

Jahresbericht 2009



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

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
„Ein Funke Poesie“	S. 11
Resilienz – Gedeihen trotz widriger Umstände (Fortbildung 2009)	S.13

Herausgeber:

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

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

Titelbild: Margot Becker
Druck: Janus-Druck, Borchten
Auflage: 600 Expl. © 2010

Vorwort

Sie halten den Jahresbericht 2009 der Telefonseelsorge Paderborn in Händen. Er informiert Sie wie in jedem Jahr über Statistiken und Zahlen, über Anrufende und Mitarbeitende und über inhaltliche Schwerpunkte unserer Einrichtung.

Auch im Jahr 2009 stand die TS Paderborn als Ansprechpartner für Menschen in Krisen zur Verfügung – 24 Stunden lang, an 365 Tagen.

24.208 mal klingelte das Telefon (27.478 im Jahr 2008, 26.476 im Jahr 2007)
17.873 mal kam dabei ein Gespräch zustande (2008: 21.008)

Erstmals seit Jahren ist damit die Anzahl der Anrufe um ca. 11 % zurückgegangen.

17.873 Kontakte mit Anrufenden – das bedeutet:

nach wie vor ist das Beratungsangebot der Telefonseelsorge gefragt – von Menschen in Krisen, in den kleinen und großen Problemen des Alltags, aber immer häufiger auch in chronisch schwierigen Lebenssituationen, die in besonderer Weise der Stärkung und Unterstützung bedürfen. An dieser Stelle zeigt sich besonders deutlich, dass die Telefonseelsorge Paderborn zunehmend Ansprechpartner ist für Menschen, die anderenfalls verstärkt auf kommunale und öffentliche psychosoziale Einrichtungen zugreifen würden. Insofern stellt das Angebot der Telefonseelsorge eine Ergänzung und Entlastung des öffentlichen Gesundheitssystems des heimischen Raums dar.

17.873 Anrufe bedeuten auch: so oft haben sich die Mitarbeitenden der Telefonseelsorge Paderborn im Jahr 2009 auf Anrufende eingestellt, sich berühren lassen, sich auseinandergesetzt, sich ausgesetzt. Ihnen, den ehrenamtlich Mitarbeitenden, gebührt wie in jedem Jahr in erster Linie unser Dank und unsere Anerkennung. Wir sind dankbar für ihr hohes persönliches Engagement und ihre Beraterische Kompetenz, ohne die der 24-Stunden-Dienst nicht auf eine so qualifizierte Weise möglich wäre.

Dank gilt auch den Mentorinnen und Mentoren. Mit ihren jeweiligen Kompetenzen bieten sie den Ehrenamtlichen einen kreativen und qualifizierten Reflexions- und Trainingsraum und tragen damit wesentlich zur Aufrechterhaltung der hohen Motivation bei. Beides, der Dienst am Telefon bzw. in der Mailberatung sowie die supervisorische 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 2009 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.

Die Telefonseelsorge PB befindet sich in ökumenischer Trägerschaft. Wir sind dankbar, dass die Zusammenarbeit zwischen Einrichtung, Träger und Kuratorium so vertrauensvoll gelingt.

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.

Im Jahr 2009 ist der Zahl der Anrufe erstmalig seit Jahren um 11% zurückgegangen. Mit 24.208 Anrufen, davon 17.873 Gesprächen ist dies in etwa dem Stand von 2006 vergleichbar. Über die Ursachen dieses Rück-

gangs lässt sich nur spekulieren, da es von technischer Seite keine Veränderungen gab. Wie in den Vorjahren erhält die Telefonseelsorge Paderborn neben den Anrufen aus dem Festnetz der Region die regionalisierten Handy-Anrufe von D1 und D2 sowie die bundesweit vermittelte Handyzeit alle 5 Stunden. Trotz der offenbar weniger belegten Leitungen klagen Anrufende nach wie vor darüber, dass sie häufig erst nach mehrfachen Versuchen die Telefonseelsorge erreichen. Den Erhebungen der Telekom zufolge entfallen auf jeden Anruf, der die Telefonseelsorge erreicht, 10 weitere Anrufversuche.

Da bei einer gewissen Zahl von Anrufen kein Gesprächskontakt zustande kommt – vielleicht weil Anrufende bei der Meldung von Telefonseelsorge direkt wieder auflegen oder weil andere, möglicherweise technische Gründe eine Rolle spielen – ergibt sich eine Differenzierung von Anrufen und tatsächlich zustande gekommenen Gesprächen. Auch deren Anzahl ist – um 14% – zurückgegangen.

Trotz dieses Rückgangs führen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durchschnittlich 49 (2008: 58) Gespräche pro Tag. Diese immer noch hohe Gesamtzahl, die z.T. sehr belastenden Gesprächsinhalte (incl. der so genannten Scherzanrufe) und die Notwendigkeit, sich innerhalb kurzer Zeit auf stets neue Men-

schen und Themen einzulassen, bedeuten für die Mitarbeitenden nach wie vor eine große Herausforderung.

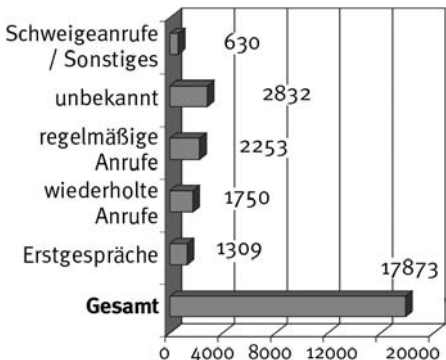
Der Längsschnittvergleich der vergangenen zwölf Jahre macht deutlich, dass sich die Anruferzahlen seit der Einführung der Kostenfreiheit und dem Handyaufkommen 1998 auf einem ähnlichen hohen Niveau bewegen: waren es 1998 noch 17.925 Anrufe, so stiegen sie 1999 auf 24.444. Besonders deutlich zeigt sich in Bezug auf die Scherzanrufe, deren Anzahl 2009 gegenüber 2008 in etwa konstant geblieben ist (37%), welche Auswirkungen die an sich positiv zu bewertende Kostenfreiheit und die Entwicklung im Mobilfunkbereich für die Telefonseelsorge haben.

