

Jahresbericht 2008



TelefonSeelsorge
Paderborn



Inhalt:

Vorwort	S. 1
1. Die Anruferinnen und Anrufer: Statistisches	S. 2
2. Email-Beratung	S. 5
3. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	S. 8
4. Institutionelles	S. 9
4.1 Interne Arbeitsgruppen	S. 9
4.2 Vernetzung von Ehren- und Hauptamtlichen	S. 9
4.3 Fortbildungsveranstaltungen	S.10
4.4 Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung	S.10
5. Telefonseelsorge aus der Sicht der Mitarbeitenden	S. 11
Ausbildungsgruppe 2007	S. 11
Eine Provokation: Scherzanrufe von Kindern und Jugendlichen – Gespräch mit C.K., 56 Jahre alt	S.13
Jahrestagung 2008 – Trends und Entwicklungen der Lebenswelten von Kindern und Jugendlichen	S.16
2008 war das Jahr des Umzugs	S.17



TelefonSeelsorge Paderborn
0800-1110111 / 0800-1110222

Herausgeber:

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

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

Satz: Stock Media Service
Auflage: 700 Expl. © 2009

Vorwort

Wenn Sie jetzt den aktuellen Jahresbericht der Telefonseelsorge Paderborn in Händen halten, so soll er Sie wie in jedem Jahr über Entwicklungen in der Einrichtung informieren – über Statistiken und Zahlen, über Anrufende und Mitarbeitende, aber auch über das, was die Telefonseelsorge darüber hinaus ausmacht.

Das Jahr 2008 war für die Telefonseelsorge Paderborn ein besonderes Jahr: nach mehr als 20 Jahren musste sie der Erweiterung des Domchores weichen und in ein neues Domizil im Zentrum von Paderborn umziehen. Mit Hilfe aller Beteiligten – Träger, Architekt, Telekom, Ehrenamtliche – ist dieses Unternehmen insgesamt glücklich verlaufen, so dass wir heute auf einen gelungenen Ortswechsel zurückschauen und uns über die großzügigen neuen Räume mit ihren vielfältigen Möglichkeiten für Telefondienst, Fortbildung und Gemeinschaftserleben freuen können.

Das Alltagsgeschäft ging neben der räumlichen Veränderung natürlich weiter.

Im Jahr 2008 stieg die Frequentierung der Telefonberatung noch einmal geringfügig an:

27.478 mal klingelte das Telefon (26.476 im Jahr 2007; 24.109 im Jahr 2006) 21.008 kam dabei ein Gespräch zustande (2007: 20.708)

Selbst abzüglich der hohen Zahl der missbräuchlichen Anrufe und Aufleger wird deutlich, dass die Telefonseelsorge in ihrem Auftrag der Beratung von Menschen in Krisensituationen nachgefragt bleibt.

Jahresberichte sind auch Gelegenheit, Dank auszusprechen, in erster Linie den ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Nachdem im Jahr 2007 viele, auch langjährig Mitarbeitende aus dem aktiven Dienst ausgeschieden sind, liegt die Paderborner Telefonseelsorge am unteren Limit der Anzahl von Mitarbeitenden, die eigentlich notwendig sind, um den 24-Stunden-Dienst zu gewährleisten. Trotzdem war es auch 2008 möglich, diesem Anspruch gerecht zu werden. Wir sind dankbar für den hohen persönlichen Einsatz und die beratende Kompetenz, mit der die Ehrenamtlichen sich in den Dienst der Anrufenden stellen und sie in häufig sehr belasteten Situationen begleiten.

Dank gilt auch den Mentorinnen und Mentoren, die diesen Dienst der Ehrenamtlichen mit einem qualifizierten Fortbildungsangebot unterstützen. Beides, der Dienst am Telefon bzw. der Mailberatung sowie die fachliche Begleitung, machen die Qualität und die Kompetenz der Telefonseelsorge aus.

Die gute Vernetzung der Telefonseelsorge mit anderen – kirchlichen, kommunalen und freien - Beratungseinrichtungen und Institutionen konnte auch im Jahr 2008 fortgeführt werden. Sie stehen unseren Anrufenden als weiterführende Anlaufstellen zur Verfügung, auf die wir bei Bedarf gerne verweisen. Auch dafür wollen wir uns an dieser Stelle bedanken.

Schließlich erfüllt uns auch die gute ökumenische Zusammenarbeit mit Träger und Kuratorium mit Freude und Dank.

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

Monika Krieg
(Leiterin)

Monika Dinger
(stellv. Leiterin)



1. Die Anruferinnen und Anrufer: Statistisches

Die statistische Erfassung von Daten unterliegt in der Telefonseelsorge besonderen Bedingungen. Dies liegt vor allem darin, dass die Mitarbeitenden aufgrund der zugesicherten Anonymität Angaben zur Person der Anrufenden grundsätzlich nicht abfragen und diese von daher nicht in die Statistik einfließen können. Als Basis der statistischen Auswertung können lediglich die ankommenden Gespräche dienen, aus denen bestimmte Rückschlüsse auf Anruferinnen und Anrufer gezogen werden. Dabei bleiben die Ehrenamtlichen in vielen Fällen auf Einschätzungen angewiesen, die, bedingt durch den fehlenden visuellen Kontakt, häufig nur vage und ungenau sein können. Insofern ist die Aussagekraft der ermittelten statistischen Daten für das Arbeitsfeld Telefonseelsorge begrenzt. Dennoch ist es sinnvoll, die Basisdaten festzuhalten und in einem Jahresbericht der Öffentlichkeit zugänglich zu machen.

Die Telefonseelsorge Paderborn hatte auch im Jahr 2008 einen Zuwachs an Anrufen zu ver-

zeichnen, wenngleich er mit 3,78 Prozent geringer ausfiel als in den Vorjahren. Dies ist immer noch zurückzuführen auf die Regionalisierung des D1-Handynetzes im Jahr 2006 und auf die Tatsache, dass auch weiterhin die bundesweit alle 5 Stunden vermittelte Handyzeit für die anderen Handynetze erhalten blieb. Die hohe Anrufrichte schränkt die Erreichbarkeit der Telefonseelsorge für die Anrufenden stark ein. Den Erhebungen der Telekom zufolge entfallen auf jeden Anruf, der die TS erreicht, 10 weitere Anrufversuche.

Bei einer gewissen Zahl von Anrufen kommt kein Gesprächskontakt zustande, sei es, dass Anrufende bei der Meldung von Telefonseelsorge direkt wieder auflegen, sei es, dass andere, vielleicht technische Gründe eine Rolle spielen. Daraus ergibt sich eine Differenzierung von Anrufen und tatsächlich zustande gekommenen Gesprächen. Auch deren Anzahl ist gegenüber dem Vorjahr um 1,4 Prozent gestiegen.

Die hohe Gesamtzahl bedeutet für die Mitarbeitenden eine zunehmende Belastung.

Im Längsschnittvergleich der vergangenen zehn Jahre wird die fulminante Entwicklung der Anruferzahlen deutlich sichtbar, vor allem

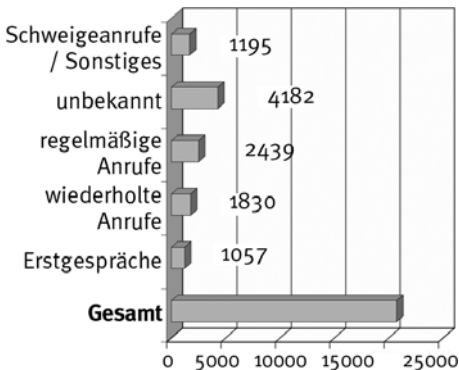
auch der Anstieg der Scherzanrufe. Dieser hat sich im Jahr 2008 noch einmal deutlich erhöht (um 7,8 Prozent) und stellt neben dem insgesamt hohen Gesprächsaufkommen eine zusätzliche Belastung der Mitarbeitenden dar.

Entwicklung der Anruferzahlen:

	1987	1997	2008
Anrufe	5.158	8.793	27.478
Gespräche	4.113	6.650	21.006
Anrufe pro Tag	14	24	75
Scherzanrufe	86 (2,1%)	479 (7,2%)	10.102 (37%)

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.



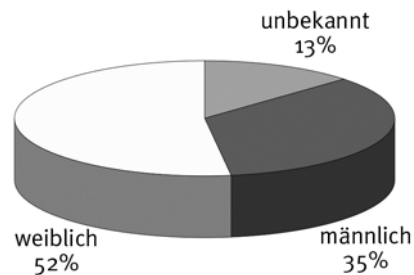
Als gleichfalls schwierig erweist sich die Bestimmung eines Erstgesprächs, da nicht immer erkennbar ist, ob sich der oder die Anrufende bereits früher einmal gemeldet hat. Aus etlichen Erstgesprächen ergeben sich – vielfach in einer akut kritischen Situation – Kontakte über einen gewissen Zeitraum, die

nach Bewältigung der Krise auch wieder beendet werden.

Die verhältnismäßig hohe Anzahl von Mehrfachanrufenden macht deutlich, dass es zunehmend Menschen gibt, die in der Telefonseelsorge dauerhaft Begleitung für schwierige Lebensumstände suchen und auch finden – oftmals parallel zu anderen unterstützenden Einrichtungen und Maßnahmen.

Geschlecht der Anrufernden:

Wenngleich immer noch deutlich mehr Frauen als Männer bei der Telefonseelsorge anrufen, so scheint sich langfristig eine Annäherung abzuzeichnen. Zum Vergleich: 2005 lag der Anteil von Anruferinnen noch bei 64 Prozent und der der Anrufer bei 29 Prozent. Der hohe Teil „unbekannt“ ist wiederum auf die hohe Anzahl von Kurzkontakten zurückzuführen, die eine präzise Einschätzung unmöglich machen.



Alter der Anrufernden:

unbekannt	2.062
bis 9 Jahre	184
10 bis 19 Jahre	12.161
20 bis 29 Jahre	982
30 bis 39 Jahre	1.319
40 bis 49 Jahre	1.650
50 bis 59 Jahre	1.467
60 bis 69 Jahre	931
70 bis 79 Jahre	184
80 Jahre und älter	66

Im Vergleich zu den Vorjahren hat sich die Alterspyramide nur unwesentlich verschoben. Der überwiegende Teil der Anrufer befindet sich im mittleren Lebensalter. Nach wie vor hoch ist die Anzahl der Gespräche mit Kindern und Jugendlichen zwischen 10 und 19 Jahren. In dieser Altersgruppe finden sich die meisten Scherzrufe. Vermehrt sind Anrufe von Kindern unter 9 Jahren eingegangen. Diese Altersgruppe wird häufig durch Einblendungen in altersgemäßen Fernsehsendungen oder auch im Projektunterricht in der Schule auf die Nummer der Telefonseelsorge aufmerksam gemacht.

Die Anzahl der ernsthaften Anrufe aus der Altersgruppe der 10 - 19-jährigen hat mit 2.002 Gesprächen gegenüber dem Vorjahr (2412) abgenommen.

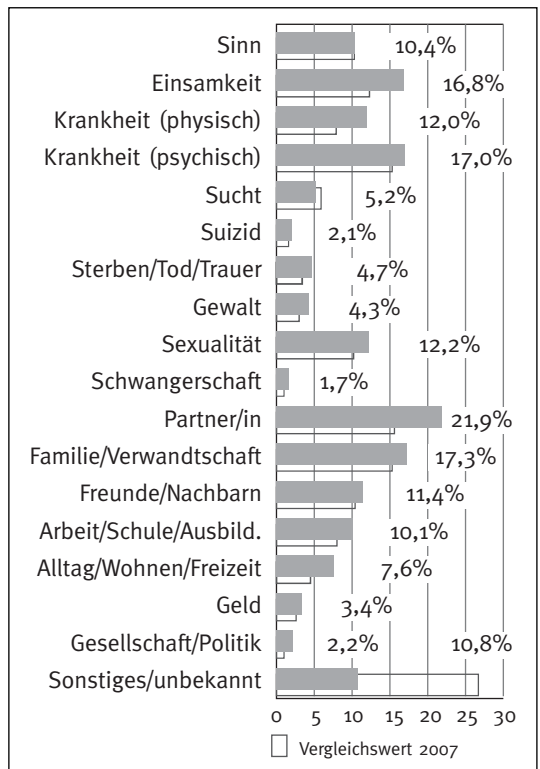
chosozialen Einrichtungen leben oder unter Betreuung stehen, ist das Angebot der Telefonseelsorge eine wichtige und in manchen Fällen unverzichtbare Ergänzung ihrer Versorgung und Alltagsbewältigung.

Themen der Gespräche:

Nach Abzug der Scherzrufe und Auflieger sowie bereinigt um die Anrufe, deren Dauer unter einer Minute liegt, 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 2008 ein deutlicher Themenschwerpunkt im Bereich Partnerschaft/Ehe/Familie. Mit genau 39,1 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 (50,6 Prozent).

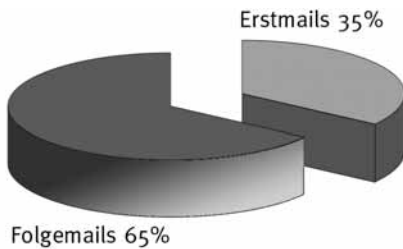
Die Anzahl der Gespräche mit psychisch kranken Menschen ist wieder leicht angestiegen (17 Prozent gegenüber 15 Prozent aller Gesprächskontakte im Jahr 2007). Gerade für diese Personen, die teilweise in psy-



2. Email-Beratung

Seit September 2004 beteiligt sich die Telefonseelsorge Paderborn an der bundesweiten Email-Beratung, welche die Telefonseelsorge unter 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.

2008 wurden in der TS Paderborn insgesamt 132 Mailkontakte bearbeitet. Davon waren 46 Erstkontakte, aus denen sich 86 weitere Kontakte ergaben:



Der Vergleich zum Vorjahr zeigt, dass die Anzahl der Erstmails in 2008 gegenüber 2007 nur unwesentlich gesunken ist. Auch in 2008 haben wir, wie schon im Vorjahr, nur noch eine wöchentliche Erstmail entgegengenommen. Die geringfügigen Schwankungen gegenüber dem Vorjahr erklären sich aus dem Verhältnis von bundesweit wachsenden Mitarbeiterzahlen in der Mailarbeit und dem insgesamt eher rückläufigen Mailaufkommen, so dass nicht immer für jede TS-Stelle ausreichend Mails zur Verfügung standen. Dies ist auch der Grund, weshalb die TS Paderborn zur Zeit darauf verzichtet, den Bereich der Mailarbeit weiter auszubauen.

	2006	2007	2008
Erstmails:	88	49	46
Folgemails:	220	89	86
Summe:	308	138	132

Etwas mehr als die Hälfte der Anfragen konnte mit jeweils einer Mail beantwortet werden,

aus den anderen Erstmails entwickelten sich unterschiedlich lange Briefkontakte, die in zwei Fällen zu einer langfristigen Begleitung des Mailers oder der Mailerin führten. Die relativ geringe Anzahl von Folgemails in 2008 hat allerdings auch damit zu tun, dass 17 Antwortmails von den Ratsuchenden gar nicht erst abgerufen wurden. Mögliche Gründe dafür können einerseits das hohe Sicherheitsniveau sein, mit dem der Datenschutz im Netz gewährleistet werden soll und dessen Handhabung manche Mailer möglicherweise überfordert. Andererseits gibt es auch die Gepflogenheit im Netz, einen Text gleich mehrfach zu nutzen und ihn bei mehreren Beratungsangeboten gleichzeitig einzustellen. Der Kontakt mit der Stelle, die als erstes reagiert, wird von dem Mailer dann auch weitergeführt.

Das Geschlecht der Mailerinnen und Mailer:

Geschlecht	Prozent 2007	Prozent 2008
unbekannt	12,2	6
männlich	28,6	14
weiblich	59,2	29
Gesamt:	100,0	49

Nachdem in den ersten Jahren der Mailberatung diese Kommunikationsmöglichkeit eher von männlichen Mailern genutzt wurde, hat sich das Bild in den letzten Jahren komplett verändert und entspricht inzwischen immer mehr der Geschlechterverteilung am Telefon: die meisten Anfragen kommen auch hier von weiblichen Mailern. Anders als am Telefon, wo die Stimme in der Regel einen deutlichen Hinweis darauf gibt, ob man mit einem Mann oder einer Frau telefoniert, kann in der Mailberatung jedoch das Geschlecht der Ratsuchenden häufiger unbekannt bleiben, z.B. wenn sich ein Mailer einen geschlechtlich nicht eindeutig festzulegenden Namen gibt. Diese Tendenz hat bei den von uns bearbeiteten Mails im letzten Jahr deutlich zugenommen.

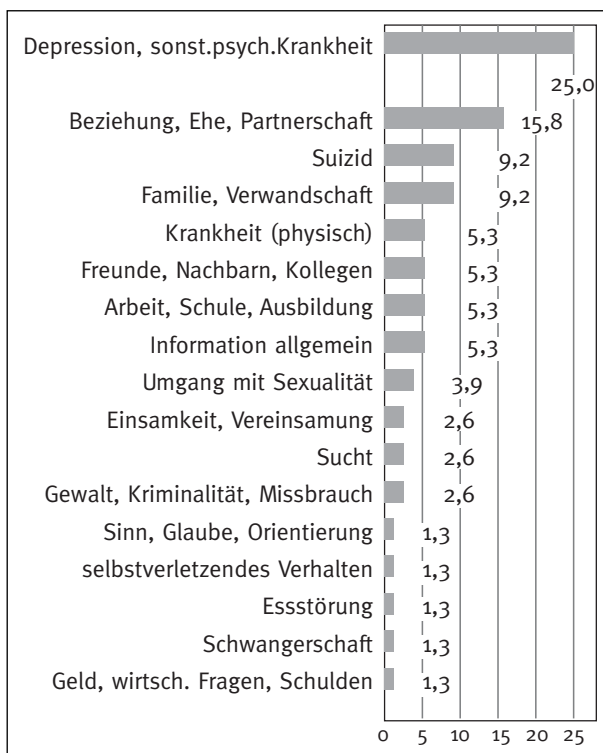
Die Altersverteilung:

Alter	Prozent 2007	Prozent 2008
unbekannt	28,6	14
bis 10 Jahre	0,0	0
bis 20 Jahre	22,4	11
bis 30 Jahre	30,6	15
bis 40 Jahre	4,1	2
bis 50 Jahre	14,3	7
bis 60 Jahre	0,0	0
bis 70 Jahre	0,0	0
bis 80 Jahre	0,0	0
Gesamt:	100,0	49

Die Tabelle zeigt deutlich, dass die Mailberatung zu einem hohen Prozentsatz von eher jungen Menschen genutzt wird. Anders als am Telefon, wo der Alterdurchschnitt in den mittleren Lebensjahren liegt, überwiegt hier eindeutig das junge Erwachsenenalter. Wie schon im Vorjahr waren auch diesmal die meisten Mailer zwischen zwanzig und dreißig Jahre alt. Allerdings scheinen die Mailer insgesamt etwas älter geworden zu sein: so wurde die bis 2007 zweitstärkste Altersgruppe der Zehn- bis Zwanzigjährigen abgelöst von der Gruppe der Dreißig- bis Vierzigjährigen, und erstmalig erhielten wir auch eine Mail von einem über 50jährigen Mailer. Diese Altersverteilung hat natürlich auch Auswirkungen auf die behandelten Themen und Problemstellungen.

Die Verteilung der Themen und Problemstellungen der Mailerinnen und Mailer:

Im Bereich der Themen und Problemstellungen zeigt sich 2008 eine auffällige Veränderung: Standen sonst – ähnlich wie am Telefon – Beziehungsthemen aus den Bereichen Ehe, Partnerschaft und Familie ganz vorn in der Liste der häufigsten Beratungsanfragen, so haben 2008 Anfragen zum Thema Depression und psychische Erkrankungen die Beziehungsthemen deutlich überholt. Mit genau 25 Prozent aller Anfragen hat dieser Bereich eine Steigerung von über 8 Prozent erfahren! Darin spiegelt sich in besorgniserregender Weise der auch sonst zu konstatierende gesamtgesellschaftliche Trend einer wachsenden psychischen Belastung und seelischen Überforderung vieler Menschen, die sich auch in den Statistiken der Krankenkassen z.B. in

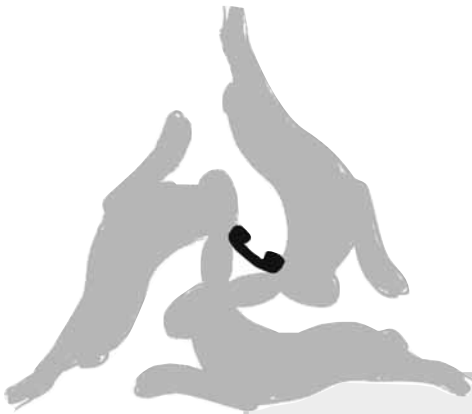


stetig steigenden Diagnosezahlen des Burn-Out-Syndroms, der Stresssymptomatik und der Erschöpfungsdepressionen niederschlägt.

Nimmt man dazu noch die ebenfalls weiter gestiegenen Kontakte mit suizidgefährdeten Menschen, die sich gegenüber 2006 fast verdoppelt haben, sowie mit Menschen, die Probleme aus dem Umfeld von extremer Gewalt, Kriminalität und Missbrauch bearbeiten möchten, so lässt sich der subjektive Eindruck der Mitarbeitenden, dass in der Mailberatung häufig schwierigere Probleme als am Telefon angesprochen werden, auch statistisch verifizieren.

Deutlich niedriger als am Telefon sind dagegen nach wie vor Mailkontakte zum Thema

Sinn, Glaube, Orientierung, Sucht in ihren unterschiedlichen Erscheinungsformen und erstaunlicherweise auch Einsamkeit. Ob dieser Befund auf das niedrigere Lebensalter der Ratsuchenden zurückzuführen ist, in dem das Thema „Einsamkeit“ möglicherweise eher unter dem Begriff der Partnersuche verhandelt wird, oder ob sich durch ihn das gängige Vorurteil, Mailer seien überwiegend kontaktgestörte Computerfreaks, die keine anderen Beziehungsmöglichkeiten zur Verfügung haben, widerlegen lässt, muss dabei offen bleiben.



TelefonSeelsorge Paderborn

0800 - 111 0 111 0800 - 111 0 222

Mailberatung: www.telefonseelsorge.de

3. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Im Jahr 2008 waren 69 ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der TS tätig, davon 54 im aktiven Dienst; 14 Mitarbeitende pausierten. Aufgrund von beruflichen und persönlichen Veränderungen verließen drei Ehrenamtliche die TS. Dafür nahmen im Dezember 2008 sechs neu ausgebildete Mitarbeitende den Dienst auf.

Ende des Jahres ergab sich folgender Mitarbeiterstand:

Tabelle 1: Stand der aktiven Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum 31.12.2008

Art der Mitarbeit:	Frauen:	Männer:
Hauptamtliche MA	2	0
Sekretariat	1	0
Honorarkräfte für die Gruppenleitung	3	2
Ehrenamtliche MA	60	9
Ehrenamtliche MA in Ausbildung (seit Juni 2008)	10	2

Tabelle 2: Altersstruktur der Mitarbeiterinnen

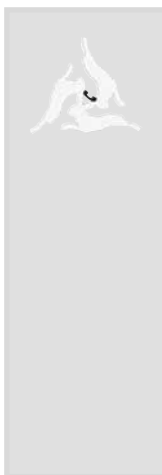
Altersbereich:

unter 30 Jahren	1
30 bis 44 Jahre	5
45 bis 59 Jahre	44
über 60 Jahre	19

Wenn man die zahlreichen Scherz- und Testanrufe von Jugendlichen außer acht lässt, entspricht die Alterstruktur der Mitarbeitenden in etwa der der Anrufenden.

Um die Supervision und die Fortbildung der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu gewährleisten, fanden 5 Fortbildungsgruppen in regelmäßigen Abständen statt.

Wie jedes Jahr wurde auch 2008 eine neue Ausbildungsgruppe mit 14 Teilnehmerinnen und Teilnehmern eingerichtet, um die Fluktuation der Mitarbeiter aufzufangen und entstehende Lücken auffüllen zu können. Zwei Personen mussten aus gesundheitlichen und familiären Gründen die Ausbildung bereits wieder beenden.



4. Institutionelles

4.1. Interne Arbeitsgruppen

Interne Arbeitsgruppen dienen dazu, sich fachlich weiterzubilden, Wege zur Präsentation nach außen zu finden und das Gemeinschaftsleben der Mitarbeitenden zu fördern.

Nach wie vor erweist sich die „**Daueranrufer-AG**“ als eine sinnvolle Ergänzung der regelmäßig stattfindenden Fortbildungsgruppen. Unter fachkundiger Begleitung wurden in vier Treffen gemeinsam Zugänge zu den inneren Welten der Anrufenden erarbeitet und daraus angemessene Formen des Umgangs mit ihnen erschlossen. Dies stellt eine Entlastung und Motivationssteigerung der Mitarbeitenden dar.

Der „**Ausschuss Öffentlichkeitsarbeit**“ beteiligte sich bei der Erstellung des Jahresberichts 2008.

Die AG „**Feste und Feiern**“ organisierte den Mitarbeiterausflug zur Landesgartenschau nach Rietberg und bereitete die Einweihungs-

feier in den neuen Räumlichkeiten vor. Für die Vorbereitung und Gestaltung der Adventsfeier mit Gottesdienst wurde wieder eine punktuelle Projektgruppe gebildet.

Die aus gegebenem Anlass gegründete Projektgruppe „**Innenausstattung**“ hat sich häufiger getroffen, um den neuen Räumlichkeiten ein Gesicht zu geben, in dem die Mitarbeitenden dem Auftrag von TS gerecht werden und sich gleichzeitig auch wohlfühlen können.

Seit 1993 trifft sich in unseren Räumen regelmäßig die **Ehemaligengruppe**. Ihre Mitglieder fühlen sich der Einrichtung nach wie vor sehr verbunden und dokumentieren dadurch den hohen Stellenwert des ehrenamtlichen Engagements in ihrer Biographie.

4.2 Vernetzung von Ehren- und Hauptamtlichen

Die interne Kommunikation der Ehrenamtlichen geschah unverändert in der Delegiertenversammlung (DV) und - über die einzelne Stelle hinaus – in der Ehrenamtlichenvertretung der TS-Stellen in Westfalen (ETSW). Jede Stelle entsendet dazu einen Vertreter/ ei-



ne Vertreterin. Die bundesweite Vernetzung der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (BETS) konnte 2008 auf ein zehnjähriges Bestehen zurückschauen, das in Bielefeld beangangen wurde.

Die Stellenleitung ist auf der Ebene der Region Westfalen mit anderen Dienststellen verbunden; dazu kommt einmal jährlich die Bundestagung in Vierzehnheiligen, auf der alle Stellen in Deutschland vertreten sind. Diese hat sich im Jahr 2008 mit dem Thema der „Virtuellen Welten“ befasst.

4.3 Fortbildungsveranstaltungen

Die Jahrestagung widmete sich den „Trends und Entwicklungen der Lebenswelten von Kindern und Jugendlichen“. Der Referent, Dr. Wolfgang Settertobulte, Psychologe und Soziologe von der Universität Bielefeld, stellte die großen gesellschaftlichen Veränderungen dar, die den Entwicklungsprozess der jungen Menschen massiv beeinflussen, und entfalte mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein Bild, das in Anregungen für einen differenzierteren Umgang mit dieser Altersgruppe am Telefon mündete (siehe S. 16).

An dem Selbsterfahrungswochenende **„Angst – Mut – Erfüllung“**, geleitet von Dipl. Psych. Christiane Sanders aus Wetter, nahmen 16 Mitarbeitende teil.

Zwei so genannte **„Offene Gruppenabende“** ergänzten das regelmäßige Fortbildungsangebot der Gruppen: einer zum Thema „Häusliche Gewalt“ mit einer Referentin aus dem Kommissariat Kriminalitätsvorbeugung/Opferschutz, der andere zum Thema „Sucht“ mit dem Leiter der Suchtmedizin der LWL-Klinik Paderborn.

Zwei Gruppen von interessierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern besuchten die Paderborner Ehe-, Familien- und Lebensberatung. Der Leiter der Einrichtung, Manfred Frigger, informierte über die Angebote und Schwerpunkte dieser Beratungsstelle.

4.4 Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

Die Repräsentation der Telefonseelsorge in der Öffentlichkeit ist nach wie vor ein wichtiges Anliegen.

Seit Sommer 2008 ist die Telefonseelsorge Paderborn mit ihrer eigenen Homepage online. Unter **www.telefonseelsorge-paderborn.de** können sich Interessierte über unsere Tätigkeit informieren und auch – allerdings nicht in Beratungsanliegen – mit uns in Kontakt treten.

Die Telefonseelsorge beteiligte sich bei zwei größeren kreisweiten Projekten:

- ▶ bei den Vorüberlegungen des im Dezember 2008 gegründeten Paderborner „Bündnis gegen Depression“; dieses zielt auf eine umfassendere Information der Bevölkerung über Verbreitung, Vielfalt und Behandelbarkeit von Depressionen.
- ▶ bei der Entwicklung eines Faltblatts „Psychologische Reaktionen auf Extremsituationen. Informationen für Betroffene und ihre Angehörigen“ im Rahmen des „Netzwerk Opferschutz im Kreis Höxter“.

Zusammen mit anderen Institutionen und Einrichtungen stellte sich die Telefonseelsorge vor beim Paderborner Ehrenamtstag, der am 5. Dezember im Paderborner Rathaus stattfand. Neben den Kontakten zu Bürgerinnen und Bürgern, die Interesse am ehrenamtlichen Engagement haben, entstehen dabei auch immer wertvolle Vernetzungen mit anderen Hilfseinrichtungen.

In der Psycho-Sozialen-Arbeitsgemeinschaft in Paderborn wirkte die Telefonseelsorge mit bei der Vorbereitung der von dieser AG verantworteten „Tage der Psychiatrie“ zum Thema „Depressionen“.

Darüber hinaus stellten die beiden Leiterinnen die Arbeit der Telefonseelsorge in verschiedenen Gemeinden und kirchlichen Gruppen vor.

5. Telefonseelsorge aus der Sicht der Mitarbeitenden



Die folgenden Beiträge von ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen nehmen verschiedene Themen und Bereiche der Arbeit der Telefonseelsorge in den Blick und machen so ein wenig mehr vom Innenleben einer Einrichtung sichtbar, deren Aufgabe gegenüber der Öffentlichkeit immer unter der Wahrung von Anonymität und Verschwiegenheit steht.

„Wer nichts fühlt, versteht weder die anderen noch sich selbst“

Ausbildungsgruppe 2007

29. August 2007! Das war der erste Abend der 15 monatigen Ausbildung bei der TS. Nachdem die Hürden des Einzelgesprächs mit den Hauptamtlichen und das eintägige Auswahlverfahren geschafft waren, war ich sehr gespannt auf diesen Abend und freute mich auf die Ausbildung. Es stellten sich mir viele Fragen: Was sind das für Teilnehmer? Aus welchen Berufen kommen Sie? Sind mehr Frauen da oder mehr Männer? Wie alt sind die Teilnehmer und Teilnehmerinnen? Was wird alles Thema der Ausbildung sein?

Der erste Abend begann! Es waren zehn Frauen und ein Mann im Alter von 30 bis 57 Jahren anwesend, die aus den unterschiedlichsten Berufen kamen.

Der Abend begann mit einer Vorstellungsrunde. Als besonders spannend habe ich es erlebt, dass sich jeder aus der Sicht eines Familienmitgliedes oder einer anderen ihm nahestehenden Person vorstellen sollte. Vertieft wurde das Kennenlernen durch ein gemeinsames Wochenende, an dem die eigene Biografie noch einmal im Mittelpunkt stand.

Es tat gut, sich einmal Zeit zu nehmen, die wichtigen Stationen und prägenden Ereignisse des eigenen Lebens in die Gegenwart zu holen. Durch die Präsentation jedes Einzelnen durfte ich auch von den Lebensgeschichten der Anderen erfahren und hatte und habe viel Respekt vor der Lebensleistung eines Jeden.

Weitere Themen während der Selbsterfahrung in den folgenden Wochen waren z.B. Kennenlernen der eigenen Stärken und Schwächen, Erkennen der eigenen Bedürfnisse, Auseinandersetzung mit der eigenen Konfliktfähigkeit, mit Sinnfragen oder wie nehme ich mich selber und wie nehmen mich andere wahr....

Die Selbsterfahrungsanteile in der Fortbildung nahmen einen sehr breiten Raum ein und es war gut so. Dabei blieb immer genügend Raum, die eigene Befindlichkeit oder eigene Probleme mal in den Mittelpunkt zu stellen. Das gemeinsame Suchen nach Ressourcen und Lösungen habe ich als sehr bereichernd erlebt.

Nach den Osterferien 2008 nahm die Gesprächsführung einen breiteren Raum ein, nachdem wir zuvor an drei Samstagen in die Thematik eingeführt wurden. Die Gruppenabende hatten neben dem theoretischen Input immer einen hohen Anteil an Übungen. Dabei wurden entweder eigene Probleme zum Gesprächsinhalt gemacht oder wir grif-

fen Inhalte auf, die bei der TS häufiger vorkommen.

Neben Themen wie z.B.: Wie beginne oder beende ich ein Gespräch, Annehmen und Wertschätzen, Echtheit und Selbstkongruenz nahm das Kapitel „Einführendes Spiegeln“ einen besonders breiten Raum ein. Ich habe erst im Laufe der Ausbildung so richtig verstanden, warum das so ist: Beim einführenden Spiegeln geht es in erster Linie um Gefühle. Wie wichtig das Verbalisieren und Bewusstmachen von Gefühlen ist, machen mir folgende Sätze deutlich: „Wir erkranken nicht durch Mangel an Denken oder Wissen, vielmehr aus Mangel an Fühlenkönnen und Gefühlserlebnissen... Je größer die Intensität im Fühlen und Erleben, um so reicher wird das Leben, um so vielfältiger wird die Teilhabe an der Welt, um so liebesfähiger und auch bindungsfähiger wird der Mensch... Wer nichts fühlt, versteht weder die anderen noch sich selbst“ (Fischle-Carl 1977, 9, 18).

Spannend und auch etwas aufregend empfand ich auch die Zwischen- und die Endauswertung. Ich erlebte die beiden Tage schon als „kleine Prüfung“. Die Ausbildungsleiterinnen gaben uns allen ein feed back darüber, wie sie uns in unseren Kompetenzen erlebt hatten und ob sie uns für geeignet hielten, weiter an der Ausbildung teilnehmen bzw. am Telefon Dienst tun zu dürfen.

Wir hatten aber als Gruppe auch Spaß miteinander und haben viel gelacht. Um so schmerzlicher habe ich es dann aber auch empfunden, dass uns während der Ausbildung einige aus den unterschiedlichsten Gründen verlassen haben, so dass letztendlich nur sechs Personen den Dienst am Telefon begonnen haben.

Die Ausbildung zur „Telefonseelsorgerin“ habe ich als sehr bereichernd erlebt.

M.K.





Eine Provokation: Scherzanrufe von Kindern und Jugendlichen

Knapp 60 Prozent der Anrufe bei der Telefonseelsorge kommen von Kindern und Jugendlichen bis 19 Jahren. Nur ungefähr ein Sechstel davon (in absoluten Zahlen: 2.002) sind Gespräche, in denen Kinder und Jugendliche sich mit echten Problemen an das Krisentelefon wenden; der übergroße Rest sind Scherz- oder Testanrufe, zunehmend auch Anrufe, in denen die Mitarbeiter verbal attackiert und beleidigt werden.

Für die Mitarbeitenden stellen diese Anrufe eine große Belastung dar und gleichzeitig eine Herausforderung – zwischen Einfühlung und Abgrenzung, zwischen Gefühlen von Wertschätzung und Abscheu, zwischen Vertraulichkeit und Veröffentlichung. All dies erschüttert die Motivation der Mitarbeitenden immer wieder neu und lässt sie häufig an der Sinnhaftigkeit ihres Dienstes zweifeln.

Ein kleiner Einblick in diesem Alltag von Telefonseelsorge findet sich im folgenden Interview.

Gespräch mit C.K., 56 J. alt; seit 6 Jahren am Telefon

● Du bist ja schon einige Jahre am Telefon und führst sehr häufig Gespräche mit Kindern und Jugendlichen, die bei der Telefonseelsorge anrufen. Wie muss man sich das vorstellen und mit welchen Themen und Fragestellungen melden sich Kinder und Jugendliche?

C.K. Ein großer Bereich sind Schulprobleme; weniger Probleme mit Noten oder mit Lehrern, das war früher häufiger. Im Moment melden sich oft Jugendliche, die mit Gleichaltrigen Schwierigkeiten haben: „Ich bin zu dick. Alle hänseln mich.“ Oder „Ich habe keine Freunde, ich werde gemobbt“ oder „alle drehen mir den Rücken zu, wenn ich in die Pause komme“. Ein weiterer großer Bereich ist das Thema Familie, vor allem in Trennungssituationen: „Ich will nicht zu meinem Vater/ zu meiner Mutter ziehen“, „Meine Mutter hat einen „Neuen“ und den kann ich nicht ab!“ Oder auch: „Meine Eltern sind so streng“.

● Sind das die Themen der Jüngeren?

C.K. Den jüngeren Jugendlichen/ Kindern geht es häufig um das Ausgegrenzt-Werden: „Kei-

ner kann mich leiden“. Bei den Älteren höre ich tendenziell eher das Feld der Familienprobleme. Generell sind ja Beziehungsthemen in diesem Alter im Vordergrund, vor allem dann die ersten eigenen Liebes- Beziehungen: „Ich hab eine SMS von meinem Freund gekriegt, dass jetzt Schluss ist.“ Oder: „Heute abend will mein Freund mit mir schlafen. Ich weiß nicht...“ Das sind Themen, die hoch emotional besetzt sind und auch entsprechend vortragen werden. Und Schwangerschaft: auch ein Thema, mit dem schon die 12/13-Jährigen ans Telefon kommen. Ich habe das Gefühl, dass da auch ein Nachholbedarf an Aufklärung besteht. Oder man schickt gerne Freundinnen vor: „Meine Freundin ist schwanger und traut sich nicht, es ihren Eltern zu sagen.“

● Du vermutest aber, dass diese Fragen nicht der Realität entsprechen, sondern fiktiv eingesetzt werden, um an Informationen zu kommen, die man in der Familie oder in der Schule nicht erhält.

C.K. Die Jugendlichen sind ja schon pro forma aufgeklärt, aber das ist ja doch eher ein sachliches, technisches Wissen, das die Jugendlichen für sich persönlich in der Bedeutung noch gar nicht erfasst haben. Ich glau-

be, dass es für die jungen Menschen wichtig ist, das für sich gedanklich einmal durchzuspielen, um es sich zu eigen zu machen. Was käme da auf mich zu? Wem könnte ich das sagen? Wer würde wie reagieren? Oder auch: was mache ich dann und wie? Die meisten Anrufe dieser Art schätze ich als Test-Anrufe ein. In den ganzen Jahren habe ich erst ein- oder zweimal den Eindruck gehabt, da ist wirklich ein Mädchen sehr jung und schwanger.

Ich nehme die Jugendlichen aber auch in ihren Gedankenspielen ernst und gehe darauf ein, als ob das Geschilderte real ist.

- Welche Anhaltspunkte gibt es für Dich, woran Du das Alter ablesen kannst, um dich auch besser einstellen zu können?

C.K. Einmal an den oben genannten Themen. Manchmal frage ich auch direkt nach. Die ganz jungen Kinder nutzen das Telefon vor allem, um sich die Zeit zu vertreiben: „Ich habe Langeweile und im Fernsehen kommt auch nichts interessantes.“ Manchmal gibt es auch Gruppen auf Klassenfahrt, wo ich auch höre, dass noch mehrere Jugendliche und Kinder im Hintergrund sind. Dann gehe ich allerdings davon aus, dass es kein ernstgemeinter Anruf ist.

Auffallend ist, dass die meisten Gespräche sich auf aktuelle und konkrete Schwierigkeiten aus dem direkten Umfeld beziehen. Zukunftsfragen kommen eher selten vor, also Themen, z.B. von Lebensplanung und Berufswahl oder auch religiöse Orientierung oder ethische Fragestellungen. Manchmal kann ich Themen auch bestimmten Szenen zuordnen: wenn ich Anrufe von z.B. Jugendlichen mit großer Todessehnsucht hatte, dann waren es immer solche, die zu den „Gothics“ gehörten oder den „Emos“.

Einem Akzent, der auf Migrationshintergrund schließen lässt, entnehme ich, dass wohl ältere Jugendliche sprechen. Jüngere sprechen meist akzentfrei.

- Erlebst Du auch provokante Anrufe von jungen Leuten und was lösen sie in dir aus?

C.K. Beschimpfungen und verbale Attacken erlebe ich nicht so häufig, wenngleich sie auch vorkommen. Meistens sind es doch eher leichte Provokationen wie „Welche Pizza soll ich bestellen?“ Manchmal höre ich aber auch unangenehme Geräusche oder Beleidigungen, die übergriffig sind. Mein Umgang damit ist unterschiedlich und hängt auch von meiner Tagesform ab und davon, wie viele dieser Anrufe ich hintereinander erleben musste. Bei Scherzanrufen, die ich oft daran erkenne, dass noch andere Personen im Raum sind, spreche ich das meist an, gelegentlich ernst, um deutlich zu machen, dass diese Anrufe die Notfall-Leitung blockieren, manchmal aber auch ein wenig humorvoll.

Manchmal fühle ich mich dadurch provoziert und auch belästigt, aber meistens kann ich mit den Schultern zucken und nehme es nicht persönlich. Dadurch, dass ich selbst täglich mit Kindern im 2./3. Schuljahr zu tun habe, fühle ich ihnen sehr nah und weiß, dass ich ihnen viele Dinge nicht so übel nehmen darf, weil in dieser Altersstufe ganz viel Ausprobieren dabei ist.

Schwer fallen mir Gespräche mit Jugendlichen, die sich oberflächlich, laut und auch zotig ausdrücken, wie sie das vermutlich in den Soaps im Fernsehen erleben und was sie offenbar für angesagt und cool halten. Auch vom Inhalt her ist das für mich kaum nachzuvollziehen. Ich habe den Eindruck, da wird etwas nachgespielt.

- Wie würdest Du die Erwartungen der Jugendlichen an Telefonseelsorge generell bezeichnen?

C.K. Wenn ich mich in die Jugendlichen hineinversetze: Ich glaube, dass die Jugendlichen vor allem wissen wollen, ja das sie darauf hoffen, dass da keine Musik oder keine Computerstimme ist, sondern ein realer Mensch, der sich meldet. Ich erlebe oft, dass da fast ein Erstaunen ist, wenn ich mich melde: „Ja hallo, ich habe ein Problem, kann ich wirklich reden?“ Ich erlebe oft, dass die Jugendlichen einen konkreten Rat hören wollen. Das unterscheidet diese Gespräche auch von denen, die

ich mit Erwachsenen führe. Bei denen merke ich ganz genau, die haben die eigene Lösung schon irgendwo versteckt, sie wollen bloß dahingeführt werden. Bei Jugendlichen ist das anders. Sie berichten die Fakten und fragen dann: „Was soll ich tun?“ Sie wollen einen direkten Rat haben und gibt man ihn, dann höre ich oft: „O.k., das versuche ich mal. Schönen Dank.“ So enden die Gespräche oft: die Jugendlichen sind zufrieden und mögen es nicht, wenn man sie zu sehr zum Mitdenken anregt. Dann kommt oft „weiß ich nicht“. Ich glaube, sie fühlen sich damit überfordert und brauchen die klare Antwort. Ich denke da auch an einen Anrufer, der eine Entscheidungshilfe brauchte in Bezug auf Alkoholkonsum: „Meine Eltern verbieten mir das Trinken, aber wenn ich nichts trinke, bin ich ein Außenseiter“. An solch einer Stelle bin ich auch als erwachsene Ratgeberin gefragt. Die Jugendlichen sehen ihre Eltern ja nicht mehr als allwissend an, sondern grenzen sich ab und fühlen sich aber doch noch nicht in allen Fragen so sicher, so dass sie auch auf andere Ratgeber zurückgreifen.

Die Erwartung einer konkreten Antwort ist vielleicht auch der Grund, warum die Gespräche mit Jugendlichen meistens sehr kurz sind, drei bis vier Minuten, wenn es hoch kommt, zehn Minuten. Sie lassen sich nicht auf längere Gespräche ein. Ich habe jedenfalls noch nie erlebt, dass ich ein solches Gespräch von mir aus beenden musste. Jugendliche klammern nicht. Wenn sie ihre Antwort haben, beenden sie von sich aus.

● Kannst Du Dich an ein besonderes Gespräch erinnern, das Dir noch länger in Erinnerung blieb?

C.K. Ja, mir fällt eins ein, wo es um sexuelle Identität ging, ein Junge, der ganz kurz und flapsig anfang: „Ich glaube, ich bin schwul“. Das war nach einer langen Reihe von Scherzanrufen. Ich war schon versucht, im gleichen Tonfall zu reagieren. Ich weiß nicht, was mich davon abgehalten hat, vielleicht Intuition. Jedenfalls entwickelte sich daraus ein sehr ernsthaftes Gespräch. Hätte ich vielleicht ge-

sagt: „Macht doch nichts!“, hätte er vielleicht aufgelegt. Dies war ein längeres Gespräch, das mir noch nachgegangen ist, auch deswegen, weil ich in meiner weiteren Verwandtschaft einige Zeit vorher ein Coming out erlebt hatte und wusste, wie wichtig in dieser Situation ein Gesprächspartner sein kann. Ich war froh, dass er angerufen hatte.

Und kürzlich hatte ich ein Gespräch mit einem Jugendlichen, dessen Eltern geschieden waren und der nach einem Wochenende bei seinem Vater erleben musste, dass in seiner Abwesenheit der neue Freund der Mutter eingezogen war, ohne dass er vorher darüber informiert wurde. In seine Empörung und auch seine Traurigkeit konnte ich mich gut einfühlen.

● Und eine letzte Frage: Was hilft Dir, Dich in diesen wechselnden Gesprächssituationen immer wieder neu auf die Anrufenden einzustellen und Dich auch von der hohen Anzahl missbräuchlicher Anrufe nicht demotivieren zu lassen?

C.K. Für mich ist das einmal mein Berufsfeld. Ich weiß, ich kann es gut mit Kindern, kann mich gut einfühlen. Und ich habe gleichzeitig hohe Achtung vor denen, die heute Kinder erziehen. Für mich ist das wichtigste Ziel, dazu beizutragen, die Sprachlosigkeit zu überwinden. Da sehe ich auch den besonderen Auftrag der Telefonseelsorge: Kinder und Jugendliche zu erreichen, die sich häufig in ihren Lebensumständen nicht ausreichend gestützt und aufgefangen fühlen. Auch wenn es dann manchmal für uns nervig ist, wenn Ausprobieren und Provokation dabei ist. Da kann ich auch über manches hinwegsehen, weil ich mich mit der Aufgabe identifiziere.

● Vielen Dank für das Gespräch!

(Die Fragen stellte Monika Krieg)





Jahrestagung 2008

Trends und Entwicklungen der Lebenswelten von Kindern und Jugendlichen

(mit Dr. Wolfgang Settertobulte, Psychologe und Soziologe, Bielefeld)

Da die Anrufe von Kindern und Jugendlichen eine so große Herausforderung für die Mitarbeitenden darstellen, widmete sich die Jahrestagung 2008 diesem Thema mit dem Ziel, einen besseren Zugang zur Lebenswelt von Kindern und Jugendlichen zu gewinnen. Alter und Lebenswelten von Anrufenden und der Mitarbeitenden liegen sehr weit auseinander. Referat und Arbeitsgruppen machten deutlich, dass und wie stark sich die gesellschaftlichen Verhältnisse im Vergleich zur eigenen Kindheit und Jugendzeit der Mitarbeitenden in den letzten Jahrzehnten verändert haben. Körperliche und psychosoziale Entwicklung der einzelnen Heranwachsenden, aber auch gesellschaftliche Veränderungen in Bezug auf Familienformen, Einkommensverhältnisse, Bildung und Schule, Mediennutzung und Konsumverhalten, kulturelle Veränderungen und sich wandelnder Wertekonsens – hinter diesen Stichworten verbirgt sich ein gesellschaftlicher Transformationsprozess, dem Jugendliche ausgesetzt sind, oft genug ohne ausreichende Unterstützung von Erwachsenen. Undurchsichtige Komplexität bzw. die Erfahrung von Ausgeliefertsein erzeugt Angst und Druck, führt zu Aggression und Gewalt. Der der Adoleszenzphase an sich schon innewohnende Impuls zu Mutproben und Grenzüberschreitungen findet in einer medialen Welt vielfältige neue Gelegenheiten. Eine Ausdrucksform sind eben die anonymen Anrufe bei der Telefonseelsorge, in denen Verhalten ausprobiert, Grenzen überschritten bzw. in der Reaktion der Telefonseelsorger ausgetestet werden können, ohne negative Konsequenzen befürchten zu müssen.

Telefonseelsorge gerät dabei geradezu in eine pädagogische Rolle: die Adoleszenz

von Kindern und Jugendlichen ist eine Phase, in der es um die Entstehung und Definition einer neuen, eigenen Identität geht. In dieser Zeit ist es für die jungen Menschen notwendig, neue Rollen und Verhaltensweisen auszuprobieren – mit oder ohne Publikum. Nur so ist es möglich, später eigene Lebensperspektiven zu entwickeln und zunehmend Erfolg, soziale Anerkennung und Akzeptanz zu gewinnen. Kritisch wird es, wenn sich in dieser Phase Störungen einstellen – z. B. zu wenig (oder zuviel) Begleitung, Überlastung, Stress, fehlende Kompetenzen, abweichendes Entwicklungstempo, fehlender Ausbildungsplatz – und die Bestimmung von Entwicklungszielen misslingt. Hieraus erklärt sich das auftretende Risiko- und Problemverhalten, das mittelbar oder unmittelbar das Wohlbefinden, die Gesundheit oder die Persönlichkeitsentwicklung beeinträchtigen kann. Bis zum Alter von 19/20 Jahren hat fast jeder Jugendliche irgendeine Form von Risikoverhalten gezeigt. Allerdings wird hier besonders die Ausdifferenzierung der Gesellschaft in verschiedene Milieus und Kulturen sichtbar. Auch die Geschlechterdifferenz macht sich bemerkbar, z. B. im Suchtmittelgebrauch, der bei Jungen höher liegt als bei Mädchen.

Der Studientag ermöglichte den Mitarbeitenden auf der Basis entwicklungspsychologischer Erkenntnisse und soziologischer Forschungsergebnisse ein größeres Verständnis für die Spannungen, denen Jugendliche heute ausgesetzt sind. Er diente aber auch der Erarbeitung einer geschärften Wahrnehmung (mit wem habe ich es zu tun?) und eines differenzierteren Umgangs: zwischen Gelassenheit, wertschätzender Annahme („Zur Jugend gehört Entgrenzung und Risikoverhalten“ und „Kinder und Jugendliche sind ein Spiegelbild der Gesellschaft, in der sie leben und die von uns Erwachsenen gestaltet wurde“), einfühlsamer Begleitung und einer souveränen und klaren Ansage von Grenzen, wenn diese von Seiten der jungen Menschen verbal weit überschritten werden.

2008 war das Jahr des Umzugs

Nach mehr als zwei Jahrzehnten mussten wir die vertrauten Räume unserer TS im alten Hatzfeldhaus verlassen und ein neues Zuhause für uns suchen.

Das war eine schwierige Aufgabe für die Hauptamtlichen, denn die neue TS sollte zentral gelegen und für alle gut erreichbar sein, großzügig in den Räumlichkeiten und zudem auch genug Parkmöglichkeiten bieten.

Nach langem Verhandeln und vielen, vielen Gesprächen mit dem Erzbischöflichen Generalvikariat in den Jahren 2007/2008 fiel die Entscheidung für ein Haus ganz in der Nähe unserer „alten“ TS: Ein älteres Fachwerkhaus sollte für uns umgebaut werden, sodass es den Wünschen und Anforderungen einer TS-Stelle mit etwa 60 Mitarbeitern genügen kann.

Für die beiden Hauptamtlichen begann eine arbeitsintensive Zeit des Planens und Überlegens. Ist die Anonymität der TS mitten in der Stadt gewahrt? Genügt der Schallschutz zu den unmittelbaren Nachbarn? Wie wird die Parksituation gelöst? Hinzu kam, dass die Gestaltung der vorhandenen Räume sehr aufwendig wurde und immer wieder Fragen aufwarf. Fußböden, Lampen und Gardinen mussten ausgesucht werden, eine neue Küchenzeile sollte bestellt und Möbel für verschiedene Räume angefertigt werden – und das alles in einem relativ engen Zeitraum.

Von Beginn an waren wir Ehrenamtlichen – zu unserer großen Freude – mit einbezogen in die Überlegungen, sodass die neuen Räume auch wirklich unsere Räume werden konnten.

Im Sommer 2008 war es dann soweit – mit tatkräftiger Hilfe von fleißigen Helfern wurde eingepackt, umgezogen, ausgepackt.

Voller Erwartung nahmen wir in den kommenden Wochen Besitz von den neuen Räumen. Die Bibliothek teilt sich einen Raum mit der E-Mail-Beratung. Frau Köneke hat jetzt ein großes und schönes Büro und die beiden Leite-

rinnen gestalteten ihre Büros nach eigenen Vorstellungen. Unsere Bäder sind modern geworden und ein großer Balkon bietet die Möglichkeit, ein paar Schritte nach draußen zu tun. An die Tatsache, dass wir nun auf zwei Ebenen „lebten“, mussten sich manche Mitarbeiter erst gewöhnen. Sie vermissten die „Enge“ und Vertrautheit der alten TS. Andere wiederum empfanden die hellen Gruppenräume mit den farbenfrohen Fußböden als sehr wohltuend, hielten sich gerne in der neuen Küche auf und fühlten sich auch sehr bald in unserem Dienstzimmer heimisch, obwohl es kleiner ist als unser altes.

Und so konnten wir dann im September 2008 Einweihung feiern. Geladene Gäste und viele Ehemalige schauten sich interessiert in unserem neuen Zuhause um und feierten unter dem Motto „Jedem Anfang wohnt ein Zauber inne – In neuen Räumen Wurzeln schlagen“ fröhlich mit uns den lang ersehnten Tag.

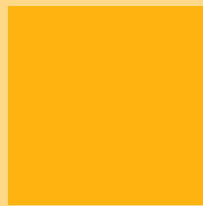
Ein Jahr ist inzwischen vergangen, wir haben die Räume mit Leben erfüllt!

In den großen Gruppenräumen treffen wir uns gerne (auch wenn es noch ein wenig hallt), Christel sorgt immer für frische Blumen in der schönen Küche und für bunte Gestecke im Flur. Die Türen zu den Hauptamtlichen und zum Sekretariat stehen offen wie in der alten TS und vom Dienstzimmer aus können wir den Blick ins Freie schweifen lassen, wenn es am Telefon „eng“ wird.

Wir sind gerne in der „neuen“ TS.

S.W.





Mitarbeit im Ehrenamt bei der
TelefonSeelsorge Paderborn

Engagement.

„In drei Jahren werde ich pensioniert. Für die Zeit danach suche ich eine sinnvolle Beschäftigung.“

Anteilnahme.

„Als mich mein Mann verließ, fiel ich in ein tiefes Loch. Jetzt geht es mir wieder gut und ich möchte meine Erfahrungen weitergeben.“

Qualifikation.

„Ich schätze die gute Ausbildung und Begleitung. Sie haben mir geholfen, mich persönlich weiterzuentwickeln.“



TelefonSeelsorge

www.telefonseelsorge.de

0800-1110 111 · 0800-1110 222

Deutsche Telekom
Partner der TelefonSeelsorge