



# TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

TelefonSeelsorge Neuss

TS Neuss - Postfach 101413 - 41414 Neuss

An die Empfänger des  
Jahresberichts 2011

**TelefonSeelsorge Neuss**

Postfach 10 14 13  
41414 Neuss

Tel.: 02131/23575  
Fax.: 02131/23189

[TelefonSeelsorge.Neuss@t-online.de](mailto:TelefonSeelsorge.Neuss@t-online.de)  
[www.telefonseelsorge-neuss.de](http://www.telefonseelsorge-neuss.de)

Februar 2012

Sehr geehrte Damen und Herren,

in diesem Jahr legen wir Ihnen einen etwas ungewohnten Jahresbericht vor: die bundesweite Studie: „Engagement und Zufriedenheit bei den ehrenamtlich Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge in Deutschland“. Die auf einer großflächigen anonymen Befragung der Mitarbeitenden beruhende Studie macht deutlich, dass diese mit ihrer Arbeit überwiegend sehr zufrieden sind. Sie werden für ihre anspruchsvolle Arbeit am Telefon gut qualifiziert und fühlen sich darin wertgeschätzt.

Auch im Rhein-Kreis Neuss und der Stadt Neuss versucht die TelefonSeelsorge die Zufriedenheit ihrer ehrenamtlichen Mitarbeitenden zu erhalten und zu vergrößern. Ein wichtiger Schritt dazu ist im letzten Jahr vorbereitet und entschieden worden: die TS wird neue, größere Diensträume beziehen. In der neuen Dienststelle kann u. a. ein separater Ruheraum eingerichtet werden, der es erlaubt, dass zwei Mitarbeitende sich eine „Nachtschicht“ teilen können, ohne mitten in der Nacht unterwegs sein zu müssen. Außerdem ermöglicht dieser Umzug, zwei Supervisionsgruppen gleichzeitig durchführen zu können und wird in der Zukunft so manchen terminlichen Engpass vermeiden helfen.

Die zunehmende Wichtigkeit der TelefonSeelsorge-Arbeit soll nur ein Detail aus der Jahresstatistik der Neusser TelefonSeelsorge verdeutlichen: bei 156 Anrufen standen 2011 akute Suizidgedanken und Suizidabsichten im Vordergrund. Dies bedeutet im Vergleich zum Vorjahr eine Steigerung um 27 Anrufe mit diesem Hintergrund. Das „hörende Herz“ der Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge kann Leben retten. Nicht alle Schwierigkeiten der Anrufenden sind lebensbedrohlich, auch in Alltagskrisen bietet die TelefonSeelsorge kompetente geistliche und praktische Begleitung für die Anrufenden. Die Zahl der Anrufe bei der TelefonSeelsorge Neuss stieg im Jahr 2011 gegenüber dem Vorjahr um mehr als 2200 auf 18357.

Herzlich danken möchten wir all unseren ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, ohne deren Engagement das Angebot der TelefonSeelsorge nicht möglich ist. Diese Arbeit braucht außer dem Engagement und der Zeit der Ehrenamtlichen auch Unterstützerinnen und Unterstützer, um die Rahmenbedingungen abzusichern. So danken wir dem Verband der Katholischen Kirchengemeinden im Rhein-Kreis Neuss und dem Evangelischen Kirchenkreis Gladbach-Neuss, die die Trägerinnen der TelefonSeelsorge sind. Wir danken ebenso der Stadt Neuss, dem Rhein-Kreis Neuss und der Sparkassenstiftung Neuss für ihre finanzielle Unterstützung sowie allen Spenderinnen und Spendern. Herzlich Dank sagen möchten wir nicht zuletzt auch den Mitgliedern des Vorstandes des Fördervereins, der sich im letzten Jahr mit großem Engagement und Erfolg für die Sache der TelefonSeelsorge Neuss verdient gemacht hat.

Wir hoffen, die beigelegte Studie stößt auf Ihr Interesse und bitten Sie, uns auch im nächsten Jahr gewogen zu bleiben.

Mit freundlichen Grüßen

Pfr. Ralf Laubert  
Vorsitzender des Kuratoriums

Barbara Keßler  
Leiterin TelefonSeelsorge Neuss



Ehrenamt.

# Engagement und Zufriedenheit

bei den ehrenamtlich Mitarbeitenden  
der TelefonSeelsorge in Deutschland



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.



Freiwilliges Engagement bietet auch die Chance, etwas hinzuzulernen, denn im Rahmen der ausgeübten Tätigkeiten können neue Fähigkeiten und Kompetenzen erworben werden.

Europäische Kommission zum Europäischen Jahr des Ehrenamts 2011

## 1. • Vorwort

## 2. • Wer engagiert sich in der TelefonSeelsorge?

Die TelefonSeelsorge wird getragen von einer hochqualifizierten, engagierten Bevölkerungsgruppe mit viel Lebenserfahrung.  
Mehr dazu Seite 6-9

## 3. • Warum engagieren sich Ehrenamtliche?

Die eigenen Möglichkeiten entdecken und Neues wagen – das sind Gründe, bei der TelefonSeelsorge mitzuarbeiten.  
Mehr dazu Seite 10-13

## 4. • Wie zufrieden sind Ehrenamtliche mit ihrer Tätigkeit?

94 Prozent der Ehrenamtlichen sind zufrieden mit dem Engagement, vor allem auch mit der Zusammenarbeit von Haupt- und Ehrenamtlichen.  
Mehr dazu Seite 14-17

## 5. • Fazit und Meinungen



## Liebe Leserinnen und Leser,

das Jahr 2011 wurde von der Europäischen Union zum Jahr des Freiwilligen Engagements erklärt. Für uns war dieses Jahr Anlass, unseren Ehrenamtlichen erst einmal ganz herzlich zu danken. Darüber hinaus war es Anregung, die Ehrenamtlichen zu ihrer Mitarbeit zu befragen, um Grundlagen für eine weitere Optimierung der Arbeit zu schaffen.

