

# Jahresbericht 2006

*Aus Worten können  
Wege werden.*



20 Jahre



TelefonSeelsorge  
Paderborn

## **Inhalt:**

<b>Vorwort</b>	S. 1
<b>1. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter</b>	S. 2
<b>2. Die Anruferinnen und Anrufer: Statistisches</b>	S. 3
<b>3. Email-Beratung</b>	S. 6
<b>4. Institutionelles</b>	S. 8
4.1 Leitungswechsel	S. 8
4.2 Interne Arbeitsgruppen	S. 8
4.3 Zwanzig Jahre Telefonseelsorge Paderborn – Fünfzig Jahre Telefonseelsorge Deutschland	S. 8
4.4 Vernetzung nach innen und außen	S. 10
4.5 Öffentlichkeitsarbeit	S. 10
4.6 Fortbildungsveranstaltungen	S. 10
<b>50 Jahre TelefonSeelsorge Deutschland</b>	
»Aus Worten können Wege werden.« Grüßworte von Kai-Uwe Ricke, Vorstandsvorsitzender Deutsche Telekom AG, Prof. Dr. Horst Köhler, Bundespräsident, Georg Kardinal Sterzinsky, Erzbischof von Berlin, Bischof Dr. Wolfgang Huber, Vorsitzender des Rates der EKD	S. 11
<b>Zehn Jahre TelefonSeelsorge im Internet</b>	
Eine subjektiv gefärbte Rückschau aus sechs Jahren Beteiligung	S. 12

## Vorwort

Dieser Jahresbericht der Telefonseelsorge Paderborn informiert Sie über Kontinuierliches und Beständiges, aber auch über Entwicklungen und Veränderungen im Jahre 2006 und holt die Einrichtung ein wenig aus der Verborgenheit heraus, in der sie sich naturgemäß befindet. Neben dem Bericht aus unserer Stelle wollen wir in diesem Jahr besonders auf den Bereich der Internetseelsorge hinweisen, die gegenüber der Telefonberatung immer ein wenig vernachlässigt wird und dennoch in Zukunft vermutlich einen immer größeren Stellenwert erlangt. Wir empfehlen den Aufsatz von Dipl. Psych. Ursula Bieber-Eckardt deswegen Ihrer besonderen Aufmerksamkeit.

Unser Alltagsgeschäft, das Gespräch mit den Anrufenden am Telefon, ist im letzten Jahr noch einmal expandiert. Mit 24.109 Anrufen und 18.540 Gesprächen ist die Anzahl gegenüber dem Vorjahr deutlich gestiegen. So erfreulich dieser Anstieg im Prinzip auch ist, bedeutet er doch für die Mitarbeitenden eine hohe Belastung, da es so gut wie keine Erholungsphasen zwischen den Anrufen mehr gibt. Wir sind dankbar, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiterhin mit hohem Engagement dabei sind. Sie machen damit die „Rund-um-die-Uhr“-Besetzung möglich, die ja ein Essential der TS darstellt.

Den Mentorinnen und dem Mentor der letzten Gruppenphase danken wir, dass sie durch ihr qualifiziertes Fortbildungs- und Begleitungsangebot die MitarbeiterInnen in ihrem Dienst unterstützen. Ein neuer größerer Gruppenraum, der uns im Haus zur Verfügung gestellt wurde, ermöglicht den Gruppen zudem, methodisch etwas mehr „Spielraum“ zu haben.

Beides zusammen, der Dienst am Telefon und die fachliche Begleitung durch Honorarkräfte, macht die Qualität und die Kompetenz der Telefonseelsorge aus. Auf diese Weise kann die Telefonseelsorge für ihr Einzugsgebiet einen unterstützenden Dienst im psychosozialen Feld leisten.

Die Telefonseelsorge steht in langjähriger konstruktiver Zusammenarbeit mit kirchlichen, kommunalen und freien Beratungs- und Hilfsdiensten, die unseren Anruferinnen und Anrufern als weiterführende Hilfsmöglichkeiten zur Verfügung stehen. Auch dafür wollen wir uns an dieser Stelle bedanken.

Als ökumenische Einrichtung stehen wir in Trägerschaft der beiden großen Kirchen und freuen uns, dass die Zusammenarbeit mit Träger und Kuratorium in gegenseitigem Einvernehmen immer wieder so gut gelingt.

In der Hoffnung, dass unser Jahresbericht Ihr Interesse findet, verbleiben

Monika Krieg  
(Leiterin)

Monika Dinger  
(stellv. Leiterin)



A. Wegener, Redefluss – Farbfluss

## 1. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Im Jahr 2006 waren 76 ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der TS tätig, davon 61 als aktiv Mitarbeitende; 15 Mitarbeitende pausierten. Aufgrund von beruflichen und persönlichen Veränderungen verließen 6 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die TS. Dafür nahmen im April 2006 sechs neu ausgebildete Mitarbeiterinnen den Dienst auf. Ende des Jahres ergab sich folgender Mitarbeiterstand:

*Tabelle 1: Stand der aktiven Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum 31.12.2006*

<b>Art der Mitarbeit:</b>	<b>Frauen:</b>	<b>Männer:</b>
Hauptamtliche MA	2	0
Sekretariat	1	0
Honorarkräfte für die Gruppenleitung	4	1
Ehrenamtliche MA	54	7
Ehrenamtliche MA in Ausbildung (seit dem 14.09.2006)	8	2

*Tabelle 2: Altersstruktur der MitarbeiterInnen*

### **Alter:**

unter 30 Jahre	2
30 bis 44 Jahre	8
45 bis 59 Jahre	33
über 60 Jahre	18

Um die Supervision und die Fortbildung der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu gewährleisten, fanden 7 Fortbildungsgruppen in regelmäßigen Abständen statt. Von den Honorarkräften schied im Laufe des Jahres ein Mentor aus.

Wie jedes Jahr wurde auch 2006 eine neue Ausbildungsgruppe mit 10 Teilnehmerinnen und Teilnehmern eingerichtet, um die Fluktuation der Mitarbeiter aufzufangen und entstehende Lücken auffüllen zu können.

## 2. Die Anruferinnen und Anrufer: Statistisches

Seit dem 1. Januar 1996 gilt eine vereinfachte, für alle Telefonseelsorgestellen in Deutschland verbindliche, bundeseinheitliche Statistik. Sie trägt der Tatsache Rechnung, dass die Aussagekraft der ermittelten statistischen Daten für das Arbeitsfeld Telefonseelsorge äußerst begrenzt ist.

