

Jahresbericht 2010



TelefonSeelsorge Pfalz

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

100 % Individualität:
Das Bildmotiv nach
Wunsch.



Die Prepaid-Karte: Aufladen. Einstecken. Action.

Die Kreditkarte auf Guthabenbasis
mit frei wählbarem Kartenmotiv.



Mehr als eine
Bankverbindung

Kreissparkasse
Kaiserslautern

Weitere Informationen auch unter www.kskkl.de

Liebe Leserinnen und Leser,

Sorgen kann man teilen – unter diesem Slogan steht das Angebot der TelefonSeelsorge Pfalz. Wir möchten Menschen in schwierigen Lebenslagen eine Möglichkeit bieten sich zu entlasten, ein Ohr zu haben oder sie ein kleines Stück ihres Weges zu begleiten. Dafür stehen wir rund um die Uhr mit unseren 94 ehrenamtlichen Mitarbeitern bereit.

Im Jahr 2010 hatten wir über 10.000 Beratungs- und Seelsorgegespräche. Dazu kamen über 100 Beratungs- und Seelsorgechats. Besonders auffällig war die hohe Zahl an Gesprächen mit Menschen, die unter sozialer Ausgrenzung litten (knapp 20% der Gespräche). Das sind in der Mehrzahl Singles, isoliert lebend ohne Freunde, ohne Arbeit, ohne Lebensmut, nicht selten mit Suizidgedanken. Ihr Schicksal ist geprägt vom häufigen Verlust des Arbeitsplatzes, vergeblichen Bemühungen um eine geeignete Arbeitsstelle, Zukunftsangst und sozialer Isolation. Sie fühlen sich von der Gesellschaft vergessen, ja ausgestoßen. Sie empfinden ihr Leben als stumpfsinnig und sie erwarten auch oft nichts mehr, weder von sich noch von anderen. Unser Jahresthema „Ausgegrenzt“ in diesem Bericht beschäftigt sich mit dieser Anrufergruppe.

Danken möchten wir, die Leitung der TelefonSeelsorge, all unseren ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Ohne deren Engagement und Dienst wäre das Angebot einer Gesprächsmöglichkeit rund um die Uhr nicht möglich. Weiterhin möchten wir uns bei unseren Trägern, der Evangelischen Kirche der Pfalz und dem Bistum Speyer, für die gute Zusammenarbeit und vielseitige Unterstützung bedanken. Da unser Haushalt nicht ganz gedeckt werden kann, sind wir auf Spenden angewiesen. In diesem Zusammenhang gilt unser besonderer Dank Menschen, Firmen, Stiftungen und Service-Clubs, die uns als Sponsoren zur Seite stehen. Diese können Sie unserer Homepage www.telefonseelsorge-pfalz.de entnehmen.

Wir freuen uns über Ihr Interesse an unserer Arbeit.

*Leitung der
Telefonseelsorge*



Astrid Martin, Diplom-Pädagogin



Heiner Seidlitz, Diplom-Psychologe

Was ist TelefonSeelsorge?

Die TelefonSeelsorge ist ein niedrigschwelliges Gesprächs-, Beratungs- und Seelsorgeangebot der evangelischen und der katholischen Kirche für alle Menschen in Lebenskrisen und belastenden Situationen.

Jeder Mensch kann unvermutet in eine Lebenskrise geraten. Oft ist dann die TelefonSeelsorge die einzige Möglichkeit, jemanden zu finden, mit dem man sprechen kann – sogar nachts.

Wer mit einem Problem belastet ist, findet bei der TelefonSeelsorge Menschen, die sich Zeit nehmen, die zuhören, die mitdenken und helfen.

Die TelefonSeelsorge kann Probleme nicht für andere lösen. Aber sie kann dabei helfen, dass Hilfesuchende es selbst schaffen. Menschen, die ihre Probleme in Worte fassen, sehen sie klarer. Indem jemand zuhört, nachfragt, mitdenkt und mitfühlt, erleben viele wieder ihre eigenen Kräfte und entdecken neue Möglichkeiten. Das ist ein wichtiger Schritt um Lösungen zu finden.











