wörter und liegen vor mir. Passionierte Tagebuchschreiber wissen, dass allein dieser Vorgang neben der Erregung direkt beim Schreiben, anschließend Raum für Abstand und für Beruhigung bietet.

Wenn ich mich mit meinem Anliegen per Mail an die TelefonSeelsorge wende, habe ich eine Adressatin oder einen Adressaten, ich habe ein Gegenüber. Dieses Gegenüber ist zwar anonym und damit zumindest beim Erst-Mail ein fiktives Gegenüber. Diese Anonymität erlaubt mir sehr offen bei meinen Gefühlen zu bleiben. Es ist entlastend, einfach alles niederzuschreiben. Trotzdem möchte ich, dass dieses Gegenüber meine Befindlichkeit und meine Fragen dahinter versteht und nachvollziehen kann. Dies fordert mich auf, mein Geschriebenes zu sortieren, es in eine „Ordnung“ zu bringen. Das Seltsame ist, wenn ich dies für mein fiktives Gegenüber mache, mache ich es gleichzeitig für mich. Chaos kann sich ordnen, Schweres und Angstvolles durch die Distanzierung an Macht und Größe verlieren.

Das Mailen erschöpft sich jedoch nicht in der Selbstwirksamkeit des Schreibens. Ich treffe mit meinem Mail auf „ein lebendiges Gegenüber“ (Birgit Knatz), auf ein Gegenüber, welches mir wohlwollend gesonnen ist, welches sich bemüht geduldig mit mir zu sein, welches sich bemüht mich zu verstehen; ein Gegenüber, welches sich für mich anstrengt, auf dessen Antwort ich zählen kann.

Und gerade diese Antwort kann ich immer wieder lesen, kann mich bei Bedarf darauf stützen und daran orientieren. Ich habe etwas in der Hand. Vielleicht kann ich so etwas wie Vertrauen entwickeln (geschützt durch die Anonymität) - es kann sich ein Entwicklungsprozess herauskristallisieren, dem es gut tut, eine anonyme und trotzdem nahe Zeugenschaft zu haben.

So ähnlich könnte sich Mailberatung in der TelefonSeelsorge, das Schreiben über die eigene Not über die eigene Befindlichkeit in einer schwierigen Lebenssituation, wie auch das Warten und Erhalten einer Antwortmail für den oder die Ratsuchende/n anfühlen.

Und umgekehrt, wie fühlt sich diese Form von Beratung für den Mailseelsorger an? Wieviel Freiheit hat sie /oder er, inhaltlich und auch zeitlich auf eine Hilfemail zu reagieren? Wieviel Verantwortung kann, darf, soll oder will er /sie tragen? Dazu kommt, dass die Mailseelsorgerin und der Mailseelsorger nicht den gleichen anonymisierten Schutz wie die Ratsuchenden haben.

Als Mailseelsorger/in ist es spannend, sich auf diesen Schreibprozess einzulassen. Ähnlich wie beim Chat haben wir es eher mit jüngeren Menschen zu tun. Es sind junge Menschen auf dem Weg zum Erwachsenwerden, welche erleben, dass sie sich steigernd in einer Welt des Funktionieren-müssens bewegen. Oft befinden sie sich in existenziellen Krisen mit wachsenden Suizidgedanken, nicht selten mit oder in Abhängigkeiten und Selbstverletzungen. Trotzdem sind es sehr reflektierte und selbstkritische junge Menschen. In Folgemails dürfen wir erfahren, wie bei Ratsuchenden etwas in Bewegung kommen kann und wir dabei wohlwollende/r und unterstützende/r Beobachter/innen sein dürfen.

Aber es gibt natürlich auch die andere Seite. Auch hier und gerade hier ist es wichtig auf ein gutes eigenfürsorgliches Zeitmanagement zu achten. Leicht verliert man sich in einen Sog von Mail und Antwortmail. Beim Brief gibt es wenigstens die Verzögerung, welche durch den Transport des Briefes besteht. Gerade da im Umgang mit jungen Menschen die Verantwortungsbereitschaft schnell steigt, müssen wir dafür sorgen, dass in

Mailberatung - eine gute Selbstfürsorge und ein Team, welches einem wohlwollend begleitet, gewährleistet sind.

