

## **Jahresbericht 2004**

1. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
2. Gespräche am Telefon
3. Vorbereitung der Chatberatung
4. 20 Jahre TSOW
5. Gruppen und Veranstaltungen in der TS
6. Vernetzung in Kirchenkreisen und Landkreisen

### **1. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**

Anfang 2005 hat die TSOW

- 67 ehrenamtliche MitarbeiterInnen (58 Frauen, 9 Männer) in
- 6 Gruppen zur Reflexion der Telefonarbeit
- 2 wöchentliche Ausbildungsgruppen mit 16 TeilnehmerInnen (13 Frauen, 3 Männer)
- 7 Honorarkräfte für die Leitung der Gruppen. Die GruppenleiterInnen treffen sich 14tägig mit den Hauptamtlichen im Team und tragen gemeinsam mit ihnen die pädagogische Verantwortung für die Reflexionsgruppen.
- 3 inhaltlich arbeitende Hauptamtliche (Leitung: Pfarrerin und Supervisorin Petra Henning mit voller Stelle; pädagogische Mitarbeiterin: Diplom-Sozialarbeiterin Sabine Scholz-Hörstmann mit halber Stelle; Pfarrerin i.E. Petra Ottensmeyer mit ganzem Dienstauftrag)
- 1 Sekretärin Jutta Hoppe mit 10 Stunden

Eine Ehrenamtliche musste aus persönlichen Gründen die TS-Mitarbeit aufgeben, vier Mitarbeitende waren über verschiedene Phasen im Jahr 2004 beurlaubt. Neun Auszubildende (4 Männer, 5 Frauen) wurden am 21.4.2005 in Haus Reineberg feierlich in einem Gottesdienst als Mitarbeitende eingeführt.

Von den Ehrenamtlichen wechselten im Laufe des Jahres zwei Mitarbeitende ihre Rolle: sie arbeiten nun als Honorarkräfte in der Gruppenleitung (Einarbeitung jeweils in einer Ausbildungsgruppe zusammen mit einer Hauptamtlichen). Eine Honorarkraft ist aus persönlichen Gründen aus ihrem Vertrag ausgestiegen, sodass Umstrukturierungen im Gruppenleiterteam notwendig wurden.

Auch im Hauptamtlichenteam gab es im Jahr 2004 wieder Veränderungen: **zum 31.5.2004** ging **Frau Gaby Hische-Richter** wieder in ihren Wohn-Kirchenkreis

