

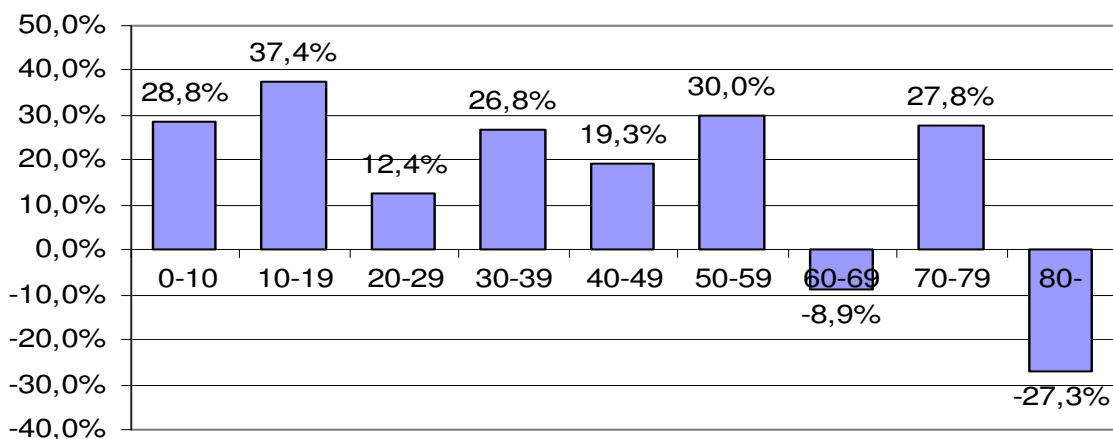
Das Jahr 2008 in der Telefonseelsorge Würzburg

Die Anrufenden

Im Jahr 2008 war die Telefonseelsorge Würzburg gefragter als je zuvor. Die Auslastung hat gegenüber 2007 deutlich zugenommen – um 26% auf 20232 Gespräche. Die Zahl der Aufleger stieg um 22% auf 5632. Die durchschnittliche Auslastung durch die reine Gesprächszeit betrug 9,2 Stunden - gegenüber 8 Stunden in 2007 - pro Tag.

Die Zunahme an Anrufen verdanken wir in erster Linie unserer anhaltenden Attraktivität für Jugendliche. Die Anrufe von unter 20jährigen machten 56% des gesamten Aufkommens aus – aber, wie in den Jahren zuvor, beanspruchten sie nur knapp 10% der Gesprächszeit. 67% der Anrufe aus dieser Altersgruppe waren nach Wahrnehmung der Mitarbeitenden eindeutig Scherze ohne ein erkennbares inhaltliches Anliegen. In der Regel ist ein solches „Gespräch“ innerhalb einer Minute beendet. Damit blieben immer noch 3825 Anrufe eines/einer Jugendlichen, der/die Antworten auf eine Frage suchte – überwiegend zum Thema Freundschaften, Liebeskummer, erste sexuelle Erfahrungen, Schwangerschaft, aber auch Schulprobleme, Trennung der Eltern, Gewalt, Mobbing. Auch diese Gespräche waren mit 8 Minuten im Schnitt kürzer als die Gespräche mit Erwachsenen.

Insgesamt haben die Anrufe in allen Altersgruppen zugenommen, mit Ausnahme der 60-69jährigen und der über 80jährigen. Die folgende Grafik zeigt die prozentuale Abweichung in den einzelnen Altersgruppen gegenüber dem Vorjahr (wobei es sich bei den über 70jährigen mit insgesamt 144 Anrufen in 2008 und 132 Anrufen in 2007 um eine sehr geringe Gruppengröße handelt). Die Abnahme in der Gruppe der 60-69jährigen (111 Anrufe weniger) und die Zunahme bei den 70-79jährigen lässt sich zu einem größeren Teil dadurch erklären, dass eine sehr regelmäßige Anruferin im Lauf des Jahres 70 wurde und ab ihrem Geburtstag dann eben in der höheren Altersgruppe erfasst wurde.



Erfreulich ist die Zunahme an Erstanrufen gegenüber dem Jahr 2007, und zwar sowohl prozentual (von 9% auf 12% der Anrufe – ohne die Scherzanrufe) als auch in absoluten Zahlen (von 1196 auf 1477). Und während wir im Jahr 2007 bei 78% der Anrufe sicher sagen konnten, dass es Mehrfach- oder regelmäßige Anrufe waren, trifft das 2008 „nur“ noch für 71% der Anrufe zu.

Ein Anruf war im Schnitt nach 10 Minuten beendet. 59% aller Anrufe dauerten allerdings maximal zwei Minuten – das waren in erster Linie die Scherze oder auch Testanrufe Ju-

gendlicher und kurze Informationsfragen, z.B. nach der Nummer einer Beratungsstelle, aber auch Anrufe, die ein/e Mitarbeiter/in beendet, weil das Anliegen des Anrufers/der Anruferin nicht zu klären oder nicht zu erfüllen ist.