Angelika Ibrahim-Zimmermann

## **Erstes virtuelles Praktikum in der KTS von November 2014 bis Februar 2015**

... die Kolleginnen und Kollegen meinen, es sei spannend von diesem Praktikum etwas zu erfahren. Um was handelt es sich da?

Die Technische Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm bietet seit einigen Jahren eine Ausbildung zur Online-Beraterin an. Eine Teilnehmerin dieses Kurses war während ihres Praktikums zu dieser Ausbildung fachlich zu begleiten und zwar virtuell; d. h. der gesamte Austausch war via Internet (webbasiert und damit verschlüsselt) zu führen.

Welche Ziele waren mit diesem virtuellen Praktikum vorgegeben?

Ich meine folgende:

Die Begleitung der Praktikantin bei Beratungen /Beratungskontakten und zu Bedingungen im virtuellen Raum

Der Raum, der virtuelle - „weniger ein Raum ohne Namen, als ein Name ohne Raum ... “ an dem das Praktikum stattfand, war die Plattform der TelefonSeelsorge (TSI) bundesweit und weitere Plattformen, die das Ausbildungsinstitut bereit gestellt hatte.

Die Praktikantin und ich lernten sich den Bedingungen entsprechend, in diesem virtuellen Raum kennen. Wenn man will: eine virtuelle Arbeitsbeziehung. Während des gesamten Praktikums nutzten wir das Internet (E-Mail) als Informationsmedium und zu Kommunikationszwecken. Die Praktikantin hatte E-Mails von Ratsuchenden zu beantworten. Auf der TSI-Plattform war sie als Beraterin angemeldet. Entsprechend war sie im TSI-Dienstplan eingetragen. Nach und nach bekam sie E-Mails von Ratsuchenden zugeteilt. Die Erstantwort war im Verlauf von 48 Stunden zu erarbeiten und dem/der Ratsuchenden zuzusenden. Vor dem Absenden einer Antwortmail war ein Begleiten durch mich vorgesehen. Dabei ging es um ein Mitlesen der Mailanfrage und der Antwortmail.

Zunächst war es wichtig, der Praktikantin Verstärkung zu geben für die gelungenen Textpassagen Ihrer Antwortmails. Dann ging es auch darum, ihr Unterstützung zu geben in dem von ihr gewählten Beratungsstil und -ansatz. Sie arbeitete mit dem humanistischen Ansatz und mehr und mehr lösungsorientiert. Hinzu kam z.B., Hypothesen aufstellen üben, d.h. den E-Mails und deren einzelnen Sätze liegen - vermutlich meist unbewusst - Pläne/Überlegungen der/des Ratsuchenden zugrunde: in allen seinen Mitteilungen ist der/die Ratsuchende ernst zu nehmen; oder sie/er will nicht überfordert werden von der Beraterin. Diese unbewussten Pläne bzw. Erwartungen waren wahrzunehmen und zugewandt, als Frage, als Perspektivwechsel, als Feedback - ins geschriebene Wort zu bringen.

Für die Praktikantin startete die eigentliche Beratungsarbeit allmählich, da sich Ratsuchende auf Erstantworten nicht mehr meldeten. Da war eine Erwartungshaltung auf unserer Seite: Wie nimmt der Ratsuchende die Erst-Antwortmail auf? Dann ging es von meiner Seite aus darum, der Praktikantin Hoffnung zu machen und in Aussicht zu stellen,

dass es noch Beratungskontakte geben wird, bei denen einige, vielleicht sogar bis zu 20 oder 30 E-Mails hin und her gehen werden.

