

# Jahresbericht 2010 - 2011



**TelefonSeelsorge**

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

TelefonSeelsorge Freiburg

# TelefonSeelsorge Freiburg e.V.

**Träger:** Ökumenischer Eingetragener Verein, getragen von den Kirchengemeinden Freiburgs in der ACK

**Vorstand:** 1. Vorsitzender: Dr. Fritz Heidland  
2. Vorsitzender: Dr. Claus Carpentier

## Leitung und Geschäftsstelle:

Leiter Erich Biel, Dipl. Theol., Dipl. Psych.  
Ehe-, Familien-Lebensberater;  
Diözesanbeauftragter für TelefonSeelsorge  
Sprecher der Kath. Konferenz f. TelefonSeelsorge in Deutschland (bis Mai 2011)

Stv. Leiter (bis 31. März 2012) Peter Kallenberger, Dipl. Psych. Dipl. Ing. FH,  
Fachpsych.f.Psychotherapie BDP,  
Supervisor BDP und DGSv

Sekretariat: Agathe Benschling

## Supervisorinnen und Supervisoren:

Mathias Herzog  
Dr. Sandra Michels  
Dr. Christiane Hoffmann  
Dr. Klaus-Bernhard Schnurr

Telefon 0761 / 73201  
Fax 0761 / 73251  
E-Mail: [info@telefonseelsorge-freiburg.de](mailto:info@telefonseelsorge-freiburg.de)  
Homepage: [www.telefonseelsorge-freiburg.de](http://www.telefonseelsorge-freiburg.de)

## Aufhebung

Sein Unglück  
ausatmen können

tief ausatmen

so dass man wieder  
einatmen kann.

Und vielleicht auch sein Unglück  
sagen können

in Worten

in wirklichen Worten  
die zusammenhängen  
und Sinn haben

und die man selbst noch  
verstehen kann

und die vielleicht sogar  
irgendwer sonst versteht  
oder verstehen könnte

und weinen können.

Das wäre schon  
fast wieder  
Glück.

(Erich Fried)

„Sein Unglück  
ausatmen können  
tief ausatmen  
so dass man wieder  
einatmen kann.“

Ja, manchen Menschen, die uns anrufen, hatte es den Atem verschlagen:

- ❖ Eine schlimme Enttäuschung über einen nahestehenden Menschen
- ❖ ein unfassbarer Verlust
- ❖ eine tiefe Kränkung
- ❖ Missbrauch ihres Vertrauens
- ❖ Ausgebotet und hintergangen werden
- ❖ Panische Angst in der Nacht
- ❖ und, und .....

Sprache ist hörbares Ausatmen. Wo der Atem stockt, stockt auch das Sprechen können, stockt die Fähigkeit, sich mitzuteilen und in Kommunikation mit anderen Menschen zu sein. Im Alten Testament wird der Atem gleichgesetzt mit „Leben“ oder „Seele“. So ist das Angebot der TelefonSeelsorge, einem Menschen zu ermöglichen, sein Unglück auszuatmen, im unmittelbaren Sinne „Seel-Sorge“. Seelsorge und Lebenshilfe, die es ermöglicht, wieder neu Atem zu schöpfen.

Es kann ein schwieriger Weg sein, bis jemand wieder zu Atem kommt, bis das Sprechen in Fluss kommt, bis das Vertrauen in den Zuhörenden so stark ist, dass es trägt, und bis es möglich wird, das Geschehene in sein eigenes Leben einzuordnen und wieder die Selbstbestimmung über sein Leben zu gewinnen.

„Und vielleicht auch sein Unglück  
sagen können  
in Worten  
in wirklichen Worten  
die zusammenhängen  
und Sinn haben  
und die man selbst noch  
verstehen kann  
und die vielleicht sogar  
irgendwer sonst versteht  
oder verstehen könnte  
und weinen können.  
Das wäre schon  
fast wieder  
Glück.“

An diesem Glück dürfen wir als TelefonSeelsorgerinnen und TelefonSeelsorger immer wieder teilhaben. Eine der schönen und ermutigenden Seiten unseres Dienstes.

