

TELEFONSEELSORGE

DUISBURG MÜLHEIM OBERHAUSEN

JAHRESBERICHT 2008

TELEFONSEELSORGE DUISBURG MÜLHEIM OBERHAUSEN

JAHRESBERICHT 2008

Beratung und Seelsorge

Notrufnummern 0800 / 111 0 111 und 0800 / 111 0 222

Krisenbegleitung 0203 / 22656

Mail-Beratung www.telefonseelsorge.de

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 Kirchenkreis Duisburg
KD-Bank Duisburg (BLZ 350 601 90) Konto-Nr. 1010101014
Stichwort: TelefonSeelsorge

Zum Geleit

TelefonSeelsorge konkret im Alltag – im Zentrum dieses Jahresberichts steht ein Tag im Leben unserer TelefonSeelsorge Duisburg Mülheim Oberhausen. Er schildert, was an Telefonanrufen, was an Krisenanfragen, was an Mailanfragen uns erreicht, mit welchen Anliegen sich Menschen an uns wenden und wie wir damit umgehen. Aus Gründen der Vertraulichkeit sind dieses natürlich keine Originalkontakte. So ähnlich jedoch machen sie unseren Alltag aus.

Die Einzelbeispiele zeigen, wofür TelefonSeelsorge steht. Sie ist „ein Ausdruck der seelsorgerlichen Verantwortung der christlichen Kirchen für die Menschen unserer Zeit“. (Leitlinien für den Dienst der Telefonseelsorge)

Allen, die diesen Dienst ermöglichen, ob als ehren-, neben- oder hauptamtliche Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger, ob als Träger unseres ökumenischen Dienstes oder als Förderer sagen wir von Herzen Dank für ihr treues Engagement.

Der konkrete Alltag zeigt, dass der persönliche, der organisatorische und der finanzielle Einsatz gut angelegt sind.

30. September 2008

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

Rosemarie Schettler
Dipl.-Sozialpädagogin
Leiterin der Krisenbegleitung

Beatrix Weber
Organisation der
TelefonSeelsorge

Ein Tag im Leben unserer TelefonSeelsorge Duisburg Mülheim Oberhausen

Chronologisch listet der folgende Text die Begegnung mit Rat suchenden Menschen am Telefon, im persönlichen Krisengespräch und in der Mailberatung auf. Mitarbeitende sind gebeten worden, in Kurzfassung typische Gesprächsverläufe zu schildern, die dann anonymisiert und verfremdet worden sind. Es handelt sich also nicht um Protokolle, sondern um mögliche Kontakte, wie sie in Inhalt, Häufigkeit und Verteilung durchaus typisch sind für unseren Alltag.

Ein Telefon ist 24 Stunden besetzt, ein zweites zwölf Stunden von 14.00-02.00 Uhr. Daher sind zuweilen zur selben Uhrzeit zwei Gespräche aufgelistet. Alle vier Stunden ist Schichtwechsel. Der Nachtdienst erstreckt sich zumeist über die doppelte Zeit von acht Stunden.

- 00.10 Uhr Anrufer, der seit Jahren ohne Arbeit ist, hat sich von der Welt abgekapselt und ist nach seinen Worten zum „Eigenbrötler“ geworden. Erst waren es mangelnde finanzielle Möglichkeiten, mittlerweile ist es Scham, dass er kaum noch unter Menschen geht. Er fühlt sich einsam. Ein kleiner Lichtblick ist sein Hobby, das Briefmarkensammeln. Er will 'raus aus seiner Einsamkeit - aber wie? Bei der TS ruft er öfter an, besonders nachts, wenn er tagsüber mit keinem Menschen gesprochen hat und ihn Schlaflosigkeit und Grübeleien quälen. Im Laufe des Gesprächs wird er ruhiger - und findet, so hoffe ich, dann in den Schlaf.
- 00.35 Uhr Anruferin kommt nicht in den Schlaf, weil sie sich über ein Gespräch mit ihrem Chef vom Vortag ärgert. Da wurde ihre Leistungsbereitschaft als sehr gering bewertet - trotz all' ihrer Überstunden.
- 01.00 Uhr Der Anrufer sagt, er sei kaputt, am Ende. Viele Dinge von frühester Kindheit an haben sein Leben vergiftet: Sexuelle Gewalt des Vaters, Unterbringung auswärts, Suizid der Mutter. Später eine innige Beziehung zu einer Frau, die plötzlich verstarb. Der Anrufer weint am Telefon und klingt ganz verzweifelt. Psychotherapeutische Begleitung half nur kurzzeitig. Wirklich, kaum Lichtblicke in seinem Leben. Er wundert sich, dass er bei uns in der TelefonSeelsorge immer noch ankommen kann und bedankt sich, dass wir ihn nicht wegschieben. Dass er sich nicht aufgegeben hat, erfüllt mich mit Respekt. Als ich ihm das sage, stutzt er zunächst. Sein Weinen wird schwächer. Er erzählt von schönen Erlebnissen, von den Dingen, an denen er sich immer wieder aufrichtet. Musik, Natur - und der Funke Hoffnung, dass er wenigstens bei Gott nicht abgeschrieben ist. Das Gespräch bekommt eine Wendung - und wir tasten uns ganz behutsam vor, was uns der Glaube bedeutet. Der Anrufer wirkt jetzt ruhig und sagt, er fühle sich getröstet. Also vielleicht doch ein kleiner Lichtblick - ich jedenfalls fühle mich beschenkt durch dieses Gespräch mit einem Überlebenskünstler.
- 01.00 Uhr Anruferin aus dem Altenheim kann nicht schlafen. Sie ruft fast jede Nacht an. Stolz berichtet sie, dass sie es geschafft hat, beweglicher zu werden und vom Bett in den Rollstuhl zu kommen.

