

**Aus Worten können  
Wege werden.**

**TelefonSeelsorge.**

**...freecall**

**0800-111 0 111**

**0800-111 0 222**

**Telefonseelsorge Würzburg  
Jahresbericht 2009**

**März 2010**

**Lieber Leser, liebe Leserin,**

das Titelbild dieses Jahresberichts ist Ihnen vermutlich vertraut.

In den vergangenen zwölf Jahren ging die Telefonseelsorge bundesweit mit diesen Plakaten in die Öffentlichkeit.



Nun gibt es seit kurzem neue Motive. Eines davon sehen sie hier - und die anderen drei hoffentlich auch demnächst irgendwo in der Öffentlichkeit.

Die Dachverbände der Telefonseelsorge haben sich bei der Neukonzeption ihrer Öffentlichkeitsarbeit dafür ent-

schieden, auch auf ihren Plakaten deutlicher zu machen, für wen und mit wem wir arbeiten: für und mit Menschen. Und wir sind davon überzeugt, dass es gut ist, wenn man Sorgen teilen kann – dafür sind wir da.

Bei neuem Material stellt sich immer die Frage: was macht man nun mit dem alten? Mein Kollege aus der Telefonseelsorge Nordoberpfalz/Weiden, hatte die Idee, seine restlichen DinA4-Plakate zu Deckblättern seines Jahresberichts zu machen. Das fand ich nachahmenswert. Uns so bekommen Sie heuer einen Jahresbericht mit einem schon fast historischen Titelbild.

Der Inhalt allerdings ist aktuell.



Ruth Belzner, Diplompsychologin, Master of Social Management, Leiterin der Telefonseelsorge

**TelefonSeelsorge**

Postfach 11 08 12  
97034 Würzburg

**R. Belzner, Dipl.Psych., Leiterin**

Tel. 0931 / 4 60 58 07  
Fax 0931 / 3 22 66 25

E-Mail

[belzner.telefonseelsorge@ts-kd-wuerzburg-eV.de](mailto:belzner.telefonseelsorge@ts-kd-wuerzburg-eV.de)

Web

[www.ts-kd-wuerzburg-eV.de](http://www.ts-kd-wuerzburg-eV.de)

Träger:

Telefonseelsorge und Krisendienst  
Würzburg e.V.  
mit der kath. und der ev. Kirche  
sowie Caritas und Diakonie

Spendenkonto.:

Liga Würzburg • BLZ 750 903 00  
Konto.-Nr. 10 30 111 19

Die Deutsche Telekom ist  
Partner der TelefonSeelsorge

## Das Jahr 2009 in der Telefonseelsorge Würzburg

Das Arbeitsjahr begann in der Telefonseelsorge am 1.1. um 00:00 Uhr. Bis am 8. Januar mit dem Neujahresempfang der offizielle gemeinsam Start in das Jahr 2009 begangen wurde, hatten Mitarbeitende in 185 Dienststunden bereits mehr als 300 Anrufe entgegengenommen. „Ein gutes neues Jahr“, das war beim Empfang unser Wunsch für jede/n Mitarbeitende/n und auch mein Wunsch für die Telefonseelsorge als Ganzes. Ist es ein gutes Jahr geworden?

Nun ja, eine schwierige Frage. Blicken wir auf die Anrufenden, die im Wesentlichen unsere Arbeit prägen, so war es für viele von ihnen kein gutes Jahr: Psychische Erkrankungen, Konflikte in Beziehungen, Einsamkeit, wirtschaftliche Probleme, Ängste begleiten oder bestimmen das Leben dieser Anrufenden. Es gab Gott sei Dank auch viele Anrufe von Menschen, die durch die Telefonseelsorge in einer aktuellen Krisensituation Entlastung und Hilfe bekamen und bei denen wir vermuten oder auch direkt erfuhren, dass es gut weiterging. Aber mehr Anrufe kamen von Menschen, bei denen wir tatsächlich das ganze Jahr 2009 in kleineren oder größeren Abständen „mitlebten“ und wissen, dass es nicht gut wurde, das Jahr. Dazu später mehr.