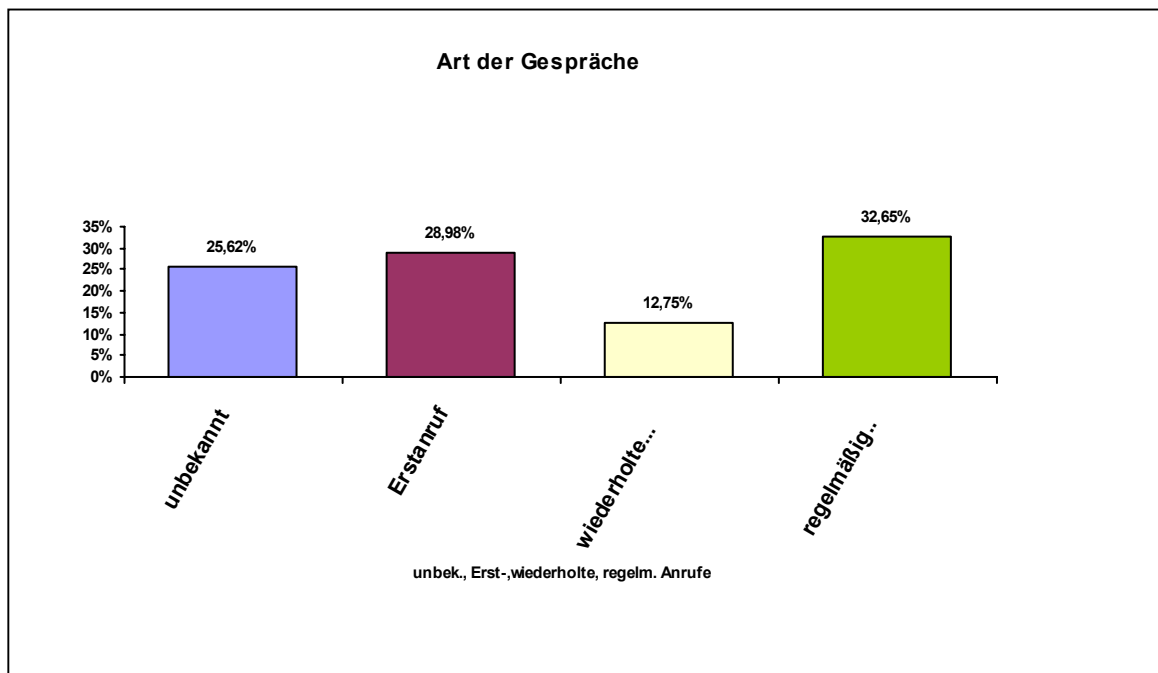
Paderborn zurück, wo sie nun wieder näher bei ihrer Familie ist. Diese Entscheidung war für alle in der TSOW zwar gut nachvollziehbar, brachte aber die Sorge mit sich, nun niemanden mehr für den Entsendungsdienst zu finden, da in diesem (zahlenmäßig begrenzten) Entsendungsbereich kaum noch Personen zu einem Stellenwechsel bereit sind. Wir hatten Glück und konnten die Vakanz im Entsendungsdienst relativ kurz halten und **zum 1.9.2004 Frau Petra Ottensmeyer** als neue Kollegin begrüßen. An dieser Stelle sei Frau Hische-Richter für ihr einfühlsames Engagement in der TSOW herzlich gedankt und Frau Ottensmeyer gegenüber die Freude darüber ausgedrückt, dass sie mit Interesse und Ideen in die TS-Arbeit eingestiegen ist!

So sind wir momentan im Hauptamtlichenteam wirklich mal komplett, haben allerdings im Mai 2005 den nächsten Wechsel vor uns, da die Sekretärin Jutta Hoppe nach 21 Jahren TS-Sekretariat in den Ruhestand geht.

## 2. Gespräche am Telefon – Statistik 2004

Die **Gesamtzahl** der Anrufe hat im Vergleich zu den Vorjahren noch einmal leicht zugenommen und lag bei **19465**. Davon sind 7750 Anrufe (39,82%) den Scherz- und Störanrufen zuzurechnen, eine noch immer hohe Zahl, wenngleich sie auch im Vergleich zum Vorjahr (40, 67%) nochmals leicht gesunken ist.

Die zustande gekommenen Gespräche (Anrufe ohne Scherzanrufe, Aufleger, Schweigeanrufe...) verteilen sich wie folgt:



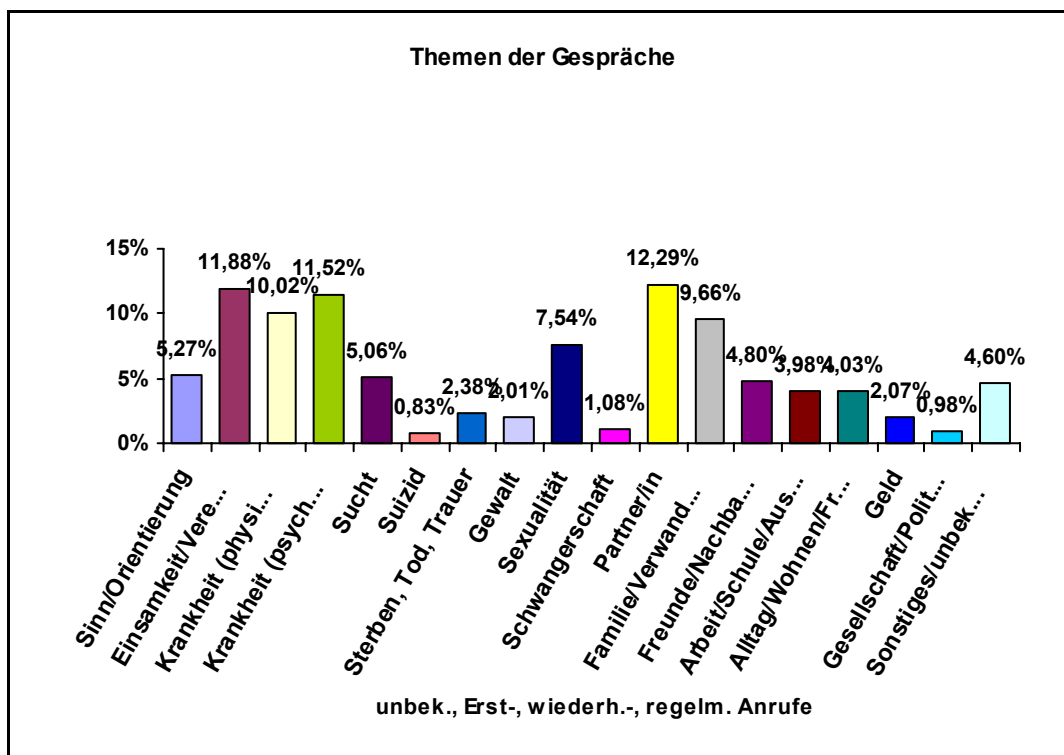
Interessant ist die Entwicklung der **wiederholten und regelmäßigen Anrufe**.