Da aufgrund der zugesicherten Anonymität Angaben zur Person der Anrufenden von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern grundsätzlich nicht abgefragt werden, gelten als Basis der statistischen Auswertung die ankommenden Gespräche, aus denen bestimmte Rückschlüsse auf Anrufer und Anruferinnen gezogen werden. Dabei bleiben die Ehrenamtlichen in vielen Fällen auf Einschätzungen angewiesen, die, bedingt durch den fehlenden visuellen Kontakt, häufig nur vage und unvollständig sein können.

Die Telefonseelsorge Paderborn arbeitet seit Oktober 2004 mit einem neuen Statistikprogramm, das die Erfassung der erforderlichen Daten ganz in die Hände der Ehrenamtlichen legt und damit wesentlich vereinfacht. Allerdings ist ein Längsschnittvergleich mit den Zahlen der zurückliegenden Jahre seitdem nur sehr begrenzt und nur bezogen auf die wichtigsten Basisdaten möglich.

Gegenüber dem Vorjahr ist die Anzahl der Anrufe im Jahr 2006 noch einmal gestiegen (um ca. 29 Prozent); zieht man die Aufleger ab, lässt sich bei der Anzahl der Gespräche eine Steigerung von ca. 23 Prozent feststellen. Die Erhöhung der Anruferzahlen erklärt sich vor allem mit der Regionalisierung des D1-Handynetzes, die durch die Deutsche Telekom im März 2006 erfolgt ist. Seitdem kommen alle Handy-Anrufe des D1-Netzes aus unserem Einzugsgebiet rund um die Uhr in Paderborn an. Zudem blieb die Handyzeit für die anderen Handynetze erhalten, in der jeweils alle fünf Stunden für eine Stunde Handy-Anrufe

aus dem gesamten Bundesgebiet bei uns ankommen.

Die hohe Gesamtzahl bedeutet durchschnittlich 66 Anrufe pro Tag. Dazu kommt eine ungezählte Anzahl von Anrufversuchen, die uns nicht erreichen, weil unsere Leitungen gerade besetzt sind. Die bundesweite Statistik der Telekom zeigt, dass die Anrufversuche die Zahl der tatsächlich ankommenden Anrufe bis um ein Zehnfaches übersteigen. Hier besteht nach wie vor ein dringender Handlungsbedarf, der jedoch stellenübergreifend geregelt werden muss.

Die hohe Frequenz bedeutet für die Mitarbeitenden eine zunehmende Belastung.

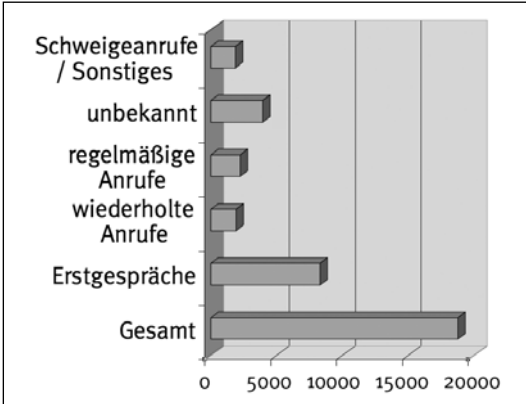
### Entwicklung der Anruferzahlen:

	1987	1997	2006
Anrufe	5.158	8.793	24.109
Gespräche	4.113	6.650	18.548
Anrufe pro Tag	14	24	66
Scherzanrufe	86 (2,1%)	479 (7,2%)	7.574 (31%)

Die Tabelle vermittelt einen Eindruck von der geradezu explosionsartigen Entwicklung der Anruferzahlen innerhalb der letzten 10 Jahre. Auch der fulminante Anstieg der Scherzanrufe in diesem Zeitraum wird deutlich. Beides hängt unmittelbar zusammen mit der Übernahme der Telefongebühren durch die Telekom sowie den Entwicklungen im Mobilfunkbereich.

Die Differenzierung zwischen Anrufen und Gesprächen geht auf die Tatsache zurück, dass bei einer Reihe von Anrufen kein Gesprächskontakt zustande kommt, sei es, weil der Anrufende sofort nach der Meldung von TS wieder auflegt, sei es aus anderen, vielleicht technischen Gründen.

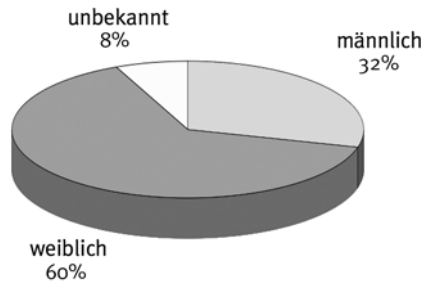
### Art der Kontakte (ohne Aufleger):



Bedingt durch die hohe Anzahl der Scherzanrufe wächst die Zahl derjenigen Anrufe kontinuierlich, bei denen die Einordnung in eine bestimmte Anrufergruppe nicht möglich ist.

### Geschlecht der Anrufer:

Im Jahr 2006 haben sich bei der Verteilung der Anrufe auf Männer und Frauen wie schon in den Vorjahren kaum Veränderungen ergeben, wenngleich der Anteil der Männer um 3 Prozent gestiegen ist (Frauen: -2 Prozent). Durch die hohe Anzahl von Kurzkontakten und Scherzanrufen erhöht sich allerdings die Anzahl derjenigen Anrufe, bei denen das Geschlecht der Anrufer schwer einzuschätzen ist.