Auch Mitarbeitende erlebten Krankheiten, berufliche und private Sorgen oder waren auf Arbeitssuche. Diese Belastungen müssen hier nicht verborgen werden. Wir konnten Gott sei Dank auch erleben, dass Krankheiten überwunden wurden, Probleme zu lösen waren und es gut wurde. Dennoch war es auch für einige Mitarbeitende ein schweres Jahr, für manche so schwer, dass sie sich vom Dienst beurlauben oder ganz verabschieden lassen mussten.

Das ist auch ein nicht so guter Teil für die Telefonseelsorge als Ganzes. Aber so manches in diesem Jahr war gut: Wir konnten eine neue Ausbildungsgruppe gewinnen, und erleben mit viel Freude, wie sie in die Arbeit und die Gemeinschaft hineinwächst. Wir konnten die Mitarbeitenden mit ausreichend Supervisionsstunden und zahlreichen wertvollen Fortbildungsangeboten „versorgen“ - auch dank des Engagements der Psychiatrischen Klinik und von KollegInnen anderer Einrichtungen der psychosozialen Versorgung. Dank des Engagements der Träger konnte die Arbeit auch gut finanziert werden. Und nicht zuletzt: wir waren da - dank unserer Mitarbeitenden.

Und nun im Einzelnen:

### **Die ehrenamtlich Mitarbeitenden**

Die Zahl der Mitarbeitenden sank im Lauf des Jahres 2009 von 61 Frauen und 20 Männer auf 56 Frauen und 17 Männer. Durch unsere Entscheidung, 2008/09 eine „Ausbildungspause“ einzulegen, müssen wir noch bis Mitte 2010 auf die Entlastung durch die Mitglieder der seit September 2009 laufenden Ausbildungsgruppe warten. Wenn man berücksichtigt, dass im Durchschnitt etwa 8 Mitarbeitende aus unterschiedlichen Gründen (z.B. Prüfungen, Arbeit, Familie, Gesundheit) beurlaubt sind, heißt das, dass 65 Menschen für die Besetzung der 1460 Tag- und 365 Nachtschichten des Jahres sorgten. Dass angesichts der knappen Personaldecke und davon vieler Mitarbeitender, die unter steigendem beruflichem Druck ihre Dienste nur noch mit Mühe wahrnehmen können, dennoch die Aufrechterhaltung des 24-Stunden-Dienstes gelang und weiterhin gelingt, verdankt die Telefonseelsorge der Bereitschaft einiger Ehrenamtlicher, regelmäßig mehr als die verpflichtenden 12 Stunden Dienst zu leisten.

Dennoch: Die Aussicht auf 11 neue Mitarbeitende (7 Frauen und 4 Männer) ab Juli 2010 ist beruhigend. Denn der hohe Einsatz mancher MitarbeiterInnen darf nicht einfach längerfristig und selbstverständlich vorausgesetzt werden. Die Telefonseelsorge lebt davon, dass sie sehr zuverlässige, verantwortliche und mit der Einrichtung identifizierte ehrenamtlich Mitarbeitende hat. Und damit sie diese Mitarbeitenden hat, müssen die Rahmenbedingungen stimmen. Dazu gehört

neben der Ausstattung der Dienststelle, der Anwesenheit von Hauptamtlichen und einem guten Betriebsklima der ganze Bereich der Begleitung und Qualifizierung der Mitarbeitenden.

### **Fortbildungen und Supervision**

Die regelmäßige Supervision (36 Stunden pro Jahr) in festen Gruppen von je 10 Mitarbeitenden durch einen/eine Supervisor/in ist die selbstverständliche und verpflichtende Begleitung für die Arbeit am Telefon.

Der diesjährige Fortbildungsschwerpunkt für die Ehrenamtlichen lag im Bereich der psychischen Erkrankungen. Die Tatsache, dass wir viel mit Anrufenden zu tun haben, bei denen psychische Erkrankungen ein Teil der Lebensgeschichte sind, bewog uns dazu, dem Thema eine ganze Reihe von Abenden zu widmen. Wir bekamen Führungen durch die Erwachsenenpsychiatrie und die Kinder- und Jugendpsychiatrie und Ärzte der Universitätsnervenklinik hielten zudem fünf Fortbildungsabende zu den Themen „Angst“, „Sucht“, „Persönlichkeitsstörungen“, „Depression“ und „Psychosen“. Ich bin den Chefärzten Professor Dr. Deckert und Professor Dr. Warnke und ihren Kollegen sehr dankbar, dass sie auf meine Anfrage so bereitwillig mit einem umfangreichen Angebot reagierten.