- 01.30 Uhr Nuschelnde Stimme mit sächsischem Akzent klagt über ihre gescheiterten Beziehungen. Ihr starker Akzent und das Knacken in der Leitung machen es schwer, sie zu verstehen. Gerade als ich mich an ihre Sprechweise gewöhnt habe, kündigt sie an, dass gleich der Akku leer ist. Das Gespräch bricht ab. Schade.
- 01.45 Uhr Uns vertraute Anruferin möchte ein wenig Begleitung, bis die Schlaftablette wirkt. Wir sprechen über die Erlebnisse des vergangenen Tages. Nach zehn Minuten wird sie müde, und ich wünsche ihr einen guten Schlaf.
- 02.15 Uhr Anrufer ist schwer pflegebedürftig und klagt über starke Schmerzen. Wir reden über seine Gesundheit und die Last, die er zu tragen hat. Im Laufe der Zeit wird er zusehends heiterer und dankt für die Zuwendung.
- 03.00 Uhr Halbzeit in der langen Nachtschicht.
- 03.30 Uhr „Mein Penis ist zu groß. Keiner kann mir helfen.“ Ärgerlich, so ein Stimulationsanruf mitten in der Nacht.
- Über eine Stunde keine Anrufe. –
- 04.00 Uhr Anruf eines Mannes auf dem Anrufbeantworter der Krisenbegleitung:
„Ihr seid ja schon wieder nicht da!! Na gut, dann jage ich mir jetzt eine Ladung Luft in die Vene, und ihr seid daran Schuld. Ihr werdet schon sehen, was ihr davon habt!!“
- 04.45 Uhr Anruferin macht sich Sorgen um die Freundin. Diese lässt sich von ihrem Partner und ihren Eltern ausnutzen. Die Freundin hat nicht gelernt, sich abzugrenzen. Im Laufe des Gesprächs stellt sich heraus, dass auch die Anruferin Probleme hat, Grenzen zu setzen. Ich bin fast überzeugt, dass die Freundin und die Anruferin ein und dieselbe Person sind.
- 05.15 Uhr Anruferin leidet an einer Borderline-Persönlichkeitsstörung und ruft schlaflos aus der Psychiatrie-Klinik an. Es tut ihr gut, mit jemand „Normales außerhalb der Klinik“ zu sprechen.
- 05.35 Uhr Anruferin mit Suizidgedanken. Sie kann und will nicht mehr, so sagt sie. Mit 53 Jahren ohne Job, um den eigenen Lebensunterhalt zu verdienen. Akademikerin, ohne Chancen, einen Job zu finden. Zugeben kann und will sie, dass ihr Stolz zur Selbstkündigung geführt hat, die den „Untergang“ eingeleitet habe. Für etwas Ehrlichkeit fand sie kein Echo, kämpfte weiter und will jetzt nicht mehr. Diese Konfrontation im Gespräch lässt sie ruhig werden, sehen, dass sie selber die Weichen falsch gestellt hat. „Fünftes Rad am Wagen“, so definiert sie sich. Dieses Gespräch über eine Stunde hat sie ruhig und nüchtern werden lassen, kritisch in der Selbstreflexion, offen für die Konfrontation mit sich und mit mir. Ihre gezielt geplanten Suizidgedanken sind nicht mehr präsent.