Entwicklung der Anruferzahlen:

	1987	1997	2009
Anrufe	5.158	8.793	27.478
Gespräche	4.113	6.650	21.008
Anrufe pro Tag	14	24	66
Scherzanrufe	86 (2,1%)	479 (7,2%)	8.916 (36,5%)

Art der Kontakte (ohne Aufleger):

Bedingt durch die hohe Anzahl der Scherzanrufe wächst die Zahl derjenigen Anrufe kon-

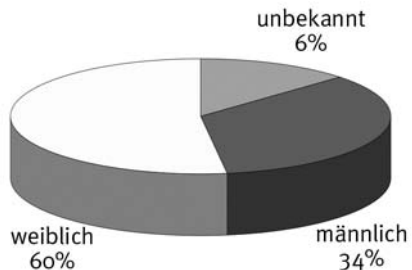


tinuierlich, bei denen die Einordnung in eine bestimmte Anrufergruppe nicht möglich ist. Als gleichfalls schwierig erweist sich die Bestimmung eines Erstgesprächs, da nicht immer erkennbar ist, ob sich der oder die Anrufende bereits früher einmal gemeldet hat. Aus etlichen Erstgesprächen ergeben sich – vielfach in einer akut kritischen Situation – Kontakte über einen gewissen Zeitraum, die nach Bewältigung der Krise auch wieder beendet werden.

Schließlich macht die verhältnismäßig hohe Anzahl von Mehrfachanrufern 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. Hier zeigt sich besonders deutlich, welchen Beitrag Telefonseelsorge zur Entlastung von Gesellschaft und öffentlichen Haushalten im Rahmen einer psychosozialen Versorgung der Bevölkerung leistet.

Geschlecht der Anrufernden:

Das Verhältnis zwischen männlichen und weiblichen Anrufernden hat sich im vergangenen Jahr im Vergleich zum Schnitt der Vorjahre nicht wesentlich geändert. Der Anteil der Anrufernden ist zwar von 52% auf 60% gestiegen, demgegenüber blieb der Anteil der Anrufer konstant (34%). Möglicherweise ist dies ein Ausdruck der gesellschaftlichen Realität, dass Frauen eher Hilfe durch eine Beratungseinrichtung in Anspruch nehmen als Männer.



Der Teil „unbekannt“ resultiert aus der hohen Anzahl von Kurzkontakten, die eine präzise Einschätzung unmöglich machen.

Alter der Anrufer:

unbekannt	1.428
bis 9 Jahre	71
10 bis 19 Jahre	10.477
20 bis 29 Jahre	604
30 bis 39 Jahre	1.117
40 bis 49 Jahre	1.421
50 bis 59 Jahre	1.464
60 bis 69 Jahre	1035
70 bis 79 Jahre	241
80 Jahre und älter	15

Im Vergleich zu den Vorjahren hat sich die Alterspyramide nur unwesentlich verschoben.

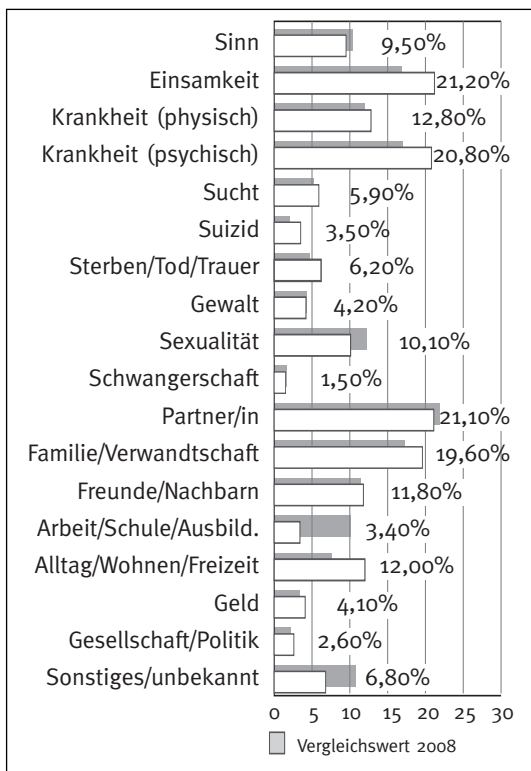
Der überwiegende Teil der Anrufer befindet sich im mittleren Lebensalter. Nach wie vor hoch ist die Anzahl der Gespräche mit Kindern und Jugendlichen zwischen 10 und 19 Jahren. In dieser Altersgruppe finden sich die meisten Scherzanrufe. Die Jugendlichen werden häufig durch Einblendungen in altersgemäßen Fernsehsendungen oder auch im Projektunterricht in der Schule auf die Nummer der Telefonseelsorge aufmerksam gemacht. Ihre Anrufe sind überwiegend als Test- und Spaßanrufe einzuordnen, ein kleinerer Teil enthält aber auch verbale Gewalt gegenüber den Mitarbeitenden. Knapp 1600 Anruferinnen und Anrufer aus dieser Altersgruppe nutzten das Gespräch mit der Telefonseelsorge jedoch auch für das Besprechen ernsthafter Anliegen.

Themen der Gespräche:

Nach Abzug der Scherzanrufe und Aufleger 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 2009 ein deutlicher Themenschwerpunkt im Bereich Partnerschaft/Ehe/Familie. Mit 40,7 Prozent liegen diese beiden Themenkomplexe mehr als einem Drittel aller Gespräche zugrunde; nimmt man noch den Bereich „Freunde/Kollegen“ dazu, ergibt sich in der Hälfte aller Gespräche das Zusammenleben mit anderen als Hauptthema für die Ratsuchenden.