Die Jahrestagung vom 9. – 11. Oktober – „Psychisch kranke Menschen am Telefon“ – bildete den Abschluss der Themenreihe. Als Referentin konnten wir Maria Kleyer, eine Kollegin aus dem Sozialpsychiatrischen Dienstes des Erthal-Sozialwerkes, gewinnen.

Auch das Jahr 2010 wird wieder einen thematischen Fortbildungsschwerpunkt haben: Kinder und Jugendliche und ihre Welt. Was uns dazu bewogen hat, liegt auf der Hand - Sie werden es beim Blick auf die Statistik nachvollziehen können.

### **Öffentlichkeitsarbeit**

Für wen, mit welchem Ziel und wie machen wir Öffentlichkeitsarbeit? Diese Frage ist nicht so einfach zu beantworten. Das wurde mir auch als Mitglied einer Arbeitsgruppe deutlich, die im Auftrag der Evangelisch-Katholischen Kommission für Telefonseelsorge und Offene Tür ein neues Konzept für die Öffentlichkeitsarbeit entwickelte.

Es ist wichtig, dass das Angebot der Telefonseelsorge möglichst breit bekannt ist, so dass Menschen in Krisensituationen nicht erst lange nach einer ersten Anlaufstelle suchen müssen. Und es muss deutlich werden, was Anrufende in der Telefonseelsorge finden: Menschen auf ihrer Augenhöhe, die zu ihrer Persönlichkeit und ihrer Lebenserfahrung noch eine Ausbildung für diese beratende und seelsorgerliche Gesprächsführung mitbringen. Allerdings arbeitet die Telefonseelsorge schon lange an der Kapazitätsgrenze. Und für Erstanrufende ist es nicht besonders einladend, wenn sie mehrere Versuche brauchen, um bei der Telefonseelsorge überhaupt durchzukommen. Die Erreichbarkeit zu verbessern, das ist eine der bleibenden Herausforderungen für uns.

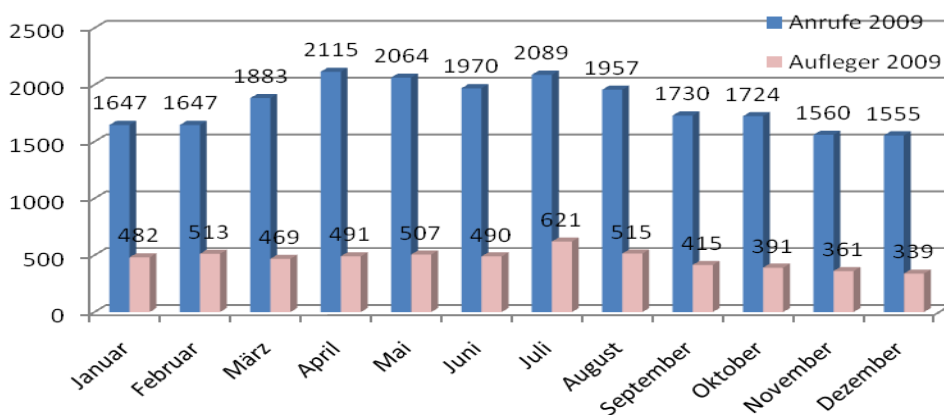
Öffentlichkeitsarbeit dient auch der Gewinnung neuer Mitarbeitender. Wir bekommen immer wieder Anfragen zur Mitarbeit, noch bevor wir im März/April die gezielte Werbung starten. Wer nach einem qualifizierten Ehrenamt sucht, wird hoffentlich auch auf die Telefonseelsorge aufmerksam. Und wir bemühen uns darum, diese Aufmerksamkeit zu wecken.

Es ist uns ein Anliegen, dass alle, die mit uns zusammenarbeiten, z.B. in den psychosozialen Arbeitsgemeinschaften, und alle, die auf uns verweisen, auch möglichst genau wissen, womit die Telefonseelsorge zu tun hat.

Und schließlich schulden wir allen, die die Existenz der Telefonseelsorge sichern, also den Trägern, den Geldgebern in Kommunen und Landkreisen, den SpenderInnen und den Gerichten, die uns Bußgelder zuweisen, Rechenschaft über unsere Arbeit.