- 06.50 Uhr Anrufer ist unter Spannung aufgewacht, weil er ein wichtiges Bewerbungsgespräch vor sich hat. Es tut ihm gut, hier über seine Angst davor reden zu können. Er selbst entwickelt Ideen, wie er jetzt ruhiger werden kann - vorher spazieren gehen, Frischluft tanken.
- 07.00 Uhr Schichtwechsel / Übergabe
- 07.30 Uhr Die Anruferin hat den Eindruck, dass sie nicht mehr so viel schafft wie vor ca. 10 Jahren. Sie fragt sich, ob das an ihr liegt oder am Wandel der Zeit.
- 08.15 Uhr Die Anruferin leidet an Ängsten. Sie kann deshalb augenblicklich nicht frühstücken. Ich überlege mit ihr, wie sie ihren Tag strukturieren kann. Das stärkt sie, der Druck schwindet, sie bekommt Appetit. Prima.
- 09.00 Uhr Anruferin sieht sich mit einem Berg von Problemen konfrontiert: Längere Arbeitslosigkeit, unglückliche Liebe, Erziehungsprobleme als Alleinerziehende. Wir sortieren und schauen, was am bedrängendsten ist und wie ihre nächsten Schritte aussehen können.
- 09.30 Uhr Scheinbar große Pause in der Schule: Mehrfach hintereinander Kichern
09.31 Uhr und Aufleger, als ich mich mit „Telefonseelsorge“ melde.
09.32 Uhr/09.33 Uhr
- 10.00 Uhr Schweigeanruf. Leises Atmen. Ich lade wiederholt zum Gespräch ein. Nach Ankündigung einer Warte-Zeit lege ich dann auf.
- 10.00 Uhr Eingang der Mail einer ratsuchenden Person in unserem Webmail-Postfach, die hier in Auszügen und verfremdet wiedergegeben wird:
„Es ist schon eine Zeit her, dass ich mit dem Gedanken spiele, mich mit jemandem zu unterhalten. Aber mit einer fremden Person zu sprechen, das geht für mich nicht, kann ich es doch nicht einmal in meinem Freundeskreis. Schreiben geht besser ... ist unpersönlich ... und anonym.
Schlecht fühle ich mich, ausgelaugt, unendlich müde. Zu müde, jeden Tag aufzustehen. Zu müde, stets aufs Neue die Shift-Taste zu drücken. Einsam fühle ich mich, obwohl eine Partnerin da ist und Freunde. Lange halte ich das nicht mehr aus. Zwar bin ich selbst erschrocken, aber ich denke immer häufiger an den Tod. Manchmal erscheint er mir wie eine Oase in der Wüste. Obwohl - eigentlich liebe ich das Leben ...
Ich kenne mich selbst nicht mehr. Was kann ich tun, damit es mir besser geht? Ich warte.“
Diese Mail wird an die diensthabende Beraterin weitergegeben, die sie innerhalb von 24 Stunden beantworten wird.
- 11.00 Uhr Schichtwechsel / Übergabe
- 11.00 Uhr Eine Frau ruft bei der Krisenbegleitung an. Sie hat wegen des Suizides ihrer Schwester mit der TelefonSeelsorge gesprochen und dort die Nummer der Krisenbegleitung bekommen. Sie kommt auch Wochen nach diesem unerwarteten und gewaltsamen Tod nicht zur Ruhe und merkt, dass sie zunehmend weniger alltagstauglich ist.
Eine Krisenbegleitung wäre möglich, vielleicht geht es aber auch darum, dass sie in einer Beratung noch einmal die nicht einfache Beziehung zur verstorbenen Schwester klärt.

