

Jahresbericht 2005

Evangelische TelefonSeelsorge München

Landwehrstraße 15 Rgb.I

80336 München

Tel.: 089 / 590 48 - 110

Fax: 089 / 590 48 - 181

kontakt@ev-telefonseelsorge-muenchen.de

www.ev-telefonseelsorge-muenchen.de

Acredobank eG Nürnberg,
BLZ 760 605 61, Kto-Nr. 10-3402029

Spenden-Projekt:
www.zeit-schenken-24.de



Ein erfolgreiches Jahr!

Die „Bilanz“ zum Jahreswechsel sieht gut aus.

Die Anruferzahl konnte leicht erhöht werden, die Leistungsstandards wurden gehalten, die Fluktuation der Mitarbeitenden blieb erstmals unter 5 %, die Eigenmittel durch Spenden, Fundraising und Benefizaktivitäten erreichten Rekordhöhen; und das alles bei deutlich verringertem Personal.

Sie erinnern sich? Das letzte war ein historisches Jahr in der Geschichte der Evangelischen TelefonSeelsorge München: Die Stelle des Pfarrers war gestrichen worden, erstmals übernahm ein Sozialpädagoge die Leitung der Stelle, die theologische Begleitung wurde durch eine Kooperationsvereinbarung mit der Pastoralpsychologie im Hause sichergestellt. Veränderungen, die dem Finanzdruck geschuldet waren, führten zu Lösungen, die kreativ, modern, zukunftsweisend sind.

Ein erfolgreiches Jahr – Marketingexperten können uns auf die Schulter klopfen, Wirtschaftsfachleute sagen: „genau der richtige Weg, strukturelle Ausgaben verringern, Eigenmittel nachhaltig erhöhen, Marktanalyse und verstärkte Öffentlichkeitspräsenz. Wenn ihr jetzt noch Ehrenamtliche in organisatorische Abläufe einbindet und ihnen fachliche Alltagsaufgaben überträgt, dann könnt ihr die Personalausgaben auf ein Minimum reduzieren und seid langfristig saniert“.

Dies ist nur eine vermeintliche Karikatur der Realität. Wir sind schon nah dran, wir können das inzwischen, haben das Vokabular und das Repertoire gelernt. Und wir müssen das auch, so wie viele, viele andere psychosoziale Einrichtungen, die von öffentlichen Geldern leben. Wer nicht flexibel auf die gestiegenen Anforderungen reagiert, ist nicht überlebensfähig. Wir, die Evang. TelefonSeelsorge München, tun das so gut wir können – und das ist nicht schlecht.

Ein erfolgreiches Jahr? Der Verteilungskampf stellt Solidarität auf eine harte Probe, das Leistungsprinzip wird zum Wertmaßstab. Unsere Anrufenden beklagen soziale Kälte und Einsamkeit. Die Arbeitslosigkeit steigt. „Hartz-IV-Empfänger“ wurde zum Synonym für „Sozialhilfeempfänger“. Der gewünschte Effekt

ist leider nicht eingetreten. „Fordern und Fördern“ konnte die Almosenempfänger nicht aus ihrer Ecke holen, ganz im Gegenteil.

Es ist schwerer geworden, Lebensperspektive zu vermitteln. Wir haben unser Anspruchsniveau angepasst. Wirkliche Lösungen für problematische oder ausweglose Lebenssituationen sind selten geworden, können als „Highlights“ im Beratungsalltag angesehen werden. Unsere ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehen ihre Aufgabe zunehmend in der Annahme und Begleitung der Menschen, die kaum noch Hoffnung haben. Die Krise ist zum Dauerzustand geworden, „Krisenintervention“ findet stündlich statt.

Die Suche nach dem Sinn des Lebens ist keine pubertäre Erscheinung mehr. Sie ist der tiefe Wunsch, die innere Leere zu füllen – nicht mit Lärm, Kurzweil, Abwechslung. Die TelefonSeelsorge war schon immer eine stille Einrichtung. Die vertrauliche Atmosphäre eines nächtlichen Gesprächs findet sich nicht in der Hektik. Zwei Menschen, die sich nicht kennen, nicht sehen, sich wahrscheinlich nicht wieder begegnen werden, diese besondere Atmosphäre des geschützten Rahmens, der so vieles möglich macht, was sich sonst nie ereignen würde, dafür steht TelefonSeelsorge.