Differenziert man die Kurzanrufe (ohne die jugendlichen Scherzanrufe) nach den vier möglichen Paarungen am Telefon (Anrufer mit Mitarbeiter, Anruferin mit Mitarbeiter, Anrufer mit Mitarbeiterin, Anruferin mit Mitarbeiterin), kommt man zu folgenden Prozentzahlen:

Prozentzahl der Anrufe, die maximal 2 Min. dauerten	TS-♀ + A-♀	TS-♀ + A-♂	TS-♂ + A-♀	TS-♂ + A-♂
	22%	42%	20%	33%

Anrufe von Männern enden deutlich häufiger nach maximal 2 Minuten als Anrufe von Frauen, und Mitarbeiterinnen sind eher als Mitarbeiter bereit, einen Anruf so kurz zu halten. Dem entsprechen auch die durchschnittlichen Gesprächszeiten in den vier Paarungen.

Durchschnittliche Dauer aller Anrufe	TS-♀ + A-♀	TS-♀ + A-♂	TS-♂ + A-♀	TS-♂ + A-♂
	17,79 min	10,98 min	20,26 min	14,23 min

Bleiben die Kurzkontakte unberücksichtigt, dann dauert ein TS-Gespräch durchschnittlich 21,5 Minuten. Und auch dann zeigen sich deutliche Unterschiede bei der Differenzierung nach dem Geschlecht der Mitarbeitenden und dem Geschlecht der Anrufenden.

Durchschnittliche Dauer der Anrufe über 2 Minuten	TS-♀ + A-♀	TS-♀ + A-♂	TS-♂ + A-♀	TS-♂ + A-♂
	22,44 min	17,98 min	25,02 min	20,03 min

Mitarbeiterinnen telefonieren also auch insgesamt signifikant kürzer als ihre Kollegen, und der Effekt ist bei Anrufern stärker als bei Anruferinnen.

Schon an diesen Differenzen – die sich durch die Auswertung früherer Statistiken als konstantes Phänomen erweisen – wird unmittelbar sichtbar, dass das Geschlecht der Mitarbeitenden und der Anrufenden einen Einfluss auf das Geschehen am Telefon hat. Qualitative Hypothesen darüber, wie die Geschlechterdifferenz wirkt, lassen sich durch weitere statistische Auswertungen (z.B. der Gesprächsthemen) und vor allem anhand der Aussagen Mitarbeitender in Supervisionen und Fallbesprechungen formulieren. Für das Jahr 2007 geschah das in einer Forschungsarbeit. Es ist mir ein Anliegen, in der fachlichen Begleitung der Mitarbeitenden das Bewusstsein für die Genderfragen zu schärfen. Ziel ist nicht eine Nivellierung der Differenzen, wohl aber ein kritischer Blick darauf, inwiefern die eigenen Männer- und Frauenbilder auch ein Hindernis für eine offene Wahrnehmung des Gegenübers sind. Zudem besteht so die Möglichkeit, unterschiedliche Erfahrungen und Fähigkeiten von Männern und Frauen für eine geschlechtersensible Seelsorge und Beratung nutzbar zu machen.

In den folgenden Auswertungen des Jahres 2008 werde ich allerdings nicht nach Geschlecht differenzieren, sondern nach Art der Anrufe, und dabei zwei Gruppen einander gegenüberstellen, nämlich die Erstanrufe und die regelmäßig Anrufenden. Als „regelmäßig“ werden Anrufende bezeichnet, die in nachvollziehbaren Intervallen über einen längere

ren Zeitraum (mindestens ein halbes Jahr) Kontakt zu uns aufnehmen und von denen wir so viel kennen, dass wir ein „anonymes verbales Phantombild“ anfertigen könnten.

Diese regelmäßig Anrufenden begleiten wir über längere Zeiträume, oft mit nicht unbeträchtlichem Einsatz an Zeit und Energie. Sie sind häufig Thema in Fallbesprechungen und Supervisionen, und Mitarbeitende erleben manche von ihnen als sehr schwer zu begrenzen. Diese Anrufenden veranlassen uns immer wieder zu einer Auseinandersetzung mit unserem Auftrag und unserem Selbstverständnis: Wie bereitwillig erfüllen wir das Bedürfnis nach Kontakt, wie geduldig begleiten wir Menschen in ihrer - anscheinenden oder scheinbaren - Nicht-Veränderung, und wie viel Zeit und Energie lassen wir durch die Gespräche mit ihnen binden? Welche zeitlichen Grenzen setzen wir? Andererseits ist es gerade von Menschen in langfristig schwierigen psychischen und äußeren Lebenssituationen eine sehr vernünftige Entscheidung, sich Halt, Unterstützung und Aufmerksamkeit bei der Telefonseelsorge zu holen. Und sie gehören hier irgendwie dazu – manche Anrufende so sehr, dass uns längeres Nichtanrufen auffällt und auch mal beunruhigt.

