

Bericht über die Arbeit der Telefonseelsorge Hamm 2013



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.
TelefonSeelsorge Hamm



Inhalt

Das Jahr 2013

Daten - Fakten - Hintergründe

Ereignisse

Statistik: Telefon und Chat

Fortbildungen

Trauma und die Folgen

Beratung von traumatisierten Menschen im Chat

Ein Fallbeispiel

Spuren - Suche

Ausbildung

Elemente

Ein Erfahrungsbericht

TS Intern

Mitarbeitende

Leitung und Organisation

Trägerschaft

Finanzierung

Impressum

**Sehr geehrte Leserinnen und Leser,
liebe Freunde und Unterstützer der TelefonSeelsorge Hamm (TS),**

2013 war für unsere Einrichtung ein besonders ereignisreiches Jahr. Im April wurde im Rahmen eines feierlichen ökumenischen Gottesdienstes der langjährige Leiter der TS Theo Niederschmid in den Ruhestand verabschiedet und seine bisherige Stellvertreterin Petra Schimmel als neue Leiterin eingeführt. Die gute Vorbereitung der anstehenden Veränderungen sowie die Unterstützung aller Beteiligten ermöglichten einen reibungslosen Übergang.

Im Oktober konnten wir Herrn Michael Grundhoff als neuen stellvertretenden Leiter begrüßen. Dass das Leitungsteam der TS nun wieder komplett besetzt ist und die Zusammenarbeit im Team problemlos begonnen hat, lässt uns zuversichtlich und freudig in die Zukunft blicken.



Trotz aller personellen Veränderungen sind wir auch in 2013 unserem Anspruch gerecht geworden, einen hohen Qualitätsstandard in der Fort- und Weiterbildung für die ehrenamtlich Tätigen zu gewährleisten.

Mit unserem Jahresbericht möchten wir sie einladen mit uns einen Blick zurück auf das TS-Jahr 2013 zu werfen. Die Darstellung der eigenen Arbeit in Zahlen und Fakten bietet uns die Möglichkeit, das hohe ehrenamtliche Engagement unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem „Verborgenen“ heraus sichtbar werden zu lassen und in das Bewusstsein der Öffentlichkeit zu bringen.

Was bedeutet unsere Arbeit im „Verborgenen“? Garantierte **Anonymität** und **Verschwiegenheit** sind zwei der Merkmale, die das Angebot der TelefonSeelsorge - Einrichtungen sowohl in Hamm, als auch bundesweit kennzeichnen. Die Hemmschwelle, sich mit ihren Sorgen und Nöten an jemanden zu wenden, um Hilfe zu erfahren, ist für viele Menschen enorm hoch. Mit unserer Zusage der Anonymität fällt es ihnen oft leichter über bedrängende und vielleicht auch beschämende Dinge zu sprechen. Der Anrufende kann sich sicher sein, dass seine Telefonnummer nirgendwo auftaucht und sein Gegenüber für ihn zwar in der Beratungssituation nah sein kann, ihm darüber hinaus aber fremd bleiben wird.

An die einhundert ehrenamtlich tätige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind mit ihrem Engagement für die Bürgerinnen und Bürger unserer Region da. **Kompetenz** ist ein weiteres Merkmal der TS und bedeutet für uns, mit den vielfältigen menschlichen Problemsituationen, die an uns herangetragen werden, umgehen zu können. Eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre zu schaffen und das Anliegen des Anrufenden herauszuarbeiten, sowie eine gute Begleitung anzubieten ist die Hauptaufgabe der ehrenamtlich Tätigen. Genau so wichtig ist für sie aber auch, die eigenen Kräfte im Blick zu behalten und Gespräche, die überfordern oder nicht dem Auftrag der TS entsprechen, zeitlich zu begrenzen oder abzulehnen. Die Mitarbeitenden versehen ihren Dienst zuverlässig **rund um die Uhr** und stellen sich einer sehr anspruchsvollen Aufgabe. Ihnen gilt unser besonderer Dank und unsere Anerkennung für dieses bürgerschaftliche und christliche Engagement.

Die TS Hamm ist eine in ökumenischer Verbundenheit getragene Einrichtung. Besonders im Rahmen der Neubesetzung der Leitungsstellen und dem damit verbundenem partnerschaftlichem Miteinander der beiden Träger wurde diese Verbundenheit erlebbar. Wir sind dankbar, dass auch an dieser Stelle wieder ein gutes Miteinander und eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen Einrichtung, Träger und Kuratorium gelungen ist.

Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre.



Die Region der Telefonseelsorge Hamm



Was bedeutet die Region für die Telefonseelsorge Hamm? Zum einen kommen alle unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dieser Region. Zum anderen werden aber auch die Anrufe aus dem Festnetz durch ein besonderes Routingverfahren der Deutschen Telekom, das Automatic Call Distribution (ACD) so gesteuert, dass sie im Normalfall bei uns in der Stelle in Hamm eingehen. Sollte hier die Leitung besetzt sein, so wird der Anruf an die derzeitigen ACD - Verbundstellen Paderborn, Siegen und eingeschränkt auch Meschede weitergeleitet und dort entgegengenommen. Diese Regionalisierung ist bisher nur für das Festnetz realisiert, und wird hoffentlich bald auch für die verschiedenen Handynetze eingerichtet, damit Anrufer aus unserer Region auch Mitarbeitende aus unserer Region erreichen können und die Mitarbeitenden nicht - so oft wie es heute geschieht - mit Hilfesuchenden aus verschiedenen Regionen Deutschlands, die aufgrund ihres Dialektes gelegentlich schwer zu verstehen sind, Seelsorgegespräche führen müssen.

2013 in Daten und Fakten

Ereignisse

30.04.13 Theo Niederschmid scheidet mit Erreichen der Altersgrenze aus dem Dienst aus

01.05.13 Petra Schimmel, ehemals stellvertretende Leitung der TS Hamm übernimmt die Leitungsposition

06.05.13 Gruppenmix: An diesem Tag wählen alle Mitarbeitenden für den Zeitraum von 2 Jahren eine neue Gruppe, in der sie Begleitung und Unterstützung für ihre Arbeit am Telefon bekommen, aus. Die Gruppentreffen finden in 14-tägigem Abstand außerhalb der Ferienzeiten statt.

22.06.13 Trauma und die Folgen Umgang mit traumatisierten Menschen am Telefon, Fortbildungstag mit Michael Hillenkamp, Dipl. Theologe und Dipl. Pädagoge, u.a. ausgebildet in Psychotraumatologie.

27. - 29.09.13 Spurensuche - Genogrammarbeit Fortbildungstage mit Ulrich Schmitz-Roden, Philosoph und Psychologe in eigener Praxis in Dortmund.

01.10.2013 Michael Grundhoff beginnt seinen Dienst als stellvertretender Leiter der TS Hamm

25.10.2013 in der Reihe Psychoanalyse und Film wird im Hammer Cineplex der Film „Liebe“ von Michael Haneke gezeigt und vom Psychoanalytiker Konrad Rühling aus Bielefeld besprochen.

05.12.2013 Adventstee für die Mitarbeitenden im Haus Caldenhof

24.12.2013 **Besuch** des Oberbürgermeister Thomas Hunsteger-Peterman in der Telefonseelsorge

Telefon

Wenn wir über Anrufe bei der Telefonseelsorge (TS) reden, unterscheiden wir immer zwei Kriterien:

Entspricht dem Auftrag der TS und entspricht nicht dem Auftrag der TS

Zum **Auftrag der TS** gehören alle Anrufe der Kategorien:

Entlastung, Beistand, Aufklärung

Alltagsbegleitung: Dies meint die Begleitung von Menschen, die oft, teilweise mehrfach am Tag, anrufen, eine Stimme hören möchten und/oder Hilfe bei der Strukturierung ihres Alltags benötigen

Problemklärung

Krisenhilfe

spirituelle Orientierung

Probehandeln: hierunter verstehen wir den Versuch von Menschen (vor allem von Jugendlichen), die am Telefon eine sie bedrängende Fantasie durchspielen und mögliche Verhaltensweisen sowie deren Konsequenzen reflektieren möchten.

Anrufe

Im Berichtsjahr 2013 gingen insgesamt 23340 Anrufe über die Notrufleitungen 08001110111 und 08001110222 bei der TelefonSeelsorge Hamm ein. (2012: 18440).