## 1.0 Das Unsagbare in Zahlen ausdrücken – womit mühen sich Menschen ab, bevor sie uns anrufen?

In den Jahren 2010 und 2011 riefen jeweils zwischen 25.000 und 25.700 mal Menschen in der TelefonSeelsorge Freiburg an, täglich rund 70 Anrufe. Für manche war es eher selbstverständlich, Hilfe bei der TelefonSeelsorge zu holen, für andere ging ein langes Abwägen dem Anruf voraus. Ist es wirklich so schlimm, dass ich nicht mehr allein damit klar komme? Bin ich mit meiner Not richtig an dieser Stelle? Darf ich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TS auch nachts stören? Werden sie mich verstehen und akzeptieren, auch wenn ich nicht einer Kirche angehöre? Wird reden überhaupt etwas an meiner Situation ändern können? Werde ich überhaupt deutlich machen können, wie verzweifelt ich bin?

Die Reihe der Fragen ließe sich noch lange fortsetzen. Oft schwingen sie im ersten Satz mit, den ein anrufender Mensch zu uns sagt: „Haben Sie Zeit für mich?“, oder: „Ich weiß nicht, ob Sie für mein Problem zuständig sind!“, manchmal auch: „Welche Ausbildung haben Sie eigentlich?“, oder der wenig hoffnungsvolle Satz: „Ich weiß, dass Sie mir nicht helfen können!“

Es ist gut, wenn wir am Telefon auch „zwischen den Zeilen lesen“ können. Es ist gut, wenn wir Zwischentöne hören. Es ist gut, wenn wir den Atem des Menschen am anderen Ende der „Leitung“ spüren, sein Ausatmen unterstützen können.

Not kann stumm machen. Scham kann einsam machen. Kränkungen können krank machen. Gewalt kann vernichtend sein, auch wenn äußerlich keine besonderen Spuren erkennbar sind. Ausweglosigkeit kann zum Äußersten treiben.

Thema	Gesamt	%	Frauen	%	Männer	%	Gesamt 2010
Psychische Krankheit	3.037	10,2%	2.247	15,8%	759	9,8%	3.966
Partner/in	2.422	8,1%	1.695	11,9%	727	9,4%	2.726
Familie/Verwandschaft	1.881	6,3%	1.467	10,3%	395	5,1%	2.413
Körperliche Krankheit	1.742	5,8%	1.097	7,7%	627	8,1%	2.375
Einsamkeit/Vereinsamung	1.687	5,6%	1.147	8,1%	557	7,2%	2.156
Sexualität	1.574	5,3%	236	1,7%	1.306	16,9%	1.588
Sinn / Orientierung	1.418	4,7%	950	6,7%	440	5,7%	1.745
Alltag/Wohnen/Freizeit	1.272	4,3%	852	6,0%	420	5,4%	1.625
Arbeit/Schule/Ausbildung	1.204	4,0%	831	5,8%	373	4,8%	1.402
Freunde/Nachbarn/Kollegen	989	3,3%	811	5,7%	168	2,2%	1.127
Sucht	758	2,5%	462	3,3%	280	3,6%	1.089
Gewalt	594	2,0%	398	2,8%	178	2,3%	650
Geld	583	2,0%	437	3,1%	146	1,9%	868
Sterben, Tod, Trauer	531	1,8%	313	2,2%	212	2,8%	578
Suizid	442	1,5%	261	1,8%	181	2,3%	543
Gesellschaft/Politik/Kirche	365	1,2%	157	1,1%	204	2,6%	441
Schwangerschaft	140	0,5%	126	0,9%	11	0,1%	157
Sonstiges/unbekannt	9.221	30,9%	738	5,2%	738	9,6%	8.553
<b>Summe</b>	<b>29.860</b>	<b>100,0%</b>	<b>14.227</b>	<b>100,0%</b>	<b>7.723</b>	<b>100,0%</b>	<b>34.002</b>
<b>Gespräche insgesamt</b>	<b>25.724</b>		<b>10.635</b>		<b>6.170</b>		<b>26.717</b>

Gesprächsthemen 2011(2010 zum Vergleich)