- 11.05 Uhr Anruferin hat Probleme mit ihrer Nachbarin. Sie macht sich Sorgen um sie, da sie seit einer Woche nicht mehr da ist. Vor einer Woche hat sie morgens um sechs Uhr geklingelt und ihr mitgeteilt, dass sie für ca. eine Woche ins Krankenhaus muss. Ich kann die Anruferin beruhigen und lege ihr nahe, die angekündigte Zeit abzuwarten, da die Nachbarin wohl immer noch im Krankenhaus ist und dort gut versorgt wird.
- 12.00 Uhr Seit zwei Jahren ist die Anruferin verheiratet. Mit ihrem Mann hatte sie schon vorher längere Zeit zusammengelebt. Nun sind sie in der Krise, da sie sich von ihrem Mann innerlich entfremdet hat. Er versucht zu klammern und sie zu erpressen, indem er ihr seinen Suizid androht, wenn sie ihn verlässt. Das macht sie ganz müde und sie hegt schon Gedanken, eher selbst ihr Leben zu beenden. Nach intensivem Gespräch, bei dem ich versuche, ihr den Rücken zu stärken, bittet sie um weitere Unterstützung. Ich gebe ihr die Nummer der Krisenbegleitung, die sie dankbar annimmt.
- Reihe von Kindertestanrufen:
- 12.05 Uhr „Möchten Sie 'ne Pizza?“
- 12.08 Uhr „Mein Kondom ist kaputt.“
- 12.10 Uhr Piepsen: „Ich bin schwanger. Was soll ich machen?“
- 12.30 Uhr Die Anruferin lebt von einer kargen Arbeitsunfähigkeitsrente. Sie rechnet mir ihre Auslagen vor und erzählt vom Alltag, wie sie mit dem knappen Geld auskommt. Ihre anfängliche Scham weicht einer Zufriedenheit, das Leben unter eingeschränkten Möglichkeiten zu bewältigen.
- 13.00 Uhr Anruf bei der Krisenbegleitung:
Ein Mann ist von seiner Ehefrau verlassen worden. Seine Gefühle fahren Achterbahn. Er kann nicht allein sein und weiß nicht, wie er das aushalten soll. Er hat schon in einer Beratungsstelle wegen eines Termins gefragt, der ist in drei Wochen möglich. Die Zeit bis dahin scheint ihm unüberbrückbar. Er denkt an Suizid.
Eine Begleitung für diese drei Wochen lässt sich kurzfristig innerhalb von 24 bis 48 Stunden einrichten. Eine Mitarbeiterin der Krisenbegleitung wird nach dem Erstkontakt am Telefon innerhalb von ein bis zwei Stunden informiert und ruft den Mann noch am selben Tag zurück.
- 13.00 Uhr Uns vertrauter Anrufer mit langer Suchtkarriere spürt im Augenblick ein überwältigendes Verlangen zum Griff nach der Flasche. Das Gespräch mit der TelefonSeelsorge lenkt ihn ab. Er weiß, dass es an ihm liegt, von der Sucht loszukommen. Für den Augenblick reicht ihm das.
- 13.15 Uhr Mehrfach hintereinander Schellen und dann gleich aufgelegt.
- 13.16 Uhr 13.17 Uhr/13.20 Uhr
- 13.30 Uhr Junge Stimme am Telefon. Spricht vom „ersten Mal“ und Beschwerden. Es klingt zunächst nach einem Testanruf. Jedoch stellt sich im Gespräch schnell heraus, dass das Mädchen ein ernstes Problem hat. Aus Angst vor Gewalt vonseiten des Freundes hat sie seinem sexuellen Drängen nachgegeben.

Eigentlich will sie die Beziehung beenden. Sie braucht jemand, der ihr Mut zuspricht, sich abzugrenzen.

- 14.10 Uhr Die bekannte psychisch erkrankte Anruferin, die fast täglich anruft, um sich zu entlasten, erzählt vom Tag. Ihr tut es gut, dass sie sich hier aussprechen und vom Druck befreien kann.
- 14.50 Uhr Anruferin überlegt, ob sie wieder den Kontakt mit ihrer Familie herstellen soll. Nach familiären Auseinandersetzungen vor einigen Jahren überlegt sie nun auf ihre alten Tage, ob es nicht gut wäre, Schritte zur Aussöhnung zu versuchen.
- 15.00 Uhr Schichtwechsel / Übergabe
- 15.20 Uhr Ein Mädchen findet einen Jungen aus ihrer Klasse ganz süß. Sie weiß nicht, ob sie ihn ansprechen soll.
- 15.25 Uhr Mehrere Stimmen, Gekicher, Straßengeräusche. Aufgelegt.
- 15.28 Uhr Kindliche kichernde Stimme: „Mein Vater schlägt mich.“ Ich mache auf die Diskrepanz zwischen lachender Stimmung und schlimmem Inhalt aufmerksam. Aufgelegt. Da wollte wohl eine Kids-Gruppe uns testen - und sie wissen, dass TelefonSeelsorge für ernste Sorgen und Probleme da ist.
- 16.00 Uhr Die Anruferin hat TelefonSeelsorge in der Vergangenheit häufig angerufen, da sie fortlaufend von ihrem Vater gedemütigt wurde. Nun hat sie herausgefunden, dass dieser Mann gar nicht ihr leiblicher Vater ist. Nun glaubt sie, ein neues Leben ohne Druck anfangen zu können und bedankt sich bei TelefonSeelsorge für alle Unterstützung, die sie erfahren hat.
- 16.10 Uhr Die Anruferin schildert ihr Dilemma, in dem sie sich gerade mit ihrem Ehemann befindet. Beide wünschen sich ein Kind und haben schon etliches an medizinischer und psychotherapeutischer Begleitung versucht - bislang ohne Erfolg. Unruhe, Schuldzuweisungen, Aggressionen breiten sich zwischen ihnen aus. Die Anruferin berichtet, dass sie am Ende ist. Zaghaft beginnt sie, über Adoption nachzudenken. Die Stimme wird kräftiger und heller. Dieser Spur will sie nachgehen.
- 16.45 Uhr Der Anrufer hat große Angst um seine schwer erkrankte Mutter. Auch die eigene Hilflosigkeit, ihr nicht richtig helfen zu können, macht ihm schwer zu schaffen.
- 17.00 Uhr Die diensthabende Mailberaterin schreibt zum dritten Mal einer jungen Ratsuchenden, die Angst hat, nach der bald zur Neige gehenden Ausbildung keinen Arbeitsplatz zu finden. Der mehrmalige Mailkontakt spielt Handlungsmöglichkeiten durch. Es wird sichtbar, dass neben der Arbeitsplatz-Unsicherheit auch das mögliche Verlassen der häuslichen Umgebung der Ratsuchenden Sorge bereiten. Die Beraterin lotet persönliche und soziale Ressourcen aus, die zur Stützung des Selbstvertrauens der Ratsuchenden dienen können.