Ohne Ehrenamtliche gäbe es die TelefonSeelsorge nicht. Wir wären nicht rund um die Uhr erreichbar, wir könnten die zahlreichen Anfragen per Mail und Chat nicht beantworten.

8.529 Ehrenamtliche haben im Jahr 2010 in der TelefonSeelsorge mitgearbeitet, weitere 997 befanden sich in der fachlichen Vorbereitung auf diese Arbeit. Das sind beeindruckende Zahlen. Die Umfrage sollte weitere Details klären: Was wissen wir über die Befindlichkeiten und Einstellungen der Ehrenamtlichen? Wie erleben sie ihre Arbeit in der TelefonSeelsorge? Was ist ihnen wichtig, was kann vernachlässigt werden? Welche Unterstützung brauchen sie, welche erleben sie aktuell? Erstmals in den 55 Jahren des Bestehens der TelefonSeelsorge haben wir unsere Ehrenamtlichen deutschlandweit dazu befragt. Wir freuen uns, Ihnen die Ergebnisse in dieser Broschüre vorstellen zu können.

### Die Umfrage im Detail

Ohne finanzielle Hilfe des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend wäre die Umfrage nicht möglich gewesen. Dafür möchten wir uns bei den Unterstützern herzlich bedanken. Der Fragebogen wurde im Frühjahr 2011 an alle Ehrenamtlichen geschickt. Insgesamt wurden 2.145 Fragebögen ausgefüllt und unter Wahrung der Anonymität der Befragten ausgewertet. Das vorliegende Dokument ist ein Auszug aus den Ergebnissen der Umfrage und stellt die wichtigsten Erkenntnisse dar; die komplette Auswertung ist unter [www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de) einsehbar.

## Ergebnisse und Erkenntnisse

Die Ehrenamtlichen der TelefonSeelsorge sind sehr zufrieden mit ihrer Arbeit. Das ist ein zentrales Ergebnis der Umfrage. Es bestätigt, dass es der TelefonSeelsorge gelungen ist, die Qualifizierung und die Wertschätzung zu gewährleisten, die für diese anspruchsvolle Tätigkeit angemessen ist. Voraussetzungen hierfür sind verlässliche Arbeitsbedingungen und eine tragfähige Arbeitsgemeinschaft zwischen Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen. Die Träger der regionalen TelefonSeelsorge-Stellen sorgen erfolgreich dafür.

Die Untersuchung zeigt außerdem, dass wir gut daran tun, den Kreis der Ehrenamtlichen – was Geschlecht, Alter, Bildungsstand und Beruf betrifft – möglichst breit gefächert aufzustellen. Wir freuen uns, wenn wir Ihnen mit dieser Broschüre die Arbeit der TelefonSeelsorge – und damit vor allem die Arbeit der ehrenamtlich Tätigen – näherbringen können. Denn Ehrenamt lohnt sich!

Ihre

**Ruth Belzner**

Vorsitzende der Ev. Konferenz  
für TelefonSeelsorge und Offene Tür e. V.

**Josef Kraus**

Vorsitzender der Kath. Konferenz  
für TelefonSeelsorge und Offene Tür

## Finanzielle Förderung

Die Befragung wurde durchgeführt mit Mitteln des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend



# Wer...

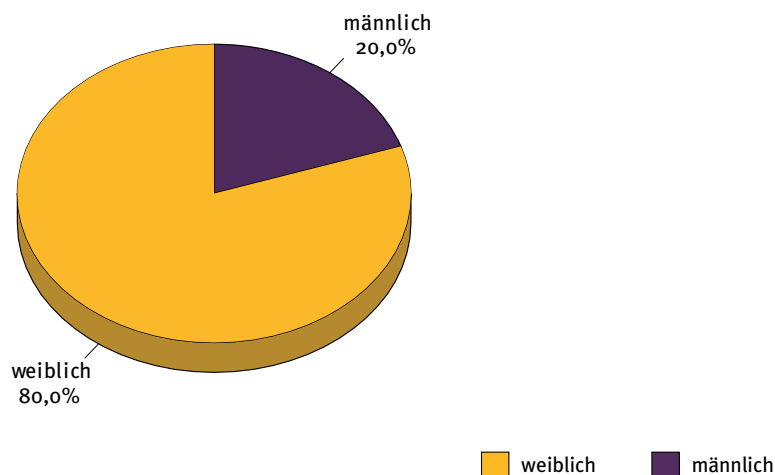
## engagiert sich in der TelefonSeelsorge?

Die Altersspanne der ehrenamtlich Tätigen in der TelefonSeelsorge reicht von jungen Erwachsenen bis zu Männern und Frauen im Rentenalter. Über die Hälfte der Ehrenamtlichen sind im mittleren Lebensalter zwischen 30 und 59 Jahren, Freiwillige unter 30 Jahren und über 80 Jahren sind seltener anzutreffen. Die meisten Ehrenamtlichen sind verheiratet, gehören einer christlichen Konfession an und haben einen hohen Bildungsstandard. Frauen engagieren sich besonders häufig in der TelefonSeelsorge. Die Umfrage macht ganz deutlich: Die TelefonSeelsorge wird getragen von einer hochqualifizierten, engagierten Bevölkerungsgruppe mit viel Lebenserfahrung.