Im Durchschnitt sind das 2,66 Anrufe pro Stunde (2012: 2,10) und 63,95 pro Tag (2012: 50,38)

Die Gesamtdauer der Gespräche betrug 6124 Std. 20 Min. (in 2012: 3768 Std. 32 Min)

Die Auslastung pro Stunde belief sich in 2013 auf 41,95 Minuten (2012: auf 26 Min.).

Die durchschnittliche Dauer eines Gespräches betrug 15,31 Min. (2012: 12,26 Min.).

Die TelefonSeelsorge Hamm war an allen 365 Tagen rund um die Uhr besetzt.

Entspricht nicht dem Auftrag der TS

Hierzu gehören Anrufe der Kategorien:

Zeitvertreib: (Die Notrufleitung der TS ist keine Talkline)

sexuelle Gewalt: Hierbei handelt es sich natürlich um verbale Gewalt: Z. B. Anrufende drohen an, einem Kind im Nebenraum etwas anzutun, wenn die Beraterinnen am Telefon nicht sofort bestimmte von ihnen gewünschte Handlungen durchführen oder ihre Stimme zur sexuellen Stimulierung des jeweiligen Anrufenden zur Verfügung zu stellen

übergreifige Anrufe: Zum Zweck der Machtausübung und andere Formen der Gewaltausübung am Telefon, wie z. B. die Benutzung von Trillerpfeifen, lautes Schreien in den Hörer und unflätige Bemerkungen

fingierte Probleme, wie sie von Jugendlichen (häufig in Gruppen) oft benutzt werden, um den Beratenden am Telefon zu veralbern, zu verspotten, oder vorzuführen, gehören nicht zum Auftrag der TS.

Die Anrufe bzw. die geführten Gespräche setzen sich zusammen aus:

ca. **11460 längeren Seelsorge- und Beratungsgesprächen** (2012: 8992)

ca. **5430 Anrufen, die nicht dem Auftrag der TS entsprochen** (2012: 4998). Dennoch blieben hier die Mitarbeitenden längere Zeit im Kontakt um abzuklären, ob das Anliegen für ein Gespräch über die Notrufleitung passend ist, oder nach Reflexion der Szene die Entscheidung zu treffen, den Anruf abzubrechen. Dabei sind Klarheit, Ruhe und Sicherheit in der Einschätzung der Situation und die Kontrolle des eigenen Ärgers von großer Bedeutung. Diese Gespräche sind vielfach schwerer zu handhaben als die genannten „richtigen Beratungsgespräche“, in denen es ein klares Thema und eine klar zu erkennende Anfrage gibt.

6450 Kontaktversuche (2012: 4.400) Gelegentlich kommt keine Verbindung zustande, es klingelt und die Leitung ist frei. Wenn die Verbindung hergestellt ist, legen Anrufende teilweise aus unterschiedlichen Gründen auf.

Hierbei ist hervorzuheben, dass trotz der um 4900 Anrufe angewachsenen Gesamtanzahl der Anteil der Anrufe, die dem Auftrag der TS entsprechen, ebenfalls deutlich angestiegen ist und zwar von 44,36% auf 49,10%. Weiterhin bemerkenswert erscheint uns die Tatsache, dass der Anteil der 10 – 19 jährigen im Berichtsjahr um 150 % gegenüber dem Vorjahr angestiegen ist und die Anrufe aus dieser Altersgruppe dennoch zu ca. 80 % dem Auftrag der TS entsprochen.

Die nachfolgenden Auswertungen der Anrufe beruhen nicht auf Anamnese oder auf strukturiert abgefragten, persönlichen Daten. Sie basieren zum einen auf durch die Anrufenden genannten Angaben, vielmehr aber auf persönlichen Eindrücken der Mitarbeitenden: aus Einschätzungen der Stimme z.B. beim Alter, aus Rückschlüssen auf die persönliche Lage des Anrufenden und seine Lebensform. Daher repräsentieren die Eintragungen in die Gesprächsprotokolle eher Trends als gesicherte Fakten.

Anrufende

Alter der Anrufenden

Die Zahlen geben einen Trend wieder. Die Schwierigkeit, das Alter der Anrufenden zu schätzen, wird auch an der großen Anzahl der Angabe „unbekannt“ deutlich. Die 50- bis 59-jährigen Anrufenden, deren Anteil schon in 2012 der größte war, sind auch weiterhin die Menschen, die am häufigsten anrufen.

Die Mehrheit der Anrufenden sind Frauen

Diese Verteilung bleibt seit einigen Jahren relativ konstant. Es gibt kaum Veränderungen, was das Geschlecht der Anrufenden betrifft: ca. 49% (46% 2012) der Anrufenden sind Frauen, ca. 36 % sind Männer (2012: 35%). Bei ca. 15 % der Anrufe konnte keine Zuordnung gemacht werden.

Themen der Gespräche

Die Hauptthemen der Anrufenden sind wie in den Vorjahren auch:

Körperliches und seelisches Befinden, das soziale Netz (Beziehung, Familie, Verwandtschaft, Nachbarschaft, Kollegen), die eigene Tätigkeit (Beruf), finanzielle und materielle Sicherheit, Sinn und Werte.

Die Mitarbeitenden

Die Notrufleitung in der TS Hamm ist von jeweils einer Person besetzt, dabei wechseln sich die Mitarbeitenden in einem Schichtsystem ab. Von 11 Uhr – 23 Uhr beträgt die Schichtzeit drei Stunden, ansonsten ist das Telefon in Vierstundenschichten besetzt. Die Anruferzahl sowie die Auslastung pro Stunde bedeuten für die 106 ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine hohe Belastung.

Die Beratung am Telefon verlangt Flexibilität, eine schnelle Auffassungsgabe für die geschilderten Probleme, ein hohes Maß an Einfühlungsvermögen in die unterschiedlichsten Situationen, eine hohe Beziehungskompetenz und die Fähigkeit zur Regulierung von Nähe und Distanz. Kurzfristige Entscheidungen müssen getroffen werden: Handelt es sich um einen ernsthaften Anruf handelt oder nicht, weiterhin muss eine Arbeitsbeziehung zum Anrufenden entwickelt und ein Arbeitsauftrag / Beratungsauftrag erarbeitet werden.

Diese Arbeit am Telefon ist belastend. Die freiwilligen Mitarbeitenden tun diesen Dienst außerhalb ihrer eigenen Arbeits- oder Berufstätigkeit.

Chat

Seelsorge und Beratung im Internet

Im April 2011 haben wir bei der Telefonseelsorge (TS) Hamm die Chatberatung eingeführt. Es sind dort im Moment elf Mitarbeitende tätig. Voraussetzung für die Mitarbeit hier ist die Grundausbildung der TS, eine mindestens zweijährige Erfahrung als Beraterin am Telefon und Kenntnisse im Umgang mit Computer und Tastatur. Die Beraterinnen müssen zunächst von der Administratorin (Leitung der Stelle) im System angemeldet werden. Danach kann sich jede Beraterin mit ihrem selbst gewählten Decknamen (Nickname) und Passwort auf der Internetseite telefonseelsorgehamm.de anmelden und auch von zu Hause aus die Beratungstermine einstellen. Die Termine sind erst 3 Tage vorher für die Ratsuchenden (User) sichtbar und somit auch erst dann zu belegen. Die Termine sind in der Regel sehr schnell belegt, es scheint einen großen Bedarf an Chatberatung zu geben. Die Beratung selber dauert 45 Minuten und kann nur von PCs innerhalb des erlaubten Netzwerks der TS Hamm aus erfolgen. Jede Chatberatung wird in der Statistik dokumentiert. Die Protokolle der Beratungen können bei Bedarf auch ausgedruckt werden. Sie werden ca. vier Wochen vom System gespeichert und danach endgültig gelöscht.

Sorgen kann man teilen.

www.telefonseelsorgehamm.de

Chat der

TelefonSeelsorge

Die User melden sich auch auf der Seite telefonseelsorgehamm.de an. Auch sie wählen für sich einen Nickname und ein Passwort. Sie können Angaben zur ihrem Alter, Geschlecht und ihrem Anliegen machen, sie können auch eine Mailadresse hinterlegen, müssen es aber nicht. Sie können sich dann immer wieder mit diesem Namen und ihrem Passwort anmelden. So sind Dauerratsuchende in der Statistik leicht erkennbar. Manche User melden sich auch nur als „Gast“ für einen einmaligen Besuch der Internetseite an.