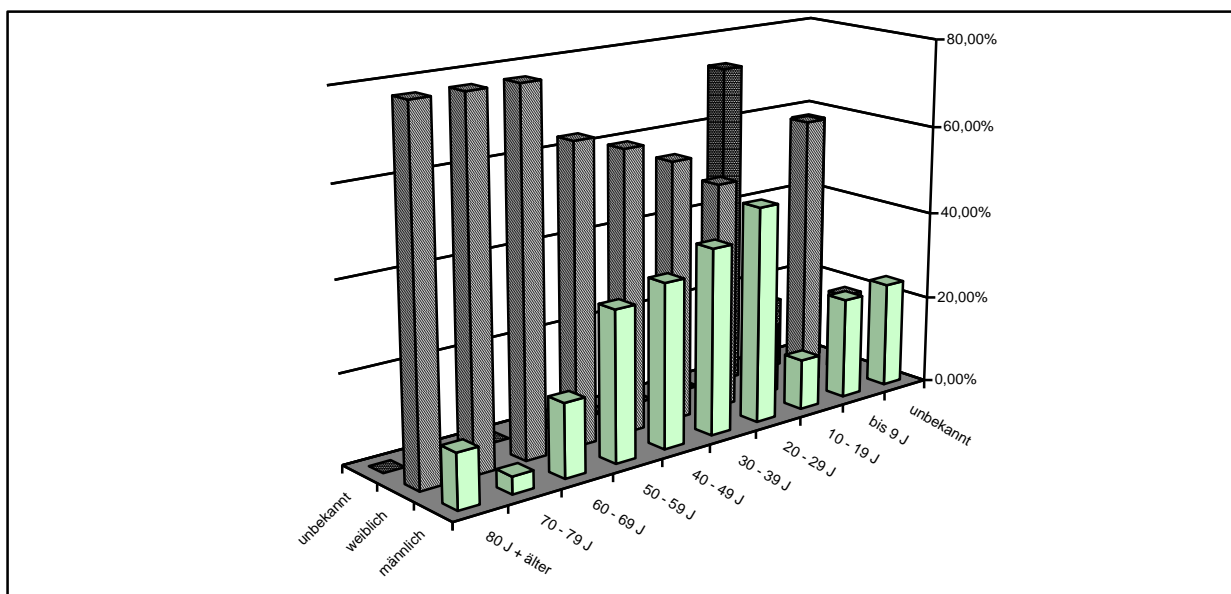
Mehrfachnennungen von Gesprächsthemen waren möglich

Diese Zahlen kommen auf den ersten Blick eher harmlos daher. Sie zeigen die Gesprächsthemen der anrufenden Menschen im Jahr 2011. Sie fassen Schicksale und bittere Situationen gleichmacherisch zusammen und können doch zum Nachdenken anregen. Mehr als 10 % aller Gespräche haben eine psychische Erkrankung als Hintergrund. In 8 % aller Gespräche ringt ein Mensch mit den Bedingungen und der Art der Kommunikation in seiner Partnerschaft. In weiteren 6,3 % der Gespräche sind Beziehungen in der Familie das zentrale Anliegen. Vereinsamung, körperliche Krankheit, Sinnsuche, Gewalterfahrungen, Verlust und Trauer sind weitere wichtige Themen und mehr als 400 mal im Jahr 2011 (mehr als einmal täglich), ging es um die Bewältigung einer suizidalen Situation. Mehr als **3.150 der Gespräche** des Jahres 2011 wurden von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als **krisehaft** im engeren Sinne eingeschätzt.

Die Statistik kann hier nur die Anzahl der Themen erfassen. Emotionale Qualitäten wie Angst, Panik und Verzweiflung, aber auch Hoffnung und unglaubliche Überlebenskräfte, kann sie nicht abbilden. Doch diese machen gerade einen zentralen Teil der TelefonSeelsorge Arbeit aus, am Telefon und in der Chat-Arbeit.

