



TELEFONSEELSORGE DUISBURG MÜLHEIM OBERHAUSEN

JAHRESBERICHT 2004

Beratung und Seelsorge

Notrufnummern 0800 / 111 0 111 und 0800 / 111 0 222
Krisenbegleitung 0203 / 22656
Mail-Beratung www.telefonseelsorge.org

Organisation, Verwaltung

Homepage www.telefonseelsorge-duisburg.de
www.telefonseelsorge-muelheim.de
www.telefonseelsorge-oberhausen.de

Telefon Büro 0203 / 22657
Fax 0203 / 2982652
Post Postfach 20 02 51, 47018 Duisburg
E-mail duisburg@telefonseelsorge.de

Bankverbindung

Evangelischer Gesamtverband der Kirchengemeinden Duisburg
KD-Bank Duisburg (BLZ 350 601 90) Konto-Nr. 1010101014
Stichwort: TelefonSeelsorge

Zum Geleit

*Gegen das Getöse und das
Schweigen erfinde ich das Wort.*

Octavio Paz

Im Jahre 2004 besteht die ökumenische TelefonSeelsorge Duisburg Mülheim Oberhausen dreißig Jahre. In diesen 30 Jahren wurden 380.000 Gespräche geführt in 75.700 Diensten à 4 Stunden – Tag und Nacht, rund um die Uhr. Erstaunlicherweise waren es nicht mehr als 430 ehrenamtlich Mitarbeitende, die in diesen drei Jahrzehnten am Telefon Dienst taten.

Dass die Mitarbeitenden durchschnittlich zehn Jahre bei der TelefonSeelsorge mitarbeiten, zeugt von hoher Motivation und Zufriedenheit in diesem Ehrenamt, das weit über heute beliebter werdende kurzzeitige projektgebundene Engagements im Freiwilligenbereich hinausgeht. Für die Mitarbeitenden ist ihr Einsatz „eine Frage der Ehre“ – so heißt denn auch das Schwerpunktthema des diesjährigen Jahresberichtes.

Ergänzt wird das Schwerpunktthema um aktuelle Zahlen und Trends aus den verschiedenen Feldern unserer TelefonSeelsorge: Telefon, Internet und Krisenbegleitung.

Apropos Jubiläum:

Ein runder Geburtstag gehört gefeiert. So fanden sich am 16. Juli 2004 ca. 200 Aktive, Ehemalige, Trägervertreter und Gäste zum Jubiläumsfest in der Kath. Akademie „Die Wolfsburg“ in Mülheim ein. Was Anrufende bei Gesprächen mit der TelefonSeelsorge an Klärung und Entlastung erfahren, was dieser kirchliche Dienst von seinen kleinen Anfängen bis zur heutigen multimedialen Verzweigung erlebt hat, was die ehrenamtlich Mitarbeitenden an persönlichem Wachstum berichten, dieses alles gab dem Jubiläumsfest sein Motto:

„Hinausgeführt ins Weite“

Dreißig Jahre TelefonSeelsorge Duisburg Mülheim Oberhausen

Dass diese Weite möglich wurde in drei Jahrzehnten, das ist Grund zum Danken.

Der Dank gilt zunächst den ehrenamtlich tätigen Frauen und Männern, die selbstverantwortlich und couragiert für andere zur Verfügung stehen: Ehre, wem Ehre gebührt!

Dankbar sind wir den beiden großen Kirchen als Trägern der TelefonSeelsorge, die dieses Angebot als eine zeitgemäße Form menschennaher Seelsorge initiierten, den Erfordernissen der Zeit angepasst haben und kontinuierlich tragen und fördern.

Wir danken allen Mentorinnen und Mentoren, Referentinnen und Referenten, FreundInnen und Förderern für ihre Unterstützung und Ermutigung.

Last not least sagen wir Dank allen Anruferinnen und Anrufern, KlientInnen in der Krisenbegleitung, Ratsuchenden im Internet. Ihr Vertrauensvorschuß ehrt uns.