Es gab dann eine Ratsuchende, die in einer äußerst schwierigen Trauersituation steckte, da ein Freund von ihr vor kurzem verstorben war und ein anderer sich das Leben genommen hatte. Weite Entfernungen erschwerten das Abschiednehmen usw. Bei diesem E-Mail-Kontakt war viel Empathie und Geduld gefragt. Das virtuelle Praktikum erhielt und forderte einen existentiellen Tiefgang: Wohin sind die Verstorbenen? Warum geschieht dies mir? Wie kann ich weiterleben? Diese E-Mails hatten eine ganz eigene „Atmosphäre“ - und das gerade in den Wintermonaten November, Dezember, Januar. Die Ratsuchende hatte zu der Praktikantin in eine gute Nähe-Distanz-Balance gefunden. Manchmal wirkte es so, als sei die Ratsuchende „todestrunken“ und sie war ins Leben zu ziehen, immer mal wieder. Es kam dann zu einer Wende, als sie einen „neuen“ Freund kennenlernte.

Neben dieser konkreten E-Mail-Beratung hatte die Praktikantin immer wieder auch kürzere E-Mail-Beratungen.

Schließlich war es schon Februar und die Praktikantin hatte die Aufgabe, einen Bericht zu schreiben, zu dem ihr vom Ausbildungsinstitut Gliederung und Seitenumfang vorgegeben waren.

Diesen Bericht hatte ich gegenzulesen. Hinzu kam, das Praktikum zu benoten. An dieser Stelle verließen wir den virtuellen Raum und telefonierten miteinander. Praktikantin und Ausbildungsinstitut akzeptierten die Note GUT.

Jetzt, wo ich gedanklich noch einmal mit dieser virtuellen Praktikumsbegleitung befasst bin, ist es auch für mich gut. Wenngleich für mich als TelefonSeelsorgerin eine völlig neue Art, pädagogisch und beraterisch zu arbeiten, die auch Fragen mit sich bringt: Haben die Ratsuchenden wirklich mit der Praktikantin - und ebenso die Praktikantin und ich - haben wir wirklich kommuniziert oder „mit dem Netz selbst“? Vollzogen sich „Interaktionen mit textuellen Strukturen bzw. mit einer Symbole erzeugenden Maschine“? (s. J. Wehner, Medien als Kommunikationspartner - Zur Entstehung elektronischer Schriftlichkeit im Internet, in: L. Gräf/M. Krajewski (Hrsg.), Soziologie des Internet. Handeln im elektronischen Web-Werk, Frankfurt a. Main 199/(125 -149), 136)

Zudem, so schreibt Dr. Elfriede Löchel: „Das Etikett ‚virtuell‘ hat sich in den letzten Jahren rasch durchgesetzt als Pauschalbezeichnung für alles, was irgendwie mit dem Internet zu tun hat. Verdächtig erscheint ... daran die Übergeneralisierung. ... Es lassen sich drei verschiedene Verwendungen ausmachen.

Erstens: Die Herkunft des Begriffs ‚virtuell‘ aus der physikalischen Optik. ... Zweitens: Eine weitere Bedeutungsschicht von ‚virtuell‘ rührt aus dem Kontext der dreidimensionalen Computersimulation her. ... Drittens: Eine Bedeutungsschicht, die in den aktuellen Gebrauch des Begriffs ‚virtuelle‘ Realität hineinreicht, ist die der Interaktivität des Mediums. Löchel beschreibt dazu ein Beispiel: das Internet, ein Lexikon. Alle können es gebrauchen. Jedoch sind die Benutzerwege nahezu unendlich vielfältig, da sie interaktiv sind und vom einzelnen Benutzer mit erzeugt werden können. Löchel geht weiter der Frage nach, was der textbasierten ‚virtuellen‘ Realität auf der Ebene des psychischen Erlebens entspricht. Drei Konzepte scheinen Löchel besonders geeignet, das psychische Korrelat textbasierter ‚virtueller‘ Realität zu beschreiben: der ‚intermediäre Raum‘, die ‚Ent-innerlichung des Verhältnisses zum Schreiben‘ und die ‚Entgrenzung‘ des Raum-Zeit-Erlebens.“ Mailen und Chatten ermöglichen eine neue Form von Interaktionen. Es



sind der Lebenswelt entkleidete, kontextlose, nicht-situierte, ‚virtuelle‘ Interaktionen, während die Subjekte, also die Mail-Schreiber, die Praktikantin und ich sich jeweils an einem bestimmten Ort zu einer bestimmten Zeit befanden. Unsere ‚virtuellen‘ Interaktionen fanden an einem Ort statt, wo wir als Subjekte nicht waren. Ob wir uns dieser Differenz bewusst waren? (Zu E. Löchel, vgl. in „Wege zum Menschen, 54. Jahrgang Heft 1 Januar 2002, S. 2 - 20)

