

TelefonSeelsorge Münster

Jahresbericht 2010



Gott hat kein Handy - aber Anruf-Beantworter

Ehrenamtliche Arbeit

in der
TelefonSeelsorge Münster



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die
TelefonSeelsorge Münster

TelefonSeelsorge Münster

Jahresbericht 2010

Träger: Evangelischer Kirchenkreis Münster
 Katholisches Stadtdekanat Münster e.V.

Herausgeber: TelefonSeelsorge Münster
 An der Apostelkirche 1-3
 48143 Münster
 Tel.: 02 51 - 4 82 57-0
 Fax: 02 51 - 4 82 57-20
 www.telefonseelsorge-muenster.de

Notrufnummer: 0800 - 111 0 111 oder 0800 - 111 0 222

Mail- und Chat: www.telefonseelsorge.de

Spendenkonto: Kreiskirchenamt Münster
 Haushaltsstelle: TelefonSeelsorge
 Sparkasse Münsterland Ost
 Kontonummer: 45 922
 Bankleitzahl: 400 501 50

Inhaltsverzeichnis

	Seite
Vorwort	5
Schwerpunkt: Ehrenamtliche Arbeit in der TelefonSeelsorge	
<i>Anna Blunck</i> Die Bedeutung des Ehrenamts früher und heute	6
<i>FreiwilligenAgentur Münster</i> Qualitätsstandards im Freiwilligenmanagement	8
<i>Jutta Neumann</i> TS - unmöglich ohne Ehrenamtliche	10
<i>Fr. Frach/ Fr. Flora</i> Seelsorge am Telefon - Kann ich das überhaupt?	11
<i>Anna Bieler</i> Langer Atem	12
<i>Clara Gertrud Wunsch</i> Habe die Ehre	13
<i>Frau Clara</i> „Undercover“ - Ehrenamt in der Anonymität	15
<i>Anna Blunck</i> Was nichts kostet, taugt auch nichts!?	18
<i>Dr. Ferdinand Schumacher</i> „Umsonst“	20
<i>Ignaz Krusche</i> Die Arbeit der Ehrenamtlichen in der Wahrnehmung Anrufender	21
Zitate von Anrufenden	23
<i>Theo Niederschmid</i> Spannung zwischen Ehrenamt und Hauptberuflichkeit	24
<i>Angela Müller-Rochholz</i> Verleihung der Münster-Nadel 2010	25
Statistische Daten zur Ehrenamtlichkeit in der TS-Münster	27
Informationen zur Telefon- und Mailberatung	
0800-1110111 oder 1110222 - TelefonSeelsorge - Statistik der Anrufe	29
www.telefonseelsorge.de - TelefonSeelsorge im Internet	31
Befriending	32
Personalveränderungen in der TelefonSeelsorge Münster 2010	33
Haupt- und nebenamtliche Mitarbeiter/innen	
Die Geschäftsführung der TelefonSeelsorge	

Liebe Leserin und lieber Leser,

sehr geehrte Damen und Herren,
UnterstützerInnen und (Fach-)KollegInnen,
Freunde der TS-Münster!

„TelefonSeelsorge, guten Tag....“ hieß es knapp 25.000-mal im vergangenen Jahr von unserer Seite der Telefonleitung. Zumeist anonym wandten sich im vergangenen Jahr Anrufende an uns. Die Anliegen und Beweggründe waren sehr vielfältig, die Anrufende rund um die Uhr dazu brachten, die 0800 111 0 111 oder die 0800 111 0222 zu wählen. Die Telefonleitung ist durch das Sponsoring der Deutschen Telekom kostenfrei für Festnetz-anrufer aus dem Raum Münster, Borken, Coesfeld, Steinfurt und Warendorf geschaltet, für Handyanrufe bundesweit.

Doch wer sitzt da am anderen Ende der Notrufleitung - wen erreichen die um Klärung, Entlastung oder Beistand anfragenden AnruferInnen? Es sind zu 100% Ehrenamtliche. Frauen und Männer zwischen 25 und 75 Jahren, die sich freiwillig verpflichtet haben, wöchentlich eine Tag- oder Nachtschicht zu übernehmen, sich nach einer langen, vorge-schalteten Ausbildung regelmäßig einer Reflexion ihres Gesprächsverhaltens in den Weiterbildungsgruppen zu stellen, sich konstant fachspezifisch fortzubilden. Das alles unentgeltlich und dazu anonym.

Einen Anlass, die anonym engagierten Ehrenamtlichen in den Mittelpunkt unseres Jahresberichtes 2010 zu stellen, bot uns das laufende „europäische Jahr des Ehrenamtes“. Da Ehrenamtliche in der Institution „Telefon-Seelsorge“ die tragende Säule der seelsorglichen Beratungsarbeit am Telefon bilden, war es für uns folgerichtig, diesen Bereich freiwilligen Engagements in den Fokus unseres Jahresberichts zu stellen.

Aus ihrer Perspektive berichten Ehrenamtliche unter Decknamen über unterschiedliche Aspekte ihrer Arbeit. Stichworte bilden: Anonymität, Umgang mit hohen Anforderungen, Geben und Nehmen, Selbstverständnis der ehrenamtlichen Arbeit, gesellschaftliche Stellung des Ehrenamtes, Rückmeldungen Anrufender,

zur Tatsache, dass sie mit **ehrenamtlich** Arbeitenden telefoniert haben.

Untermauert werden die Berichte durch Würdigungen der beiden Träger: dem Katholischen Stadtdekanat Münster e.V. sowie dem Evangelischen Kirchenkreis Münster.

Im Folgenden werden die Standards der Freiwilligen-Agentur-Münster mit Blick auf die TS sowie eine hauptamtliche Perspektive auf die Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen benannt.

Der statistische Teil zeigt in einem Bereich Daten und Fakten zum Ehrenamt auf und legt im Folgenden die statistischen Grunddaten zur Beratungsarbeit am Telefon wie in der Mailberatung für das Jahr 2010 dar.

Auch im Jahr 2010 gab es einige Personalveränderungen auf hauptamtlicher Ebene: Abschiede und Begrüßung werden im Weiteren beschrieben.

Neben der grundlegenden Finanzierungssicherung durch die beiden Träger, einer großzügigen Bezuschussung seitens der Stadt Münster, weiteren Zuwendungen der Kreise Coesfeld, Steinfurt und Warendorf, konnten wir Ende 2010/ Anfang 2011 zwei besondere Geldzuwendungen entgegennehmen: der Sparkassenfonds der Stadt Münster ermöglichte uns die Anschaffung einer neuen Computeranlage und ein Preisgeld der DKM (Darlehnskasse im Bistum Münster) den Einbau einer neuen Telefonanlage. Mit beiden Erneuerungen haben wir wieder einen zeitgemäßen technischen Stand erreicht. Herzlichen Dank!

Seit Anfang November 2010 ist die TS-Münster „online“. Eine eigene Homepage, realisiert mit Unterstützung der Firma AWA aus Münster, beschreibt unsere Angebote, informiert über die Ausbildung und legt unsere Grundsätze dar. Schauen sie mal rein:

www.telefonseelsorge-muenster.de

Hier können Sie demnächst auch von unseren öffentlichen Veranstaltungen erfahren: z.B. dass die TS-Münster im nächsten Jahr - genauer im Juli 2012 - 40 Jahre alt wird. Wir planen mehrere öffentliche Veranstaltungen, zu denen Sie herzlich eingeladen sind.

Zurück zu 2011: vor Ihnen liegt der Jahresbericht 2010. Wir wünschen Ihnen eine anregende Lektüre und freuen uns über Rückmeldungen.

Mit freundlichen Grüßen



Rita Hülskemper

Leiterin der TelefonSeelsorge Münster

Die Bedeutung des Ehrenamtes früher und heute

Wer auf die Frage: „Arbeitest du?“ mit „Ja!“ antwortet, sagt damit aus, dass er/sie berufstätig ist. Lautet die Antwort „Nein!“, wird nur deutlich, dass sie/er nicht berufstätig ist, also keiner Erwerbsarbeit nachgeht oder arbeitslos ist. Nicht-berufstätig-sein wird hier mit Nicht-arbeiten gleichgesetzt. Das ist in Zeiten wie heute, in denen es keine Arbeitsplatzgarantie mehr gibt und es für viele Menschen schwer ist, ihren Arbeitsplatz bis zur Rente auszufüllen, eine Einengung des Arbeitsbegriffes.

Die Bedeutung des Wortes „Arbeit“ sollte um den Bereich des ehrenamtlichen Engagements erweitert werden, wie es in dem modernen Begriff „Freiwilligen-Arbeit“ zum Ausdruck kommt. Ehrenamtliche Arbeit sollte gesellschaftlich stärker anerkannt und aufgewertet werden. Dabei darf es nicht darum gehen, sozial notwendige bezahlte Arbeitsplätze zu ersetzen, weil es billiger ist, Ehrenamtliche zu beschäftigen, sondern darum, dass Menschen mit ihrem freiwilligen, ehrenamtlichen Engagement Wertschätzung erfahren.

In der FreiwilligenCharta der Freiwilligenagentur Münster heißt es z.B.: „Freiwilliges Engagement ermöglicht jenseits der Erwerbsarbeit die Teilhabe der Bürgerinnen und Bürger an der Gestaltung der Gesellschaft.“ In der Charta wird betont, wie wichtig die gleichberechtigte Zusammenarbeit von Freiwilligen und Professionellen ist.

Innerhalb der Kirchen hatte ehrenamtliche Arbeit schon immer einen hohen Stellenwert. Ohne diejenigen, die sich unentgeltlich engagieren, könnte Gemeindeleben gar nicht stattfinden. Menschen lassen sich mit ihren Gaben in den Dienst eines großen Ganzen nehmen und bringen sich mit ihren Kräften und Fähigkeiten ein. Da sind die Unermüdlichen, die Gemeindefeste organisieren, Bazare veranstalten, für Kinder und Eltern Programme anbieten, Jugendgruppen leiten, in kirchlichen Gremien mitarbeiten usw...

Allerdings gibt es auch Schattenseiten, wie Wilhelm Busch in einem Gedicht karikiert:

Wirklich, er war unentbehrlich!
Überall, wo was geschah
Zu dem Wohle der Gemeinde,
Er war tätig, er war da.

Schützenfest, Kasinobälle,
Pferderennen, Preisgericht,
Liedertafel, Spritzenprobe,
Ohne ihn, da ging es nicht.

Ohne ihn war nichts zu machen,
Keine Stunde hatt' er frei.
Gestern, als sie ihn begruben,
War er richtig auch dabei.

Es muss ja nicht unbedingt erst mit dem Tod eine Besinnung eintreten, doch wo immer weniger Menschen immer mehr zu tun bekommen, kann die Sorge entstehen, ausgenutzt zu

werden. Die Bereitschaft, sich ehrenamtlich zu engagieren, nimmt ab.

Wie kann Wertschätzung ehrenamtlicher Arbeit aussehen?

Beim Lesen einer jüngsten Zeitungsnachricht konnte ich nur feststellen, wie es für mich nicht gehen kann: in einer sehr großen Kirchengemeinde fand gerade ein Fest zur Würdigung ehrenamtlicher Arbeit statt. Fast 500 (!) Ehrenamtliche waren eingeladen, „die dem Glauben in der Gemeinde ein Gesicht geben“. Die Pfarrer und Hauptamtlichen tauschten - so die Zeitungsmeldung - mit den Ehrenamtlichen die Rollen: die Hauptamtlichen übernahmen den Service des Festes als Kellner. In einem launigen Spiel sollten die Ehrenamtlichen aus den abgebildeten Kindergesichtern der Hauptamtlichen raten, welche Fotos z.B. den Pfarrer, die Pfarrsekretärin usw. darstellen. Die Frage dazu hieß: „Inwieweit kennen sie uns wirklich?“ (sie = die Ehrenamtlichen, uns = den Pfarrer und die bezahlten Kräfte). Für mich wird an diesem Ereignis eine Rangordnung deutlich: unbezahlte Ehrenamtliche ordnen sich den kirchlichen Führungskräften unter und arbeiten diesen zu. „Die Ehrenamtlichen tun so viel für uns...“, wie der Kommen-

tar eines Seelsorgers lautete. Früher, in meiner eigenen Zeit als Ehrenamtliche in der Kirchengemeinde, habe ich das nicht so empfunden. Das nehme ich erst jetzt - mit meinen Erfahrungen als Ehrenamtliche in der Telefon-Seelsorge Münster - so wahr.

Im Zuge gesellschaftlicher Veränderungen macht sich langsam auch in der Kirche bemerkbar, dass Ehrenamtliche sich nicht mehr nur auf eine dienende Rolle festlegen lassen wollen. Die Motivation für ein ehrenamtliches Engagement hat sich gewandelt. Neben dem klassischen Ehrenamt entwickelt sich eine neue Form des Engagements. Während beim klassischen Ehrenamt die Glieder der Kirche nach dem kirchlichen Bedarf frag(t)en, wollen sich heute Ehrenamtliche selbst kreativ einbringen. Sie suchen gezielt nach Bereichen, in denen das möglich ist.

Bei der neuen Form des ehrenamtlichen Engagements spielt die Freiwilligkeit, Selbstbestimmung und das Bedürfnis nach spezieller Qualifizierung für die zu leistende Arbeit eine wesentliche Rolle. Die direkte Gegenüberstellung kann den Wandel in der Motivation ehrenamtlichen Engagements aufzeigen:

FRÜHER

Unterordnung unter das Ganze
 Pflichterfüllung
 unentbehrlich sein
 erworbene Fähigkeiten einbringen

 selbstlos sein
 nur für andere da sein
 zeitlich unbegrenzte Lebensaufgabe

 sich verausgaben
 sich selbst aufopfern

HEUTE

Einordnung in das Ganze
 freiwilliges Engagement
 verantwortlich sein
 eigene Ressourcen und Fähigkeiten entwickeln
 sich selbst einbringen
 präsent sein und für andere da sein
 begrenzte Aufgabe für das Leben,
 Entscheidungsfreiheit immer wieder nötig
 und möglich
 nehmen und geben im Ausgleich
 eigene Grenzen beachten

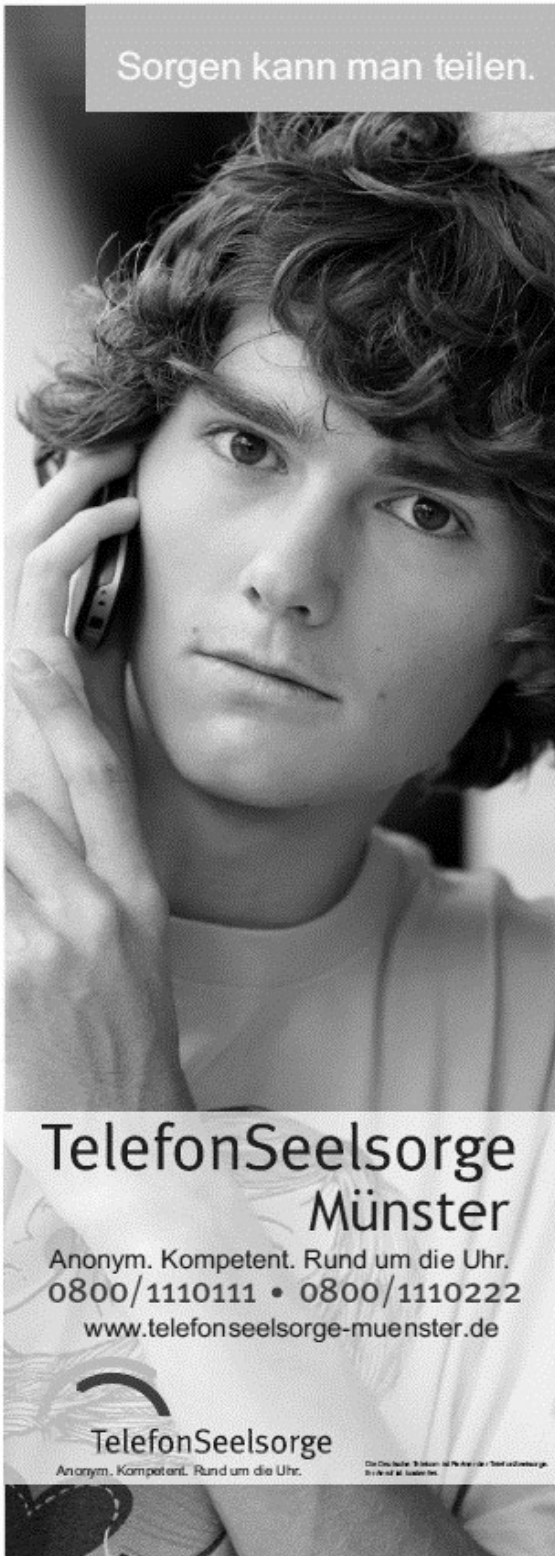
Zugespitzt lässt sich auch sagen:

Aus: „*Es hängt (nur) von mir ab...*“ wird: „*(Auch) auf mich kommt es an...*“

Anna Blunck

Ehrenamtliche in der TS Münster

Qualitätsstandards im Freiwilligenmanagement



Sorgen kann man teilen.