245 Chats in 2013 (220 in 2012)

184 davon (= 77%) entsprachen dem Auftrag der Telefonseelsorge

11 Mitarbeitende im Chat

45% der Ratsuchenden im Chat sind zwischen 15 und 39 Jahren.

Die Beratung erfolgt in virtuellen Chatrooms, die so gesichert sind, dass niemand außer der Beraterin und Userin den Raum betreten kann. Nach unserer Erfahrung nutzen besonders Menschen, für die ein Kontakt zu anderen Menschen eine große Hürde darstellt, bevorzugt diese Form der Beratung. Das sind viele psychisch kranke oder auch traumatisierte Menschen.

Statistik - Chat

Bei der Chat – Statistik erheben wir, ähnlich wie beim Telefon, Grunddaten wie zum Beispiel Anzahl und Art der Chats (Terminbuchung oder Spontanbuchung), Geschlecht und Alter der User, sowie Themen der Gespräche. Wir unterscheiden auch hier die Art des Kontaktes in „Seelsorge/Beratung“ und „nicht Auftrag von TS“.

Von den ca. 245 Chats, die in 2013 geführt wurden, entsprachen 184 (77 %) dem Auftrag der TS.

Im Chat sind wir auf sehr reduzierte Wahrnehmungskanäle angewiesen, was die Erhebung der statistischen Daten erschwert. So können wir z.B. das Alter nur erfassen, wenn es genannt wird. Das Einschätzen des Alters durch die Stimme, ist hier nicht möglich.

Durch die unmittelbare Kommunikation kann, trotz der Distanz, die das Medium vorgibt, Vertrauen aufgebaut und Intensität im Gespräch gefühlt werden.

Aus unseren Beobachtungen und Erhebungen können wir sagen, dass überwiegend Menschen, zwischen 15 und 39 Jahren (45 %) den Chat nutzen. Zum größten Teil berichten die User von schweren Schicksalsschläge, und traumatischen Erfahrungen, oder leiden unter Einsamkeit und Ängsten.

Auch im Chat haben wir es vereinzelt mit Menschen zu tun, die regelmäßig Unterstützung suchen und mit ihren Nöten ankommen wollen. Die bundesweite enge Kooperation mit den anderen TS Stellen, die Online Beratung anbieten, ermöglicht einen guten fachlichen Austausch. So ist es möglich, im Sinne der Ratsuchenden, hilfreiches Handeln im Chat abzustimmen.

Nach wie vor übersteigt die Nachfrage von Beratung und Seelsorge im TS - Chat bei weitem das Angebot.

Fortbildung

Die zweijährige Ausbildung in der Telefonseelsorge qualifiziert die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für ihren Dienst am Telefon. Die in 14-tägigem Rhythmus stattfindenden Weiterbildungsgruppen dienen der Entlastung und persönlichen Weiterentwicklung. Darüber hinaus finden traditionell in jedem Jahr zwei Fortbildungsveranstaltungen für die gesamte Mitarbeiterschaft (eine eintägige und eine dreitägige) statt. Auch im Jahr 2013 konnten wir dieser Tradition, aufgrund der Unterstützung des Fördervereins, treu bleiben und diese Veranstaltungen durchführen. Sie dienen der Qualitätssicherung der Arbeit am Krisentelefon. Die Fortbildungen (besonders die mehrtägige) bieten neben der kontinuierlichen Arbeit an einem Thema auch die Chance, den Zusammenhalt unter den ehrenamtlich Tätigen zu fördern und so die Motivation für die Arbeit am Telefon zu stützen.

Die jeweilige Themenauswahl hängt von verschiedenen Faktoren ab. Neben aktuellen gesellschaftlichen Entwicklungen, die vielfach auch unsere Mitarbeiterschaft persönlich tangieren, sind es besonders die Probleme der Anrufer, die Fragen aufwerfen, für welche in unseren Fortbildungsveranstaltungen Lösungsansätze aufgezeigt und erarbeitet werden. Es gilt also, Wissensvermittlung zu einem konkreten Thema in den persönlichen Erfahrungskontext der Mitarbeitenden zu stellen, um anschließend einen Transfer in die telefonische Beratung zu ermöglichen.

Die Themen des Jahres 2013 lauteten „Traumata und ihre Folgen“ sowie „Spurensuche – die Arbeit mit Genogrammen“.



Die Zeit heilt NICHT alle Wunden - Trauma und die Folgen

Etwa ein Drittel aller Menschen gerät im Laufe des Lebens in ein Trauma.

Hierunter verstehen wir eine Extremsituation, in der sich die betroffene Person überwältigend hilflos und allein gelassen fühlt und aus welcher sie sich aus eigener Kraft nicht befreien kann. Die existenzielle Bedrohung, welche die Person erlebt, rührt daher, dass ihre körperliche und/oder psychische Integrität angegriffen wird. Auf einen derartigen Angriff ist eine adäquate Vorbereitung nicht möglich, er tritt unerwartet ein und lässt keine Flucht zu. Der Mensch wird zum Opfer und ist der Kräfte, auf die er normalerweise zurückgreifen kann, beraubt. Wenn alles nichts hilft, bleibt unserer Seele und unserem Gehirn nichts anderes übrig als eine Reaktion in Gang zu setzen, die es dem Organismus erlaubt, sich innerlich von dem Erlebten zu distanzieren, um zu überleben.

Nach dem Erleben eines Traumas, ist bei einigen Menschen festzustellen, dass ihnen für die Verarbeitung dieser Erfahrung Selbstheilungskräfte in Form von Schutzfaktoren zur Verfügung stehen, die es der betreffenden Person ermöglicht, das Geschehene gut zu verarbeiten. Hierzu gehören beispielsweise:

- die Überzeugung, selbst über das eigene Schicksal bestimmen zu können,
- aktive Auseinandersetzung mit Lebensumständen und Problemen,
- Orientierung auf und Einbindung in soziale Gemeinschaftlichkeit,
- stabile emotionale Bindungen in der Familie,
- Bezogenheit auf innere Werte, die von anderen Mitgliedern der Gemeinschaft geteilt werden,
- Bildung, Intelligenz, soziale Intelligenz,
- die Fähigkeit zur Impulskontrolle und zum Befriedigungsaufschub,
- differenzierte Emotionalität und Empathie,
- die Fähigkeit, über eigene Gefühle zu sprechen,
- realistische Selbsteinschätzungen und Zukunftsvorstellungen,
- die Fähigkeit, eigene Schwächen zuzugeben und um Hilfe zu suchen (Welter-Enderlin & Hildenbrand 2006, Cyrulnik 2007).

Bei vielen Menschen hinterlassen Traumata, sofern sie unbehandelt bleiben, lebenslange Spuren in Form von zahlreichen körperlichen und psychischen Symptomen.

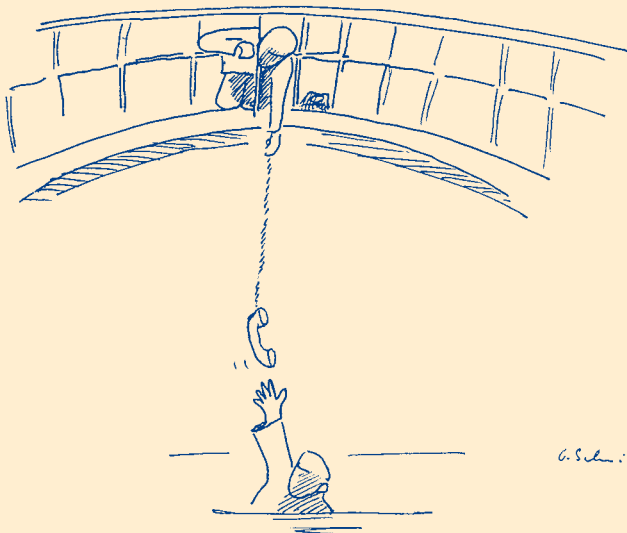
Der Körper eines traumatisierten Menschen reagiert immer wieder wie im akuten Schock: Alpträume und Schlafstörungen, Kopfschmerzen und Schreckhaftigkeit, Rückzugstendenzen und Beziehungsprobleme können die Folge sein.

Traumatische Erlebnisse zerstören häufig die Fähigkeit zu vertrauen, sowohl sich selbst, als auch anderen Menschen. Damit einhergehend kann es zu Beziehungsproblemen kommen, welche wiederum eine qualitative Lebensgestaltung in hohem Maße einschränken.