Ganz zum Schluss ein Wort von Virginia Satir, das Art und Qualität dieser Differenz und damit meiner Fragehaltung, aufzeigen kann:

„Ich glaube daran, dass das größte Geschenk, das ich von jemandem empfangen kann, ist, gesehen, gehört, verstanden und berührt zu werden. Das größte Geschenk, das ich geben kann, ist, den anderen zu sehen, zu hören, zu verstehen und zu berühren. Wenn dies geschieht, entsteht Beziehung“ Virginia Satir 1996

Ilse Keßler

## **Wir über uns - Veranstaltungen (an) der Dienststelle**

Schon die Auflistung der Veranstaltungen, die an der Dienststelle oder im Auftrag der Dienststelle stattgefunden haben, gibt einen Eindruck davon, welche Themata wichtig waren und wer sich dafür eingesetzt hat.

Es gab verschiedene Angebote:

25.03.2014

Mitarbeitendentreffen, von 17:30 Uhr bis ca. 21:00 Uhr

Besuch des Psychatriemuseums des Klinikums München-Ost

Organisation: R. Spiegelsberger, B. Berchtenbreiter

24.06.2014 in St. Paul; Thema: Ältere Menschen

Referentin: Frau Schulz-Lampe, Leiterin Beratungsstelle "Hilfe im Alter"

verantwortlich: C. Braun und U. Zeller

07.10.2014 in St. Paul

Thema: TelefonSeelsorge und Patientensouveränität/Fallbesprechungen

Vorbereitung: C. Braun und F. Cramer

24.02.2015 in St. Paul

Thema: Veränderungsprozess - KTS im Jahr 2019

Vorbereitung: A. Fischhold

16.06.2015

Einweihung der neuen Räume mit Msgr. Dr.S Kneißl, ORin Dr. E. Hümmeler und Gäste

29.09.2015

Thema: Anruferbesprechung

Vorbereitung: A. Fischhold, R. Fischer, U. Zeller

Fortbildungstage:

22.02.2014 im Salesianum  
Umgang mit suizidalen Anrufern  
Dr. U. Wegner von der Arche

14.03.2014  
Besuch der Borderline-Station im Isar-Amper-Klinikum in Haar  
verantwortlich: T. Reitberger, ehrenamtlicher Mitarbeiter der KTS

09.05.2015 Tagung aller EA und HA der Organisationseinheit in Rosenheim, Bildungswerk  
Input von Pfr. E. Epping: "Was brauchen viele Kleine, die zusammen ein Großes geworden sind"  
verantwortlich: A. Fischhold

13.06.2015 Nachtdienstfortbildung  
Thema: Beratungsverhalten im Nachtdienst - weg vom Problem, hin zu einem guten Schlaf  
Referenten: A. Fischhold und U. Zeller

28.11.2015 im Salesianum  
Thema: "Menschen auf der Flucht"  
verantwortlich: A. Ibrahim-Zimmermann und I. Keßler (s. Bericht Seite 3)  
Referentinnen: Farhia Yusuf, interkulturelle Trainerin, beispielhaft für eine Wohngemeinschaft von UMF's (unbegleitete, minderjährige Flüchtlinge): 2 Erzieherinnen vom Jugendwohnheim der Salesianer DonBoscós

#### Wochenendveranstaltungen:

Chat-Fortbildung in der Preysingstr. 97  
Termin: 24./25.1.2014  
Referent: Mag. G. Hintenberger; Vorbereitung: A. Ibrahim-Zimmermann und I. Keßler  
Chat Weiß blau - Fortbildung für bayrische TS-Chatterinnen und -Chatter  
14. bis 15.2.2014 in Augsburg, Haus St. Ulrich  
Themata: Onlinesupervision, Folgechats, Persönlichkeitsstörungen und Kriseninterventionen

