



1. Mitarbeit in der TSOW
2. Anrufe und Chatberatungen in der TSOW
3. Gruppen, Veranstaltungen und Besonderheiten im Jahr 2006
4. Vernetzung im Einzugsgebiet der TSOW (kirchlich und psychosozial)
5. Grund zur Freude

1. Mitarbeit in der TSOW

Im Jahr 2006 arbeiten **73 ehrenamtlich Mitarbeitende** in der TelefonSeelsorge Ostwestfalen mit. Eine Ausbildungsgruppe läuft mit 13 Teilnehmenden. 6 Ehrenamtliche sind neben dem Telefondienst auch in der Chatberatung tätig. Im Hauptamtlichenteam gab es keine Änderungen und mit 7 GruppenleiterInnen für die Begleitung der Ehrenamtlichen ist das Team in ausreichender Größe besetzt. Die Zahl 73 Ehrenamtliche hört sich ziemlich hoch an. Es zeigt sich aber, dass für den Rund-um-die-Uhr-Dienst inzwischen mehr Ehrenamtliche benötigt werden, da auch bei den in der TS Mitarbeitenden die Flexibilität für ihre Einsätze in der Telefonarbeit zurück gegangen ist. Viele sind berufstätig, andere sind eingebunden in mehrere Engagements. Und alle müssen gut auf ihre psychische und physische Gesundheit achten und daher genau gucken, was und wie viel sie leisten können. Das ist in dieser Art von Ehrenamt ganz besonders wichtig, denn wer kann schon Hilfe für andere geben, wenn er oder sie sich selbst über eigene Grenzen hinwegsetzt?

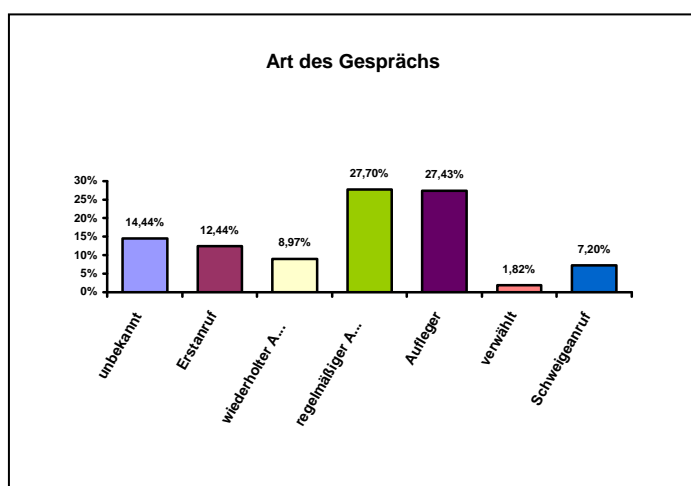
2. Anrufe und Chatberatungen in der TSOW

Anrufe:

Im Jahr 2006 betrug die **Gesamtzahl der Anrufe 16580** (2005:16445).

In dieser Zahl sind auch die so genannten Scherz- und Testanrufe enthalten. Das sind kurze Gespräche, meist mit Kindern und Jugendlichen, die einen Scherz machen oder ausprobieren, was die TelefonSeelsorge ist. Rechnen wir diese Anrufe heraus, so bleiben **10975 Gespräche** (2005: 11215)

Alle weiteren Angaben gehen von der Zahl 10975 (Anrufe ohne Scherzanrufe aus):



Die hohe Zahl der Aufleger ist ein Phänomen, welches irritiert, dem die TS aber noch nicht näher auf die Spur gekommen ist. Unter Aufleger sind die Anrufe zusammengefasst, bei denen kein Gesprächskontakt zustande kommt (es ist zumeist zu hören, dass der/die Anrufende auflegt.) Einige gravierende Veränderungen gab es im Jahr 2006 mit der

Regionalisierung der D 1-Handys im März und ab 20. Juli dem Wegfall weiterer Handy-Anrufe aus dem sonstigen Bundesgebiet (Bis dahin war uns alle 4 Stunden für eine Stunde das bundesweite D2 Handynetz zugeschaltet.).