## Die Anrufernden

Die Zahl der Anrufe hat weiter zugenommen, von 25 864 im Vorjahr auf 27 535 im Jahr 2009. Erfreulicherweise betrug die Zunahme bei den „Auflegern“ nur 1% (auf 5 594), bei den eindeutigen Scherzen 3% (auf immerhin 7730), die Anrufe, die auch zu einem Gesprächskontakt führten, waren mit 14 211 immerhin 11,5% mehr. Mit insgesamt 2710 Anrufen war der Juli der arbeitsreichste Monat, während November und Dezember mit 1921 bzw. 1824 Anrufen vergleichsweise „ruhig“ waren. Ich wage inzwischen keine Hypothese mehr zu den Gründen, zumal die Verteilung jedes Jahr ein bisschen anders aussieht.

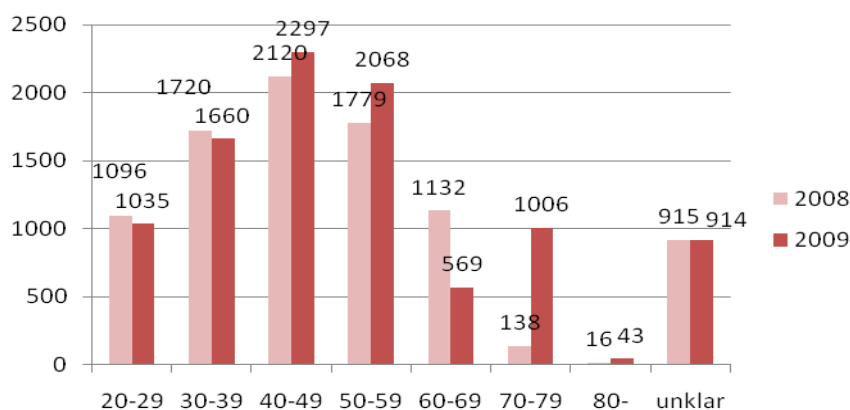


Parallel zu den absoluten Zahlen stieg auch die zeitliche Auslastung am Telefon. Die reine Gesprächszeit betrug, ohne Aufleger, im Durchschnitt 9,7 Stunden pro Tag.

Zur Altersstruktur der Anrufernden:

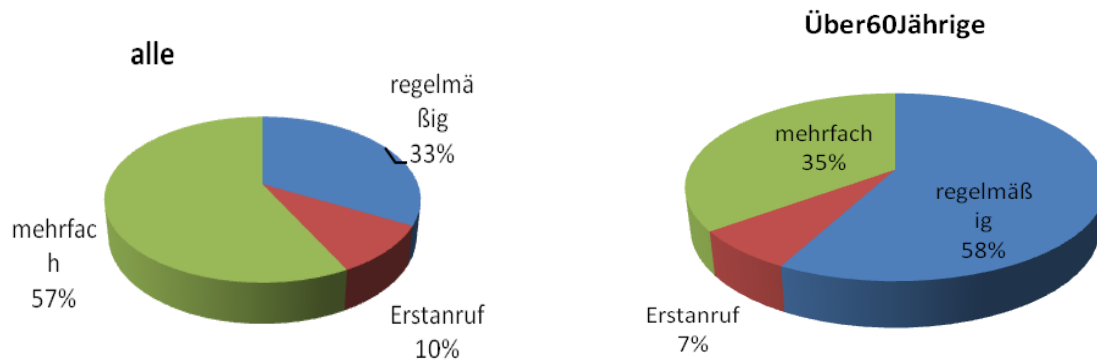
Auch 2009 kamen knapp 52% aller Anrufe von Jugendlichen – sie beanspruchten allerdings nur knapp 13% der Gesprächszeit. Dennoch sind vor allem in den Nachmittagsstunden (und in den Ferien rund um die Uhr) diese vielen Anrufe, bei denen zwischen Ernst, Test und Scherz oft nicht sicher zu unterscheiden ist, eine Herausforderung und oft auch Belastung für die Mitarbeitenden. Die Frage, wie wir sinnvoll mit ihnen umgehen können, wird uns heuer verstärkt beschäftigen. Von unseren Fortbildungen erhoffen wir uns mehr Wissen über die Anforderungen, denen sich Heranwachsende in unterschiedlichen Lebensbereichen heute stellen müssen, ihr altersspezifisches Kommunikationsverhalten und entwicklungspsychologische Fakten. Und das bestärkt hoffentlich ein gelassenes Umgehen mit diesen Anrufernden und, wo nötig, eine klare und sichere Grenzziehung.