V. Köstern, Der Schrei ins Telefon

## Alter der Anrufer:

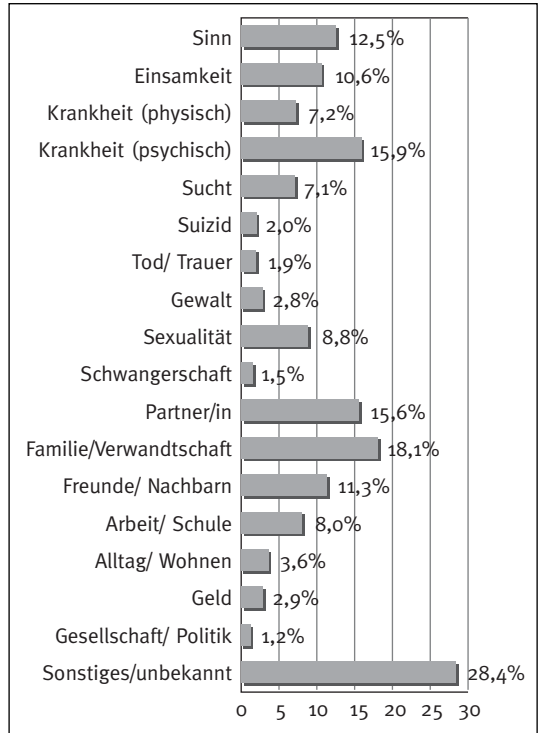
unbekannt	2363
bis 9 Jahre	145
10 bis 19 Jahre	9795
20 bis 29 Jahre	1081
30 bis 39 Jahre	1179
40 bis 49 Jahre	1744
50 bis 59 Jahre	1235
60 bis 69 Jahre	830
70 bis 79 Jahre	102
80 Jahre und älter	66

Im Vergleich zu den Vorjahren hat sich die Alterspyramide nur unwesentlich verschoben. Nach wie vor hoch ist die Anzahl der Gespräche mit Kindern und Jugendlichen zwischen 10 und 19 Jahren. Auch wenn auf diese Altersgruppe die meisten Scherzanrufe zurückzuführen sind, ist doch festzuhalten, dass mit 2257 Gesprächen auch in dieser Altersgruppe die Anzahl der ernsthaften Anrufe erfreulicherweise deutlich gestiegen ist.

## Themen der Gespräche:

Nach Abzug der Scherzanrufe und Aufleger verteilen sich die Themen der Gespräche prozentual auf folgende Bereiche. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Mitarbeitenden bis zu drei Gesprächsthemen benennen können: Wie schon in den vergangenen Jahren liegt auch 2006 ein deutlicher Schwerpunkt der Gespräche im Bereich Partnerschaft/Ehe/Familie. Mit genau 33,7 Prozent liegen diese beiden Themenkomplexe mehr als einem Drittel aller Gespräche zugrunde; nimmt man noch den Bereich „Freunde/ Kollegen“ dazu, ergibt sich, dass das Zusammenleben mit anderen das Hauptthema für die Ratsuchenden ist (45 Prozent).

Die Anzahl der Gespräche, die mit psychisch kranken Menschen geführt wurden, ist nicht weiter gestiegen und liegt konstant bei 16 Prozent aller Gesprächskontakte. Hier wird besonders deutlich, dass die Telefonseelsorge einen wichtigen Beitrag zur ergänzenden psychoso-

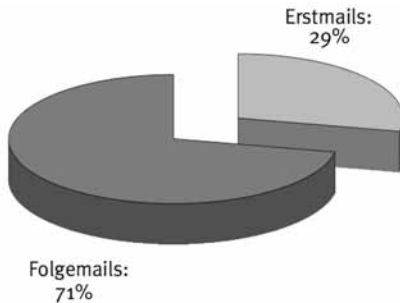


zialen Versorgung der Bevölkerung im Einzugsgebiet leistet.

Häufiger als früher werden allerdings wirtschaftliche Probleme angesprochen (Hartz IV). Ob sich an dieser Stelle zukünftig vermehrt gesellschaftliche Entwicklungen artikulieren, bleibt abzuwarten.

### 3. Email-Beratung

Seit September 2004 beteiligt sich die Telefonseelsorge Paderborn an der bundesweiten Email-Beratung, welche die Telefonseelsorge unter [www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de) im Internet anbietet. Alle Mails, die bei dieser Adresse ankommen, werden zentral gesammelt und nach einem bestimmten Schlüssel auf alle mitarbeitenden Stellen verteilt. Sieben gesondert ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beteiligen sich in Paderborn an dieser besonders interessanten und zeitintensiven Arbeit. 2006 wurden in der TS Paderborn insgesamt 308 Mailkontakte festgehalten. Davon waren 88 Erstkontakte, aus denen sich insgesamt 220 Folgekontakte ergaben.



Der Vergleich zum Vorjahr zeigt, dass die Anzahl der Erstmails in 2006 geringfügig gesunken ist. Entsprechend ist auch die Anzahl der Folgemails leicht zurückgegangen. Da die TS Paderborn auch in 2006 angeboten hatte,

pro Woche durchschnittlich je 2 Erstmails zu bearbeiten, von der zentralen Verteilstelle jedoch nicht immer 2 Mails zugewiesen wurden, gehen diese geringfügigen Veränderungen auf die normalen Schwankungen im gesamten Mailaufkommen zurück.

	2006	2005
Erstmails:	88	92
Folgemails:	220	234
<b>Summe:</b>	<b>308</b>	<b>326</b>

Ungefähr die Hälfte der Anfragen sind mit jeweils einer Mail zu beantworten, aus den anderen Erstmails entwickeln sich unterschiedlich lange Briefkontakte, die in Einzelfällen auch zu einer Begleitung des Mailers oder der Mailerin über einen längeren Zeitraum führen können.

#### Das Geschlecht der Mailerinnen und Mailer:

Geschlecht	Prozent	2006
unbekannt	5,7	5
männlich	30,7	27
weiblich	63,6	56
<b>Gesamt:</b>	<b>100,0</b>	<b>88</b>

Nachdem in den ersten Jahren der Mailberatung diese Möglichkeit eher von männlichen Mailern genutzt wurde, entspricht die Geschlechterverteilung der Ratsuchenden inzwi-



D. Kirsch,  
Ich-Fragment (Ausschnitt)



schen ziemlich genau derjenigen am Telefon: die meisten Anfragen kommen auch hier von weiblichen Mailern.