Als **wiederholte Anrufe** werden Anrufende bezeichnet, die von Mitarbeitern wieder erkannt werden oder die in den Gesprächen auf vorherige Anrufe hinweisen. Die

Anzahl der wiederholten Anrufe ist in den letzten Jahren gestiegen, d. h. es rufen mehr Menschen an, deren derzeitige Fragestellung über einen längeren Zeitraum Gespräche erfordern. Es ist zu vermuten, dass mehr Menschen mit vielschichtigeren Themen anrufen, die sich aber durch die TelefonSeelsorge ausreichend begleitet fühlen.

Wenn Anrufende über lange Zeit immer wieder anrufen und die TelefonSeelsorge als eine Art „Lebensbegleitung“ beanspruchen, werden diese Gespräche als **„regelmäßige Anrufe“** benannt. Diese Menschen sind überwiegend alleinlebend. Die Anzahl dieser Anrufenden ist 2004 leicht zurückgegangen. Die Ursachen dafür können unterschiedlich sein, möglicherweise haben die Anrufenden andere Problemlösungsstrategien entwickelt, neue Kontaktmöglichkeiten für sich gefunden oder andere Hilfsangebote angenommen.

Die Verteilung der **Themen**, die Anrufende vorbringen, stellt sich wie folgt dar:



Die Themen der Gespräche am Telefon sind wie auch in den Vorjahren breit verteilt. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehen sich mit einer großen Vielfalt von Anfragen und Anliegen konfrontiert, was eine besondere Herausforderung bedeutet. Oftmals ist die TelefonSeelsorge ein erster Anlaufpunkt für Ratsuchende. TelefonSeelsorge ist keine „Spezialberatung“, sondern hier finden Anrufende ein „offenes Ohr“ mit ihren ganz unterschiedlichen Themen.

Die häufigsten Themen sind wie in den vergangenen Jahren auch, **Partnerschaftsprobleme, Einsamkeit** und **psychische Erkrankungen**.

**Partnerschaftsprobleme** und auch Probleme mit der Familie und Verwandtschaft werden häufig am Telefon angesprochen. Das hängt sicher auch mit der Altersstruktur der Anrufenden zusammen, die die TelefonSeelsorge in Anspruch nehmen. Ein großer Teil der Anrufenden ist zwischen 30 und 50 Jahre alt.

Das Thema **Einsamkeit** ist, vergleicht man die Entwicklung der letzten Jahre, immer ein wichtiges Thema gewesen – mit steigender Tendenz. Viele Anrufende sind alleinlebend (37,37%) und haben daher weniger Gesprächspartner. Aber auch für Menschen, die in Gemeinschaft leben und über selbstverständlichere Alltagskontakte verfügen, ist Einsamkeit ein Thema, denn auch in Anwesenheit anderer kann jemand sich sehr einsam fühlen.

Für Anrufende mit **psychischen Störungen** stellt die TelefonSeelsorge nach wie vor eine wichtige (zusätzliche) Begleitung dar. Gespräche dienen hier häufig der Entlastung oder werden von den Anrufenden zur Orientierung im Alltag genutzt.