Bei den Erwachsenen ergibt sich folgende Verteilung (2008 und 2009 im Vergleich):



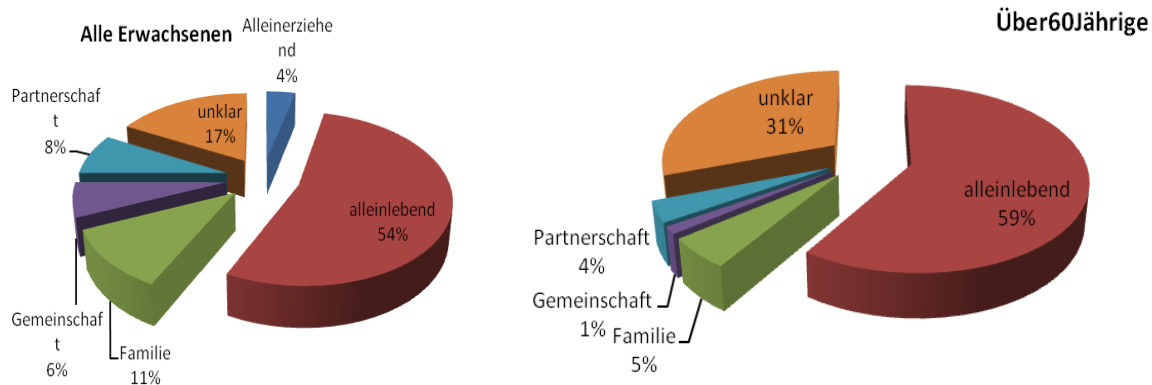
Diese Grafik legt auf den ersten Blick nahe, dass uns 2009 verstärkt Menschen über 70 anriefen. Tatsächlich ist der Anstieg der Anrufe in dieser Altersgruppe und der gleichzeitige Rückgang der Anrufe von 60-69jährigen zumindest teilweise dadurch zu erklären, dass eine sehr regelmäßige Anruferin Ende 2008 70 wurde und damit in diese Alterskategorie wechselte.

Daran wird deutlich: Unsere Statistik gibt Auskunft über Anrufe, aber nicht über die Anzahl der Menschen, die diese Anrufe tätigen. Etwas präziser werden die Aussagen, wenn die Frequenz der Anrufe mit in den Blick genommen wird:



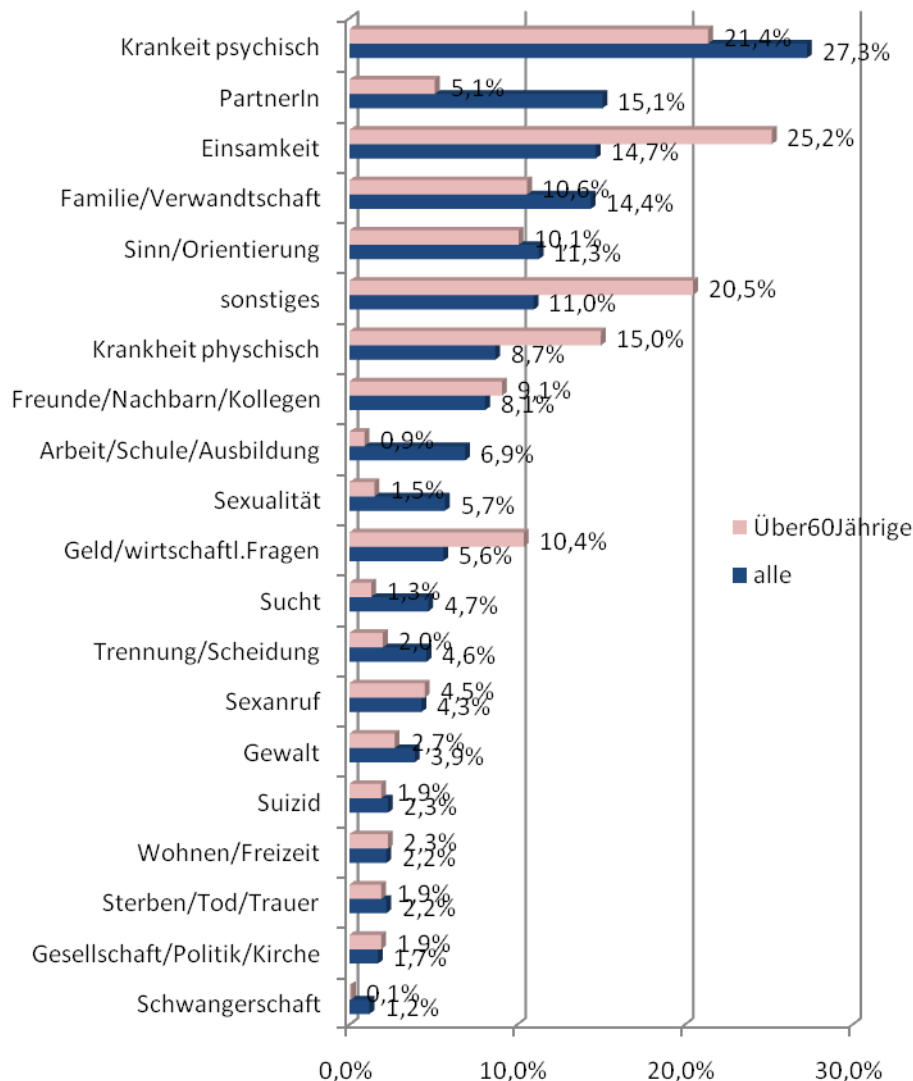
Auffallend ist, dass Menschen über 60 noch seltener einen ersten Anruf bei der Telefonseelsorge tätigen als Jüngere. Die Stadt Würzburg veranstaltete im Juni 2009 eine „Planungswerkstatt Seniorenpolitisches Gesamtkonzept“ – und da wurde mir wieder deutlich, wie viele SeniorInnen auch in schwierigen Lebenssituationen eben nicht anrufen. Über die Gründe dafür lässt sich nur spekulieren. Aber es veranlasste mich, Anrufe dieser Altersgruppe einmal mit dem Gesamtbild zu vergleichen, um zumindest über diejenigen, die anrufen, etwas mehr zu erfahren.

Die Lebensform aller Erwachsenen und Über60Jährigen im Vergleich:



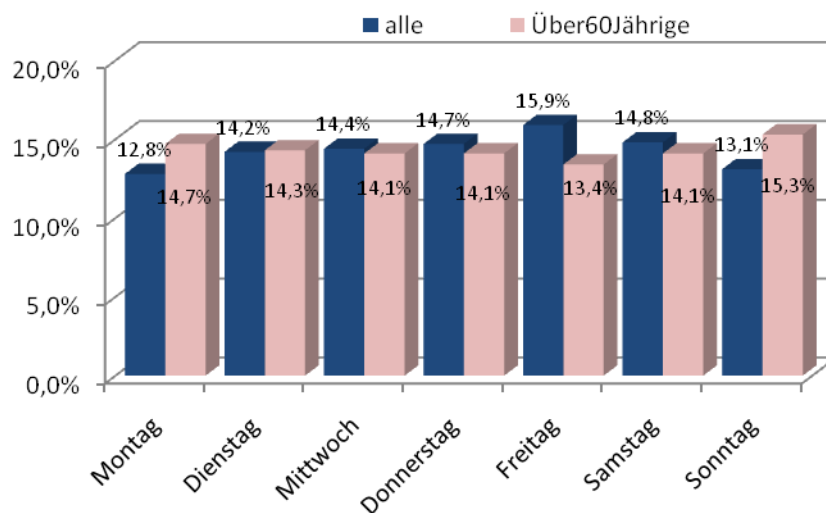
Dass ältere Menschen seltener in einer Familie oder Partnerschaft leben als der Durchschnitt der erwachsenen Bevölkerung, das überrascht nicht. Erstaunlich ist aber, dass wir bei knapp einem Drittel dieser Anrufenden nichts über ihre Lebensform wissen. Dass das so ist, bedeutet, dass sowohl Anrufende als auch TelefonseelsorgerInnen diesem Aspekt in ihrem Gespräch keine größere Bedeutung beimaßen. Zu vermuten ist, dass manche Anrufenden z.B. ihr Alleinesein gar nicht mehr ausdrücklich erwähnen, weil sie es für normal und unveränderbar halten.