Wochenende für Ehrenamtliche:  
14. bis 15.11.2014 in Augsburg, Haus St. Ulrich  
Thema: "Humor und Leichtigkeit in der TelefonSeelsorge"  
Referentin: Dr. C. Tracht vom Deutschen Institut für Provokative Therapie  
Vorbereitung: A. Fischhold und U. Zeller

21.03. bis 22.03.2015 Mail Weiss-Blau Bayern  
Ort: KTS-München  
Referent: S. Kühne  
Thema: Mailseelsorge - Einführung und Vertiefung  
verantwortlich: A. Ibrahim-Zimmermann und I. Keßler

27.03. bis 28.03.2015 Diözesaner TelefonSeelsorgeworkshop  
Thema: "Werte, Kultur und Selbstverständnis - TelefonSeelsorge im Jahr 2019"  
Referenten: M. Plischke, Wien und L. Auteried, Salzburg,  
verantwortlich: A. Fischhold, Msgr. Dr. S. Kneißl.

16.10. bis 18.10.2015 Diözesanes Wochenende in Armstorf  
Thema: "Gastgeber sein - Umgang mit Mehrfachanrufenden"  
verantwortlich: A. Fischhold, G. Hermann, H. Schütze, U. Zeller

Ausbildung der neuen Ehrenamtlichen:

22.01.2014

Treffen der AnleiterInnen für die Hospitationsphase des Kurses 2013/2014

Referent: R. Fischer

12.04.2014 Abschlusstag und Abschlussfest der Auszubildenden des Kurses 2013/2014

Ausbildungskurs 2014/2015:

23.05. bis 25.05.2014

Selbsterfahrungswochenende in Freising

Referenten: B. Berchtenbreiter, C. Braun, F. Cramer und U. Zeller

28.05.2014

Beginn der Einführung in die Gesprächsführung

Referenten: C. Braun, B. Berchtenbreiter, F. Cramer

01.08.2014

Beginn der Hospitationsphase

verantwortlich: R. Fischer

Schwerpunkt Fachthemen

Ab 17.09.2014

verantwortlich: U. Zeller

Intervision ab Herbst 2014

Intervisor R. Fischer und Intervisorin U. Zeller

03.02.2015 Anleitertreffen

Thema: Ausbildungskurs 2014/2015 - Verlauf der Hospitationsphase

verantwortlich: R. Fischer

17.04. bis 19.04.2015 Wochenende in Armstorf

Thema: Selbsterfahrungswochenende und Ausbildungsstart des Kurses 2015/2016

Referenten: C. Braun, B. Berchtenbreiter, F. Cramer

25.04.2015 Übernahmefest

Die Auszubildenden vom Kurs 2014/2015 werden in den aktiven Dienst am Telefon übernommen.

01.08.2015 Beginn der Hospitationsphase des Kurses 2015/2016

verantwortlich: R. Fischer

Gremien:

Das Team der Hauptamtlichen trifft sich einmal pro Woche zur Teamkonferenz und alle drei bis vier Wochen zur Supervision. Klausurtage waren 2014 am 11.02., 07./08.7. und am 02.12.; 2015 am 09.06. und am 06.10.2015.

Workshop Veränderungsprozess für Hauptamtliche:  
07.07.2014 bis 08.07.2014  
Referenten: Msgr. Dr. S. Kneißl und Markus Plischke

KTS-Rat:

Drei- bis viermal im Jahr treffen sich Vertreter/innen aus den Supervisionsgruppen, die Ehrenamtlichensprecher, der Ausbildungsleiter und der Dienststellenleiter zum KTS-Rat. Das Gremium hat eine beratende Funktion und tagte 2014 am 25. März, 24. Juni und 14. November; 2015 am 14. Januar, 29. April, 15. Juli, 22. September und am 9. Dezember.

Fachteam Süd

Am 17.02.2014 tagte das Fachteam-Süd an unserer Dienststelle. Dem Gremium gehören vierzehn TelefonSeelsorgestellen aus Südbayern an.