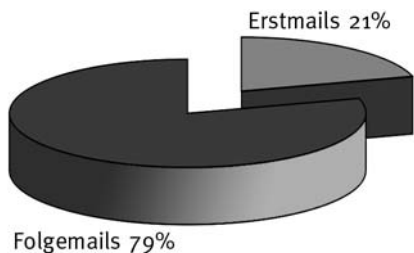
Die Anzahl der Gespräche mit psychisch kranken Menschen ist wieder angestiegen (20 Prozent gegenüber 15 Prozent aller Gesprächskontakte im Jahr 2007). Gerade für diese Personen, die teilweise in psychosozialen Einrichtungen leben oder unter Betreuung stehen, ist das Angebot der Telefonseelsorge eine wichtige und in manchen Fällen unverzichtbare Ergänzung ihrer Versorgung und Alltagsbewältigung.



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.

2009 wurden in der TS Paderborn insgesamt 199 Mailkontakte bearbeitet. Davon waren 41 Erstkontakte, aus denen sich 158 weitere Kontakte ergaben:



Der Vergleich zum Vorjahr zeigt, dass zwar die Anzahl der Erstmails in 2009 gegenüber 2008 noch einmal unwesentlich gesunken ist, die Zahl der Folgemails sich demgegenüber jedoch fast verdoppelt hat. Auch in 2009 haben wir, wie schon in den Vorjahren, nur eine wöchentliche Erstmail entgegengenommen. Das entspricht dem zur Zeit stagnierenden bundesweiten Mailaufkommen, so dass nicht immer für jede TS-Stelle ausreichend Mails zur Verfügung standen. Die Steigerung der Anzahl von Folgemails zeigt jedoch eine Verlagerung von einer eher kurzfristig angelegten Beratung des Ratsuchenden hin zu einer längerfristigen, entwicklungsorientierten Begleitung von Mailern, die besonders von jugendlichen Mailern gern und häufig in Anspruch genommen wird.

	2007	2008	2009
Erstmails:	49	46	41
Folgemails:	89	86	158
Summe:	138	132	199

So wurden in 2009 weniger als die Hälfte der Anfragen nur mit jeweils einer Mail beantwortet, aus den anderen Erstmails entwickelten sich unterschiedlich lange Briefkontakte, die in vier Fällen zu einer langfristigen Begleitung des Mailers oder der Mailerin mit über 50 Mailkontakten führten. Erfreulicherweise reduzierte sich in 2009 auch die Anzahl der Kontakte, in denen die Antwortmails von den Ratsuchenden gar nicht erst abgerufen wurden. Mögliche Gründe für ein solches Verhalten, das natürlich bei den Mitarbeitenden in der Mailberatung manchmal zu großen Frustrationen führt, können einerseits das hohe Sicherheitsniveau sein, mit dem der Datenschutz im Netz gewährleistet werden soll. Andererseits gibt es aber 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 oder die aus der Perspektive des Mailers am hilfreichsten reagiert, wird dann auch weitergeführt.

Das Geschlecht der Mailerinnen und Mailer:

Geschlecht	Prozent	2008	Prozent	2009
unbekannt	23,9	11	19,5	8
männlich	19,6	9	12,2	5
weiblich	56,5	26	68,3	28
Gesamt:	100,0	46	100,0	41

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. Prozentual gesehen hat sich dieser Trend gegenüber 2008 noch weiter verstärkt. Dagegen sind diejenigen Mails, die sich, z. B. durch die Wahl eines geschlechtlich nicht einwandfrei festzulegenden Namens auszeichnen, etwas rückläufig.

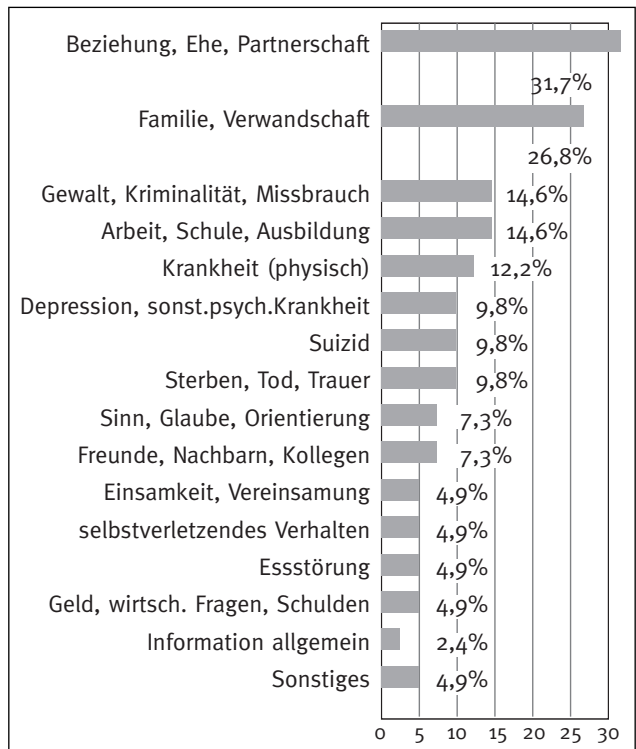
Die Altersverteilung:

Alter	Prozent 2008	Prozent 2009	2008	2009
unbekannt	37,0	17	39,0	16
bis 10 Jahre	0,0	0	0,0	0
bis 20 Jahre	8,7	4	8,7	4
bis 30 Jahre	34,8	16	34,8	16
bis 40 Jahre	10,9	5	10,9	5
bis 50 Jahre	6,5	3	6,5	3
bis 60 Jahre	2,2	1	2,2	1
bis 70 Jahre	0,0	0	0,0	0
bis 80 Jahre	0,0	0	0,0	0
Gesamt:	100,0	46	100,0	41

Die Tabelle zeigt zum ersten Mal relativ eine gleichmäßige Verteilung der Altersgruppen, aus denen sich die Mailer rekrutieren. Waren es in den ersten Jahren überwiegend junge Menschen, die das Mailangebot der Telefonseelsorge nutzten, so nähern sich die Altersgruppen inzwischen immer mehr einander an. Zum ersten Mal liegt der altersmäßige Schwerpunkt der Mailer bei der Gruppe der 40-50jährigen, also im mittleren Lebensalter. Damit nähern sich die Nutzer der Mailseelsorge altersmäßig den Anrufern der Telefonseelsorge weiter an. Gleichzeitig lässt sich daraus natürlich auch ablesen, dass die Nutzung der neuen Medien PC und Internet inzwischen in der Mitte der Gesellschaft angekommen ist. Diese Altersverteilung hat natürlich auch Auswirkungen auf die behandelten Themen und Problemstellungen.