Dennoch ist Einsamkeit das am häufigsten besprochene Thema der Über60Jährigen. So zumindest legt es die Auswertung der von Mitarbeitenden notierten Gesprächsthemen nahe. Ob diese Anrufenden allerdings direkt über ihre Einsamkeit sprechen, oder ob Mitarbeitende hinter anderen besprochenen Themen – sicher oft zu Recht – Einsamkeit als die bestimmende Grundlage des Lebensgefühls vermuten und sie deshalb als Thema mitnotieren, lässt sich nicht sagen.



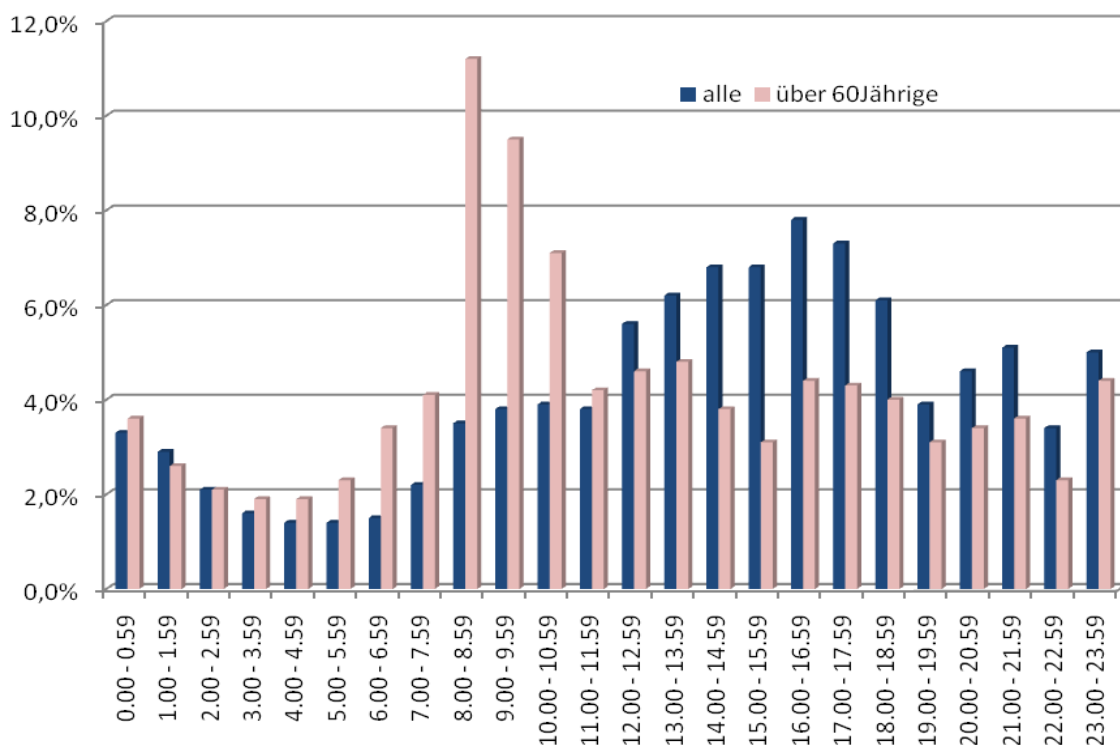
Dass sowohl das direkte Gesprächsthema als das Wissen des/der Mitarbeitenden über die Lebenssituation von Anrufernden und „Hintergrundthemen“ in der Themenstatistik wiederzufinden sind, diese Hypothese wird noch durch ein weiteres Item gestützt. Die Häufigkeit des Themas „psychische Erkrankungen“ stieg von 18,7% im Jahr 2008 auf 27,3% im Jahr 2009. Das lässt sich bestimmt nicht nur durch eine Zunahme von Anrufen, in denen eine psychische Erkrankung thematisiert wird, erklären. Im Zusammenhang mit der bereits erwähnten Fortbildungsreihe vermute ich eher eine geschärfte Aufmerksamkeit der Mitarbeitenden für psychische Erkrankungen von Anrufernden, auch wenn eine solche Erkrankung nicht explizit zum Gesprächsthema wird – zumindest nicht durch die Anrufernden selber.