**TelefonSeelsorge
Münster**

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.
0800/1110111 • 0800/1110222
www.telefonseelsorge-muenster.de

TelefonSeelsorge
Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

Das Christliche Zentrum der Pfarrer in Westfalen-Lippe
ist ein Teil der Seelsorge.

Der Arbeitskreis Öffentlichkeitsarbeit hat eine Info-Ausstellung zur Arbeit der TelefonSeelsorge entwickelt, die ausgeliehen werden kann. Sie finden eine Übersicht über einzelne Exponate in diesem Heft. Wenn Sie die Ausstellung in Ihrer Einrichtung, Pfarrgemeinde etc. ausstellen möchten, melden Sie sich in der Geschäftsstelle.

Die FreiwilligenAgentur Münster ist seit über 10 Jahren eine verlässliche Servicestelle für freiwilliges Engagement in unserer Stadt. Seit es die FreiwilligenAgentur gibt, haben fast 40.000 Menschen Kontakt mit der Agentur aufgenommen und zwar per E-Mail, per Telefon, in persönlichen Beratungsgesprächen, in Foren, bei Vorträgen oder in Weiterbildungsprogrammen. Diese Menschen suchten eine Möglichkeit, sich freiwillig zu engagieren. Der größte Teil von ihnen konnte erfolgreich vermittelt werden. Im Moment sind fast 200 Organisationen, die mit Freiwilligen arbeiten, mit ihren Angeboten für freiwillige Tätigkeiten in der Datenbank der FreiwilligenAgentur gespeichert. Weit über tausend Mal wird die Datenbank pro Monat über die Homepage der FreiwilligenAgentur angeklickt. Die FreiwilligenAkademie, die bei der Agentur angegliedert ist, macht jedes Jahr viele Angebote für die Fort- und Weiterbildung von Freiwilligen und Menschen, die mit Freiwilligen arbeiten. Information, Vermittlung und Qualifizierung sind also die Kernaufgaben, die die FreiwilligenAgentur Münster wahrnimmt.

Menschen, die sich freiwillig engagieren, brauchen verlässliche Rahmenbedingungen. Die Organisationen, die in die Datenbank der FreiwilligenAgentur aufgenommen werden möchten, werden dazu ganz speziell beraten. Organisation und Freiwillige müssen klare Vereinbarungen treffen über Art und Umfang der Tätigkeit. Die Freiwilligen brauchen feste Ansprechpartner in den Organisationen. Außerdem sollten die Organisationen darauf achten, dass den Freiwilligen während ihrer Tätigkeiten keine Kosten entstehen. Darüber hinaus ist die Wertschätzung, die den Freiwilligen entgegengebracht wird, ein entscheidender Faktor für die Motivation von Freiwilligen. Auch für die gleichberechtigte Zusammenarbeit von Freiwilligen und Hauptamtlichen unter Anerkennung ihrer jeweiligen Besonderheiten sensibilisiert die FreiwilligenAgentur die Organisationen immer wieder. Es geht also um Qualitätsstandards im Freiwilligenmanagement, für die sich die FreiwilligenAgentur Münster stark macht.

Wenn die FreiwilligenAgentur Freiwillige berät, versuchen die Berater ein Profil der Freiwilligen zu erstellen. Auf dieser Basis werden dann passende Angebote herausgesucht. Immer wieder hat die FreiwilligenAgentur auch Freiwillige zur TelefonSeelsorge Münster vermittelt. Die Berater in der FreiwilligenAgentur sind sich sehr bewusst darüber, dass die Freiwilligen, die zur TelefonSeelsorge passen, ein ganz besonderes Profil haben müssen. Sie sollten Empathie sowie eine gewisse innere Stabilität und Offenheit gegenüber Menschen mit unterschiedlichsten Lebenskonzepten mitbringen. Im Vergleich zu vielen anderen freiwilligen Tätigkeiten in Münster ist die ehrenamtliche Arbeit bei der TelefonSeelsorge eine sehr verbindliche und zeitintensive. Der eigentlichen Tätigkeit voraus geht eine zweijährige interne Ausbildung, die auf die Arbeit am Telefon vorbereitet und neben Techniken der Gesprächsführung einen hohen selbstreflexiven Charakter hat. Wenn die Berater in der FreiwilligenAgentur in den Beratungsgesprä-

chen herausfinden, dass ein Bewerber ein entsprechendes Profil hat, geht der Auswahlprozess bei der TelefonSeelsorge erst noch weiter. Nicht jeder wird genommen. Neben der Telefonarbeit sind regelmäßige Fortbildungen und Gruppentreffen fester Bestandteil der Tätigkeit der Freiwilligen bei der TelefonSeelsorge Münster. Auch das Thema Mitsprache und Mitgestaltung von Freiwilligen gehört bei der TelefonSeelsorge schon lange dazu. Ehrenamtliche werden in unterschiedlichsten Gremien in Entscheidungsprozesse eingebunden. Damit ist die TelefonSeelsorge Münster eine Einrichtung, die alle Qualitätskriterien im Freiwilligenmanagement erfüllt. Nur so kann die Arbeit mit Freiwilligen wirklich gelingen!

Martina Kreimann

Leiterin der FreiwilligenAgentur Münster
<http://www.freiwilligenagentur-muenster.de>

Einzugsgebiet der Telefonseelsorge Münster



TS - unmöglich ohne Ehrenamtliche

Ich bin gebeten worden, einen Artikel über das Ehrenamt in der TelefonSeelsorge zu schreiben und tue das gerne. Denn es gibt mir die Möglichkeit, von Seiten des Trägers einmal auch ganz deutlich DANKE zu sagen für den ehrenamtlichen Dienst, der Tag und Nacht am Telefon geleistet wird.

„Ein **Ehrenamt** im ursprünglichen Sinn ist ein ehrenvolles und freiwilliges öffentliches Amt, das nicht auf Entgelt ausgerichtet ist.“ So lautet die Definition, die die Internetseite Wikipedia vornimmt. Also: ehrenvoll, freiwillig und - unbezahlt.

Ca. 85 Ehrenamtliche leisten bei der TS Münster ihren Dienst am Telefon. Sie tun dies ohne Bezahlung, sie tun es freiwillig. Die Ehre des Amtes ist allerdings nicht öffentlich, sondern beschränkt sich auf die TS. „Tue Gutes und rede davon!“ - das ist für die Mitarbeitenden in der TS eben gerade nicht möglich. Sie tun viel Gutes - und bleiben doch anonym. Die Wertschätzung, die sie für ihre Arbeit empfangen, geschieht zum einen am Telefon. Dann nämlich, wenn sie helfen können, wenn ein hilfreiches Gespräch zustande gekommen ist. Zum anderen ist innerhalb der TS eine Kultur der Wertschätzung deutlich. Dazu später noch.

Ehrenamtliche Tätigkeiten sind für unsere Gesellschaft unerlässlich. Wir könnten all das, was auf den verschiedenen Ebenen ehrenamtlich geleistet wird, gar nicht bezahlen. Es würde unseren Sozialstaat sprengen. Und auch die Kirchen kommen nicht aus ohne die ehrenamtliche Tätigkeit engagierter Christinnen und Christen.

Eine Broschüre der Evangelischen Kirche von Westfalen drückt das so aus:

„Ehrenamtliche Arbeit ist für das kirchliche Selbstverständnis und das alltägliche Leben in der evangelischen Kirche prägend. Ohne Christinnen und Christen, die unentgeltlich, freiwillig und eigenverantwortlich Aufgaben übernehmen und kirchliches Leben gestalten, ist das breite und offene Angebot der Volkskirche nicht möglich.... Es ist ein Kennzeichen der christlichen Gemeinde, dass jede und jeder ihre und seine Gaben und Fähigkeiten in die Gemeinde einbringt zur Ehre Gottes, zur

Bewahrung der Schöpfung sowie zum Wohle der Nächsten und der ganzen Gemeinde. Das entspricht dem Gedanken des Priestertums aller Gläubigen.“

Hier wird deutlich, wie angewiesen einerseits die Kirche auf die ehrenamtliche Mitarbeit ihrer Glieder ist, aber auch wie hoch sie diese Arbeit schätzt, welche „Ehre“ sie ihr zuteil werden lässt:

„Ehrenamtliche Arbeit steht... gleichwertig neben haupt- und nebenamtlicher Arbeit. Alle unterschiedlichen Formen christlichen Engagements, ob es hauptamtlich oder ehrenamtlich geschieht, sind Antwort auf den Dienst, den Gott an uns getan hat.“

Der Gedanke des Priestertums aller Gläubigen lässt keine Hierarchie der Mitarbeit zu. Die Mitarbeitenden unterscheiden sich in ihrer Profession, nicht aber in ihrer Position im Aufbau der Gemeinde und Kirche. Als Getaufte sind alle zum Dienst in der Kirche berufen und bringen ihre Begabungen und erworbenen Kompetenzen ein.

In der TS geschieht dies auf besondere Weise. Jede/r Mitarbeitende durchläuft eine sehr professionelle Ausbildung und Weiterbildung. Auch die Fortbildung hat ihren Raum bei der TS. Daneben gibt es seelsorgerliche und supervisorische Begleitung. Das gehört mit zur Kultur der Wertschätzung ehrenamtlicher Arbeit. Denn ehrenamtliche Arbeit braucht Befähigung und unterstützende Begleitung. Außerdem nehmen die Ehrenamtlichen an den Planungen und Beratungen innerhalb der TS teil. So werden sie nicht nur in ihrer Arbeit unterstützt, sondern auch in allen Bereichen mit gehört und beteiligt.

Die landeskirchliche Visitation des vergangenen Jahres in der TS-Münster hat dieses wahrgenommen und in besonderer Weise herausgestellt. In ihrer Empfehlung heißt es: „Wir empfehlen dem Kreissynodalvorstand, dieses Modell der Zusammenarbeit von Haupt- und Ehrenamtlichen zu übernehmen und auf andere Arbeitsbereiche der Seelsorge zu übertragen.“

An dieser Stelle möchte ich allen Ehrenamtlichen von Seiten des evangelischen Trägers danken für ihren Dienst, den sie an den ihnen anvertrauten Menschen tun.

Jutta Neumann, Synodalassessorin
Trägervertreterin des
Evangelischen Kirchenkreises Münster

Seelsorge am Telefon – können wir das überhaupt?

Der erste Gedanke an eine Mitarbeit bei der Telefonseelsorge liegt schon länger zurück, die erste Schicht noch nicht. Vor über zweieinhalb Jahren haben wir zum ersten Mal mit der TS Münster Kontakt aufgenommen. Es folgten ein erstes Kennenlerngespräch, ein Auswahltag und dann der erlösende Brief, dass wir in die Ausbildungsgruppe aufgenommen wurden. Mit einer bunt gemischten Gruppe von 13 Personen sind wir in die Ausbildung gestartet und waren mit Mitte 20 bei weitem die jüngsten Teilnehmerinnen. Hier kam für uns zum ersten Mal die Frage auf: Kann ich das? Habe ich genug Lebenserfahrung? Knapp zwei Jahre Ausbildung mit Biographiearbeit, Selbsterfahrung und Gesprächsführung lagen vor uns und haben diese Frage zunächst in den Hintergrund treten lassen.

Erste Einblicke in die Arbeit am Telefon bekamen wir dann nach etwa einem Jahr durch Hospitationen bei erfahrenen Ehrenamtlichen. Obwohl wir nur zuhören durften, waren wir sehr aufgeregt. Wir waren überrascht, wie viele Anrufer/innen sich regelmäßig melden und wie selbstverständlich der Kontakt zur TS zu ihrem Alltag gehört. Gleichzeitig waren wir erleichtert, dass sich nicht alle Anrufer/innen in einer suizidalen Krise befinden. Wir konnten feststellen, dass wir am Telefon immer wieder auch als Alltagshelfer/innen gefragt sind.

Obwohl fast ein halbes Jahr zwischen den Hospitationen und den ersten eigenen Schichten lag, ist die Zeit unheimlich schnell vergangen und plötzlich sollten wir selbst ans Telefon. Trotz eineinhalb Jahren Vorbereitung und supervisorischer Begleitung kam es uns vor wie ein Sprung ins kalte Wasser. Und es stand wieder die Frage im Raum: Kann ich das? Hinterher dann die Erleichterung, vielleicht niemandem geholfen, aber wenigstens auch keinen ernsthaften Schaden angerichtet zu haben - hoffentlich!

Nachdem wir tagsüber unsere ersten Erfahrungen am Telefon gesammelt hatten, traten wir unsere erste Nachtschicht an. Auch hier wieder Fragen: Was ist nachts anders? Halte ich die ganze Nacht durch? Kann ich das? Zum Glück waren wir zu zweit und konnten uns gegenseitig unterstützen. Da wir für die Anrufer/innen insbesondere nachts die einzigen Ansprechpartner/innen sind, wird der Kontakt oft intensiver, die Gespräche kreisen häufiger um die Themen Angst, Einsamkeit, Schmerzen und den Wunsch zu schlafen. Da wir die Gespräche gegenseitig mithörten, bestand hinterher immer die Möglichkeit, sich sofort darüber auszutauschen und ggf. auch zu entlasten. Eine schöne Tradition, die wir für die Nachtdienste bis heute beibehalten haben.