Wo es nötig und gewünscht ist, können die Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge auf weitere spezielle Hilfsangebote verweisen.

Wer Unglück ertragen oder miterdulden muss, fragt oft auch nach dem Sinn dieser Leiden. Darin steckt die Frage nach Gott. Eine allgemeine Antwort darauf gibt es nicht. Seelsorge kann helfen, die jeweils eigene persönliche Antwort zu finden, wozu Leid, Schicksalsschläge, aber auch positive Lebenserfahrungen jeden Einzelnen herausfordern.

Die TelefonSeelsorge Pfalz gibt es seit dem 1. 10. 1979. Aktuell hat die TelefonSeelsorge 94 ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. All diese sind am Telefon tätig. Zusätzlich zu ihrem Telefondienst sind 10 Ehrenamtliche in der Chatseelsorge aktiv.

Vorraussetzung für die Mitarbeit am Telefon und im Chat ist eine intensive Ausbildung von etwa 200 Stunden über einen Zeitraum von 1,5 Jahren. Danach verpflichten sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mindestens 2 Jahre ehrenamtlich 15 Stunden Telefondienst im Monat zu übernehmen. Eine weitere Bedingung ist die regelmäßige Teilnahme an Supervisionsgruppen und Fortbildungen.

Ein Auszug aus 24 Stunden

-  0:49 Uhr Eine regelmäßige Anruferin: „Bevor ich schlafen gehe, muss ich mit jemand sprechen. Ich habe den ganzen Tag noch mit niemandem gesprochen.“
-  4:20 Uhr Mann, 28 Jahre: „Hallo ich muss gleich auf die Arbeit. Ich weiß seit einem halben Jahr, dass ich schwul bin.“
-  5:41 Uhr Eine Frau um die 40: „Mein Mann ist manisch-depressiv und verhält sich zur Zeit absolut merkwürdig. Was soll ich nur machen?“
-  11:12 Uhr Einsamer Herr, 76 Jahre, sucht Unterhaltung.
-  14:39 Uhr „Hallo hier ist Sandra.“ Sandra hat großen Liebeskummer, weil ihr Freund sie anlügt.
-  16:18 Uhr Frau, 44 Jahre, verlangt vom Partner, dass er auszieht, weil er Alkoholiker ist.
-  18:00 Uhr Ein Mann kommt über den Tod seiner Frau nicht hinweg, die vor einem Jahr gestorben ist. Außerdem hat er starke Ängste, Krebs zu haben.
-  19:35 Uhr Eine Frau hat seit vielen Jahren chronisches Asthma – sie kämpft dauernd ums Überleben.
-  22:10 Uhr Der Vater der Anruferin starb vor 3 Monaten. Da sie selbst erwerbsunfähig ist, hat sie große Existenzängste.
-  23:47 Uhr „Mein Mann wollte mich umbringen.“ Sie hat keine Anzeige erstattet, obwohl die Polizei da war. Sie hat Angst und weiß nicht wohin sie soll.

Das ehrenamtliche Engagement

Alle unsere ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verpflichten sich jeweils 15 Stunden Telefondienst im Monat zu leisten und regelmäßig an Fortbildung und Supervision teilzunehmen. Rechnet man alles zusammen, dann wurden bei der TelefonSeelsorge Pfalz im Jahr 2010 ca. 15.000 ehrenamtliche Stunden abgeleistet.

Beratung und Seelsorge am Telefon erfordern hohe fachliche Kompetenz. Das bedeutet:

- Sorgfältige Auswahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Ausbildung
- Praxisbegleitung und Supervision
- Fortbildung
- Mitarbeitergespräche

Die Ausbildung umfasst 200 Stunden im Zeitraum von 1,5 Jahren. Im Dezember 2008 beendeten 11 neue Telefonseelsorgerinnen und -seelsorger erfolgreich diese Ausbildung. Ab Oktober 2008 wurde für eine neue Ausbildungsgruppe geworben, welche 2009 begann.