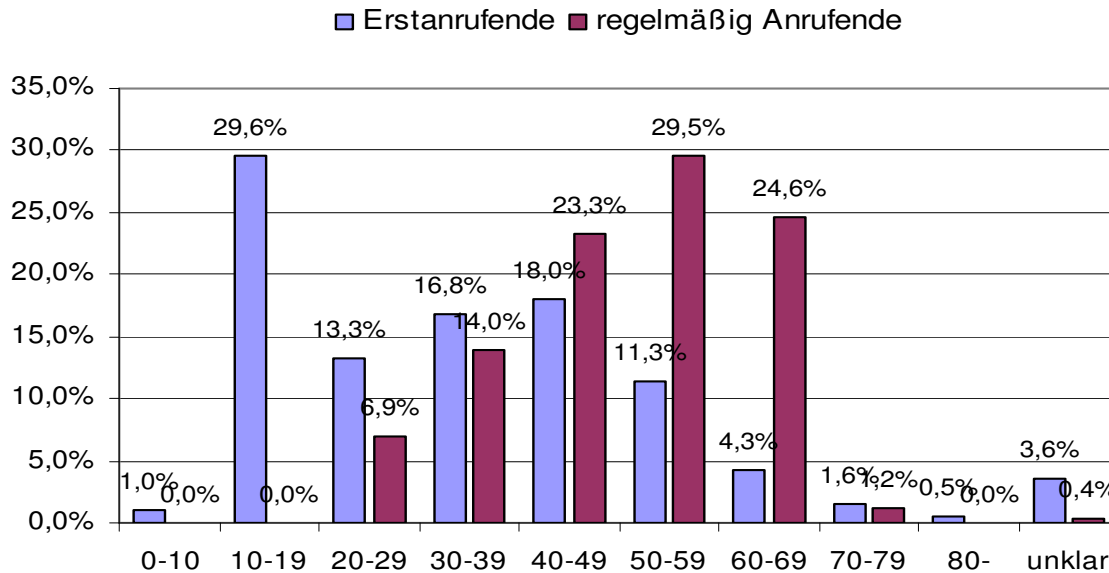
Erstanrufende sind - trotz unseres Selbstverständnisses, eine erste, niedrighschwellige, kompetente Anlaufstelle in Krisensituationen zu sein - mit 12% eine relativ kleine Gruppe. Die hohe Auslastung der Telefonseelsorge – und damit verbunden die hohe Wahrscheinlichkeit, erst nach mehrmaligen Wahlwiederholungen durchzukommen – ist für Erstanrufende sicher eine höhere Schwelle als für Menschen, die mit der Telefonseelsorge schon ihre Erfahrungen haben. Ich vermute allerdings, dass die Telefonseelsorge ihrerseits Menschen, die sich generell als kompetent und handlungsfähig kennen und in einer akuten Krise Verstehen, Klärungshilfe und Informationen suchen, mit ihrer Öffentlichkeitsarbeit nicht erreicht. In der Telefonseelsorge arbeiten kompetente, aufmerksame und gut ausgebildete Menschen, die sich auch schwierigen Fragen stellen und viel Achtung vor der Kompetenz ihrer Gesprächspartner/innen haben. Ob diese Qualität das öffentliche Bild der Telefonseelsorge prägt, ist fraglich. Eine Arbeitsgruppe der Evangelisch-Katholischen Kommission für Telefonseelsorge in Deutschland arbeitet derzeit an einem neuen Konzept für Öffentlichkeitsarbeit. Die fachliche und menschliche Qualität der Arbeit und die christliche Grundlage der Einrichtung müssen so dargestellt werden, dass sich auch Menschen, die in einer aktuell schwierigen Situation zum ersten Mal auf der Suche nach Hilfe durch Außenstehende sind, angesprochen fühlen.

Erst- und regelmäßig Anrufende im Vergleich

Inwiefern sich Erst- und regelmäßig Anrufende hinsichtlich der bei uns erfassten Parameter (Alter, Geschlecht, Lebensform, Erwerbsstatus des/der Anrufenden, Zeitpunkt, Dauer und Thema bzw. Themen des Gesprächs) unterscheiden, war bisher eine offene Frage. Dass es Unterschiede gibt, hielt ich allerdings für sehr wahrscheinlich.

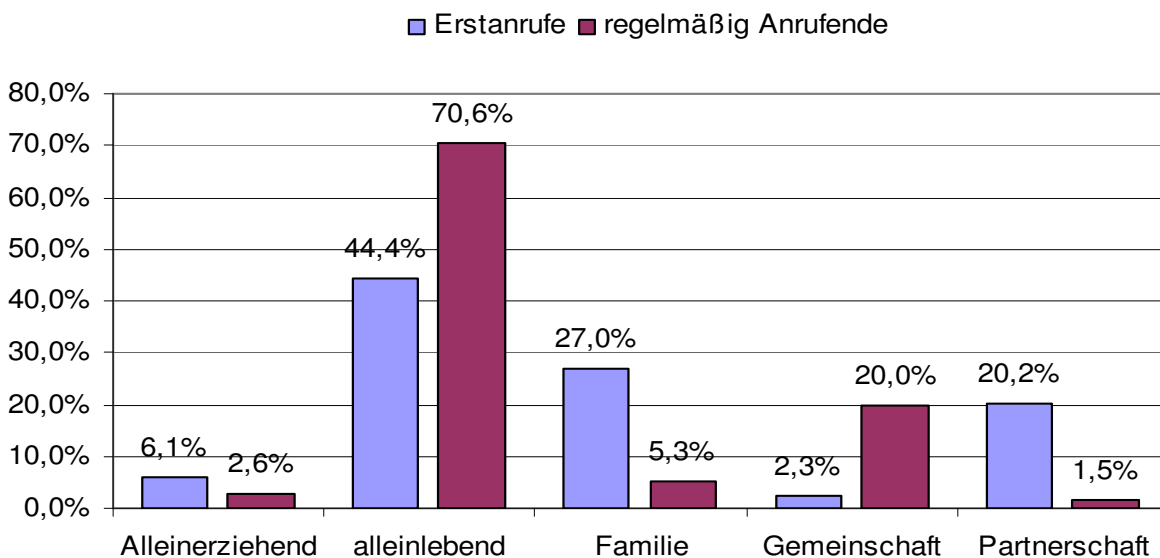
In einem Parameter unterscheiden sich Erst- und regelmäßig Anrufende nicht signifikant, aber beide vom Gesamtdurchschnitt abwiechen: die prozentuale Verteilung der Anrufe nach Geschlecht. Regelmäßige Anrufe werden zu 69% von Frauen getätigt, bei den Erstanrufen sind sie zu 69,6% vertreten. Insgesamt kommen 62,8% der Anrufe von Frauen. Die Mehrfachanrufenden (also diejenigen, die nicht mehr Erstanrufende sind aber auch noch nicht als regelmäßig Anrufende wahrgenommen werden) sind „nur“ zu 56% weiblich.