- 17.30 Uhr Die Anruferin hat Liebeskummer mit ihrem Freund. Ihn kennt sie erst seit kurzem und er will nicht soviel Nähe wie sie. Jetzt weiß sie nicht, wohin mit ihren Emotionen. Sie muss seinen Wunsch respektieren, sonst könnte sie ihn verlieren.
- 17.50 Uhr Anruferin ist in den letzten Jahren erblindet. Sie verkriecht sich und hat nur noch mit wenigen Menschen Kontakt. Die sind zur Zeit in Urlaub. So will sie wenigstens bei uns Menschen finden, mit denen sie reden kann.
- 18.15 Uhr Anruferin regt sich über ihre Nachbarin auf, die ihr mit Kleinigkeiten das Leben schwer macht. Wir überlegen gemeinsam, welche Reaktionsmöglichkeiten sie hat.
- 19.00 Uhr Schichtwechsel / Übergabe
- 19.20 Uhr Der Sohn des Anrufers ist heute vor einem Jahr plötzlich verstorben. Gerade an diesem Tag schlägt die Trauer wieder über ihm zusammen. Er geht mit ihr anders um als seine Frau und redet nicht viel darüber, auch nicht mit ihr. Hier in der Anonymität fällt es ihm leichter.
- 20.00 Uhr Uns vertraute Anruferin möchte kurz vom Tag erzählen, bevor sie sich zur Ruhe begibt.
- 20.20 Uhr Eine angetrunkene Männerstimme schimpft wie ein Rohrspatz. Als es nach mehrfachen Versuchen nicht gelingt, mit ihm in Dialog zu kommen, beschimpft er auch mich als unfähig. Ich beende das Gespräch.
- 20.35 Uhr Mehrfache Aufleger, als ich mich melde.
- 20.40 Uhr Der Anrufer von eben?
- 20.50 Uhr
- 21.10 Uhr Anrufer will von mir wissen, ob es gut geht, wenn sein jüngerer Freund zu ihm zieht. Auf meine Frage, wie lange sie sich kennen, antwortet er: „Vier Wochen“. Stereotyp will er von mir ein Urteil, ob es klappen kann. Das kann ich beim besten Willen nicht sagen - und so sind wir am Ende beide unzufrieden mit diesem Gespräch.
- 21.15 Uhr Der Anrufer spricht schluchzend und atmet hektisch. Er erzählt mir bruchstückhaft von seiner Krankheit, seinen verstorbenen Eltern, seinem in Rente gegangenen Arzt. Er scheint keine Menschen mehr als Vertraute in seiner Nähe zu haben. Die abgehackte Sprache und das Schluchzen verändern sich während des gesamten Gesprächs nicht. Ich versuche, ihn auf die heutige Tagesgestaltung anzusprechen, um die nächsten Alltagsschritte auszuloten. Er hat seit dem Morgen nichts mehr gegessen. Ich ermutige ihn, jetzt zu essen und zu trinken. Er wirkt etwas entspannter.
- 22.00 Uhr Anruferin hat nur noch zwanzig Cent und kann sich weder etwas zu essen kaufen noch den Strom bezahlen. An wen könnte sie sich wenden? Aus unserer Helferkartei kann ich ihr einige Anlaufstellen in der Region nennen.