### Geschlecht und Alter der Anrufenden

Die Geschlechterverteilung der Anrufenden zeigt auch im Jahr 2011 einen auffälligen Zusammenhang mit dem jeweiligen Lebensalter. Während in der Altersspanne 20-29 Jahre Männer und Frauen unter den Anrufenden nahezu gleich häufig vertreten sind, klappt das Geschlechterverhältnis mit zunehmendem Alter immer stärker auseinander. Unter den 70-79-jährigen finden sich weniger als 5 % Männer. Dies ist die Männergeneration, die bei Kriegsende zwischen 4 und 13 Jahren alt war, ihre Kindheit also unter den Bedingungen von Krieg und Diktatur erlebten. Indes zeigt die Altersgruppe der Männer ab 70 Jahren die höchste Suizidrate aller Alters- und Geschlechtsgruppen.



Alter und Geschlecht der Anrufenden

## 2.0 Seelsorge per Mausclick Chatberatung – unser Angebot im Internet

### Wieso eigentlich Chat?

Im Frühjahr 2007 wurde im Vorstand und im Mitarbeitererrat intensiv beraten, ob sich die TelefonSeelsorge Freiburg der bundesweiten „Seelsorge im Internet“ anschließen soll. Das bundesweite Angebot umfasst sowohl Mailberatung als auch Chat-Beratung. Die Nachfrage nach Chat-Beratung war und ist weit größer als das verfügbare Angebot, so wurde beschlossen dass die TelefonSeelsorge Freiburg in die Chat-Arbeit einsteigen wird. Es folgten technische Vorbereitungen und eine erste Fortbildungsgruppe begann, sich auf die neue Aufgabe vorzubereiten. Bedingung für die Teilnahme war eine mindestens zweijährige Telefonerfahrung, um die hohe Beratungsqualität auch im Chat zu sichern.

Im März 2008 waren alle technischen Voraussetzungen erfüllt, 11 Mitarbeitende auf ihre neue Aufgabe vorbereitet und die ersten Beratungen fanden statt. Selbstverständlich wird auch die Chat-Seelsorge supervisorisch einmal monatlich begleitet. Regelmäßige Fortbildungen in PC-Räumen sind selbstverständlich.

Wie geht Chat-Seelsorge praktisch: Die TelefonSeelsorge Freiburg bietet Beratungstermine à 45 Minuten auf der Homepage der bundesweiten TelefonSeelsorge an, die oder der Ratsuchende belegt einen solchen Termin und zur gegebenen Zeit werden Ratsuchender und Berater zusammengeschaltet, um miteinander „sprechen zu können“. Es ist kein Gruppen-Chat, sondern ein „Gespräch“ zwischen zwei Personen über die PC-Tastatur. Von der Natur her sind Chats ja eher Gespräche als Briefe, verschriftlichte Gespräche nennen wir es.

### Eine kleine Erfolgsstatistik

Im Startjahr konnten wir 255 Chats registrieren. 2009 wurden im ganzen Jahr fast 500 Beratungen durchgeführt. 2010 wurde auf ein anderes Programm umgestellt und es gab krankheitsbedingte Ausfälle so dass „nur“ ca. 400 Chats geführt werden könnten. 2011 waren es wieder gut 450 Seelsorge- und Beratungskontakte.

### Es gibt noch Verbesserungsmöglichkeiten

Leider ist die inhaltliche Chat-Statistik noch sehr rudimentär und wenig aussagekräftig. Erst 2011 wurde die Statistik für Telefongespräche inhaltlich und technisch völlig neu umgestellt. Es bedarf noch einer komplexen Softwareanpassung bis die Chat-Statistik auch auf dieses Programm zurückgreifen kann. Erst dann werden sich auch Parallelen oder Unterschiede zum Telefon bzw. zur Mailseelsorge statistisch korrekt darstellen lassen.

### Schreiben was man nicht sagen kann

Eine unserer wichtigsten Rückmeldungen: Viele unserer Ratsuchenden können ihr Anliegen im Chat darlegen, das Angebot, darüber auch am Telefon zu sprechen, kommt oft nicht in Frage. Zu schambesetzt sind Themen wie Missbrauch, Selbstverletzung oder Essstörung. Schon allein aus diesem Grund rechtfertigt sich dieses „moderne“ Angebot.