Im Rahmen der diözesanen Zugehörigkeit:

Infostand am Bennofest: 28.06.2014 am Odeonsplatz  
verantwortlich: I. Keßler

Fachtage der Abteilung Beratung:

18.11.2014

Thema: Die Oper

verantwortlich: Msgr. Dr. S. Kneißl

Referent: Dr. Ulrich Schäfert

26.11.2015 im Heckscher Klinikum, München

Thema: "Grenzen und Übergänge"

Referent: Prof. Dr. Franz-Joseph Freisleder

verantwortlich: Msgr. Dr. S. Kneißl

Öffentlichkeitsarbeit:

Stand bei der Münchner Freiwilligenmesse am Gasteig

19.01.2014 und 25.01.2015

Verantwortlich: Christian Braun

13.02.2014 Workshop im Seniorenheim München-Stift an der Rümmanstraße

Thema: TelefonSeelsorge - und warum ein Gespräch helfen kann

Referentin: F. Cramer

23.02.2015 Workshop am Theresia-Gerhardinger-Gymnasium am Anger

Thema: Heißer Draht gegen den Kummer - TelefonSeelsorge heute - und warum ein Gespräch helfen kann

Referentin: F. Cramer

Schulkinder haben die Möglichkeit, unsere Dienststelle zu besuchen. 2015 konnten wir Kindern der vierten Jahrgangsstufe von unserer Arbeit erzählen, und zwar am 11., 17. und 24. November.

Verantwortlich waren F. Cramer, A. Ibrahim-Zimmermann

Spiritualität an der Dienststelle:

07.01.2014 Hausweiheabend

Thema: "Auf dem Weg sein"

Vorbereitung: M. Maltry und Pfr. B. Bienlein

29.11.2014 Besinnungstag im Bayrischen Nationalmuseum und im Salesianum

Thema: Heimat suchen, Heimat finden, Heimat geben und Heimat sein

Vorbereitung: M. Maltry, F. Cramer und U. Dahme

Durch die Ausstellung führte uns Dr. M. Stöbl.

Referentin im Salesianum: U. Dahme

13.01.2015 Hausweiheabend

Thema: "Ein Gespür haben für die Zeichen der Zeit - Nichts suchen als die Wahrheit"

Verantwortlich: M. Maltry

25.07.2015 Einkehrtag mit anschl. Sommerfest

Thema: "Mein persönlicher Glaube - meine Spiritualität"

Verantwortlich: U. Dahme und G. Hermann

Für-meine-Trauer - Predigtreihe in St. Paul:

02.02.2014

Thema: "Meine Augen haben das Heil gesehen" , Lk. 2,22-3

A. Fischhold

06.04.2014:

Thema : "Mit Christus an der Seite lebe ich aus der Kraft heraus.", Mt. 11,28-30

F. Cramer

04.05.2014

Betrachtung einer Ikone - "Denn es war unmöglich, dass er vom Tod festgehalten wurde"

I. Keßler

05.10.2014

Thema: "Geborgen in Gottes Liebe können wir auch die bitteren Früchte unseres Lebens betrachten.", Joel 2,21-26

F. Cramer

03.05.2015

"Ich baue auf Christus und nehme die guten und die schweren Erfahrungen als Bausteine, um meinem Leben eine Gestalt zu verleihen.", Psalm 118,14-23

F. Cramer

02.08.2015

Thema: "Die Dankbarkeit verwandelt die Qual der Erinnerung in eine stille Freude",

Röm. 6,3-4

A. Fischhold

Für den Erhalt der Gemeinschaft gab es pro Jahr je einen Betriebsausflug und ein Sommerfest.