Wir dürfen nicht stolz sein auf diese einzigartige Möglichkeit, die uns das Medium Telefon beschert hat. Die wahre Aufgabe von Telefonseelsorge ist es, diesen Wert zu bewahren und zu pflegen. Wir sind uns dieser Güte bewusst, sie ist nach wie vor Mittelpunkt unserer Arbeit, in der Ausbildung, Fortbildung und Supervision, am Seelsorge- und Beratungstelefon ohnehin – gerade jetzt!

Ein erfolgreiches Jahr.

Klaus Grothe-Bortlik, Leiter der Evang. TelefonSeelsorge München

Jahresstatistik 2005

		2005	2004
Gesamtzahl der Anrufe		34.134	33.651
davon:			
	Erstanrufe	35,61 %	36,41 %
	wiederholte Anrufe	14,86 %	13,38 %
	regelmäßige Anrufe	22,12 %	22,67 %
	unbekannt	7,47 %	6,35 %
		-----	-----
	Gesamtzahl der Gespräche	80,06 %	78,81 %
	Aufleger	19,94 %	21,19 %
Alle weiteren Angaben beziehen sich auf die Gesamtzahl der Gespräche ohne Aufleger (27.335 = 100 %)			
Namensnennung	anonym	93,23 %	91,86 %
	namentlich	6,77 %	8,09 %
Geschlecht	weiblich	68,46 %	67,07 %
	männlich	28,40 %	28,39 %
	unbekannt	3,13 %	4,55 %
Altersgruppen	bis 19 Jahre	8,15 %	8,73 %
	20 bis 29 Jahre	8,53 %	9,86 %
	30 bis 39 Jahre	16,68 %	16,06 %
	40 bis 49 Jahre	13,73 %	13,19 %
	50 bis 59 Jahre	25,20 %	25,27 %
	60 bis 69 Jahre	10,97 %	8,81 %
	über 70 Jahre	6,21 %	5,17 %
	unbekannt	10,53 %	12,92 %
Lebenssituation	allein lebend	53,35 %	52,66 %
	in Partnerschaft	9,34 %	9,05 %
	in Familie	9,22 %	11,25 %
	alleinerziehend	3,32 %	2,30 %
	in Gemeinschaft	2,07 %	1,15 %
	unbekannt	22,70 %	23,55 %

Themen des Gesprächs (Mehrfachnennungen)	2005	2004
<u>Individuelle Lebensereignisse</u>		
Sinn und Orientierung	6,08 %	5,98 %
Einsamkeit	10,97 %	10,15 %
Krankheit, physisch	8,71 %	6,37 %
Krankheit, psychisch	21,76 %	24,03 %
Sucht	3,13 %	3,06 %
Suizid	0,56 %	1,24 %
Sterben und Trauer	1,82 %	2,25 %
Gewalt	1,76 %	1,82 %
Sexualität	5,96 %	5,46 %
Schwangerschaft	0,44 %	0,72 %
<u>Soziales Verhalten</u>		
(Ehe-) Partner	14,98 %	13,98 %
Familie und Verwandtschaft	11,85 %	13,02 %
Freund, Nachbarn und Kollegen	4,95 %	5,84 %
<u>Gesellschaftliches Umfeld</u>		
Arbeit, Schule und Ausbildung	6,33 %	5,51 %
Wohnen und Freizeit	3,07 %	2,92 %
Geld und wirtschaftliche Fragen	3,82 %	2,68 %
Gesellschaft und Politik	2,76 %	2,25 %
<u>Sonstiges</u>		
Anrufe von Mitarbeitenden, Testanrufe oder Gesprächsinhalt nicht eindeutig zuzuordnen	17,74 %	19,02 %

Persönliche Beratung in der Dienststelle
durch angestellte Fachkräfte

52

Nachtzauber

Der Mond errötet
Kühle durchweht die Nacht
Am Himmel
Zauberstrahlen aus Kristall
Ein Poem
besucht den Dichter

Ein stiller Gott
schenkt Schlaf
eine verirrte Lerche
singt im Traum
auch Fische singen mit
denn es ist Brauch
in solcher Nacht
Unmögliches zu tun

Rose Ausländer

Fortbildung 2005

Ausbildung, Fortbildung und Supervision gehören nach wie vor zu den unverzichtbaren Kernaufgaben. Neben der aktuellen Begleitung der Arbeit am Telefon, den Einzelseminaren und Gruppen gab es auch dieses Jahr wieder zwei große Fortbildungsveranstaltungen: die Frühjahrstagung zum Thema **„Verführbarkeit am Telefon“** und die Herbsttagung zum Thema **„Krankheit Gehör schenken“**

Aus Platzgründen beschränken wir uns hier auf die einzige Wochenendtagung, die wir im Jahr hatten.