Im Jahr 2010 hatte die TelefonSeelsorge Pfalz folgende Fortbildungsschwerpunkte:

Einmal jährlich findet ein Fortbildungswochenende für alle Ehrenamtlichen statt, 2010 unter dem Thema „Was ist Seelsorge?“ In 5 Workshops wurden die Themen „Schuld und Sühne“, „Trauern und Trösten“, „Glauben und Zweifel“, die „Auseinandersetzung mit schweren Erkrankungen, Sterben, Tod“ und die Frage „Schicksalsschläge – Wie kann Gott das zulassen?“ behandelt. Darüber hinaus gab es ein vielfältiges Jahres-Fortbildungsprogramm mit Workshops zur Gesprächsführung, zum Umgang mit Suizidgefährdeten, mit akut psychisch gestressten Menschen, sowie Fortbildungen mit den Schwerpunkten Selbsterfahrung und spirituellen Impulsen. Einzelveranstaltungen waren eine Führung durch die Psychiatrische Klinik Kaiserslautern und Vorträge zur Wirkung gängiger Psychopharmaka und zur islamischen Kultur in Deutschland.

Motive für das Ehrenamt bei der TelefonSeelsorge – einige Stimmen:

Ich engagiere mich ehrenamtlich bei der TelefonSeelsorge, weil...

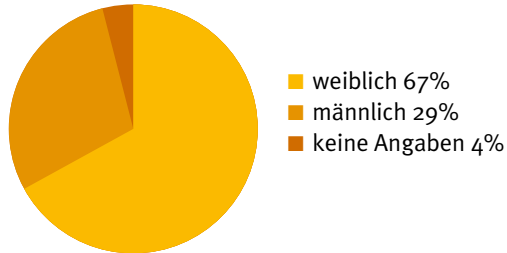
- mir dort die Möglichkeit zu einer qualifizierten Weiterbildung gegeben wird. Ich will Menschen mit ihren Gedanken, Gefühlen und Bedürfnissen besser verstehen (Petra S. 40 Jahre – Arzthelferin).
- die Arbeit bei der TelefonSeelsorge mich verändert hat. Eigentlich war ich früher der Kirche eher skeptisch gegenüber. Durch die TelefonSeelsorge habe ich im Bereich der Kirche ein Feld für mich und mein Engagement gefunden (Andreas B. 37 – Industriekaufmann).
- ich etwas anderes wollte als Kaffeeklatsch – ich wollte eine sinnvolle Beschäftigung für meine Zeit als Rentnerin finden (Gisela P. 68 – Rentnerin).

Jahresstatistik Telefon

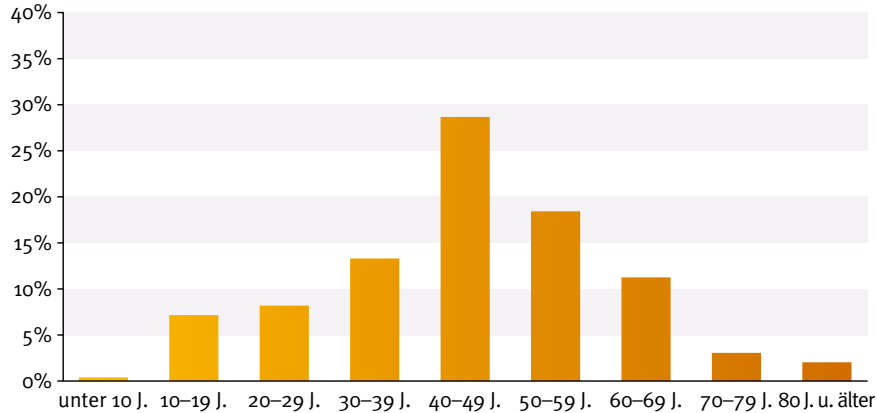
Die TelefonSeelsorge Pfalz erhielt 2010 insgesamt 32.093 Anrufe. Davon waren 7.566 Scherzanrufe und 10.416 Beratungs- und Seelsorgegespräche. 14.111 mal kam kein Gespräch zustande.