### Die Altersverteilung:

	Prozent	2006
unbekannt	11,4	10
bis 10 Jahre	0,0	0
bis 20 Jahre	22,7	20
bis 30 Jahre	37,5	33
bis 40 Jahre	9,1	8
bis 50 Jahre	15,9	14
bis 60 Jahre	3,4	3
bis 70 Jahre	0,0	0
bis 80 Jahre	0,0	0
<b>Gesamt:</b>	<b>100,0</b>	<b>88</b>

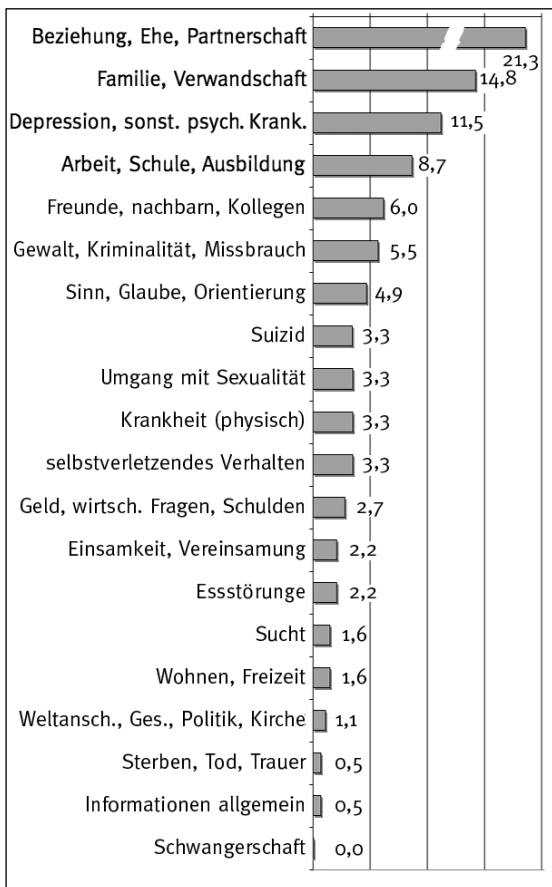
Die Tabelle zeigt deutlich, dass die Mailberatung zu einem hohen Prozentsatz von jungen Menschen genutzt wird. Anders als am Telefon, wo der Alterdurchschnitt in den mittleren Lebensjahren liegt, überwiegt hier eindeutig das junge Erwachsenenalter zwischen 20 und 30 Jahren. Jenseits der 60 gab es überhaupt keine Mailkontakte. Diese Altersverteilung hat natürlich auch Auswirkungen auf die behandelten Themen und Problemstellungen.

### Die Verteilung der Themen und Problemstellungen der Mailerinnen und Mailer:

Ähnlich wie am Telefon stehen auch in der Mailberatung Beziehungsthemen aus den Bereichen Ehe, Partnerschaft und Familie ganz vorn in der Liste der häufigsten Themen. Auch der Bereich der psychischen Erkrankungen, der in der Mailstatistik genauer ausdifferenziert wird, ist ähnlich hoch wie am Telefon. Deutlich niedriger als am Telefon sind erstaunlicherweise Mailkontakte zum Thema Einsamkeit. Ob durch diesen Befund das hartnäckige Vorurteil, Mailer seien überwiegend kontaktgestörte Computerfreaks, die keine anderen Beziehungsmöglichkeiten zur Verfü-

gung haben, endgültig widerlegt wird, oder ob er einfach auf das niedrigere Lebensalter der Ratsuchenden zurückzuführen ist, in dem das Thema „Einsamkeit“ möglicherweise eher unter dem Begriff der Partnersuche verhandelt wird, muss dabei offen bleiben.

Häufiger als am Telefon melden sich in der Mailberatung suizidgefährdete Menschen sowie Menschen, die mit Problemen aus dem Umfeld von extremer Gewalt, Kriminalität und Missbrauch konfrontiert werden. Damit lässt sich der subjektive Eindruck der Mitarbeitenden aus der Mailberatung, dass dort häufig schwierigere Probleme als am Telefon angesprochen werden, auch statistisch belegen.



## 4. Institutionelles

Aus Sicht der Institution war das Jahr 2006 geprägt von zwei herausragenden Impulsen: der Veränderung in der Stellenleitung und der Feier zum 20jährigen Bestehen der Einrichtung.

### 4.1 Leitungswechsel

Zum 1. April 2006 übernahm Dipl. Theol. Monika Krieg die Leitung der Telefonseelsorge Paderborn. Waren die ersten Wochen nach Stellenantritt vorrangig geprägt von den Vorbereitungen des Jubiläums, wurden die darauffolgenden Monate zusammen mit den haupt-, neben- und ehrenamtlichen MitarbeiterInnen dafür genutzt, das aktuelle Profil der Stelle neu zu bewerten und erste Perspektiven einer Weiterentwicklung zu erarbeiten.



Kontinuität und Neubesetzung - die hauptamtlichen MitarbeiterInnen der Telefonseelsorge Paderborn im Jahr 2006: (v.l.n.r.) Monika Dinger (stellv. Leiterin), Monika Krieg (Leiterin) und Gisela Köneke (Sekretärin)

## 4.2 Interne Arbeitsgruppen

Im Jahr 2006 gab es weiterhin zwei interne Arbeitsgruppen.

Die **AG „Daueranrufer“** widmet sich den Anrufenden, die sich über einen längeren Zeitraum hinweg häufiger und aus oft schwierigen, unübersichtlichen und belastenden Lebenssituationen heraus bei uns melden. Diese Menschen, die oft schon eine lange Enttäuschungs- und Leidensgeschichte mit Ämtern und Institutionen hinter sich haben und nicht selten eine hohe Verletzlichkeit mitbringen, stellen für die Geduld und Fachlichkeit der Mitarbeitenden manchmal eine große Herausforderung dar. Die Arbeitsgemeinschaft erarbeitete auf ihren Treffen Möglichkeiten für einen angemessenen Umgang mit diesen problematischen Anrufern.

Die **AG „Feste und Feiern“** organisierte den Ausflug ins Varieté nach Bad Oeynhausen.

**Punktueller Projektgruppen** wurden gebildet für die Vorbereitung des Jubiläums und zur Vorbereitung und Gestaltung des adventlichen Gottesdienstes.

Regelmäßig trifft sich zudem seit 1993 in unseren Räumen die **Ehemaligengruppe**, deren Mitglieder der TS weiterhin verbunden sind.

### 4.3 Zwanzig Jahre Telefonseelsorge Paderborn – Fünfzig Jahre Telefonseelsorge Deutschland

Die Feier des 20jährigen Jubiläums der Telefonseelsorge Paderborn wurde mit einem ökumenischen Gottesdienst in der Abdinghofkirche, einer Festveranstaltung im Paul-Gerhardt-Haus und einem internen Mitarbeiterfest begangen. Die Predigt von Superintendentin A. Schröder und der Festvortrag von Prof. Dr. M. Ebertz waren bereits im vergangenen Jahresbericht abgedruckt. Das Jubiläum bot Gelegenheit, die TS aus der Verborgenheit in das Licht der Öffentlichkeit zu rücken und vor al-

lem das Engagement der Ehrenamtlichen ausdrücklich zu würdigen. Zudem ergaben sich zu Vertretern des öffentlichen Lebens, anderer Beratungseinrichtungen und auch zwischen aktiven und ehemaligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gute Gespräche, von denen die Einrichtung und die Mitarbeitenden profitieren.