TRAUMATA – mögliche Ursachen

- Kriegshandlungen
- Kriminelle Handlungen
wie: sexuelle Gewalt/Misshandlungen/Folter/Kidnapping/Mord
- Natur-/Verkehrskatastrophen
wie: Erdbeben/Brände/Zugunglücke/Schwere Unfälle/Krankheiten
- Invasive medizinische Eingriffe
- Plötzliche Verluste naher Menschen und sozialer Sicherheit

Wenn in der Beratungssituation am Telefon ein Trauma erkennbar wird, darf die Thematik des Traumas nicht vertieft und das Fehlen von Gefühlen im Zusammenhang mit Berichten über das Trauma nicht bemängelt werden. Die Aufgabe des Beraters besteht vielmehr in erster Linie darin, die traumatisierte Person zu stabilisieren. Dies geschieht am besten, in dem der anrufenden Person ihre Ressourcen sichtbar gemacht werden, damit ihre Stärken und Selbstheilungskräfte mobilisiert werden können.



Beratung traumatisierter Menschen im Chat

Ein Fallbeispiel

Ich komme immer ein bisschen früher in die Stelle: PC hochfahren, auf der Seite der Telefonseelsorge anmelden und innerlich ankommen. An diesem Vormittag hatte eine Userin mit dem Anliegen „Trennung“ den von mir angebotenen Termin belegt.

Um drei Minuten vor 9 Uhr betrete ich den Chatraum: Guten Morgen! schreibe ich und warte. Nach ein paar Minuten frage ich: Hallo??? aber auch darauf bekomme ich keine Resonanz. Nach ca. 10 Minuten beende ich den Chat und gebe ihn wieder frei, sodass andere User sich anmelden können.

Nach ein paar Minuten kommt dann tatsächlich auch eine andere Userin, die sich nur als Gast angemeldet hat. Ich kann auf dem Bildschirm sehen, dass sie den virtuellen Chatraum betritt. In der ersten Phase eines Chats ist es wichtig, Kontakt zu den Ratsuchenden herzustellen und ein Gesprächsritual zu entwickeln. Da man sich im Netz oftmals duzt, ist das dann auch meine erste Frage. Die Userin möchte meinen Namen wissen und wissen, ob ich eine Frau bin. Offenbar ist das für sie wichtig.

Sie berichtet dann von ihren Schwierigkeiten: Es ist sehr belastend für sie, wenn sie sich in Gruppen bei ihrer Arbeit äußern muss. Wir „sprechen“ über das Thema und ich versuche herauszuhören, was ihr Anliegen an dem Morgen ist. Sie antwortet meist erst nach einer kleinen Pause von 30 – 50 Sekunden, das kommt mir jedes Mal wie eine Ewigkeit vor. Ich frage mich, warum sie so zögerlich antwortet. Mein Gefühl ist, dass noch mehr hinter dem Thema „Teambesprechung“ steht. Über ihre Angst sich in einer Gruppe zu äußern, kommt sie auf traumatisierende Kindheitserinnerungen, die ihr bis heute „die Sprache verschlagen“ haben. Sie erzählt, dass sie verschiedene Therapien versucht hat, aber sie kann nicht über sich sprechen, sitzt in der Therapie und schweigt.

Hier ein Ausschnitt aus dem Chatgespräch:

Beraterin: hast du dir dazu schon mal Hilfe geholt... ich meine eine Therapie.

Userin: da muss ich reden, als ich als Kind so rein gar nichts gesagt habe, meinte die Lehrerin meine Eltern sollten mal mit mir zum Psychologen gehen war ich dann auch, habe da nur gesessen und rein gar nichts gesagt

Auch nicht auf was reagiert

War im Laufe der Jahre bei verschiedenen, aber immer das gleiche Spiel

Es war mir unmöglich was zu sagen

Beraterin: aber jetzt – mir – kannst du etwas sagen 😊

Userin: schreiben

Beraterin: ok. Schreiben

Userin: reden ist für mich noch mal wieder was anderes So im täglichen Umgang kann ich mit einzelnen Leuten „reden“

Sage da auch nicht viel, aber das fällt nicht so auf Lasse die Leute reden

Die meisten machen das ja sowieso am liebsten, das selber reden

Beraterin: hmm...stimmt.

Hast du Freunde mit denen du reden magst?

Userin: nicht reden können macht einsam

Habe keine Freunde

Habe Arbeitskollegen, die mag ich auch, sind aber keine Freunde.

Mein Eindruck war, dass diese Frau schwer traumatisiert war und das geschriebene Gespräch für sie eine Möglichkeit war, ihren Gefühlen Ausdruck zu verleihen und auch Kontakt zu einem Menschen aufzunehmen. Sie hat sich ernst genommen gefühlt – ein Gefühl, das ihr vielleicht schon seit langer Zeit fehlt.

Mein Gefühl nach der Beratung ist große Hilflosigkeit, auch wenn die Userin sich sehr herzlich bei mir bedankt hat. Und auch wenn mein Verstand mir sagt, dass ich diese Userin nicht „retten“ kann und soll. Und auch wenn ich gespürt habe, dass der Kontakt ihr gut getan hat. Dennoch bleibt das Trauma. Ich trage es noch einige Tage mit mir herum. Ich merke, wie wichtig, die Supervision ist, wie hilfreich der Blick anderer von außen auf meine Erfahrung.

Bericht einer Mitarbeiterin

(der Text aus dem Chatgespräch ist von uns, zur besseren Lesbarkeit, etwas überarbeitet worden)





Spuren – Suche

Spuren-Suche

In der Hektik des Alltags funktionieren wir. Wir spielen unsere gewählten und uns aufgetragenen Rollen. In diese Rollen schlüpfen wir und erleben uns jeweils zufrieden oder unzufrieden. Heute im Zeitalter der Spätmoderne, die durch die allgemeine Beschleunigung – sei es auf die industrielle, auf die soziale Beschleunigung oder auf das Lebenstempo allgemein bezogen – umschrieben wird, fragen wir uns, wo das ICH denn bleibt?

Wer ist das ICH, das funktioniert, sich in Rollen findet? Spuren-Suche heißt, sich diesen Fragen zu stellen:

Wer bin ICH?

Natürlich beginnt das ICH in seiner jeweiligen Herkunftsfamilie, die das ICH geprägt hat, dem ICH die Lebensgeschichte vorgeschrieben hat, dem ICH Sinn vermittelt und das Weltbild beeinflusst hat.

Ist das ICH ein Gefangener dieser Familiendynamik, oder kann das ICH, das gesetzt werden muss, diese Dynamik beeinflussen oder kann er ihr entfliehen?

Wie groß ist die Selbstwirksamkeit?

Wer sich so auf die Spuren-Suche seines ICH machen will, ist herzlich eingeladen.

Krise

Krise bedeutet „Entscheidung“, vor einer „entscheidenden Wende stehen“.

In unserer dynamischen Zeit sind Krisen fast zwangsläufig, fast alltäglich geworden.

Nichts ist mehr auf Dauer gestellt, Lebensweisheiten scheinen bei der Kurzlebigkeit der Normen und Vorstellungen unangebracht. Die großen Ideologien, die uns Sinn gegeben haben, sind weg gebrochen. Paul Virilio spricht vom „rasenden Stillstand“, andere wie z.B. Hartmut Rosa sprechen von „rutschenden Hängen“, auf denen unsere Beschleunigung nicht mehr zu bremsen ist.

Entschleunigungsasen werden selten, können nicht mehr genutzt werden, weil das Gefühl, etwas verpasst zu haben, allgegenwärtig ist. Wie lange kann der Mensch dieses Lebenstempo aushalten, wann wird er durch Krankheit oder Arbeitslosigkeit aufgehalten, wenn er sich selber nicht entschleunigen kann?

Oder brauche ich für meine psychische Gesundheit nicht so etwas wie Dauer, Zuverlässigkeit und Konstanz innerhalb und außerhalb von mir?

Lebensgeschichte

Sich seiner Lebensgeschichte bewusst werden heißt, sein Leben bewusst **führen**.

Wir **haben** nicht ein Leben, sondern wir müssen unser Leben selber in die Hand nehmen. Wir sind es, die unser Leben mit all` den Möglichkeiten **führen**.

Mehr denn je sind wir heute in diese Verantwortung gestellt. In unserer Zeit der Spätmoderne sind wir auf uns zurückgeworfen. Wir müssen unseren einzelnen Lebensereignissen einen Sinn geben, sie in unseren Lebensstrom integrieren.