1. Oktober 2004

Olaf Meier
Dipl.-Theol. Dipl.-Psych.
Leiter der TelefonSeelsorge

Rosemarie Schettler
Dipl.-Sozialpädagogin
Leiterin der Krisenbegleitung

Beatrix Weber
Organisation der
TelefonSeelsorge

*P.S.: Sie können sich jetzt auch über unsere Arbeit im Internet informieren auf
unserer Homepage*

www.telefonseelsorge-duisburg.de

www.telefonseelsorge-muelheim.de

www.telefonseelsorge-oberhausen.de

Mitarbeitende und Träger der TelefonSeelsorge

- Zur Zeit arbeiten 120 ehrenamtlich Mitarbeitende am Telefon mit, sechs zusätzlich in der Krisenbegleitung und sechs zusätzlich in der Internet-Mailberatung. Ausbildungsmäßig und supervisorisch begleitet werden sie von drei hauptamtlichen und acht nebenamtlichen Fachkräften.
- Fortbildungstage und –Wochenenden wurden zu folgenden Themen durchgeführt:
 - „Irres am Telefon“
 - „Grenzen ziehen“
 - „Biblische Herausforderungsgeschichten“
 - „Traumata und ihre Bedeutung für die Internet-Beratung“
 - „Erzähl' mir (d)eine Geschichte – Auf der Spurensuche im Lebenslauf und in der Geschichte“
- Die Träger aus Duisburg, Mülheim und Oberhausen schätzen TelefonSeelsorge als Feld gelungener Ökumene, als unaufdringlichen Dienst präserter Seelsorge und – wie der derzeitige Kuratoriumsvorsitzende Stadtdechant Mertes aus Duisburg beim Jubiläumsfest sagte – als eine genuine Art „Gottes-Dienst“.

Die wichtigsten Zahlen vom Telefon

- Wie in den Vorjahren stieg wiederum die Zahl der Anrufe im Berichtszeitraum August 2003 bis Juli 2004 auf 24.300 (Vorjahr 23.900).
- Die Zahl der Gespräche erhöhte sich von 14.200 auf 14.800. Täglich entstehen aus 67 Anrufen 40 Gespräche. Der Rest sind Schweigeanrufe, Test- und Scherzanrufe und Aufleger.
- Keine nennenswerten Veränderungen gab es mit Blick auf die Anrufenden bei der Geschlechterverteilung (knapp 2/3 weiblich, etwas mehr als 1/3 männlich), bei der Altersstruktur (-19 Jahre: 24 %, 20-39 Jahre: 26 %, 40-59 Jahre: 41 %, 60-79 Jahre: 8 %, über 80 Jahre: 1 %) und bei der Gesprächslänge (bis 5 Min. 28 %, 5-30 Min. 46 %, über 30 Min.: 26 %).
- Bei den Themen der Gespräche rangieren auf den ersten Plätzen Fragen um Beziehungen und Alleinsein (ca. 35 %), physische und psychische Erkrankungen (17 %), Fragen um Sinn und Orientierung (8 %). Leicht zugenommen haben Fragen um Ausbildung und Arbeit (um 0,5 % auf 6,4 %) und um Geld und wirtschaftliche Probleme (um 0,3 % auf 5,4 %).

Kommentar

Auch in Zeiten von Internet und SMS ist das Telefon ein stark in Anspruch genommenes Medium für Beratung und Seelsorge. Das zeigt die wiederum gestiegene Gesprächszahl. Es zeichnet sich mit den jetzigen Kräften in punkto Erreichbarkeit eine Kapazitätsgrenze ab, denn zu Spitzenzeiten (zwischen 18.00 und 23.00 Uhr) reicht selbst unsere doppelte Schichtbesetzung nicht aus, um von vielen Anrufenden erreicht zu werden. Die subjektiven Klagen vieler Anrufenden über das ständige Besetzzeichen bei der TelefonSeelsorge zu diesen Spitzenzeiten deckt sich mit bundesweit von der Telekom erhobenen Zahlen. Demnach führt in einem 24-Stunden-Zeitraum nur jeder fünfte Anrufversuch zu einem Gespräch. Von fast einem Viertel aller Anschlüsse gelingt es innerhalb eines Tages nicht, zur TelefonSeelsorge durchzukommen. Diese Menschen geben also früher oder später ihre Anrufversuche auf.