In der Verteilung der Anrufe über die Woche gibt es nur relativ geringe Schwankungen. Aber ein Unterschied zwischen der Gesamtgruppe und den Über60Jährigen lässt sich in der folgenden Grafik sehen (die Prozentzahlen beziehen sich jeweils auf die Gesamtzahl der Anrufe in der jeweiligen Gruppe): Während insgesamt der Freitag der Wochentag mit den meisten Anrufen ist und der Montag der mit den wenigsten, rufen die Älteren am häufigsten am Sonntag an, gefolgt vom Montag. Eine Hypothese: Alleinsein und Wochenende, das ist nochmal besonders schwer, wenn am Montag nicht, wie bei jüngeren, berufstätigen Menschen der Arbeitsalltag wieder Struktur und Halt gibt.



Die Verteilung der Anrufe über die Stunden des Tages ist erwartungsgemäß sehr unregelmäßig – nachts wird es auch in der Telefonseelsorge ruhiger, und nachmittags rufen in hoher Frequenz Jugendliche an.

Erstaunlich ist aber, wie sehr das Tagesprofil der Älteren vom Gesamtbild abweicht. Angegeben ist jeweils die relative Häufigkeit innerhalb der entsprechenden Gesamtgruppe.



Ältere Menschen rufen bevorzugt in den Vormittagsstunden an. In diesen Stunden treffen sie in der Telefonseelsorge mit größter Wahrscheinlichkeit auf ein ausgeruhtes Gegenüber, das sich auch Zeit nehmen kann für ein längeres Gespräch.

Apropos längeres Gespräch: Mit älteren Anrufern wird überdurchschnittlich lange gesprochen. Wenn man alle Kontakte unter drei Minuten weglässt (das sind insgesamt 57,7% aller An-

rufe, bei den Über60Jährigen 27,8%), dann dauern Gespräche insgesamt durchschnittlich 21,4 Minuten – bei Über60Jährigen sind es 25,1 Minuten.

Zu den Gesprächslängen konnte ich heuer noch eine weitere Beobachtung machen: Seit ich diese 2006 zum ersten Mal geschlechtsdifferenziert ausgewertet hatte, waren die Gespräche zwischen einem Telefonseelsorger und einer Anruferin in jedem Jahr die durchschnittlich längsten, die zwischen einer Telefonseelsorgerin und einem Anrufer die kürzesten und die beiden anderen Paarungen lagen dazwischen. Das war auch in 2009 so. Allerdings wurden die Gespräche insgesamt etwas kürzer und interessanterweise ist dieser Effekt bei Mitarbeitern ausgeprägter als bei Mitarbeiterinnen.

Hier sind die Zahlen der Jahre 2006 und 2009 im Vergleich – eingerechnet sind alle Gespräche, die länger als 2 Minuten waren:

	TS-♀ + A-♀	TS-♀ + A-♂	TS-♂ + A-♀	TS-♂ + A-♂
2006	23,1 min	19 min	26 min	21,9 min
2009	22,7 min	17,5 min	23,6 min	18,9 min

Die durchschnittliche Dauer aller Gespräche sank in diesen Jahren von 10,9 auf 9,6 Minuten. Für alle Gespräche, die mindestens drei Minuten dauerten, sank der Wert von 22,6 auf 21,4 Minuten. Für die Erreichbarkeit ist es sicher hilfreich, wenn Mitarbeitende auf die zeitliche Begrenzung von Gesprächen achten. Und die Qualität leidet erfahrungsgemäß nicht darunter – eher im Gegenteil.

Es war das siebenunddreißigste Jahr der Telefonseelsorge Würzburg und mein dreizehntes Jahr als Leiterin – ein Drittel der Geschichte der Institution habe ich inzwischen miterlebt und mitgestaltet. Und bei aller Routine bleibt es in jedem Jahr, auch im Jahr 2010 wieder spannend: was werden wir an seinem Ende erlebt und getan haben? Was wird sich wiederholen, was wird vielleicht anders, hoffentlich auf gute Art anders gewesen sein als im Jahr zuvor?

Das wird nachzulesen sein im Jahresbericht 2010



Ruth Belzner, Diplompsychologin, Master of Social Management, Leiterin der Telefonseelsorge