### Alter, Geschlecht, Familienstand

Die konkreten Zahlen: Rund 80 Prozent der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TelefonSeelsorge sind Frauen, nur jeder fünfte Ehrenamtliche ist männlich. Über 20 Prozent derjenigen, die an der Umfrage teilgenommen haben, sind zwischen 40 und 49, über 30 Prozent zwischen 50 und 59, weitere 30 Prozent zwischen 60 und 69 Jahre alt. Der Schwerpunkt der Altersverteilung liegt bei den Frauen zwischen 40 und 59 Jahren, bei den Männern zwischen 60 und 79 Jahren.

### Geschlecht



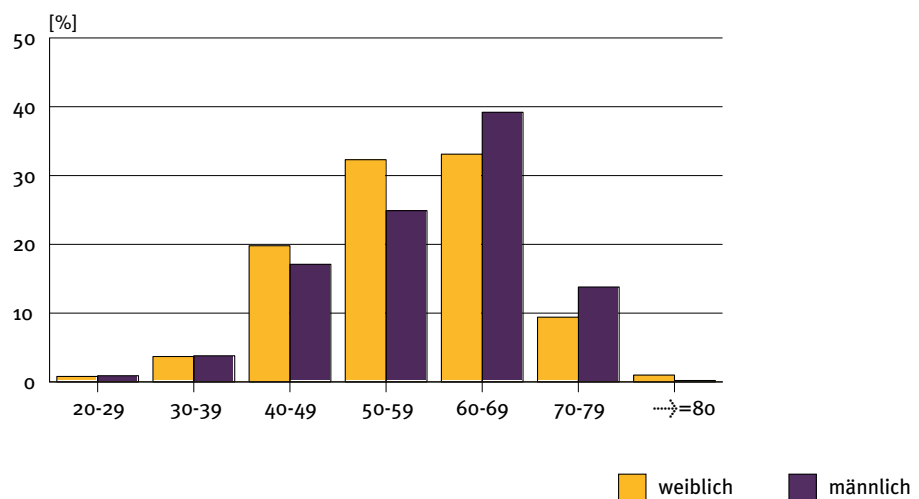
*Rund 80 Prozent der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind Frauen, jeder fünfte Ehrenamtliche ist männlich.*



Diese Zahlen zur Altersverteilung der Ehrenamtlichen beziehen sich jedoch nur auf die Teilnehmer der Studie. Da die älteren Mitarbeitenden häufiger an der Umfrage teilgenommen haben, kann man davon ausgehen, dass die Ehrenamtlichen der TelefonSeelsorge im Schnitt etwas jünger sind als die Umfrage aussagt.

Über 60 Prozent der Ehrenamtlichen sind verheiratet; der Anteil Lediger, Geschiedener und Verwitweter ist in etwa gleichmäßig verteilt. Rund 2 Prozent der Ehrenamtlichen leben getrennt oder sind alleinerziehend.

## Altersgruppen







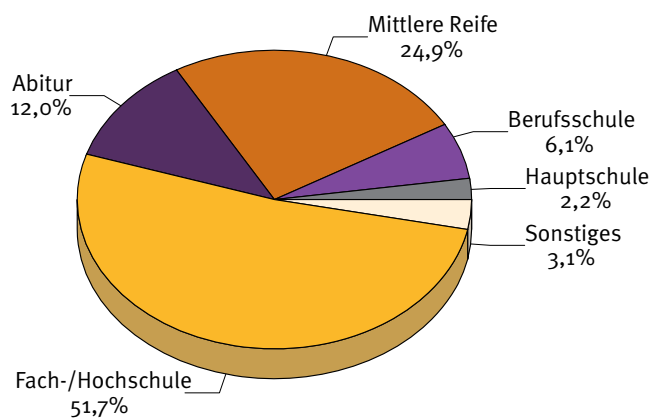
*Zwei Drittel der Ehrenamtlichen verfügen über einen höheren Bildungsabschluss.*

### Bildung und religiöse Bindung

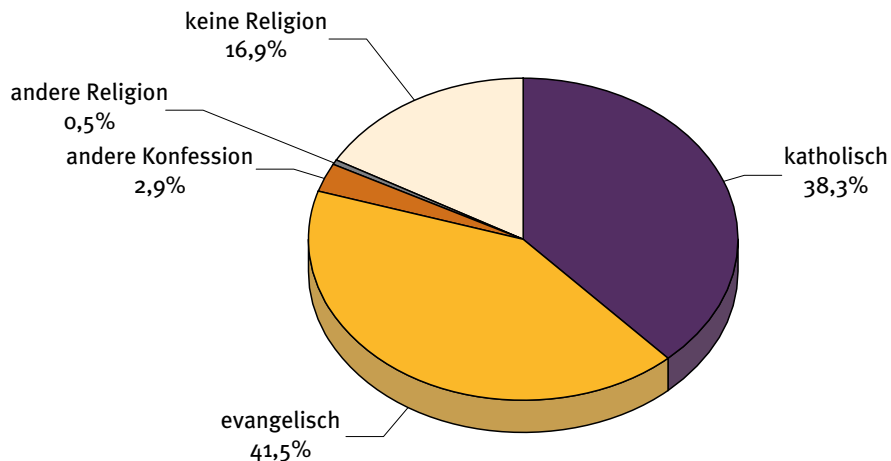
Über die Hälfte der Menschen, die sich bei der TelefonSeelsorge engagieren, sind Fach- oder Hochschulabsolventen, für knapp 37 Prozent sind Abitur und Mittlere Reife der höchste Bildungsabschluss.

Die überwiegende Zahl der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat eine Bindung an die Kirche: Rund 80 Prozent gehören einer der beiden großen christlichen Volkskirchen an. Zu einer anderen christlichen Konfession bekennen sich 2,9 Prozent der Befragten, 16,9 Prozent geben an, dass sie konfessionell nicht gebunden sind.

