

**TELEFON NOTRUF DIENSTE IN EUROPA
UMFRAGE ÜBER DIE ZUFRIEDENHEIT UND
MOTIVATION EHRENAMTLICHER
MITARBEITERINNEN**

2015

András Székely, Melinda Hal, Mónika Ditta Tóth, Szilvia Ádám



**Lifelong
Learning
Programme**

TESVolSat

2013-1-BE1_GRU06-00495

Projektleiter:

Alfred Kirschfink

Dieser Bericht wurde publiziert von:

Végeken Egészséglélektani Alapítvány, Budapest

Deutsche Übersetzung in gekürzter Version durch
Telefonseelsorge Österreich, Originalbericht veröffentlicht
unter: www.ifotes.org

Danksagung

Die Autoren dieses Berichts möchten einen speziellen Dank an die Mitglieder des Projekts richten, die diese Umfrage initiiert und wertvolle und wichtige Kommentare gegeben haben. Ganz besonders danken wir den tausenden ehren- und hauptamtlichen MitarbeiterInnen der Telefonseelsorge-Organisationen, die sich an der Umfrage beteiligt haben.

Die Mitglieder der Projekt-Gruppe waren:

1. **Alfred Kirschfink** (Telefonhilfe-Anonyme Lebenshilfe in der Deutschsprachigen Gemeinschaft V.o.G.), Belgien
2. **Lisette Van der Putten** (Telefonhilfe-Anonyme Lebenshilfe in der Deutschsprachigen Gemeinschaft V.o.G.), Belgien
3. **Manfred Kirschvink** (Telefonhilfe-Anonyme Lebenshilfe in der Deutschsprachigen Gemeinschaft V.o.G.), Belgien
4. **Luc Wampach** (Telefonhilfe-Anonyme Lebenshilfe in der Deutschsprachigen Gemeinschaft V.o.G.), Belgien
5. **Éva Brandisz** (LESZ – Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége), Ungarn
6. **Klára Szabóné dr. Kállai** (LESZ – Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége), Ungarn
7. **Sara Pace** (Telefono Amico Italia), Italien
8. **Irene Mesolella** (Telefono Amico Italia), Italien
9. **Monica Petra** (Telefono Amico Italia), Italien
10. **Greta Gramstad** (Kirkens SOS i Norge), Norwegen
11. **Karl Dag Baerug** (Kirkens SOS i Norge), Norwegen
12. **Marlies Matejka** (Telefonseelsorge Österreich - Notruf 142), Österreich
13. **Ingeborg Schrettle** (Telefonseelsorge Österreich - Notruf 142), Österreich
14. **Monika Fabjan** (Telefonseelsorge Österreich - Notruf 142), Österreich
15. **Maria van Schaijik** (Sensoor), Niederlande
16. **Herman Drenth** (Sensoor), Niederlande
17. **Wouter Stuivenwold** (Sensoor), Niederlande
18. **Alfonso Echavarri** (Asociacion Internacional Telefono de la Esperanza, Asites), Spanien
19. **Fernando Garcia Amoedo** (Asociacion Internacional Telefono de la Esperanza, Asites), Spanien
20. **Diana Rucli** (IFOTES)

Inhaltsverzeichnis

Danksagung	2
Inhaltsverzeichnis	3
Telefonseelsorge – eine Übersicht.....	5
Geschichte der Telefonseelsorge	5
Wer beantwortet Anrufe bei Krisen Hotlines?.....	6
Ausbildung und Supervision	6
Motivation ehrenamtlicher Mitarbeiter.....	7
GRUNDTVIG – Lifelong Learning Programm	10
Telefonische Notrufdienste in Europa: Umfrage über die Zufriedenheit und Motivation ehrenamtlicher Mitarbeiter	10
Ziel der TESVolSat Studie.....	10
Methodik der TesVolSat Umfrage.....	10
Teilnehmer der Umfrage	11
Beschreibende Statistik der TESVOLSAT Untersuchung.....	13
Geschlecht	14
Alter	15
Religion.....	16
Bildung.....	16
Lebensform.....	17
Ehrenamtliche Dienste in Stunden pro Monat.....	18
Art der Beratung.....	20
Dienst in der Telefonseelsorge – gemeinsam oder alleine?	21
Ehrenamtliche Tätigkeit neben beruflichen und privaten Verpflichtungen	22
Ehrenamtliche Tätigkeit für andere Organisationen.....	22
Wo erhielten Sie Informationen über die Möglichkeit, bei der Telefonseelsorge zu arbeiten?	23
Was gab Ihnen ursprünglich den Anstoß, als ehrenamtliche/r MitarbeiterIn in der Telefonseelsorge tätig werden zu wollen?	24
Motivation zum ehrenamtlichen Engagement – was waren die ursprünglichen Gründe?	25
Motivation der Ehrenamtlichen – Was waren Ihre Gründe, die ehrenamtliche Mitarbeit bei der Telefonseelsorge fortzusetzen?	29
Unterstützung durch die Organisation.....	33
Mit welchen spezifischen AnruferInnen sind Beratungsgespräche herausfordernd?	38
Faktoren-Analyse – ein nützliches Werkzeug für eine Untersuchung	43
Was war Ihre ursprüngliche Motivation, ehrenamtlich bei der TS zu arbeiten:	43
Was sind die Beweggründe weiterhin bei der TS zu arbeiten?.....	47

Wenn Sie an Ihre ehrenamtliche Arbeit denken, inwieweit kann die Leitung der Telefonseelsorge Ihr Engagement unterstützen? Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten?	51
„Discussion“ – Erörterung der Resultate.....	54
Zusammenfassung.....	56

Telefonseelsorge – eine Übersicht

Geschichte der Telefonseelsorge

Die Telefonseelsorge hat eine lange Geschichte. Organisationen, die sich mit Suizidprävention beschäftigen, wurden erstmals Anfang des zwanzigsten Jahrhunderts initiiert. 1906 gründete die Heilsarmee ein „Anti-Suizid-Büro“ in London. Im gleichen Jahr wurde auch die „National Save a Life League“ in New York gegründet. Ab 1947 war telefonische Hilfe durch professionelle Mitarbeiter an der Universität Wien verfügbar. In den 1950er Jahren, mit dem Aufkommen privater Telefone in allen Haushalten in westlichen Ländern, breiteten sich die Krisen Hotlines zusehends aus, sodass sie nun weltweit zur Verfügung stehen. Das Telefon als technisches Medium wird von vielen Menschen aufgrund der möglichen Anonymität und Erreichbarkeit auch über große Entfernungen hin, gerne genutzt.

Die erste Krisen Hotline wurde 1953 in London von Reverend Chad Varah etabliert, der damit die Organisation der „Samaritans“ begründete.

Heutzutage gibt es mehr als 300 Zentren der „Samaritans“ (auch „Befrienders“ genannt) weltweit, die alle durch Ehrenamtliche getragen werden. In Berlin wurde die erste Telefonseelsorge-Stelle 1956 gegründet. In den USA entstand 1958 das Los Angeles Suizid Präventionszentrum, welches einen 24 Stunden Notdienst zur Verfügung stellte und von freiwilligen Gemeindemitgliedern betrieben wurde.

In Australien wurde 1963 „Lifeline“ etabliert. Seit dieser Zeit verbreitete sich die Telefonseelsorge in ganz Europa, Asien, Afrika und Amerika. Schätzungen zufolge gibt es heute weltweit mehr als 1000 Krisen Hotlines.

- Der Verband „International Federation of Telephonic Emergency Services (IFOTES)“ wurde 1967 in der Schweiz gegründet. Heute hat IFOTES 31 Mitglieder in insgesamt 23 Ländern mit 334 Dienststellen und 21.000 ehrenamtlichen, sowie 900 voll- und teilzeitbeschäftigten MitarbeiterInnen, die jährlich über fünf Millionen Anrufe entgegen nehmen und 130.000 Internet-Anfragen beantworten. Alle MitarbeiterInnen erhalten eine fundierte Ausbildung, sowie regelmäßige Supervision und Weiterbildung.
- 1995 haben die großen Telefonseelsorge-Verbände der Welt begonnen, sich zu vernetzen, um Wissen und Erfahrung auszutauschen und eine globale Zusammenarbeit zu begründen. IFOTES, LifeLine International und Befrienders Worldwide unterzeichneten 2005 ein erstes „Memorandum of understanding.“
- 2008 wurde die „Emotional Support Alliance“ (ESA) gegründet.

- Seit 2013 nennt sich die Allianz “World Alliance of Crisis Helplines” (WACH). Gemeinsam will dieses internationale und weltweite Netzwerk den Erfahrungsaustausch fördern und die Qualität der Beratungspraxis stärken. Zu den Mitgliedern gehören nun: Befrienders Worldwide, International Federation of Telephone Emergency Services (IFOTES), LifeLine International, LifeLine Australien, die National Suicide Prevention Lifeline USA und De Leo Fund/Italien.

Das Angebot der Telefonseelsorge stellt eine leicht verfügbare Ressource für alle Menschen, besonders aber für Suizidgefährdete dar. Krisen Hotlines bieten unmittelbare emotionale Unterstützung in schwierigen Lebenssituationen und Lebenskrisen. Deshalb sind sie in vielen Ländern Teil des nationalen Suizidpräventionsprogramms.

Wer beantwortet Anrufe bei Krisen Hotlines?

Die verschiedenen TES Einrichtungen (Telephone Emergency Services) werden unterschiedlich organisiert und finanziert: Es gibt nationale Verbände, die von angestellten MitarbeiterInnen geleitet werden und andere eher kleine Organisationen, die sich mit geringen Ressourcen um ein gutes Beratungsangebot bemühen. Die „Listener“, diejenigen, die die Anrufe entgegennehmen, haben unterschiedliche berufliche Hintergründe und Lebenserfahrungen.

Sie werden für diesen Dienst sorgfältig ausgewählt und fundiert auf ihre Tätigkeit vorbereitet.

Ausbildung und Supervision

Die Ausbildung der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen ist bei allen Krisenhotlines weltweit obligatorisch.

Kernkompetenzen, die in der Ausbildung vermittelt werden, sind einfühlsames Zuhören, die Fähigkeit, eine wertschätzende Beziehung zum Anrufenden aufzubauen, ein Beratungsgespräch führen und auch gut beenden zu können. Bestimmte Themen, wie Gewalt in der Familie, Sucht, psychische Erkrankungen, Trauer und Verlusterfahrungen werden intensiv besprochen. Daneben geht es darum, das soziale Netzwerk zu kennen, um gegebenenfalls kompetent an spezifische Beratungs- und Behandlungseinrichtungen weiterverweisen zu können. Ein spezieller Fokus wird auf den Kontakt mit suizidgefährdeten

AnruferInnen gelegt. Manche Krisen Hotlines haben hier ihr eigenes Ausbildungsprogramm, andere verwenden fertige Programme wie “LivingWorks Applied Suicide Intervention Skills” (ASIST), das britische STORM Programm, oder QRP.

Die meisten Krisen Hotlines bieten zudem regelmäßige und verpflichtende Supervisionsgruppen für ihre MitarbeiterInnen an. Sie dienen der Entlastung, der Psychohygiene, dem Erfahrungsaustausch und der Weiterentwicklung der Beratungskompetenz.

Motivation ehrenamtlicher Mitarbeiter

Es gibt bisher wenig umfassende Forschung über motivierenden Aspekte ehrenamtlicher Arbeit in Hinblick auf eine Tätigkeit in der Krisenintervention, auf der anderen Seite aber Untersuchungen über Methoden zur Ausbildung von Freiwilligen und über deren Relevanz als BeraterInnen in der Krisenhilfe.

Ehrenamtliche Arbeit für Krisen Hotlines erfordert vergleichsweise viel Hingabe, da der Dienst oft lang und emotional fordernd ist. In Anbetracht der Vielzahl an Möglichkeiten ehrenamtlichen Tätigkeiten, stellt sich die Frage, was Menschen motiviert, sich gerade dafür zu engagieren.

1972 fanden McGee u.a. sechs unterschiedliche Gründe, warum Menschen in Kriseninterventionszentren arbeiten:

- a. Zu helfen, oder Zufriedenheit bei der Hilfe anderer zu erhalten (73%).
- b. Sich selbst besser kennenzulernen, oder ein besserer Mensch zu werden (45%).
- c. Um Verständnis von Suizid- und Krisenintervention zu erlangen (39%).
- d. Um wertvolle praktische Erfahrungen zu sammeln (37%).
- e. Um eine stärkere emotionale Bindung mit Menschen zu erfahren (37%).
- f. Krisenintervention als allgemeines soziales Ziel (20%).

In einer kürzlich veröffentlichten Studie von Aguirre und Bolton (2013) wurde die qualitativ interpretierende meta-Synthese qualitativer Artikel genutzt, um die essentiellen Motivationen von Krisen Helfern herauszufinden.

Vier unterschiedliche Aspekte der Motivation wurden genannt:

1. Innerliche Motivation: ehemalige AnruferInnen von Krisen Hotlines, denen geholfen worden war, wollten mit dem eigenen Engagement etwas zurückgeben und anderen helfen:

- a. Altruismus – eine Möglichkeit, etwas zurückzugeben
- b. Der Gesellschaft etwas zurückgeben

2. „Existenzialismus“ der Ehrenamtlichen: Die extremen Krisen, mit denen Freiwillige konfrontiert werden, eröffnen ihnen neue Perspektiven auf ihr eigenes Leben und sie werden sich ihrer Verbundenheit mit der Gesellschaft bewusst. Es gewährt ein tieferes Verständnis über menschliche Lebensbedingungen.

- a. Erkenntnisse
- b. tieferes Verständnis über die menschliches Leben
- c. Verbundenheit
- d. Gemeinschaftsgefühl und Eingebundensein

3. Gelebte Erfahrung: Persönliche Erfahrungen des Leids; z.B. Familienmitglieder von Selbstmordopfern oder Drogenabhängigen.

- a. Erfahrungen mit Suizid
- b. Persönliches Heil-werden
- c. Selbsteinschätzung
- d. Motivation einzuüben und auszubilden
- e. Erweiterung der persönlichen Erfahrungen
- f. Persönliche Weiterentwicklung (z.B. Selbstbewusstsein)

4. Interne/persönliche Erfüllung: Ehrenamtliche Arbeit ist lohnenswert und hilft besser durch Phasen der Veränderung im Leben zu kommen.

- a. Altruismus – eine Möglichkeit Dankbarkeit zu zeigen
- b. Persönliche Chance (Segen)
- c. Eine Herausforderung in der Arbeit zu erleben
- g. Freie Zeit
- h. Motivation auszubilden
- i. Größere Veränderungen im Leben
- j. Veränderte persönliche Erfahrungen
- k. Reifung der Motivation

Gründe, die Mitarbeit in der Krisenberatung zu beenden, wurden ebenfalls gefunden:

Mangel an Leitung und Unterstützung: Ein Mangel an Leitung in der Einrichtung und Unterstützung durch die Organisation, macht es Ehrenamtlichen schwer, ihre Rolle in der Institution zu finden. Es ist irritierend, wenn es keine klaren Vorgaben für die ehrenamtliche Tätigkeit gibt, was und in welchem Ausmaß erwartet wird und was zu unterlassen ist.

Wer seine ehrenamtliche Mitarbeit beendet, hat nicht immer die Motivation verloren, sondern es gibt möglicherweise eine Diskrepanz zwischen den Erwartungen an die Tätigkeit und den realen Anforderungen. Eine freiwillige Arbeit zu beenden, kann für Ehrenamtliche extrem schwer sein. Es geht dabei um den eigenen Selbstwert und nicht selten auch um den Abschied von einer Gemeinschaft.

Grundsätzlich braucht es nicht nur für die Aufnahme und Ausbildung neuer ehrenamtlicher MitarbeiterInnen eine Vorgangsweise, sondern auch für die Beendigung der Mitarbeit. Es sollten Gespräche angeboten werden, ein abschließendes Feedback, eine Urkunde über die geleisteten Stunden oder ein anderes Zeichen der Anerkennung.

GRUNDTVIG – Lifelong Learning Programm

Telefonische Notrufdienste in Europa: Umfrage über die Zufriedenheit und Motivation ehrenamtlicher Mitarbeiter

Die meisten TES¹ Organisationen in Europa sind dem Verband IFOTES (International Federation of Telephone Emergency Services) beigetreten. Unter dem Dach von IFOTES arbeiten rund 21.000 ehrenamtliche, sowie 900 Voll- und Teilzeit- angestellte MitarbeiterInnen, die über fünf Millionen Anrufe entgegennehmen und 130.000 Anfragen über das Internet beantworten. Alle Ehrenamtlichen erhalten Ausbildung, Supervision und Beratung.

Um die Arbeit in den TES-Einrichtungen weiter zu optimieren, wurde eine Untersuchung über die Motivation und Zufriedenheit der Ehrenamtlichen angedacht. Diese konnte mit der Unterstützung der Europäischen Union durchgeführt werden. Die Studie wurde unter dem Namen TESVolSat eingereicht und bewilligt. (TESVolSat steht für Telephone Emergency Services Voluntary Satisfaction.)

Ziel der TESVolSat Studie

Das Ziel der Studie war es zum einen, die Motivation und Zufriedenheit zu erheben und einen Ländervergleich durchzuführen. Mit der Analyse der Ergebnisse sollten zum anderen mögliche und notwendige Aspekte der Veränderung in der Organisation und im Umgang mit den Ehrenamtlichen gefunden werden.

Bisher gab es lediglich Studien, die in einzelnen Ländern durchgeführt worden waren. Nun wurde es zum ersten Mal möglich, einen internationalen Vergleich anzustellen.

Methodik der TesVolSat Umfrage

Als Grundlage der Erhebung wurde ein Fragebogen verwendet, den die Telefonseelsorge in Deutschland für eine Untersuchung im Jahr 2010 entwickelt hatte. (“Engagement und Zufriedenheit bei den ehrenamtlichen Mitarbeitern der TelefonSeelsorge in Deutschland, 2010”).

¹ TES...Telephone Emergency Services, ein anderes Wort für Krisenhotlines

Dieser Fragebogen wurde als Entwurf verwendet und in der Projektgruppe diskutiert und in einigen Punkten verändert.

Es wurden demographischen Daten erhoben (Alter, Geschlecht, Familienstand, Beschäftigung) und Fragen über die Bedeutung im Leben und den WHO-5 Wohlbefindens Fragebogen hinzugefügt.

Der Fragebogen wurde durch die Projektgruppe zunächst in englischer Sprache erstellt und dann in die jeweiligen Sprachen der Projekt Teilnehmerinnen übersetzt.

Dann wurden die finalen Fragebögen in allen Projekt-Sprachen auf der Website von IFOTES veröffentlicht. (www.ifotes.org)

Die Umfrage fand im November und Dezember 2014 statt. Die nationalen Verbände baten die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen in ihren Ländern, den Fragebogen online auszufüllen.

Alle Antworten wurden in einer Datenbank gesammelt und in Hinblick auf technisch fehlerhafte Eingaben überprüft. Die Auswertung fand von unserem Institut von Februar bis Juni 2015 statt.

Teilnehmer der Umfrage

Die meisten TeilnehmerInnen der Umfrage waren MitarbeiterInnen von jenen nationalen TES Organisationen, die Mitglieder des TESVolSat Projektes waren. In der Analyse sind diese unter dem Namen ihrer zugehörigen Länder angegeben, obwohl es in manchen Ländern auch andere TES Organisationen gibt. Es wurde aber auch KollegInnen aus anderen IFOTES-Mitgliedsländern die Teilnahme ermöglicht.

Die Hauptteilnehmer waren:

- Belgien (Telefonhilfe-Anonyme Lebenshilfe in der Deutschsprachigen Gemeinschaft V.o.G.)
- Norwegen (Kirkens SOS i Norge)
- Niederlande (Vereniging Sensor)
- Spanien (Asociacion Internacional Telefono de la Esperanza (Asites))
- Ungarn (LESZ - Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége)
- Österreich (Verein zur Förderung der Telefonseelsorge Österreich - Notruf 142)
- Italien (Telefono Amico Italia)

Während der Umfrage erhielt die Projektgruppe Unterstützung durch Partnerorganisationen aus Deutschland und Frankreich. Daher wurde die Entscheidung getroffen für diese beiden Länder ebenfalls jeweils separate Analysen durchzuführen.