Die durchschnittliche Gesprächsdauer der Beratungs- und Seelsorgegespräche betrug 28 min.

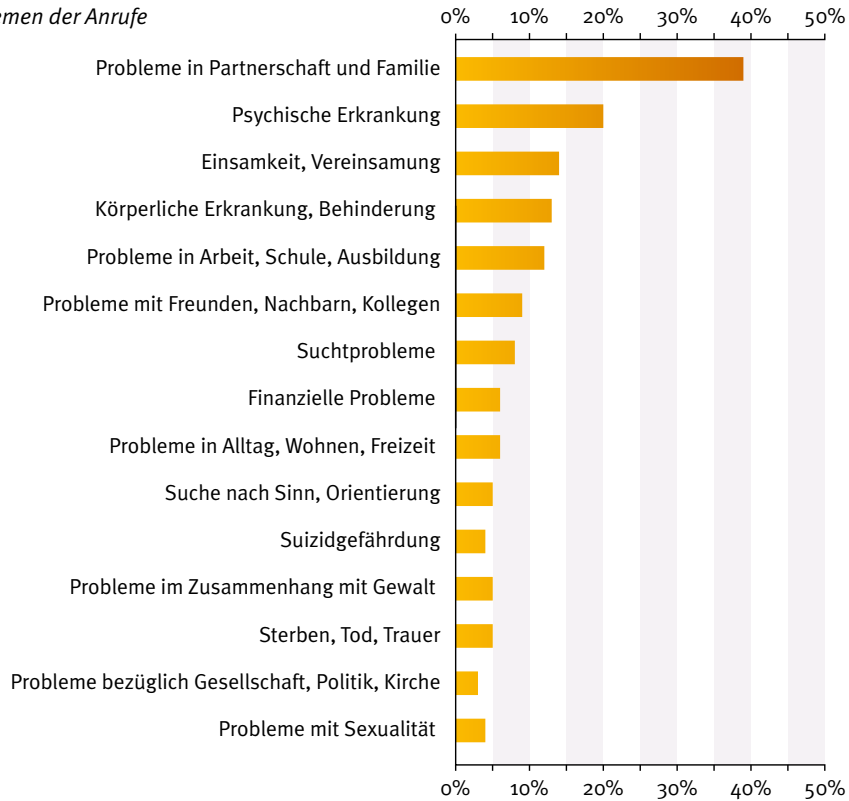
Geschlecht der Anrufer



Alter der Anrufer



Themen der Anrufe

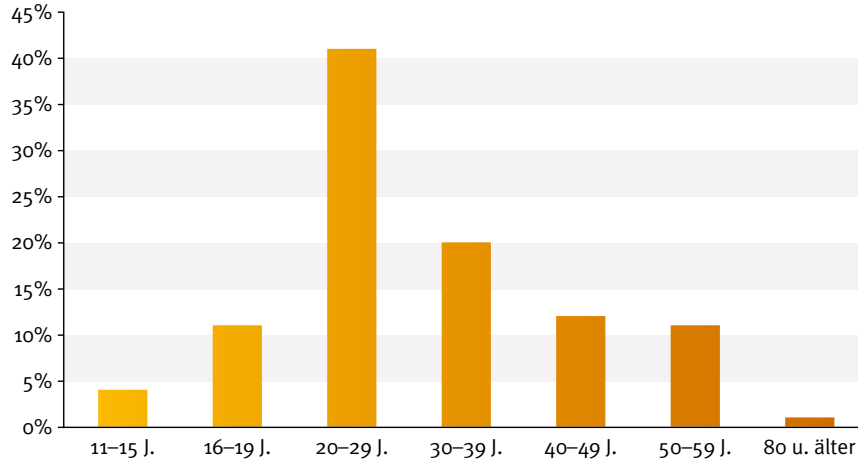


Mehrfachnennungen möglich

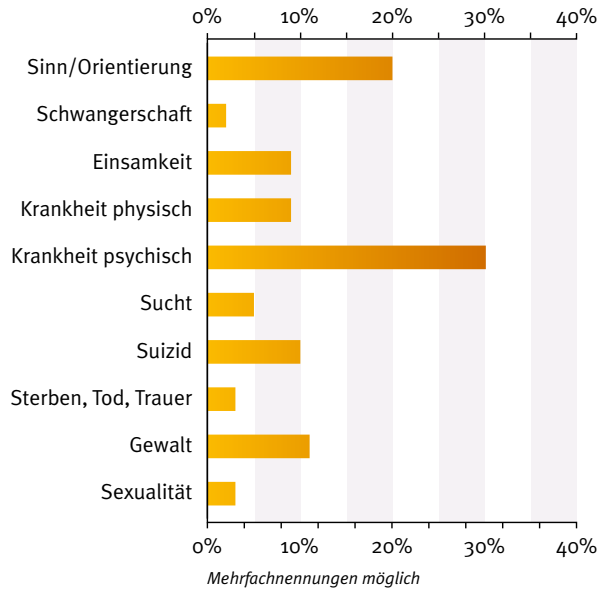
Jahresstatistik Chat

Die TelefonSeelsorge Pfalz ist seit Mai 2008 in der Chatarbeit tätig. Im Jahr 2010 meldeten sich 116 mal Personen zu einem Chattermin mit der TelefonSeelsorge Pfalz an. In 26 Fällen ist der Ratsuchende nicht erschienen, 90 Seelsorgechats wurden mit einer durchschnittlichen Dauer von durchschnittlich 28 Minuten wurden durchgeführt.

Alter der Chatter



Themen der Chats



Ausgegrenzt – das immer häufiger auftretende Schicksal von Langzeitarbeitslosen

„Ich stehe in der Kälte draußen vor der Tür – die andern sitzen gemütlich in der warmen Hütte. Aber es gibt keinen Schlüssel, um auch hineinzukommen. Niemand kann mir aufsperrn.“ Mit diesem Bild schildert ein Anrufer seine soziale Lage.

Einsam – isoliert – ausgegrenzt! Jedes fünfte Gespräch hatte 2010 diese Themen zum Inhalt. Immer öfter wird in den Gesprächen am Telefon das Dilemma der Ausgrenzung benannt, nicht selten von gut ausgebildeten, interessierten, arbeitswilligen