### Bildungsstand



## Religionszugehörigkeit



## Kontinuität und Engagement

Bei der TelefonSeelsorge arbeiten Menschen mit hohem Einfühlungsvermögen und viel Lebenserfahrung - und zwar mit großer Kontinuität: Über 9 Prozent der Ehrenamtlichen sind bereits 20 Jahre und mehr für die TelefonSeelsorge tätig. Der größte Teil der Ehrenamtlichen unterstützt die Organisation seit fünf bis zehn Jahren.

Zwei Drittel der Ehrenamtlichen engagieren sich durchschnittlich 10 bis 19 Stunden pro Monat. Ein Anteil von 25,3 Prozent ist monatlich sogar 20 bis 29 Stunden in der TelefonSeelsorge tätig. Rund 4 Prozent entfallen auf Ehrenamtliche, die weniger als 10 Stunden tätig sind, 2,4 Prozent auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die im Monat 30 Stunden und mehr ehrenamtlich arbeiten.

## TelefonSeelsorge Deutschland 2010

Bundesweit gibt es 105 TelefonSeelsorge-Stellen. Dort arbeiten 8.529 ehrenamtlich Mitarbeitende mit 286 Hauptamtlichen zusammen. Insgesamt 997 Frauen und Männer befanden sich im Jahre 2010 in der Ausbildung.

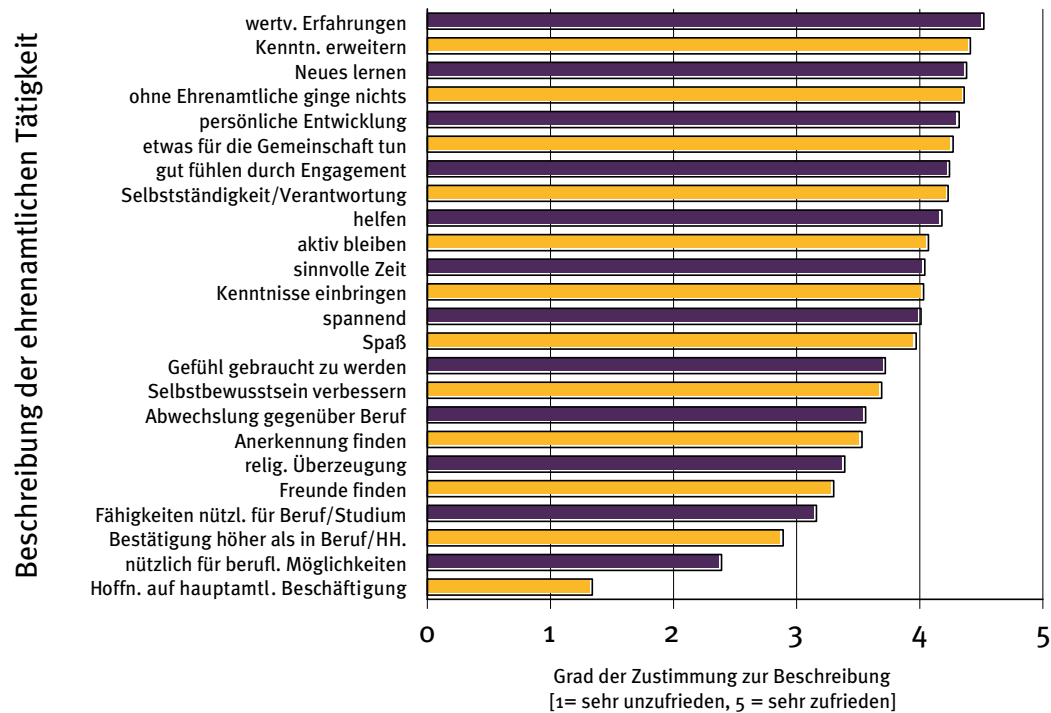


# Warum...

## engagieren sich Ehrenamtliche?

Wer bis zu 30 Stunden monatlich ehrenamtlich arbeitet, muss gute Gründe dafür haben. In der Umfrage wurden verschiedene Motive genannt: die eigenen Möglichkeiten entdecken und ausprobieren, was Neues wagen, sich besonderen Herausforderungen stellen. Zeit haben – für die Familie, für Freunde, für andere Menschen, für sich selbst – ist den meisten Ehrenamtlichen ein hohes Gut. Diese Zeit zu nutzen und sinnvoll einzusetzen ist darüber hinaus ein hoher Anspruch, der zum wichtigen Beweggrund dafür wird, sich ehrenamtlich zu engagieren.

### Motivation





*Ehrenamtliche fühlen sich motiviert durch eine Aufgabe, in der sie selbständig und verantwortlich tätig sein können.*

### **Neues lernen, wertvolle Erfahrungen machen**

Die meisten Ehrenamtlichen fühlen sich motiviert durch eine Aufgabe, in der sie selbständig und verantwortlich tätig sein können. Sie schätzen es, aktiv und sozial wirksam zu sein. Sie möchten das Gefühl haben, gebraucht zu werden und etwas Sinnvolles zu tun.