### Sorry, meine Katze ist über die Tastatur gelaufen

Bei aller Schwere, die immer wieder die Chats kennzeichnet, gibt es auch heitere Momente: Mitten im Chat erhält die Mitarbeiterin völlig wirre Buchstabenfolgen und Sonderzeichen auf dem Bildschirm. Gerade macht sie sich Gedanken, welche technische Störung das nun wieder sein kann, als die Nachricht erscheint: „Sorry meine Katze ist über die Tastatur gelaufen“. Eine heitere Facette im Chat einer traumatisierten Frau mit Missbrauchserfahrung.

## Wir werden gebraucht

Unbefriedigend und problematisch ist nach wie vor, dass die große Nachfrage nicht annähernd befriedigt werden kann. Angebotene Termine, seien sie längerfristig oder spontan eingestellt, werden teilweise in wenigen Sekunden belegt. Es muss eine große Anzahl von Ratsuchenden geben, die die Homepage der TelefonSeelsorge ständig daraufhin überprüfen, ob gerade ein neuer Termin eingegeben wurde.

Hinzu kommt, dass das Angebot in der Nacht und an Wochenenden sehr gering ist. Ein größeres Angebot würde gerade dann den Nutzungsgewohnheiten vieler User eher entsprechen.

## Anerkennung

Dieses zeitgemäße Engagement der TelefonSeelsorge Freiburg wird auch honoriert in anerkennenden Zeitungsartikeln und dass wir unsere Arbeit anlässlich des internationalen IFOTES-Kongresses in Wien und dem Jubiläums Kongress in Berlin vorstellen durften.

## 3.0 Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Die meisten würden sich dagegen verwehren – doch genau genommen hätten sie allesamt ein Denkmal verdient. Es wäre ihnen peinlich, so auf dem Podest zu stehen und öffentlich auszusprechen, wofür man ein bisschen Ruhm und Ehre verdient hätte. „Im Spiegel der Bescheidenheit“ so stellte Dr. Monika Maaßen, stv. Leiterin der TelefonSeelsorge Münster fest. Schon Albert Schweizer hatte empfohlen, „sich ein Nebenamt, ein unscheinbares, womöglich ein geheimes Nebenamt zu schaffen“. Friedrich von Bodelschwingh hat dazu formuliert: „Wer erlösende Liebe erfahren hat, der kann rettende Liebe üben. Dabei wird man nicht müde, sondern immer munterer.“ Gutes tun tut gut – und das Ehrenamt ist ein Nutzen für alle. Allerdings gibt es Veränderungen.

## Gesellschaftlicher Strukturwandel

Zitat: „Der Strukturwandel im ehrenamtlichen Engagement ist zu sehen vor dem Hintergrund gesellschaftlichen Wandels. In einer Gesellschaft, in der ökonomische Vorstellungen zunehmend alle Lebensbereiche prägen; unbefristete ‚auskömmliche‘ Arbeitsverhältnisse abnehmen und ‚prekäre‘ Arbeitsverhältnisse zunehmen; an die Stelle der lange Zeit vorherrschenden ‚Normalbiografie‘ mehr und mehr ‚Patchwork-Biografien‘ treten; das traditionelle Modell der ‚Normalfamilie‘ mehr und mehr durch ‚Patchwork-Familien‘ abgelöst wird, bleibt freiwilliges Engagement nicht unverändert: Vom ‚formstabilen Dauerengagement‘ zum ‚Lebensabschnittsengagement‘ “. (Prof. Paul-Stefan Roß, Duale Hochschule Stuttgart)

## Strukturwandel in der TelefonSeelsorge

In der TelefonSeelsorge merken wir es daran, dass wir viel mehr Infoabende, Zeitungsartikel und Aufrufe in kirchlichen und politischen Gemeindeblättern brauchen und mehr Auswahlabende durchführen müssen, bis wir eine arbeitsfähige Ausbildungsgruppe von 12 Personen zusammen haben. Und die Fluktuation ist größer. Mitarbeitende müssen ausscheiden, weil sie wegziehen oder weil berufliche oder private Anforderungen sich nicht mehr mit den hohen zeitlichen Anforderungen der TelefonSeelsorge in Einklang bringen lassen.