In den verschiedenen Gesprächen haben wir festgestellt, dass unser Alter zwar immer mal wieder thematisiert wird, für die meisten Anrufer/innen jedoch nebensächlich ist. Manche freuen sich sogar über „eine junge Stimme“.

Die verschiedenen Erfahrungen am Telefon, der intensive Austausch sowie die positiven Rückmeldungen in der Gruppe haben uns schließlich eine Antwort finden lassen:

Ja, wir können das!

Frau Frach und Frau Flora
Ehrenamtliche in der TS Münster

Langer Atem

Seit fast 15 Jahren arbeite ich in der TelefonSeelsorge mit, und gelegentlich fragen mich Mitarbeiter/Innen, was mich so hält, da diese ehrenamtliche Arbeit so gar keine persönliche Anerkennung von außen finden kann. Ja, was hält mich?

Es ist sicher einmal die Empfindung, hier eine sehr sinnvolle Arbeit zu tun. Jedes Mal, wenn ein Gespräch gut gelungen ist, mein Gesprächspartner nicht mehr so verzweifelt, unter Druck oder ohne Perspektive ist, wenn die Stimme wieder fester, eine Zukunftsentwicklung vorstellbarer wird, dann bin ich für diese Begegnung auf Zeit am Telefon dankbar, für das Vertrauen, das mir geschenkt wurde.

Aber auch dann, wenn ich traurigen, einsamen oder gekränkten Menschen zuhöre, ihnen signalisieren kann, dass das, was sie belastet, Wert ist von mir angehört zu werden, dass sie nicht allein damit bleiben müssen, kann eine kurze Gemeinschaft auf Zeit entstehen, die vielleicht so viel Wärme entwickelt, dass die Anrufer den Tag besser leben können.

Zum anderen stützt mich die Gemeinschaft der am Telefon Arbeitenden ungenügend und bietet an Anerkennung das an, was die geforderte Anonymität nicht leisten kann.



**TelefonSeelsorge
Münster**

TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

0 800 111 0 111 • 0 800 111 0 222

www.telefonseelsorge-muenster.de

Wir stehen Menschen in Not- und Krisensituationen zur Seite. Uns erreichen ca. 25.000 Anrufe jährlich mit unterschiedlichen Themen: Einsamkeit, Beziehungsfragen, Ärger in Schule, Ausbildung und Beruf, finanzielle Sorgen, Trauer bis hin zu suizidalen Gedanken u.v.m.

Das können Sie von uns erwarten:

Anonym

- ein Gesprächsangebot für alle Ratsuchenden unabhängig von Herkunft, Geschlecht, Alter oder Konfession
- Gespräche in Verschwiegenheit und Wertschätzung, Ihre Rufnummer bleibt uns unbekannt

Kompetent

- 80 ehrenamtliche Berater/innen qualifiziert durch eine 1,5 jährige Grundausbildung für die Arbeit am Telefon
- fortlaufende Reflexion und regelmäßige Fortbildung
- unterstützt durch ein professionelles Team Hauptamtlicher

Rund um die Uhr

- 24 Stunden - 365 Tage im Jahr ist ein Telefon besetzt, in den Abendstunden ein zweites

Einzugsgebiet
der TS Münster





Preisträger der Münster-Nadel 2010, Bericht weiter hinten im Heft.
Photo: WN

Im Laufe der Zeit lernen wir Mitarbeiter/Innen uns durch die wechselnden Weiterbildungsgruppen und durch die Teilnahme an Fortbildungen und Info-Abenden fast alle kennen, so dass auch bei der Übergabe am Ende bzw. Anfang der Schichten gute Gespräche entstehen, die ich sehr schätze, vor allem wenn ein sehr belastendes Telefonat stattgefunden hat.

Und noch etwas entsteht bei längerer Mitarbeit: mein Gefühl, nicht mehr ganz so ge-

stresst zu sein, wenn das Gespräch sehr schwierig wird und meine Wahrnehmung, mit etwas mehr Gelassenheit allem zu begegnen.

Und das strahlt durchaus auf mein eigenes Leben aus.

Anna Bieler

Ehrenamtliche in der TS Münster

Habe die Ehre

Gedanken zum Ehrenamt in der TelefonSeelsorge: Ein Amt der Ehre?

Draußen regnet es in Strömen, dabei ist es zu Hause gerade jetzt so schön gemütlich, außerdem gäbe es auch hier jede Menge zu erledigen. Aber nein, ich muss mich auf den Weg machen, da in einer halben Stunde meine Schicht am Telefon beginnt. Ich habe mich so in den Schichtplan eingetragen und die Institution TelefonSeelsorge, meine ehrenamtlichen Kolleginnen und Kollegen und auch die AnruferInnen vertrauen darauf, dass ich meiner freiwillig eingegangenen Verpflichtung bei Tag und Nacht, bei Wind und Wetter nachkomme. Es ist für mich selbstverständlich, dass ich dieses in mich gesetzte Vertrauen nicht enttäu-

sche. Dies ist für mich eine Frage der Ehre, ich habe ein Ehrenamt.

Darunter wird seit der Antike eine nicht bezahlte Tätigkeit zum Wohle der Allgemeinheit verstanden. Zunächst ging es in erster Linie um den nach außen wirkenden Aspekt des Ehrenamtes, der im „cursus honorum“ der Römischen Verwaltung seine sichtbare Ausprägung fand, indem er zu Ruhm und Ansehen des Amtsinhabers führte.

Auch heute trägt die Außenwirkung durch soziale Anerkennung bzw. Aufwertung in nicht uner-

heblichem Maße zur Zufriedenheit in dem jeweiligen bürgerschaftlichen, ehrenamtlichen Engagement bei. Im Ehrenamt der TelefonSeelsorge tritt dieser Aspekt allerdings infolge des Prinzips der Anonymität in den Hintergrund. Es geht nicht um öffentliches Prunken oder Punkten, sondern um eine Tätigkeit im Stillen, gleichsam „hinter verschlossenen Türen“. Hier wird in erster Linie das Motto „Tue Gutes und sprich nicht darüber“ in die Realität umgesetzt.

Wenn nun der äußere Anteil der „Ehre“ im Amt der TelefonSeelsorge praktisch keine Rolle spielt, bleibt die Frage nach deren innerem Aspekt.

Frau Dr. Anne-Christin Kunstmann beschrieb in ihrem vor kurzem auf einer Fortbildungsveranstaltung der TelefonSeelsorge Münster gehaltenen Vortrag die Ehre als „eine um jeden Menschen liegende ideelle Sphäre“. Unser Grundgesetz nennt diese Sphäre Menschenwürde und stellt sie an vorderster Stelle in Art.1 in ihrer absoluten Unantastbarkeit unter besonderen staatlichen Schutz.

In jedem Telefongespräch, das ich in der TelefonSeelsorge führe, spielt die „innere“ Ehre der Anrufenden eine zentrale Rolle, die ich mit Respekt, Wertschätzung, Akzeptanz, Vertrauen und Fürsorge verlässlich achte.

Und was ist mit mir? Achten die Anrufenden meine Ehre in gleicher Weise?

Mittlerweile bin ich etwas durchnässt, aber guten Mutes und einsatzbereit in den Räumen der TelefonSeelsorge angekommen. Ich nehme meinen Platz am Telefon ein, vergewissere mich, dass alles, was ich benötige, an seinem Platz ist - da läutet das Telefon. Ich melde mich „Telefonseels...“, zu mehr komme ich schon gar nicht mehr, weil ich von einem Schwall von unflätigen Schimpfwörtern überschüttet werde, gegen den ich weder ankommen kann noch ankommen möchte. Das wird nun kein Gespräch, schade!

Aus welchem Grund auch immer diese Jugendlichen die Nummer der TelefonSeelsorge gewählt haben, ob sie etwas ausprobieren, mir etwas beweisen, irgendjemanden bestrafen oder ganz allgemein ihre Frustration ausleben wollten, sie haben sich selbst um eine Chance gebracht. Ich wäre gesprächsbereit gewesen: ich hätte zugehört, hätte mit meiner Zuge-

wandtheit, meiner Bereitschaft, sie ernst zu nehmen, vielleicht etwas geradebiegen, etwas gutmachen, eine Verletzung heilen, ja, auf diesem Wege sogar zu einem gewissen Maß eine verletzte Ehre wiederherstellen können. Das wollten sie alles anscheinend jetzt gerade nicht und tiefer gehende Gedanken über ihr Tun werden sie sich wohl auch nicht gemacht haben.

Ich aber kann durchaus darüber nachdenken, welche Rolle meine Ehre in so einem Fall spielt.

Mein Angebot, zuzuhören, da zu sein, zu helfen, wurde schnöde und lautstark abgelehnt. Meine Bereitschaft, die Anrufenden zu achten und zu würdigen, wurde missachtet und verschmäht. Mein „Ehren“amt wurde nicht gewürdigt. Dennoch fühle ich mich in meiner Ehre, meiner Selbstachtung nicht getroffen. Zuviel weiß ich durch Fortbildungsveranstaltungen, warum manche Jugendliche sich so verhalten und wie sie unter Umständen täglich hinnehmen müssen, dass ihre eigene Würde nicht geachtet wird. Ich nehme ihr Verhalten nicht persönlich. Zu viele „gute“ Gespräche habe ich auch schon mit jungen Menschen führen können. Es mag im Moment nervig und unbefriedigend sein, weil es nicht zu dem kommt, zu dem ich jetzt hier am Telefon motiviert bin, nämlich zu einem gelungenen Kontakt und zu einem erfolgreichen Gespräch. Aber ich habe in meiner Ausbildung auch gelernt, mich zu schützen und mich in meinem Persönlichkeitswert auf diese Weise nicht beeinträchtigen zu lassen.

Hier fiel das jetzt nicht schwer, jedoch gibt es Situationen am Telefon, in denen der Schutz versagen kann. Zum Beispiel, wenn ich mich aus meiner Perspektive heraus in einem guten, vertrauensvollen Gespräch befinde, in das ich meine ganze Kraft, Empathie und auch mein Vertrauen lege und ich nicht schnell genug wahrnehme, dass mein Engagement missbraucht wird. Im Prinzip bin ich dem Wohl und Wehe der Anrufenden ausgeliefert, ohne bei Gesprächsbeginn zu wissen, welche Motivation im Einzelfall dazu geführt hat, die Nummer der TelefonSeelsorge zu wählen. Da kann es dann eben auch vorkommen, dass ich mich in meiner Ehre verletzt fühle und im Einzelfall sogar Supervision zu Hilfe nehmen muss, um meine Ehre wiederherzustellen. Glücklicherweise ist eine solche Erfahrung die Ausnahme.

Wieder klingelt das Telefon. Es wird ein gutes, ein rundes Gespräch. Es fällt leicht, der Anruferin zuzuhören, sie ein Stück auf ihrem, im Augenblick schwierigen, Weg zu begleiten, gemeinsam nach konstruktiven Möglichkeiten zu suchen und damit die Würde der Anruferin zu achten und zu beachten. Das Gespräch tut der Anruferin gut, aber es tut auch mir gut. Die Anruferin ehrt mich durch ihr Vertrauen, sie ehrt mich durch die Bestätigung meiner Kompetenz, sie ehrt mich durch ihren Dank. Es ist ein schönes Gefühl. Ich bin dankbar für diese Erfahrung. Sie macht mich stark für den nächsten Anruf.

In der überwiegenden Mehrzahl der Anrufe fühle ich mich durch die Anrufenden in meiner Ehre geachtet und wertgeschätzt. Meine Ehre

ist bei ihnen gut aufgehoben, so wie auch ihre Ehre bei mir gut aufgehoben ist. Insoweit ist die ehrenamtliche Tätigkeit am Telefon im wahrsten Sinne des Wortes ein Amt, bei dem die Ehre im Mittelpunkt steht - und zwar auf beiden Seiten der Leitung!

Noch einmal klingelt das Telefon. Ich melde mich mit „Telefonseelsorge, guten Tag!“ - im Stillen spüre ich: „Habe die Ehre!“.

Clara Gertrud Wunsch
Ehrenamtliche in der TS Münster

„Undercover“ – Ehrenamt in der Anonymität

Sie sind unter uns, Menschen wie Sie und ich, engagiert, kompetent und doch *kennt sie keiner*: Ehrenamtliche in der TelefonSeelsorge.

Anonymität für ehrenamtliche und Anrufende grundsätzlich und konkret am Telefon

TS-Ehrenamtliche kommen aus allen Berufsgruppen und Lebenslagen. Ihre Kontaktdaten und Lebenshintergründe werden nach außen hin nicht offenbart. Allenfalls geben sie manchmal Anrufern ihren „Decknamen“ bekannt. Der TS-Dienstort bleibt den Anrufern sowie allen außerhalb der TS-Mitarberschaft unbekannt. TS-Mitarbeiter/Innen verpflichten sich zur Verschwiegenheit von Ausbildungsbeginn an.

Die ebenfalls aus allen Berufsgruppen und Lebenslagen stammenden, zumeist anonym **Anrufenden**, nennen selten ihren Namen und sagen schon gar nicht ihre Adresse, Tel. Nr. usw. Sie benennen oft nicht einmal Aspekte ihrer Person wie Geschlecht, Alter, Beruf, Familienstand. So fehlt, was ansonsten Wechselseitigkeit in Kommunikation auch mitbestimmt. Allenfalls weisen sich Anrufende

durch etwas aus (durch ein wiederkehrendes Stichwort / ihre Stimme). Ich kann dann erahnen, ob es sich wohlmöglich um einen mehrfach anrufenden Menschen am anderen Ende der Leitung handelt, mit dem ich vielleicht schon einmal oder wiederholt Telefonkontakt



hatte. Für mich sind dies dann die `bekanntesten Unbekanntesten`.

Grundsätzlich gilt: *Es gibt keine „Eintrittskarte“*. Für die Inanspruchnahme der TS ist kein „Passwort“ Voraussetzung! *Jeder kann sich zu jedem Zeitpunkt anonym melden, wenn er/sie möchte und die Leitung frei ist*. Dies macht das TS-Angebot für alle besonders niedrigschwellig erreichbar.

Manchmal erleben wir in der TS auch eine „Anrufer-Anonymität aus der Öffentlichkeit“ (= Anrufe von öffentlichen Orten, von oder aus Gruppen), was auf uns sehr anstrengend wirken kann.

Was bedeutet Anonymität für mich als EA?