Dass das Angebot der Telefonseelsorge auch wird wirklich „rund um die Uhr“ genutzt wird, zeigt sich immer wieder. Die Anrufe verteilen sich über den ganzen Tag und auch bis spät in die Nacht. Etwas ruhiger wird es am Telefon lediglich in den frühen Morgenstunden zwischen 4.00 Uhr und 6.00 Uhr früh. Durchschnittlich 1,33 Anrufe erreichen die TelefonSeelsorge pro Stunde (ohne Scherzanrufe). Das bedeutet, die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind zu jeder Zeit gefragt, den verschiedensten Anliegen der Anrufenden zu begegnen. Sie stellen sich dieser Herausforderung gern, allerdings werden die Nächte durch die insgesamt gestiegenen Anruftzahlen zunehmend als anstrengend erlebt.

### **3. Vorbereitung der Chatberatung**

Im Sommer 2004 war es endlich so weit: die TSOW ist im Netz, der Internetanschluss ist endlich da! Das Motto "Was lange währt, währt endlich gut!" passt an dieser Stelle insofern gut, da das Warten sich lohnte. Nun konnten wir als Provider gleich einen Anbieter (KONDEK der ev. Landeskirche Hannover) nehmen, der speziell für die TelefonSeelsorge besondere Sicherheitsstandards anbietet, die für die Ratsuchenden von großer Bedeutung sind und die für uns als TS qualitativ hochwertige Möglichkeiten und maximale Sicherheit mit sich bringen.

**Unsere Mailadresse (nur Büro, keine Beratung!):**  
[Telefonseelsorge.Ostwestfalen@evlka.de](mailto:Telefonseelsorge.Ostwestfalen@evlka.de)

In den Sommerferien konnten also die Vorbereitungen für den Start der Chatberatung beginnen, nachdem eine weitere Voraussetzung dadurch erfüllt war, dass der Ministerpräsident von NRW, Herr Peer Steinbrück, uns Finanzmittel zur Verfügung stellte, die die Anschaffung eines mobilen Arbeitsplatzes mit Laptop für die Chatberatung möglich machte. Über diese unerwartete Unterstützung haben wir uns riesig gefreut, da unser Haushalt das Geld nicht hergegeben hätte und die Vorbereitungen sonst am fehlenden Geld gescheitert wären.

So aber begann die Einarbeitungs- und Schulungszeit für die ersten fünf Ehrenamtlichen, die sich – zusätzlich zum Telefondienst – für die Chatberatung zur Verfügung stellten. Seit Januar 2005 läuft der Chat in der TSOW mit zunächst jeweils montags zwei Terminen, die von den Ratsuchenden immer schnell belegt werden.

Die **Themen in den Beratungs-Chats** sind vielfältig wie am Telefon auch, eine größere Rolle spielen vielleicht selbstverletzendes Verhalten und Essstörungen. Die Kommunikation im Chat bedeutet für die Mitarbeitenden eine besondere Herausforderung, ähnlich wie am Telefon ist eine sofortige Reaktion gefragt.

Allerdings fehlt ja die Stimme. Als Seelsorgerinnen sind die Mitarbeitenden also ganz auf die Wahrnehmung des geschriebenen Wortes angewiesen.

Der Rahmen des Chats bietet einerseits eine hohe Sicherheit für die Ratsuchenden, sie müssen nur das preisgeben, was sie wirklich wollen. Andererseits entsteht im Chat eine besondere Intensität und Offenheit, weil manches aufgeschrieben anders wirkt als gesagt und weil manches direkter ausgedrückt wird/ werden muss, damit der/die andere es versteht.

Unsere ersten Erfahrungen zeigen, dass der TS-Chat besonders jüngere Menschen anspricht, für die der Umgang mit dem Internet ganz selbstverständlich ist. Und damit ist die Chatberatung (und natürlich auch die E-Mail-Beratung, die von anderen TS-Stellen übernommen wird) eine gute Ergänzung zur Telefonarbeit in der Telefonseelsorge.