Die Verteilung der Themen und Problemstellungen der Mailerinnen und Mailer:

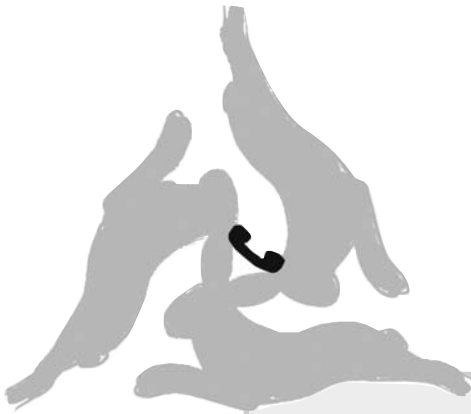
Im Bereich der Themen und Problemstellungen zeigen sich in 2009 einige deutliche Veränderungen gegenüber 2008: wenig überrascht dabei, dass, entsprechend der Veränderung in der Altersstruktur der Mailerinnen und Mailer, sich auch die Themen ein wenig verlagert haben: so stehen nun auch hier, wie am Telefon, Beziehungsthemen aus den Bereichen Ehe, Partnerschaft und Familie mit über 30 Prozent an der Spitze der Beratungsanfragen. Demgegenüber ist der Bereich der psychischen Erkrankungen einschließlich Suizid, der noch im Vorjahr mit fast 37 % an der Spitze lag, auf 29 % zurückgegangen. Geradezu spektakulär angestiegen ist jedoch das Themenfeld „Gewalt, Kriminalität und Missbrauch“, das von 2,6 % in 2008 auf 14,6 %



in 2009 gewachsen ist. Schon vor der großen Missbrauchsdebatte in 2010 kündigt sich hier also mit Nachdruck ein Thema an, dessen Dimensionen in Kirche und Gesellschaft vermutlich noch lange nicht ausgelotet ist.

Doch auch die nach wie vor hohe Anzahl der Anfragen von Mailern mit psychischen Erkrankungen, Depressionen, Essstörungen und selbstverletzendem Verhalten weist hin auf eine wachsende psychische 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 Kontakte mit suizidgefährdeten Menschen, die auf dem hohen Niveau von 2008 geblieben sind und sich gegenüber 2006 fast verdoppelt haben, so lässt sich der subjektive Eindruck der Mitarbeitenden, dass in der Mailberatung häufig schwierigere Probleme als am Telefon angesprochen werden, auch statistisch verifizieren.



TelefonSeelsorge Paderborn

0800 - 111 0 111 0800 - 111 0 222

Mailberatung: www.telefonseelsorge.de

3. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Im Jahr 2009 waren 71 ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der TS tätig, davon 63 im aktiven Dienst; 8 Mitarbeitende pausierten. Aufgrund von beruflichen und persönlichen Veränderungen verließen elf MitarbeiterInnen die TS. Im September gingen 11 neu ausgebildete MitarbeiterInnen an das Telefon.

Ende des Jahres ergab sich folgender Mitarbeiterstand:

Tabelle 1: Stand der aktiven Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum 31.12.2009

Art der Mitarbeit:	Frauen:	Männer:
Hauptamtliche MA	2	0
Sekretariat	1	0
Honorarkräfte für die Gruppenleitung	4	2
Ehrenamtliche MA	61	10
Ehrenamtliche MA in Ausbildung (seit September 2009)	10	2

Tabelle 2: Altersstruktur der MitarbeiterInnen

Altersbereich:

unter 30 Jahre	-
30 bis 44 Jahre	5
45 bis 59 Jahre	44
über 60 Jahre	22

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

Zu Supervision und Fortbildung der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fanden 5 Fortbildungsgruppen in regelmäßigen Abständen statt.

Wie jedes Jahr wurde auch 2009 eine neue Ausbildungsgruppe mit 14 Teilnehmerinnen und Teilnehmern eingerichtet, um die Fluktuation der Mitarbeiter aufzufangen und entstehende Lücken auffüllen zu können. Vier Personen mussten aus gesundheitlichen und familiären Gründen die Ausbildung bereits wieder beenden.



Margot Becker, 2002, Ausschnitt



4. Institutionelles

4.1. Interne Arbeitsgruppen

Auch im Jahr 2009 haben interne Arbeitsgruppen zum fachliche Weiterbildung, zur Präsentation nach außen und der Förderung des Gemeinschaftslebens beigetragen.

Die „**Daueranrufer-AG**“ ermöglichte wie auch bereits in den Vorjahren unter fachkundiger Begleitung einen vertieften Zugang zu den inneren Welten der Anrufenden und erschloss einen angemessenen Umgang mit dieser Anrufergruppe, die gerade aufgrund ihrer längerfristigen Präsenz für die Mitarbeitenden eine besondere Herausforderung darstellen. Die AG stellt mit diesem speziellen Focus eine sinnvolle Ergänzung dar zu den regelmäßig stattfindenden Fortbildungsgruppen.

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

Die AG „**Feste und Feiern**“ organisierte den Mitarbeiterausflug nach Kassel-Wilhelmshöhe. Für die Vorbereitung und Gestaltung der Ad-

ventsfeier mit Gottesdienst wurde wieder eine punktuelle Projektgruppe gebildet.

Auch die **Ehemaligengruppe** nutzt – wie bereits seit 1993 – unsere Räumlichkeiten. Ihre Mitglieder fühlen sich der Einrichtung nach wie vor sehr verbunden und dokumentieren dadurch den große Bedeutung, die das TS-Engagement in ihrer Biographie aufweist.