Zunächst bietet mir Anonymität einen *weiten, freien und zugleich geschützten* Raum: mich erst einmal jedem Menschen und jedem Thema gegenüber vorbehaltlos öffnen zu können, einfach nur da zu sein, dabei sehr genau hinzuhören, worum es der/dem Anrufenden eigentlich geht und was das Anliegen ist bzw. sein könnte. Dies erfordert nicht nur meinen grundsätzlich, unbedingten Respekt vor jedem individuellen Schicksal, sondern zugleich meine ganz wache Wahrnehmung, für mein Gegenüber wie für mich selbst. Ich habe ja „nur“ mein Ohr, meine reaktiven eigenen Empfindungen auf die Stimme und Gesprächsinhalte des Anderen am Telefon, für die Kommunikation zur Verfügung. Nachts, wenn ich müde bin, fällt mir das schwerer als am Tag. Mir stehen andere, z. B. optische Eindrücke wie Mimik, Gestik usw. zum erweiterten Verständnis eines Gespräches nicht zur Verfügung, was ich als Vor- und zugleich als Nachteil empfinde: es könnte mich durchaus vom Inhalt des Gesagten ablenken. Für mich ist der jeweils neu Anrufende wie ein völlig unbeschriebenes Blatt, ich nehme bewusst viel Nicht-Wissen über diesen neuen Menschen in Kauf. Oft kann darin schon eine *Chance für eine neue Perspektive, einen neuen Anfang* - gerade auch für meine *kurze, momentane* Wegstrecke mit diesem Menschen - liegen,

denn auch ich komme ja vielleicht für den Anrufer wie von einem anderen, unbekanntem, unvorbelasteten Gestirn. Das Setting der Anonymität ermöglicht im Idealfall ein einmaliges vorurteilsfreies Aufeinander-Eingehen, denn die Gesprächspartner kennen sich i.d.R. nicht.

Oft fühle ich mich als Alternative, schon mal als Lückenbüßer, aber auch als Ergänzung oder Ausweg zu Gesprächen mit Angehörigen, professionellen Seelsorgern oder Therapeuten. Ohne die Anonymität wäre es so vielleicht gar nicht möglich. Mir wird dadurch ein Vertrauensprivileg vom Anrufer entgegengebracht.

Manchmal spüre ich aber auch deutlich die Last einer besonders hohen Verantwortung im Umgang mit den Anrufern: der anonyme Kontakt mit ihnen ist jeweils nur punktuell, nicht

**TelefonSeelsorge
Münster**



TelefonSeelsorge
Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

Sie haben Zeit und suchen eine Herausforderung?

Kommen Sie zur TelefonSeelsorge!

Wir suchen ehrenamtliche Mitarbeiter und bieten eine qualifizierte Ausbildung für ein interessantes Arbeitsfeld.

Sprechen Sie uns an.
Wir freuen uns über Ihr Interesse!



Sie finden uns auch im Internet unter:

www.telefonseelsorge-muenster.de

beliebig wiederholbar, nicht überprüfbar und ich kann nicht zur Rechenschaft gezogen werden. Hier entlastet mich der Gedanke, dass ich keine Entscheidungen treffen muss oder gar Verantwortung für die Anliegen der Anrufer übernehmen kann.

Der Anrufer hat oft ungeahnte eigene Ressourcen, die durch unser Gespräch wieder sichtbar werden oder zumindest - durch das Formulieren des Problems - dem Anrufer schon etwas Abstand zu seiner/ihrer kritischen, belasteten Situation vermitteln kann.

Meine Freiheit beginnt mit meinem Vertrauen in die Verantwortlichkeit des ebenso freien Anrufers für sich selbst.

Mein fragmentarisches Wissen über den Anrufenden und meine Handlungsabstinenz machen mich bei missbräuchlichen Anrufen nicht handlungsunfähig: Ich nehme mich selber, meine Grenzen und Empfindungen ernst und grenze mich gegebenenfalls auch gegen Gesprächszumutungen durch klares Benennen und / oder auch frühzeitiges Beenden ab, was allerdings nicht immer einfach ist.

Abgrenzung und „undercover“ nach außen - besonderer Zusammenhalt und Wir-Gefühl nach innen

Da meine anonyme, ehrenamtliche Tätigkeit in der TS nach außen nicht bekannt werden soll, stellt sich für mich schon gegenüber Familie, Freundes- und Bekanntenkreis die Frage, wie ich nach außen hin vermitteln, wohin ich gerade 'entschwinde', wenn ich zum Dienst, zu Fortbildungen oder Feiern der TS gehe. Ich habe mich entschieden, unter Wahrung absoluter Schweigepflicht, mein engstes persönliches Umfeld über meine Mitarbeit in der TS wohlüberlegt zu informieren, mit dem Hinweis auf absolute

Diskretion ihrerseits nach außen. Denn ich möchte keine inneren Verrenkungen machen müssen, wenn meine Angehörigen von meinen TS-Terminverpflichtungen gelegentlich durchaus mit betroffen sind. Wenn ich darüber hinaus in einzelnen Fällen schon mal über das TS-Engagement allgemein berichte, dann zu meist mit dem Ziel, weitere Mitwirkende oder Unterstützer für diesen Dienst zu gewinnen.

Austausch über Erlebtes am Telefon, Anerkennung, Entlastung usw., all dies kann ich deswegen allerdings nicht von außen bekommen. Dies muss aus der TS intern heraus kommen, damit ich zufrieden, froh und gerne immer wieder mit Liebe und Vertrauen zum Men-



schen von neuem meinen Dienst am Telefon aufnehmen kann. Bisher hatte ich immer eine wunderbare Gemeinschaft von TS - Mitstreiter/Innen, die mir diese „Gratifikation“ von innen gewährten. Bis heute setze ich mich

gerne „undercover“ - aber nicht wie ein Geheimagent - ehrenamtlich der Fülle des Lebens am Telefon aus. Oft fühle ich mich durch das entgegengebrachte Vertrauen der Anruferinnen oder auch den direkt geäußerten Dank reichlich beschenkt.

Schweigepflicht und Anonymität der TS: ich erlebe dies als besondere Verpflichtung, vielleicht auch als „letzten Garant für verantwortlichen wie diskreten Umgang mit dem Wissen über Anderer Leben“ und das in einer

heutzutage `schrillen, skandalhungrigen und zerstörerisch sich gebärdenden Öffentlichkeits- wie Transparenz-Gesellschaft`.

Frau Clara

Ehrenamtliche in der TS Münster

„ Was nichts kostet, taugt auch nichts!?“

Anrufen bei der TelefonSeelsorge kostet nichts. Ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Telefonseelsorge arbeiten ohne Bezahlung. Taugt die Arbeit was? Machen sie, die Ehrenamtlichen das auch umsonst?

In den fast 40 Jahren TelefonSeelsorge in Münster (Gründung im Sommer 1972), getragen durch die beiden großen Kirchen, unterstützt von den Kommunen aus dem Einzugsbereich der TelefonSeelsorge, werden unserer ökumenischen Einrichtung Mittel zur Verfügung gestellt, die qualifizierte ehrenamtliche Arbeit garantieren. Ohne diese Finanzierung könnte keine so anspruchsvolle Arbeit geleistet werden. Dabei ist aus der anfangs kleinen Pflanze TelefonSeelsorge ein großer Baum gewachsen, der in seiner Entwicklung manchen Sturm bestand, wenn immer wieder um das Selbstverständnis der Einrichtung gerungen werden musste.

Immer waren und sind die Anruferinnen die Zielgruppe, um die es geht. Für sie muss die Erreichbarkeit der TS in möglichst großem Umfang gewährleistet werden. Und immer waren und sind die Ehrenamtlichen diejenigen, die sozusagen am „Puls der Zeit“ die Nöte und Anliegen der Anruferinnen erfahren. Sie, die Ehrenamtlichen, bekommen dabei unmittelbar Veränderungen der Gesellschaft mit - oftmals früher, als dieses gesellschaftspolitisch deutlich wird. TelefonSeelsorge zeigt sich hier als „Seismograph“ des gesellschaftlichen Lebens. Die Ehrenamtlichen halten ihre unmittelbare Aufmerksamkeit denen gegenüber, die das

niedrigschwellige Angebot der TS als erste Anlaufstelle im wahrsten Sinne des Wortes notwendig brauchen. Manchmal wird die Erreichbarkeit der TS dadurch erschwert, dass Telefon oder Handy von Anruferinnen nicht nur in der Not, sondern auch als Zeitvertreib benutzt wird.

Zusätzlich zur Telefonberatung haben sich die Angebote des Befriending (Einzelbegleitung) und der Internet-Beratung entwickelt und etabliert.

Im Schutz der Anonymität bleibt Telefonseelsorge ein „leises“ Ehrenamt, denn es wird weniger öffentlich Gesicht gezeigt als persönlich Gehör geschenkt.

Ehrenamtliche sind bei ihrem Dienst am Telefon auf sich allein gestellt, also voll verantwortlich für ihre Arbeit am Telefon. Das macht ihre Würde und Bürde aus. Um diese verantwortliche Tätigkeit überhaupt leisten zu können, brauchen Ehrenamtliche eine qualifizierte Vorbereitung für ihren Dienst, wie sie in den Ausbildungsgruppen garantiert wird.

Später findet in den Weiterbildungsgruppen eine kontinuierliche Reflexion und Begleitung der Arbeit am Telefon statt, in denen Hauptamtliche und/oder GruppenleiterInnen gemeinsam mit den Ehrenamtlichen die Wachsamkeit und Aufmerksamkeit für den Dienst verbessern und auch für Entlastung sorgen. Dieses intensive gemeinsame Arbeiten stärkt die Mitarbeiter/innen, mit dem Ziel ihre Motivation und Arbeitsfähigkeit zu erhalten.

Gleichzeitig wird die Gemeinschaft in der Gruppe als tragend und bereichernd erfahren.

Fachvorträge zu einzelnen aktuellen Themen oder das Kennenlernen anderer sozialer Einrichtungen erweitern die Kompetenz der Ehrenamtlichen.

Als kirchliche Einrichtung ist die Begleitung der Ehrenamtlichen durch Geistliche beider Konfessionen unverzichtbar: spezielle theologische Angebote setzen geistliche Impulse, die für die/den Einzelnen in der TS wesentlich sind. Die besondere spezifische Gemeinschaft wird spürbar und als eine besondere „Gemeinde“ erlebt.

Um eine gute qualifizierte Beratungsarbeit am Telefon anbieten zu können, bedarf es Grundlagen, die verlässlich aufrechterhalten bleiben müssen:

1. Struktur und Rahmenbedingungen der TS durch die Hauptamtlichen und GruppenleiterInnen, unterstützt von den Sekretärinnen
2. Arbeits- und Gruppenräume mit angemessener Ausstattung
3. Kostenerstattung für Anfahrten der Ehrenamtlichen und die Versorgung vor Ort und last but not least:
4. der Umgang zwischen Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen auf gleicher Augenhöhe, respektvoll und wertschätzend, gegenseitige Ergänzung ihrer Dienste.

Die Hauptamtlichen bereiten die Ehrenamtlichen für die Beratungsarbeit am Telefon vor, begleiten und unterstützen sie.

Freiwilligkeit, Selbstverpflichtung und Selbstbestimmung sind für die „neuen Ehrenamtlichen“ wichtige Kriterien. Deshalb verpflichten sich Ausgebildete für mindestens 2 Jahre Dienst am Telefon. Damit können auch jüngere und erwerbstätige Erwachsene für so ein Ehrenamt gewonnen werden. Sie gehen keine Dauerverpflichtung ein, die sie evtl. aus Berufsgründen oder anderen Verpflichtungen nicht einhalten können. Da es darauf ankommt, den durchgehenden Dienst am Telefon Tag und Nacht sicherzustellen, ist Verlässlichkeit grundlegend, wobei notfalls der eine für den anderen einspringt.

Nehmen und Geben sind für mich als Ehrenamtliche in der TS ausgeglichen. Dabei geht es mir nicht um einen berechenbaren Tausch von Gütern oder Werten, also nicht um ein Aufrechnen. Wenn ich in einer Beratung spüre, dass Anrufende sich entlasten können oder sie ihre Ressourcen wieder erkennen, ihre Perspektive sich erweitert und sie wieder Mut fassen, erlebe ich mich am richtigen Platz. Bereits in der Ausbildungszeit habe ich etwas bekommen, das mich trägt und ich in mir trage. Dort habe ich mich mit meiner eigenen Persönlichkeit und der anderer Teilnehmender auseinandergesetzt. Die Ausbildung hat mich bereichert, gefordert und gefördert. Das Leitmotiv dafür lässt sich mit dem biblischen Gebot: „Liebe deinen Nächsten wie dich selbst“ zusammenfassen. Weil ich die Wirkung von Akzeptanz, Empathie und Wertschätzung erfahren habe, kann ich in dieser Grundhaltung gelassen meine Beratungsarbeit tun.

Und was bekomme ich noch? Ich erlebe eine intensive Gemeinschaft in der TS, in die ich eingebunden bin. Ich gehöre dazu.

Fazit:

Ehrenamtliche in der TelefonSeelsorge arbeiten unentgeltlich, aber nicht umsonst! Das alles ist kostbar und kostet etwas.

In der TelefonSeelsorge verkörpert sich für mich Kirche im Sinne von Dietrich Bonhoeffer: „Kirche ist nur Kirche, wenn sie für andere da ist“. Und Dasein, Präsent-sein ist meine grundlegende Haltung, mit der ich am Telefon ganz Ohr bin. Die Kirchen sind die Träger der TelefonSeelsorge. Sie sorgen durch die Finanzierung für den wichtigen professionellen Rahmen und die Struktur. Das ist eine notwendige Voraussetzung für die qualifizierte Beratungsarbeit. Wenn Struktur auch nicht alles ist, ohne Struktur ist alles nichts.

Und so taugt TelefonSeelsorge etwas.

Anna Blunck
Ehrenamtliche in der TS Münster

„Umsonst“

Ein Jahr hat 8760 Stunden. Zu jeder dieser Stunden, also Tag und Nacht, ist die Telefon-Seelsorge in Münster erreichbar. Immer ist jemand da, der den Hörer abnimmt. Die Anrufe sind kostenfrei, „umsonst“, wie man sagt. Jene, die den Anruf entgegennehmen, arbeiten ehrenamtlich oder - wie es in anderen Ländern heißt - als „volunteers“, ohne Honorar, kostenlos, „umsonst“.

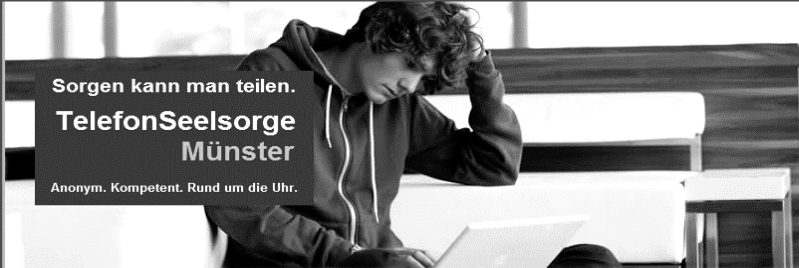
Ihr Dienst ist unbezahlbar. Ohne die Ehrenamtlichen gäbe es keine Telefonseelsorge bei Tag und in der Nacht. Und dafür kann nicht genug gedankt werden. Dies möchte ich tun mit einer kleinen Meditation über das unscheinbare Wort „umsonst“.

Das Lexikon kennt mehrere Bedeutungen. Meistens ist „unentgeltlich“ gemeint. Es bedeutet aber auch „absichtslos“, wenn es heißt: „Ich habe dies nicht umsonst (ohne Absicht) gesagt.“ Beide Bedeutungen lassen sich

auf die Arbeit der Ehrenamtlichen beziehen. Sie verbringen einen Teil ihrer Lebenszeit in einem Raum, in dem sie nur durch das Telefon mit der Außenwelt verbunden sind, während andere am Aasee spazieren gehen. Sie übernehmen Nachtschichten ohne Tarifizuschlag. Sie lassen sich am Telefon auf die seelischen Nöte wildfremder Menschen ein. All das „umsonst“, gratis.