Zu erreichen ist der **TS-Chat** (und auch die **TS-Mailberatung**) über

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

#### **4. 20 Jahre TSOW**

Am 15.3.2004 wurde die TS Ostwestfalen 20 Jahre alt. Dazu gab es drei Veranstaltungen: am 15.3. einen Empfang in Haus Reineberg, am 21.3. einen von TS-Mitarbeitenden gestalteten Gottesdienst in der Auferstehungskirche Bad Oeynhausens Altstadt und anschließend einen internen Empfang in den Räumen der TS für alle aktiv Mitarbeitenden und ihre PartnerInnen. Im WDR3 wurde zudem ein Fernsehbericht in der Aktuellen Stunde am Freitag, 12.3. gesendet, der sich aus einem kurzen Filmbericht aus den Räumen der TS und einem Live-Interview mit der Leiterin der Stelle zusammensetzte.

- Die Veranstaltung am Montag in Haus Reineberg wurde – so weit wir aus Rückmeldungen entnehmen konnten – atmosphärisch als insgesamt sehr gelungen erlebt. Die einzelnen Teile sind natürlich unterschiedlich aufgenommen worden und im Nachhinein fällt einem immer noch etwas ein, was anders hätte laufen können. Aber zweierlei ist im Rückblick besonders hängen geblieben: die Ehrenamtlichen haben von allen Richtungen wirklich sehr viel Wertschätzung bekommen, was auch durch die Art der Veranstaltung (die verschiedenen Gruppen – intern, extern, Träger, Gäste etc. – sind zusammen bei einer Veranstaltung) direkt zu ihnen rüberkommen konnte. Und die TS hat von Außenstehenden die Rückmeldung bekommen, dass viel von unserer Stimmung, von unserem Miteinander (und damit ja auch indirekt von unserer Arbeit) in der Veranstaltung zu spüren war. Also auch auf diese Weise eine gute Außenwirkung und auch Stärkung für den weiteren TS-Weg. So konnte ein positives Bild nach außen vermittelt werden, was für eine ansonsten so anonyme Einrichtung wie unserer ja auch wichtig ist.
- So war auch im Interview im WDR das oberste Ziel, eine positive und lebendige Haltung zu vermitteln und nicht aus einer „depressiven Ecke“ heraus zu sprechen. Die Rückmeldungen lassen vermuten, dass die Umsetzung entsprechender Überlegungen gelungen ist. Zudem konnte die TS sehr positive Erfahrungen mit dem Sender machen, dessen Redakteure sehr sensibel mit der Thematik Telefonseelsorge umgegangen sind und auch einen in unseren Augen guten Filmbeitrag zusammen geschnitten haben.

- Auch die Rückmeldungen zu unserem Gottesdienst am Sonntag gaben wieder, dass dieser als sehr gelungen erlebt wurde. Die Gottesdienstvorbereitungsgruppe konnte auf ein schönes, rundes und festliches Ereignis blicken. Aus vielen sorgfältig vorbereiteten Einzelstücken gestaltete sich ein harmonisches Ganzes, das auch von der Gemeinde und anderen Besuchern als willkommene Abwechslung im gewohnten Gottesdienstgeschehen gewürdigt wurde. Die textlich mit unserem Thema abgestimmten Gospels und der Schwung, mit dem sie vorgetragen wurden, hat sehr viel Lebendigkeit in die Kirche gebracht, dass es bestimmt so manchen kaum auf der Bank gehalten hat.
- Das Fest in der TS wurde als sehr beschwingt erlebt und man hatte den Eindruck, dass insbesondere die Vermischung von Mitarbeitenden und Partnern die Atmosphäre sehr bereichert hat. Da haben sich so manche PartnerInnen zusammengestellt und miteinander gelacht und sich ausgetauscht. So ist die TS nicht nur ein Bindeglied für die Internen, sondern scheint auch eine gewisse Nähe und Solidarität unter den „Angehörigen“ zuzulassen. Und die PartnerInnen konnten einmal sehen und spüren, wo ihre Lieben ihre Zeit verbringen, wenn sie bei TS sind. Das Treffen war insgesamt ein schönes, besonderes Erlebnis.
- Schließlich gab es auch noch eine gelungene Pressearbeit und eine selbst erstellte Festschrift, sodass wir wirklich zufrieden sein können mit dem Verlauf der „Festwoche“.