In alle Zufriedenheit über die große Nutzung mischt sich also auch eine gehörige Portion Traurigkeit über die erfolglos Anrufenden. Interne Möglichkeiten zur Verbesserung der Erreichbarkeit (bei Doppelbesetzung in Spitzenzeiten und Fokussierung der Gespräche zwecks Verkürzung der Gesprächsdauer) kommen an ihre Grenzen. Die Inanspruchnahme von TelefonSeelsorge ist stark, der Bedarf noch weitaus stärker. Dies gilt es festzuhalten – gerade in Zeiten knapper werdenden Finanzmittel.

Nicht unerwartet ist bei den Gesprächsthemen die Zunahme an Fragen um Arbeit und Existenzsicherung. Seit Anfang 2004 werden sehr stark Sorgen um die Folgen der Gesundheitsreform und um die existenzbedrohenden Unsicherheiten wegen HARTZ IV am Telefon thematisiert. Das zeigt zweierlei: Ein beträchtlicher Teil der Anrufenden stammt aus niedrigen sozialen Schichten. Und: Politische Unklarheiten führen zu großen existenziellen Unsicherheiten.

Die wichtigsten Zahlen vom Internet

- Die Zahl der Mails ist um 10 % gestiegen auf 256.
- Die Zahl der Folgemails ist dreimal so hoch wie die der Erstmails.
- 54 % der Ratsuchenden im Internet sind weiblich, 38 % männlich.
- Die Zahl der unter 20-jährigen MailerInnen hat sich verdoppelt (von 10 % auf 20 %).
- Erstmals statistisch erfasst wurden die Erwartungen der Ratsuchenden. Auffällig sind die Rolle des Anliegens „Problem von der Seele schreiben“ (13 %), von „Annahme und Bestätigung“ (25 %) und von „Feedback“ (20 %).
- Wie am Telefon nehmen bei den Mails Fragen und Beziehung und Partnerschaft (23 %) und um allgemeine psychische Erkrankungen (11 %) breiten Raum ein. Anders als am Telefon sind auch Fragen um Sinn, Glaube, Orientierung (9 %), um Suizid (7 %) und altersspezifische psychische Störungen (Selbstverletzendes Verhalten/Esstörungen zusammen 8 %) stark gewichtet.

Kommentar

Die Verdoppelung der unter 20-jährigen Mailer und die jugendspezifischen Störungen wie selbstverletzendes Verhalten und Essstörung weisen darauf hin, dass für etliche junge Leute das Internet das Medium der Wahl für Beratung und Seelsorge darstellt.

Kontakte und Beziehungsaufbau gelingen auch im Internet. Das belegt die hohe Zahl von Folgekontakten bei der Web-Mail-Beratung. Die noch größere Anonymität als am Telefon ist also nicht, wie von Internet-Kritikern befürchtet, ein Hemmnis für eine kontinuierliche Beziehung, sondern für manche sogar Bedingung für den Aufbau von Vertrauen.

Ein Teil der heilsamen Wirkung von Internet-Beratung macht schon das Sich-von-der-Seele-Schreiben aus. Vielleicht entpuppt sich das Internet hier als eine Art von Tagebuch.

KRISENBEGLEITUNG DER TELEFONSEELSORGE

Dieses Leben, dieser Tod

*Entzückte Lust an Einsamkeit
Trieb in die Wolken mich zum Streit.
Ich wog es alles, bedacht es klar:
Vergebliche Müh die künftigen Jahr
Wie die vergangenen in Schweben bot
Sich dieses Leben, dieser Tod.*