„Absichtslos“ bedeutet zunächst, dass Indoktrination, Moralisieren und falscher missionarischer Eifer fehl am Platz sind. Die einzige Absicht der Ehrenamtlichen besteht darin, sich an den Bedürfnissen der Anrufenden zu orientieren, sie spüren zu lassen, dass sie ernstgenommen werden, sich angstfrei aussprechen und mit ihren Gefühlen auseinandersetzen können und am Ende, wenn es denn gelingen sollte, aus eigener Kraft einen Weg finden, der sie besser leben lässt.

www.telefonseelsorge-muenster.de



Sorgen kann man teilen.
TelefonSeelsorge Münster
Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

TelefonSeelsorge Münster
Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

Schön, dass Sie Kontakt zu uns aufnehmen

Die TelefonSeelsorge Münster steht Menschen in Not- und Krisensituationen zur Seite.

Wir alle wissen, dass jede und jeder von uns betroffen sein kann und dann gern mit jemandem sprechen möchte. Und nicht immer ist ein Mensch in der Nähe, mit dem das in diesem Moment möglich ist.

Die TelefonSeelsorge Münster bietet die Möglichkeit zum vertraulichen Gespräch. Rund um die Uhr, auch an Sonn- und Feiertagen, sind wir für Sie da unter der Nummer:

0800/ 111 0 111 oder 0800/ 111 0 222

Anonym und kostenfrei über das Festnetz und aus den Mobilfunknetzen. Auch **per Mail** sind wir für Sie erreichbar.

Wir haben ein Ohr für Sie, für Ihre Gedanken, Sorgen und Nöte.

Gut beraten durch die TelefonSeelsorge Münster!

AKTUELLES

Die Deutsche Telekom ist Partner der TelefonSeelsorge Münster.

.....T.....

Impressum Sitemap

Die Homepage der TS Münster ist seit November 2010 online.

Im Internetauftritt der TS finden Interessierte Informationen rund um die Arbeit der TS Münster.

Stichworte:

- die verschiedenen Beratungsangebote der TS
- Ausbildung und Mitarbeit in der TS
- aktuelle Veranstaltungen und Informationen
- Möglichkeiten, die Arbeit der TS zu unterstützen
- Informationen zu den Trägern der TS Münster u.v.m.

Telefon
0800 / 111 0 111
0800 / 111 0 222

► zum Chat

► zur Mail

TS intern

Ist es zu pathetisch, hier von Selbstlosigkeit zu sprechen?

“Umsonst” bedeutet schließlich auch “vergeblich”. Die Arbeit in der Telefonseelsorge ist auch von Frustrationsgefühlen begleitet, von dem Ärger über die störenden Scherzanrufe, von dem Ekel nach sexuell aufdringlichen Anrufen, von der Belastung durch Daueranrufer, die auf bequeme Weise einen Zeitvertreib suchen und nicht zuletzt auch von der Ohnmacht bei der Begegnung mit schier auswegloser Verzweiflung. Hier spielen das Gespräch in der Gruppe und professionelle Begleitung eine wichtige Rolle.

Am Ende stellt sich die Frage: Was motiviert Menschen, sich “umsonst” für andere einzu-

setzen? Eine Antwort kann nur angedeutet werden. Vielleicht ist ihnen aufgegangen, wie viel sie selbst im Laufe ihres Lebens “umsonst” empfangen haben. Vielleicht können sie diese Erfahrung als Geschenk Gottes deuten, eine Erfahrung, die sie weitergeben möchten. Vielleicht sind sie inspiriert von dem selbstlosen Handeln des barmherzigen Samariters. Vielleicht erfahren sie auch immer neu, wie viel dem geschenkt wird, der sich selbstlos in den Dienst des Nächsten stellt.

Dr. Ferdinand Schumacher, Stadtdechant

Trägervertreter des
Katholischen Stadtdekanats Münster e.V.

Die Arbeit der Ehrenamtlichen in der Wahrnehmung Anrufender

Wenn wir Kurt Kranz' Bild von 1931 (siehe S. 22) betrachten, sehen wir Menschen, die in einem Raster zu verschwinden drohen.

Ganz ähnlich ergeht es uns, wenn wir uns das, uns allen bekannte, Eröffnungsbild unseres Dienstcomputers anschauen. Menschen scheinen unter unserem Beobachtungsraster von Statusangaben, Kategorisierungen (Daueranrufer), Typisierungen¹ (z.B. der Verliebte), zu versinken. Schließlich können wir selbst unsere emotionale Lage, nur einem Schema folgend, eingeben.

Jedoch verbergen sich hinter diesem Raster Menschen mit konkreten Sorgen und Nöten. Wir nehmen diese Klienten in unbedingter Offenheit an, begleiten und ermutigen sie in ihren Befürchtungen und Ängsten und suchen sie in ihrer Not zu entlasten. Wir bemühen uns ihre Alltagskompetenzen zu stärken, damit sie aus eigener Kraft einen Weg finden. Diese Aufgabe und die damit verbundenen Kompetenzzuschreibungen erfüllen wir in unserer Rolle als Ehrenamtliche der TelefonSeelsorge.

¹ „Um den Menschen zu erkennen, sehen wir ihn nicht nach seiner Individualität, sondern getragen, erhoben oder auch erniedrigt durch den allgemeinen Typus, unter den wir ihn rechnen“. Vgl.: G. Simmel, Soziologie; 1999

Die dargestellte Kommunikationssituation ist darauf angelegt, dass die Anrufenden ihre Probleme auf selbstverständliche Weise vorbringen können. Deren spezifische Erwartungen, auf bestimmte Weise da zu sein, lässt einen Thematisierungsrahmen entstehen, in dem uns Ehrenamtlichen die Rolle des „vertrauten Anderen“ zugeschrieben wird.

In einer kleinen Umfrage, die einige Ehrenamtliche zwischen Januar und März 2011 durchgeführt haben, wurde die oben dargestellte Kommunikationssituation verändert. In unseren Schichten am Telefon stellten wir, in uns geeignet erscheinenden Situationen, immer die gleiche Frage nach einem Kernaspekt unserer Arbeit und zwar nach unserer Ehrenamtlichkeit und deren Wahrnehmung durch den/die Anrufende/n.

Als Eröffnungssequenz wählten wir eine möglichst offene Fragestellung:

Wie beurteilen Sie den Umstand mit einem ehrenamtlichen Mitarbeiter gesprochen zu haben? Wie schätzen sie das ein?

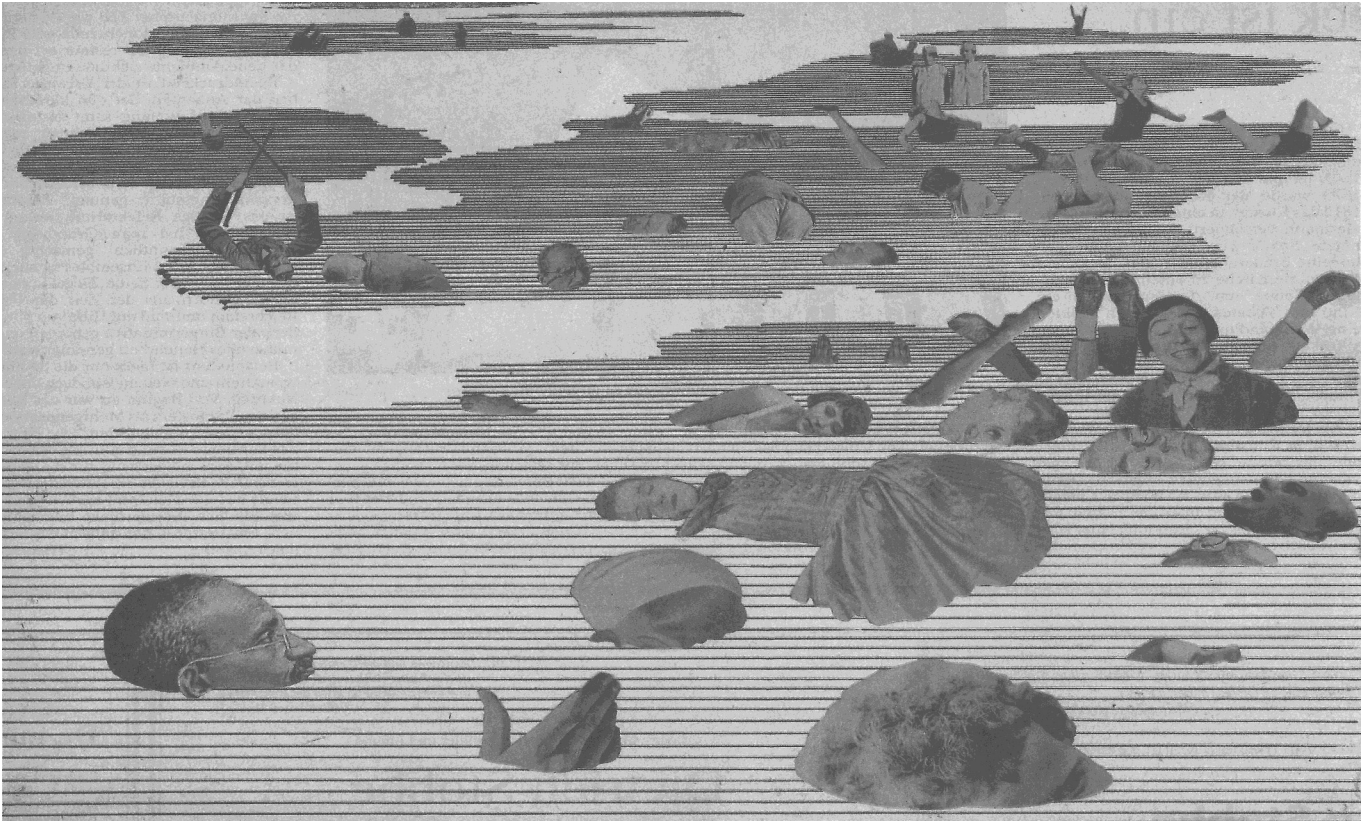
Während des Untersuchungszeitraumes entstanden dazu eine Vielzahl von authentischen

Gesprächsdokumenten, die im Anschluss an diesen Artikel teilweise zu finden sind.

Obwohl die Fragestellung eine implizite Wertung enthält, denn man könnte sagen: „na ja, es gibt Professionelle und dann gibt es noch die Anderen, die Ehrenamtlichen“, sind alle Äußerungen positiv und ähneln sich inhaltlich

manchmal nicht zugänglich oder vielleicht gar nicht mehr vorhanden ist.

Ein weiterer erstaunlicher Befund der kleinen Umfrage scheint mir die Gewissheit zu sein, dass es möglich ist, in der eingeschränkten Kommunikationssituation unserer täglichen Arbeit, eine Vertrauensbasis zu schaffen, in



stark. In allen Rückmeldungen schien die hohe Wertschätzung, die unsere ehrenamtliche Arbeit genießt, durch. Oft spielte die Isolierung der Anrufenden in Rückmeldungen eine große Rolle. Das besondere Bedürfnis nach einem vertrauenswürdigen Gesprächspartner wurde in ihren Äußerungen vielfach deutlich. Häufig wurde hervorgehoben, dass gerade unsere Ehrenamtlichkeit den Anrufenden das Vertrauen gibt, sich zu öffnen, und das dadurch ein Gespräch erst möglich wird. Manchmal wurde das besondere Kommunikationsbedürfnis, in bestimmter Weise da zu sein, spürbar. Greifbar wurde vielfach das Anliegen, dass es nicht so sehr die Expertenkompetenz ist, die unsere Klienten suchen, sondern vielmehr unsere Alltagskompetenz. Also etwas, was jedermann hat und sich zutraut, was jeder sucht und in Anspruch nimmt, was aber den Anrufenden

der wir als „vertrauter Anderer“ erreichbar und da sind, also wie unter gut Vertrauten, auf selbstverständliche Weise miteinander sprechen und dadurch etwas schaffen, was erst Solidargemeinschaft entstehen lässt.

Betrachten wir schließlich K. Kranz` Bild unter den gewonnenen Eindrücken erneut, dann kommen wir vielleicht zu dem Schluss, dass unsere tägliche Arbeit als Ehrenamtliche dazu beitragen kann, dass der eine oder andere unserer Klienten nicht in einem Raster verschwindet.

Ignaz Krusche

Ehrenamtlicher in der TS Münster

Eine Auswahl der Rückmeldungen

10.02. ml.

*...finde ich super Sache so eine Sache zu machen,
...jeder Mensch ist eigentlich geeignet, wenn er Ein-
fühlungsvermögen hat, ...ich habe das für mich auch
überlegt, ...Gold wert, dass es so etwas gibt, ...wenn
mein Bruder oder meine Mutter nicht da sind, rufe
ich die TS an.*

04.02. wbl.

*...finde ich gut,.....es muss ja
nicht unbedingt ein Profi sein.*

10.02. wbl.

*...finde ich kostbar,...ich gehe von
meiner Situation aus,... ich bin
heute sehr dankbar, sie werden
das von innen heraus machen,...
ich meine das fehlt heute in der
Gesellschaft, dass man auf Men-
schen trifft, die das machen.*

10.02. wbl.

*...ich meine, man darf die Erwar-
tungen nicht zu hoch setzen,... ich
erwarte keine konkrete Hilfe,...
dass es einfach darum geht, dass
der Andere gibt, was er geben kann,... manchmal
und das heißt eben einfach da sein.*

23.02. wbl.

*...ich schätze das ganz natürlich und gut ein,... in
dem Wort ehrenamtlich steckt mir zu viel Ehre und
Amt,...ich finde besser freiwillig ohne Bezahlung,...
sehr gut, kommt meiner Auffassung sehr entge-*

gen,...völlig in Ordnung und gut.

23.02. wbl.

*...ich finde das sehr gut,... habe die TS mehrere
Jahre in Anspruch genommen,... ich war in der Höl-
le, Trennung, Existenzlage, behindertes Kind,... TS
ist immer da und hat über vieles hinweggeholfen,...
auch die Anonymität hat mir sehr gut geholfen und
aus den Gesprächen konnte ich immer wieder ler-
nen.*



29.03. wbl.

*...es ist schön, ...es ist sehr angenehm und hilfreich
mit ihnen zu sprechen,... es tut mir gut,...wirkt ent-
lastend und ist wie eine Therapie,...vor allem, wenn
ich meinen Therapeuten nicht erreichen kann.
...finde ich gut, tut mir gut, Sie können zuhören,...
wirkt nicht so belehrend wie beim Therapeuten.*

Spannung zwischen Ehrenamt und Hauptberuflichkeit

Ein schwieriges Thema, zu dem ich angefragt wurde. Als ich vor 20 Jahren meine Stelle als Leiter der TS in Hamm angetreten habe, haben mich vor allem die Spontanität, die Bereitschaft, etwas Neues auszuprobieren, und die Suche nach Intensität im Leben auf Seiten der ehrenamtlichen Mitarbeitenden stark beeindruckt und motiviert.

