

# Jahresbericht TelefonSeelsorge Dortmund 2007

## 1.

### **Fast 100 Menschen in der TelefonSeelsorge Dortmund**

Diese große Zahl von Mitarbeitenden hat im Jahr 2007 mitgewirkt, um die Arbeit der Telefonseelsorge zu gewährleisten und qualitativ zu sichern.

85 ehrenamtliche Mitarbeiter/innen garantierten durch ihren engagierten Einsatz den Dienst rund um die Uhr. 7 Honorarmitarbeitende und 4 hauptberufliche Mitarbeiter/innen sorgten für Aus- und Fortbildung, Supervision und die erforderlichen Rahmenbedingungen (s. 4. Aus- und Weiterbildung).

## 2.

### **Gremien und Netzwerke**

- In 6 Arbeitskreissitzungen (ehren- und hauptberufliche Mitarbeiter/innen) und 2 Sitzungen des Kuratoriums (Trägervertreter, ehren- und hauptberufliche Mitarbeiter/innen) wurden im Jahr 2007 die notwendigen Arbeitsbedingungen für die TelefonSeelsorge Dortmund miteinander abgestimmt. Beide Kirchen haben die bestehende vertragliche finanzielle Sicherung für die TelefonSeelsorge Dortmund bestätigt.
- Die Telefonseelsorge ist eingebunden in die Strukturen der evangelischen wie der katholischen Kirche und nimmt an entsprechenden Sitzungen und Arbeitskreisen teil. Etwa die Mitarbeit im Fachbereich 1 „Beratung und Seelsorge“ der Vereinigten Kirchenkreise, die Mitarbeit im Arbeitskreis Pastorale Planung der kath. Stadtkirche, sowie den zuständigen Ausschüssen, Konventen und Synoden.
- Im Ausschuss für Seelsorge und Beratung der Ev. Kirche in Dortmund und Lünen wurde und wird ein Konzept entwickelt für ein gemeinsames Zentrum aller Seelsorge- und Beratungsangebote, um eine effektive Vernetzung zu stärken.
- In einer Arbeitsgruppe des Pfarrkonventes Lünen ist ein Fragebogen zur Qualitätssicherung von Seelsorge in Gemeinde und funktionalen Diensten, sowohl für Ehrenamtliche als auch für Hauptamtliche entwickelt worden. Das qualifizierte Ehrenamt der TelefonSeelsorge bot hierzu vielfach eine inhaltliche und strukturelle Vorlage.
- Im Arbeitskreis „Dortmunder Opferhilfe“, initiiert von der Polizei, in der Psychosozialen Arbeitsgemeinschaft Unna (PSAG) und in der Arbeitsgemeinschaft § 78 KJHG (Hilfen bei sexueller Gewalt) wirkte TelefonSeelsorge mit, um hilfebedürftige Menschen im Blick zu haben und über adäquate Maßnahmen zu beraten, diese umzusetzen oder sich gegenseitig zu informieren.
- Das Krisenzentrum ist seit langem Kooperationspartner. Jede Ausbildungsgruppe der TelefonSeelsorge wird vor Ort über die Arbeit des Krisenzentrums informiert und zum Thema „Umgang mit Suizidalität“ geschult. Im September wurde eine gemeinsame öffentliche Informationsveranstaltung zum „Tag der Suizidprävention“ durchgeführt.
- Der „Genderblick“  
TelefonSeelsorge ist beteiligt in einer Arbeitsgruppe mit dem Auftrag des Vorstandes der Vereinigten Kirchenkreise, auch im ev. kirchlichen Raum den gesetzlich verankerten Genderaspekt umzusetzen. Erfahrungen von Männern und Frauen sollen gleichgewichtig in Kirche, Gesellschaft und Politik eingebracht werden. In den Gruppen der TelefonSeelsorge wird auf den „Genderblick“ geachtet, z.B. wie unterschiedlich Männer und Frauen ein Problem eines Anrufenden erleben und welche Interventionen jeweils angeboten werden können.

### 3.

#### Öffentlichkeit

- TelefonSeelsorge Dortmund präsentierte ihre Arbeit auf der Ehrenamtsbörse im März im Reinoldinum.
- Zwei ehrenamtliche Mitarbeiterinnen haben im Jahr 2007 in zehn evangelischen und katholischen Gemeindekreisen die Aufgabe eines TelefonSeelsorgers/einer TelefonSeelsorgerin vorgestellt.
- Hauptamtliche der TelefonSeelsorge und der Notfallseelsorge schulten in zwei Seminaren MitarbeiterInnen des Servicedienstes der Stadt Dortmund im Umgang mit Krisen- und Panikanrufen.
- Im Rahmen des Suizidpräventionstages am 10. September 2007 fanden verschiedene „Aktionen“ statt:
  - ein Informationsstand in der Dortmunder Innenstadt am 08.09.07
  - ein Gottesdienst in der Reinoldikirche in Kooperation mit dem Krisenzentrum, der Polizeiseelsorge und der Seelsorge an St. Reinoldi. Mitarbeiterinnen der TelefonSeelsorge haben ihre Erfahrungen mit dem Thema „Suizid“ verknüpft mit einer biblischen Geschichte dargestellt.
- ein Vortrag von Prof. Dr. Eink aus Hannover mit dem provokanten Titel „Suizidalität als „gesunde“ Bewältigungsstrategie?“.
- Ende Dezember waren in Wort und Bild die historischen Wurzeln der TelefonSeelsorge Dortmund im WDR, in der Sendung Lokalzeit zu sehen. „Wie alles begann.“ vor gut 40 Jahren, davon berichteten der ehemalige Leiter der TelefonSeelsorge Pfarrer Kratzenstein und eine ehemalige ehrenamtliche Mitarbeiterin.

### 4.

#### Aus- und Weiterbildung

Auch im Jahr 2007 hat die TelefonSeelsorge Zeit, Geld und Arbeit in Ausbildung, Supervision, sowie die Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TelefonSeelsorge investiert. Einige werden möglicherweise sagen, dass für die Arbeit doch gesunder Menschenverstand und eine Portion guter Wille ausreichen. Deshalb ist es auch nach über 30 Jahren Ausbildung dann und wann nötig, die Notwendigkeit einer ausreichenden Vorbereitung darzustellen.

**Krisen und schwierige Lebenssituationen, die Auseinandersetzung mit der eigenen Biografie, der Ausbau konstruktiver Kommunikationsfähigkeiten und der Umgang mit Beziehungen sind die zentralen Lernfelder unserer Ausbildung zum Telefonseelsorger, zur Telefonseelsorgerin.**

Diese benannten Fähigkeiten werden einerseits bewusst gemacht, zum anderen wird der hilfreiche Umgang mit diesen Kompetenzen trainiert.

Nicht zuletzt stellt eine solche gruppenorientierte Ausbildung eine positive Bindung zur Institution her und bildet eine wichtige Grundlage für eine längerfristige zuverlässige Mitarbeit. Im Jahr 2007 konnten auf dieser Basis zwei Ausbildungsgruppen durchgeführt werden; auch im Jahr 2008 werden wir eine weitere Ausbildungsgruppe durchführen. Die kostenfreie Ausbildung ist und bleibt ein wichtiger Baustein für die Attraktivität der TelefonSeelsorge.

Für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in der Arbeit stehen, ist die Teilnahme an der **Gruppensupervision** verpflichtend. Diese Arbeit dient der **Sicherung der Qualität unserer Arbeit** und ist unerlässlich. In Zahlen bedeutet dies, dass sich über 80 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in sieben Gruppen zu dreizehn bis 18 Supervisionsterminen im Jahr treffen, um sich über Gespräche und dabei auftauchende fachliche Probleme (natürlich unter Einhaltung der Schweigepflicht) unter der Leitung ausgebildeter Supervisorinnen und Supervisoren austauschen.

Ein weiterer zentraler Baustein ist die **Fortbildung** der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der TelefonSeelsorge. Dieses qualitativ hochwertige Angebot ist für einen großen Teil der Mitarbeitenden die „Seele“ der TS. Gemeint ist damit, dass die Mitarbeitenden sich gerade durch dieses Angebot gesehen und unterstützt wissen. **Anforderungen und Problemlagen ändern sich, gesellschaftliche Entwicklungen fordern neues Wissen.** Hier merken die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besonders sensibel, ob eine Institution Energie und auch Geld in die Unterstützung der Arbeit steckt oder eher geneigt ist, vom vermeintlich vorhandenen „Kapital“ zu zehren. In Dortmund haben wir uns – auch durch die klaren Signale der Mitarbeiterschaft unterstützt – konsequent für ein qualitativ gutes und mengenmäßig ausreichendes Weiterbildungsprogramm eingesetzt.

So wurden in 2007 verschiedene Weiterbildungsveranstaltungen angeboten. Dabei reichte die Palette von einer zweistündigen Vortragsveranstaltung bis zu einer Kollegwoche zum Umgang mit Milieus.

Die Inhalte sind einerseits orientiert an den Erfordernissen am Telefon, bieten den Teilnehmenden aber auch Raum zur persönlichen Weiterentwicklung an. Nicht zuletzt ist es wichtig, soziales Miteinander und zwischenmenschlichen Austausch zu fördern und zu unterstützen. Deshalb finden viele Veranstaltungen in Bildungshäusern mit Übernachtungsmöglichkeit statt.

Um sich ein Bild machen zu können, hier in Stichworten das inhaltliche **Weiterbildungsprogramm des Jahres 2007:**

Seminar (2täglich) Die Emmaus Geschichte als Lebensgeschichte.

Seminar (4täglich) Paare und Beziehungen

Seminar (3täglich) Die Arbeit mit dem inneren Kind

Vortrag Suizidalität als gesunde Bewältigungsstrategie

Seminar (2täglich) Biografie und Ressourcenarbeit

Seminar (5täglich) Gespräche und Milieus

Vortrag Depression erkennen und behandeln

Seminar (2täglich) Bewegung und Kontemplation

**Die Erhaltung einer qualitativ guten Arbeit ist nur durch Aus- und Fortbildung, wie auch Begleitung zu gewährleisten.** Für ehrenamtliche Arbeit gilt zusätzlich, dass eine anstrengende, fordernde und verantwortungsvolle Tätigkeit der fachlichen, wie auch der mitmenschlichen Unterstützung bedarf. Und es spricht für unsere Mitarbeitenden, dass sie genau diese Unterstützung als die zentrale Mitte ihrer Motivation benennen. Dieses wird bei beiden Kirchen, die unsere Einrichtung tragen, deutlich gesehen und die notwendigen finanziellen Mittel dankenswerterweise zur Verfügung gestellt.

## 5. Statistische Daten

### Telefon

Nachfolgend stellen wir einige statistische Daten vor:

<b>Anrufe insgesamt</b>	<b>16.253</b>
<b>davon Gespräche</b>	<b>13.626</b>
<b>Aufleger</b>	<b>2.627</b>

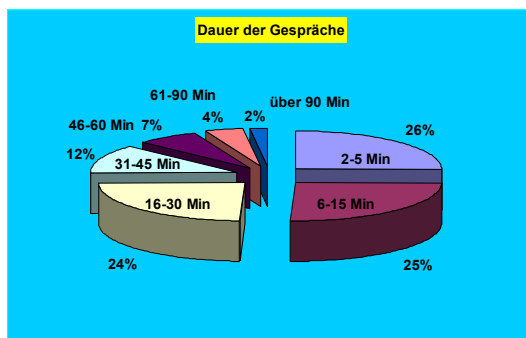
Bei der Verteilung der Gespräche auf die einzelnen **Wochentage** gab es nur geringe Unterschiede.

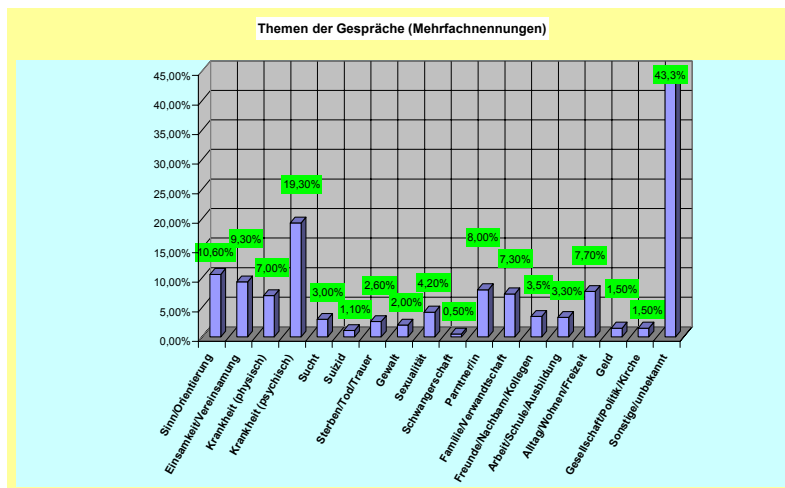
29% aller Ratsuchenden riefen zum 1. Mal an, 35% hatten wiederholt Kontakt mit der TS. Bei einem nicht geringen Teil (17%) war es nicht einzuordnen. Hinzu kamen Aufleger, Schweigeanrufe und Anrufende, die sich verwählt hatten.

Nach Abzug der vom Geschlecht her nicht einzuordnenden Kinder und Jugendlichen verblieben: **Anrufe von Frauen 65% und Anrufe von Männern 35%**

Der **Altersschwerpunkt** lag zwischen 40 und 60 Jahren. Dies waren 25%. Die Altersklasse von 10 – 19 Jahren kam auf 26%, was wiederum mit einem hohen Anteil von Scherzanrufen zusammenhing.

**Nach Abzug der kurzen Gespräche, in denen Kinder und Jugendliche nach einem Satz wieder auflegten, verbleibt folgende Aufteilung:**





**Gesprächszeit insgesamt: 3.597 Stunden und 36 Minuten.**

## Chatarbeit

**Seit dem Jahr 1995 gibt es die TelefonSeelsorge im Internet (TSI).**

Bundesweit können zwei unterschiedliche Angebote genutzt werden, die Mailberatung und der Chat. **Die TS Dortmund beteiligt sich seit dem Jahr 2000 an der Chatberatung.**

Gab es in den ersten Jahren immer wieder technische Probleme, läuft das Programm seit einem Jahr sehr stabil und mit einem Höchstmass an Datensicherheit.

Zur Zeit (Febr.2007) arbeiten bundesweit 14 TS-Stellen im Chat. Hier in Dortmund bieten sechs Ehrenamtliche zu unterschiedlichen Zeiten Termine an, die belegt werden können. ([www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de)). Im Jahre 2007 stellte Dortmund 204 Termine ein, daraus resultierten 193 Gespräche. Dies ist eine Nutzung von 95 %. Zwei Drittel der Ratsuchenden sind Frauen, dies entspricht auch der Geschlechterverteilung am Telefon. Über das Chatangebot erreichen wir überwiegend jüngere Menschen, hier die Altersverteilung:

11 – 19 Jahre	11 %
20 – 29 Jahre	33 %
30 – 39 Jahre	11 %

Für viele junge Leute sind Internet und Chat gewohnte Medien, gehören zum Alltag dazu. Diese werden dann auch genutzt, um Probleme zu besprechen. Einem Teil der User ist es sehr wichtig, so anonym wie eben möglich zu bleiben. Verbale Gefühlsregungen sollen vom Beratenden nicht wahrgenommen werden.

### Probleme, die benannt werden, sind:

Krankheit psychisch	19 %	(häufig selbstverletzendes Verhalten, Depression, Sucht)
Probleme in der Familie	18 %	(ein Viertel der Ratsuchenden leben bei den Eltern)
Probleme in der Partnerschaft	18 %	
Berufliche Probleme	8 %	
Suizidgedanken	7 %	
Sexuelle Gewalt	6 %	

Häufig gibt es Mehrfachnennungen, da viele Probleme zusammenhängen.

**Abschließend betrachtet ist das Beratungsangebot im Chat eine sinnvolle und hilfreiche Ergänzung zur Arbeit am Telefon, da es von der Altersstruktur her eine Zielgruppe erreicht, die am Telefon unterrepräsentiert ist.**