Die große Anzahl der Antworten aus allen Ländern machte diese Analyse überhaupt erst möglich und stichhaltig. Es gab außerdem 441 Antworten von TeilnehmerInnen aus anderen IFOTES-Mitgliedsländern (Finnland, Luxemburg, Schweden, Schweiz, Portugal, Slowenien, Tschechien, Ukraine, Slowakei). Bei 673 Antworten wurde keine Angabe zur Nationalität gemacht. Diese insgesamt 1114 Antworten wurden in der Analyse unter „andere Länder“ subsumiert.

Beschreibende Statistik der TESVOLSAT Untersuchung

Die Daten für diese Forschungsarbeit wurden 2014 mittels eines online-Fragebogens gesammelt. Die Stichprobe besteht aus 3952 Antworten von Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorgern. Etwa 715 Personen antworteten nicht auf die Fragen nach Nationalität, Geschlecht oder Alter.

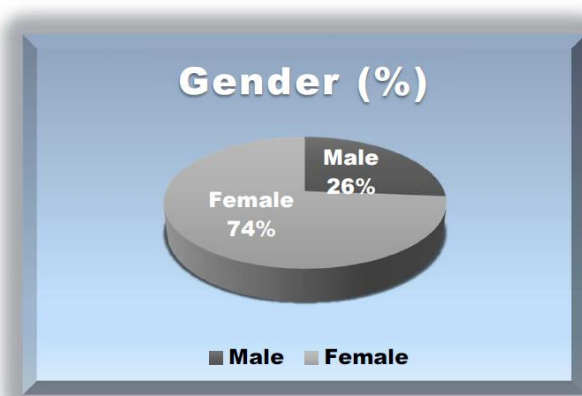
Der Prozentsatz der teilnehmenden Ehrenamtlichen im Verhältnis zu deren Gesamtzahl pro Land wird durch die folgende Grafik deutlich.

	Number of the answers	Total number of volunteers/paid staff	Percentage of respondents
Belgium	204	1016	20.1%
Netherlands	321	900	35.7%
France	210	1450	14.5%
Austria	324	670	48.4%
Germany	642	8500	7.6%
Hungary	236	580	40.7%
Italy	300	614	48.9%
Spain	111	1042	10.7%
Norway	490	900	54.4%
Other countries	441	5211	8.6%
Missing data about the country	673	-	-
Total	3952	20,983	18.8%

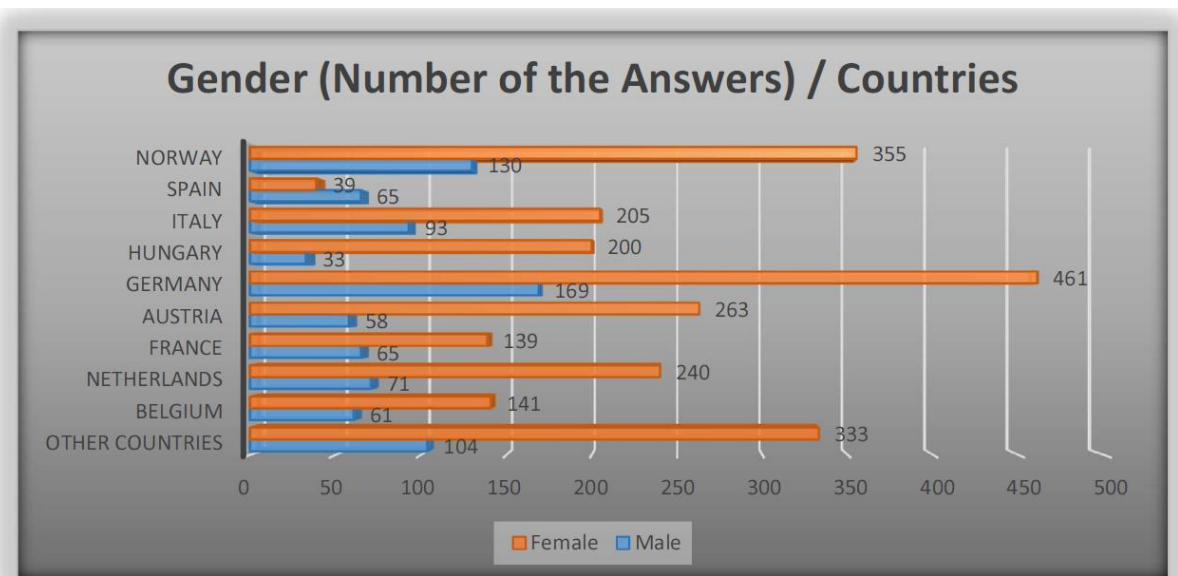
Geschlecht

Der Fragebogen wurde von 849 Männern (26 %) und 2.380 Frauen (74 %) ausgefüllt. Die Beratungstätigkeit bei der Telefonseelsorge wird zu einem hohen Anteil von weiblichen Ehrenamtlichen getragen.

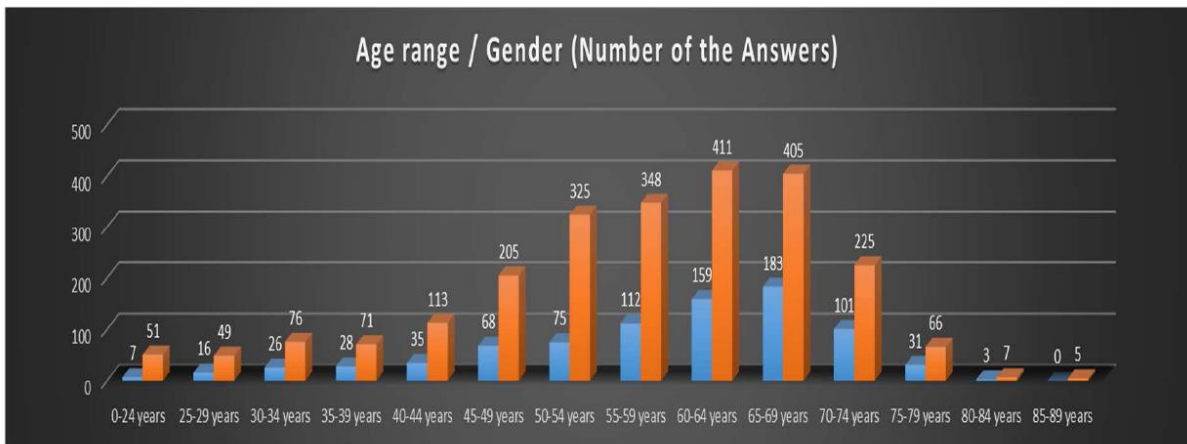
GENDER		GENDER PERCENT	AGE MEAN	AGE MIN	AGE MAX	AGE STD.DEV.
Male	849	26,2	57,26	20	89	12,150
Female	2380	73,5				
Other	8	,2				
Total	3237	100	3206			



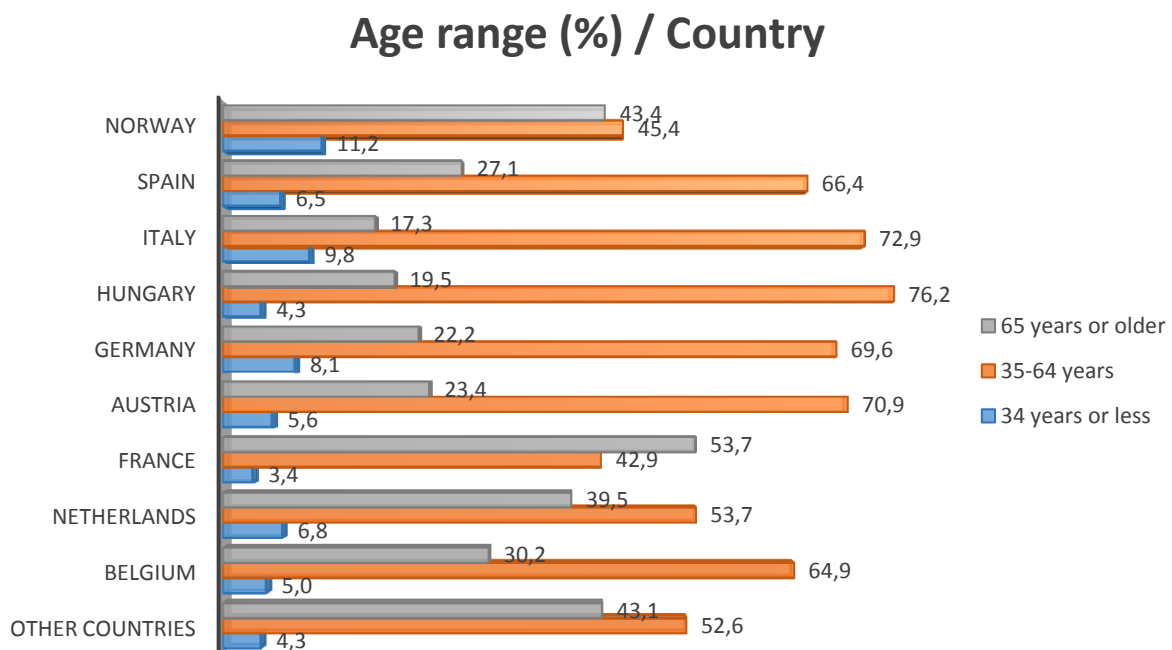
Gender - Age Mean Score			
	Male	Female	Other
Number of the Answers	849	2380	8
Mean	58,5	56,8	60,7
Std. Deviation	11,9	12,2	10,3
Minimum	22	20	49
Maximum	81	89	75



Alter



Das Durchschnittsalter aller TeilnehmerInnen betrug 57,3 Jahre. (58,5 (♂) und 56.8 (♀), wobei es eine Spanne zwischen 20 und 89 Jahren gab. Die meisten Ehrenamtlichen waren zwischen 45 und 70 Jahre alt.



Der größte Anteil der Stichprobe unter allen ausgewerteten Länderdaten (mit Ausnahme von Frankreich) fällt in die Altersklasse 45-75 Jahre. Die im Verhältnis größte Altersgruppe unter den 35-64-Jährigen ist in Ungarn zu finden. Jüngere Menschen sind am häufigsten in Norwegen (11%) und Italien (9,8%) ehrenamtliche für die Telefonseelsorge tätig.

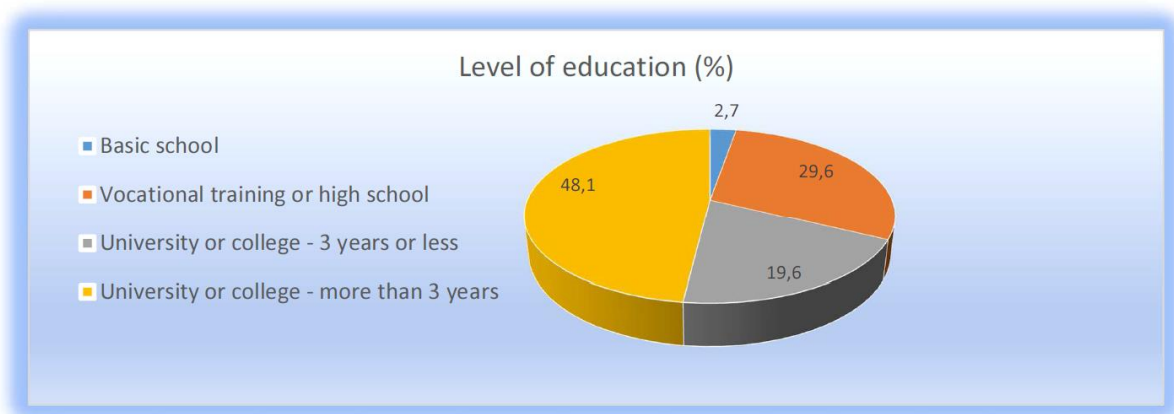
Religion

Wir fragten nach dem spirituellen bzw. religiösen Hintergrund der TeilnehmerInnen. Die Mehrheit der TeilnehmerInnen gab an, in unterschiedlicher Weise und Intensität religiös zu sein.

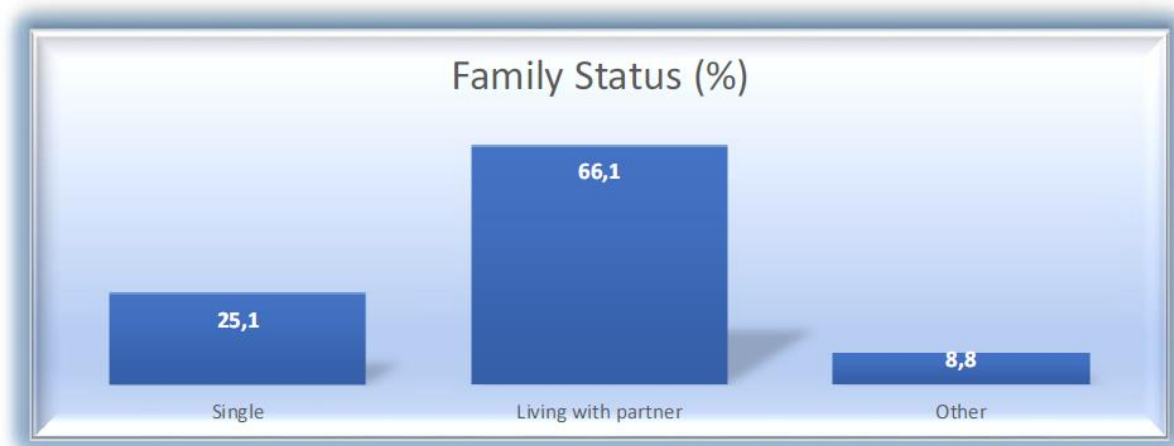


Bildung

Wir erfragten das Bildungsniveau unter den TES-MitarbeiterInnen. Beinahe die Hälfte der TeilnehmerInnen hatte einen Hochschulabschluss mit einer Studiendauer von mehr als 3 Jahren (48,1%), 19,6% studierten weniger als 3 Jahre. 29,6% der Teilnehmer haben eine Berufsausbildung oder einen Mittelschulabschluss. Weniger als 3% (2,7%) haben eine Grundschulausbildung. Dies zeigt, dass das Bildungsniveau unter TES-Mitarbeitenden sehr hoch ist. Die meisten der TeilnehmerInnen hatten einen Hochschulabschluss (74,3% der Männer, 65,2% der Frauen).



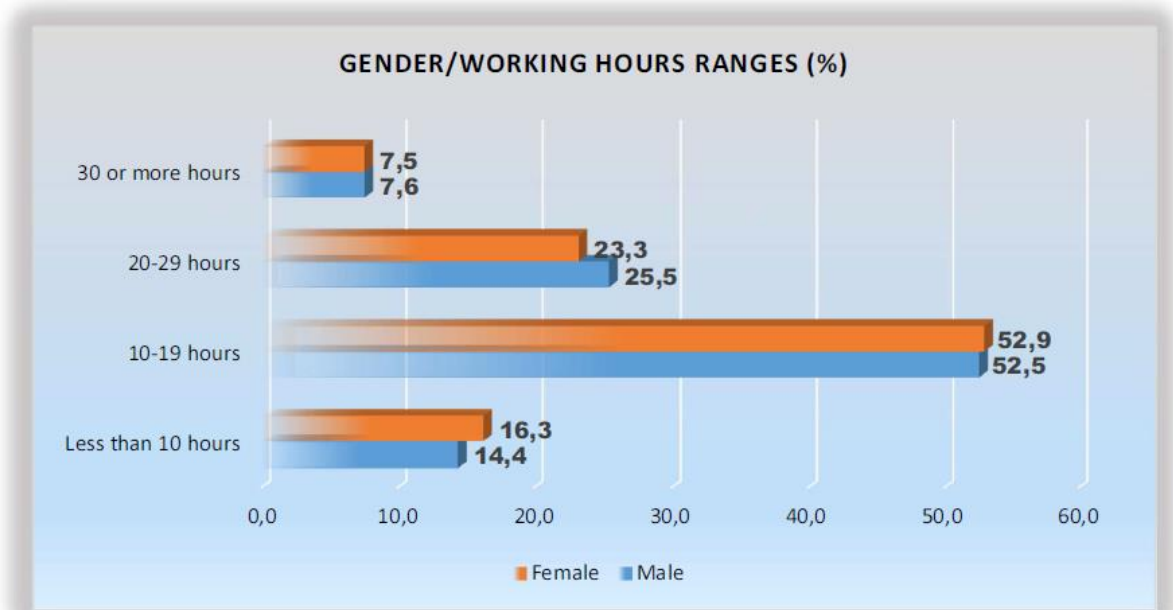
Lebensform



Die meisten TeilnehmerInnen der Studie, nämlich 66,1%, leben in einer Partnerschaft, 25,1% sind Single und 8,8% antworteten mit „anderes“. („Anderes“ wurde im Fragebogen nicht näher definiert.)

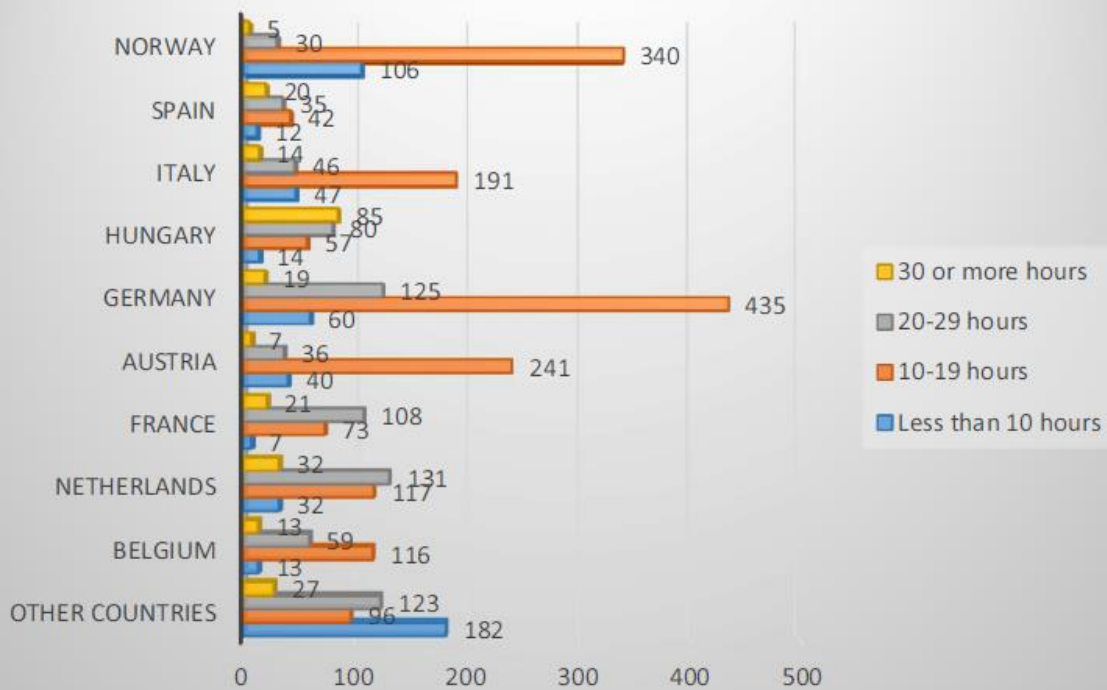
Ehrenamtliche Dienste in Stunden pro Monat

Der größte Anteil aller, die an der Befragung teilgenommen haben (52,3%), ist zwischen 10 und 19 Stunden pro Monat für die Telefonseelsorge tätig, wobei es keinen Unterschied bei Männern und Frauen gibt. 22,9% gaben an, 20-29 Stunden pro Monat ehrenamtlich zu arbeiten, 7,7% mehr als 30 Stunden und 17,1% weniger als 10 Stunden.