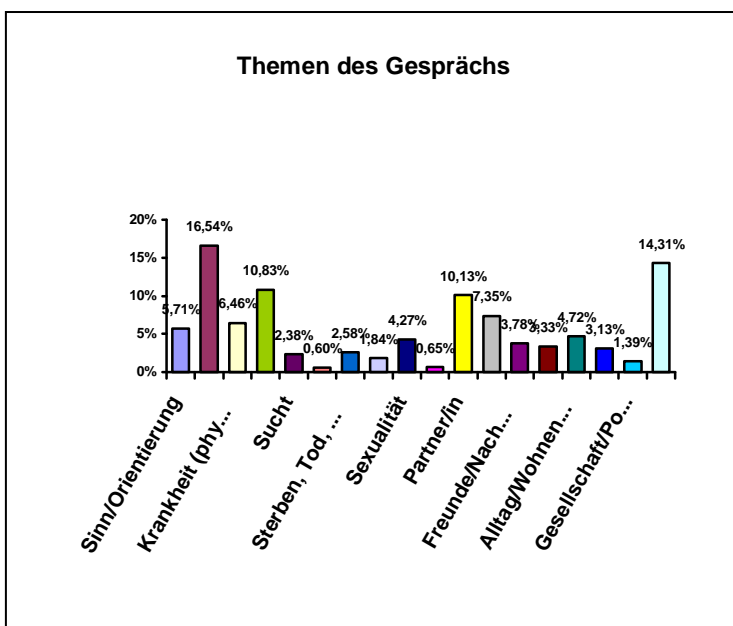
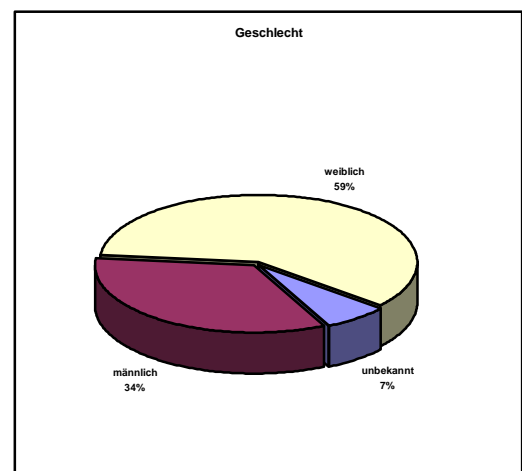
Tatsächlich scheinen wir seit dem Wegfall der Handys von außerhalb einen höheren Anteil von regelmäßigen und wiederholten Anrufen zu haben.

Gleichzeitig nimmt die Anzahl der unbekannt Anrufenden (Erstgespräche) ab. Gründe dafür können vielfältig sein, wir kennen z. B. die Anrufenden aus unserer Region besser und erkennen sie dadurch schneller, sie sind hartnäckiger in ihren Anrufversuchen und kommen daher häufiger durch, das Anruferverhalten verändert sich...

Vielleicht spiegelt sich auch hier die Erreichbarkeit wider. Menschen, die die TelefonSeelsorge kennen, probieren es oft mehrmals, die TS zu erreichen. Erstanrufer geben die Wählversuche vermutlich eher auf.

Geschlecht der Anrufenden

Bei der Verteilung der Anrufe auf Männer und Frauen gibt es schon seit vielen Jahren keine nennenswerten Veränderungen. Bei einigen Kurzkontakten oder auch bei Gesprächen mit Kindern und Jugendlichen ist das Geschlecht nicht immer sicher einzuschätzen.



Themen des Gesprächs

Nach Abzug von Scherz- und Testanrufen und Auflegern verteilen sich die Themen der Gespräche prozentual wie in der Grafik zu sehen. Wie schon im Jahr 2005 liegt ein Schwerpunkt der Gespräche in den Bereichen Partnerschaft und Familie (zusammengenommen 17,38%). Im vergangenen Jahr lag dieser Themenschwerpunkt mit 19,98% etwas höher. Gestiegen ist das Thema Einsamkeit von 11,21% auf 16,54%. Das könnte mit der größeren Zahl von regelmäßigen Anrufern zusammenhängen. Etwas häufiger benannt wurde das Thema psychische

Erkrankungen (10,83%, Vorjahr 9,38%). Angestiegen ist auch das Thema Geld von 1,85% auf 3,13%. Die Auswirkungen von Hartz IV sind auch von unseren Mitarbeitenden am Telefon zu spüren. (Die Zahlen beziehen sich auf die Erstnennungen!)