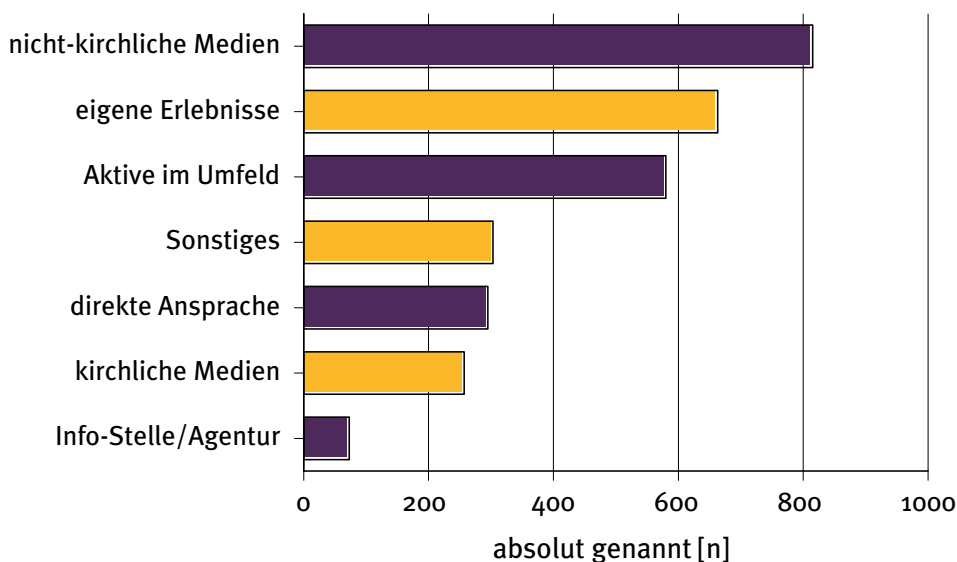
Ein weiteres wichtiges Motiv ist für die meisten Ehrenamtlichen, dass die TelefonSeelsorge die Möglichkeit bietet, wertvolle zwischenmenschliche Erfahrungen zu machen und fachliche Kenntnisse in der Gesprächsführung und im Umgang mit Problemen zu erwerben. Neues erlernen, Kenntnisse erweitern und wertvolle Erfahrungen machen sind zusammengefasst die wichtigsten Gründe für das Engagement. Im Vordergrund steht immer der Gewinn an sozialer Kompetenz; materielle Formen der Belohnung spielen keine Rolle.

## Impuls zur Mitarbeit

Wie werden Menschen auf die Möglichkeit aufmerksam, sich bei der TelefonSeelsorge zu engagieren? Die Umfrage zeigt: Zeitungsberichte zur Arbeit der Organisation geben den entscheidenden Anstoß zur Mitarbeit. Dabei ist die Berichterstattung in den nicht-kirchlichen Medien interessanterweise am häufigsten der Anlass, aktiv zu werden. Dies könnte zum einen daran liegen, dass es vielen Tageszeitungen, Zeitschriften und Rundfunk-Sendungen sehr gut gelingt, kirchliche und religiöse Themen sachgerecht aufzugreifen. Ein weiterer Grund ist, dass die Arbeit der TelefonSeelsorge darüber hinaus eine andere Gewichtung erhält, wenn sie nicht nur kirchenintern wahrgenommen wird.

Vielfach werden aber auch eigene Erlebnisse zum Auslöser für ein Engagement bei der TelefonSeelsorge. Oder es gibt einen Kontakt zu einem Menschen, der bei der TelefonSeelsorge aktiv ist. Im persönlichen Gespräch werden so häufig schon im Vorfeld die Erwartungen und Anforderungen geklärt.

## Anstoß zum Ehrenamt



## Grundlegende Wertorientierung

Um grundlegende Werte zu ermitteln, wurden die Befragten gebeten, 15 Wertkategorien und Lebensziele nach Wichtigkeit zu ordnen. Die Auswertung zeigt eindeutig: Die wichtigsten Ziele und Wünsche liegen im sozialen Bereich – Familie und Freunde unterstützen und Benachteiligten helfen. Darüber hinaus werden die Ziele „das eigene Potenzial entfalten“ und „den Augenblick nutzen“ so häufig genannt, dass sie an zweiter Stelle der Werte rangieren. Ehrenamtliche der TelefonSeelsorge wollen offensichtlich ihre Fähigkeiten nutzen und weiterentwickeln und sich gleichzeitig für andere einsetzen. Als nachrangig werden dagegen die Ideale „Einfluss haben“, „beruflich weiterkommen“, „Lebensstandard steigern“ und „sich politisch engagieren“ eingeordnet. Sie nehmen die vier letzten Plätze unter den Werten und Zielen ein. Instrumentelle, am eigenen Vorteil ausgerichtete Orientierungen sind für Menschen, die sich bei der TelefonSeelsorge engagieren, offensichtlich nicht so wichtig wie soziales Engagement und eigene Weiterentwicklung.

## Qualifikation der Mitarbeitenden

Ehrenamtlich Mitarbeitende werden für den Dienst am Telefon ausgewählt; sie erhalten eine Ausbildung mit einem Umfang von mindestens 120 Zeitstunden. Zur weiteren Qualifizierung nehmen sie an 14-tägigen oder vierwöchigen Supervisionen teil und vertiefen ihre Kenntnisse durch regelmäßige Fortbildungen.



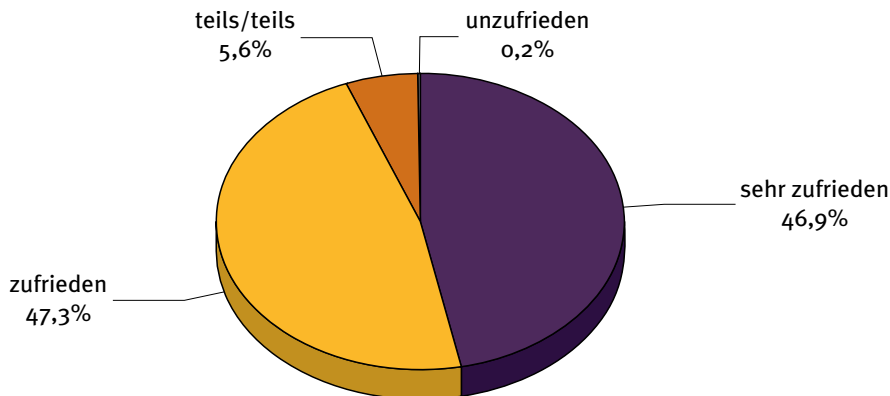
# Wie...