Die folgende Grafik zeigt die Alterskurven. Die Prozentzahlen beziehen sich jeweils auf die Gesamtzahl der Erstanrufe (1190) bzw. regelmäßigen Anrufe (3195).



Auch bei den Erstanrufenden fällt der hohe Anteil der Jugendlichen auf. Grundsätzlich können wir uns freuen, dass Jugendliche den Mut haben, hier Fragen zu stellen, die sie Erwachsenen in ihrem Umkreis nicht so leicht stellen. Und von den Erfahrungen, die sie mit der Telefonseelsorge jetzt machen, hängt es vielleicht auch ab, ob sie sich später als Erwachsene mit ihren Fragen an uns wenden.

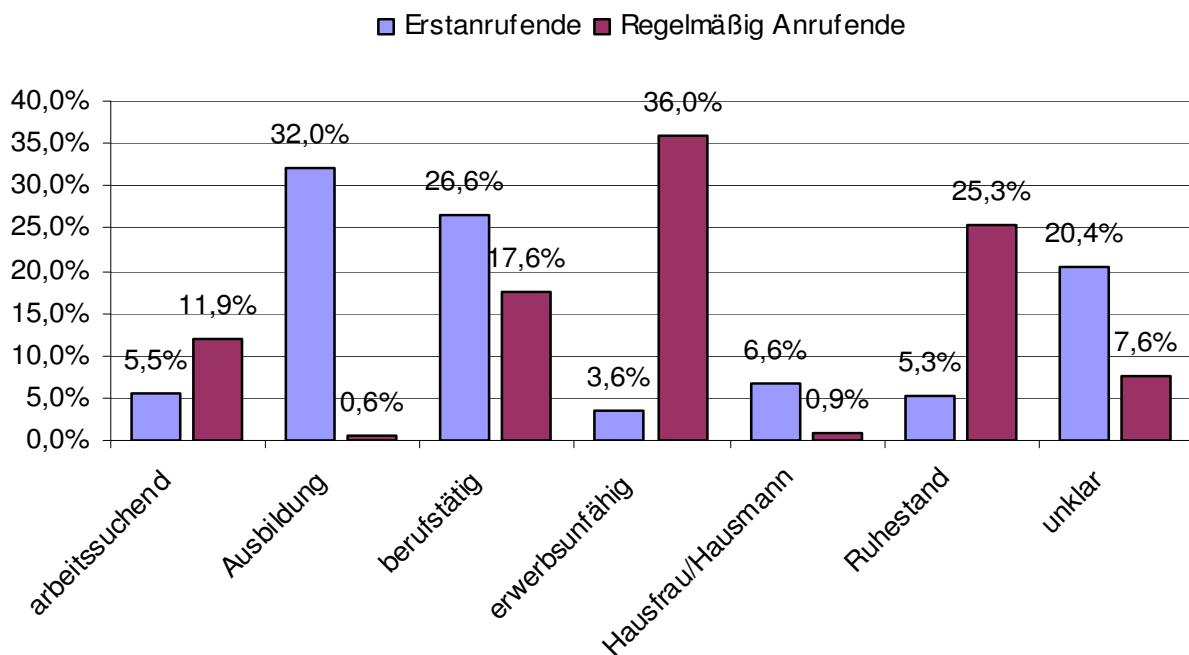
Über-60jährige Menschen sind als Erstanrufende auffällig selten vertreten. Ein erstes Mal bei der Telefonseelsorge anzurufen, diese Schwelle scheint mit wachsendem Alter immer höher zu werden. Im Blick auf die gesundheitlich, finanziell und sozial schwierige Situation vieler älterer Menschen liegt die Vermutung nah, dass wir in ihnen eine große Zielgruppe haben, die wir bisher kaum erreichen. Diejenigen über-60jährigen, die die Schwelle überschreiten konnten, wurden in der Folge mit hoher Wahrscheinlichkeit auch zu regelmäßig Anrufenden.