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/ eine Vertreterin.

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 wurde im Jahr 2009 von der Region Westfalen zum Thema „Salutogenese“ vorbereitet und durchgeführt.

Margot Becker, 2009



4.3 Fortbildungsveranstaltungen

Die **Jahrestagung 2009** trug das Thema „Resilienz“. Als Referent konnte dazu Prof. Dr. Bruno Hildenbrand, Jena gewonnen werden, der sich ausführlich – auch in Veröffentlichungen – mit diesem Thema auseinandergesetzt hat (vgl. den Beitrag auf den Seiten 13 - 16).

Prof. Hildenbrand erläuterte anhand von Fallbesprechungen aus seiner Praxis die Schlüsselfaktoren der Resilienz. In Diskussion und Austausch wurde deutlich, dass das Thema „Resilienz“ auch für die Biographie der Mitarbeitenden der Telefonseelsorge von Bedeutung ist. Gleichzeitig wurde der Perspektivenwechsel zu einer Ressourcenorientierung für das eigene Beratungsverhalten am Telefon thematisiert: neben dem Blick auf das Belastende, das für die Anrufenden häufig im Vordergrund steht, gilt es, die Resilienzpotentiale der Ratsuchenden von Seiten der Telefonseelsorge zu eruieren und bewusst ins Gespräch zu bringen.

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

4.4 Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

Die zugesicherte Anonymität der Telefonseelsorge und ihrer Mitarbeitenden macht es besonders notwendig, die Öffentlichkeit immer wieder auf die Telefonseelsorge als Teil der psychosozialen Unterstützung im heimischen Raum aufmerksam zu machen. Dies geschieht einerseits durch die Beteiligung an entsprechenden Veranstaltungen, andererseits durch die Mitarbeit in Netzwerken.

Im Jahr 2009 war die Telefonseelsorge im Mai mit einem Stand beim **Kreisfamilientag in Salzkotten** vertreten. Dort stellte sie sich als Ansprechpartner für alle Fragen von Partnerschaft und Familie dar und konnte gleichzeitig Kontakte knüpfen zu anderen Einrichtungen familienbezogener Hilfe.

Im Kreis Höxter besteht eine Zusammenarbeit mit dem **„Netzwerk Opferschutz“**, das sich zur Aufgabe gemacht hat, Menschen nach belastenden Ereignissen möglichst schnell auf geeignete Ansprechpartner aufmerksam zu machen.

In Paderborn ist die Telefonseelsorge Mitglied im **„Bündnis gegen Depression“** sowie in der **Psycho-Sozialen-Arbeitsgemeinschaft**. Dort wirkte die Telefonseelsorge mit bei der Vorbereitung der von dieser AG verantworteten „Tage der Psychiatrie“ zum Thema „Viel hilft viel... Geschichten von Dir und mir“ (zum Thema „Sucht“).

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

Seit Sommer 2008 ist die Telefonseelsorge mit einer eigenen Homepage im Internet vertreten: **www.telefonseelsorge-paderborn.de**. Es ist zu beobachten, dass sich insbesondere Personen, die sich für ein ehrenamtliches Engagement in der Telefonseelsorge interessieren, zunehmend auf diesem Weg eine Erstinformation beschaffen und dann auch über die Homepage einen Kontakt herstellen. So scheint sich neben den jährlichen Zeitungsartikeln mit dem Internet eine weitere Form der Mitarbeiterwerbung zu etablieren.

Die neuen großzügigen Räumlichkeiten ließen 2009 erstmals eine Vernetzung besonderer Art zu: eine **Kunstaussstellung** mit Werken der Paderborner Künstlerin und Kunsttherapeutin Margot Becker zum Thema „Collagen“. (Vgl. auch „Ein Funke Poesie“ S. 11.) Zur Eröffnung waren neben den Ehrenamtlichen und ihren Angehörigen auch die Mitglieder des Kuratoriums sowie Vertreter von Paderborner Beratungsstellen und Einrichtungen eingeladen, mit denen die Telefonseelsorge in verschiedenen Bereichen zusammenarbeitet.

„Ein Funke Poesie“



Zum ersten Mal in der Geschichte der TS Paderborn konnten die neuen, großzügigen Räumlichkeiten mit ihren hellen Wänden und offenen Durchbrüchen zu einer Ausstellung genutzt werden, die von der Paderborner Künstlerin und Kunsttherapeutin Margot Becker gestaltet wurde. Ihre farbenfrohen Bilder zum Thema „Collagen“ ließen die Räume der TS in einem ganz neuen Licht erscheinen. Aufgrund der Anonymität der Stelle konnte die Ausstellung nur einem kleinen, ausgesuchten Personenkreis zugänglich sein, umso erfreulicher die Bereitschaft der Künstlerin, ihre Objekte zur Verfügung zu stellen.

In ihrer Ansprache zur Ausstellungseröffnung ging Pfarrerin Monika Dinger vor allem auf mögliche Schnittstellen zwischen künstlerischer und therapeutisch-beraterischer Arbeit ein:

... Eine Telefonseelsorgestelle ist keine Galerie, künstlerisches Schaffen steht in der Regel nicht im Mittelpunkt unserer Arbeit. Trotzdem gibt es, so denke ich, doch vielleicht mehr Berührungspunkte zwischen Kunst und Telefonseelsorge, als sich auf den ersten Blick erkennen lassen:

Erstens: beiden Bereichen ist nichts Menschliches fremd. So wie sich jede Kunst vorurteilsfrei und offen mit allem Menschlichen auseinandersetzt, nicht zurückschrecken darf vor den Abgründen, den Höhen und Tiefen, aber auch den Banalitäten der menschlichen Seele, so offen und vorurteilsfrei kommt auch der Seelsorger, die Beraterin am Telefon jedem Menschen entgegen, der sich an sie wendet – oder versucht es jedenfalls zu tun. Nicht wertend und urteilend, sondern wahrnehmend und verstehend ist die Grundhaltung des Künstlers wie des Beraters der Welt und den Menschen gegenüber.

Und noch ein zweiter Aspekt ist zumindest vergleichbar: beiden geht es – wenn auch in jeweils unterschiedlicher Weise – um Ausdruck und Ausdrucksfähigkeit. So wie im künstlerischen Prozess nach der rechten Form, der stimmigen Gestaltung dessen gesucht

wird, was als Idee oder Phantasie vor dem inneren Auge sichtbar ist, so wird in den Gesprächen am Telefon versucht, einen Raum zu schaffen, in dem die Menschen, die anrufen, ausdrücken können, was sie bewegt – in der Gewissheit, dass der adäquate Ausdruck eines Gefühls, einer Angst, eines Wunsches, einer Sorge schon der erste Schritt auf dem Wege zu ihrer Verarbeitung ist.

Für solche Berührungspunkte steht nun Margot Becker in besonderer Weise, vereinigt sie doch schon in ihrer Person eine künstlerische und eine Beraterische Seite – so hat sie z. B. in ihrer beruflichen Tätigkeit – sie arbeitet als Sozialpädagogin im Sozialpsychiatrischen Dienst des Gesundheitsamtes Paderborn – häufig genau mit den Menschen zu tun, die wir als Anrufende kennen. ...

Vielleicht ist ihre kunsttherapeutische Weiterbildung mitverantwortlich für ihre besondere Begabung, sich einfühlsam nicht nur auf ihre Klientel, sondern ästhetisch auch auf den jeweiligen Ausstellungsort einzustellen – viele ihrer Bilder, die hier bei uns zu sehen sind, wirken wie für unsere Räume gemacht und bilden einen hellen farbenfrohen und facettenreichen, aber niemals flachen oder eindimensionalen Kontrast zu der Schwere und den Inhalten unserer Arbeit am Telefon.

Margot Beckers Bilder spiegeln Dynamik und Lebensfreude, sie laden ein zur eigenen phantasievollen Auseinandersetzung. Die Explosi-

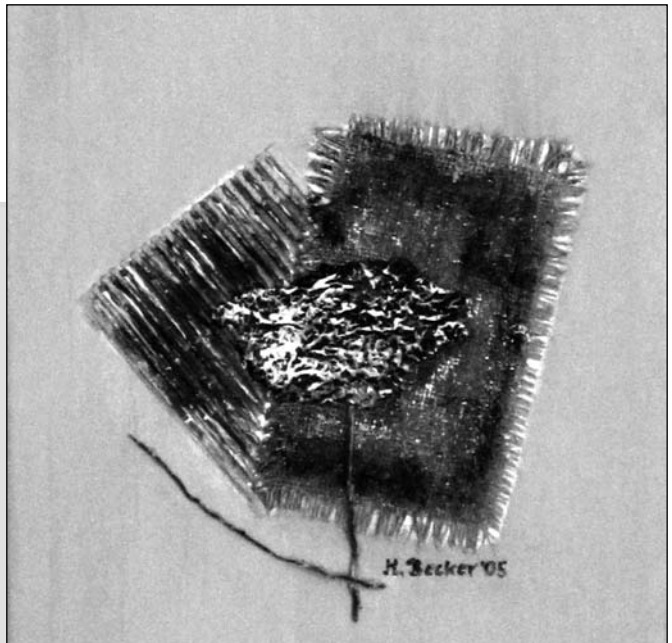
vität der Darstellung und die Intensität der Farben sprechen für sich und verraten die Freude am kreativen Gestalten und künstlerischen Prozess.

Sie hat diese Ausstellung „Collagen“ genannt – eine Bezeichnung, die den Akzent auf die Herstellungstechnik der Objekte legt. Unter „Collage“ versteht man ja bekanntlich die Kombination unterschiedlicher Materialien zu einer neuen ästhetischen Einheit. Es gibt eine darüber hinausgehende Definition des Begriffs „Collagen“ von dem surrealistischen Maler Max Ernst, die so komplex ist, dass man sie mindestens zweimal hören bzw. lesen muss, um sie zu verstehen. Ernst sagt: „Die Collage-Technik ist die systematische Ausbeutung des zufällig oder künstlich provozierten Zusammentreffens von zwei oder mehr wesensfremden Realitäten auf einer augenscheinlich dafür ungeeigneten Ebene – und der Funke Poesie, welcher bei der Annäherung dieser Realitäten überspringt.“

Max Ernst hebt hier also das Moment des „Zufälligen“ hervor und die notwendige Eigenleistung des Betrachters („den Funken Poesie“), wenn dieser die ursprünglich nicht zusammengehörenden Bestandteile der Collage in einen neuen Sinnzusammenhang zu bringen versucht. Margot Becker unterstützt diesen Prozess, indem sie bei vielen ihrer Bilder darauf verzichtet, einen Titel festzulegen, um so der eigenen phantasievollen Auseinandersetzung ausreichend Raum zu lassen und nicht durch vorschnelle Festlegungen im Wege zu stehen.

Als „Zusammentreffen von zwei wesensfremden Realitäten“ – so könnte man auch manches Gespräch, manche Begegnung am Telefon bezeichnen. Dass auch dort, wenn es denn gelingt, oftmals „ein Funke Poesie“ überspringt und ein neuer Sinnzusammenhang entsteht – dazu kann man sich von den Bildern von Margot Becker anregen lassen.

Margot Becker, 2005





Fortbildung 2009

Im Jahr 2009 hat sich die TS Paderborn auf ihrer Jahrestagung mit dem Thema „Resilienz“ auseinandergesetzt. Prof. Dr. Bruno Hildenbrand von der Universität Jena gab eine Einführung in das Thema. Monika Dinger hat einige Ergebnisse der Tagung und weitere Erkenntnisse der Resilienzforschung zusammengestellt.

„Resilienz – Gedeihen trotz widriger Umstände“¹

Es gibt Menschen, die scheinbar gar nichts aus der Bahn wirft. Ob Krankheit, Probleme am Arbeitsplatz oder persönliche Krisen – am Ende gehen sie nicht geschwächt, sondern oft sogar noch gestärkt und erhobenen Hauptes daraus hervor. Was steckt hinter dieser Fähigkeit, sich trotz widriger Lebensumstände, schwerer Lebenskrisen oder Schicksalsschlägen nicht unterkriegen zu lassen? Auf solche und ähnliche Fragen sucht die sog. „Resilienzforschung“ eine Antwort.

Unter „Resilienz“ versteht man die seelische Widerstandskraft, die es Menschen ermöglicht, mit krankmachenden Lebensumständen, Krisen oder anderen Erschütterungen ihres Lebens in einer konstruktiven und förderlichen Weise umzugehen.

So werden z. B. Kinder als resilient bezeichnet, die in einem schwierigen, von Armut, Gewalt oder anderen traumatisierenden Erfahrungen gekennzeichneten Umfeld aufwachsen und sich trotzdem zu erfolgreich sozialisierten Erwachsenen entwickeln. In weltweit durchgeführten Längsschnittstudien hat die Resilienzforschung untersucht, welche Faktoren zu diesem Umstand beitragen können. Dabei unterscheidet sie im wesentlichen drei Ebenen:

1. Schützende Aspekte innerhalb der Person:

dazu gehören z. B. die persönliche Konstitution, das Temperament, die Kommunikations- und Problemlösefähigkeit, aber auch genetische Faktoren wie Intelligenz, schulische Kompetenz, die Fähigkeit zu planen und vor allem das Vertrauen in die eigene Selbstwirksamkeit. Ein Beispiel aus der Literatur macht diesen eigenen Beitrag des Kindes im Blick auf die Interaktion mit der Außenwelt deutlich:

Eine paranoid-schizophrene Mutter nahm all ihre Mahlzeiten im Restaurant ein, weil sie überzeugt war, dass zuhause jemand ihr Essen vergifte. Ihre 12jährige Tochter entwickelte die gleichen Ängste und aß auch im Restaurant. Ihre 10jährige Tochter aß zuhause, wenn ihr Vater da war, sonst ging sie mit ihrer Mutter essen. Doch der 7jährige Sohn der Frau aß immer zuhause. Als er gefragt wurde, wieso, sagte er achselzuckend: „Noch bin ich ja nicht tot.“ Die ältere Tochter entwickelte später eine paranoide Schizophrenie wie ihre Mutter, die jüngere Tochter, auch wenn sie manche Ängste ihrer Mutter teilte, schaffte es, aufs College zu gehen und einigermaßen gut mit dem Leben zurechtzukommen. Der Sohn brachte es im College und später in seinem Erwachsenenleben zu glänzenden Leistungen.²

Dieser Junge konnte sich einen intakten Realitätssinn bewahren und sich dagegen wehren, passiv in die psychotische Welt seiner Mutter hineingezogen zu werden. Er war imstande, sich aktiv in der Welt seines Vaters zu behaupten und das Beste aus seiner Situation und seinen Chancen zu machen. Man würde ihn als „resilient“ bezeichnen.

2. Schützende Faktoren innerhalb der Familie:

... dazu gehören z. B. die Position in der Geschwisterreihe, die Beziehungskompetenzen der Mutter bzw. der wichtigsten Bezugspersonen, aber auch die verlässliche Anwesenheit von Großeltern, älteren Geschwistern



Margot Becker,
2002

oder anderen Verwandten als mögliche Kompensation von elterlichen Defiziten. Auch scheinen für Jungen familiäre Strukturen mit ausreichend männlichen Familienmitgliedern als Identifikationsfigur wichtig zu sein, für Mädchen ist eine gewisse Unabhängigkeitsorientierung der weiblichen Fürsorgeperson von besonderer Bedeutung.

„Resiliente“ Kinder sind in der Lage, sich bei Fehlen oder Versagen der primären Bezugspersonen andere „Surrogat Eltern“ zu rekrutieren. Dabei kann in extremen Situationen sogar die Gruppe der Gleichaltrigen an die Stelle von erwachsenen Bezugspersonen treten. Ein eindrucksvolles Beispiel dafür ist eine Gruppe von überlebenden Kindern aus dem KZ Theresienstadt, die als sog. „Kinder von Bulldogs Bank“ in die Literatur eingingen.³

Alle diese sechs Kinder haben ihre Mütter / Eltern bei der Geburt oder in den ersten Lebensmonaten verloren und in der Beziehung zu ihren wechselnden Betreuern sehr wenig Befriedigung ihrer Grundbedürfnisse erlebt. Sie alle kamen im Alter zwischen 6 und 12 Monaten nach Theresienstadt, wo sie in die Abteilung für mutterlose Kinder aufgenommen wurden. Von den Mithäftlingen wurden sie unter Aufbietung aller psychischen und physischen Kräfte irgendwie am Leben erhalten. Dass diese sechs Kinder die schwere Unterernährung, Krankheiten wie Typhus und andere tödliche Infektionskrankheiten überhaupt überlebt haben, ist schon ein erstes Beispiel für ihre körperliche Resilienz. Dass es ihnen darüber hinaus im späteren Leben auch gelungen ist, persönlich haltbare Beziehungen aufzubauen, Familien zu gründen und ein erfülltes Berufsleben zu führen, weist darauf hin, dass es darüber hinaus Faktoren gegeben haben muss, durch die der fast komplette Ausfall frühkindlicher Fürsorge und Betreuung ausgeglichen werden konnte.