Menschen. Bei der Telefonseelsorge traut sich mancher auszusprechen, was es heißt, sich von Projekt zu Projekt zu hangeln - immer befristet; was es heißt, immer weiter ausgegrenzt zu werden vom Arbeitsleben, von der Familie, von sozialen Beziehungen.

Der Traum von einer gerechten Gesellschaft scheint ausgeträumt. Erwerbstätige brechen unter der Last von zuviel Arbeit zusammen, Arbeitslose ächzen unter der Last, keine Arbeit zu finden. Immer mehr Menschen fühlen sich überflüssig, abgehängt, „von der Gesellschaft vergessen“, ausgegrenzt. Ihre Chancen, jemals dazuzugehören, sind gering.

Der typische Anrufer dazu ist der gut ausgebildete Mann mittleren Alters, der nach häufigem Wechsel der Arbeitsstelle, Erfahrungen mit Mobbing oder nach einem Burnout arbeitslos wird. Dann folgen die Scheidung und das Leben als Single ohne tragende soziale Beziehungen. Der Anrufer fühlt sich einsam, antriebslos, hat Zukunftsangst und denkt verstärkt an Suizid. Typisch ist auch die allein lebende langzeitarbeitslose Frau ohne Kontakt zu ihrer Familie, die von Hartz IV Zuwendungen lebt und Angst hat, ihre Miete oder Medikamente nicht mehr bezahlen zu können, die aber niemanden um Hilfe bitten will, weil sie Angst vor Enttäuschungen hat.