Rückblickend auf die Festaktivitäten können wir sagen, dass das Begehen des TS-Geburtstages nach außen eine gute Öffentlichkeitswirkung und nach innen eine enorme Stärkung der TS-Mitarbeitenden gebracht hat. Und so blicken wir dankbar auf diese Ereignisse zurück, die sicher ein Höhepunkt der bisherigen TS-Geschichte gewesen sind.

## **5. Gruppen und Veranstaltungen im Jahr 2004**

Die 6 Reflexionsgruppen der TSOW, in denen alle Mitarbeitenden zur Nacharbeit der Telefondienste aufgeteilt sind, liefen in 2004 wie gewohnt alle zwei Wochen, ebenso eine Ausbildungswoche einmal wöchentlich.

**Fortbildungen** für alle Mitarbeitenden in 2004:

1. **Was „dopt“ eigentlich wie?** (Teil 1, zwei Termine) – Fortbildung mit **Eva Liesche**, DW Herford, Fachstelle für Suchtvorbeugung. Basisinformationen zum Thema „Drogen“ und Information zu Möglichkeiten des Umgangs mit dem Thema am Telefon.
2. **Was „dopt“ eigentlich wie?** (Teil 2, zwei Termine) – mit **Eva Liesche**. Hintergründe süchtigen Verhaltens, wie mit der Entdeckung umgehen, Co-Abhängigkeitsverhalten.
3. **Arbeit ist das halbe Leben?! Teil 1, 24.6.:** **Frank Riedel**, Massarbeit Herford (soziale Aspekte)
4. **Arbeit ist das halbe Leben?! Teil 2, 12.7.:** **Holger Kasfeld**, Kirche und Gesellschaft KK Herford (theologische Aspekte)

5. Teilnahmemöglichkeit an der Fortbildung: „**Trauma – Gewalt und die Folgen**“ mit **Lutz-Ulrich Besser**, Hannover, 28.9. in der Neustädter Kirchengemeinde in Bielefeld
6. **Zum Umgang mit schweren Krankheiten**, 20.11. in Haus Reineberg. Mit **Andreas Weidenbach**, Therapeut und Fortbildner aus Bielefeld

### **Besondere Veranstaltungen** in 2004:

1. 15.3.2004 **Empfang** zum 20jährigen Bestehen der TSOW in Haus Reineberg mit Festvortrag von Heidemarie Langer und Musik von „Synthesis“
2. 21.3.2004 **Gottesdienst zum 20jährigen Bestehen** in B.O. Altstadt
3. 21.4.2004 **Einführungsgottesdienst für die Ausbildungsgruppe** in Reineberg
4. 30.7.2004 **Sommertreff** auf Hennings Terrasse
5. 19.8.2004 „Spiel mit uns – lach mit uns“ **Spieleabend** in den Sommerferien
6. 20./21.11.2004 **Mitarbeiterwochenende** in Haus Reineberg (Samstag Fortbildung s.o., Sonntag Gottesdienst mit anschließendem Brunch)

## **6. Vernetzung in Kirchenkreisen und Landkreisen**

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
- 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
- Durchführung von Gottesdiensten
- Gestaltung von Gemeindegruppen zum Thema „TelefonSeelsorge“ (in 2004 12 Termine)

**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!!!**

Das Jahr 2004 war durch das 20jährige Bestehen sehr geprägt und von daher ein Jahr, auf das wir gern und mit Freude zurück blicken. Trotz aller Veränderung oder vielleicht auch wegen aller Veränderung und Bewegung sind wir weiterhin gern unterwegs auf unserem Weg mit den Anrufenden, mit den Gremien und nicht zuletzt auch miteinander. Wir bedanken uns bei allen, die uns unterstützt haben, sei es als Träger oder als anders gestaltete Begleitung auf unserem Weg. Besonderer Dank gilt an dieser Stelle der **EDEKA** für eine großzügige Spende, ohne die unser Jubiläumsfest nicht in der Form, wie es war, hätte stattfinden können und dem **Ministerpräsidenten des Landes NRW, Peer Steinbrück**, ohne dessen Mittel aus dem Etat für Ehrenamtlichenarbeit wir nicht mit der Chatberatung hätten starten können.