Bewusst leben heißt auch, sich der Kürze seiner eigenen Zeit bewusst zu werden. Wie erzähle ich meine Lebensgeschichte, wenn mir neben meiner kurzen Lebensspanne auch noch bewusst wird, dass mir auch der Grund meines Daseins fraglich geworden ist?

Welcher Grund trägt mich im Alltag?

Lebe ich unbewusst eine eigene Metaphysik und wenn, welche?

Wie kann ich die Erkenntnisse der Naturwissenschaft und Religion in mein Weltbild, vor dessen Hintergrund mir meine Lebensgeschichte bewusst wird, integrieren? Meine Antworten müssen in meinem Alltag lebbar sein!

Ulrich Schmitz-Roden, Referent der Fortbildung Spuren-suche

„Ich verstehe mich nicht“, haben wir sicher alle schon mehrfach gedacht oder auch ausgesprochen. Am Telefon und im Chat hören/lesen wir diesen Satz häufig oder wir denken, „ich verstehe den Ratsuchenden nicht“. Das Seelsorge und Beratungsgespräch ist ein Ort, der Raum gibt für das, was sonst keinen Raum findet. Es geht darum, zu verstehen und Spuren zu lesen in der inneren Welt eines anderen Menschen.

Ein „Wegweiser“ auf dieser Suche sind die biographischen Gegebenheiten eines Menschen. Festzustellen und zu erkennen, wer zum Beispiel mit wem in der Familie eine Koalition eingegangen ist, ob eine (unausgesprochene) Aufgabe erfüllt werden sollte, ob die Grenzen zwischen den Generationen eingehalten wurden und ob Stolz, Schuldgefühle oder Gleichgültigkeit der Familie, bzw. Familientradition gegenüber erlebt wird, eröffnet den Zugang zu Gefühlen, Befindlichkeiten und dem So – GewordenSein.

Das Wissen um diese Prägungen ist hilfreich, da es unseren Blick erweitert und ein vertieftes Verständnis für die Problemlagen im Hier und Jetzt zulässt.

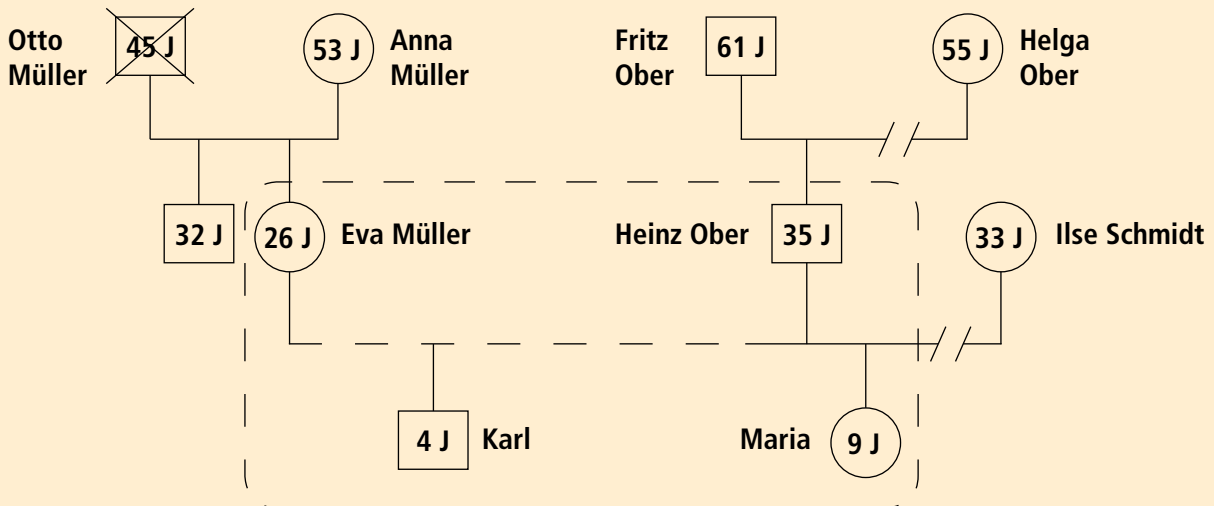
Die Arbeit mit dem Genogramm [grafische Darstellung eines Familiensystems] bietet einen guten Ausgangspunkt, um auf diese Spuren – Suche zu gehen.

Die Arbeit mit Genogrammen hat ihren Ursprung in der systemischen Therapie. Ein Genogramm öffnet den Blickwinkel hin zum familiären Umfeld des Individuums. In diesem größeren Zusammenhang lassen sich individuelle Probleme einer Person als Ausdruck des Beziehungsgefüges, in dem sie lebt, in das sie hineingeboren wurde, verstehen.

Es besteht aus Symbolen, die wie in einem Familienstammbaum angeordnet sind. Jeweils ein Symbol steht für ein Familienmitglied. Die Symbole zeigen das Geschlecht und mithilfe verschiedener Linien werden Beziehungen innerhalb der Familie deutlich.

Dabei wird in der Regel nach den folgenden Vereinbarungen verfahren:

- Personen einer Generation werden auf einer Ebene angeordnet
- ein Kreis kennzeichnet Personen weiblichen, ein Quadrat Personen männlichen Geschlechts neben den Personen kann man das Geburts- und evtl. Todesdatum vermerken, oder aber auch das Lebensalter in die Symbole (Kreis, Quadrat) schreiben
- verheiratete Personen werden mit einer Linie verbunden
- bei einer Trennung wird die Linie mit einem Schrägstrich unterbrochen
- bei einer Scheidung wird die Linie mit zwei parallelen Schrägstrichen unterbrochen, nicht verheiratete Paare werden mit einer gestrichelten Linie verbunden
- Personen, die außerhalb des Haushaltes leben, zeichnet man neben das Personensymbol einen Pfeil
- bei verstorbenen Person zeichnet man in das Personensymbol ein diagonales Kreuz
- sonstige wesentliche Gegebenheiten werden in Stichworten neben den Personensymbolen vermerkt (etwa eine akute schwere Erkrankung).



Eva Müller, Heinz Ober, Karl und Maria sind eine Stieffamilie. Eva Müller und Heinz Ober sind nicht miteinander verheiratet. Eva Müller ist die Stiefmutter von Maria, Karl ist das gemeinsame Kind von Frau Müller und Herrn Ober. Ilse Schmidt ist die außerhalb der Stieffamilie lebende Mutter von Maria. Die Eltern von Heinz Ober - Fritz Ober und Helga Ober - sind geschieden. Eva Müller hat einen Bruder im Alter von 32 Jahren. Der Vater von beiden, Otto Müller, ist im Alter von 45 Jahren gestorben.

Zum Thema „Genogramm“ die ausführliche Darstellung bei McGoldrick/Gerson (1990) oder von Schlippe/Schweitzer (1996);



Schweizeranruf II

Die Ausbildung der Mitarbeitenden in der TelefonSeelsorge

Beratung und Seelsorge als Beziehungsangebot

In der Telefonseelsorge verstehen wir Beratung und Seelsorge als Beziehungsangebot. Unser Auftrag am Telefon und im Chat ist, zu begleiten, Halt zu geben und hinzuführen zu eigener Problemlösung. In den Gesprächen erfahren wir häufig, dass das benannte Problem nur das vordergründige ist. Die Problemlage des Ratsuchenden zu verstehen und ggf. eine Problemdefinition zu entwickeln, ist oft schon der erste Schritt zur Bewältigung einer belastenden Situation. Der nächste Schritt ist, einen Lösungsweg zu finden - aber den der Anrufenden. Dies alles geht aber nur in einem Beziehungskontakt, der vertraulich ist und in dem eine vertrauensvolle Atmosphäre dadurch entsteht, dass die Haltung und das Verhalten des Beratenden von Respekt getragen ist und auf Bewertung und Beurteilung verzichtet. Die Hauptaufgabe der Beratung und Seelsorge in unserem Verständnis ist, die Anrufenden zu verstehen und einen Raum zur Verfügung zu stellen für das, was sonst keinen Raum findet. Es geht aber auch darum, sich selbst und seine eigenen Reaktionen in den Blick zu nehmen, zu reflektieren und zu verstehen.

Wenn man versteht, dass jemand so fühlt oder erlebt, wie er es tut, muss das Gegenüber nicht um seine Wahrnehmung kämpfen. Dann setzt Verstehen oft Gefühle frei, ermöglicht den Anrufenden, Szenen und Problemen aus ihrem Alltag eigene Bedeutungen zu verleihen, diese Bedeutungen in eigener Sprache und Bildern auszudrücken.