Chat-Beratungen:

Im Jahr 2006 hat die TelefonSeelsorge Ostwestfalen **100 Chatberatungen** durchgeführt (ca. 2 Stunden pro Woche). Chattermine werden von der TS-Stelle ins Internet gestellt und können dann von Ratsuchenden, die sich mit einem Nickname anmelden müssen, gebucht werden (derzeit sind über 8200 Nutzer in ganz Deutschland registriert und 14 TS-Stellen bieten Chatberatung an). Wenn der oder die Ratsuchende einen gebuchten Termin nicht wahrnimmt, wird die verbleibende Zeit direkt wieder frei gegeben und zumeist auch gleich wieder belegt. Mit 100 Chats hat sich die Zahl im Vergleich zum Vorjahr etwa verdoppelt. Auf der Basis dieser 100 Statistikbögen ergibt sich folgendes Bild:

Ähnlich wie am Telefon nutzen – was überraschen mag - vorwiegend Frauen (79) den Chat. Bei immerhin 7 Chats blieb das Geschlecht des Ratsuchenden unbekannt.

Wie schon im letzten Jahr wird insgesamt deutlich, dass wir im Chat weniger Eindrücke von den Ratsuchenden haben als am Telefon, das macht sich z. B. bei der Einschätzung des Alters bemerkbar: Bei 30 Ratsuchenden blieb das Alter unbekannt; 26 Ratsuchende sind 15 bis 25 Jahre alt, 24 Ratsuchende 25 bis 35 Jahre. Viele NutzerInnen kommen also aus einer jüngeren Altersgruppe als die Anrufenden am Telefon (332% der Anrufenden gehören der Altersgruppe der 40-60jährigen an).

Der Chat wird von vielen Alleinlebenden (30) genutzt, viele der jüngeren Ratsuchenden leben vermutlich in einer Familie (27).

Die Dauer der meisten Chats liegt zwischen 50 und 60 min (53). Das Schreiben braucht doch mehr Zeit als das Sprechen. Die meisten Ratsuchenden nutzten „ihre“ Zeit aus. Die Begrenzung macht in der Regel keine großen Probleme. Die Ratsuchenden sind schon bei Terminbuchung auf das Chatende eingestellt.

Zu den am häufigsten genannten Themen im Chat gehören:

Beziehung/Partnerschaft 31 (22x Erstnennung), Depression/psych. Erkrankung 21 (12); Familie/Verwandtschaft 20 (12).

Gewalt, Kriminalität, Missbrauch ist auch in 2006 öfter Thema: 15 (9). Dabei geht es meistens um sexuellen Missbrauch und die (psychischen) Folgen.

Scherz – und Testchats von Jugendlichen – eine Herausforderung am Telefon kommen im Chat äußerst selten vor. Nur in vereinzelten Fällen gibt es die Vermutung, dass Ratsuchende ein Thema inszenieren.

3. Gruppen, Veranstaltungen und Besonderheiten im Jahr 2006

Das Jahr 2006 begann mit einer dreimonatigen Phase mit thematischen **Kurzkursgruppen**. Zu folgenden Themen gab es Kursblöcke (z.T. ganztägig, z.T. an drei Terminen)

- Fremd in Deutschland – zur Situation der Migrantinnen und Migranten aus der Türkei und Russland
- Bibliodramatische Arbeit zur Jahreslosung
- Trauer und Verlust
- Wenn das Glück an deine Tür klopft, öffne!“
- Trauma und die Folgen
- Auf den Spuren meiner Träume

- Aus Worten können Wege werden, Erarbeitung eines Themengottesdienstes
- „Was ihr sagt, ist mir doch egal!“
oder die Bedeutung von Ablösung aus der Herkunftsfamilie
- Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg
- Auf meinen Spuren – Biografiearbeit
- Klinikbesuche in Psychiatrischen/psychotherapeutischen Einrichtungen vor Ort, dieses Mal:
 1. Sozialpsychiatrischer Dienst beim Gesundheitsamt des Kreises Minden-Lübbecke
 2. Klinik Am Osterbach, Am Osterbach 2, in Bad Oeynhausen
 3. Klinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik am Klinikum in Herford
- Regelmäßige Reflexionstermine für die Telefon- und Chatarbeit und verschiedene offene Angebote.