- 22.10 Uhr Anruferin klagt über starke Überbelastung im privaten Bereich. Ihre Mutter hatte einen Herzinfarkt und musste ins Altersheim ziehen. Sie und ihr Bruder besuchen sie regelmäßig. Daneben kümmert sich die Anruferin um ihren schwerkranken Nachbarn, der wie selbstverständlich sie immer stärker in Anspruch nimmt. Die Anruferin schildert als ihr Kernproblem, nicht „Nein“ sagen zu können. Wir überlegen, wie das gehen kann.
- 22.30 Uhr Die Anruferin meldet sich mehrmals in der Woche. Eingangs des Gesprächs stellt sie sich gleich als „Borderline“-Patientin vor mit mehrfacher Therapieerfahrung. Schon immer lebt sie mit großen Ängsten. Wir sind ihre Hilfe im Alltag. Oft fühlt sie sich bevormundet in ihrer Familie, in Freundschaften, auch in den Therapien. Die Möglichkeit, aus der Distanz in Kontakt zu kommen in ihren Telefonanrufen bei uns tut ihr offensichtlich gut. Sie bedankt sich ausdrücklich, dass wir immer da sind und sie nicht abweisen.
- 22.45 Uhr Anrufer ist sehr einsam nach dem Tod seiner Frau vor drei Jahren. Sein ganzes Leben war auf sie ausgerichtet und deswegen hat er kaum Kontakte außerhalb der Ehe und des Berufs aufgebaut. Nun, ohne Frau, im Ruhestand ist es für ihn schwierig, Menschen kennen zu lernen. Gemeinsam schauen wir nach Kontaktmöglichkeiten in Nachbarschaft und Gemeinde.
- 23.00 Uhr Schichtwechsel / Übergabe
- 23.15 Uhr Eine der Stimme nach sehr alte Frau möchte die Nummer der Salvatorkirche in Duisburg wissen. Das um diese Zeit?
- 23.30 Uhr Anruferin weint ununterbrochen und ist schwer zu verstehen. Sie hatte sich um eine psychisch erkrankte Arbeitskollegin gekümmert und zu ihr durch Besuche und Briefe auch während ihres Psychiatrie-Aufenthalts Kontakt gehalten. Nun, aus der Klinik entlassen, meldet sich die Arbeitskollegin nicht mehr. Dadurch fühlt sich die Anruferin sehr verletzt und macht sich außerdem Sorgen.

Kommentar zur 24-Stunden-Skizze und zu den Zahlen des Jahres:

- Der Alltag zeigt, was sich an Einzelschicksalen hinter den Zahlen von ca. 26.000 Anrufen, 345 Krisengesprächen, 258 Mails verbirgt.
- Bei aller Vielfalt des Alltags verdeutlichen diese zahlreichen Beispiele den Dienst der TelefonSeelsorge: „Das Angebot besteht im Zuhören und im Klären, im Ermutigen und Mittragen, im Hinführen zu eigener Entscheidung und im Hinweis auf geeignete Fachleute.“ (Leitlinien für den Dienst der Telefonseelsorge)
- Uns erreichten im Berichtszeitraum 25.839 Anrufe, aus denen 16.553 Gespräche erwachsen, Das sind 800 Gespräche mehr als im Vorjahr. Zahlen der Telekom belegen, dass auf einen zustande gekommenen Anruf bei der TelefonSeelsorge fünf Anrufversuche kommen. Im Klartext: Nur jeder fünfte Anrufversuch führt zu einem Kontakt.
Mit ca. 6 Gesprächen mit durchschnittlicher Dauer von ca. 30 Minuten pro 4-Stunden-Schicht sind wir an der Belastungsgrenze von System und einzelner Mitarbeitenden angekommen.

Die Anliegen der Ratsuchenden kreisen schwerpunktmäßig um Beziehungsfragen, psychische Erkrankung, Einsamkeit, seelische Auswirkungen materieller Not, Suizid, Fragen nach dem Sinn des Lebens.