Zuvor war ich in der Aus- und Fortbildung von Hauptamtlichen in der kirchlichen Jugendarbeit tätig, habe viele Seminare und Trainings gemacht: diese neugierige und intensive Suche nach Leben habe ich dort selten gefunden. Nach 20 Jahren erlebe ich diese Seiten in meiner Arbeit mit Ehrenamtlichen noch genauso und es ist schön, Veränderungsprozesse zu erleben und zu sehen, wie Menschen wachsen und wie sie dafür, was sie erleben, Worte finden.

Konkurrenz, Leistung, Angst um den Arbeitsplatz waren und sind im beruflichen Leben wichtige Größen, die den Alltag und auch das Arbeiten in Fortbildungen bestimmen. Wie Konkurrenz gelebt wird, hängt auch vom Rahmen ab. Unter Ehrenamtlichen ist Konkurrenz meist versteckter und oft geht man ihr aus dem Weg. Leistungsdruck findet oft Ausdruck in dem Bemühen, es richtig zu machen. Die Frage nach Richtig und Falsch aufzulösen in etwas tun und wahrnehmen, welche Konsequenzen die Intervention nach sich zieht, erlebe ich manchmal als zu schwierig. Es ist, als ob ein wichtiges Geländer dabei verloren ginge und manche die Orientierung verlören.

Angst gibt es auch unter Ehrenamtlichen: es ist nicht die Angst um den Arbeitsplatz, es geht eher um Zugehörigkeit, um Nähe und Distanz oder darum, wie viel Kraft und Energie möchte man investieren z.B. um Beziehungen zu klären, um Konflikte anzusprechen. Schließlich findet das ehrenamtliche Engagement in der Freizeit statt und Freizeit hat ihre eigenen Gesetze, Werte und Gewohnheiten.

Die schärfste Spannung zwischen Hauptamtlichkeit und Ehrenamtlichkeit ist, dass die gemeinsame Zeit für die Hauptamtlichen Arbeitszeit heißt und für die Ehrenamtlichen

Freizeit. Es sind zwei unterschiedliche Rahmen, in denen wir uns bewegen:

Rahmen: Freizeit versus Rahmen: Erwerbsarbeit.

Darin steckt für beide Seiten viel Potential für Missverständnisse und Kränkungen:

Auf Seiten der Ehrenamtlichen: das ist Freizeit für uns, wieso nennen die das Arbeit, was machen die eigentlich? Wir machen das doch alles allein, wozu brauchen wir eigentlich Hauptamtliche? Die sind aber knauserig mit ihrer Arbeitszeit.

Oder Hauptamtliche werden eine Zeitlang idealisiert: was die alles sehen, wie sie Beziehungen reflektieren und Feedback geben können und dem Prozess in der Gruppe auf der Spur sind. Wenn dann eine Enttäuschung kommt, wird der Sockel umgestoßen und der Fall ist oft tief. Es sei denn, man - der/die Hauptamtliche - erfährt davon und kann es besprechen.

Oder auf Seiten der Hauptamtlichen: warum ist die Anmeldung von Ehrenamtlichen z.B. zur Fortbildung so beliebig, sie melden sich kurzfristig wieder ab, wenn irgendetwas Anderes dazwischen kommt. Wie wichtig ist ihnen die Fortbildung eigentlich?

Es ist so ein dicker Konflikt in der Gruppe, man kann ihn mit den Händen fühlen. Aber keine/r will ihn ansprechen. Selbst wenn man ihn als Leiter/in anspricht, gibt es ihn nicht. Unterschwellig brodelt es weiter.

Es gibt noch eine weitere Spannung zwischen dem Rahmen ehrenamtliche/r Berater/in und dem Rahmen Hauptamtlicher: wenn man beruflich Beratung, Supervision macht, ist man sehr daran interessiert - gehört es zum beruflichen Ethos - Prozesse in der Beratung oder in Gruppen zu verstehen, seine eigenen Reaktionen zu verstehen und an seiner Person zu arbeiten, sein Interventionsrepertoire zu erweitern und sich in seinem beruflichen Handeln kontrollieren zu lassen. Hier gibt es natürlich auch unter Professionellen Ausnahmen.

Ähnliche Interessen gibt es auch auf ehrenamtlicher Seite, die Grenze tritt aber früher

auf. Die Fragen, wozu brauche ich das, warum soll ich mich so anstrengen, warum soll ich mir das antun, tauchen auf. Sie sind berechtigt und verständlich, auch da spielt der Rahmen, in dem man arbeitet eine große Rolle: Arbeit oder Freizeit.

Ein weiterer Unterschied ist der Rahmen: der Umgang mit der Organisation.

In der Freizeit spielt eine Organisation keine lebenswichtige Rolle, der Verein nicht, die Selbsthilfegruppe nicht, die Organisation TS nicht. Man findet es schön, dabei zu sein, Leute zu treffen, etwas zu lernen, sich zu engagieren. Ehrenamtliche brauchen die Organisation TS nicht zum Lebensunterhalt. Oft haben sie auch die TS aufgesucht, um gerade mit Organisation, Rollen, Aufträgen, Einhaltung von Arbeitszeiten und Aufgaben nichts zu tun zu haben. Damit haben sie in ihrem Arbeitsleben genug zu tun, nun soll es nur um sie, ihre Person und ihre Beratung am Telefon gehen.

TelefonSeelsorge ist aber auch eine Organisation mit Positionen, Funktionen und damit verbunden Rollen, die mit der Person ausgefüllt werden. Es gibt Spannungen zwischen

Person und Rolle, auch wenn man sie gar nicht haben will.

Hauptamtliche strukturieren ihren Raum: Arbeitsleben in Rollen, Aufgaben, Dienstwege, in Kompetenzen, Zuständigkeiten, Entscheidungsbefugnisse und Handlungsabläufe. Dieses Vorgehen hilft Konflikte, Reibungsverluste zu vermeiden und eine gute Kooperation unterschiedlicher Interessen zu ermöglichen. Sie müssen auch in ihrem Arbeitsleben Zeitverzögerungen und Interessensaufschub akzeptieren lernen. In der Freizeit ist dies nur selten notwendig und wird oft als mühsam erlebt.

Wir konstruieren uns ständig Rahmen: sie sind Sinnkonstruktionen, in denen wir unsere Tätigkeit sinnvoll und lohnenswert finden. Die Zusammenarbeit von Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen hat dabei ein offenes Feld für manche Fehlinterpretation und manches Missverständnis. Das Verstehen dieser unterschiedlichen Rahmungen erhält die Lust am Miteinanderarbeiten.

Theo Niederschmid
Leiter der TS-Hamm

Verleihung der Münster - Nadel 2010

Für 90 Ehrenamtliche der TS

Im Jahr 1985 haben die Vereinten Nationen den 5. Dezember zum internationalen Tag des Ehrenamtes ausgerufen. Damit sollen die, die sich freiwillig und ehrenamtlich für das Wohl ihrer Mitmenschen einsetzen - in welcher Form auch immer - öffentlich gewürdigt werden.

1993, im Jahr des 1200-jährigen Stadtjubiläums, hat die Stadt Münster die Verleihung der MS-Nadel jeweils zum internationalen Tag des Ehrenamtes eingeführt - als Ehrung für vorbildliches bürgerschaftliches Engagement. Der Oberbürgermeister verleiht auf Beschluss des Rates Nadeln und Urkunden.

Damit verbunden ist der Eintrag in das Goldene Buch der Stadt Münster.

Als die Mitglieder der damaligen Ehrenamtlichen Vertretung der TelefonSeelsorge Münster 2008 zum ersten Mal von der Idee hörten, die Ehrenamtlichen der TS für die Verleihung der MS-Nadel vorzuschlagen, gab es eine eher ablehnende Reaktion. Brauchen wir das? Wollen wir das? Kann in einer solchen Ehrung unsere Arbeit wirklich erfasst werden? Was ist mit der Anonymität, die uns wichtig ist? Im Laufe der Zeit veränderte sich die Einstellung: Eine öffentliche Anerkennung macht auf unsere Arbeit aufmerksam und kann so ihren Bekanntheitsgrad verbessern. Die Zivilgesellschaft braucht immer wieder Menschen, die bereit sind, sich bei uns ausbilden zu lassen und einen Teil ihrer Zeit für die Arbeit am Telefon zur Verfügung zu stellen.

Am 5. Dezember 2010 fand nun die öffentliche Feierstunde im Festsaal des Rathauses statt. 13 Frauen und Männer sollten ausgezeichnet werden. Viele hatten Angehörige und Freunde mitgebracht - der Saal war bis zum letzten Platz gefüllt. Drei junge Musiker trugen mit ihren vorweihnachtlichen Stücken zur festlichen Atmosphäre bei.

stellvertretend für das hohe Engagement der in der TelefonSeelsorge ehrenamtlich Tätigen - verliehen werden. Die TelefonSeelsorge hat Frau Angela Müller-Rochholz, Sprecherin der Ehrenamtlichen, benannt.“

Kern seiner Laudation war natürlich die Würdigung unserer Arbeit: „Die TelefonSeelsorge

Münster steht seit vielen Jahren Menschen in Krisensituationen zur Verfügung. Rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr wird ein anonymes und bedingungsloses Gesprächsangebot gemacht. Mehr als 8.000 Jahresstunden leisten die Ehrenamtlichen der TelefonSeelsorge. Derzeit sind mehr als 70 aktive ehrenamtliche Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in der TelefonSeelsorge aktiv.“

Die Anonymität unserer Arbeit hob er im Folgenden als besonderes Merkmal hervor. Durch sie wird vielen Anrufern eine Hemmschwelle weggenommen, der Zugang erst ermöglicht. Das bringt

zwangsläufig mit sich, dass wir von der Öffentlichkeit kaum wahrgenommen werden. Die öffentliche Ehrung soll der Verborgenheit entgegen wirken, sie macht auf uns aufmerksam.

Die MS-Nadel trägt auf emailliertem Grund in den Farben der Stadt das traditionelle Rathaus-emblem. Die sechs-passartige Form erinnert an das historische Spielmannswappen von 1606. Die Nadel ist samt Urkunde in der TS anzusehen. Der prächtige Blumenstrauß, der zur Würdigung dazugehörte, hat in der Vorweihnachtszeit unseren Eingangsraum geschmückt.

Abschluss des offiziellen Teils der Feier war die Eintragung in das Goldene Buch der Stadt, in dem wir alle nun in der Nähe von Daniel Barenboim und Günter Grass zu finden sind.

Angela Müller-Rochholz
Sprecherin der Ehrenamtlichen



Oberbürgermeister Lewe überreicht Angela Müller Rochholz die Urkunde zur Münster-Nadel
Photo: WN

„Größer hätte die Bandbreite nicht sein können ...“ stand später in einem Bericht. Die Menschen, die geehrt wurden, waren verantwortlich für die Betreuung von kleinen Kindern im Uni-Klinikum, für die Arbeit als Schülerlotsen bei Wind und Wetter über viele Jahre, für Verbesserungen im Zusammenleben von Juden und Christen, um nur einige zu nennen.

Ich hatte hier eine andere Rolle: Als Sprecherin aller Ehrenamtlichen nahm ich stellvertretend (auch für die, die uns bereits verlassen haben oder die, die z.Z. beurlaubt sind) die Nadel entgegen. Aus diesem Grund hatte ich ein Plakat „Für 90 EA der TS“ vorbereitet, an das ich die Nadel heften ließ. Die Zahl 90 steht für die zurzeit aktiven und beurlaubten Ehrenamtlichen.

Oberbürgermeister Markus Lewe erklärte in seiner Rede: „Da eine Ehrung von Vereinen insgesamt mit der Münsternadel nicht möglich ist, soll die Münster-Nadel einer der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter -

Statistisches zu den Ehrenamtlichen in der TS

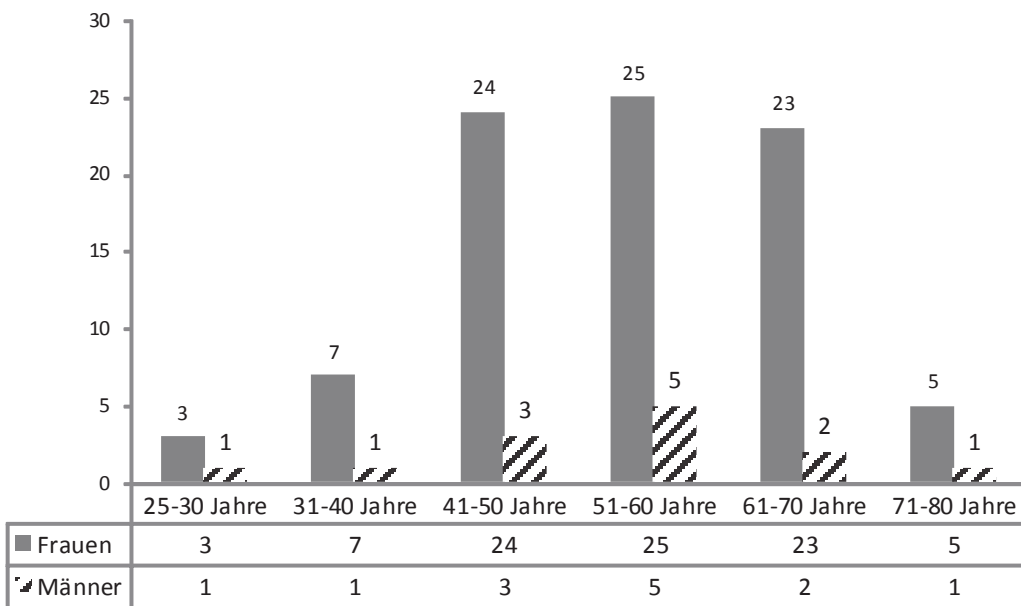
Zum Thema passend möchten wir Ihnen 4 statistische Aspekte zur ehrenamtlichen Arbeit in der TS-Münster darstellen:

- das Altersspektrum der aktiven Ehrenamtlichen
- Die Zugehörigkeitsdauer
- Die derzeitige Verteilung von weiblichen und männlichen Ehrenamtlichen sowie

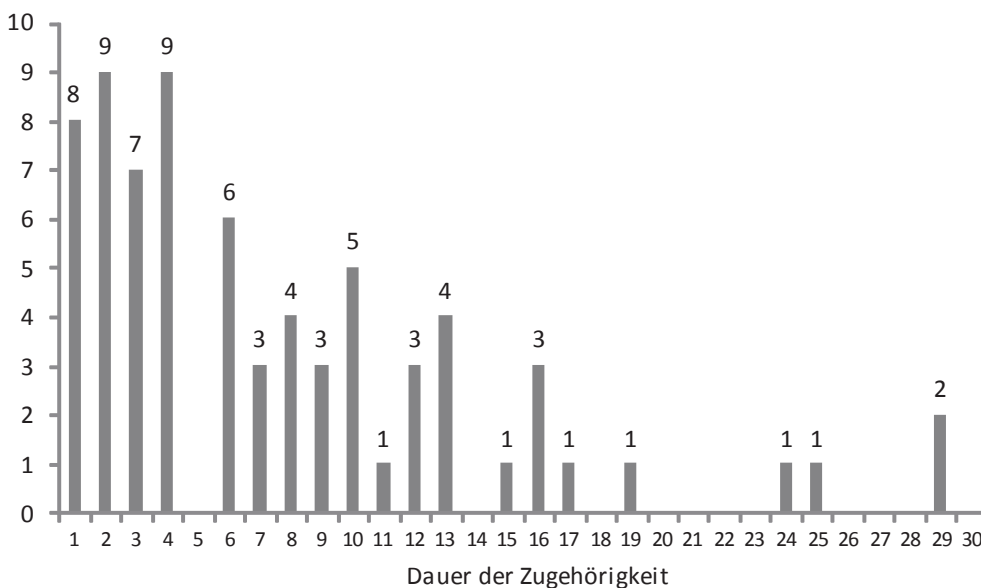
- Die Herkunftsberufe der ehrenamtlich Tätigen.

