

25.10.2011
162b

PRESSEMITTEILUNGEN
DER DEUTSCHEN
BISCHOFSKONFERENZ



**„Engagement und Zufriedenheit
bei den ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
der TelefonSeelsorge in Deutschland“**

**Statement der Vorsitzenden der
Evangelischen Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür,
Ruth Belzner**

Sehr geehrte Damen und Herren,

über die Telefonseelsorge gibt es ein nettes Bonmot: „Mit der Telefonseelsorge ist es wie mit Coca Cola – jeder kennt die Marke, aber niemand weiß wirklich, was drin ist“. So ganz aus der Luft gegriffen ist das nicht. Statistiken und Aussagen über die Anrufe, die wir bekommen, müssen immer so gemacht werden, dass der Datenschutz absolut gewährleistet ist. Wir können also nie einzelne Lebensgeschichten und schon gar nicht die Einzelheiten der seelsorgerlichen und beratenden Gespräche, die mit einem/einer Anrufenden geführt werden, öffentlich wiedergeben. Und die Menschen, die in der TelefonSeelsorge oft über lange Jahre und mit hohem zeitlichen Einsatz ehrenamtlich tätig sind, sind in der Regel sehr zurückhaltend, was öffentliche Aussagen über ihr Engagement betrifft.

Dennoch ist uns wichtig, dass Sie mehr von der TelefonSeelsorge kennen als nur den Namen und hoffentlich die Nummer und die Tatsache, dass man dort jederzeit anrufen kann. Dass und wieso die TelefonSeelsorge eine Einrichtung der beiden großen Kirchen ist, hat Bischof Bode bereits erläutert. Dass wir in Zukunft auf Bundesebene über die Anrufe – allerdings nicht über Anrufende – präzisere Aussagen machen können als bisher, das wird auch für unsere fachliche Arbeit wichtig sein, und daran arbeiten wir derzeit. Und dass wir nun auch über die ehrenamtlichen Mitarbeitenden auf Bundesebene mehr wissen als Geschlecht und Alter, das zeigt Ihnen die vorliegende Befragung. Wichtig war uns die Durchführung dieser Befragung aus mehreren Gründen:

Im Jahr des Ehrenamtes wollten wir "unseren" immerhin fast 8.000 Ehrenamtlichen endlich einmal ein deutlicheres Profil geben und Aussagen über ihre Motivation, ihre Erfahrungen und ihre Erwartungen machen können.

Kaiserstraße 161
53113 Bonn

Postanschrift
Postfach 29 62
53019 Bonn

Ruf: 0228-103-0
Direkt: 0228-103 -214
Fax: 0228-103 -254
E-Mail: pressestelle@dbk.de
Home: <http://www.dbk.de>

Herausgeber
P. Dr. Hans Langendörfer SJ
Sekretär der Deutschen
Bischöflichen Konferenz

Die TelefonSeelsorge realisiert ihr Angebot durch Ehrenamtliche, insofern sind diese Mitarbeitenden prägend für die Arbeit, und nicht eine optionale "Zutat" zum Hauptamt.

Um sicherzustellen, dass die TelefonSeelsorge auch in Zukunft ausreichend viele, gut ausgebildete, motivierte und dem Seelsorgeauftrag verpflichtete Ehrenamtliche hat, müssen wir auch wissen, womit Mitarbeitende zufrieden sind und was sie an den Auftrag und die Institution bindet, aber auch, was diese Bindung in Gefahr bringen könnte.

Und letztlich können uns die Antworten der Ehrenamtlichen auch helfen, Telefonseelsorge weiter attraktiv zu halten für Menschen, die an einem Punkt ihres Lebens nach einem sinnvollen und Sinn gebenden ehrenamtlichen Engagement suchen. Etwa 800 bis 1 000 Menschen werden jährlich in den 105 TelefonSeelsorge-Stellen ausgebildet. Zwar bleiben nicht alle dann über mehrere Jahrzehnte in der TelefonSeelsorge aktiv, aber mit 7 - 8 Jahren ist die durchschnittliche Dauer der Mitarbeit doch erstaunlich hoch. Dass dies kein Zufall ist, bestätigen die Aussagen der Ehrenamtlichen über das Ausmaß und die Gründe ihrer Zufriedenheit. Es lohnt sich, wenn Träger vor Ort ausreichend Ressourcen zur Verfügung stellen: Regelmäßiger Kontakt mit Hauptamtlichen, die sich auch Zeit nehmen können für die Begleitung ihrer Ehrenamtlichen, und ein gutes Angebot an Fortbildungen und regelmäßiger Supervision sind wichtig - für die Qualität der Arbeit, aber auch für die Zufriedenheit der Mitarbeitenden.

Natürlich stellen uns die Ergebnisse auch vor kritische Fragen. Es wurde noch einmal deutlich, dass TelefonSeelsorgerInnen kein repräsentativer Querschnitt der Bevölkerung sind. Sie sind formal überdurchschnittlich hoch gebildet, der Altersdurchschnitt ist höher, die sozioökonomische Situation in der Regel sehr stabil, und Männer sind mit 20 - 25% deutlich in der Minderheit. Damit sind TelefonseelsorgerInnen möglicherweise aus der Perspektive derjenigen Anrufenden, die ganz andere Lebensumstände haben und sich als benachteiligt wahrnehmen, als Gesprächspartner nicht auf Augenhöhe, sondern in einer abgehobenen Position. Um so wichtiger ist es, dass Mitarbeitende eine achtsame, nach Verstehen suchende und respektvolle Haltung allen Anrufenden gegenüber haben, auch dann, wenn ihnen deren Lebenswelt und deren Bewältigungsstrategien sehr fremd sind. Das geschieht zugegebenermaßen nicht automatisch, dafür brauchen wir ein kritisches Bewusstsein. Und immer wieder müssen wir möglichen Mitarbeitenden ermutigend deutlich machen, dass nicht die formale Qualifikation sondern die Persönlichkeit zusammen mit einer guten Ausbildung in der TelefonSeelsorge gute SeelsorgerInnen ausmacht.

Ich möchte zum Abschluss dieses Statements "Danke" sagen: Dank an das BMFSFJ, das uns diese Befragung erst ermöglicht hat, und das die Arbeit der TelefonSeelsorge auf Bundesebene wesentlich mit unterstützt; Dank an die Deutsche Telekom, die als Partner der TelefonSeelsorge den Anrufenden die Gebührenfreiheit ermöglicht und den Dachverbänden ein wichtiger Partner und Garant in allen Bereichen der Telekommunikationstechnik ist; Dank an die Träger vor Ort, die - überwiegend in ökumenischer Zusammenarbeit - ein Seelsorge- und Beratungsangebot vorhalten, dass sich nicht refinanzieren lässt; Und vor allem Dank an "unsere" Ehrenamtlichen, die mit hohem Einsatz und einer besonderen Zuverlässigkeit und

25.10.2011
162b

- 3 -

PRESSEMITTEILUNGEN
DER DEUTSCHEN
BISCHOFSKONFERENZ

Verbindlichkeit ermöglichen, dass jederzeit - auch jetzt im Moment - Menschen in Krisen und schwierigen Lebenssituationen die TelefonSeelsorge anrufen könne, gehört werden und Antworten bekommen.