William Butler Yeats

Das Nationale Suizidpräventionsprogramm ist von der Deutschen Gesellschaft für Suizidprävention (DGS) geplant und gestartet worden, um die Suizidprävention als gesellschaftliche Aufgabe stärker ins Bewusstsein zu rücken. Beabsichtigt ist, durch Projekte und Informationen auf unterschiedlichen Ebenen ein „suizidpräventives“ Klima zu fördern und auch Forschung und praktisches Handeln zu stimulieren. Ziel ist unter anderen, dass vor allen Dingen für Betroffene unkompliziert und schnell qualifizierte Hilfe angeboten werden kann. Aus abgeschlossenen Suizidpräventionsprogrammen anderer Länder ist bekannt, dass in der Laufzeit der Programme und eine gewisse Zeit darüber hinaus die Zahlen der Suizidtoten und auch die der Suizidversuche deutlich zurückgingen. Die TelefonSeelsorge bundesweit und auch die Krisenbegleitung sind Mitglieder der DGS und in die Aktionen und Ziele des Programmes einbezogen.

In der Arbeit der Krisenbegleitung erleben wir, wie wichtig und manchmal lebensnotwendig es sein kann, in Krisenzeiten schnell und unbürokratisch mit einem gesprächsbereiten und für Krisenintervention qualifizierten Menschen in Kontakt zu kommen.

Die Krisenbegleitung der TelefonSeelsorge kann diese Gespräche von Angesicht zu Angesicht für Suizidgefährdete und/oder deren Angehörige dank des Engagements der Ehrenamtlichen, der Träger und des Förderkreises schon seit vielen Jahren anbieten. Wie vermutet, wird dieses Angebot in Zeiten der Einsparungen und Verkleinerungen anderer sozialer Dienste auch zunehmend genutzt. Die Zahlen der Anfragen und Begleitungen sind im Vergleich zum Vorjahr deutlich mehr geworden (vgl. Statistik im Anhang). Sie drücken zum einen aus, dass ein Gesprächsangebot dieser Art genutzt und geschätzt wird. Hier fließt zum anderen auch ein, dass es zur Zeit noch mehr Nachfrage nach Psychotherapie als Angebot gibt und durch Einsparungen die Wartezeiten anderer Gesprächsanbieter länger werden.

Eine besondere Note unserer Arbeit: Die Krisenbegleitung bewegt sich im Tempo und im Gang wie ein Stop-And-Go-Betrieb. Nie kann man sagen: im Herbst werden wir viele Anfragen haben, oder: im Frühling haben wir wenig zu tun, die Menschen denken nicht an Suizid, wenn das Wetter wieder schön wird. Es kann tagelang ruhig sein, bis plötzlich, gern an einem Freitagnachmittag, eine Fülle von Anfragen zu uns strömt. Nie gibt es ein gleichmäßiges „Verkehrsaufkommen“. Für unsere Zeit- und Kräfteinteilung heißt es, dass wir auch in ruhigen Phasen schnell in der Lage sein müssen, auf Anfragen zu reagieren und uns fit halten. Sehr zufrieden waren wir, als wir im Jahresbericht des Hildesheimer Krisendienstes ein ähnliches Phänomen beschrieben fanden: „Die Funktion des Krisentelefon“ so formulieren es die KollegInnen dort, „lässt sich mit der eines Airbags vergleichen: Man braucht ihn nicht jeden Tag, aber er gibt Sicherheit für den Notfall.“

„Eine Frage der Ehre“ – Freiwilliges Engagement in der TelefonSeelsorge

- **Wie das Ehrenamt in der TelefonSeelsorge konkret aussieht**

- Aufgabe, Struktur, Qualifikation -

Das ehrenamtliche Engagement in der TelefonSeelsorge lassen sich die Mitarbeitenden einiges kosten – an Zeit, an Nerven, an Herzenswärme. Der Weg ans Telefon erfolgt in mehreren Schritten:

Informationsabend, Einzelgespräch mit den Ausbildern sowie Auswahltag mit Telefongesprächs-Simulationen vermitteln den Interessenten ein realistisches Bild von dem, was auf sie zukommt. Den Ausbildern ermöglichen diese Schritte eine Einschätzung, ob die Interessenten mit ihren Gaben in der TelefonSeelsorge am richtigen Platz sind. Die Aufgabe, eigenverantwortlich Menschen in schwierigen Lebenssituationen zur Seite zu stehen, erfordert Belastbarkeit, Einfühlungsvermögen, realistische Selbstwahrnehmung, Sprachkompetenz und in allem Tun eine Haltung der Wertschätzung und der Offenheit.