Diese Ausführungen machen deutlich, dass beraterisches und seelsorgliches Verhalten, sich als Resonanz einem Ratsuchenden zur Verfügung zu stellen, die Mitarbeitenden in eigene Lebensszenen führt, sie aufrührt und aktualisiert. Beratungslernen drängt somit auf ständige Auseinandersetzung mit sich selbst, auf lebenslanges Lernen und darauf "sich persönlich zu bilden" (vgl. Ullrich v. Brachel)

In diesem Lernprozess braucht man neben der Praxis der Beratung und Seelsorge ein Lernfeld, in dem man authentische und direkte Beziehungen ausprobieren und erfahren kann. Hierfür stellt die TelefonSeelsorge den Ausbildungskandidaten und den Mitarbeitenden Gruppen zur Verfügung, die über einen längeren Zeitraum konstant zusammenarbeiten. Im geschützten Rahmen dieser Gruppe werden die Lernprozesse als Berater/in und Seelsorger/in unterstützt und Erfahrungen authen-

tischer Begegnungen ermöglicht. Der Sensibilisierung für Hilfsprozesse und für die damit verbundenen existentiellen Fragen der Mitarbeitenden und der Anrufenden kommt dabei eine besondere Aufmerksamkeit zu. Haupt- und nebenberufliche Fachkräfte, die für diese Aufgabe qualifiziert sind, leiten diese Gruppen.

Elemente der Ausbildung:

Selbsterfahrung
Gesprächsführung

Selbsterfahrung – Arbeit an der eigenen Person im Beziehungsfeld der Ausbildungsgruppe

Die Mitarbeitenden bringen sich als ganze Person in die TelefonSeelsorge-Arbeit ein. Dabei ist es wichtig, die eigenen Einstellungen, Verhaltensmuster und Haltungen zu kennen. Vorhandene Fähigkeiten sind wertvolle Ressourcen. Anderes muss vielleicht noch entwickelt und integriert werden. Hierbei bietet die Ausbildung Chancen zur persönlichen Weiterentwicklung.

Gesprächsführung – Erarbeitung methodischer Hilfen für die Gesprächsführung

Mitarbeitende benötigen ein Gespür für die Begegnung und Kommunikation, die sich zwischen ihnen und den Anrufenden aufbaut. Sie benötigen ebenso eine hohe Sensibilität, um den Lösungskompetenzen und den Ressourcen der Ratsuchenden auf die Spur zu kommen. Genauso brauchen sie aber auch methodische Hilfen, um ein Gespräch zu gestalten und angemessene Unterstützung geben zu können.

Fachwissen – Erarbeitung von Grundwissen zu verschiedenen Problemfeldern

Um das Verhalten und Anliegen vieler Ratsuchender einschätzen und eigene Reaktionen zuordnen zu können ist hilfreich, wichtige Problemzusammenhänge zu kennen. Dieses Wissen fördert den Kontakt und hilft, die eigenen Grenzen zu erkennen und sich vor Überforderung zu schützen.

Supervision – Reflexion der Gesprächspraxis

Im zweiten Jahr der Ausbildung führen die Auszubildenden eigenständig Gespräche am Telefon. Um diese Gespräche zu reflektieren, wird ihnen in der Gruppe, aber auch im Zweierkontakt Supervision angeboten. In der Supervision wird die Gesprächspraxis analysiert und es werden gegebenenfalls weitere Möglichkeiten der Gesprächsgestaltung erarbeitet.

In der TS Hamm beginnt jährlich eine Ausbildungsgruppe. Anmeldungen hierzu sind jederzeit unter der Telefonnummer 023 81/28 083 oder per Email unter TS.Hamm@T-online.de möglich

Struktur der Ausbildung

Die Gesamtdauer der Ausbildung beträgt zwei Jahre. Im ersten Jahr (Grundausbildung) finden die Treffen wöchentlich und im zweiten Jahr (Praxisjahr) vierzehntägig, außerhalb der Schulferienzeiten, statt.

Die Ausbildung ist kostenfrei, die Teilnehmer/innen verpflichten sich, für zwei Jahre nach der Ausbildung Dienst am Telefon zu tun. Im zweiten Ausbildungsjahr machen die Teilnehmer/innen der Ausbildungsgruppe zwei Tagesschichten im Monat und alle zwei Monate eine Nachtschicht zu zweit von 23.00 Uhr bis 7.00 Uhr.

Gedanken zur Ausbildung bei der Telefonseelsorge

Nachdem nun bald zwei Jahre Ausbildung bei der Telefonseelsorge vergangen sind, und ich an der Schwelle zum selbstständigen Arbeiten am Telefon stehe, wurde ich gebeten, meine Gedanken zu diesem Thema einmal zu Papier zu bringen. Jedenfalls habe ich es so verstanden...

Als ich vor fast zwei Jahren hierher kam, hatte ich zurückblickend völlig andere Vorstellungen von den Menschen und den Problemen, die mir am Telefon begegnen würden. Auch hatte ich eine andere Vorstellung von der Art, dem Inhalt und der Methodik in dieser Fortbildung. Ich werde mal versuchen, mich genau zu erinnern, wie ich mir damals die Arbeit, die Anrufe und die Ausbildung vorgestellt habe.

Zunächst einmal war da ein völlig diffuses Bild von dem Arbeitsplatz, der mich erwartet. Ich glaube, in meiner Fantasie war da ein winziges Kämmerchen mit einem Stuhl, einem Brett an der Wand und darauf einem Telefon. Ich erinnere mich, dass dieser Telefonraum ziemlich lange für mich etwas mystisches hatte, weil er ja auch immer verschlossen war, wenn wir zur Schulung kamen, und weil da drinnen wohlmöglich gerade jemand dabei war, einen anderen verzweifelte Menschen daran zu hindern, von einem Dach zu springen. Wir sahen diesen Raum lange Zeit nur von außen. Ich hatte dann auch einen riesigen Respekt, als sich erstmals diese Tür für uns „Auszubildende“ öffnete, und ich war sehr überrascht, dass das Telefonzimmer doch sehr ansprechend, ja sogar gemütlich war. Zurückblickend fällt mir dazu jetzt das Wort „Entzauberung“ ein.

In Erinnerung ist mir auch noch die Tatsache, dass sich relativ schnell erst eine Teilnehmerin, kurz danach eine weitere aus dem Kurs ausgeklinkt haben. Der offene Umgang unserer Kursleitung mit dem Thema hat mich da sehr beeindruckt.

Zum anderen hat mich verwundert, dass nach so kurzer Zeit jemand für sich entscheidet, dass diese Arbeit (oder diese Form der Ausbildung) nichts für ihn ist. Ich habe mich dann selbst gefragt, ob ich so stumpf bin, dass es mich gar nicht so sehr berührt, was hier geschieht, oder ob es daran liegt, dass ich schon einige Erfahrungen mit dieser Art von Schulungen habe.

(Das ist übrigens etwas, was ich in dieser Ausbildung über mich selbst gelernt habe, dass ich in vielerlei Hinsicht immer wieder mich selbst in Frage stelle! Ich neige zu der Frage: „Bin ich hier noch richtig?“

Was mich noch an der Schulungsform überrascht hat war, dass zu Beginn einer jeden Unterrichtseinheit eine Befindlichkeitsabfrage erfolgte. Diese aber nicht nur mal so eben, nach dem Motto: Wie geht's? Alles OK? Ja? Sondern es wurde von den Leitern (und zum Teil auch von den Teilnehmern) regelrecht in die Befindlichkeit der Gruppe und der Mitglieder hineingehorcht. Ich musste zuerst auch lernen, die einsetzende Ruhe auszuhalten, nicht verantwortlich dafür zu sein, dass der Schulungsablauf jetzt nicht weiter geht, weil keiner was sagt. Gelernt habe ich dabei, dass es immer oder zumindest fast immer, Themen gab, die jemandem auf der Seele lagen, und dass diese Themen und der Umgang damit, immer auch irgendwie mit mir oder meiner späteren Arbeit am Telefon zu tun hatten....

Nach einiger Zeit durften wir dann nicht nur das Telefonzimmer von innen sehen, sondern wir durften auch hospitieren, bei erfahrenen TS'lern.