- Die Beispiele zeigen, welche Fähigkeiten die zehn Mitarbeitenden dieses Tages brauchen: Belastbarkeit, Einfühlbarkeit, Respekt und Wertschätzung, Klarheit, Zuwendungs- und Abgrenzungsfähigkeit, Humor, Frustrationstoleranz.
- Den Dienst tun 125 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Alter von 30-80 Jahren, die in ihrer Freizeit sich mit ihrer Lebenskompetenz und ihrer qualifizierten Ausbildung zur Verfügung stellen. Ihre Dienstleistung von 240 Stunden jährlich, 20 Stunden monatlich pro Person entspricht dem Umfang von 17 Vollzeitkräften.
- Um die Qualität des Dienstes zu sichern, werden die 120 Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger von drei Hauptamtlichen und neun nebenamtlichen Mentorinnen und Mentoren in Ausbildung, Fortbildung und Supervision begleitet. Fortbildungsschwerpunkte waren in 2007/2008:
„Die schon wieder – Dauerthemen am Telefon“
„Wenn ja, dann ja. Wenn nein, dann nein. Klarheit in Zuwendung und Abgrenzung.“
„Inszenierungen am Telefon“
- Die Zahl der Anfragen für Krisenbegleitungen ist mit 86 im Vergleich zu den unmittelbaren Vorjahren deutlich niedriger. Konkret scheint die niedrige Zahl der Anfragen zu spiegeln, dass die Leitung der Krisenbegleitung krankheitsbedingt durch den zweimonatigen Ausfall und vierwöchig eingeschränkten Einsatz von Frau Schettler nur reduziert möglich war.
Wegen des 14-wöchigen ebenfalls krankheitsbedingten Ausfalls von Frau Weber waren darüber hinaus anschließend Sekretariats- und Büroorganisationsaufgaben zu übernehmen, die die Präsenz am Krisentelefon einschränkte.
Zwar gab es deutlich weniger Anfragen für Krisenbegleitungen, dafür aber mehr Begleitungen als in beiden Vorjahren. Die Anzahl der Klientenkontakte stieg auf 345. Interpretationen dieser Zahlen sind zwar spekulativ, doch erlaubt. Eine mögliche wäre, dass Menschen, die in Panik sofort Ansprache brauchen, weder auf den Anrufbeantworter sprechen noch ein zweites Mal anrufen. Möglicherweise hatten wir durch die eingeschränkte Präsenz am Krisentelefon mehr mit den Anfragenden zu tun, die hartnäckiger und konkreter Unterstützung suchten.
- Die Zahl der Mailkontakte bewegt sich mit ca. 260 in der Größenordnung des Vorjahres, davon ca. 100 Erstmails und ca. 160 Folgemails. Zahlreiche Ratsuchende suchen also eine intensive Begleitung durch mehrere Mailkontakte. Ca. 50 % der Ratsuchenden sind unter 40 Jahre. Der Trend der Vorjahre setzt sich also fort, dass stärker als am Telefon jüngere Menschen sich per Internet an uns wenden. Häufiger als am Telefon werden Fragen nach Sinn und Orientierung und das Thema Suizid zur Sprache gebracht – vermutlich, weil diese modernen Tabu-Themen leichter schriftlich ohne sofortige Reaktion des Gegenübers angesprochen werden können.
- Abschließend sei der dankbare Kommentar einer Anruferin, die in einer Zeit der Krise sich oft an uns wandte, zitiert, als sie am Ende eines nächtlichen Anrufs sagte:
„Es ist für mich gut zu wissen, wenn ich wieder vor Sorgen nicht schlafen kann: In der TelefonSeelsorge, da brennt noch Licht!“

Anhang zum Jahresbericht 2008 der TelefonSeelsorge Duisburg Mülheim Oberhausen

Fortbildungen, Tagungen und Veranstaltungen, an denen ehrenamtlich Mitarbeitende der Telefon-Seelsorge, der Krisenbegleitung und der Mail-Beratung teilgenommen haben:

- 31.08.-01.09.07 „Wie gestalten wir unser Alter – gestalten wir es?“
- 08.09.07 „Mehr als Sie glauben“ - Evangelischer Kreiskirchentag im Duisburger Innenhafen
- 15.09.07 Bibliodrama-Fortbildungstag „Des Lebens Ruf wird niemals enden...“
oder: Menschliches Leben zwischen Krise und Segen
- Okt. 07 + März 08 Theologische Klausurtagungen auf Schloß Schwanberg
- 10.-11.11.07 Fortbildung der Krisenbegleitung
„Etwas Besseres als den Tod...“ - Methoden der Krisenintervention
- 21.11.07 Vortrag: „Demenz aus ärztlicher Sicht“
- 22.11.07 Vortrag: „Demenz aus Sicht der Angehörigen“
- 01.12.07 Jahrestagung TelefonSeelsorge Duisburg Mülheim Oberhausen
„Gesichter der Armut vor Ort“
- 01.03.08 Besinnungstag
„Tod – und was dann? Nichts... Reinkarnation ... Auferstehung?“
- 12.04.08 Fortbildungstag „Die schon wieder – Dauerthemen und Daueranrufer!“
- 22.04.08 Vortrag: „Persönlichkeitsstrukturen“
- 28.04.08 Info-Abend: „Was macht TS im Internet?“
- 06.05.08 Vortrag: „Verrückt! - Psychische Erkrankungen und ihre Folgen“
- 13.05.08 Vortrag: „Entwicklungsphasen im Lebenslauf“
- 06.06.08 Fortbildungstag „Wenn ja, dann ja – Klarheit in Zuwendung und Abgrenzung“
- 19.08.08 Suizidabend: „Umgang mit suizidalen Anrufern“
- 23.08.08 Fortbildungstag der Internet-Gruppe
„Selbstverletzendes Verhalten“
- 29.-31.08.08 „Ich und meine Geschichten – wie inszeniere ich mich selbst?“

Veranstaltungen, Fortbildungen und Fachgespräche, die von den hauptamtlich Mitarbeitenden durchgeführt wurden:

- 01.12.07 Jahrestagung TelefonSeelsorge Duisburg Mülheim Oberhausen
„Gesichter der Armut vor Ort“
- 07.12.08 Suizidinformationen für Schüler des Berufskollegs Duisburg Hamborn
- 02.02.08 Suizid-Fortbildung für die ehrenamtlich Mitarbeitenden der
TelefonSeelsorge Niederrhein-Westmünsterland
- 16.02.08 Suizid-Fortbildung für die ehrenamtlich Mitarbeitenden der
TelefonSeelsorge Ruf und Rat Essen kath.
- 01.03.08 Besinnungstag „Tod – und was dann? Nichts... Reinkarnation ...
Auferstehung?“

Tagungen, Fort- und Weiterbildungen und Veranstaltungen, an denen die hauptamtlich Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge teilgenommen haben:

- „Wie gestalten wir unser Alter? Gestalten wir es?“
- „Konturen christlicher Spiritualität“
- Jahrestagung der Hauptverantwortlichen der TelefonSeelsorge-Stellen in Deutschland in Vierzehnheiligen
- Mentorenfortbildung zum Thema: „Achtsamkeit“
- Schwanberg-Klausurtagung
- „Ich und meine Geschichten – wie inszeniere ich mich selbst?“
- Projekt zur Suizidprävention der TelefonSeelsorge bundesweit

Pressearbeit

Kontakt mit den evangelischen und katholischen PressereferentInnen aus Duisburg, Mülheim und Oberhausen zur Erstellung von Presseartikel über die Arbeit der Telefon-Seelsorge

Mitarbeit der hauptamtlich Mitarbeitenden in Arbeitskreisen /Gremien

- Diözesanbeauftragter für Telefonseelsorge im Bistum Essen
- Regionalleiter-Konferenzen und Klausurtagungen der Hauptverantwortlichen der TelefonSeelsorge-Stellen der Region Rheinland
- Diözesantreffen der TelefonSeelsorge-Stellen in der Diözese Essen und der Evangelischen TelefonSeelsorge Essen
- Arbeitstreffen mit benachbarten TelefonSeelsorge-Stellen "Intercity-Arbeitsgruppe“
- Beirat „TelefonSeelsorge im Internet“
- Intervisionsgruppe der Hauptverantwortlichen der TelefonSeelsorge im Internet in Nordrhein-Westfalen
- Fachausschuss "Seelsorge" im Kirchenkreis Duisburg
- Psychosoziale Arbeitsgemeinschaft Duisburg, AG Erwachsene hier: Sprecherin der AG Erwachsene und damit im Sprecherrat, jetzt Koordinationsgremium
- Arbeitsgemeinschaft psychologischer Beratungsstellen Duisburg
- Teilnahme an den Synoden des Kirchenkreises Duisburg
- Teilnahme an den Synoden des Kirchenkreises An der Ruhr
- Teilnahme an den Synoden des Kirchenkreises Oberhausen
- Teilnahme am Freikirchentag
- Landestreffen der Krisenbegleitdienste in NRW
- Deutsche Gesellschaft für Suizidprävention
- Bündnis: Duisburg gegen Depression

Kontakte und Kooperationen

- Psychiatriekoordinator der Stadt Duisburg, Herr Marcel Hellmich
- Ärztlicher Leiter des Sozialpsychiatrischen Dienstes der Stadt Duisburg, Herr Dr. Fries
- Sozialdienste der Krankenhäuser in Duisburg, insbesondere der Katholischen Krankenhäuser, Leitung Stephan Fromm
- Prisma, Beratung für Suizidgefährdete Bochum
- Michael-Franke-Stiftung Bonn
- Opferschutzbeauftragte der Polizei in Duisburg und Oberhausen
- Psychiatrische Hilfgemeinschaft
- Krisenzentrum Dortmund-Hörde
- Krisenberatung Johanneswerk Bielefeld
- Bündnis Duisburg gegen Depression
- Marienhospital Duisburg, Vinzenzkrankenhaus Duisburg, Chefarzt Dr. Dr. Wolfgang Krebs

Aktionen

- Teilnahme am Markt der Möglichkeiten auf dem Evangelischen Kreiskirchentag im Duisburger Innenhafen
- Aktion anlässlich des Weltsuizidpräventionstages 2008 im Filmforum Duisburg
Film: „Das Lied von Liebe und Tod“ - anschl. Podiumsdiskussion
- Antidepressionsstag im Marienhospital in Duisburg

Öffentlichkeitsarbeit

Informationen zur Arbeit der TelefonSeelsorge

- im Evangelischen Pfarrkonvent in Mülheim an der Ruhr
- im Kreissynodalvorstand Oberhausen
- im Caritas-Leitungsteam Duisburg
- im Frauenfrühstück der Ev. Kirchengemeinde Rumeln-Kaldenhausen
- Seniorenberatung Duisburger Fenster
- Selbsthilfe Kontaktstelle Duisburg
- Fachausschuß Seelsorge
- Frauenselbsthilfe nach Krebs