## zufrieden sind Ehrenamtliche mit ihrer Tätigkeit?

94 Prozent der Ehrenamtlichen sind „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ mit ihrem Engagement. Das ist eine klare Aussage der Studie. Nur 0,2 Prozent sind unzufrieden, die Kategorie „sehr unzufrieden“ wurde gar nicht angekreuzt. Diese Eindeutigkeit der Aussage ist sehr erfreulich und überzeugend, selbst wenn man davon ausgeht, dass ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter freiwillig bleiben, unzufriedene Mitarbeitende die Organisation also recht schnell wieder verlassen werden.

### Zufriedenheit gesamt

---

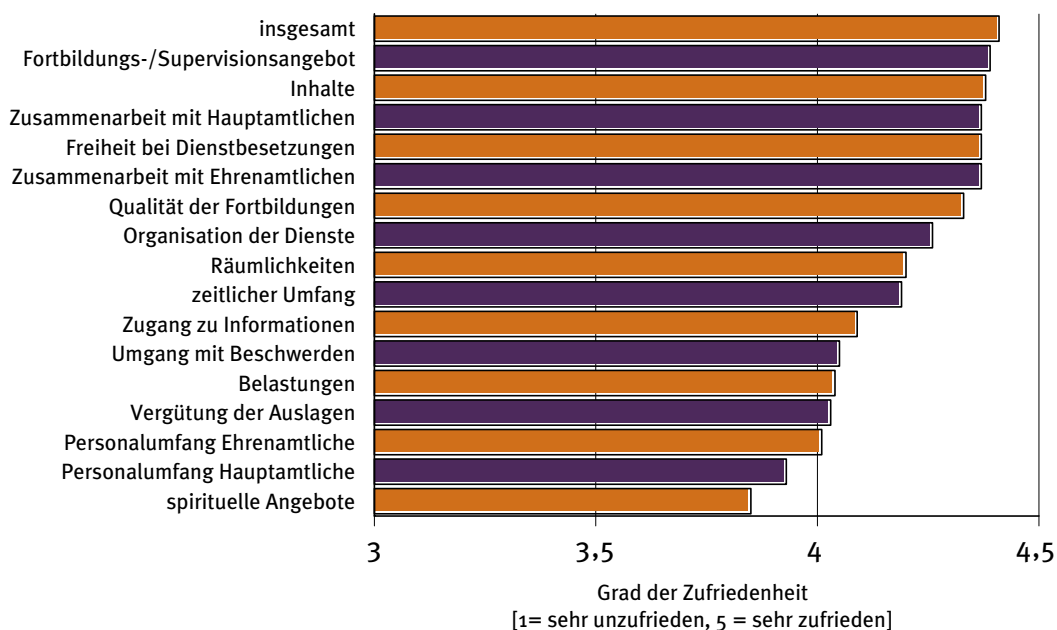


### Zufriedenheit in Einzelaspekten

Besonders hervorgehoben haben die Ehrenamtlichen in der Umfrage vier Aspekte ihrer Tätigkeit, die Zufriedenheit erzeugen:

- das Angebot an Fortbildungen und Supervision
- die Inhalte ihres Engagements
- die Zusammenarbeit mit hauptamtlichen Mitarbeitenden
- der Umgang mit der Besetzung der Dienste

## Zufriedenheit in Einzelaspekten



## Unterstützung und Konfliktkultur

Die Zusammenarbeit von Haupt- und Ehrenamtlichen wurde in der Untersuchung genauer betrachtet. Denn immerhin spielt dieses Thema eine wichtige Rolle für die Gesamtzufriedenheit. Das Ergebnis: Insgesamt wird die Zusammenarbeit sehr positiv beurteilt. Die Mittelwerte der positiven Aussagen liegen auf einer fünfstufigen Skala bei über 4.

Die genauere wissenschaftliche Analyse ergab, dass zwei Komponenten für die Beurteilung der Zusammenarbeit zentral sind: Die erste Komponente ist das Thema „Konkurrenz und Konflikt“, die zweite - davon unabhängige - das Thema „Ergänzung und Unterstützung“. Erstes wichtiges Ergebnis ist, dass die Zusammenarbeit als grundlegend unterstützend und ergänzend erlebt wird. Es geht aber noch darüber hinaus: Da, wo ein höheres Konfliktpotenzial wahrgenommen wurde, führte dies nicht etwa zu geringeren Zufriedenheitswerten. Das zeigt, dass es zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen in der TelefonSeelsorge offenbar eine gute Konfliktkultur gibt, die gleichzeitig eine sich ergänzende und unterstützende Zusammenarbeit erlaubt.





*Ein höheres Konfliktpotenzial führt nicht zu geringeren Zufriedenheitswerten. Zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen gibt es eine gute Konfliktkultur.*

### Zuviel des Guten – die Grenzen des Engagements

In der wissenschaftlichen Auswertung der Umfrage wurden auch die Zusammenhänge zwischen den Zufriedenheitsfaktoren genauer beleuchtet. Besonders interessant sind folgende Ergebnisse:

- Es besteht ein Zusammenhang zwischen Zufriedenheit und dem zeitlichen Umfang des Einsatzes: Bis zu einem Umfang von 30 Stunden pro Monat steigt die Zufriedenheit. Sind Ehrenamtliche mehr als 30 Stunden aktiv, sinkt die Zufriedenheit. Kurz gesagt: Engagement macht Spaß, wenn es nicht zu viel wird.
- Eine ähnliche Tendenz zeigt sich beim Zusammenhang zwischen Zufriedenheit und Motivation: Bei Ehrenamtlichen, die einen besonders starken Wunsch nach Selbstverwirklichung und Weiterentwicklung haben, ist die Zufriedenheit geringer. Die Realität kann dem überhöhten Anspruch einfach nicht gerecht werden.