Die erste Teilnahme an einem Beratungsgespräch war naturgemäß eine sehr spannende Angelegenheit. Als ich nach dem ersten Dienst als Zuhörer nach Hause kam, war ich begeistert: Ich hatte in den vier Stunden alles gehabt... (...was ich mir damals so vorstellen konnte). Nämlich verzweifelte Menschen, die sich umbringen wollten, Leute die einen Rat für den Alltag benötigten, Scherzanrufer, alberne Kinder, Sexanrufer, so genannte Daueranrufer, psychisch Kranke, angebliche „Verwähler“. Das Telefon war bei dieser Schicht nahezu ununterbrochen in Benutzung. Mein Gefühl nach diesem Tag war, dass ich jetzt alles kennen gelernt hatte, was mir so begegnen kann.

Mittlerweile denke ich, dass die Vielfalt der unterschiedlichen Menschen so groß ist, dass sich immer wieder neue Situationen und Erfahrungen am Telefon ergeben werden.

Das erste „eigene“ Gespräch! Ich erinnere mich genau und bin noch heute dem Kollegen dankbar, der mir das Vertrauen schenkte, mir in „seiner“ Schicht seinen Platz zu überlassen. Ja, der erste Anruf, das war eine junge Frau die offensichtlich psychisch krank, oder sogar etwas geistig behindert war, sie lebte jedenfalls in einer Einrichtung und kam nicht so gut damit zurecht, dass ihr „Freund“ schon wieder keine Zeit für sie hatte. Sie wollte sich nun wohl einfach die Langeweile mit mir/uns vertreiben. Ich war natürlich bemüht, sämtliches „Rogers“ dieser Welt, sowie Empathie und sogar auch noch Einfühlungsvermögen in dieses Gespräch zu investieren. Aber ich war irgendwie auch damit beschäftigt, zu überprüfen, ob diese Anruferin unserem „Auftrag“ entspricht, oder ob ich sie abwimmeln müsste. Die ganze

Zeit schwirrte mir die Frage nach der „Auftragsklärung“ durch den Kopf, die Antwort wollte sich aber nicht einstellen, und so war ich einigermaßen froh, als ich die Anruferin nach etwa 10 bis 15 Minuten verabschiedet bekam.

Erwartungsvoll ging mein Blick nun auf den Kollegen, der ja dem Gespräch gelauscht hatte, und was kam war der Kommentar: „Ich hätte der noch ein bisschen gegeben...“ Zeit meinte er, er hätte ihr mehr Zeit gegeben.

Ich durfte trotzdem weiter am Telefon bleiben, es kamen noch einige Anrufe, der erste aber, und auch der Kommentar, werden mir irgendwie in Erinnerung bleiben. Später habe ich noch öfter mit der jungen Frau gesprochen, das Thema ist immer das gleiche, aber wenn ich sie wieder erkenne muss ich schmunzelnd an dieses erste Gespräch denken.

Seit wir nun vor fast einem Jahr die Freigabe zum alleinigen Arbeiten am Telefon, (zumindest tagsüber) haben, hat sich beim Dienst am Telefon eine gewisse, angenehme Routine eingestellt. Ich bin inzwischen gut vertraut mit der Technik, kenne und erkenne einige unserer Stamm-anrufer, und die von der TS angebotene Praxisberatung ist ein sehr gutes Instrument, die „schwierigeren“ Fälle im Nachhinein aufzuarbeiten.

Mein persönliches Problem ist vielleicht, dass gewisse Anrufer beginnen, mich zu nerven, und ich weiß, dass ich da immer wieder bei mir selbst gucken muss, was mich da so antriggert. Sind es irgendwelche Begebenheiten aus meiner Geschichte? Habe ich generell ein Problem mit dieser Thematik? Was löst dieser Anrufer bei mir aus? Die angesprochene Praxisberatung und die Gruppenabende bringen mich da immer wieder auf die Spur zu mir selbst. Ich habe wirklich viel über mich gelernt in der Zeit bei der TS.

Das ist auch der Nutzen, den ich aus der Arbeit bei der TS ziehe. Neben dem Kennenlernen von netten Menschen, die ähnlich ticken wie ich....

Um noch einmal auf den Anfang dieses Textes zurückzukommen: Ich hatte mir die Art der Anrufer ja anders vorgestellt. Ja, was war denn eigentlich meine Vorstellung? Zumindest hätte ich nie geglaubt, dass so viele Menschen mit psychischen Erkrankungen bei uns anrufen! Da ich über diese Erkrankungen so wenig weiß, wohl auch, weil es ein Tabuthema in unserer Gesellschaft ist, war ich zu Anfang sehr darüber verunsichert, fühlte mich überfordert. Ich hatte den Eindruck, dass nun die Last der Therapie auf meinen Schultern liegt, dass ich da etwas tun muss, um den armen, kranken Menschen zu helfen. Inzwischen bin ich ja dabei zu lernen, dass diese Menschen oftmals viel besser über ihre eigene Erkrankung

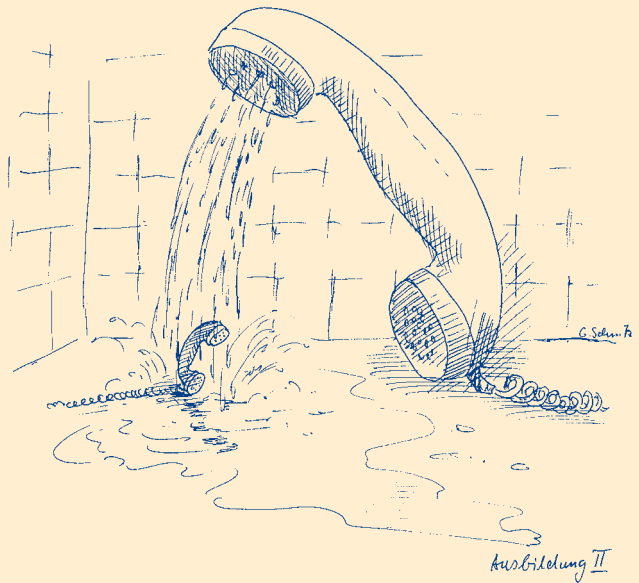
Bescheid wissen als ich, dass deren Anliegen gar nicht eine Hilfe im Sinne der Therapie ist, sondern, dass die sich oftmals einfach nur aussprechen wollen. Sie haben gelernt, dass hier bei uns Menschen sind, denen sie mit ihren Alltagsproblemen kommen dürfen, wogegen das enge Familienumfeld dieser Menschen anscheinend oft überfordert ist, mit der dauernden Krankheit. Ich denke da aktuell an eine Frau mit Ängsten und Zwängen, die unter der Angst leidet, dass ihre Gastherme undicht ist oder explodieren könnte. Die Dame weiß genau, dass ihre Ängste unbegründet sind, (der Installateur war schon mehrfach bei ihr) vom Kopf her, aber das Angstgefühl kann sie einfach nicht abschalten.... Es ist verständlich, dass ihre eigenen Leute das nicht mehr hören können....

Bald ist die offizielle Zeit der Ausbildung beendet. Wir erhalten dann die endgültige Arbeitserlaubnis, auch für alleiniges Arbeiten in der Nacht.

Als ungeduldiger Mensch, der ich ja bin, und als jemand, der sich immer gerne fragt, ob er alles richtig macht, schon genug gelernt hat, ist dieser Termin bei mir schon mit ein wenig Angst verbunden.

Ich weiß aber auch, dass ich nie aufhören werde zu lernen, dass ich mich ständig weiter entwickeln werde und dass die regelmäßigen Gruppenabende ja auch weiterhin stattfinden, so dass ich nicht ab sofort völlig alleine da stehe. Es wird weiterhin die Möglichkeit der Besprechung von schwierigen Fällen geben.

Bericht eines Mitarbeiters zum Ende des 2. Ausbildungsjahres



TS Intern

Ehrenamtlich Mitarbeitende

Im Jahr 2013 leisteten 88 Frauen und 18 Männer ehrenamtlichen Dienst am Telefon.

Alter der Mitarbeitenden in Jahren:

	Frauen	Männer
unter 30:	2	0
30 – 44:	9	0
45 – 59:	49	9
60 und älter:	28	9
	88	18

Zur genannten Zeit befanden sich 18 Frauen und 5 Männer im Alter zwischen 23 und 66 Jahren in der Ausbildung für die Arbeit am Telefon, davon sind 9 Frauen und 2 Männer im begrenzten Dienst am Telefon tätig. Im November ist eine weitere Ausbildungsgruppe mit einem Mann und 12 Frauen gestartet.