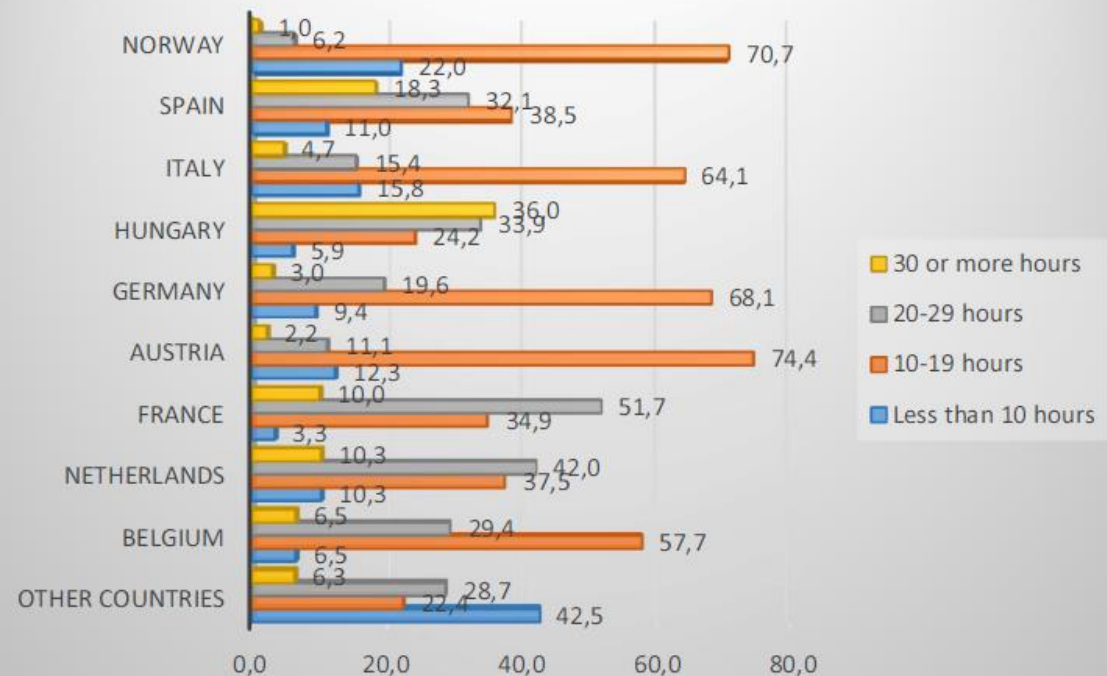


Im Ländervergleich haben sich große Unterschiede gezeigt. Bei den Krisenhotlines in Ungarn arbeiteten die einzelnen Ehrenamtlichen am meisten. 36% der ungarischen KollegInnen gaben mehr als 30 Dienststunden an. In Frankreich leisten 51,7% der TeilnehmerInnen zwischen 20 und 29 Stunden, in den Niederlanden arbeiten 42% der TeilnehmerInnen in diesem Ausmaß. In allen anderen Ländern arbeiten die Teilnehmenden weniger als 19 Stunden. Wie wir in der späteren Analyse feststellen werden, liegt die ideale Dienstzeit zwischen 10 und 19 Stunden. Der hohe Anteil an langen Schichten in Ungarn erhöht das Risiko eines Burn-outs.

Working Hours (Number of the Answers) / Countries



Working Hours (%) / Countries

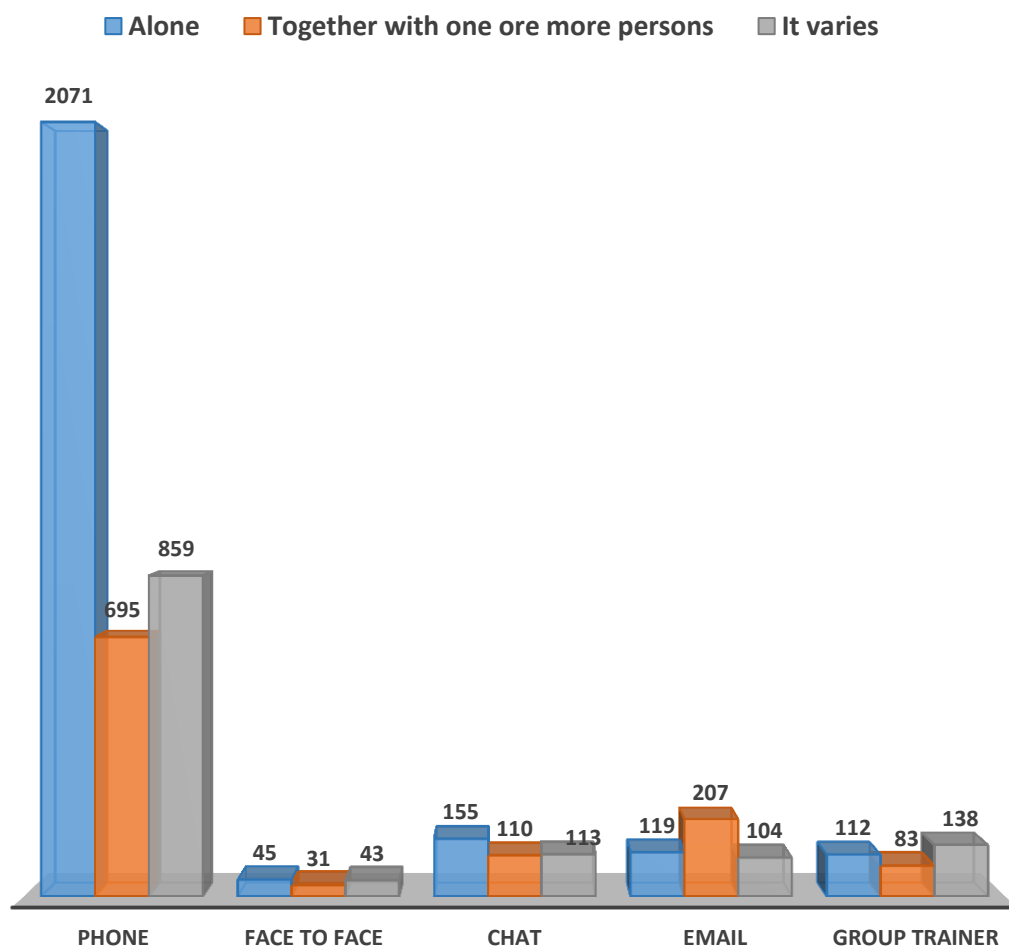


Art der Beratung

Wir fragten nach der Art der Beratung, die die TeilnehmerInnen an der Studie in ihren Telefonseelsorge-Einrichtungen ausüben. Mögliche Antworten waren Telefonberatung, E-Mail-Beratung, Beratung via Chat, Face to Face Beratung oder eine Tätigkeit als Gruppentrainer, wobei letzteres in erster Linie für Spanien zutrifft.

Das Ergebnis zeigt, dass die meisten Ehrenamtlichen in der Telefonberatung tätig sind, aber doch auch in der Online- und Chatberatung. Auffällig ist, dass in Norwegen eine hohe Anzahl von Ehrenamtlichen über Internet berät.

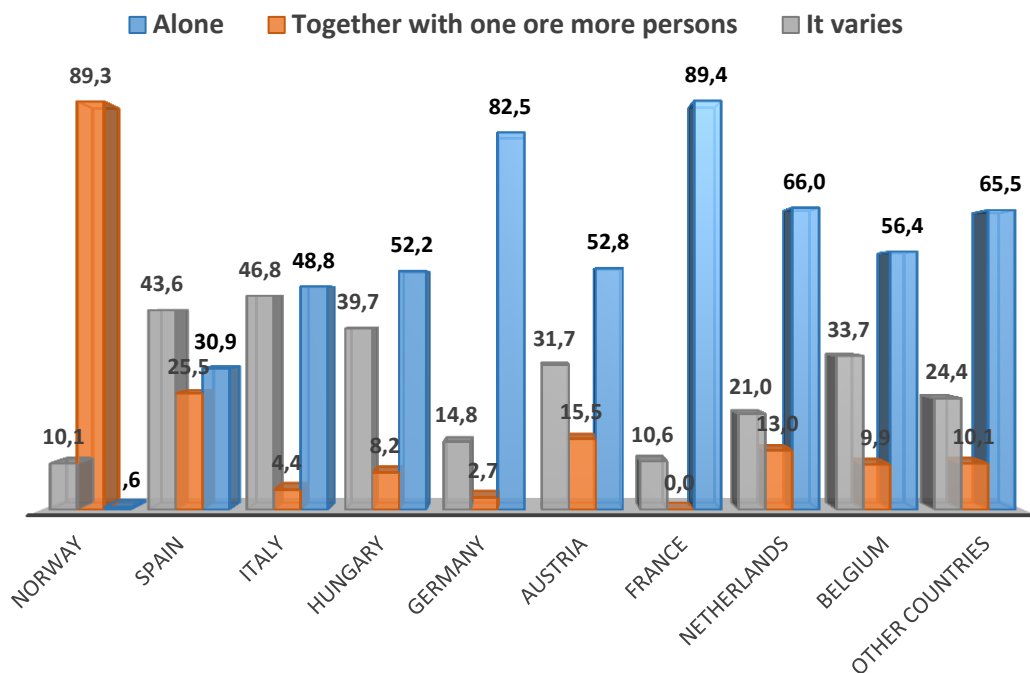
Art der Beratung (Anzahl der Antworten) / Schicht



Dienst in der Telefonseelsorge – gemeinsam oder alleine?

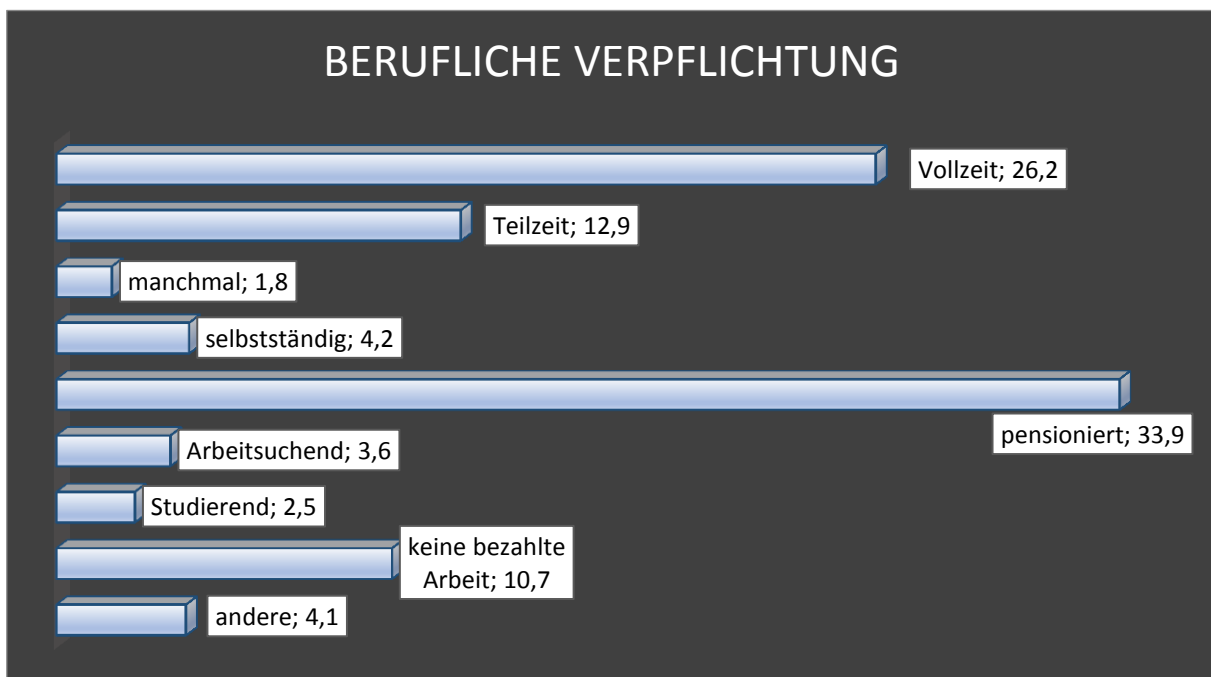
In der Umfrage wurde auch gefragt, ob man bei den verschiedenen Formen der Beratung alleine oder gemeinsam mit anderen arbeitet, weil die Vermutung besteht, dass es bei belastenden Beratungen entlastend ist, sich unmittelbar mit einem Kollegen oder einer Kollegin austauschen zu können. Aus den Antworten geht hervor, dass der Telefondienst häufig alleine übernommen wird. Nicht ganz klar ist, was im Bereich „E-Mail“ gemeint ist, wenn „zusammen mit anderen“ angekreuzt wurde. Anzunehmen ist, dass aus Qualitätsgründen noch ein Kollege oder eine Kollegin die Antwort an den Ratsuchenden liest, bevor sie abgeschickt wird. In der Chatberatung wird in Norwegen immer zu zweit gearbeitet.

Arbeit allein oder gemeinsam mit anderen (%) / Länder



Ehrenamtliche Tätigkeit neben beruflichen und privaten Verpflichtungen

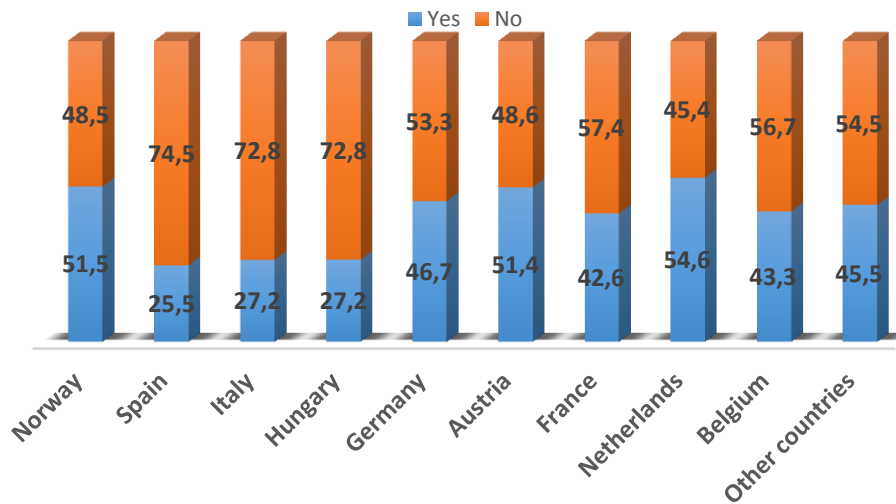
45,1 % aller TeilnehmerInnen der Studie üben ihr Ehrenamt trotz einer Berufstätigkeit aus. 26,2 sogar neben einer Vollzeitanstellung. 33,9 % finden durch das Ehrenamt in ihrer Pension eine sinnstiftende Tätigkeit.



Ehrenamtliche Tätigkeit für andere Organisationen

In Ungarn, Italien und Spanien arbeiten die Ehrenamtlichen mehrheitlich nur in einer TES-Organisation. In Österreich und in den Niederlanden sind sie auch noch in anderer Weise ehrenamtlich tätig.

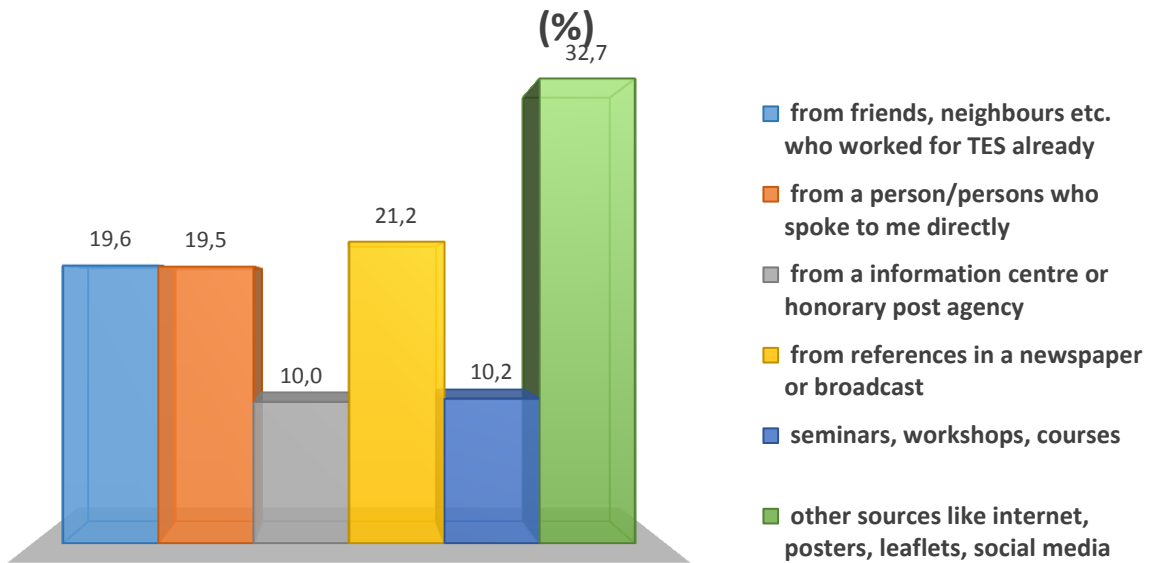
Arbeiten Sie auch ehrenamtlich für andere Organisationen? (%)



Wo erhielten Sie Informationen über die Möglichkeit, bei der Telefonseelsorge zu arbeiten?

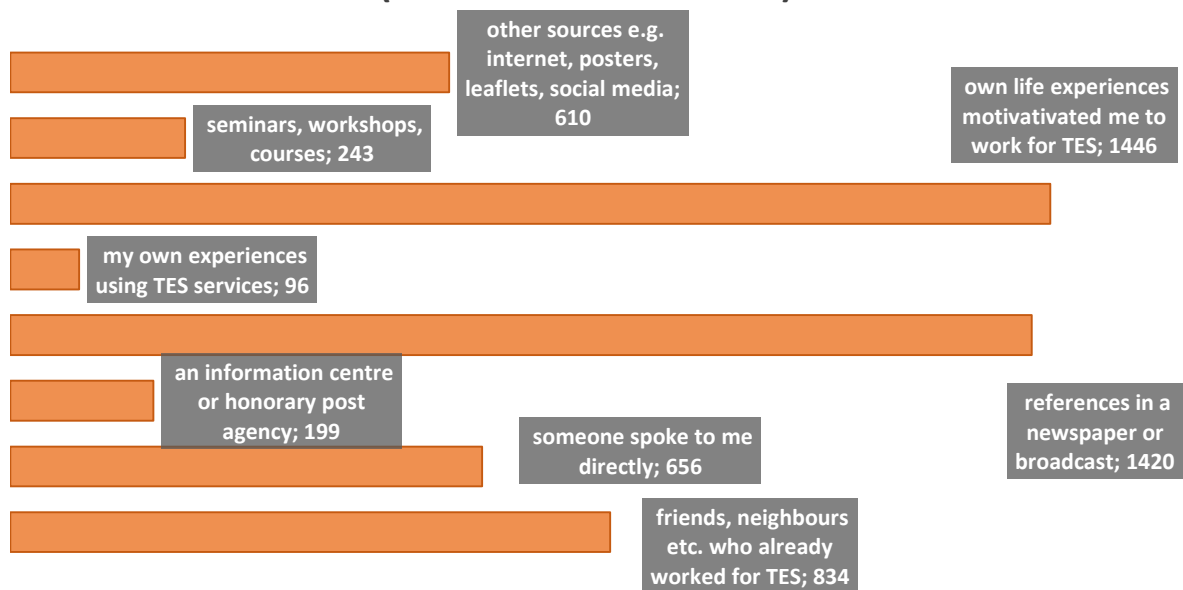
Die Studien Teilnehmerinnen gaben an, dass sie durch folgende Medien Informationen über die Möglichkeit eines ehrenamtlichen Engagements bei der Telefonseelsorge erfahren hatten: Internet, Poster, Broschüren, soziale Medien gegeben Weitere Informationsquellen waren Zeitungsartikel, Fernsehberichte und Empfehlungen von Freunden oder Nachbarn, die bereits als Ehrenamtliche tätig waren.

Wo haben Sie Informationen erhalten, bevor Sie sich für die ehrenamtliche Mitarbeit entschieden haben?