- Die Ausbildung umfasst ca. ein Jahr. An sechs Wochenenden üben die Auszubildenden Gesprächsführung am Telefon, schärfen die Wahrnehmung eigener Kräfte und eigener Grenzen und werden in Gesprächssimulationen und Theorie-Inputs mit konkreten Anliegen von Anrufenden vertraut.
- Nach der Ausbildung treffen sich alle Mitarbeitenden zu monatlicher Supervision in einer Gruppe von ca. 12 Personen unter Leitung eines Mentors / einer Mentorin.
- Sie verpflichten sich zu mehrtägigen Fortbildungen, an denen sie mindestens alle zwei Jahre teilnehmen.
- Erwartet wird eine Mitarbeit von mindestens drei Jahren nach Ende der Ausbildung.
- Monatlich dreimal für 4 Stunden leisten die Ehrenamtlichen den Telefondienst, davon einmal nachts.

Nachfolgende Grafik zeigt die komplexen Arbeitsbedingungen für Ehrenamtliche bei der TelefonSeelsorge:

Quelle: Christian Bernreiter, Persönlichkeitsentwicklung und Supervision – Eine pastoralpsychologische Studie zu Selbstkonzept und Supervisionserwartungen bei ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen in der Telefonseelsorge, 2001

Die Grafik zeigt, welchen Herausforderungen und Belastungen Ehrenamtliche begegnen. Der anspruchsvolle Dienst verlangt sorgfältige Ausbildung und beständige Sicherung der Qualität durch Supervision und Fortbildung.

- **Wer bei der TelefonSeelsorge mitmacht.**

Daten zu den Mitarbeitenden

Was sind das für Menschen, die sich ein solch' arbeits- und zeitintensives Engagement freiwillig wählen? Einige Daten geben statistische Auskunft, die Berichte von Mitarbeitenden im nächsten Abschnitt geben persönliche Auskunft.

- 85 % der Mitarbeitenden sind weiblich – wie auch in anderen psycho-sozial bestimmten Feldern mit dem Schwerpunkt auf emotionaler Kommunikation. Männer bevorzugen für ihr ehrenamtliches Engagement eher Bereiche mit stärkerer Berufsrelevanz und handfesteren Ergebnissen.
- War in den Gründungsjahren der allergrößte Teil der Mitarbeiterschaft nicht berufstätig, so üben mittlerweile 50 % aktuell einen Beruf aus. Nicht-Berufstätige erleben die TelefonSeelsorge als Feld, das sie als ganzheitliche Aufgabe mit Herz und Verstand fordert. Berufstätige schätzen das ehrenamtliche Engagement als kommunikativen Kontrast zu ihrer eher mit Materie beschäftigten Erwerbsarbeit und/oder als Trainingsfeld sozialer Kompetenz.
- Das Durchschnittsalter ist im Vergleich zu den Gründungszeiten gesunken, aber immer noch recht hoch. Zur Zeit beträgt es 55,8 Jahre. Die Notwendigkeit eines gerüttelten Maßes an Lebenserfahrung, die Voraussetzung einer stabilen Lebenssituation sowie das hohe Zeitengagement können dieses relativ hohe Durchschnittsalter zum Teil erklären. Vielleicht ist auch die zweite Lebenshälfte eher geeignet zur Expansion nach innen, während die erste Lebenshälfte eher der Expansion nach außen (Beruf, Partnerwahl, Familiengründung, Erziehungszeit) gewidmet ist.
- Die Verweildauer in der TelefonSeelsorge-Arbeit beträgt in unserer Stelle durchschnittlich zehn Jahre (Bundesdurchschnitt: 5 Jahre). Die vergleichsweise geringe Fluktuation ist objektiver Beleg, dass die Mitarbeitenden für lange Jahre eine hohe Motivation für ihr Tun verspüren und in diesem Dienst sich wohl fühlen. Wie das konkret aussieht, beschreiben Mitarbeitende im folgenden Abschnitt.