Haupt- und nebenberuflich Mitarbeitende

In den Aus- und Fortbildungsgruppen arbeiten neben den beiden hauptberuflichen Kräften acht Frauen und zwei Männer als nebenamtliche Honorarkräfte mit. Diese sind in den 10 bestehenden Gruppen für die Unterstützung, Begleitung und Schulung der ehrenamtlich Mitarbeitenden, sowie für die Reflexion ihrer Arbeit am Telefon zuständig. Die Honorarmitarbeiter/innen haben neben ihren unterschiedlichen Herkunftsberufen, viele Jahre Beratungserfahrung am Telefon und eine Zusatzqualifikation zur Gruppenleitung (Zertifikat der DGGO) oder eine Supervisionsausbildung (Zertifikat DGSv).

Leitung und Organisation

Die hauptberuflichen Mitarbeiter sind je nach ihrer Funktion, für die Aus-, Fort- und Weiterbildung der ehrenamtlichen Mitarbeiter, deren Betreuung und Begleitung sowie für die Verwaltung und Organisation der Stelle verantwortlich:

Frau Brigitte Reppenhorst ist verantwortlich für das Büro Petra Schimmel und Michael Grundhoff leiten die TelefonSeelsorge

Träger und Unterstützer

Träger

Der Gemeindeverband Katholischer Kirchengemeinden Hellweg und der Evangelische Kirchenkreis Hamm sind Träger der Telefon-Seelsorge Hamm.

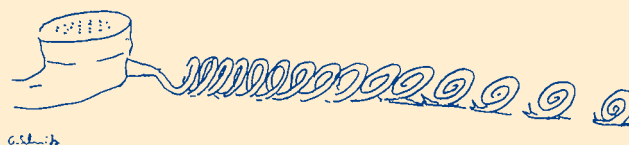
Die Geschäftsführung obliegt dem evangelischen Kirchenkreis Hamm. Ein, von den beiden Trägern beauftragtes, Kuratorium unterstützt, begleitet und kontrolliert in ökumenischer Verbundenheit die Arbeit der Telefon-Seelsorge.

Finanzen und Haushalt

Die TelefonSeelsorge Hamm wird von den beiden o. g. Trägern zu gleichen Teilen finanziert. Die Stadt Hamm beteiligte sich im Jahr 2013 mit 7.700 €, der Kreis Soest mit 2.300 € und der Kreis Warendorf mit 5.000 €.

Die TelefonSeelsorge Hamm bedankt sich bei der Deutschen Telekom – auch im Namen ihrer Anrufernden

Rund um die Uhr und kostenfrei ist das Markenzeichen der TelefonSeelsorge. Die Telekom ermöglicht uns dieses Angebot seit 15 Jahren durch die bundesweit einheitlichen Freecall-Nummern (0800 111 0 111 und 0800 111 0 222). Die Deutsche Telekom AG unterhält das dahinter stehende aufwendige technische System der Verkehrsführung für die 105 deutschen TelefonSeelsorgestellen.



G. Schimmel

Das Gespräch kam sehr langsam in Gang...

Eine große Unterstützung für die Aus- Fort- und Weiterbildung der Ehrenamtlichen ist der

Freundes- und Förderkreis der Telefonseelsorge Hamm e.V.

Die ehrenamtlich Tätigen in der TelefonSeelsorge Hamm werden in einer zweijährigen Ausbildung auf ihre Aufgaben am Telefon und im Chat vorbereitet. Auch nach der Ausbildung sichern regelmäßige Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen die Qualität ihrer Arbeit. Die verlässlichen Weiterbildungsangebote stellen auch eine Anerkennung für dieses bürgerschaftliche Engagement dar. Aus dem Haushalt der TelefonSeelsorge sind diese, mit steigenden Kosten verbundenen Angebote, nicht zu leisten.

Die kirchlichen Träger übernehmen die Hauptlast der Finanzierung, jedoch steht hier ein steigender Bedarf eingeschränkter finanzieller Möglichkeiten gegenüber. Aus diesem Grund haben im Jahr 1997 engagierte Menschen in Hamm den Freundes- und Förderkreis der TelefonSeelsorge Hamm gegründet. Dieser Kreis unterstützt die Arbeit der TelefonSeelsorge finanziell und macht ihre Arbeit in der Öffentlichkeit bekannt. Die Mitglieder des Fördervereins werden regelmäßig über die Arbeit informiert. Sie können die Arbeit der TelefonSeelsorge mit einer einmaligen Spende oder mit Ihrer Mitgliedschaft unterstützen. Der Mindestbeitrag für die Mitgliedschaft im Förderverein beträgt zurzeit mindestens 15 €. Weitere Informationen erhalten Sie gerne von der Telefonseelsorge Hamm.

Bankverbindung: Konto 492090 bei der Sparkasse Hamm BLZ: 41050095

IBAN DE79 4105 0095 0000 4920 90

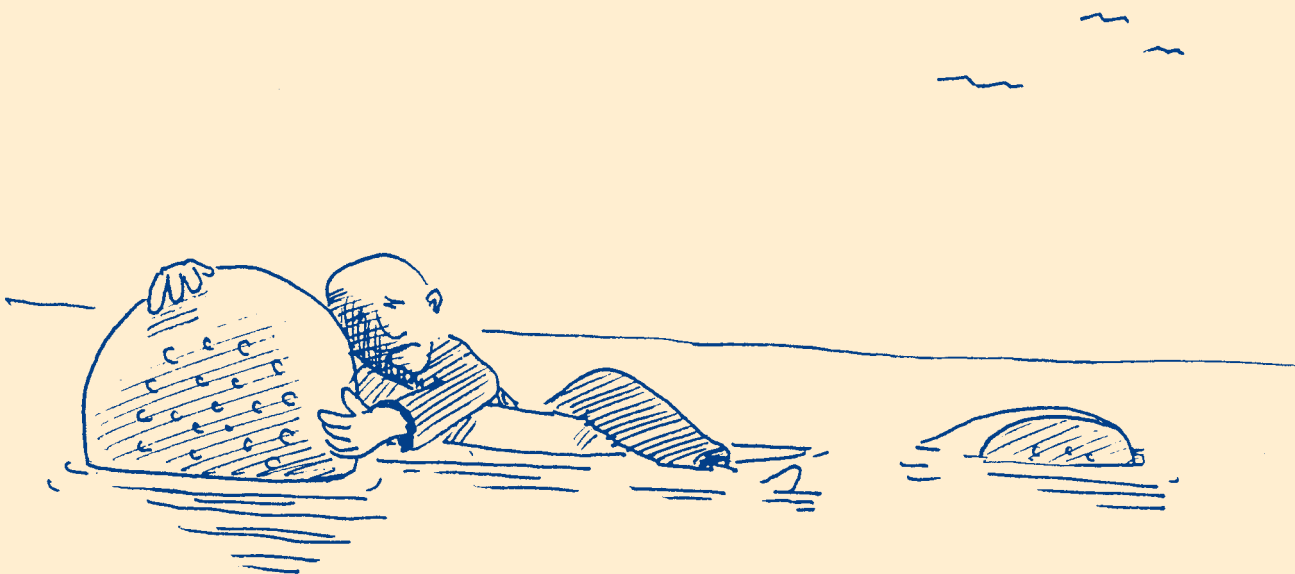
Den Vorstand bilden zurzeit:

1. Vorsitzender: Dr. Alexander Tillmann, Geschäftsführer der Zentralhallen Hamm

2. Vorsitzender: Harald Zech, Rechtsanwalt und Notar

Finanzen: Torsten Cremer, Sparkassendirektor, Mitglied des Vorstandes der Sparkasse

Beisitzerin: Tessa Lütkehaus, Ahlen



G. Schmitz



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

TelefonSeelsorge Hamm

Impressum

Träger der Telefonseelsorge Hamm

Evangelischer Kirchenkreis Hamm

Gemeindeverband katholischer Kirchengemeinden Hellweg

Herausgeber

TelefonSeelsorge Hamm

Postfach 2544

59015 Hamm

Http: www.telefonseelsorgehamm.de

Email: TS.Hamm@t-online.de

Telefon: 0 23 81 / 28 083

Fax: 0 23 81 / 55 13

Bildnachweis:

Cartoons von Gregor Schmidt 1997

Trauma: Eilhardt

Spurensuche, Christophe Papke / photocase.de