Die Kursphase dient einerseits dazu, den Ehrenamtlichen ganz gezielt und ausführlich über einen eingegrenzten Zeitraum hinweg eine Vielfalt an Fortbildungsthemen anzubieten. Andererseits ist diese Phase auch für die Vernetzung im Einzugsgebiet der TSOW wichtig, denn für die Kurse werden Referenten aus den verschiedenen Hilfeeinrichtungen gewonnen und Kursgruppen besuchen ihrerseits Einrichtungen und Werke der Region um sich selbst ein Bild zu machen. Und drittens sind die Kurse auch eine gute Möglichkeit, die Mitarbeitenden in verschiedenen Zusammensetzungen miteinander in Kontakt zu bringen. Das ist wichtig für die Integration der neu ausgebildeten Mitarbeitenden und stärkt auch insgesamt das Gemeinschaftsgefühl.

Nach den Osterferien starteten dann **sechs neue Reflexionsgruppen**, die nun für den Zeitraum von 2½ Jahren zusammen bleiben. Sie treffen sich mit zwei GruppenleiterInnen alle zwei Wochen für 2½ Stunden. Ziel der Arbeit in diesen Gruppen ist, das Gesprächs- und Chatangebot der TelefonSeelsorge zu begleiten und für die Reflexion und Weiterentwicklung und damit auch für ein qualitativ gutes Gesprächsangebot zu sorgen. Die Gruppenarbeit ermöglicht die in der Ausbildung erworbenen Fähigkeiten zu erhalten, zu festigen, zu erweitern und fortlaufend zu aktualisieren. Grundlage dazu sind die TS-Gespräche und Chats, d.h. vor allem Lernen durch Reflexion. Hierzu bringen die Mitarbeitenden ihre Gespräche und Chatberatungen ein. Aus der Reflexion entstehende Themen und Fragen werden bearbeitet. Diese Art des Arbeitens ermöglicht auch die persönliche Weiterentwicklung, eine Auseinandersetzung mit der eigenen inneren Haltung wird gefördert, mehr Sicherheit im Umgang mit Anrufenden vermittelt. So wird für die Anrufenden ein qualifiziertes Gesprächsangebot sichergestellt und die Mitarbeitenden sind Teil eines lebendigen Prozesses, der sie immer wieder neu motiviert und die Zufriedenheit fördert.

Zudem ist die Gruppe selbst auch Modell für eine gelingende Kommunikation, bei der jedes Mitglied mit allen seinen Facetten ein wichtiger Bestandteil der Gruppe ist. Indem jedes Mitglied sich einbringt und seine Haltung bezüglich seiner Einstellungen und seiner Gesprächsführung anzuschauen bereit ist, trägt auch jedes einzelne Mitglied zum Gelingen der Gruppe bei und übernimmt Verantwortung für die Gestaltung. Wenn dieser Gruppenprozess gut gelingt, bringt er auch jedem Mitglied einen persönlichen Gewinn: der einzelne wird erkennbar,

es entsteht Kontakt, das Interesse untereinander und aneinander wird geweckt oder verstärkt und gestaltet sich.

Besondere Veranstaltungen in der TelefonSeelsorge Ostwestfalen in 2006:

- **Gottesdienst zur Einführung der neuen MitarbeiterInnen** (21.3.2006) in Haus Reineberg
- **Kunst trifft Seelsorge** – zweite interne Vernissage (6.4.2006) in den Räumen der TS mit Bildern der Künstlerin **Marianne Kopp** aus Preußisch Oldendorf
- **Fortbildung zum Thema: „Häusliche Gewalt“** (17.5.2006) mit **Gerlinde Krauß-Kohn** aus der Frauenberatungsstelle Herford
- **Sommerprogramm in den Ferien:**
 1. **Abendlicher Treff mit stillem Gehen** (25.7.2006) im Wiehengebirge
 2. **Pilgern auf dem Jakobsweg** (2.8.2006) – Bilder und Erzählungen einer besonderen Wanderung
- **Mitarbeiterwochenende** (30.9./1.10.2006) mit einem Fortbildungsteil zum Thema **„Mit allen Sinnen – Kontaktaufnahme und Kommunikation“** mit dem Schauspieler und Regisseur **Tony Glaser** und einem **Gottesdienst** zum Thema: **„Ganz Ohr!“**
- **Herbstfrühstück** als Angebot für alle Mitarbeitenden und Ruheständler (17.11.2006)
- **Kunst trifft Seelsorge** – dritte interne Vernissage (8.12.2006) mit aus Holz geschnitzten Engeln der Künstlerin **Hildegard Poggemöller**

An Besonderheiten ist aus dem vergangenen Jahr noch zu benennen, dass die TelefonSeelsorge Ostwestfalen ihr **Statut** überarbeitet hat und in einer Vollversammlung verabschiedet hat. Zu klären, wie das Miteinander von Ehrenamtlichen, Hauptamtlichen und Honorarkräften in ihren je verschiedenen Rollen gut funktionieren kann, war dabei ein Schwerpunkt. Wichtigste Ziele: die Bedingungen in der Institution so zu schaffen, dass 1. qualitativ gute Beratungsarbeit am Telefon und im Chat geleistet werden kann und 2. die Ehrenamtlichen in alle Prozesse gut eingebunden sind und in ihrer Rolle ernst genommen werden.

4. Vernetzung im Einzugsgebiet der TSOW (kirchl. und psychosoz.)

Die Hauptamtlichen der TSOW halten Kontakt zu den Kirchenkreisen und den psychosozialen Einrichtungen der Landkreise bzw. Städte. Im Jahr 2004 gab es so

- Regelmäßige Teilnahme an den Synoden
- Gelegentliche Teilnahme an Pfarrkonferenzen
- Referentin am Frauentag im KK Minden
- eine regelmäßige Teilnahme in den psychosozialen Arbeitskreisen und in den Fachforen gegen häusliche Gewalt in den Kreisen Minden und Herford
- Mitarbeit in den Ausschüssen „Seelsorge und Beratung“, im Konvent synodaler Dienste in Herford, am „Runden Tisch synodaler Arbeitsgebiete“ im KK Minden, im AK „Seelsorge und Beratung“ im KK Vlotho
- Durchführung von Gottesdiensten
- Gestaltung von Gemeindegruppen zum Thema „TelefonSeelsorge“

An dieser Stelle weisen wir noch einmal ausdrücklich darauf hin, dass wir gern in Gemeindekreise oder auch nicht gemeindliche Gruppen und Kreise kommen und über unsere Arbeit berichten! Der Kontakt „an der Basis“ ist uns wichtig!!!

Hervorzuheben sind aus 2006 folgende Aktionen:

- **„Aus Worten können Wege werden“ – Gottesdienst** der TelefonSeelsorge Ostwestfalen für den **Kirchenkreis Lübbecke** zentral in der St. Andreas Kirche (2.4.2006)
- Teilnahme mit einem Stand am **Bünder Missionsfest** (21.5.2006)
- **„Aus Worten können Wege werden“ – Gottesdienst** der TelefonSeelsorge Ostwestfalen für die **Ev. Luth. Landeskirche Schaumburg-Lippe** zentral in der St. Martini Kirche Stadthagen (12.11.2006)

5. Grund zur Freude

Grund zur Freude gibt es immer wieder in der TelefonSeelsorge Ostwestfalen. Ein ganz besonderer Anlass sei im Rückblick auf 2006 erwähnt:

Die **TS in Deutschland wurde 50 Jahre alt**. Das wurde auf verschiedene Weise begangen. Vor allem gab es vom 15.-17.9.2006 ein Festwochenende in Berlin. 17 Mitarbeitende der TelefonSeelsorge Ostwestfalen haben daran für zwei Tage teilgenommen und so auch das Symposium in der Urania, den Festgottesdienst im Berliner Dom und den großen Festakt mit Teilnahme des Bundespräsidenten in der Hauptstadtrepräsentanz der Telekom miterlebt. Die Arbeit der TelefonSeelsorge hat eine beeindruckende Würdigung erfahren. Weitere Informationen und auch die kompletten Festreden entnehmen Sie bitte dem Serviceteil unserer Homepage www.telefonseelsorge-ostwestfalen.de

Petra Henning, Leiterin

In Zusammenarbeit mit Sabine Scholz-Hörstmann und Petra Ottensmeyer