- **Was diese Aufgabe über lange Jahre reizvoll macht.**

Erfahrungsberichte aus drei Generationen von Mitarbeitenden

Zwei Mitarbeiterinnen und ein Mitarbeiter haben für diesen Jahresbericht aufgeschrieben, wieso dieser Dienst für sie eine Frage der Ehre ist.

Eine Mitarbeiterin, die schon seit der Gründung 1974, also seit 30 Jahren, dabei ist, schreibt:

Als ich vor 30 Jahren meinen Dienst bei der TelefonSeelsorge aufnahm, war ich erfüllt von dem Wunsch, anderen Menschen zu helfen. Ich hoffe, dass sich dieser Wunsch wenigstens zu einem Teil erfüllt hat. Allerdings ahnte ich nicht, wie hilfreich sich meine Arbeit auch für mich persönlich auswirkte. Ich habe Lebenserfahrung gewonnen, denn ich lernte Menschen kennen, deren Lebensgeschichte von Bedingungen geprägt war, die ich bislang nicht für möglich gehalten hätte. Dankbar kann ich feststellen, dass meine mitunter „engen Grenzen, meine kurze Sicht“ korrigiert wurden und bisweilen einer gewissen Weite Raum gaben und immer noch geben.

Was die Gespräche angeht, so meine ich, in mancher Hinsicht eine Entwicklung feststellen zu können. In der Anfangszeit meines Dienstes hörte ich oft den Wunsch nach Information und musste dann sagen, dass ich weder Ärztin noch Juristin sei und deshalb in diesen Sachbereichen nicht helfen könne. Unterdessen dringen die Gespräche meines Erachtens tiefer in die vielfältige Problematik unseres Menschenlebens. Allerdings denke ich manchmal, nicht die Anliegen der Anrufenden haben sich geändert, sondern meine Reaktion auf die geäußerten Probleme. Durch kompetente Fortbildung, durch Supervision, durch anregende Tagungen, durch Bibelarbeit bin ich hellhöriger geworden.

Heute höre ich mitunter, dass sich hinter dem vordergründigen Wunsch nach Information ein ernstes Anliegen verbirgt, dass sich hinter Großtueren Schwäche, Scham oder Angst verstecken. Bisweilen meine ich sogar etwas zu hören, dessen sich die Anrufenden selbst nicht voll bewusst sind. In diesem Zusammenhang denke ich an Luthers Übersetzung von Hiob 4,12: „Zu mir ist gekommen ein heimlich Wort, und mein Ohr hat ein Wörtlein davon empfangen.“

Frau I.L., 76 Jahre

Eine Mitarbeiterin, 1990 ausgebildet, erzählt:

14 Jahre Mitarbeiterin der TelefonSeelsorge ? Was war und ist meine Motivation?

Zunächst hat mich bei meinem Einstieg in die Ausbildung zur TelefonSeelsorgerin die besondere Art der Vorbereitung, die Begleitung durch Supervision und die gute Planbarkeit des Engagements gereizt. Meine Kinder waren damals noch jünger, ich suchte eine neue Herausforderung, die sich aber mit meinen Aufgaben als Familienfrau vereinbaren ließ.

Gefunden habe ich eine kirchliche Einrichtung, die Menschen in allen Lebenslagen menschlich begegnet, ganz im Hier und Jetzt. Gefunden habe ich ein breites Spektrum von Fortbildungsmöglichkeiten: Diese reichen von den unterschiedlichen psychosozialen Themen über konkrete Hilfestellungen fürs Telefon bis zum Hinterfragen und Stärken meines christlichen Glaubens.

Gefunden habe ich eine Gemeinschaft, die mich im Laufe der Jahre auch immer wieder zu Fragen an mich selbst ermunterte und doch trotz oder gerade wegen der großen persönlichen Unterschiede eine Verlässlichkeit ausstrahlt, die trägt und hält.