Die Mitarbeitenden in der Telefonseelsorge können an der gesellschaftlichen Grundsituation nichts ändern. In ihren privaten Lebenssituationen sind sie oft von denselben Fragen betroffen. Aber dennoch - oder vielleicht auch deshalb – leisten sie wirksame Hilfe. Wo die Umgebung immer teilnahmsloser wird, bleiben sie aufmerksam und einfühlsam.

Sie hören zu und zeigen den Hilfesuchenden: „Sie sind es wert, dass ich Ihnen zuhöre“. Sie nehmen Tag und Nacht Anteil an deren Schicksal, würdigen ihre Ängste, ihre Bedürfnisse und ihre Bemühungen ihr Leben zu meistern.

Was die Anrufenden neben der Anteilnahme suchen ist der Mut zum Weitermachen und die Bestätigung, dass sie es schaffen können, wieder Anschluss zu finden.

Sie sagen nicht selten, dass sie deshalb die Telefonseelsorge anrufen, weil sie hier sein können, wie sie sind. Sie müssen nichts vorspielen, was sie nicht sind. Sie können all das sagen, was sie sich sonst nicht zu sagen trauen: ihre Angst, ihre Not, ihr Ausgegrenztsein und ihre Sehnsucht.

Oft gibt es keine einfache Lösung. Ein Anruf bei der Telefonseelsorge stellt keinen gesellschaftlichen Anschluss her. Aber einen menschlichen Anschluss. Anrufende erfahren: „Ich bin wichtig. Ich darf reden. Jemand hört mir zu“. Das gibt Mut.

Die unbedingte Zuwendung oder Anteilnahme ist das Kernmerkmal der Arbeit der Telefonseelsorge. Solche Zuwendung ist zutiefst menschlich. In ihr geschieht nach christlichem Verständnis Spiritualität. Sie gibt einem Menschen ein wenig von seiner Würde zurück. Das fördert neuen Lebensmut. Und wer seine Würde wieder spürt bekommt die Kraft, sich wieder selbst für seine eigenen Belange einzusetzen.

Die Gespräche mit der TelefonSeelsorge helfen aus der Resignation. Sie fördern die Potentiale der Menschen, sich für sich selbst einzusetzen, um – wo es möglich ist - aus der Isolation und Arbeitslosigkeit wieder heraus zu kommen.

Grundsätze

- **Anonymität**

Niemand, der anruft, wird nach seinem Namen gefragt. Die Rufnummer der Anrufenden erscheint in keinem Display und auf keiner Telefonrechnung. Auch die Telefonseelsorger/innen bleiben anonym.

- **Verschwiegenheit**

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterliegen der Schweigepflicht.

- **Kontinuierliche Dienstbereitschaft**

Die TelefonSeelsorge-Stellen sind Tag und Nacht dienstbereit, auch an Wochenenden und Feiertagen.

- **Kompetenz**

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TelefonSeelsorge sind sorgfältig ausgewählt, ausgebildet, werden weitergebildet und durch regelmäßige Supervision begleitet.

- **Gebührenfreiheit**

Für die Ratsuchenden entstehen keine Kosten. Die anfallenden Gesprächskosten übernimmt die Deutsche Telekom AG als Partner der TelefonSeelsorge.



0800 1110 111

0800 1110 222

Sorgen kann man teilen.



TelefonSeelsorge Pfalz

www.telefonseelsorge-pfalz.de

Ein Angebot der Evangelischen Kirche
der Pfalz und der Diözese Speyer

Geschäftsstelle der Ev./Kath.
Telefonseelsorge Pfalz
Postfach 2550
67613 Kaiserslautern

pfalz@telefonseelsorge.de

Spenden-Konto-Nr. 90 662
Kreissparkasse Kaiserslautern
BLZ 540 502 20