Diese sechs Kinder waren bei der Befreiung des KZ durch die Russen alle um die drei Jahre alt und kamen auf Umwegen nach England, wo sich die Kinderanalytikerin Anna Freud um überlebende Kinder der Shoah kümmerte. Sie veranlasste, dass diese sechs jungen Kinder zusammenblieben und nicht auf ver-

schiedene Heime und Pflegestellen aufgeteilt wurden. In einem Landhaus in Sussex, genannt „Bulldogs Bank“ wurden sie für ein Jahr untergebracht und von Erziehern und Kindertherapeuten betreut. Dort zeigte sich schnell, dass diese sechs Kinder zunächst überhaupt kein Interesse an den sie betreuenden Erwachsenen zeigte. Sie verhielten sich wild, ruhelos und unbeeinflussbar lärmend. Sie zerstörten alle Spielzeuge und beschädigten einen großen Teil der Möbel. Gegen ihre Betreuer zeigten sie lange Zeit nichts als kalte Gleichgültigkeit oder Feindseligkeit. Auffallend war demgegenüber ihr Verhalten in der Gruppe: alle ihre positiven Gefühle bezogen sich ausschließlich auf Gruppenmitglieder. Ihr einziger Wunsch war, zusammen zu sein, und sie wurden unruhig und aufgeregt, wenn sie auch nur für einen Moment getrennt wurden. Es gab keine Anzeichen von Eifersucht und Rivalität untereinander – im Gegenteil, sie achteten sehr sorgfältig darauf, dass jeder an die Reihe kam und seinen Anteil erhielt. Wenn ein Kind im Dorfladen ein Geschenk bekam, verlangte es das gleiche für die anderen, auch für die Abwesenden. Bei den Mahlzeiten war es von größerer Bedeutung, dem Nachbarn abzugeben, als selbst zu essen. Offensichtlich war hier die Gruppe der Gleichaltrigen als solche an die Stelle von bedeutsamen Erwachsenen getreten. Dazu passt, dass die ersten wahrnehmbaren Beziehungsangebote an die Betreuer nicht aus Versuchen zu persönlichen Einzelkontakten bestanden, sondern darin, sie mit in die Gruppe aufzunehmen, sie als Teil bzw. Mitglied der Gruppe zu behandeln, also die Gruppe gewissermaßen zu erweitern.

Dass es diesen sechs Kindern gelang, bei aller verbleibenden Traumatisierung als Erwachsene enge familiäre Bindungen einzugehen und ein weitgehend normales Leben zu führen, hat sicher damit zu tun, dass es ihnen als Kindern gelang, das Nichtvorhandensein von verlässlichen Erwachsenen zu kompensieren durch die Übertragung aller ihrer emotionalen Bedürfnisse auf die Gruppe als solche.

3. Schützende Faktoren im gesellschaftlichen Umfeld:

Resiliente Jugendliche sind in der Lage, sich auf Ältere und Gleichaltrige in ihrem Umfeld zu verlassen, wenn sie emotionale Unterstützung brauchen. Oft geben der Lieblingslehrer eines Kindes das positive Rollenmodell ab, auch fürsorgliche Nachbarn, ältere Betreuer, Eltern eines Freundes oder einer Freundin, Jugendleiter, Pfarrer und Mitglieder kirchlicher Gruppen können diese Funktion übernehmen. Auch Sportvereine können z. B. für Kinder behinderter Elternteile eine wichtige Ressource sein.

Für den zehnjährigen David, dessen Vater nach einem schweren Schub seiner MS-Erkrankung seine Gehfähigkeit verloren und zunehmend auch kognitive Veränderungen erfahren hatte, wurde der junge Leiter im Geräteturnen immer wichtiger. Er war stark, hatte Muskeln, war warmherzig und kümmerte sich besonders um den Jungen, der gute Leistungen erbrachte. Er erzählte David eines Tages, dass sein eigener Vater auch krank gewesen und früh gestorben sei. Für David wurde er in dieser Zeit zum Vorbild, das ihm zeigte, dass auch Jungen mit kranken Vätern gesund und stark werden können.⁴

Auch eine religiöse Orientierung der Familie oder des Umfeldes kann als stabilisierender und sinngebender Faktor erlebt werden.

Ergebnis: Resilienz als Aufforderung zur Ressourcenorientierung

Wie all diese Beispiele zeigen, führt die Resilienzforschung zu einer bedeutsamen Perspektivveränderung: der Blick richtet sich nicht mehr in erster Linie auf die problematischen, krankmachenden Aspekte einer Person, eines familiären Systems oder einer Krise, sondern darauf, was den einzelnen Menschen und seine Umgebung bei der Bewältigung seines Lebens unterstützen kann und ihm ermöglicht, aktiv mit belastenden und traumatisierenden Erfahrungen umzugehen. Das hat Konsequenzen auch für die Arbeit am Telefon: neben der Einfühlung in die Belastungen, mit denen Menschen umgehen müssen, schärft sie den Blick für die inneren und äußeren Ressourcen und Bewältigungsmechanismen, die Menschen in schwierigen Lebenssituationen zur Verfügung stehen bzw. die sie zu entwickeln in der Lage sind. Zur Arbeit am Telefon gehört dann auch die Aufgabe, solche Resilienzpotentiale bei den Anrufern in den Blick zu nehmen, zu entdecken und zu fördern.

1 Siehe auch das gleichnamige Buch von Rosmarie Welter-Enderlin und Bruno Hildenbrand (Hg.): Resilienz – Gedeihen trotz widriger Umstände, 2. Aufl., Heidelberg 2008, das eine Reihe von Einzelaufsätzen zu diesem Thema enthält.

2 Neubauer, P. & Neubauer: Nature's Thumbprint. The New Genetics of Personality. Dison-Wesley Publishing Company, New York 1990.

3 Vgl. den Vortrag von Veronica Mächtlinger, Berlin, auf der Sommeruniversität Psychoanalyse 2009 zum Thema: „Resilienz: Psychoanalytische Überlegungen zur späteren Entwicklung der sechs Kinder, die als Kleinkinder Theresienstadt überlebt haben.“

4 Silvia Dinkel-Sieber: „Ich bin gesund!“ – Resilienz in Familien mit kranken Elternteil. In: Resilienz – Gedeihen trotz widriger Umstände, S. 115.






Margot Becker, 2009



Margot Becker, 2001



Sorgen kann man teilen.

TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

0800/111 0 111 · 0800/111 0 222

www.telefonseelsorge.de



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.



Sorgen kann man teilen.

TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

0800/111 0 111 · 0800/111 0 222

www.telefonseelsorge.de



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.