Betriebsausflug am 20.05.2014 zum Schloss Oberschleißheim  
Führung mit Dr. M. Stöbl  
zum Thema „Sammlung von Gertrud Weinhold - Das Gottesjahr und seine Feste“  
Vorbereitung: M. Maltry und R. Spiegelsberger

Sommerfest am 18.07.2014 im Salesianum  
Organisation: R. Spiegelsberger und M. Maltry

19.05.2015 Betriebsausflug nach Friedberg  
Thema: Führung in der Wallfahrtskirche Herrgottsruh und Stadtführung  
R. Spiegelsberger, U. Dahme, Franziska Stein

Betriebsausflug im Mai, Ehrenamtliche und Hauptamtliche nach Friedberg mit Führung:



Gruppenbild der Ausflügler am Brunnen und gemütliche Bank in Friedberg

## Fortbildungen der hauptberuflichen Mitarbeiter/innen

Alle zehn hauptamtlichen Mitarbeiter/innen haben in den Jahren 2014 und 2015 an je drei Fortbildungstagen und mehr teilgenommen, fachspezifische Weiterbildungen besonders in dem Institut TOPS, der Haufe Akademie, ebw München, Traumahilfzentrum und das Münchner Bildungswerk, waren hilfreich für ein Weiterentwickeln der Institution TelefonSeelsorge als niedrigschwellige Beratungsstelle.

### Anrufenden-Statistik 2014 und 2015

<b>Art des Kontakts</b>	<b>2014</b>	<b>Prozent</b>	<b>2015</b>	<b>Prozent</b>
Seelsorge-/Beratungsgespräch	19.125	62%	18.473	64%
Nicht Auftrag der TS	1.929	6%	1.399	5%
Aufleger / verwählt	9.361	30%	8.625	30%
Schweigeanruf	345	1%	233	1%
<b>Summe</b>	<b>30.760</b>	<b>100%</b>	<b>28.730</b>	<b>100%</b>
<b>Geschlecht</b>	<b>2014</b>	<b>Prozent</b>	<b>2015</b>	<b>Prozent</b>
Männlich	5.901	28%	5.010	25%
Weiblich	14.815	70%	14.638	74%
Nicht bekannt	338	2%	224	1%
<b>Anruhfrequenz</b>	<b>2014</b>	<b>Prozent</b>	<b>2015</b>	<b>Prozent</b>
Erstanruf	2.155	11%	2.004	11%
Wiederholt	11.807	62%	11.176	60%
nicht einzuordnen	5.163	27%	18.473	29%
<b>psychische Erkrankung</b>	<b>2014</b>	<b>Prozent</b>	<b>2015</b>	<b>Prozent</b>
Diagnostiziert	6.447	34%	5.983	32%
<b>Einzugsbereich</b>	<b>2014</b>	<b>Prozent</b>	<b>2015</b>	<b>Prozent</b>
TS München (Stadt und Landkreis München)	11.160	36%	11.858	41%
Südostbayern (Mühldorf, BGL, Rosenheim, Traunstein, etc.)	2.748	9%	2.681	9%
Bundesweit	2.347	8%	2.920	10%
Nicht einzuordnen	14.505	47%	11.271	39%
<b>Alter</b>	<b>2014</b>	<b>Prozent</b>	<b>2015</b>	<b>Prozent</b>
nicht angegeben	1.974	10%	1.877	10%
bis 9	65	0%	10	0%
9 - 14	472	2%	293	2%
15 - 19	489	3%	419	2%
20 - 29	963	5%	982	5%
30 - 39	2.279	12%	2.165	12%
40 - 49	3.789	20%	3.719	20%
50 - 59	4.472	23%	4.175	23%
60 - 69	2.796	15%	3.021	16%
70 - 79	1.465	8%	1.647	9%
Über 80	361	2%	165	1%

<b>Internetberatung</b>	<b>2014</b>		<b>2015</b>	
Chatberatung	540		287	
Mailberatung	50		220	