Nur 6,8% der regelmäßig Anrufenden leben in einer Familie oder Partnerschaft, also mit einem Lebenspartner/einer Lebenspartnerin zusammen. Immerhin 20 % leben entweder in betreuten Einrichtungen oder Wohngemeinschaften, d.h. sie sind psychisch so instabil, dass die Fähigkeit zu einer selbstständigen Lebensführung eingeschränkt ist. Und doppelt

so häufig wie der Bevölkerungsdurchschnitt leben regelmäßig Anrufenden allein. Das ergänzt unserer Wahrnehmung, dass regelmäßig Anrufende die Telefonseelsorge oft auch als eine Möglichkeit, Kontakt zu einem aufmerksamen, gesprächsbereiten Menschen aufzunehmen, schätzen.

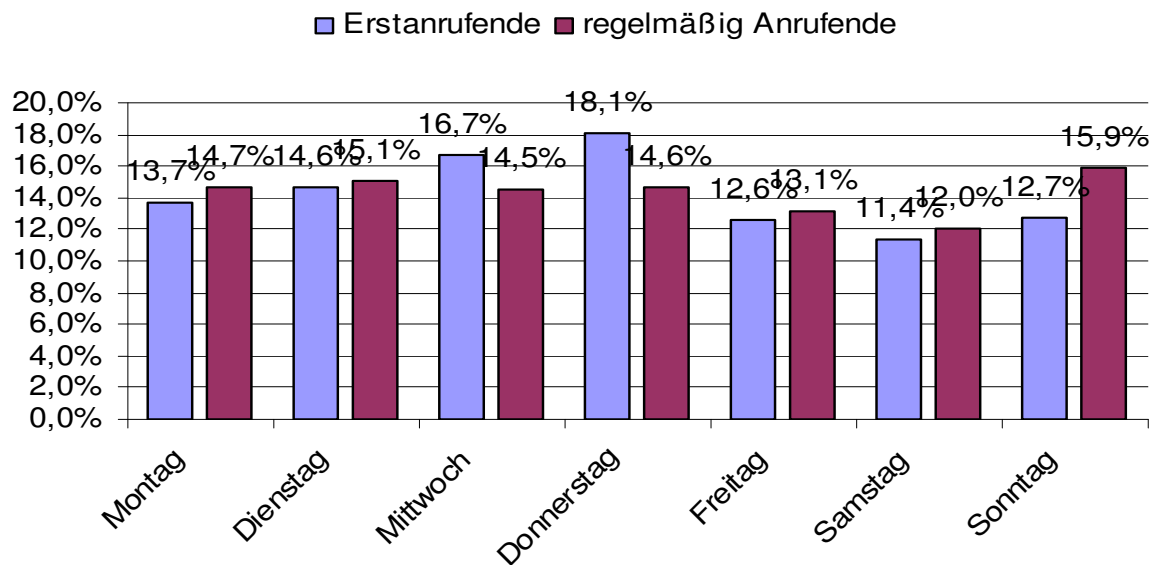
Seit drei Jahren erfassen wir die Erwerbssituation– sofern Anrufende sie direkt erwähnen oder sie sich aus dem Gespräch erschließen lässt. Anlass dazu war die bis dahin nicht systematisch überprüfte Wahrnehmung, dass viele Anrufe von arbeitslosen Menschen kommen ohne dass das Thema „Arbeit“ bzw. „Arbeitslosigkeit“ entsprechend oft in der Themenstatistik vorkommt.



Die 36% „erwerbsunfähig“ in der Gruppe der regelmäßig Anrufenden machen deutlich, wie häufig Mitarbeitende am Telefon mit Menschen sprechen, die aufgrund einer – meist psychischen – Erkrankung zu einer gesellschaftlichen Randgruppe gehören. Regelmäßig Anrufende sind nur zu 18,2% berufstätig oder in einer Ausbildung. Die hohe Zahl derer, die entweder erwerbsunfähig, arbeitssuchend oder im Ruhestand sind, bestätigt den Zusammenhang zwischen Nicht-Teilhabe am beruflichen Leben und psychischer Belastung. Eine Aussage über Ursache und Wirkung lässt sich aufgrund der Zahlen allerdings nicht machen.