Die Darstellungen sprechen für sich und dokumentieren die Vielfalt und Vielfältigkeit der in der TS-Münster engagierten Menschen.

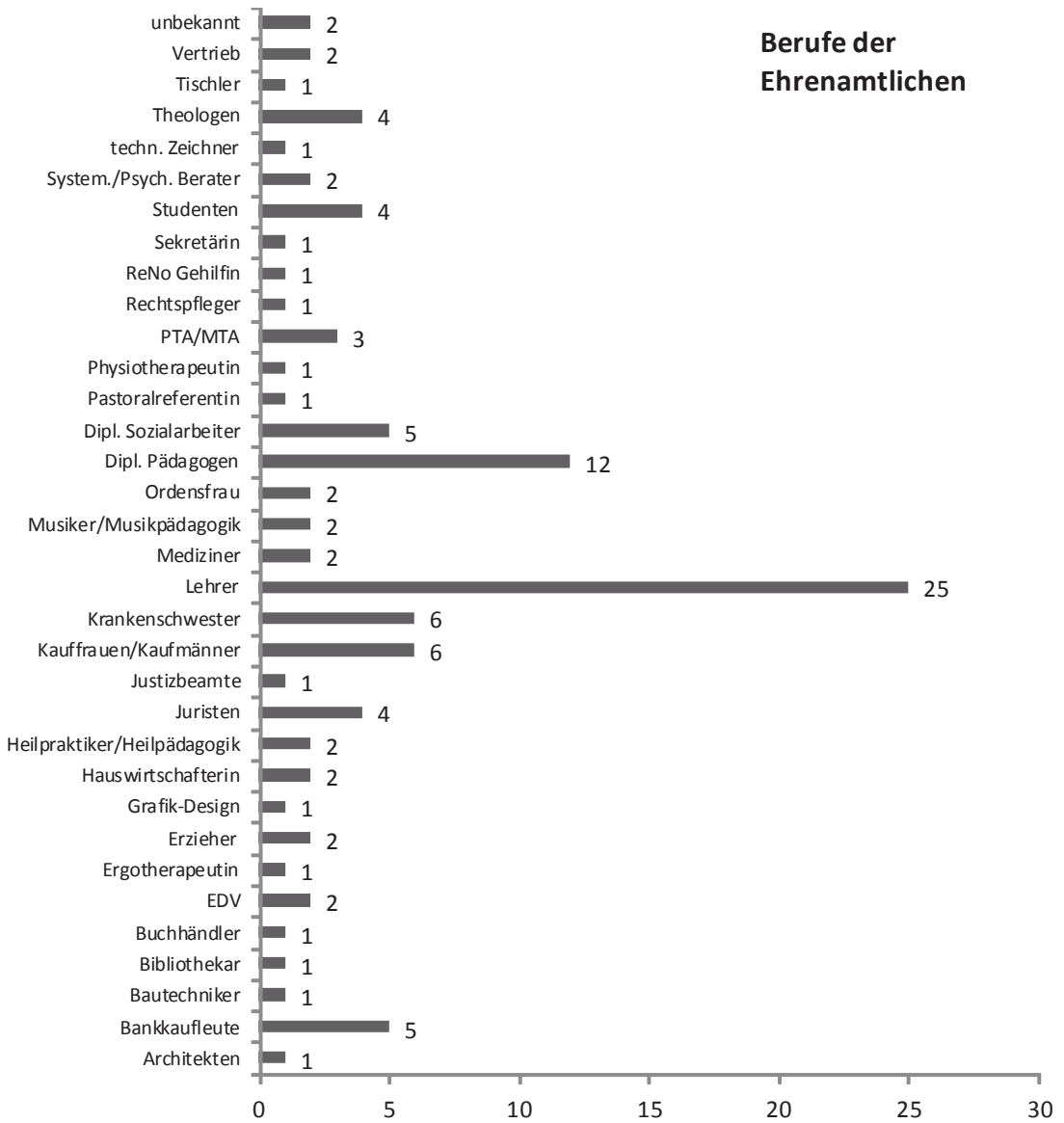
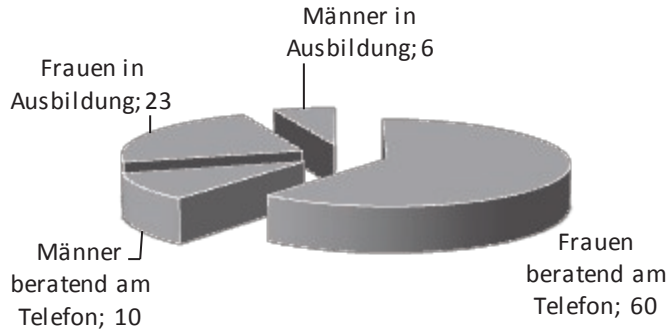
Alter der Ehrenamtlichen



Anzahl der Ehrenamtlichen



Frauen/ Männerverteilung in der TS



Mehrfachnennungen waren möglich.

0800 - 1110111 oder 0800 - 1110222 – TelefonSeelsorge

Statistik der Anrufe 2010

Die Gesamtzahl der Anrufe

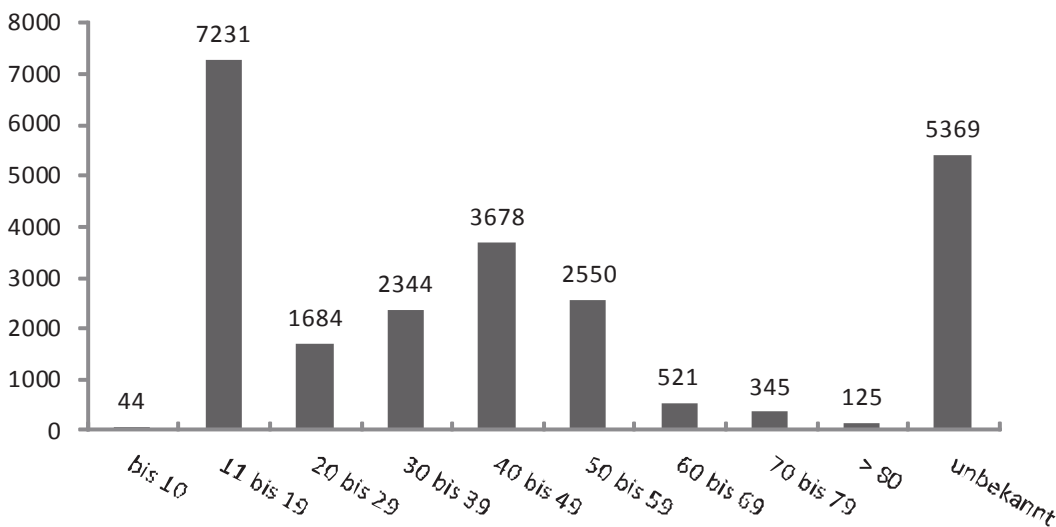
im Jahr 2010 betrug **23891**. Das bedeutet eine Anrufsteigerung um über 400 Anrufe im Vergleich zum Vorjahr. Hintergrund könnte die zunehmende Öffentlichkeitsarbeit und damit unser Bestreben zur erhöhten Bekanntheit unseres Angebotes sein, aber auch unser erweitertes Erreichbarkeits-Angebot durch Doppelschichten an den Werktagen (= Öffnung einer parallelen Telefonleitung).

Die Anruferlandschaft hat sich im Vergleich zu den Vorjahren deutlich verändert. So sank die Zahl der Anrufe unter 19 Jahren um ca. 3000 Anrufe, was in der Regel bedeutet, dass die Anzahl der sogenannten Scherzanrufe zurückgegangen ist.

wurden pro Schicht knapp 9 Beratungsgespräche geführt.

Erfreulich für die TS sind die Zuwächse in den Alterskohorten von 20 - 59 Jahren um rund 2000 Anrufe von 8225 auf 10256 Anrufe. Hier erreichen uns offenbar eine deutlich größere Zahl von Erstanrufer/innen, ein Ziel um das wir uns im vergangenen Jahr intensiv bemüht haben. Hilfreich war in diesem Zusammenhang die Kooperation mit der TelefonSeelsorge Recklinghausen, zu der seit April 2010 eine Weiterleitung bei Besetzt geschaltet ist. Das bedeutet, dass Anrufe in der TS Münster bei besetzter Leitung zur TS Recklinghausen weitergeleitet werden und umgekehrt.

Alter der Anrufer/innen



In der Gruppe der ältesten Anrufer/innen ist die Zahl der Anrufe leicht gesunken, um etwa 50 Anrufe. In der Altersgruppe von 60 - über 80 Jahren stieg die Anzahl der Anrufe aber um knapp 300 an. Auch dies eine erfreuliche Entwicklung.

Neben den regelmäßigen Schichten, die die Ehrenamtlichen zuverlässig rund um die Uhr

Schichtanzahl

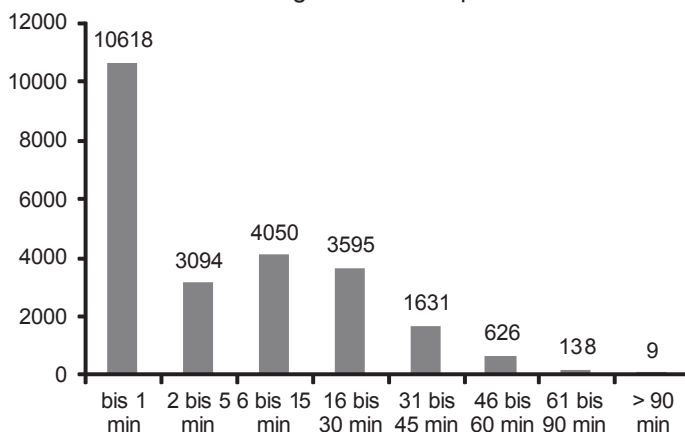
Alle aktiven MitarbeiterInnen teilen sich den 24-Stunden Dienst in sog. Schichten. Jede und jeder von ihnen übernimmt durchschnittlich eine Tagschicht pro Woche und eine ganze Nacht alle 6 Wochen. Insgesamt waren es 2700 Schichten im gesamten Jahr. Durchschnittlich

und das gesamte Jahr über übernehmen, bilden sie sich beständig fort und reflektieren ihre Arbeit am Telefon. Für jede und jeden von ihnen bedeutet dieses einen durchschnittlichen Einsatz von gut 20 Stunden im Monat, unentgeltlich im Engagement für andere.

Dauer der Gespräche

Neben den Gesprächen unter 1 Minute, die immer wieder eine große Anzahl ausmachen, dauern die meisten Gespräche zwischen 2 und 30 Minuten, auch die bis 45 bzw. 60 Minuten stellen noch eine nennenswerte Anzahl dar. Nur eine verschwindend geringe Zahl der Gespräche dauert länger.

Dauer der geführten Gespräche in 2010



Themen der Anrufenden

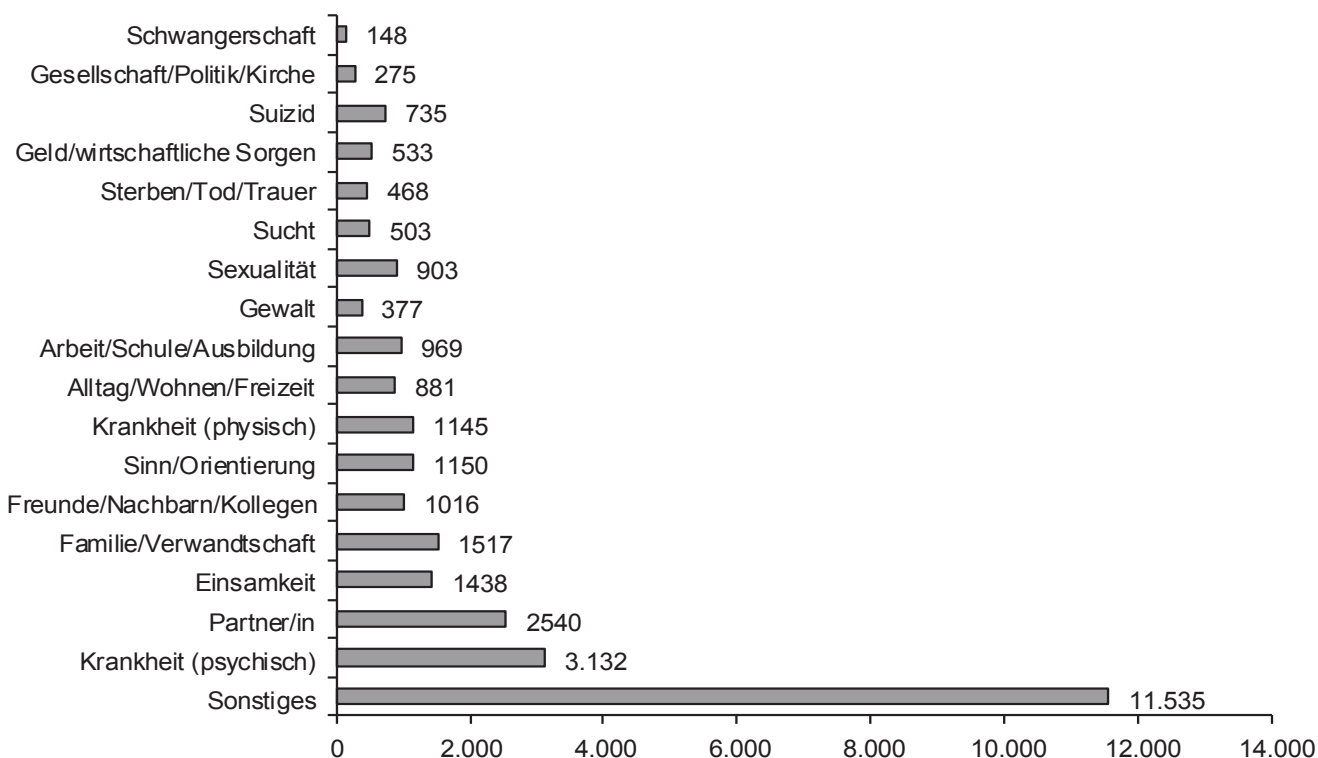
Wenig Veränderung gibt es bei den Themen der Anrufenden. Nach wie vor spielen die psychischen Erkrankungen die größte Rolle, weniger als direktes Thema am Telefon, sondern stärker als Hintergrund zu je aktuellen Problemlagen, die von den Anrufer/innen angesprochen werden. Ebenso spielen die Probleme in Partnerschaft und das Thema Einsamkeit häufig eine zentrale Rolle.

verstärkt, das Thema Suizid zu enttabuisieren und Menschen mit suizidalen Gedanken zu ermutigen, das Gespräch zu suchen. Es wäre schön, wenn die statistischen Zahlen hier erste Veränderungen widerspiegeln würden.