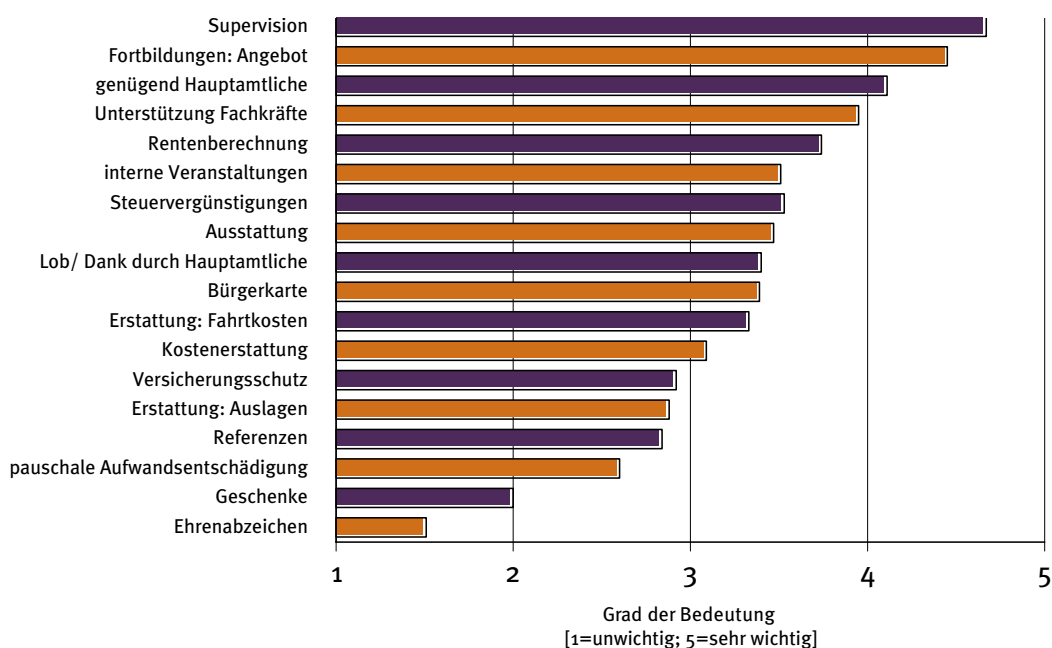
## Förderung und Optimierungsansätze

Bei der Frage, mit welchen Maßnahmen man das Ehrenamt noch mehr fördern könnte, werden weit vorne genannt:

- qualitativ gute Fortbildungen und Supervision
- genügend Hauptamtliche und Unterstützung durch Fachkräfte
- eine Anerkennung der Tätigkeit bei Steuer- und Rentenberechnung

Das zeigt: Den Ehrenamtlichen ist die Wichtigkeit einer qualifizierten Unterstützung für ihre höchst anspruchsvolle ehrenamtliche Tätigkeit sehr bewusst. Trotz guter Noten für die Qualifizierung und Unterstützung durch die TelefonSeelsorge wird das Thema deshalb auch in der Förderung immer wieder benannt.

## Förderungsmöglichkeiten



# Fazit...

## und Meinungen

### Organisation und Struktur

Die TelefonSeelsorge in Deutschland ist ein gemeinsames Angebot der Evangelischen und der Katholischen Kirche. Die Evangelische Konferenz für TelefonSeelsorge e.V. und die Katholische Bundesarbeitsgemeinschaft für Ehe-, Familien- und Lebensberatung, TelefonSeelsorge und Offene Tür e.V. sind Inhaberinnen der Sonderrufnummern 0800 - 111 0 111 und 0800 - 111 0 222 sowie des Markennamens „TelefonSeelsorge“. Sie sind auch Eigentümerinnen des Mail- und Chatberatungssystems. Ohne das Engagement der evangelischen und katholischen Kirche wäre TelefonSeelsorge in dieser qualifizierten Form nicht möglich.

*„Das Angebot einer kompetenten Beratung und der vertrauliche Umgang mit den oft belastenden Situationen der Anrufenden bedürfen einer beständigen Anstrengung. Die TelefonSeelsorge ist hierzu – wie die Umfrage zeigt – hervorragend aufgestellt. Die seit Jahren beständig große Zahl an Ehrenamtlichen zeugt auch von der Solidität der Ausbildung und Supervision. Dies ist für die ehrenamtliche Arbeit in Kirche und Seelsorge ein starker Impuls.“*

Dr. Franz-Josef Bode, Bischof von Osnabrück



Die TelefonSeelsorge ist dezentral organisiert; deutschlandweit gibt es derzeit 105 Stellen vor Ort. Dort arbeiten 8.529 ehrenamtlich Mitarbeitende mit 286 Hauptamtlichen zusammen. Insgesamt 997 Frauen und Männer befanden sich 2010 in Ausbildung. Sie werden sorgfältig auf ihre Tätigkeit vorbereitet und machen die TelefonSeelsorge zu einer einzigartigen Einrichtung, bundesweit organisiert, professionell aufgestellt, anonym, kompetent und rund um die Uhr erreichbar.