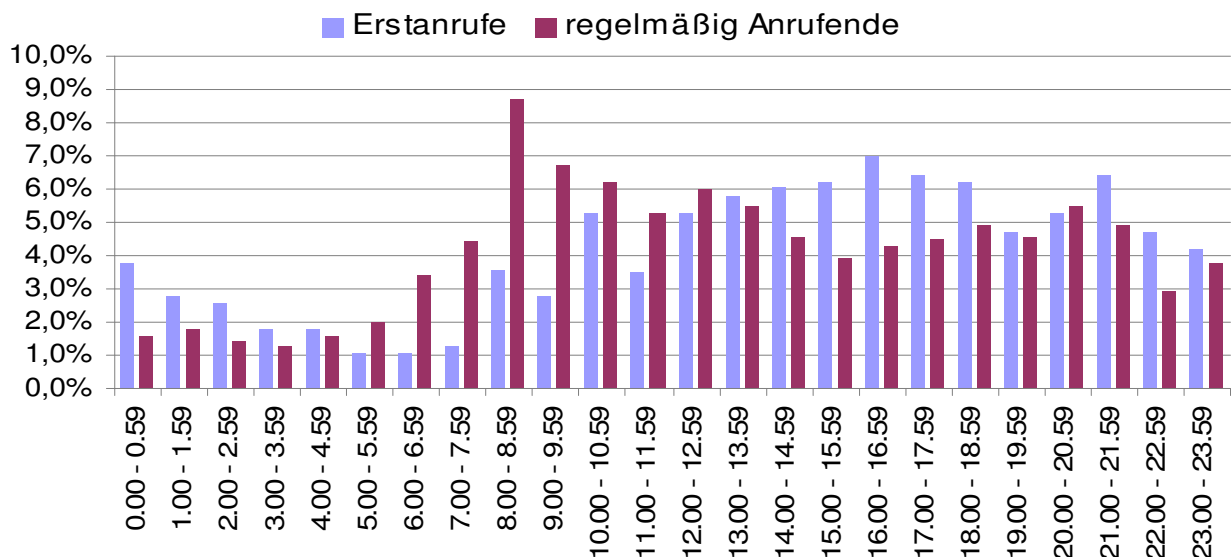
Die hohe Zahl der Erstanrufenden in Ausbildung erklärt sich durch die hohe Zahl der Unter-20jährigen in dieser Kategorie. Rechnet man diese Gruppe und die „unklaren“ heraus, dann entspricht die Erwerbsquote in etwa der der erwachsenen Gesamtbevölkerung.

Die große Differenz zwischen Erst- und Mehrfachanrufenden in der Kategorie „erwerbsunfähig“ legt eine ähnliche Interpretation nahe wie beim Alter: Ruft ein erwerbsunfähiger Mensch die Telefonseelsorge zum ersten Mal an, dann wird in der Folge häufig ein regelmäßiger Kontakt daraus.



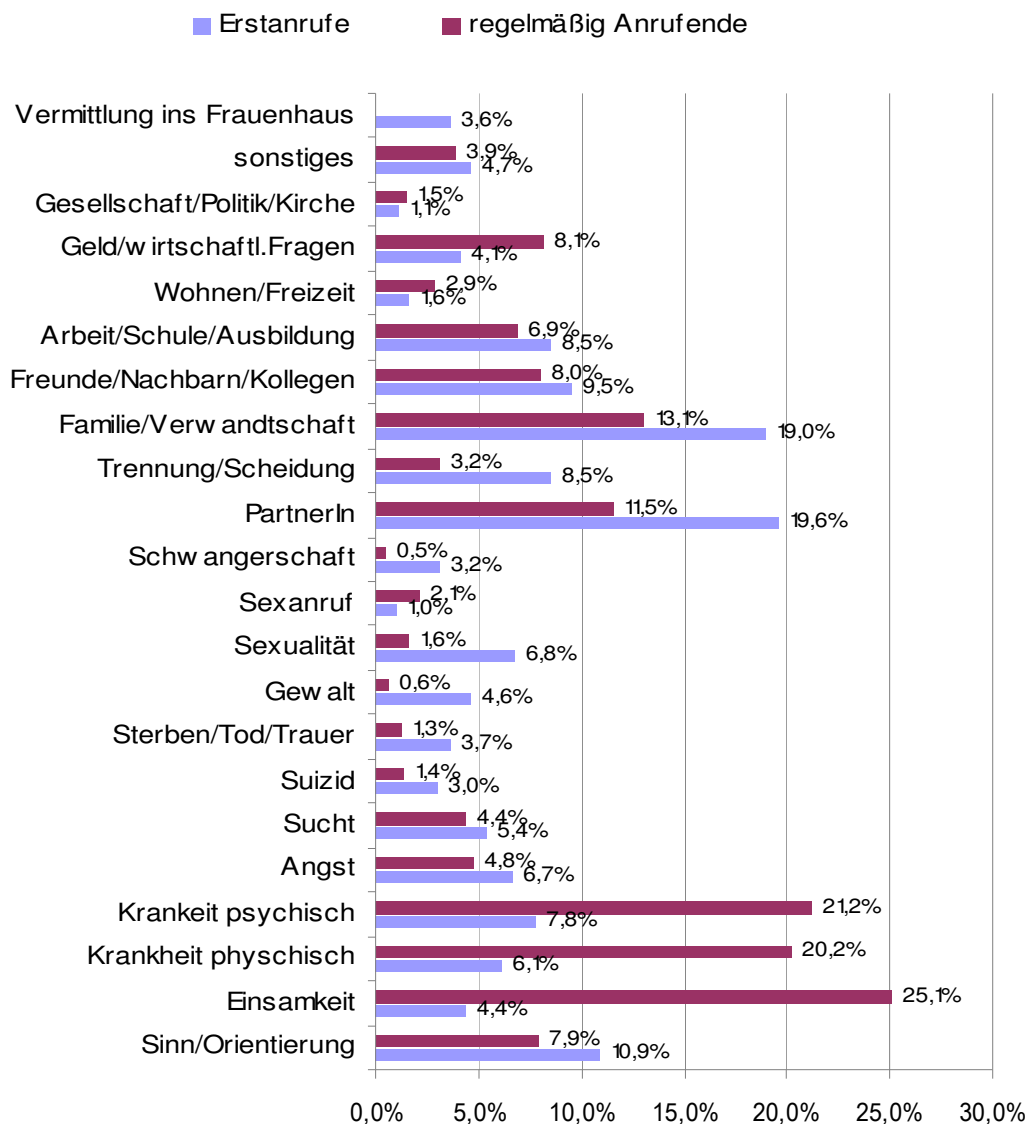
Obwohl Erstanrufende zu mehr als 50% in Ausbildung oder berufstätig sind, nutzen sie deutlich seltener das Wochenende für ihre Anrufe. Das lässt vermuten, dass sie dann anrufen, wenn ein Problem sie beschäftigt – und nicht überwiegend dann, wenn andere Ablenkungen fehlen oder das Alleinsein besonders schmerzhaft spürbar ist.