Weiter zugenommen hat das Thema Suizidalität, ein Trend, den wir auch schon in den Jahren zuvor beobachten konnten. Seit Jahren werden im Rahmen des Nationalen Suizidpräventionsprogramms die Bemühungen



Themen der AnruferInnen (Mehrfachnennungen möglich)



Mailberatung 2010 in Zahlen

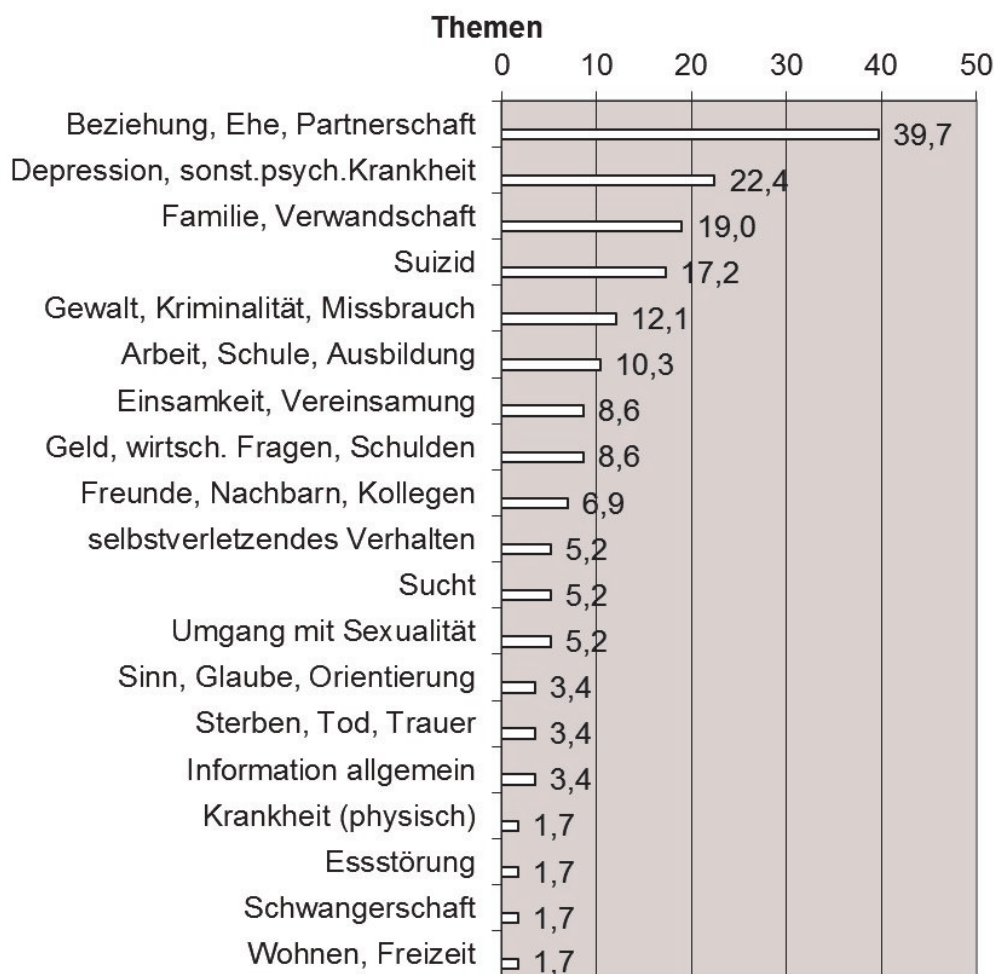
In 2010 standen für die Mailberatung sechs, ab Dezember 2010 fünf BeraterInnen zur Verfügung. Münster ist eine von derzeit 37 Telefon-Seelsorgestellen, die Mailberatung anbieten. Dem gegenüber steht eine Gesamtzahl von 106 deutschen Telefon-Seelsorgestellen. Gegenüber der Bundestelefon-Seelsorge hatten wir im Verlauf des Vorjahres die Vereinbarung zur Übernahme von Erstmails dahingehend geändert, dass wir pro Woche in der Regel nur eine Erstmail, also einen neuen Beratungskontakt übernommen haben. Das führte in 2010 zu 58 begleiteten KlientInnen. Bei 30 Kontakten kam es zu keiner Folgemail, d.h. die Ratsuchenden waren bereits mit einer Antwort zufrieden. Aus den übrigen Kontakten haben sich dann 117 Folgekontakte bzw. Folgemails entwickelt. In 2010

Erstmails und Folgemails



haben wir also insgesamt 175 Beratungsmails bearbeitet.

Insgesamt wurden in 2010 von der Telefon-Seelsorge in ganz Deutschland 3744 Erstmails und 13786 Folgemails entgegengenommen und



bearbeitet. Dabei stehen in den einzelnen Stellen unterschiedlich viele BeraterInnen zur Verfügung, so dass auch - je nach den Bedingungen der Stelle - eine unterschiedliche Anzahl von Erstmails zugeteilt wird.

Die statistisch häufigste Ratsuchende ist weiblich (67,2%), zwischen 20 und 30 Jahren alt (27,6%), lebt in einer Partnerschaft (27,6%) und es ist unbekannt, ob sie erwerbstätig oder arbeitslos ist oder einen anderen sozialrechtlichen Status hat (44,8%). Hier hat es gegenüber den Vorjahren keine Veränderung gegeben.

Thematisch standen mit 39,7 % Partnerschaftsprobleme an erster Stelle der Anliegen, in denen Rat gesucht wurde. Immerhin 22,4 % der Beratungsanfragen thematisierten Depression oder sonstige psychische Krankheit. In 19 % der Mails wurden Schwierigkeiten mit der

Familie und Verwandtschaft benannt, bei 17,2 % ging es auch um Suizidalität. Die Mailberaterinnen können in den Statistikangaben dem jeweiligen Beratungskontakt bis zu drei Themen zuordnen.

Qualitätssicherung und Supervision: Die Mailarbeit wurde in den Weiterbildungsgruppen und in der zusätzlich alle sechs Wochen stattfindenden Mailsupervision qualitativ gesichert. Im Rahmen der Supervision ist nicht nur Raum für die Auseinandersetzung mit Beratungsprozessen, sondern auch mit der Rolle als Beraterin unter den Rahmenbedingungen der Niedrigschwelligkeit des Internets.

Besonders herausfordernd ist es, mit dem Ausbleiben einer Reaktion des Ratsuchenden auf eine Antwort umzugehen. Das kam bei immerhin 30 Ratsuchenden vor. Es bleibt jeweils eine Unsicherheit, wieweit eine Antwort der ratsuchenden Person nicht gerecht geworden ist oder wieweit die Resonanz durch die Beraterin, den

Berater eine befriedigende Hilfestellung gegeben hat oder wieweit die ratsuchende Person bereits Entlastung dadurch erfahren hat, dass sie sich ihr Problem von der Seele schreiben konnte und das Geschriebene einem als vielleicht teilnahmsvoll vorgestellten Gegenüber geschickt hat. Die Supervisionsgruppe bietet gerade in solchen Situationen die Möglichkeit zur Entlastung und Rückversicherung.

Zu den eigentlich selbstverständlichen Qualitätsstandards gehören der sorgfältige Umgang mit Datensicherheit sowie das bewusste Einnehmen der Beratungsrolle in den Räumen der TelefonSeelsorge, also nicht etwa am häuslichen PC.

Barbara Gussone

Psychologische Mitarbeiterin
in der TS Münster

Befriending

Seit 1985 können Menschen, die es wünschen, auch direkt über ehrenamtlich Mitarbeitende der TS-Münster über einen begrenzten Zeitraum begleitet werden. Dieses sind u.a. Menschen, deren soziales Netz nicht mehr vorhanden ist, die vereinsamt sind und selbst nicht mehr den Mut haben, auf andere zuzugehen; Menschen, die in einer langanhaltenden Krise stehen, aber noch lange auf einen Beratungs- oder Therapiebeginn warten müssen; Menschen, die vorübergehend einer anderen begleitenden Person bedürfen, um für sich eine (Tages-)Struktur aufzubauen.

In den vergangenen Jahren ist die Zahl der Personen, die dieses Angebot der TS-Münster

angenommen haben, zurückgegangen. In 2010 waren es 6 Personen, die zwischen einem einmaligen Treffen und 26 Begleitungsterminen wahrgenommen haben. Den 6 speziell ausgebildeten ehrenamtlich Mitarbeitenden aus der TS stehen regelmäßige Supervisionen zur Reflexion ihrer Tätigkeit zur Verfügung.

Die Hintergründe für den Rückgang der Inanspruchnahme wurde im vergangenen Jahr vielfältig reflektiert, die Ergebnismessungen ziehen sich bis in das laufende Jahr hinein.

Rita Hülskemper

Leiterin der TS Münster

Personalveränderungen in der TelefonSeelsorge Münster 2010

Eine Ära ging zu Ende

Dr. Carl Möller und Pfr. Thomas Groll verabschiedeten sich in 2010.



Viele Jahre waren beide Geistliche der TelefonSeelsorge Münster verbunden, beide zunächst als Ehrenamtliche, die die Ausbildung in der TS absolvierten und regelmäßig am Telefon ihr Ohr den Anrufenden schenkten, später als TS-Geistliche, die den ökumenischen Grundgedanken der Einrichtung akzentuierten, lebhaft und erfahrbar machten.

Dr. Carl Möller nahm 1986 sein ehrenamtliches Engagement für die TS auf, Ende 1988 übernahm er die Aufgabe als katholischer Geistlicher, gestaltete spirituelle Angebote für die ehrenamtlich Mitarbeitenden, begleitete Personen im Befriending, leitete Weiterbildungsgruppen und Fortbildungsangebote. Ende April 2010 verabschiedete sich Carl Möller aus der TS-Tätigkeit, da er sich wenige Monate zuvor

neuen Herausforderungen gestellt und das Rektorat des neuen Kloster Vinnenbergs im Kreis Warendorf übernommen hatte.

Thomas Groll begann seine TS-Tätigkeit in 1989 zunächst als Ehrenamtlicher am Telefon und setzte sie Anfang 1993 als evangelischer Geistlicher fort. Auch er prägte bis Ende Dezember 2010 maßgeblich die TS-Arbeit in seinen vielfältigen spirituellen Angeboten in der Aus-, Fort- und Weiterbildung Ehrenamtlicher und in der Öffentlichkeitsarbeit. Vielen wird er durch seine prägnanten Artikel - u.a. in den Jahresberichten - bekannt geworden sein. Thomas Groll hat im Rahmen des evangelischen Kirchenkreises neue Aufgaben übernommen, die ihn neu herausfordern und einen - wenn auch schweren - Abschied notwendig machten.

Beide gemeinsam bauten sie das Theologische Forum in der TS auf, einem regelmäßig stattfindenden Angebot zu fachspezifischen theologischen Fragestellungen. Vor allem aber fehlen den Ehrenamtlichen mit dem Ausscheiden beider Geistlicher die jährlichen „Tage der Stille“.

Eine Ära ging 2010 zu Ende - beide Pfarrer hinterlassen ihre deutlichen Spuren, die noch lange sichtbar bleiben werden. Beiden wünschen wir alles erdenklich Gute für ihren weiteren persönlichen und beruflichen Werdegang!

Neubeginn

Anfang April 2011 übernahm Frau Pfr. in Dr. Erika Schweizer die seelsorgliche Aufgabe als evangelische Pfarrerin in der TS. Sie tritt damit die Nachfolge von Thomas Groll an.

Die Stelle des katholischen Geistli-



chen ist seit April 2010 vakant. Das Bistum Münster ist weiterhin bemüht, eine personelle Nachfolge für die Position des katholischen TS-Geistlichen zu finden. Personalknappheit und die gravierenden Umbrüche in den Strukturen der katholischen Pfarrgemeinden erschweren die Suche nach einem geeigneten Nachfolger.

Thomas Kamm neuer Stellvertretender Leiter

Die vergangenen Jahre waren in der TS-Münster geprägt durch mehrere Personalwechsel auf hauptamtlicher Ebene. Eine Lücke konnte im Februar 2010 durch Thomas Kamm geschlossen werden.

Nach über 16jähriger Tätigkeit in der Schulpastoral im Generalvikariat Essen wechselte er zur TS nach Münster. Thomas Kamm ist Diplom-Theologe, Diplom-Sozialpädagoge und Supervisor (DGSv) und schloss eine Ausbildung in Themenzentrierter Interaktion (TZI) ab.



Neben der beständigen Aus-, Fort- und Weiterbildung der ehrenamtlich Mitarbeitenden ist Herr Kamm zuständig für die Öffentlichkeitsarbeit der TS-Münster.

Haupt- und nebenamtliche Mitarbeiter/innen

Rita Hülskemper, Leiterin der TS
Dipl. Pädagogin, Supervisorin DGSv

Thomas Kamm, Stellver. Leiter der TS
Dipl. Theologe, Sozialpädagoge, Supervisor DGSv

Barbara Gussone, Mitarbeiterin für Befriedigung und Mailberatung, Dipl. Psychologin, Psych. Psychotherapeutin, Dipl. rel. päd.

Dr. Carl Möller, Geistlicher Leiter im Nebenamt, kath. Priester (bis 04/2010)

Thomas Groll, Geistlicher im Nebenamt
ev. Pfarrer, Supervisor (bis 12/2010)

Erika Schweizer, Geistliche im Nebenamt, Ev. Pfarrerinnen, (seit 04/2011)

NN, Geistlicher im Nebenamt, kath.

Brigitte Mees-Gorschlüter, Sekretärin

Gabriele Ballmann, Sekretärin

GruppenleiterInnen der Weiterbildungsgruppen

Andrea Beike, Cordula Bohlen, (Andrea Evers bis 12/2010), Karin Gövert, Sabine Gottschalk, Kirsten Hansen, Mechtild Kahlenborn, Hubertus Lutterbach, Barbara Rieger, Monika Riemer, Bernhard Westhues und Peter Witte.

Die Geschäftsführung der TS-Münster

Träger der TelefonSeelsorge sind der Evangelische Kirchenkreis Münster und das Stadtdekanat Münster e.V. Folgende Vertreter/innen gehörten 2010 der Geschäftsführung an:

Katholische Trägerseite

Stadtdechant Dr. Ferdinand Schumacher
Dr. Markus Klinke

Evangelische Trägerseite

Synodalassessorin Pfr. Jutta Neumann
Heinz Breer

Vertretung der Ehrenamtlichen

Angela Müller-Rochholz als Sprecherin der Ehrenamtlichen

Eine weitere gewählte ehrenamtliche Mitarbeiterin

Leitung der TS

Rita Hülskemper als Leiterin der TS
Thomas Kamm als stellv. Leiter der TS



Evangelischer
Kirchenkreis
Münster



Stadtdekanat
Münster

STADT  MÜNSTER