<b>Themen des Gesprächs</b>	<b>2014</b>	<b>Prozent</b>	<b>2015</b>	<b>Prozent</b>
Körperliches Befinden (Beschwerden, Erkrankungen, Behinderungen)	3737	19,54%	3300	17,86%
Depressive Stimmung	3339	17,46%	3067	16,60%
Ängste	2195	11,48%	2070	11,21%
Stress, Ärger, Aggression	1988	10,39%	7	0,04%
Selbstverletzendes Verhalten	43	0,22%	54	0,29%
Verwirrtheitszustände	389	2,03%	374	2,02%
Sucht	547	2,86%	581	3,15%
Positives Befinden (Freude, Dankbarkeit, Liebe, Glück, ...)	248	1,30%	240	1,30%
Sonstiges seelisches Befinden	1355	7,08%	1444	7,82%
Selbstbild	761	3,98%	1134	6,14%
Suizidalität/Suizid der/des Anrufernden	322	1,68%	235	1,27%
Suizidalität/Suizid eines anderen	88	0,46%	80	0,43%
Sexualität	537	2,81%	432	2,34%
Einsamkeit/Isolation	2662	13,92%	2481	13,43%
Partnersuche/Partnerwahl	941	4,92%	841	4,55%
Leben in Partnerschaft	809	4,23%	806	4,36%
Elternschaft/Erziehung	333	1,74%	318	1,72%
Familiäre Beziehungen	2447	12,79%	2736	14,81%
Betreuung und Pflege	357	1,87%	308	1,67%
Trennung	705	3,69%	715	3,87%
Sterben und Tod	573	3,00%	419	2,27%
Alltagsbeziehungen (Nachbarn, Freunde, usw.)	1995	10,43%	2324	12,58%
Migration/Integration	77	0,40%	80	0,43%
Körperliche und/oder seelische Gewalt	316	1,65%	263	1,42%
Sexuelle Gewalt	159	0,83%	115	0,62%
Schule und Ausbildung	204	1,07%	161	0,87%
Arbeitslosigkeit/Arbeitssuche	305	1,59%	255	1,38%
Alltagsgestaltung	939	4,91%	727	3,94%
Armut/Schulden	373	1,95%	372	2,01%
Ärger, Aggression	1	0,01%	1847	10,00%
Wohnung/Wohnumfeld	888	4,64%	629	3,40%
Sinn, Glaube, Werte	682	3,57%	680	3,68%
Kirchen und Glaubensgemeinschaften	177	0,93%	150	0,81%
Gesellschaft und Kultur	349	1,82%	245	1,33%
Dank/Lob	272	1,42%	207	1,12%
Beschwerde	78	0,41%	86	0,47%
Vereinbarung über Gesprächskontakte	82	0,43%	57	0,31%
Sonstige Rückmeldung	148	0,77%	161	0,87%
Sonstiges Thema	744	3,89%	794	4,30%
Schwangerschaft/Kinderwunsch	50	0,26%	52	0,28%



Virtuelle Beziehungen	12	0,06%	23	0,12%
Arbeitssituation	579	3,03%	765	4,14%
Finanzfragen	499	2,61%	519	2,81%
Informationen/Verweis an weitere Hilfsangebote	278	1,45%	163	0,88%

Alexander Fischhold

## Mitarbeitendenstatistik 2014 und 2015

Mitarbeitendenstatistik	2014	2015
Mitarbeitende Gesamt	70	70
Telefonseelsorger/innen	68	68
Teamassistentin	1	1
Rechtskundiger Berater	1	1
Ehrenamtliche (EA)	60	59
EA Männer	24	29
EA Frauen	26	30
Hauptamtliche (HA)	10	11
HA Männer	4	4
HA Frauen	6	7
Altersstruktur Gesamt	2014	2015
über 65	19	29
unter 35	5	3
Auszubildende	10	6
davon Männer	4	1
davon Frauen	6	5

### Supervisoren/innen:

Frau Elke Frohn  
 Frau Elisabeth Gerz-Fischer  
 Herr Norbert Plößer  
 Frau Margret Schlierf (bis 12/2014)  
 Herr Wolfgang Schmidbauer  
 Frau Angela Thalmaier  
 Herr Volker Zumkeller

## **Impressum**

Erzdiözese München und Freising (KdöR)  
vertreten durch das Erzbischöfliche Ordinariat München  
Generalvikar Dr. Dr. Peter Beer  
Kapellenstraße 4, 80333 München  
Verantwortlich: Ressort Caritas und Beratung,  
Hauptabteilung Beratung, TelefonSeelsorge München