Die Tageskurve macht deutlich, wie oft die Telefonseelsorge die Aufgabe hat, regelmäßig Anrufer in den Tag hinein zu helfen, Mut zu machen, und ihnen zu versichern, dass jemand am Telefon ist. Erstanrufer besprechen wohl eher (Arbeits)Tagesreste oder suchen Klärungen, um anschließend zur Ruhe zu kommen.



Die Gesprächsthemen sind der Teil der statistischen Daten, der am schwierigsten zu interpretieren ist – und gleichzeitig der, der quantitative Aussagen über die Inhalte der Arbeit am Telefon ermöglicht. Für jedes Gespräch können bis zu drei Themen notiert werden. Obwohl es oft ein ganzes Bündel an Informationen und Fragen in einem längeren Gespräch vorkommt, wurde bei 70% der Gespräche nur ein Thema notiert – das, das der/die Mitarbeitende als den zentralen Inhalt wahrnahm.

Die folgende Grafik zeigt die prozentualen Häufigkeiten der einzelnen Themen (bis zu drei Nennungen pro Anruf sind möglich).



Bei Erstanrufer/innen sind Beziehungsthemen, also Partner/in, Trennung, Familie, Freunde, mit 56,6% (und wenn man Sexualität als Beziehungsthema versteht, sogar 63,3%) bei weitem der größte Bereich – deutlich größer als im Durchschnitt aller Anrufe (30,2% bzw. 34%). Dafür gibt es drei mögliche Erklärungen. Erstens: Beziehungen sind selten selbstverständlich konfliktfrei und geben deshalb häufig einen Anlass, sich Hilfe zu suchen. Zweitens: Oft ist eine Krise in der Beziehung der Kulminationspunkt anderer Probleme (Sucht, Krankheit, Geld...) und wird damit der Auslöser dafür, sich an die Telefonseelsorge zu wenden. Und drittens: Von Menschen, die mit uns noch keine Erfahrung haben, wird uns in erster Linie Kompetenz in Beziehungsfragen zugeschrieben.

Regelmäßig Anrufende sind vor allem einsam und thematisieren ihre körperlichen und psychischen Erkrankungen. Wirtschaftliche Fragen selten thematisiert, was angesichts der hohen Erwerbslosigkeit in dieser AnruferInnengruppe überrascht. Dennoch spielen diese Fragen eine Rolle: Dass Geldmangel die psychische und physische Befindlichkeit sehr beeinträchtigen kann, und die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben massiv einschränkt, das lässt sich in den Gesprächen selber oft sehr deutlich wahrnehmen.

Blickwechsel auf die Innenseite der Institution:

Die ehrenamtlich Mitarbeitenden der Telefonseelsorge im Jahr 2008

Derzeit arbeiten 20 Männer und 61 Frauen aktiv in der Telefonseelsorge mit. Das Durchschnittsalter ist leicht gestiegen, es liegt jetzt bei 54 Jahren. Im Schnitt sind die Mitarbeitenden seit 8 Jahren aktiv im Dienst, der Dienstälteste blickt auf dreißig Jahre als Telefonseelsorger zurück.

8 Frauen und 3 Männer schlossen im Juli ihre Ausbildung ab und begannen den Dienst am Telefon. Auffallend ist, dass der Altersdurchschnitt in dieser Gruppe relativ hoch ist. Vier Teilnehmende sind bereits im Ruhestand, und nur eine Teilnehmerin ist unter 40. Eine grundsätzliche Altersbegrenzung nach oben ist unserer Erfahrung nach schon lange nicht mehr sinnvoll: zum einen sind viele Menschen nach der aktiven Berufszeit auf der Suche nach einer sinnvollen Aufgabe, und auch den Anforderungen der Ausbildung und Mitarbeit gewachsen, zum anderen sind sie oft sehr flexibel – was die Dienstplanbesetzung erleichtert. Dennoch sind wir auch dankbar um jüngere BewerberInnen, weil gerade die Zusammenarbeit der Menschen unterschiedlicher Generationen eine besondere Qualität der Telefonseelsorge ist.