Frühjahrstagung, 4. – 6. März 2005, Haus Brannenburg

Auf den ersten Blick weckt das Wort „verführen“ eher angenehme Erinnerungen, Gedanken oder Assoziationen, denn es geht um das Spiel zwischen Mann und Frau, um Erotik, Verführung, Liebe... Aber vielleicht denken wir dabei auch an Adam und Eva und das Ende des Paradieses. Oder es fallen uns die vielfältigen psychologisch ausgeklügelten Methoden der Werbung ein, mit denen wir zum Konsum verführt werden sollen.

Und als TelefonSeelsorgerInnen fallen uns auch die Anrufenden ein, die uns manchmal bewusst, meist unbewusst zu manipulieren versuchen.

In den Supervisionen gab es immer wieder Fallbeispiele, in denen die „Verführungsversuche“ der Anrufenden bei uns sehr unterschiedliche Gefühle hinterlassen haben.

Da gibt es die entdeckten Versuche, die wir vielleicht sogar mit einem Schmunzeln zur Kenntnis nehmen. Da gibt es aber auch Tricks, die bei uns zumeist unangenehme oder belastende Gefühle hinterlassen. Das sind nicht nur Gefühle des „verführt-worden-seins“, oftmals bleibt ein „ich-bin-reingelegt-worden“ oder „ich-bin-reingefallen“ oder „ich-bin-bedrängt-worden“ zurück. Keine guten Voraussetzungen für ein zufriedenstellendes Gespräch! Was bewegt Anrufende, welche Absicht oder wie viel Unbewusstes spielt mit?

Was fördert in der Beratungsbeziehung den Einsatz von Tricks?

Der Focus verlagert sich auf einer solchen Tagung natürlich schnell auf die eigenen beraterischen und persönlichen Anteile. Wo bin ich denn verführbar, wo verzichte ich auf meinen Führungsanspruch, welche Personen, Probleme liegen mir denn mehr oder weniger, welches sind meine blinden Punkte oder push-buttons?

Wie kann ich schneller erkennen, welche Mechanismen am Wirken sind, wie kann ich bei mir selbst bleiben bzw. mich schützen, bei immerhin durchschnittlich 20 Anrufen in einer Schicht.

Wir arbeiteten mit spielerischen Methoden und konnten durchaus kreativ unsere Kompetenzen in der Gesprächsführung erweitern aber auch in großer Offenheit Selbsterfahrung zulassen. Der abschließende Gottesdienst ermöglichte eine abrundende spirituelle Stärkung zur Thematik und dem Gelernten.

Viele starteten nach dieser Tagung mit neuen Ideen und Vorstellungen den Dienst am Telefon. So manche Rückmeldung bestätigte, dass es sich lohnt, eingefahrene Gleise hin und wieder zu verlassen und neue Verhaltensweisen auszuprobieren.

Ein gewollter Nebeneffekt dieser Tagung ist ein gestärktes Gemeinschaftsgefühl. Arbeitsgruppen, Zweiergespräche, gemeinsame Mahlzeiten, Freizeit, Spaziergänge und Abendgestaltung wirken sich in entspannter Atmosphäre positiv aus. Unverzichtbar es ist für ehrenamtlich Mitarbeitende, die ja immer alleine am Telefon sitzen, als Gruppe wahrgenommen zu werden und im Kontakt mit dem Ganzen zu sein. TelefonSeelsorge lebt schließlich von einem starken Gemeinschaftsgefühl: die Gemeinschaft der ehrenamtlich und hauptamtlich Mitarbeitenden, die das gleiche Ziel verfolgen, nämlich mit persönlichem Engagement und institutioneller Distanz ein offenes Ohr zu haben – für Menschen, die Hilfe brauchen.

Bettina Irschl