Und: Das Durchschnittsalter unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird höher. Lt. Prof. Roß steigt die Engagementquote bei älteren Menschen, sie sinkt bei jungen Menschen. Dies ist aufgrund der o.e. gesellschaftlichen Veränderungen – hinzuzufügen ist die zunehmend geforderte räumliche und innere Mobilität – gut nachzuvollziehen.



## „Der Trend zum Zweit-Ehrenamt“

Im Gespräch mit den ehrenamtlich Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern hören wir regelmäßig, dass sich viele in zwei oder mehr Ehrenämtern engagieren. Das kann der Kirchenchor sein, ein weiteres soziales Ehrenamt oder der Sport- und Musikverein. Die Vielzahl der Aktivitäten ist unüberschaubar und wer einen Überblick übers Ehrenamt haben möchte, der braucht sich nur in der TelefonSeelsorge umzuhören. Ich schwanke da oft zwischen großer Anerkennung und Bewunderung, auf jeden Fall Freude über so viel Mit-Tun. Gleichzeitig sind manche Ehrenämter auch eine Konkurrenz zur TelefonSeelsorge.

### Die Zahlen

Zum **Jahresende 2010** gab es **78 Mitarbeitende**, 67 Frauen und 11 Männer. Es sind 13 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausgeschieden, eine neue Ausbildungsgruppe, die im Laufe des Jahres ans Telefon ging hat die Lücken weitgehend geschlossen.

Zum **Jahresende 2011** gab es **70 Mitarbeitende**, 60 Frauen und 10 Männer. Es sind 8 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausgeschieden. Auch hier konnten die Lücken geschlossen werden, durch eine Ausbildungsgruppe, die im Februar 2012 ans Telefon ging. Zur Drucklegung dieses Jahresberichtes (Juni 2012) gab es **78 Mitarbeitende**.

Die Zahlen zeigen, wir können durchaus zuversichtlich sein. Das ehrenamtliche Engagement in der TelefonSeelsorge Freiburg ist nicht statisch aber stabil.

## 4.0 Fortbildungen und gemeinsame Veranstaltungen

### Verlässlich

Darauf können sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verlassen: Im Januar gibt es die Weihnachtsüberraschung für Aktive und Ehemalige, im Sommer findet unser Jahresausflug statt, in den Sommerschulferien treffen sich Mitarbeitende außerhalb der regulären Supervisionsgruppen zu den Feriensupervisionen, im Herbst werden alle Ehemaligen zum Frühstück eingeladen, der Mitarbeiterrat trifft sich regelmäßig 5-6 mal im Jahr und die Supervisionsgruppen kommen alle 2 Wochen zusammen. Ein Jahreshgottesdienst findet zu unterschiedlichen Anlässen statt. Mit den Nachtdienstlern besuchen wir seit geraumer Zeit einmal im Jahr eine Opernaufführung in der Musikhochschule.

Zweifellos sind unsere Tagungen die „Highlights“ im Jahresverlauf:

- Frühjahrstagung 2010 in Hochfelden bei Achern: „**Engelsgeduld und Eselsgeduld**“ Die gegenseitige Würde bewahren im Umgang mit Daueranrufern und mit Kindern und Jugendlichen.
- Herbsttagung 2010 in Freiburg: „**Trotz allem ist es gut gegangen**“ Krisen und Ressourcen als Dynamik unseres Lebens.
- Frühjahrstagung 2011 in Hochfelden: „**Ich hab mit mir selbst genug zu tun**“ Unser Dienst zwischen Anspruch und persönlichen Problemen.
- Herbsttagung 2011 in Freiburg: „**Das Schwere leicht machen**“ Der Umgang mit traumatisierten Menschen und mit Menschen in Gewaltbeziehungen.
- Frühjahrstagung 2012 in Hochfelden: „**Sie gibt mir Halt**“ Der seelsorgerlichen und beraterischen Haltung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der TelefonSeelsorge auf der Spur.