13 Frauen und 1 Mann schieden 2008 aus der aktiven Mitarbeit aus, bei weiteren zwei Männern und drei Frauen ist ein Ausscheiden im Lauf des Jahres 2009 sicher bzw. wahrscheinlich. Trotz dieses „Nettoverlusts“ an Mitarbeitenden wurde für das Ausbildungsjahr 2008/2009 auf eine neue Ausbildungsgruppe verzichtet. Viele der Ausgeschiedenen waren bereits länger beurlaubt oder hatten ihre Dienste reduziert, so dass der Verlust an Diensten relativ gering war. Ausschlaggebend für unsere Entscheidung, erst im September 2009 wieder mit einer Ausbildung zu beginnen, war die Bereitschaft vieler Mitarbeitender, für eine begrenzte Zeit auch mehr als die verpflichtenden 12 Stunden Dienst zu leisten. So sind wir sicher, dass, auch wenn erst Mitte 2010 wieder neue Mitarbeitende einsatzbereit sind, die 24-Stunden-Besetzung des Telefons gut zu leisten ist.

Fortbildungen und Supervision

Im Juli endete der dreijährige Turnus für die Supervisionsgruppen und es erfolgte eine Neubildung von insgesamt 8 Supervisionsgruppen mit 10 bis maximal 11 Teilnehmenden. 36 Zeitstunden SV stehen pro Jahr pro Gruppe zur Verfügung. Neben zwei hauptamtlichen Fachkräften leisten 6 externe SupervisorInnen auf Honorarbasis die Supervision unserer Ehrenamtlichen.

Zudem bietet die TS für ihre Mitarbeitenden Fortbildungsabende zu unterschiedlichen Themen an. Im Jahr 2008 fanden statt: „Wege der Trauer“, „Homosexualität“, Besichtigung und Führung in der Justizvollzugsanstalt, Führung durch das Jüdische Museum, „Nachtdiensttraining“, Besuch der Fachklinik Weibersbrunn für Suchterkrankungen, „Häusliche Gewalt und Stalking“, „Die Arbeit des Jugendamtes“.

Die Jahrestagung vom 17. – 19. Oktober hatte das „Innere Team“ zum Thema, ein kommunikationswissenschaftliches Modell zur Klärungshilfe in Entscheidungssituationen.

Der inhaltliche Schwerpunkt der Fortbildungen im Jahr 2009 wird auf psychischen Erkrankungen liegen. In Anbetracht der Häufigkeit psychischer Erkrankungen am Telefon ist es notwendig, wieder einmal aktuelle fachliche Informationen über Krankheitsbilder wie Ängste, Süchte, Depressionen, Psychosen und strukturelle Persönlichkeitsstörungen zu bekommen und sich damit auseinanderzusetzen, welche Möglichkeiten und Grenzen wir in der Telefonseelsorge im Kontakt mit psychisch kranken Menschen haben.

Wir sind dankbar, dass die Universitätsnervenkliniken und Sozialpsychiatrische Dienste uns entsprechende Fortbildungen anbieten.

Öffentlichkeitsarbeit

Bewährt hat sich die Teilnahme am Würzburger Gesundheitstag in Zusammenarbeit mit dem Krisendienst, dem Gesprächsladen und der Selbsthilfegruppe für Angehörige um Suizid, AGUS.

Auch die Veranstaltungen anlässlich des Welt-Suizidpräventionstages am 10. September, je ein Info-Stand in der Stadtbücherei und am Dominikanerplatz und ein Gottesdienst in der Augustinerkirche, wurden von den vier Einrichtungen gemeinsam gestaltet. Sie sind auch für 2009 wieder geplant.

Informationsabende zur Arbeit der Telefonseelsorge fanden statt für die LeiterInnen der Würzburger Selbsthilfegruppen und für die CSU-Ortsgruppe in Versbach. Zudem gab es zwei Informationsvormittage (auf Anfrage von Med-Missio) zum Thema „Gesprächsführung“ für eine ukrainische Gruppe haupt- und ehrenamtlicher BeraterInnen für Angehörige von HIV-infizierten und drogenabhängigen Menschen.

Vernetzung

Die Telefonseelsorge, vertreten durch die Leiterin, ist Mitglied in der Psychosozialen Arbeitsgemeinschaft Unterfranken, in den Arbeitsgruppen „Suizidprävention“ und „Sozialpsychiatrie“. Mit den bayerischen Telefonseelsorgestellen gibt es einen regelmäßigen Austausch und im Bereich Fortbildung Ehrenamtlicher auch wieder eine gemeinsame Tagung zum Thema „Suizid“.

Die Leiterin der Telefonseelsorge Würzburg ist Mitglied im Vorstand des Dachverbandes „Evangelische Konferenz für Telefonseelsorge und Offene Tür.“ Dort arbeitet sie zurzeit mit an der Entwicklung eines neuen Konzeptes für die Öffentlichkeitsarbeit der Telefonseelsorge in Deutschland. Neues Material wird den örtlichen Stellen voraussichtlich im Herbst 2009 Jahr zur Verfügung stehen. Dann werden auch wir in Würzburg damit an die Öffentlichkeit gehen.



Ruth Belzner, Diplompsychologin, Leiterin der Dienststelle