Was gab Ihnen ursprünglich den Anstoß, als ehrenamtliche/r MitarbeiterIn in der Telefonseelsorge tätig werden zu wollen?

Was gab Ihnen ursprünglich den Anstoß, als ehrenamtliche/r MitarbeiterIn in der Telefonseelsorge tätig werden zu wollen? (Anzahl der Antworten)



Motivation zum ehrenamtlichen Engagement – was waren die ursprünglichen Gründe?

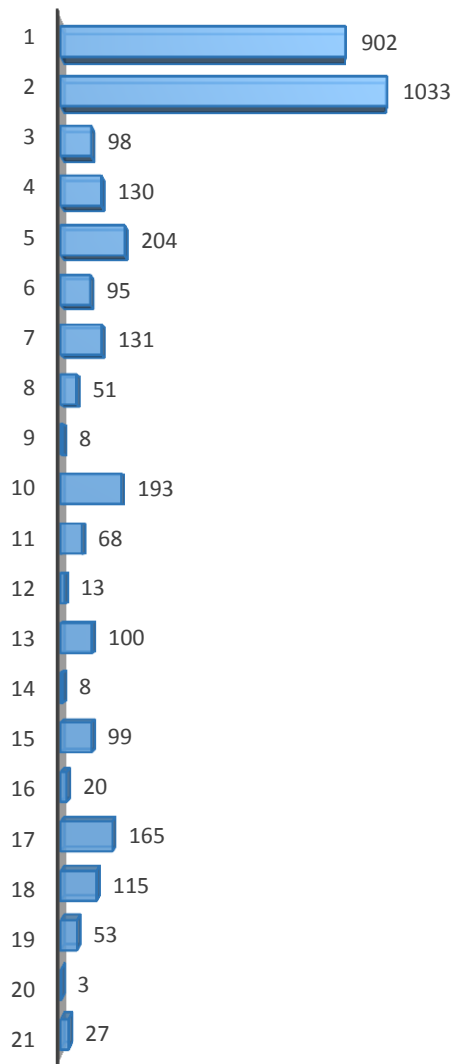
Für diese Frage gaben wir 21 mögliche Antworten vor, die mit „absolut ja“, „ja“, „mehr oder weniger“, „nein“, „überhaupt nicht“ und „ich erinnere mich nicht“ gewichtet werden konnten. Mehrfachnennungen waren möglich. Nach dieser ersten Einschätzung baten wir von den genannten Gründen, die drei wichtigsten zu nennen.

Mögliche Antworten:

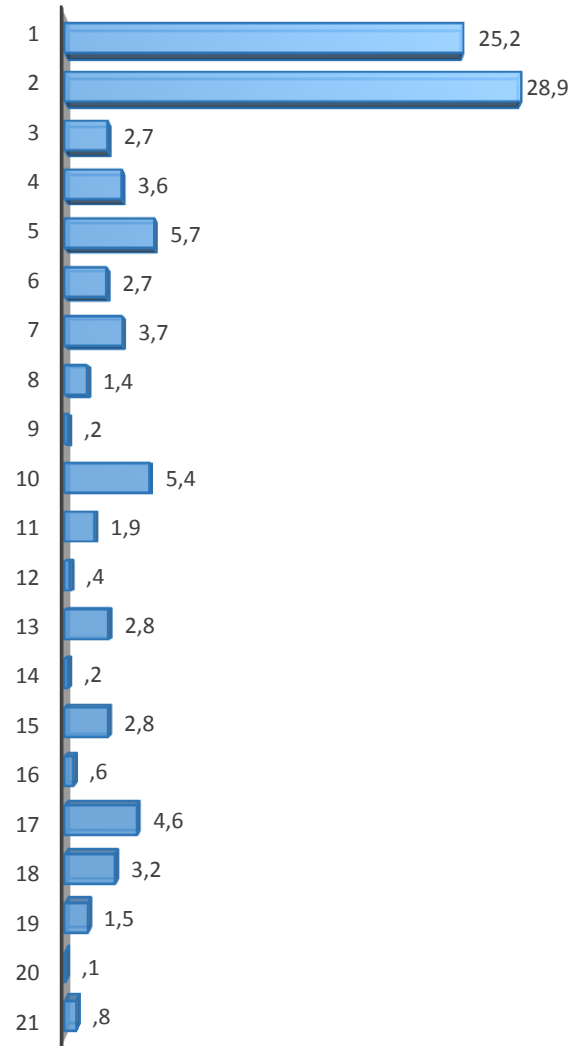
1. **Ich wollte etwas für die Gesellschaft tun**
2. **Ich wollte anderen Menschen helfen**
3. **Diese Arbeit entsprach meiner religiösen Überzeugung**
4. **Die Arbeit erschien interessant**
5. **Ich wollte meine Fähigkeiten weiter entwickeln**
6. **Ich wollte wertvolle Erfahrungen sammeln**
7. **Ich wollte meine Lebensperspektiven erweitern**
8. **Die Arbeit schien für meine berufliche Laufbahn nützlich zu sein.**
9. **Ich hoffte neue Freundinnen/ Freunde zu finden**
10. **Ich wollte meine Fähigkeiten einsetzen**
11. **Ich wollte etwas Neues lernen**
12. **Ich wollte mein Selbstvertrauen stärken**
13. **Ich war mit mir zufrieden, weil ich für einen guten Zweck arbeiten würde.**
14. **Ich hoffte, in der Telefonseelsorge mehr Wertschätzung zu erhalten als in meinem Beruf oder bei der Hausarbeit.**
15. **Ich wollte aktiv und involviert sein.**
16. **Mir gefiel das Gefühl, gebraucht zu werden**
17. **Ich wollte meine Zeit sinnvoll verbringen**
18. **Ich wollte mehr über mich selbst lernen und mich weiterentwickeln**
19. **Ich wollte etwas gänzlich anderes als in meinem Beruf tun.**
20. **Ich wollte selbstsicher werden und Verantwortung übernehmen.**
21. **Andere Gründe**

Die Grafiken auf den folgenden Seiten zeigen die Anzahl (und Prozentsätze) der Antworten auf die einzelnen Fragen in Hinblick auf „wichtigste, zweit- und dritt wichtigste Gründe“

**Was waren Ihre Gründe
in der TS zu beginnen? -
Wichtigste Gründe:
(Absolute Zahl der Antworten)**

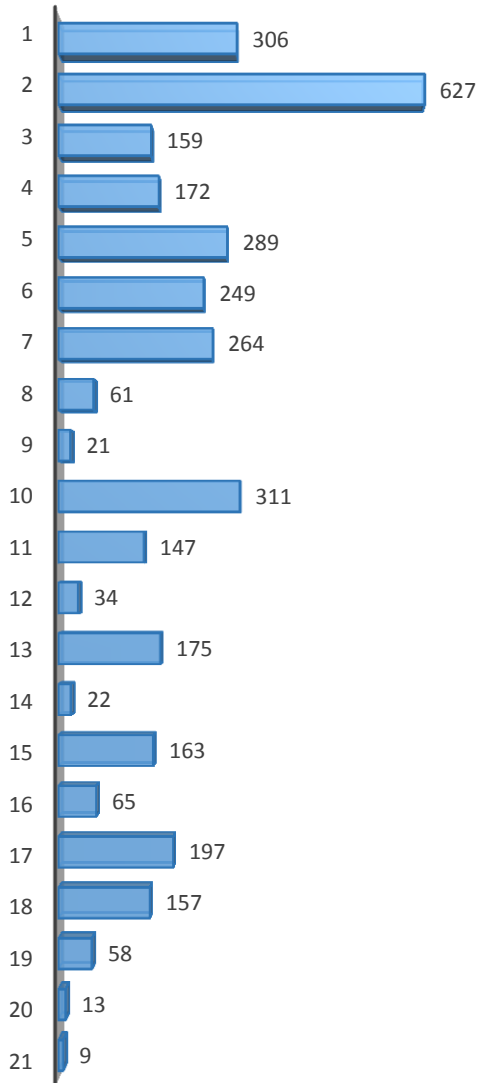


**Was waren Ihre Gründe
in der TS zu beginnen? -
Wichtigste Gründe(%)**

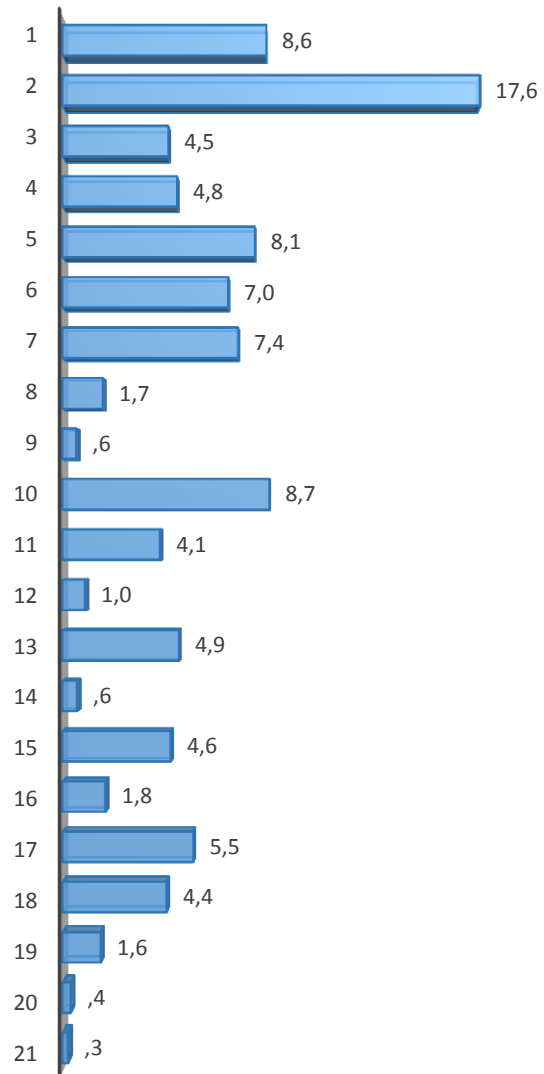


Bei den als am wichtigsten gesehenen Gründe wurde am häufigsten genannt: „Ich wollte anderen Menschen helfen“, gefolgt von “Ich wollte etwas für die Gesellschaft tun”.

**Was waren Ihre Gründe
in der TS zu beginnen? -
Zweitwichtigste Gründe
(Anzahl absolut)**

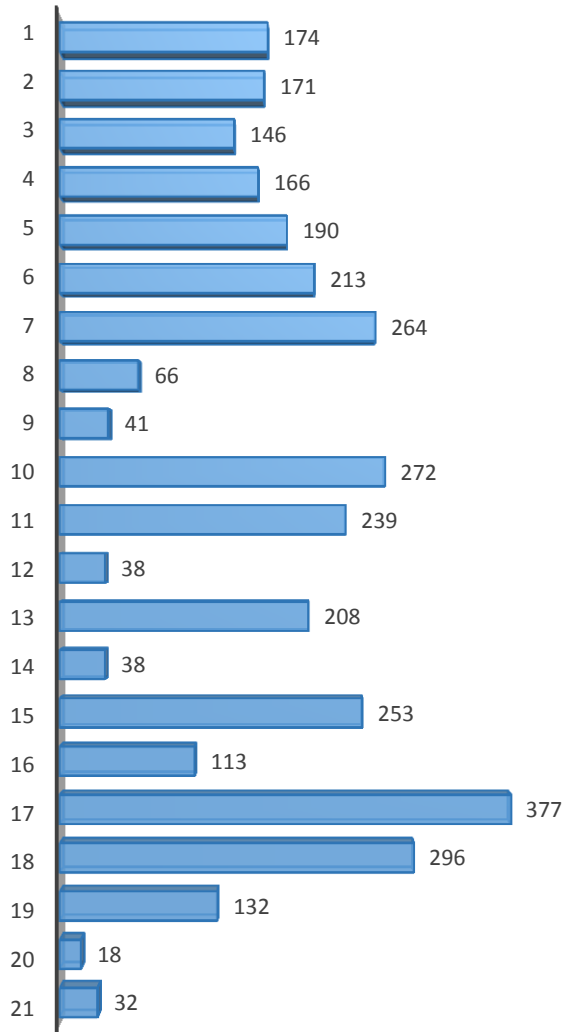


**Was waren Ihre Gründe
in der TS zu beginnen? -
Zweitwichtigste Gründe
(%)**

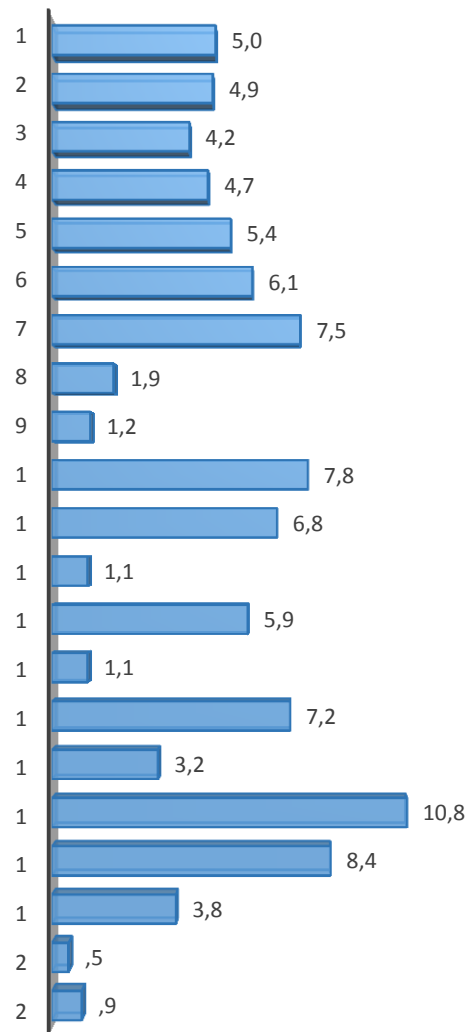


Bei den zweitwichtigsten Gründen stand immer noch der Wunsch zu helfen an erster Stelle. Dazu kommt verstärkt der Gedanke, durch die Tätigkeit Kompetenz und Wissen erwerben zu können.

**Was waren Ihre Gründe
in der TS zu beginnen? -
drittichtigste Gründe
(Anzahl der Antworten)**



**Was waren Ihre Gründe
in der TS zu beginnen? -
drittichtigste Gründe
(%)**



Als drittichtigste Gründe wurden verstärkt genannt, die freie Zeit sinnvoll und nutzbringend zur Verfügung zu stellen, mehr über sich selbst zu lernen und sich weiter zu entwickeln.

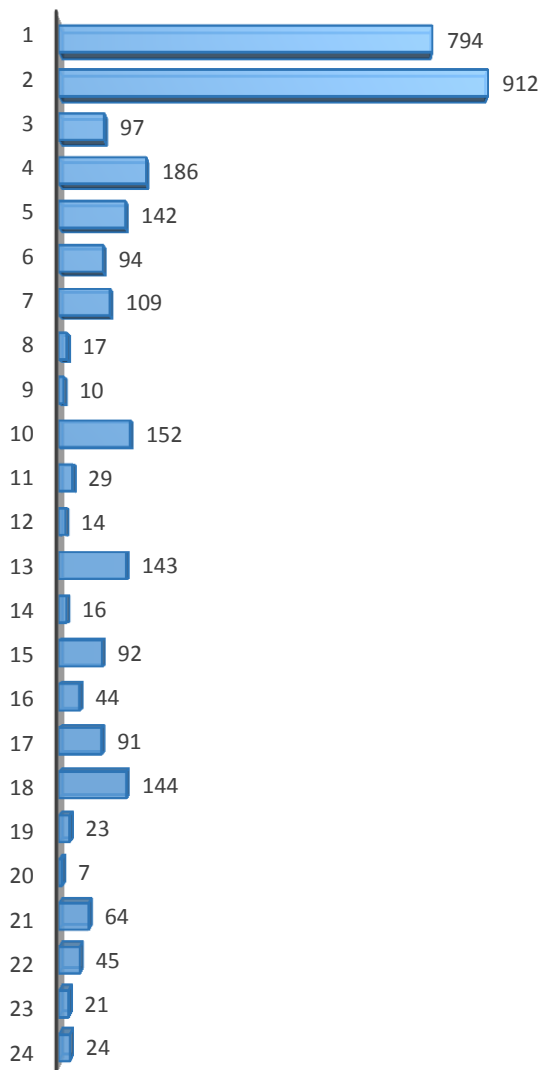
Motivation der Ehrenamtlichen – Was waren Ihre Gründe, die ehrenamtliche Mitarbeit bei der Telefonseelsorge fortzusetzen?

Für diese Frage wurden 24 mögliche Antworten vorgesehen, von denen die ersten 21 mit den Fragen über den Beginn der Mitarbeit übereinstimmen. Auch hier wurde im Anschluss um eine Bewertung gebeten, welche Gründe als am wichtigsten, zweit- und dritt wichtigsten gesehen wurden.

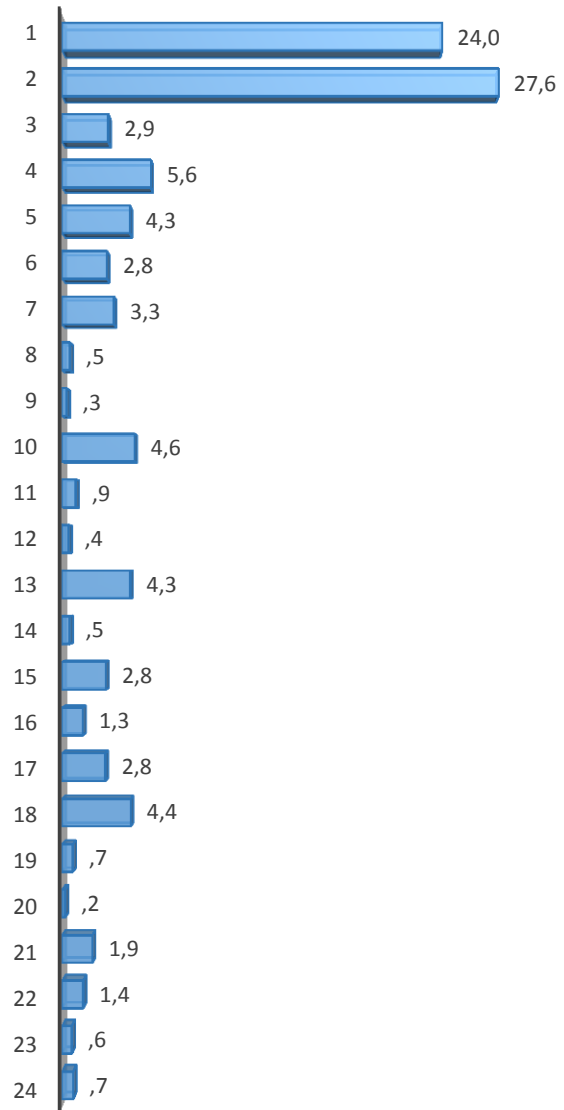
1. **Ich kann etwas für die Gesellschaft tun.**
2. **Ich kann anderen Menschen helfen.**
3. **Die Arbeit entspricht meiner religiösen Überzeugung.**
4. **Diese Arbeit scheint mir interessant zu sein.**
5. **Ich kann meine Fähigkeiten weiterentwickeln.**
6. **Ich kann wertvolle Erfahrungen sammeln.**
7. **Ich kann meine Lebensperspektiven erweitern.**
8. **Die Arbeit ist für meine berufliche Laufbahn nützlich.**
9. **Ich finde neue Freundinnen/ Freunde.**
10. **Ich kann mein Wissen / meine Fähigkeiten einsetzen.**
11. **Ich lerne etwas Neues.**
12. **Mein Selbstvertrauen wird gestärkt.**
13. **Ich bin mit mir zufrieden, weil ich für einen guten Zweck arbeite.**
14. **Ich erfahre in der TS mehr Wertschätzung als im Beruf oder bei der Hausarbeit.**
15. **Ich möchte aktiv / involviert bleiben.**
16. **Ich habe das Gefühl, gebraucht zu werden.**
17. **Ich verbringe meine Zeit auf sinnvolle Art.**
18. **Ich lerne mich selbst besser kennen und entwickle mich weiter.**
19. **Ich tue etwas gänzlich anderes als in meinem Beruf.**
20. **Ich bin selbstsicher und übernehme Verantwortung.**
21. **Um Weiterbildung und Supervision zu erhalten.**
22. **Die Qualität der Aus- und Weiterbildung.**
23. **Der Zugang zu wichtigen Informationen, z.B. über psychische Gesundheit.**
24. **Andere Gründe**

Die Grafiken auf den folgenden Seiten zeigen die Anzahl (und Prozentsätze) der Antworten auf die einzelnen Fragen in Hinblick auf „wichtigste, zweit- und dritt wichtigste Gründe“

Was sind Ihre Beweggründe für die TS weiter zu arbeiten? - wichtigste (Anzahl der Antworten)

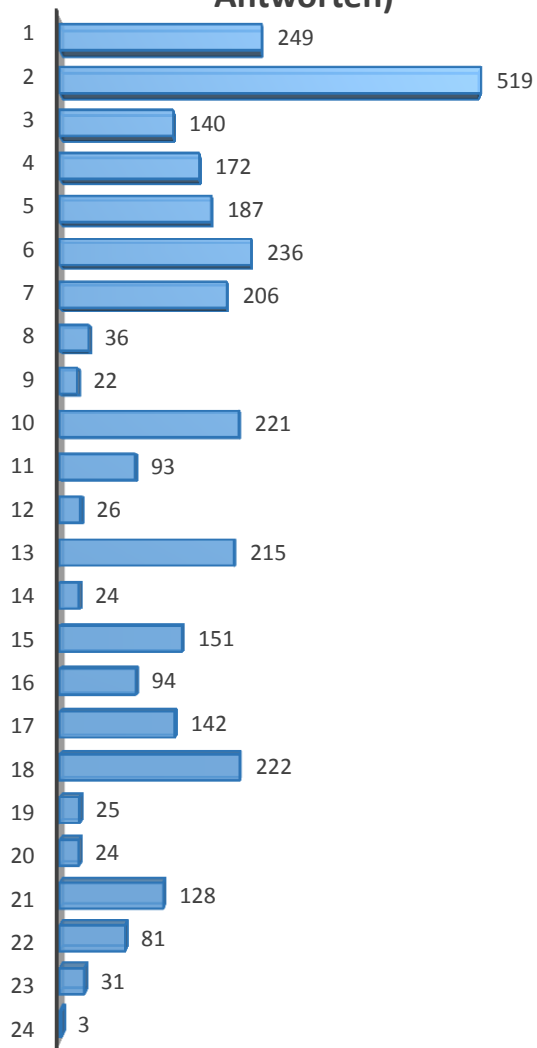


Was sind Ihre Beweggründe für die TS weiter zu arbeiten - wichtigste (%)

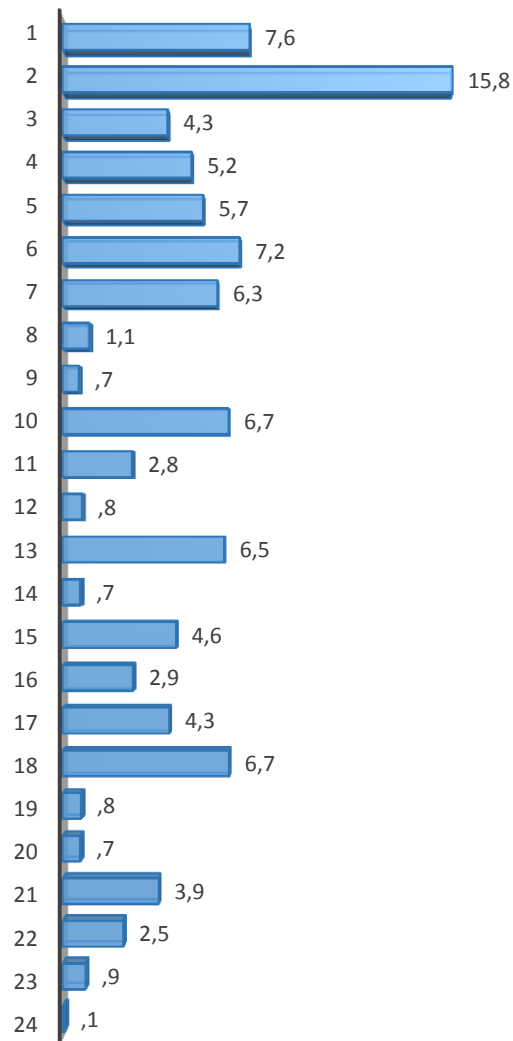


Es hat sich gezeigt, dass die wichtigsten Gründe für die Fortsetzung der ehrenamtlichen Mitarbeit bei der Telefonseelsorge ähnlich denen sind, die zu Beginn motivierend waren. Anderen Menschen zu helfen und etwas für die Gesellschaft tun zu können, wurden auch hier am meisten genannt.

Was sind Ihre Beweggründe für die TS weiter zu arbeiten? - Zweitwichtigste Gründe (Anzahl der Antworten)

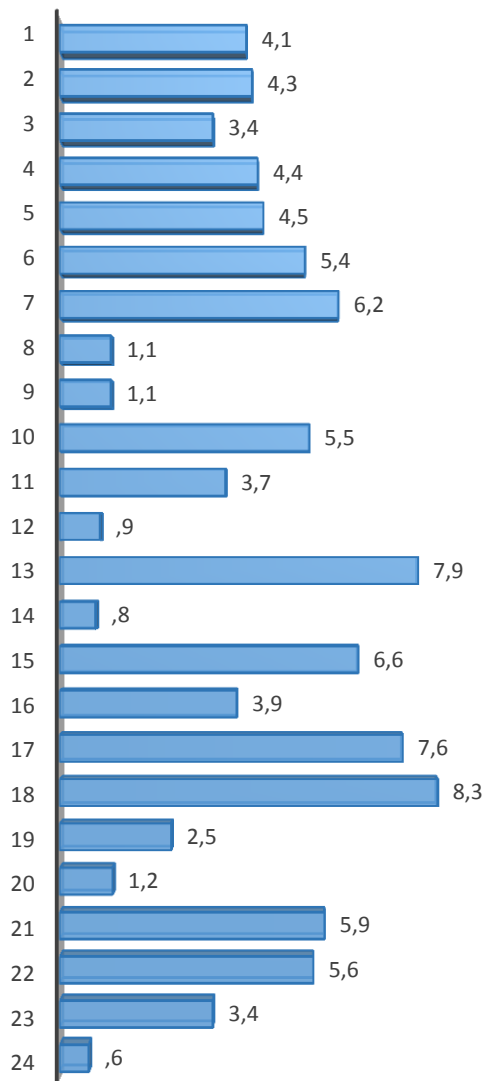


Was sind Ihre Beweggründe für die TS weiter zu arbeiten? - Zweitwichtigste Gründe (%)

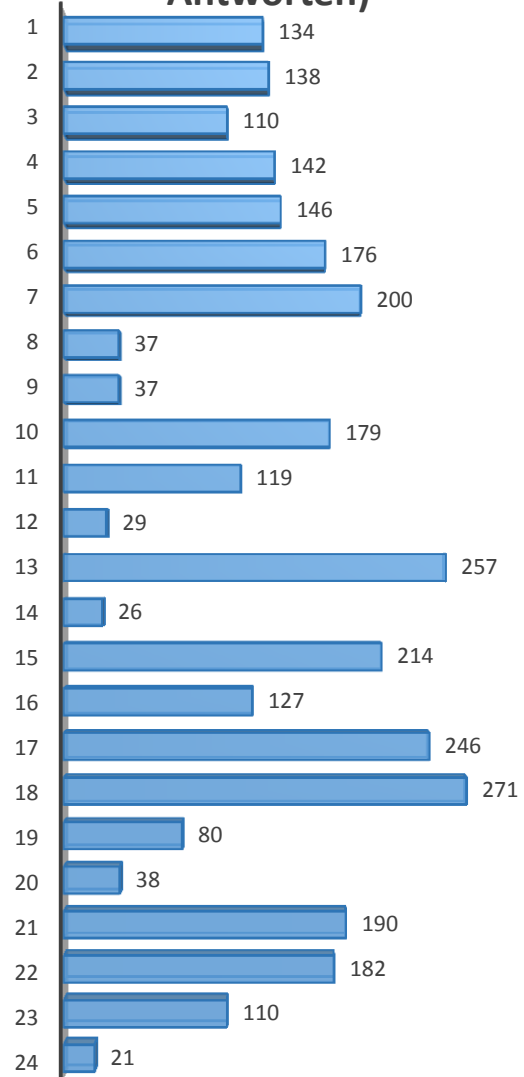


Auch der zweitwichtigste Grund, um bei der Telefonseelsorge zu bleiben, war, einer anderen Person zu helfen (15.8%), und etwas für die Gesellschaft zu tun (7.6%). Außerdem wurde genannt, dass man eigenes Wissen einbringen kann, neue Erfahrungen macht und sich selber weiter entwickelt.

Was sind Ihre Beweggründe, für TES weiter zu arbeiten? - drittens (%)



Was sind Ihre Beweggründe, für die TES weiter zu arbeiten - drittens (Zahl der Antworten)



An dritter Stelle der motivierenden Gründe, um weiterhin bei der TS zu bleiben, ging es darum, mehr über selbst zu lernen und sich weiter zu entwickeln. Auch gibt es ein Gefühl der Zufriedenheit, für eine sinnvolle Sache zu arbeiten Als wesentlicher Motivationsfaktor wurde auch Supervision und Weiterbildung genannt, was die Bedeutung dieses Angebots für die Ehrenamtlichen verdeutlicht.

Unterstützung durch die Organisation

Ehrenamtliche MitarbeiterInnen stellen unentgeltlich ihre Zeit für eine anspruchsvolle Tätigkeit zur Verfügung. Sie wollen dafür wahrgenommen und anerkannt werden.

Wir wollten überprüfen, welche Faktoren und welche Art der Unterstützung für Freiwillige wichtig sind und stellten die folgende Frage:

Wenn Sie an Ihre ehrenamtliche Tätigkeit denken, was kann die Leitung der Telefonseelsorge tun, um Ihr Engagement zu unterstützen? Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten?

Folgende mögliche Antworten wurden vorgegeben.

1	Qualität der Aus- und Weiterbildung
2	Vielfalt der Themengebiete der Weiterbildung
3	Schriftliche Bestätigungen und Arbeitszeugnisse bezüglich Ihrer Arbeit in der TS (z.B. für Bewerbungen)
4	Wertschätzung und Dank von Hauptamtlichen
5	Persönliche Aufmerksamkeit von Hauptamtlichen
6	Regelmäßiger persönlicher Kontakt mit den hauptamtlichen MitarbeiterInnen
7	Versicherungsschutz
8	Unterstützung der ehrenamtlichen Arbeit durch externe Fachkräfte
9	Geschenke
10	Ausstattung (z.B. Computer, Telefonanlage, Räumlichkeiten...)
11	Erstattung der Fahrtkosten
12	Erstattung anderer Ausgaben
13	Eine ausreichende Anzahl von hauptamtlichen MitarbeiterInnen
14	Geistliche / spirituelle Zusammenkünfte
15	Nationales Internet-Forum für TS-Mitarbeiter
16	Teilnahme an IFOTES-Aktivitäten (wie Kongresse)
17	Weiterbildungen für Ehrenamtliche auf lokaler Ebene

18 Fachkonferenzen, an denen Ehrenamtliche teilnehmen können

19 Weiterbildungen für Ehrenamtliche auf nationaler Ebene

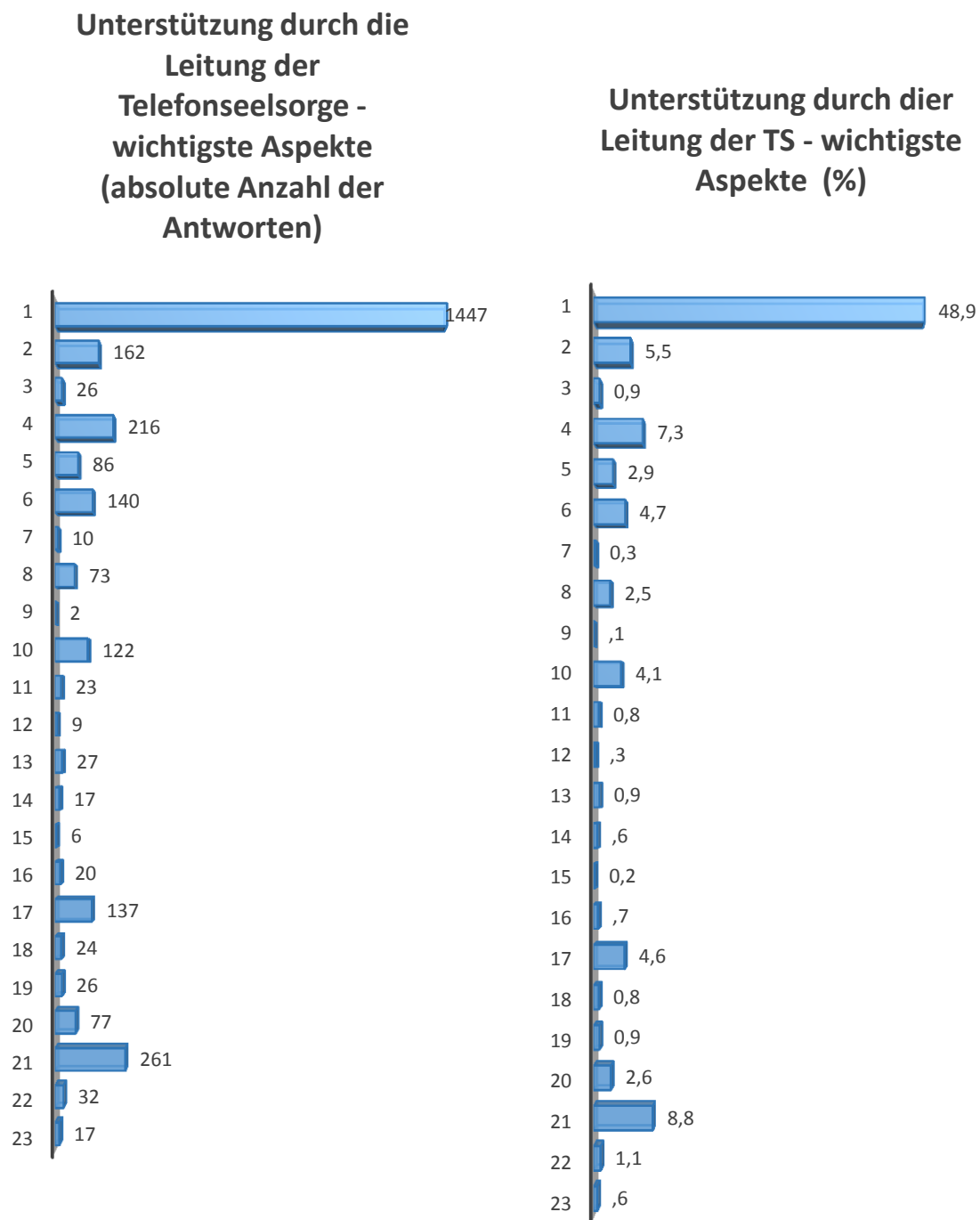
20 Intervision

21 Supervision

22 Regelmäßige gemeinschaftliche Aktivitäten mit den KollegInnen

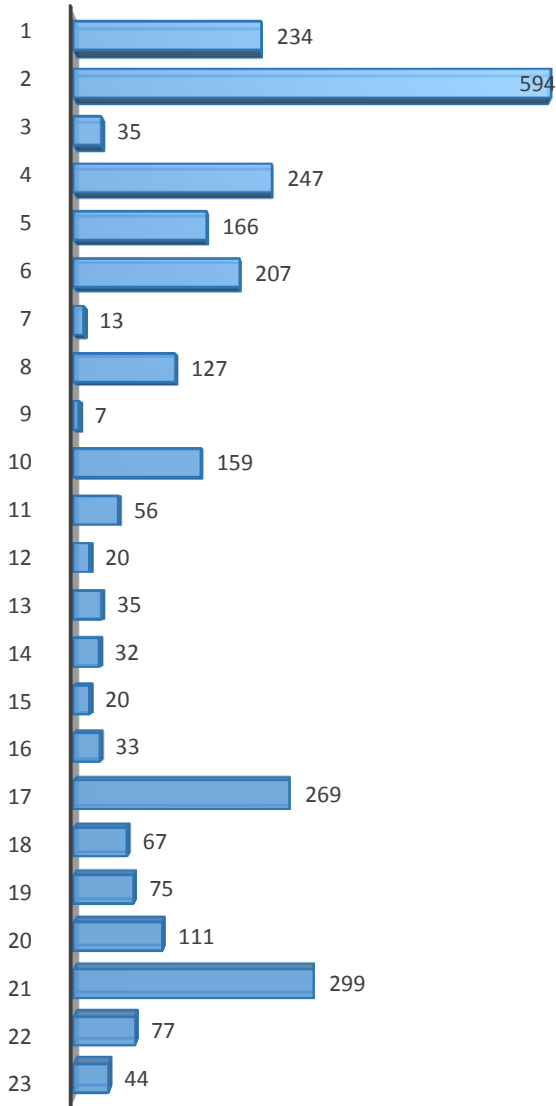
23 Gesellige Treffen, Feiern

Die TeilnehmerInnen der Studie konnten hier ebenfalls angeben, welche Gründe am wichtigsten, zweitwichtigsten und dritt wichtigsten waren.

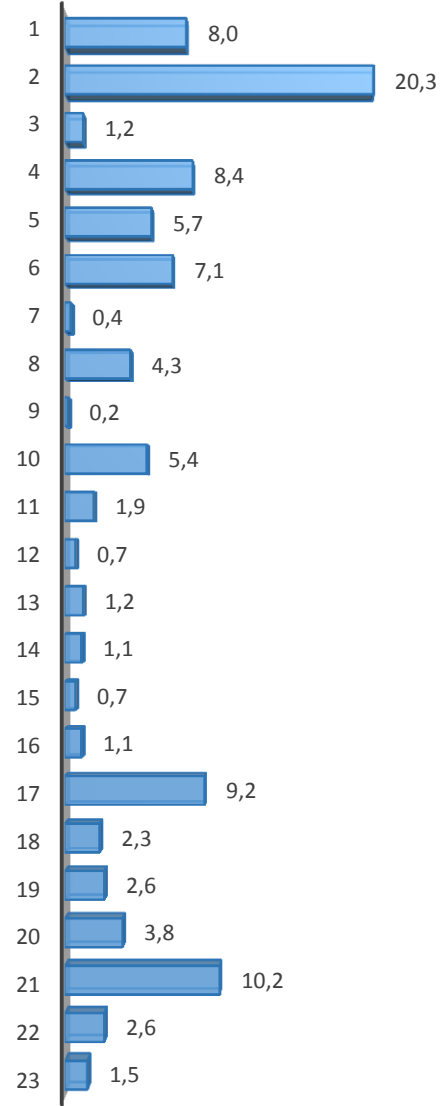


Für die herausragende Mehrheit aller TeilnehmerInnen ist die Qualität der Aus- und Weiterbildung der wichtigste Aspekt der Unterstützung. Das zeigt deutlich, was die Ehrenamtlichen erwarten – dass sie gut für ihren Dienst am Telefon vorbereitet sind – und dass sie auch zufrieden mit diesem Angebot sind. An zweiter Stelle wurde Supervision genannt und an dritter Stelle der Aspekte der Unterstützung, Anerkennung und Dank von der Leitung.

**Unterstützung durch die
Leitung der
Telefonseelsorge -
zweitwichtigster Aspekt**

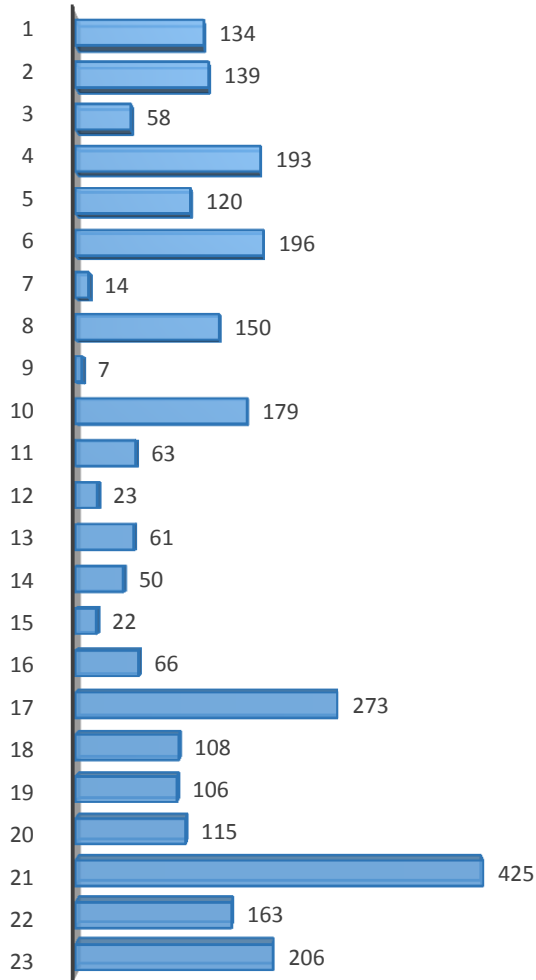


**Unterstützung durch die
Leitung der
Telefonseelsorge -
zweitwichtigster Aspekt (%)**

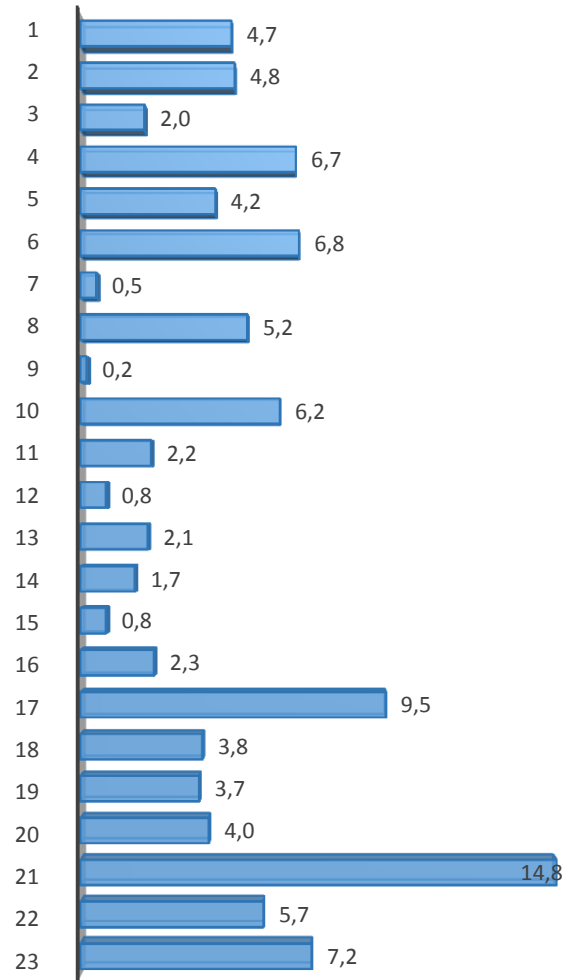


Auch bei den zweitwichtigsten Aspekten der Unterstützung wird am häufigsten Weiterbildung und Supervision genannt, spezifiziert darin, dass die “Vielfalt der Themen der Weiterbildung” wichtig ist.

**Unterstützung durch die
Leitung der TS -
drittichtigster Aspekt**



**Unterstützung durch die
Leitung der TS -
drittichtigster Aspekt %**



Als der am drittichtigste Aspekt wird die Supervision und begleitende Weiterbildung gesehen. Wichtig ist für die Ehrenamtlichen auch, sich in eine Team zu wissen. Von daher sind Veranstaltungen, die das Gemeinschaftsgefühl stärken, unterstützend für das ehrenamtliche Engagement.

Mit welchen spezifischen AnruferInnen sind Beratungsgespräche herausfordernd?

Die TeilnehmerInnen wurden gebeten, spezifische AnruferInnen zu beschreiben, mit denen sie es schwierig finden, ein Beratungsgespräch zu führen. Mit dieser Frage wollte man herausfinden, in welchen Bereichen die Ehrenamtlichen entsprechende Weiterbildungsangebote erhalten sollten um sie besser unterstützen und fördern zu können.

Die Fragen wurden offen gestellt und im Nachhinein kategorisiert.

1. Suizidale AnruferInnen -
2. Regelmäßige AnruferInnen
3. Sex-Anrufer
4. Aggressive, beleidigende AnruferInnen
5. AnruferInnen mit psychischen Störungen
6. AnruferInnen, die berauscht sind
7. AnruferInnen, die Missbrauch oder Gewalt erfahren haben
8. Schweigeanrufe
9. AnruferInnen, mit denen es schwierig ist in Kontakt zu kommen
10. Test- und Scherzanrufe
11. Andere

In der Auswertung wurden auch die Unterschiede zwischen Frauen und Männer betrachtet.

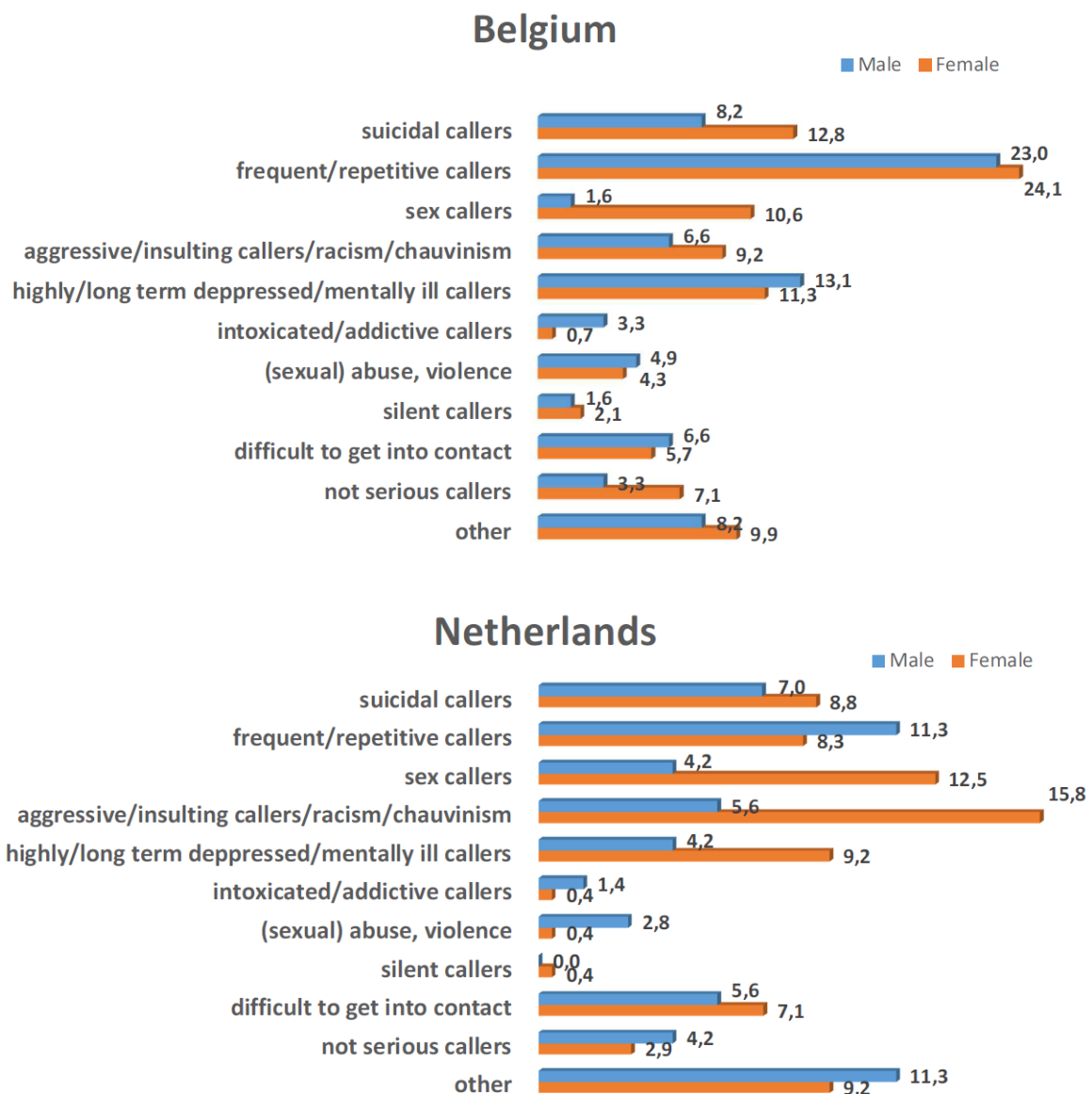
Für Frauen sind die schwierigsten Anrufer Sexanrufer, das sind männliche Anrufer, die das Gesprächsangebot der Telefonseelsorge missbrauchen, um sich sexuell zu stimulieren und zu befriedigen.

Regelmäßige AnruferInnen, also solche AnruferInnen, die immer wieder die Telefonseelsorge anrufen und Menschen, die chronisch an einer psychischen Erkrankung leiden (z.B. an Wahnvorstellungen), werden ebenfalls als herausfordernd erlebt. Mit aggressiven, respektlosen und beleidigenden AnruferInnen ist es ebenfalls schwierig zu reden.

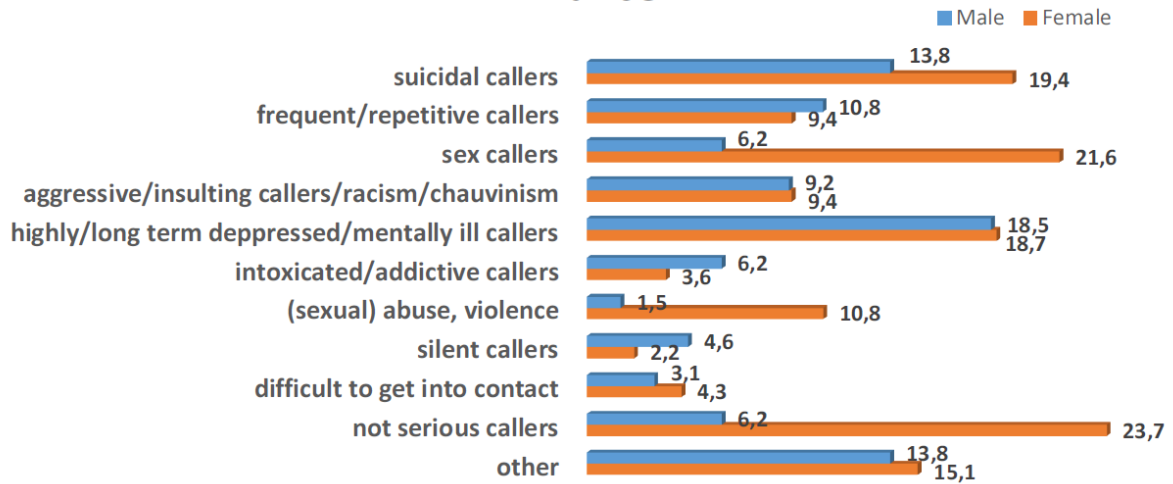
Für männliche MitarbeiterInnen von Notrufeinrichtungen sind regelmäßige AnruferInnen am anstrengsten, ebenso wie aggressive und beleidigende Menschen. Auch mit AnruferInnen, die an einer psychischen Störung leiden, ist es manchmal schwierig in Kontakt zu kommen.

Für ehrenamtliche Frauen und Männer gilt, dass AnruferInnen, die unter Suizidgedanken leiden, höchste Aufmerksamkeit verlangen. In allen Ländern wird deshalb in der Aus- und Weiterbildung ein besonderer Schwerpunkt auf Krisenintervention und Suizidprävention gelegt.

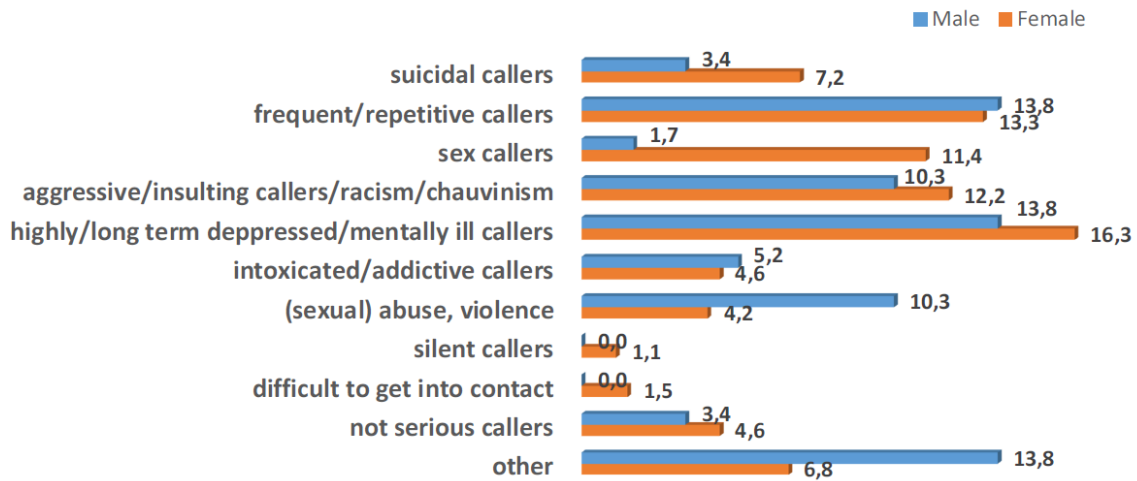
Herausforderende AnruferInnen im Ländervergleich



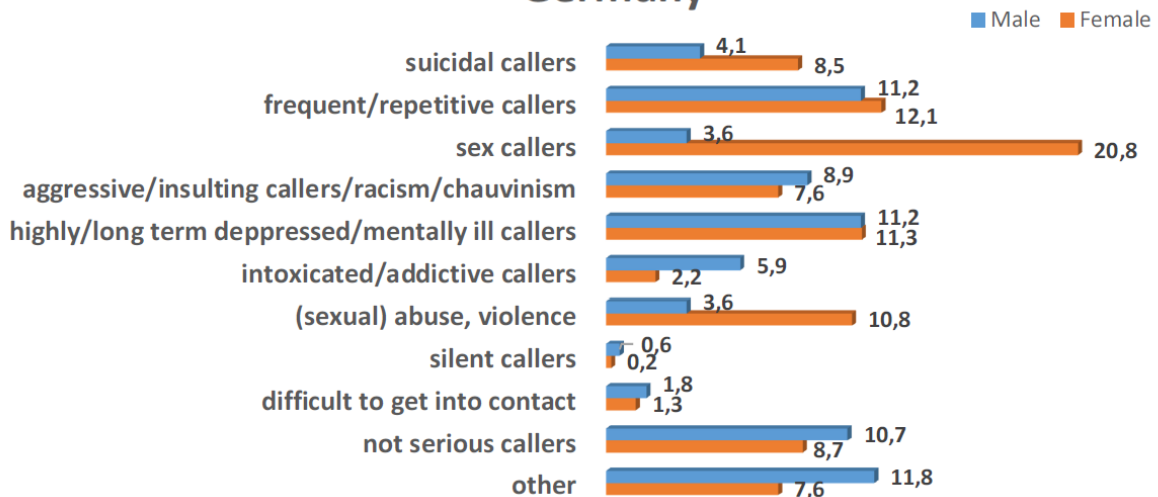
France



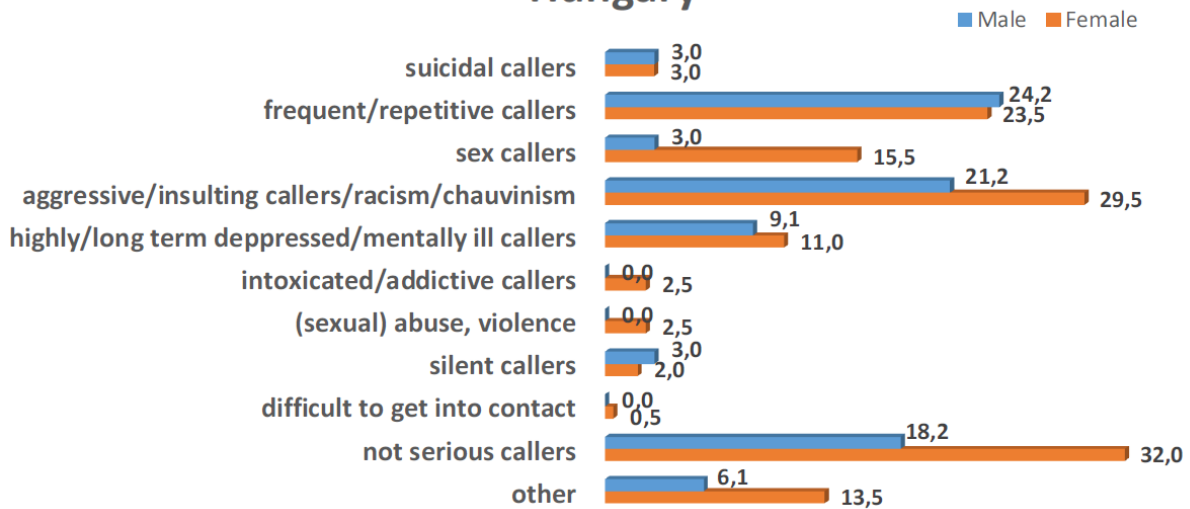
Austria



Germany



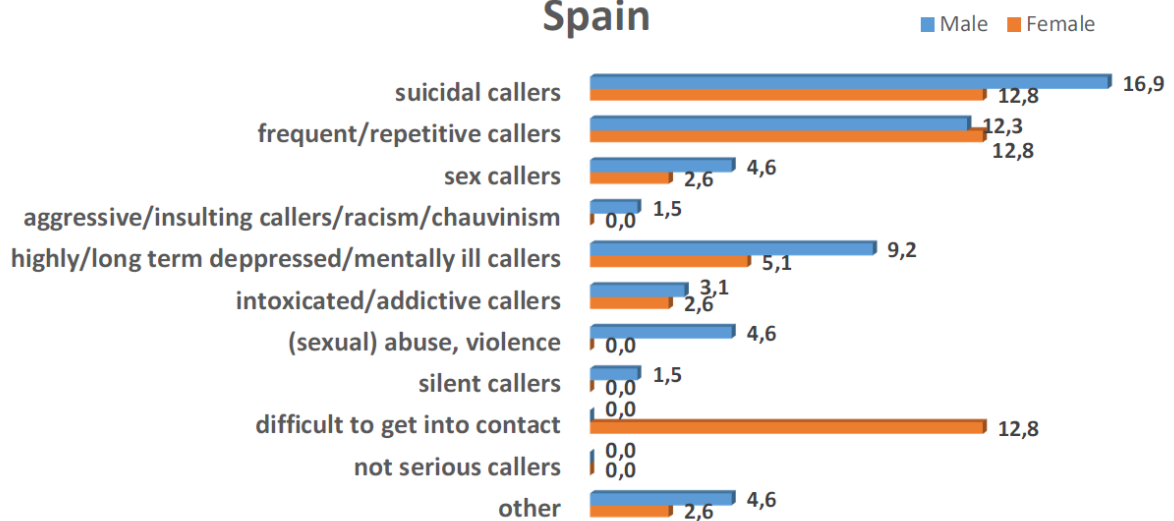
Hungary



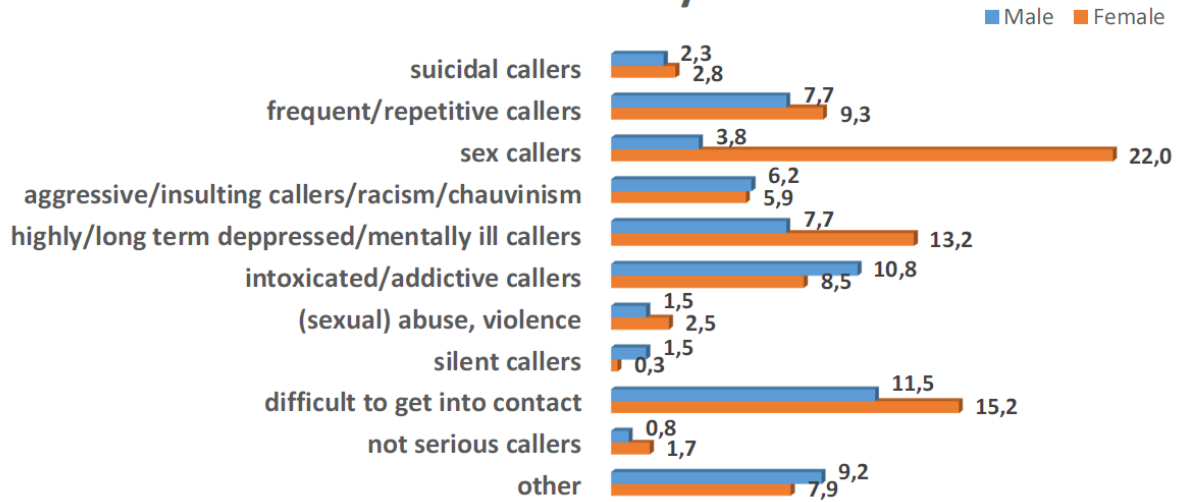
Italy



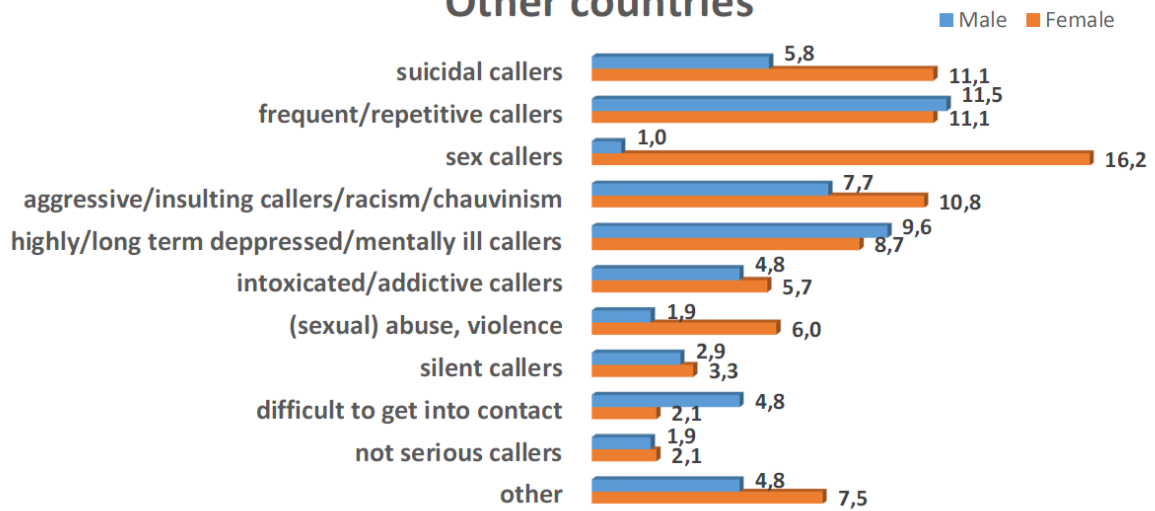
Spain



Norway



Other countries



Faktoren-Analyse – ein nützliches Werkzeug für eine Untersuchung

Wir haben mit dem Fragebogen eine Fülle von Datenmaterial bekommen. Statt die Antworten auf alle Fragen einzeln zu behandeln, schien es uns sinnvoller, sie dort, wo sie inhaltlich miteinander korrelieren, zu bestimmten Faktoren zusammen zu fassen.

Die wesentlichen Ziele dieser Faktorenanalyse sind:

- die Anzahl der Variablen zu reduzieren, um die Erkenntnisse daraus klarer zu präsentieren
- einen leichteren und verständlicheren Weg zu finden, die Erkenntnisse zu erklären
- die Strukturen in den Beziehungen der Variablen zu beschreiben.

Um korrelierende Antworten zu finden, benutzten wir die Faktorenanalyse nach dem Modell des SPSS Statistikprogramms und zwar in Hinblick auf folgende Fragen:

- Was war Ihre Motivation, Ihre Arbeit bei der TS zu beginnen?
- Was war Ihre Motivation, Ihre Arbeit bei der TS fortzusetzen?
- Wenn Sie an die ehrenamtliche Arbeit denken: Was könnte die TS tun, um Ihr ehrenamtliches Engagement zu unterstützen? Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten?

Faktorenanalyse:

Was war Ihre ursprüngliche Motivation, ehrenamtlich bei der TS zu arbeiten:

Wir haben die Antworten auf diese Frage in sechs Faktoren zusammengefasst:

Faktor	Mögliche Antworten
1. Persönliche Entwicklung	4. Die Arbeit schien interessant für mich zu sein
	5. Ich wollte meine Fähigkeiten weiter entwickeln
	6. ich wollte wertvolle Erfahrungen machen
	7. Ich wollte offener sein in meiner Sicht auf das Leben
	11. Ich wollte etwas Neues lernen
	18. Ich wollte mich selbst besser kennen, mich weiterentwickeln

Faktor **Mögliche Antworten**

2. Soziale Kompetenz

9. Ich hoffte, Freunde zu finden

12. Ich wollte mein Selbstvertrauen stärken

14. Diese Arbeit wird mehr wertgeschätzt als mein anderer Beruf oder die Hausarbeit

20. Ich wollte meine Fähigkeiten einsetzen und Verantwortung übernehmen

Faktor **Mögliche Antworten**

3. Persönlicher Gewinn/Sinnhaftigkeit

15. Ich wollte aktiv bleiben

16. Ich hatte das Gefühl, gebraucht zu werden

17. Ich wollte meine Zeit sinnvoll einsetzen

Faktor **Mögliche Antworten**

4. Soziale Verantwortung

1. Ich wollte etwas für die Gesellschaft tun

2. Ich wollte anderen Menschen helfen

13. Es ist ein gutes Gefühl, für eine sinnvolle Aufgabe zu arbeiten

Faktor **Mögliche Antworten**

5. Eigene Fähigkeiten zur Verfügung stellen

8. Die Arbeit schien für meine Karriere hilfreich zu sein

10. Ich wollte meine bereits erworbenen Fähigkeiten nützen

Faktor **Mögliche Antworten**

6. Neue Fähigkeiten erwerben

19. Ich wollte etwas tun, das ganz anders ist, als meine Arbeit

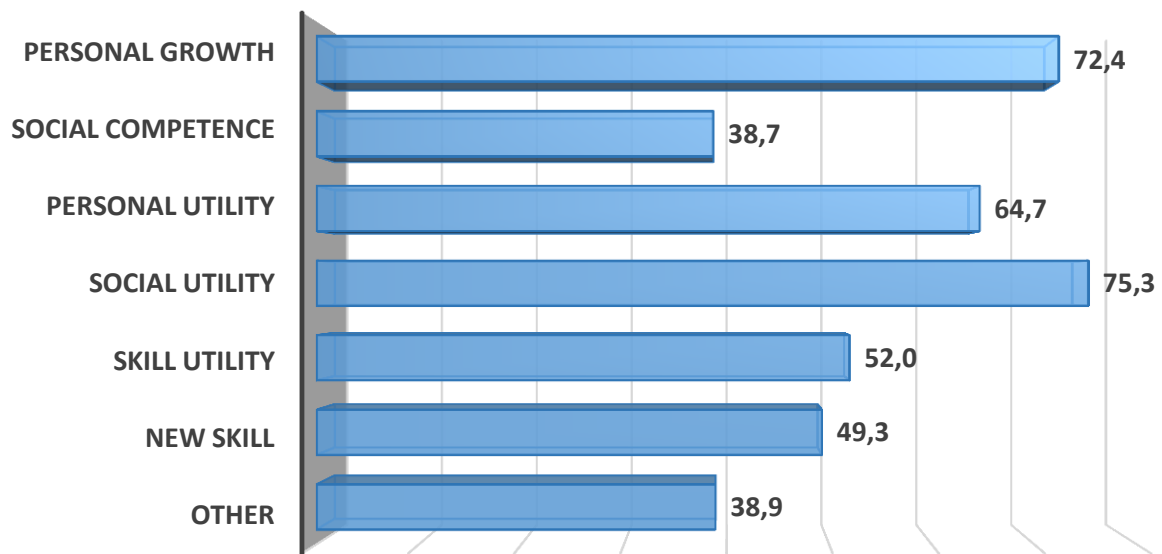
Faktor **Mögliche Antworten**

Anderes

3. Die Arbeit entsprach meiner religiösen Überzeugung

21. andere Gründe

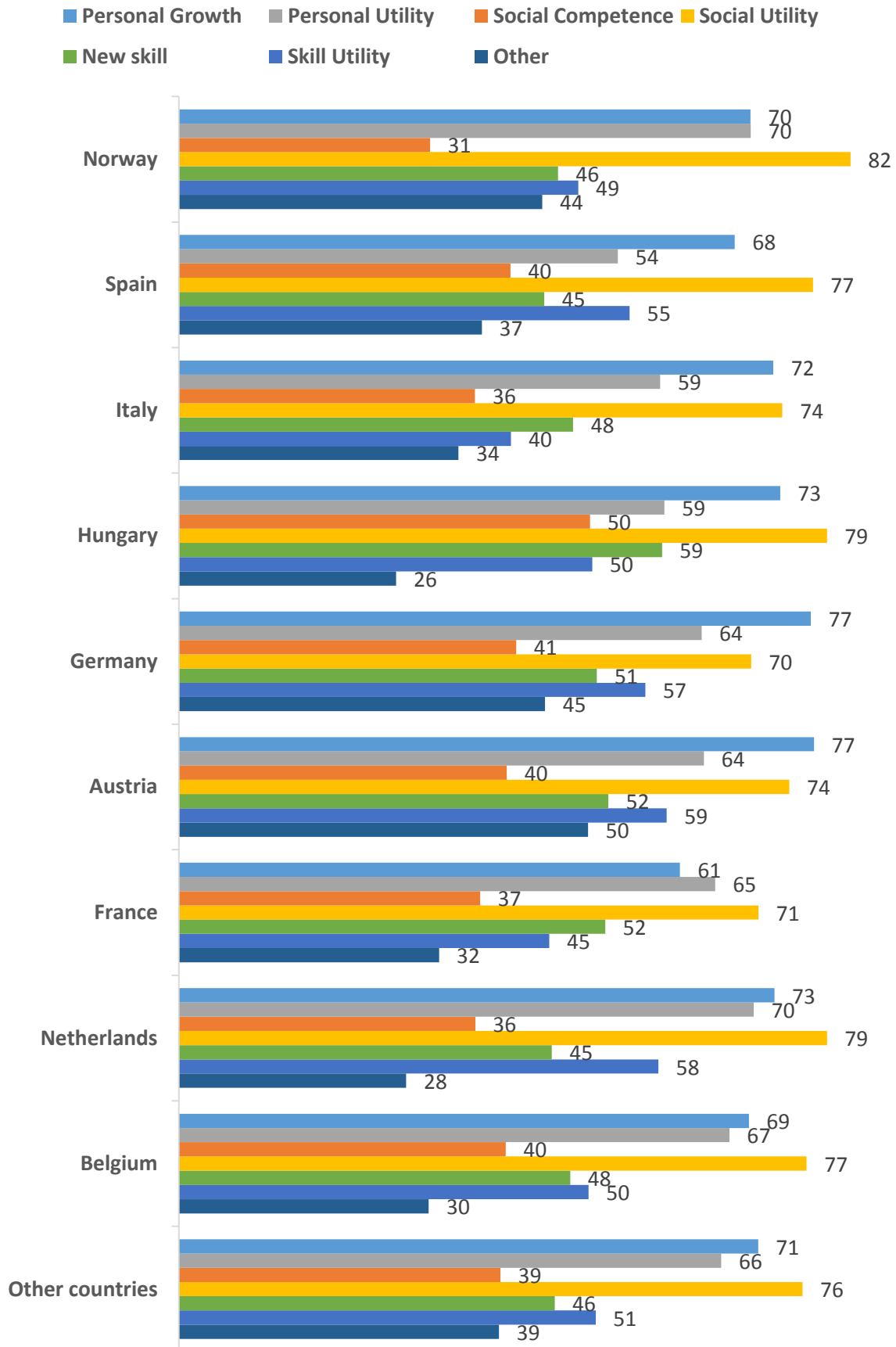
Reason to start as a TES volunteer



Wenn wir die Antworten der verschiedenen Faktoren vergleichen, erhalten wir ein Bild über die wichtigsten Beweggründe der Freiwilligen, bei der Telefonseelsorge zu beginnen.

Soziale Verantwortung in der Gesellschaft zu übernehmen und anderen Menschen helfen zu wollen, steht an erster Stelle, gefolgt von dem Wunsch, sich durch dieses Engagement selber weiter entwickeln zu können.

Reason to start as a TES volunteer / country



Was sind die Beweggründe weiterhin bei der TS zu arbeiten?

Für die Organisation ist es wichtig zu wissen, was Ehrenamtliche motiviert, weiterhin ehrenamtlich für die Telefonseelsorge arbeiten zu wollen, um entsprechende Maßnahmen setzen zu können.

Die Faktoren, die wir für diese Frage definiert haben, sind nahezu identisch mit den Faktoren, die die ursprüngliche Motivation beschreiben. Die unterstrichenen Antworten sind solche, die wir hinzugefügt haben. Wenn der Inhalt der Faktoren zu sehr differierte, haben wir neue Faktoren definiert.

Faktor **Mögliche Antworten**

1. Persönliche Entwicklung	4. Diese Arbeit ist interessant für mich
	5. Ich kann meine Fähigkeiten weiter entwickeln
	6. Ich kann wertvolle Erfahrungen machen
	7. Ich werde offener in meiner Sicht auf das Leben
	11. Ich lerne etwas Neues
	<u>12. Mein Selbstvertrauen wird stärker</u>
	18. Ich kann mich selbst besser kennen lernen und mich weiter entwickeln

Faktor **Mögliche Antworten**

2. Persönliche Erfüllung (statt Soziale Kompetenz)	8. Die Arbeit ist nützlich für meine Karriere
	9. Ich finde Freunde
	14. Ich bekomme mehr Anerkennung als in meinem Job und in der Hausarbeit

Faktor **Mögliche Antworten**

3. Persönlicher Gewinn/Sinnhaftigkeit	<u>10. Ich kann mein Wissen einsetzen</u>
	15. Ich will aktiv bleiben

16. Ich habe das Gefühl gebraucht zu werden

17. Ich verbringe meine Zeit auf sinnvolle Art

20. Ich kann meine Fähigkeiten einsetzen und Verantwortung übernehmen

Faktor **Mögliche Antworten**

4. Soziale Verantwortung 1. Ich kann etwas für die Gesellschaft tun

2. Ich kann anderen Menschen helfen

13. Es ist ein gutes Gefühl, für eine sinnvolle Aufgabe zu arbeiten

Faktor **Mögliche Antworten**

5. Kompetenz/ 21. Weiterbildung und Supervision werden angeboten

Entwicklung 22. Qualität von Aus und Weiterbildung

23. Zugang zu wichtigen Informationen wie z.B. mentale Gesundheit

Der Faktor **Kompetenz/Entwicklung** wurde zusätzlich aufgenommen, weil dieser Aspekt im Laufe der Mitarbeit stärker erlebt wird als vor Beginn der Mitarbeit

Faktor **Mögliche Antworten**

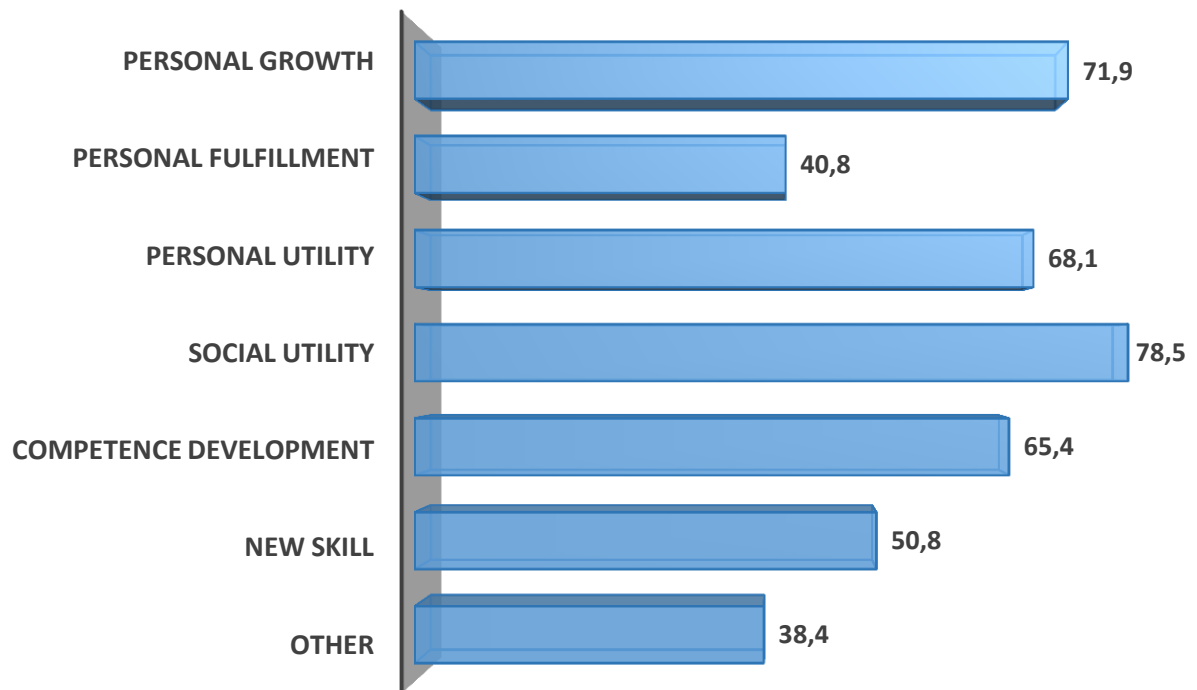
6. Neue Fertigkeiten 19. Ich kann etwas tun, das ganz anders ist als meine sonstige Arbeit

Faktor **Mögliche Antworten**

7. Andere 3. Die Arbeit entspricht meinen religiösen Überzeugungen

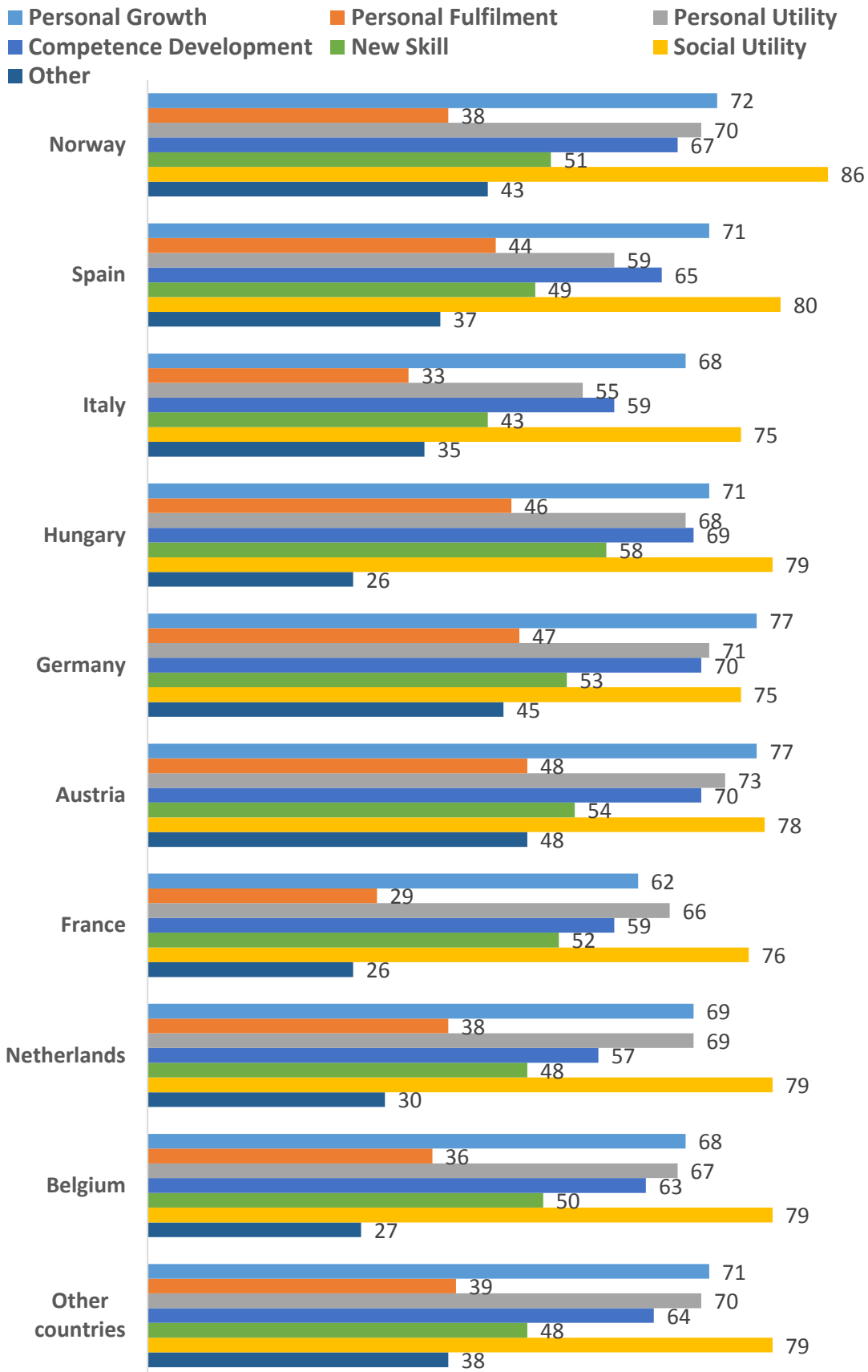
21. andere Gründe

Reason to continue to work at TES



Wenn wir die Gründe betrachten, warum Ehrenamtliche ihre Mitarbeit bei der Telefonseelsorge beibehalten, stellen wir fest, dass die Hauptfaktoren fast dieselben sind, wie zu Beginn ihrer Tätigkeit. Es zeigt sich, dass die Freiwilligen durch die Herausforderungen im Umgang mit den AnruferInnen mehr Kompetenz erwerben wollen und andererseits erleben, dass damit eine Entwicklung der eigenen Persönlichkeit einhergeht

Reason to continue to work at TES / country



Wenn Sie an Ihre ehrenamtliche Arbeit denken, inwieweit kann die Leitung der Telefonseelsorge Ihr Engagement unterstützen? Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Aspekten?

Auch bei diesem Punkt wurden miteinander korrelierende Fragen in verschiedenen Faktoren zusammengefasst.

Faktor **Mögliche Antworten**

1. Anerkennung

4. Anerkennung und Dank von den Hauptamtlichen

5. Persönliche Beachtung von den Hauptamtlichen

6. Regelmäßiger persönlicher Kontakt mit den Hauptamtlichen

9. Geschenke

10. Gute Ausstattung (z.B. Telefon, Computer, Örtlichkeit...)

13. Genügend viele Hauptamtliche

Faktor **Mögliche Antworten**

2. Verstehen

3. Geschriebene Anerkennung und Referenzen über die TS-Arbeit (z.B. für berufliche Bewerbungen)

14. Spirituelle Begegnungen

15. Nationales Internet Forum für Ehrenamtliche der TS

16. Teilnahme an IFOTES Aktivitäten (wie Kongresse)

18. Konferenzen offen für Ehrenamtliche

19. Training für Fortgeschrittene auf nationaler Ebene

Faktor **Mögliche Antworten**

3. Kompetenz Entwicklung

1. Qualität der Ausbildung und Weiterbildung

2. Unterschiedlichkeit im Angebot der Weiterbildung

8. Unterstützung der Ehrenamtlichen durch externe Experten

17. Weiterbildung für Ehrenamtliche auf fortgeschrittener Ebene

20. Intervention

21. Supervision

Faktor **Mögliche Antworten**

4. Materielle 7. Unfall- oder Haftpflichtversicherung

Anerkennung

11. Fahrtkostenersatz

12. Ersatz von anderen Spesen

Faktor **Mögliche Antworten**

5. Soziale 22. Regelmäßige, soziale Aktivitäten mit peer groups

Aktivitäten

23. Geselliges Beisammensein/ Feiern

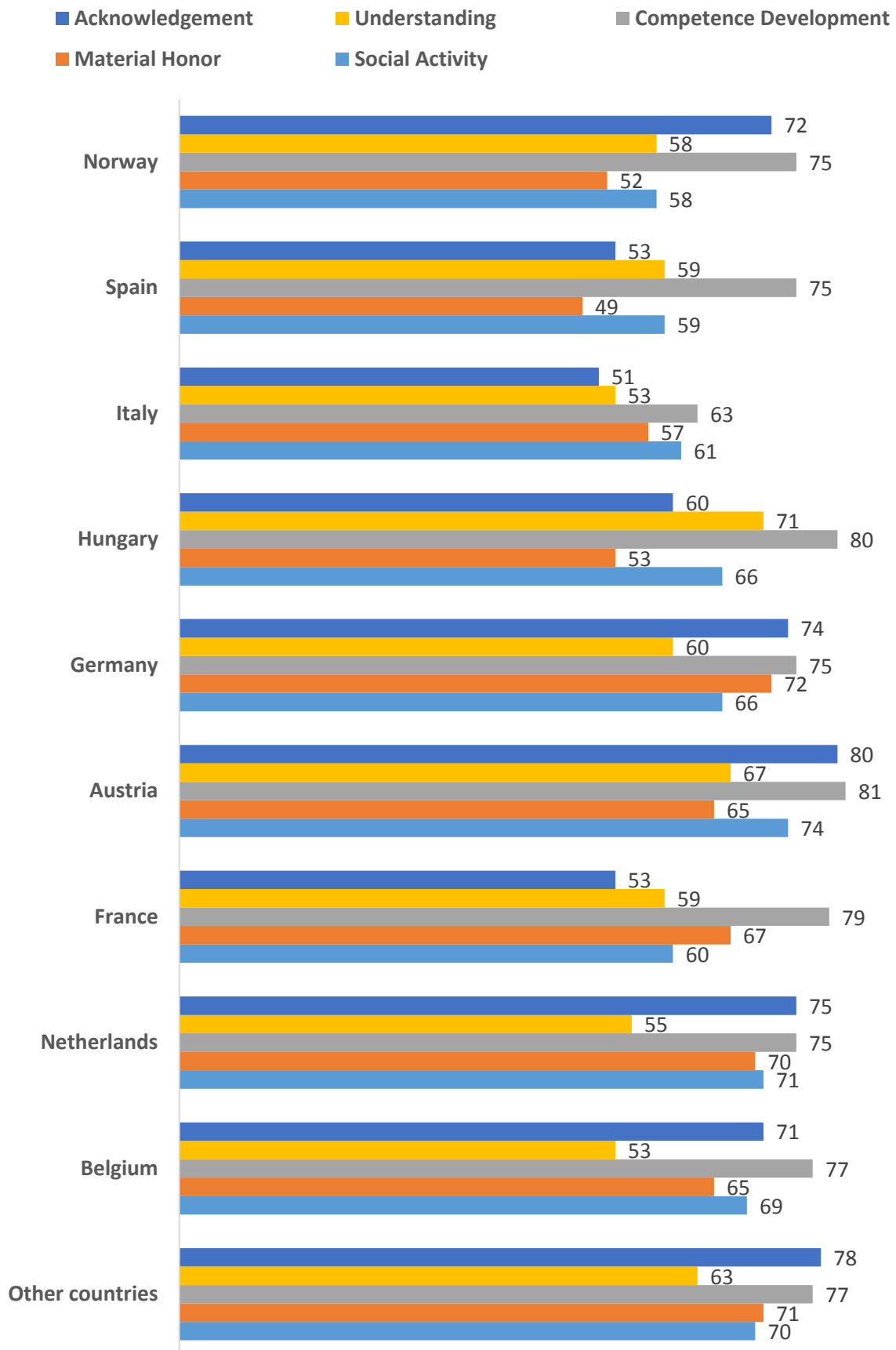
Das Ergebnis der Faktoren-Analyse zeigt, dass Ehrenamtliche am stärksten die Förderung und Entwicklung ihrer Kompetenz als förderlich erleben, in erster Linie die Qualität der Aus- und Weiterbildung.

Fast ebenso wichtig ist der Faktor Anerkennung des persönlichen ehrenamtlichen Engagements: Wahrgenommen werden, Gespräche mit der Leitung und nicht zuletzt auch die Ausstattung und das Ambiente des Arbeitsplatzes.

Satisfaction with support from TES



Satisfaction with support from TES / country



„Discussion“ – Erörterung der Resultate

Das Ziel der TESVoISat Studie war, die Motivation und Zufriedenheit ehrenamtlicher MitarbeiterInnen von Notrufdiensten zu untersuchen. Bisher gab es in einzelnen Ländern entsprechende Arbeiten, aber keine internationale Studie. Mit TESVoISat konnte nun zum ersten Mal eine große Anzahl von entsprechenden Daten in verschiedenen Ländern gesammelt und ausgewertet werden.

Die Studie wurde von den teilnehmenden Ländern (Belgien, Österreich, Norwegen, Ungarn, Italien, der Niederlande und Spanien) erstellt und durchgeführt. In diesen Ländern war die Teilnahme auch sehr hoch (am niedrigsten Spanien (10,7%), am höchsten Norwegen (54,4%), in Österreich (48 %).

In den Länderorganisationen, die sich angeschlossen hatten, gab es ebenfalls relevante TeilnehmerInnen-Raten (7.6% in Deutschland und 14.5% in Frankreich).

Die meisten ehrenamtlichen TeilnehmerInnen waren zwischen 45 und 74 Jahre alt, wobei das Durchschnittsalter der Männer ein wenig höher war. Im Ländervergleich fiel auf, dass in Frankreich 53,7 % der Ehrenamtlichen älter als 65 Jahre sind, während das in Italien nur bei 17,3 % der Fall ist.

Ehrenamtliche MitarbeiterInnen bei den Notrufdiensten verfügen über ein hohes Bildungsniveau. 68% haben einen Universitäts- oder College-Abschluss.

Die Dienststunden pro Monat, die Ehrenamtliche für ihre Organisationstätigkeit sind, betrug im Durchschnitt 10 bis 19 Stunden (52.3%). Im Ländervergleich zeigte sich, dass dieses Ergebnis für Belgien, Österreich, Deutschland, Italien, Spanien und Norwegen zutrifft. In den Niederlanden und in Frankreich sind die Ehrenamtlichen zwischen 20 und 29 Stunden tätig, in Ungarn sind sogar mehr als 30 Stunden üblich.

Die TeilnehmerInnen der Studie arbeiteten zum Zeitpunkt der Befragung durchschnittlich 7 Jahre bei ihren Telefon-Notrufdiensten.

Am häufigsten geschieht die Beratung über das Telefon. Mehr und mehr wird auch über Internet Hilfe angeboten. Im Ländervergleich ist hier Norwegen führend.

Auch bei der Frage, ob der Dienst alleine oder gemeinsam mit KollegInnen durchgeführt wird, nimmt Norwegen eine Sonderstellung ein. Dort ist man so gut wie nie alleine im Dienst, während das in Frankreich hauptsächlich der Fall ist. Das hängt mit den jeweiligen Strukturen der Organisation in den einzelnen Ländern zusammen und ist noch kein Qualitätsmerkmal per se.

Viele Ehrenamtliche engagieren sich neben beruflicher und privater Verpflichtungen für einen Dienst bei der Telefonseelsorge. 34 % sind im Ruhestand.

Neben der Arbeit bei der Telefonseelsorge sind einige KollegInnen auch für andere Organisationen ehrenamtlich tätig. In Österreich, den Niederlanden und Norwegen beträgt der Anteil über 50%.

Die TeilnehmerInnen der Studie gaben an, erste Hinweise über eine mögliche Mitarbeit bei einem Notrufdienst über Zeitungsartikel oder einen Radiobeitrag erhalten zu haben. Ausschlaggebend für eine Bewerbung war der Wunsch helfen und/oder etwas für die Gesellschaft tun zu wollen. Darüber hinaus wurde erhofft, eigene Fähigkeiten und Erfahrungen einzubringen und sich persönlich weiter entwickeln zu können. Diese Aspekte wurden auch an erster Stelle angeführt, als es um die Frage ging, was zur Fortsetzung der Mitarbeit motivierte. Hier wurde zudem noch stärker die Entwicklung der eigenen Kompetenz durch eine qualitative Aus- und Weiterbildung, sowie Supervision genannt.

Auf die Frage, welche spezifischen AnruferInnen als herausfordernd empfunden werden, wurden von Frauen Sexanrufer als unangenehmste Gruppe gesehen, während Männer aggressive Anrufer herausfordernd fanden. Die große Anzahl von Menschen, die an einer psychischen Erkrankung leiden, ist für Ehrenamtliche, die keine Experten auf diesem Gebiet sind, oft schwierig. Ebenso stellen AnruferInnen, die unter Suizidgedanken leiden, eine besondere Herausforderung dar. Hier ist der Ländervergleich interessant. In Norwegen wird jeder Anrufende gefragt, ob er oder sie schon einmal daran gedacht hat, sich das Leben zu nehmen. Entsprechend empfinden die KollegInnen in Norwegen AnruferInnen mit Suizidgedanken als wenig belastend.

Die Studie zeigte auch, dass es für Ehrenamtliche wichtig ist, in ihrer TS-Stelle gut eingebunden zu sein. Sie erleben es als motivierend, wenn sie Wertschätzung und Anerkennung erfahren. Die Balance zwischen einer erbrachten Leistung und deren

Anerkennung steigert die Zufriedenheit. Am förderlichsten für ihre Mitarbeit nannten die KollegInnen aber die Qualität der Aus- und Weiterbildung, sowie der Supervision.

Als wichtig betrachteten sie offensichtlich auch das Gefühl zu einer Gemeinschaft zu gehören, das unter anderem durch gesellige Veranstaltungen und Feiern gefördert wird.

Zusammenfassung

Die vorliegende Studie „TesVolSat“ bietet Informationen und Hinweise dafür, wie die Arbeit mit Ehrenamtlichen der Telefonseelsorge gestaltet werden kann. Aufgrund der Resultate können die Organisationen in den jeweiligen Ländern spezifische Aspekte beachten, um Motivation und Zufriedenheit zu fördern und entsprechende Schulungsmaßnahmen anzubieten, bzw. diese Faktoren auch schon bei der Bewerbung neuer MitarbeiterInnen zu nutzen. Die Ergebnisse sind aber auch für IFOTES wichtig und können generell für die zukünftige Arbeit der Notrufeinrichtungen in Europa nutzbar gemacht werden.

Profil der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen der Telefonseelsorge:

Das Angebot der Notrufe hat zum Ziel, Menschen in Krisen und in schwierigen Lebenssituationen ein vertrauliches Gespräch zu ermöglichen. Diese Aufgabe scheint insbesondere für Frauen attraktiv zu sein. Menschen, die sich bei den verschiedenen Telefonberatungsstellen engagieren, verfügen des Weiteren meist über eine höhere Bildung, sind häufig zwischen 45 und 65 Jahre alt und haben eine große Lebenserfahrung. Jüngere und berufstätige MitarbeiterInnen sind interessiert im Rahmen eines ehrenamtlichen Engagements Neues zu lernen und ihren Horizont zu erweitern.

Diese Resultate lassen vermuten, dass das Umfeld der Telefonseelsorge jenen Indikatoren entspricht, die die Europäische Kommission für ein aktives Altern von Europäischen Bürgern genannt hat.

Gewinnung von neuen ehrenamtlichen MitarbeiterInnen:

Die Studie zeigt, dass potentielle MitarbeiterInnen Menschen sind, die Erfahrungen in Hinblick auf neue Medien und soziale Netzwerken haben und auch gut informiert über die Möglichkeiten ehrenamtlicher Arbeit sind. Telefonseelsorge-Einrichtungen können diese

Ressource nutzen und ihre Informationen über unterschiedlichen Medien in die Öffentlichkeit bringen.

Motivation der MitarbeiterInnen der Telefonseelsorge

Die vorherrschende Motivation ist sozial begründet (jemanden helfen wollen), gefolgt vom Interesse an persönlicher Weiterentwicklung und der Möglichkeit, eigene Kenntnisse und Fähigkeiten, die im beruflichen und persönlichem Leben erworben wurden, sinnvoll einzusetzen. Das zeigt, dass TelefonseelsorgerInnen zumeist Menschen mit einem ausreichenden Selbstwertgefühl sind, sozial aktiv, offen und aufmerksam den Notwendigkeiten der Gesellschaft gegenüber, sensibel in Situationen emotionaler Krisen und bereit, weiter zu lernen, um sich die notwendigen Kompetenzen anzueignen. Aufgrund von Aus-, Weiterbildung und Supervision bietet die Telefonseelsorge umgekehrt den Ehrenamtlichen ein Umfeld, um für sich selbst psychosoziale Gesundheit zu bewahren.

Insgesamt bedeutet das, dass Menschen, die hier ehrenamtlich arbeiten, zum Allgemeinwohl der Gesellschaft beitragen, ihre Fähigkeiten sinnvoll einsetzen und in einer Gemeinschaft geerdet bleiben.

Die Studie hat auch die Sinnhaftigkeit von Netzwerken, wie IFOTES gezeigt. Die Studie wurde ja von Mitgliedern dieses Verbandes durchgeführt. Durch den Austausch in der Projektgruppe und den Vergleich der Länderresultate können für die einzelnen Länderorganisationen wichtige Impulse gegeben werden. Für die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen ist es ebenfalls eine Stärkung der Motivation, sich in einer großen internationalen Gemeinschaft zu wissen und durch den Austausch von Wissen und Erfahrung zu profitieren.

Für die an der Studie teilnehmenden Länder sind folgende Ergebnisse der Studie beachtenswert:

- Bewerbung von Ehrenamtlichen: auf die verschiedenen Möglichkeiten und persönlichen Chancen, die eine Mitarbeit bei der Telefonseelsorge bringen kann, aufmerksam zu machen
- Förderung der Ehrenamtlichen in Hinblick auf ihre Kompetenzen und der Entwicklung ihrer Persönlichkeit
- Aus- und Weiterbildung als auch von Ehrenamtlichen besonders geschätzten Wert

fortführen und weiterentwickeln

- Spezielle Weiterbildung für den Umgang mit herausfordernd empfundenen AnruferInnen anbieten.
- Ehrenamtliche MitarbeiterInnen bedürfen einer ständigen Begleitung von Seiten der Organisation, um deren Motivation und Zufriedenheit zu erhalten.
- Die Anzahl der Dienststunden für Ehrenamtliche pro Monat sollte idealerweise zwischen 10 und 19 Stunden liegen.
- Es sollten Möglichkeiten gefunden werden, dass ehrenamtliche MitarbeiterInnen in ihrem Dienst in der Telefonseelsorge nicht alleine arbeiten müssen, sondern sich innerhalb der Dienstzeit austauschen und entlasten können.
- Das Engagement der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen verdient Anerkennung, Verständnis, regelmäßiges Feed-back und Wertschätzung. Dies trägt in hohem Maß zu ihrer Motivation und Zufriedenheit bei.

Letztendlich gibt diese Studie IFOTES die Chance, die gesammelten Daten weiter zu analysieren und unter weiteren Aspekten auszuwerten. Eine ständige Förderung und spezifische Schulung der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen kommt in erster Linie den Anruferinnen und Anrufern der telefonischen Beratungseinrichtungen in allen Ländern gleichermaßen zugute.