An dieser Stelle ist auch unseren Referenten und Gruppenleitern zu danken, die für ein eher symbolisches Honorar unsere Tagung erfolgreich machen.

Unsere Tagungen dienen in aller erster Linie der Qualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und damit der Qualität der Arbeit am Telefon. Sorgfältig ausgesuchte und

vorbereitete Tagungen sind auch eine wichtige Anerkennung der ehrenamtlich geleisteten Dienste. Und unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter freuen sich immer über den fachlichen und persönlichen Austausch im Gespräch, das in Hochfelden gerne auch mal ausführlicher sein darf.

## 5.0 Leitung und Geschäftsführung

Besonders im Jahr 2011 sahen sich Vorstand, Mitarbeitererrat, Leitung und Geschäftsführung vor der Herausforderung, den für das Jahr 2012 bevorstehenden **Wechsel in der Leitung** der TelefonSeelsorge Freiburg gut vorzubereiten und zu gestalten. Erich Biel wird nach über 32 Jahren als Leiter zum 01. August 2012 in den Ruhestand treten, zuvor zum 01. April 2012 nach 21 ½ Jahren der Stellvertretende Leiter Peter Kallenberger.

Die Nachfolge für beide konnte im Dezember 2011 geklärt werden, sodass bereits vor Jahreswechsel Gespräche zwischen der bisherigen und der künftigen Leitung beginnen konnten.

Pfarrerin Isabel Overmans hat ihren Dienst als Stellvertretende Leiterin am 01. April 2012 angetreten mit einem Umfang von 75 % einer vollen Stelle. Herzlich Willkommen!!

Herr Helmut Ellensohn wird seine Aufgabe als Leiter am 01. August 2012 übernehmen. Zu seinem Dienstauftrag gehört auch die Verantwortung als Diözesanbeauftragter für TelefonSeelsorge in der Erzdiözese Freiburg mit einem Umfang von 25 % einer vollen Personalstelle. Herzlich Willkommen!!

Auf der **Ebene der Arbeitsorganisation** gab es in den Jahren 2010 und 2011 erhebliche Umstellungen:

Die Einführung der Statistikerhebung per PC in den beiden Dienstzimmern war der erste Schritt, der gerade von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ohne Computererfahrung viel an Lernbereitschaft forderte (ab Januar 2010). In diesem Zusammenhang wurden alle Computer der Geschäftsstelle und der Diensträume miteinander vernetzt.

In einem weiteren Schritt wurde im September 2010 ein Online Dienstplan eingeführt, sodass die Dienstplanverwaltung durch jeden Mitarbeitenden vom heimischen PC aus möglich ist. Zur Wahrung der Anonymität der Mitarbeitenden mussten hier doppelt passwortgeschützte Zugänge geschaffen werden.

In einem dritten Schritt wurde bundesweit eine Internet basierte Statistikerfassung eingeführt und in der TelefonSeelsorge Freiburg bereits zum 01. Januar 2012 umgesetzt.

## Dank

Wir danken auch im Namen aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, besonders aber an Stelle der vielen Menschen, die die Unterstützung der TelefonSeelsorge Freiburg gesucht haben und suchen werden, für die verlässliche Finanzierung der Arbeit durch die kirchlichen Träger in ökumenischer Verbundenheit, sowie der Stadt Freiburg und allen Spenderinnen und Spendern für die finanziellen Zuwendungen.

## **Inhalt**

Aufhebung .....	2
1.0 Das Unsagbare in Zahlen ausdrücken – womit mühen sich Menschen ab, bevor sie uns anrufen? .....	4
Gesprächsthemen 2011(2010 zum Vergleich) .....	4
Geschlecht und Alter der Anrufenden.....	5
2.0 Seelsorge per Mausclick Chatberatung – unser Angebot im Internet.....	6
Wieso eigentlich Chat? .....	6
Eine kleine Erfolgsstatistik.....	6
3.0 Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter .....	7
4.0 Fortbildungen und gemeinsame Veranstaltungen.....	8
5.0 Leitung und Geschäftsführung.....	9
Dank.....	9