*„Es ist erfreulich, dass diese Ehrenamtsumfrage die gute Zusammenarbeit von Haupt- und Ehrenamtlichen in der TelefonSeelsorge bestätigt. Ehrenamtliche schätzen die Begleitung durch Hauptamtliche und eine gute Organisation der Dienste. Sie fühlen sich wertgeschätzt durch ein großes Angebot an Fortbildungen und geistlichen und geselligen Angeboten. Dies kann nur gewährleistet werden, wenn die erforderlichen Mittel zur Verfügung stehen. Hier sehen wir unsere Verantwortung als Träger der Arbeit vor Ort.“*

Dr. Barbara Schwahn, Ev. Kirchenkreis Düsseldorf,  
Mitglied im Kuratorium der TelefonSeelsorge Düsseldorf

In den Stellen vor Ort sind in der Regel die Kirchen Träger der Organisation. Das heißt: Bistümer, Landeskirchen, Kirchenkreise, regionale Caritasverbände und Diakonische Werke finanzieren die Arbeit der örtlichen TelefonSeelsorge-Stellen. Die Umfrage zeigt, wie sinnvoll und erfolgreich diese Unterstützung ist.

## Motivation und Zufriedenheit

Die Gruppe der Ehrenamtlichen der TelefonSeelsorge unterscheidet sich in ihrer Zusammensetzung deutlich von der Bevölkerungsstruktur der Bundesrepublik Deutschland. Die Ehrenamtlichen sind gebildeter und älter als der Durchschnitt, es sind deutlich mehr Frauen aktiv als Männer und sie legen großen Wert auf fachliche Ausbildung, Unterstützung und Qualität ihrer Arbeit.

*„Es wäre schön, wenn sich mehr Männer in der TelefonSeelsorge engagieren würden, denn ich kann die Ergebnisse der Umfrage voll unterschreiben. Für mich ist die Arbeit interessant, weil ich viel Neues lerne und meine Zeit sinnvoll nutze. Auch im Beruf wende ich das Gelernte an, in Teams und Sitzungen und bei Aufgaben, die Fingerspitzengefühl brauchen.“*

Michael P., ehrenamtlicher Mitarbeiter der Ökumenischen TelefonSeelsorge Untermain



Die Motivation für die Aufnahme und Ausübung der Tätigkeit liegt im Wesentlichen in der Tätigkeit selbst. Die Ehrenamtlichen nehmen ihr Engagement als unmittelbar sinnvoll wahr. Sie fühlen sich für ihre anspruchsvolle Aufgabe gut ausgebildet, werden unterstützt und geschätzt in ihrem Tun. Haupt- und Ehrenamtliche arbeiten in der Regel unterstützend und effektiv zusammen. Auch das ist ein deutliches Ergebnis der Umfrage.



*„Die Ergebnisse der Umfrage sind sehr überzeugend und bestätigen das, was ich im Alltag erlebe. Es macht mir große Freude, mit so hochmotivierten Menschen zu arbeiten. Die menschliche und fachliche Qualität zu halten ist aber auch eine ständige Herausforderung.“*

Annelie Bracke, Leiterin der  
Katholischen TelefonSeelsorge Köln

## Aufgaben der Zukunft

Ehrenamt lohnt sich für alle Beteiligten – das hat die Umfrage deutlich gemacht. Diese Botschaft gilt es in Zukunft noch stärker in die Gesellschaft zu tragen. Welche Wege dafür zu wählen sind, zeigen die Ergebnisse der Befragung. Denn trotz großer Kontinuität braucht die TelefonSeelsorge weiter Unterstützung, vor allem, wenn sie den Kreis der Ehrenamtlichen möglichst breit gefächert aufstellen möchte.

Die Umfrage trägt dazu bei, konkrete Wünsche und Ziele für die nächsten Jahre zu formulieren. So ist es für die TelefonSeelsorge wünschenswert, mehr jüngere ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu gewinnen. Auch die Erhöhung des Männeranteils in der Telefonarbeit zählt zu den vordringlichen Zielen, um das Potenzial an Kompetenz und Lebenserfahrung in der TelefonSeelsorge zu erweitern.

## Deutsche Telekom - Partner der TelefonSeelsorge

Seit 1997 besteht die Partnerschaft zwischen der TelefonSeelsorge in Deutschland und der Deutschen Telekom AG. Die Deutsche Telekom trägt sämtliche Gebühren für die unter den beiden Sonderrufnummern geführten Telefongespräche.



Die Durchführung der Befragung und der Druck der Broschüre wurden unterstützt durch

**Förderverein  
der TelefonSeelsorge  
in Deutschland e.V.**



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

**Diakonie** 

 **DEUTSCHE  
BISCHOFSKONFERENZ**

## Impressum:

### Herausgeber:

© TelefonSeelsorge 10/2011

Evangelische Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür e.V.

Katholische Bundesarbeitsgemeinschaft für Ehe-, Familien- und Lebensberatung,  
TelefonSeelsorge und Offene Tür e.V.

[www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de)

### Redaktion und Realisation:

K2. agentur für kommunikation, Bonn

### Fotos:

TelefonSeelsorge/M.Gloger

### Druck:

Wärllich Druck, Meckenheim

**0800/111 0 111**  
**0800/111 0 222**  
**[www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de)**





## TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

**Evangelische Konferenz für  
TelefonSeelsorge und Offene Tür e.V.**

Reichensteiner Weg 24  
D-14195 Berlin  
Telefon: 030-83001-370  
Fax: 030-83001-8-370  
E-Mail: [telefonseelsorge@diakonie.de](mailto:telefonseelsorge@diakonie.de)

**Katholische Konferenz für  
TelefonSeelsorge und Offene Tür**

Kaiserstraße 161  
D-53113 Bonn  
Telefon: 0228-103-333  
Fax: 0228-103-334  
E-Mail: [telefonseelsorge@dbk.de](mailto:telefonseelsorge@dbk.de)