Im Nachklang des Jubiläums setzen sich Studierende der Universität Paderborn unter Leitung von Frau Prof. Dr. Ströter-Bender mit der Arbeit der Telefonseelsorge Paderborn intensiv auseinander. Die dabei entstandenen Bilder und Malereien zum Thema „Begegnungen“ wurden in der Stadtbibliothek Paderborn unter dem Motto „Kunst trifft Telefonseelsorge“ ausgestellt und spiegeln auf vielfältige Weise die kreativ gestalteten Vorstellungen und Phantasien der jungen Künstler hinsichtlich unterschiedlicher Seelenlandschaften und innerer Gestimmtheiten von Anrufer-

den. Mögliche Ausgangssituationen und Anlässe von Gesprächen standen genauso im Fokus der Darstellung wie verschiedene Facetten der Beziehungsgestaltung zwischen Ratsuchenden und Telefonseelsorgern. Einige der Arbeiten finden Sie hier im Jahresbericht.

Ein weiteres Jubiläum gab es im September in Berlin zu feiern. Dort wurde vor 50 Jahren die erste Telefonseelsorgestelle in Deutschland gegründet. Mit fachlichen und festlichen Veranstaltungen wurde dieses Jubiläum begangen. Aus Paderborn nahmen 12 Personen teil; insgesamt waren über 1.000 haupt- und ehrenamtlich Mitarbeitende der deutschen Telefonseelsorge zusammengekommen. In Gottesdienst und Festakt würdigten neben Bundespräsident H. Köhler auch der damalige Vorstandssprecher der Telekom sowie Vertreter der Kirchen den Einsatz der Telefonseelsorge für Menschen in Krisensituationen. Ausschnitte aus den Reden finden Sie auf Seite 11.



**Begegnungen**  
Ausstellung 20 Jahre Telefonseelsorge Paderborn  
Anlässlich dieses Jubiläums stellen Studierende der Universität  
vom 20. Juni bis 5. September 2006  
Malereien in der Stadtbibliothek Paderborn aus.



Plakat zur Ausstellung unter Verwendung des Bildes von F. Römheld, In der Fremde

#### 4.4 Vernetzung nach innen und außen

Die interne Kommunikation der Ehrenamtlichen und die Vernetzung der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geschah unverändert in der **Delegiertenversammlung** (DV) und überregional in der **Ehrenamtlichenvertretung der TS-Stellen in Westfalen** (ETSW). Die Hauptamtlichen vernetzten sich auf der Ebene von Westfalen mit den Leiterinnen und Leitern der anderen Stellen; M. Dinger und M. Krieg nahmen Ende April an der Jahrestagung der Bundeskonferenz in Vierzehnheiligen teil.

Eine andere Form der Kooperation haben wir mit der Ehe-, Familien- und Lebensberatung Paderborn aufgenommen. Die beiden Stellen verpflichteten sich, einen regelmäßigen Austausch zwischen den Hauptamtlichen zu pflegen und gegenseitig auf das jeweilige Angebot hinzuweisen. Geplant sind auch Treffen zwischen den Mitarbeitenden zum fachlichen Austausch.

#### 4.5 Öffentlichkeitsarbeit

Der Wechsel in der Stellenleitung und das Jubiläum gaben im Jahr 2006 mehrmals Gelegenheit, die Telefonseelsorge in der Öffentlichkeit darzustellen, in der Tagespresse wie auch im Rundfunk. Die beiden Leiterinnen stellten die Arbeit der Telefonseelsorge zudem in verschiedenen Vereinen und Gruppierungen vor.

#### 4.6 Fortbildungsveranstaltungen

Neben der kontinuierlichen Arbeit in den Fort- und Weiterbildungsgruppen wurden 2006 zwei kompakte Veranstaltungen angeboten.

Die **Jahrestagung** stand unter dem Thema „Die schon wieder! Zum Umgang mit Daueranrufenden und psychisch Erkrankten am Telefon“. Regelmäßig Anrufende, die ja häufig aus dem Kreis der schwer gestörten oder psychisch kranken Menschen stammen, stel-

len für die Mitarbeitenden der Telefonseelsorge eine besondere Herausforderung dar. Diese Anrufe lösen bei den Beratenden oft Reaktionen wie Unmut, Gereiztheit oder Ärger aus oder auch Unsicherheit in Bezug auf die eigene Rolle am Telefon. Frau Hildegard Weigand, Diplompädagogin und Qualitätsbeauftragte am Westfälischen Zentrum für Psychotherapie und Psychiatrie Paderborn, erschloss anhand konkreter Fallbeispiele den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Erlebnisweisen und die inneren Welten dieser Anrufenden, die Außenstehenden oft schwer zugänglich sind. Rolle, Auftrag und angemessene Handlungsmöglichkeiten der TS wurden jeweils in einem zweiten Schritt erarbeitet. Die Tagung stieß auf große Resonanz in der Mitarbeiterschaft. Für das Jahr 2007 wurde eine punktuelle Fortsetzung der Zusammenarbeit mit Frau Weigand ins Auge gefasst.

Das **Selbsterfahrungswochenende „Lustvoll und erfolgreich streiten“** mit Reinhard Fuke- riger, Dipl. Theologe, Supervisor und ehemaliger Leiter der Telefonseelsorge Paderborn, bot einen selbsterfahrungsorientierten Zugang zum schwierigen Umgang mit der eigenen Aggressivität. 16 Mitarbeitende hatten in Körperübungen, szenischen Darstellungen, Einzel- und Gruppenarbeit die Möglichkeit, den eigenen aggressiven Gefühlen „auf die Spur“ zu kommen, die in ihnen liegende Vitalität zu entdecken und ihre Bedeutung für die Gestaltung von Beziehungen zu erkennen.

## 50 Jahre TelefonSeelsorge Deutschland

### »Aus Worten können Wege werden.«

September 2006 in Berlin: Ökumenischer Gottesdienst, Festakt, Symposium

Hier, in der Stadt mit der damals höchsten Suizidrate, gründete der Arzt und Pfarrer Klaus Thomas den ersten telefonischen Beratungsdienst in Deutschland, die »Ärztliche Lebensmüdenbetreuung«. Heute, 50 Jahre später, leisten in 105 TelefonSeelsorgestellen gut 7000 Mitarbeitende rund um die Uhr ihren Dienst.

Mit der Deutschen Telekom, langjähriger Partner der TS, wird 1997 ein Kooperationsvertrag geschlossen; seither gilt: Die TelefonSeelsorge ist gebührenfrei aus jedem Handy- und Ortsnetz unter den bundeseinheitlichen Rufnummern 0800-1110 111 und 0800-1110 222 zu erreichen; im Jahr 2006 erweiterte die Deutsche Telekom diesen Vertrag um das so genannte Mobilfunkrouting: Seither ist die Beratung aus dem D1-Mobilfunknetz regionalisiert, was Ortsnähe zum Anrufer gewährleistet.

### **Kai-Uwe Ricke, Vorstandsvorsitzender Deutsche Telekom AG:**

»Die Deutsche Telekom steht der TelefonSeelsorge als verbindender und verbindlicher Partner bereits seit vielen Jahren mit ihrem Know-how zur Seite. Zudem übernimmt die Deutsche Telekom alle Kosten auch wenn der Anruf nicht aus dem Telekom-Netz kommt. Ich freue mich und bin stolz darauf, dass wir auch heute noch der Partner der TelefonSeelsorge sind und so auch die beiden großen Kirchen unterstützen können.«

### **Prof. Dr. Horst Köhler, Bundespräsident:**

»Tausende von ehrenamtlichen Mitarbeitern einige von Ihnen sind heute hier ermöglichen die Erreichbarkeit rund um die Uhr. Sie, meine Damen und Herren, - und ich muss vor allem die Frauen erwähnen, denn die sind mit

über 80% deutlich in der Mehrheit, da müssen wir Männer noch tüchtig aufholen. Sie geben einen Teil Ihrer Lebenszeit dafür her, anderen in ihrer Not, in ihrer Trauer, bei Fragen nach dem Sinn des Lebens und der eigenen Zukunft beizustehen, sie für eine Weile auf ihrem Weg zu begleiten, vielleicht zu stützen oder auch einmal kräftig anzuschieben. Dafür gebühren Ihnen unsere Anerkennung und unser Dank. Denn Ihr Dienst kommt letztlich uns allen zugute, ob wir das Angebot selbst nutzen oder nicht.«

### **Georg Kardinal Sterzinsky, Erzbischof von Berlin:**

»Drei Tatsachen bewundere ich an der TelefonSeelsorge, die m. E. auch die Ursache für ihren Erfolg sind: Die TelefonSeelsorge ist eine gelungene Verknüpfung  
– von moderner Kommunikation und kirchlicher Seelsorge  
– von Ehrenamt und Hauptamt  
– des Engagements von evangelischen und katholischen Christen für unsere Gesellschaft.«

### **Bischof Dr. Wolfgang Huber, Vorsitzender des Rates der EKD:**

»Seelsorge, so ist von einer klugen Frau gesagt worden, ist die „Muttersprache der Kirche“. Sie ist die grundlegende Form, Menschen die Gnade Gottes nahe zu bringen, die jeder und jedem gilt. TelefonSeelsorge ist ein besonders eindrückliches Zeichen dafür, dass niemand von dieser Gnade ausgeschlossen ist. Wer auf einmal nicht mehr weiter weiß, findet bei der TS einen Ansprechpartner. Die Menschen wissen, dass sie hier in Notlagen und Krisen verlässliche und weiterführende Hilfe erwarten können. Diese Form der Seelsorge ist gefragt und wird gebraucht.«

Bericht: Elke Mahne © 2006 TS Augsburg

## Zehn Jahre TelefonSeelsorge im Internet

### Eine subjektiv gefärbte Rückschau aus sechs Jahren Beteiligung

Von Ursula Bieber-Eckardt

*„Wir werden uns nicht allein auf die Festnetzverbindungen konzentrieren können, wenn wir auch in Zukunft über Medien eine seelsorgerliche Beratung für Menschen anbieten wollen!“*

*Diese Erkenntnis stand am Anfang von Telefonseelsorge im Internet. Inzwischen ist diese Form der Seelsorge über Mail und Chat bundesweit ein fester Bestandteil im Angebot der Telefonseelsorge mit 42 Mitarbeitenden Stellen.*

Telefonseelsorge bedeutet in der Regel eine punktuelle, einmalige Begegnung am Telefon. Was wirkt, bleibt im Dunkeln, die Bestätigung, das „gute Gefühl“, liegt im Augenblick des Telefonats oder in der Erkenntnis aus der Supervision. Anders in der Mail-Beratung. Hier kann ich mit einem Ratsuchenden in Kontakt bleiben, kann eine Entwicklung verfolgen und bekomme Rückmeldungen. In der Supervision kann ich Beratungsabläufe noch einmal anhand von authentischem Material kritisch nachvollziehen, und das ist immer eine besondere Lernquelle.

Mail-Beratung bedeutet eine besondere Verpflichtung. Ich kann zwar einen Übernahmetermin für eine Erstmail tauschen, nicht aber eine begonnene Korrespondenz. In dieser Beratung bin ich mit Verlässlichkeit und Kontinuität gefordert. Langer Atem und Geduld sind gefragt. Ich muss bereit sein, Korrekturen vorzunehmen an meinem Bild von Ratsuchenden und von seiner Situation, muss seine Entscheidungen akzeptieren, auch wenn ich mich um ein andere Ergebnis bemüht habe. Ich muss Grenzen setzen und sie einhalten; Rollenübertragungen erkennen, sie ansprechen, mich abgrenzen; Gegenübertragung wahrnehmen und nicht agieren. Ich muss Unvereinbarkeiten und eigene Anteile beim Ratsuchenden so ansprechen, dass ein fruchtbarer Beziehungsboden erhalten bleibt.

Trotz des großen Engagements ist nicht selten zu ertragen, dass keine Antwort mehr kommt, dass Abschied und Dank ausbleiben, das ich mit Ungewissheit auch bei lebenskritischen Situationen fertig werden muss. Immer wieder ist die Einübung im Loslassen ein Thema, gerade bei längeren Beratungsverläufen.

### Begeisterung und Grenzerfahrung

Telefonseelsorger sind in der Regel nach herkömmlichen Beratungskonzepten für das Telefon ausgebildet. Diese Konzepte bieten einen ‚wissenden‘ Hintergrund, die Umsetzung geschieht eher indirekt und intuitiv. Von diesem Wissen in einem höheren Maße Gebrauch machen zu können, ist ganz sicher Verführung und Motivation für mailende Töler. Man spürt aber auch schnell die Anforderung und Verpflichtung, die mit intensiveren Beraterisch-seelsorgerlichen Beziehungen einher geht. Die ersten Jahre waren ein nachhaltiger Erfahrungsprozess, in dem Begeisterung und Grenzerfahrung ihren Platz hatten.

Etwa fünfzig Prozent der Mailanfragen bestehen aus einem Einmal-Kontakt. Selbst dann ist das lesende Konzentrieren auf ein Anliegen, mit dem Bemühen um Antwort, oft mit einer hohen inneren Beteiligung verbunden. Die direkte „ping-pong-Dialogform“ am Telefon und im Chat spricht bei Mitarbeitenden ein deutlich anderes Fähigkeitsspektrum an als die viel stärker reflektierende Haltung bei Schreiben einer E-Mail.

*„Ich kann mir absolut nicht vorstellen, dass ich das, was ich hier schreibe, am Telefon sagen könnte. Das wäre mir viel zu nah.“* Zitat aus einer E-Mail. Im Gegensatz zum Telefon gibt es keinen unmittelbaren Sinneskontakt. Diese zusätzliche Distanz schafft neue Möglichkeiten.

Aus der siebenjährigen Mobilfunkgeschichte kennen wir im Vergleich zum Festnetz ein bunteres Anrufer-Klientel. Es gibt wenige Scherzmails; Testmails schon eher, aber nicht plump, sondern im Gewand von Inszenierungen, die sich durch besondere Dramatik oder

Grausamkeit als solche outen. Manchmal lässt sich eine Grenze zwischen Inszenierung und gelebter Wirklichkeit gar nicht ziehen, genauso wie bei manchen Geschichten am Telefon. Doch beim Schreiben gibt es mehr Reflektionszeit als am Telefon, der Überraschungseffekt bleibt aus.

Zu Beginn dieser Arbeit war uns nicht klar, wie viele tief verletzte, scheue, missbrauchte, gehemmte, lebensbehinderte Menschen dieses Ausmaß an Schutz brauchen, um mit der eigenen Situation in einen Erste-Hilfe-Kontakt zu treten und dabei handelt es sich noch um die „Auslese der Internetfähigen“. Es sind Mailer, die an Lebensabgründen stehen, die in völlig festgefahrenen, chronifizierten Situationen hoffen, dass jemand stellvertretend eine Hoffnung aufbauen kann. Spontane, fragmentarische und oder bis ins Detail ausformulierte Mails, diffuse Hilferufe bis präzise formulierte Fragestellungen werden ausgesandt. Unverbindliche Haltungen von „mal sehn, welche Option denn TS noch so für mich hat“ bis zu dem Wunsch, einen geschützten Ort und einen Menschen zu finden, der das eigene Leid, die eigene Leere und den Wunsch, dem Leben ein Ende zu setzen, aushält. Die Ratsuchenden finden Aufnahme, Annahme, Begleitung – aber sie müssen auch die Grenze dieser Beratungsform sehen lernen. Im günstigen Fall war die Mail-Beratung vertrauenerweckend genug, um den nächsten notwendigen Schritt zur Annahme von Hilfe machen zu können. Dabei ist das bundesweit abfragbare Hilfefartei-Netz von TS ein Segen.

Der Wunsch, sich vom Gegenüber, vom Beratenden ein Bild zu machen, ist recht häufig. Regeln und Bedingungen des Mail-Wechsels müssen im Rahmen des veröffentlichten Konzeptes je neu geklärt und abgesprochen werden. Die Anonymität der Beratenden ist ebenso verbindlich wie am Telefon.

„Das Ich ist auf das Du hin angelegt“. Aus Erfahrung und Praxis von TS lässt sich dieses Erkenntnis Martin Bubers vielfach bestätigen, aus den Mails wie vom Telefon. Die Suche und die Sehnsucht nach Halt ge-

bender und Geborgenheit vermittelnder Beziehung, die die Entwicklung und den Erhalt der eigenen Identität ermöglicht und unterstützt und vor Alleinsein und Einsamkeit bewahrt, sind in vielen Mails zentrales Thema. Da, wo deutlich wird, dass vorhandene Kraft und Struktur nicht ausreichen, ist Mail-Beratung Motivations- und Vertrauensarbeit zu weiteren Schritten im Hilfesystem.

Nöte um Ausbildung und Arbeitsplatz, finanzielle und existentielle Sorgen erlebt man auf vielfache Weise mit persönlichen Defiziten und Blockierungen verwoben. Sie spiegeln natürlich auch eine objektiv schwieriger bis aussichtslos werdende Situation in unserer Gesellschaft wider. Manchmal gibt es Kraft, den Mut und die aktivierende Wut der Verzweiflung zu wecken, um Ungewöhnliches und Neues zu planen und zu wagen, sich nicht resigniert zurück zu ziehen.

Verlässlichkeit, Erreichbarkeit, Authentizität, Berührbarkeit als Qualitäten des beratenden Gegenüber helfen, Hoffnung aufzubauen. Der Berater als Hilfs-Ich in Sachen Hoffnung trägt vielleicht für die Dauer des Kontaktes, möglicherweise etwas darüber hinaus. Das transzendente DU, Gott als Garant für die Berechtigung menschlicher Hoffnung, wird erstaunlich oft angesprochen, nach subjektivem Eindruck öfter als am Telefon.

**Verlässlicher Rahmen – verbindliche Regeln**  
Eine weitere Berater-Qualität ist die unbedingte Fähigkeit, Distanz einzunehmen. Eine Distanz, die Abhängigkeit verhindert und rückt auf eigene Verantwortung und eigene Möglichkeiten, die hilft, unrealistische Erwartungen zu korrigieren. Eine Hilfe, Abhängigkeiten als solche zu erkennen, gibt Kraft.

Jede verantwortliche Beratung braucht einen verlässlichen Rahmen und verbindliche Regeln. In der fünfzigjährigen Geschichte der Telefonseelsorge wurden Rahmenbedingungen und Essentials entwickelt, nach denen alle TS-Stellen verbindlich arbeiten. In der Ausgestaltung ist jede Stelle vor Ort autonom. Das Gleiche gilt für Telefonseelsorge im Internet.

Die Arbeit geschieht vor Ort, Mitarbeiter, die seit mindestens zwei Jahren am TS-Telefon tätig sind, werden für die Beratung im Internet ausgewählt, ausgebildet, erhalten Supervision und Fortbildung und erledigen die Mail-Beratung – dem Medium angemessen – zum großen Teil von ihren Heim-PCs unter vertraglich abgesicherten, vertraulichen Bedingungen. Anfragen von Ratsuchenden gehen bundesweit über ein Portal auf der homepage von TS ([www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de)) ein und werden von einer zentralen Koordinationsstelle den mitarbeitenden Stellen vor Ort oder den mitarbeitenden Ehrenamtlichen nach Verteilungsplan direkt in ihr Berater-Konto zugewiesen.

Seit Einführung der gebührenfreien Telefonnummer hat TS bundeseinheitlich ein einheitliches Erscheinungsbild. Das Profil hat sich geschärft. Gleichgültig, aus welchem Winkel unseres Landes Ratsuchende Kontakt suchen, sie stoßen auf eingeleichtertes Angebot. Die Unterstützung durch die Deutsche Telekom hat dazu entscheidend beigetragen. In diese Phase fiel der Beginn der Internetarbeit, und es lag dem Medium entsprechend nahe, einen zentralen Internetauftritt zu planen. Das realisierte sich in vielen Teilschritten. Die Konstruktion einer koordinierenden Stelle, die auf Bundesebene eng mit der evangelischen und katholischen Geschäftsstelle zusammenarbeitet und kontinuierlich Kontakt zu den mitarbeitenden Stellen pflegt, war unverzichtbar. Es ist in hohem Maße von dem Umfang und der Qualität der Besetzung dieser Koordinationsstelle abhängig, ob das Angebot verlässlich ist und Ratsuchende auch wirklich erreicht. Homepagepflege, Vernetzung im Internet, Anfrage-Verteilung, Umgang mit kritischen Anfragen und Rückmeldungen, Inflow an alle Mitarbeitenden, Organisation des Austauschs der Stellen im Beirat, das alles in Alltag und weitgehend Routine geworden, sofern die Koordinationsstelle ausreichend besetzt ist.

### **In einem konkurrierenden Feld**

TS war am Ball, als der Beratungsmail-Boom begann. Inzwischen gibt es kaum noch Seelsorge- und Beratungseinrichtungen, die ein

solches Angebot nicht machen. TS befindet sich in einem konkurrierenden Feld. Die Kommunikations- und medientechnische Entwicklung ist rasant. Das enorme Potential an gut ausgebildeten Ehrenamtlichen, unterstützt und geleitet von Hauptamtlichen vor Ort, braucht eine Bündelung nach innen und medientechnische Profilierung und Präsentation nach außen. Der Spagat, den Telefonseelsorge zu leisten hat zwischen der Bundesebene, die die Einhaltung der Rahmenrichtlinien und die Zusammenarbeit mit der Telekom zu verantworten hat, und den Stellen vor Ort, die unter Finanzhoheit und Aufsicht der Träger stehen, dieser Spagat wird im Bereich TS im Internet besonders aktuell. Transparenz und Informationsweitergabe auf Augenhöhe sind notwendig. Die Arbeit gelingt gut, wenn die Koordination es versteht, Beteiligung und Mitsprache in Technik und Organisation für alle Stellen zu sichern und den Austausch über Inhalte zu fördern.

### **Kerngemeinde der Internetberatenden**

In der Zeit, als zehn bis zwanzig TS-Stellen mitarbeiteten mit dem Ziel der Anerkennung dieses Arbeitsbereichs bei drei Jahren kontinuierlicher Begleitung durch die Koordination entwickelte sich so etwas wie die „Kerngemeinde“ der Internet-Beratenden. Das Klima vieler TS-Stellen vor Ort bildete sich gewissermaßen überregional ab. Dies veränderte sich mit der wachsenden Zahl mitarbeitender Stellen und einer stark zeitreduzierten Koordinatoren-besetzung sowie dem Systemwechsel von der E-Mail- zur Web-Mail-Beratung. Wir waren im Alltagsgeschäft angekommen. Ganz sicher hat TS dem evangelischen Geschäftsführer und dem katholischen Referenten auf Bundesebene zu danken, dass sie trotz aller Bedenken und finanzieller Hürden Kurs gehalten haben für dieses Angebot. Beide hatten zukünftige Entwicklungen immer fest im Blick und im Kalkül.

Viele seelsorgerlich-beratende Einrichtungen beneiden TS um das schier unerschöpfliche Potential an hoch motivierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die seit zehn Jahren diese Arbeit tragen. Auch in diesem Bereich ist



das Konzept der Ehrenamtlichkeit überzeugend. Die ehrenamtlich Mitarbeitenden bestimmen Ausmaß und Intensität ihrer Beratungstätigkeit nach Motivation, emotionalen und zeitlichen Freiräumen. Es hat eine besondere Qualität, dass Ehrenamtliche diese Arbeit ohne professionellen Helferdruck tun.

So beschreiben Ratsuchende die Wirkung in der Tat.

Ursula Bieber-Eckardt, Dipl.Psych.,  
Leiterin der der Telefonseelsorge Rhein-Neckar  
Der Artikel wurde in „Auf Draht“ 62/2006  
veröffentlicht.

„Hab ich dein Ohr nur, find ich schon mein Wort.“ (Karl Kraus) Dieser Satz, übertragen auf die Beratung per Mail, hieße: „Wenn ich nur weiß, dass dies jemand liest, dann tut mir das Schreiben schon gut.“



D. Wilke,  
Nightmare

## **Im Wunder**

Ich verliere mich  
im Dschungel der Wörter

finde mich wieder  
im Wunder  
des Worts

Rose Ausländer

**Herausgeber:**

Telefonseelsorge Paderborn  
Postfach 2642  
33056 Paderborn  
eMail: buero@telefonseelsorge-pb.de

Redaktion und verantwortlich für den Inhalt:  
Monika Krieg (Leiterin)  
Monika Dinger (stellv. Leiterin)

Layout: Stock Media Service  
Titel unter Verwendung des Bildes Redefluss –  
Farbfluss von A. Wegener  
Druck: Druckerei Reike  
Auflage: 600 Expl.© 2007



# TelefonSeelsorge

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

0800-1110 111 · 0800-1110 222

Deutsche Telekom  
Partner der TelefonSeelsorge