So finde ich meinen Lohn im offenen Gespräch mit den Anrufenden, im Weiterlernen und Entdecken neuer Denkhorizonte und in der Zugehörigkeit zu einer bunten Gemeinschaft.

Frau S.B., 46 Jahre

Ein Mitarbeiter, seit 3 Jahren dabei, berichtet:

Meine Situation im Jahr 2001. Ich war 62 Jahre alt und schied über einen Alters-Teilzeitvertrag aus dem Berufsleben aus. Die letzten 6 Jahre war ich im Ausland eingesetzt. Danach war ich zu Hause.

Mir springt eine kleine Notiz im Wochenblatt ins Auge "Mitarbeiter für die Telefonseelsorge Duisburg gesucht." Ich melde mich. Vorstellungsgespräch und Auswahltag verstärken Erwartungen aber auch Zweifel. – Dann die Ausbildungswochenenden mit der Gruppe 31. Intensive Gruppenerlebnisse, Einblicke in die Arbeit am Telefon und Begegnungen mit den Mentoren während der Schulung am Telefon. Viel Unsicherheit und viele Zweifel; genüge ich den Ansprüchen? Während des Ausbildungsjahres das Erleben der TS-Gemeinschaft. Dann zum Jahresabschluss die Aufnahme im Zuge der TS-Jahresversammlung und des Gottesdienstes.

Die Arbeit am Telefon beginnt. Ein Auf und Ab der Gefühle! Die TS-Gemeinschaft fängt mich immer wieder auf. Ich konzentriere mich auf die Anrufer, erlebe Hilflosigkeit, Krankes und Bizarres. Ich versuche alles mit meinen Gefühlen und Erfahrungen abzugleichen. Ich erkenne meine Grenzen. TS stützt mich und macht mir Mut. Gespräche während der Supervisionen und Fortbildungen geben mir die notwendige Kraft und Balance. Die Gespräche mit den Verantwortlichen bestärken mich, meinen Gefühlen zu trauen.

Ich lebe seitdem mit TS. Seit 3 Jahren am Telefon. Ich bin dankbar für die Anrufer, die gehört werden möchten. Sie erbitten einen Rat oder nur meine aufrechte Präsenz am Telefon. Ich danke TS und allen Anrufern für ihr Vertrauen.

Abschließend blicke ich auf die 30-jährige Gemeinschaft der TS und stelle für mich fest: Hier sind während der vergangenen 30 Jahre Hunderte von ehrenamtlichen Mitarbeitern, von einer kleinen Gruppe hauptamtlicher Mitarbeiter geführt, mit großem Enthusiasmus und kritischer Distanz zu sich selbst unterwegs, den Anrufern zu begegnen. Ich glaube, darin ist der Wert der TS-Arbeit begründet.

Herr F.F., 66 Jahre

So unterschiedlich sich diese drei persönlichen Erfahrungsberichte auch lesen, in wesentlichen Punkten zur Motivation kommen sie überein:

- Wunsch anderen zu helfen
- Planbarkeit des Engagements
- Entfaltung der eigenen Persönlichkeit
- Weitung des Lebenshorizontes
- Gleichgewicht von Geben und Nehmen
- Kompetente Qualifizierung und Begleitung
- Erfahrung tragender Gemeinschaft
- Erleben geistlichen Wachstums

Welche Bedeutung dieses Engagement für den einzelnen haben kann, belegt der Satz eines Mitarbeiters, der schon seit Jahren in Köln lebt und arbeitet, aber immer noch in unserer TelefonSeelsorge seinen Dienst tut, denn „Hier ist meine Gemeinde“.



- **Wie das ehrenamtliche Engagement in der TelefonSeelsorge zu bewerten ist.**
Ein Zeitungskommentar.

Statt eines Schlusswortes sei der Kommentar aus einer Duisburger Tageszeitung zitiert, der anlässlich des 30-jährigen Jubiläums unserer TelefonSeelsorge im Juli 2004 erschien: