

# **TELEFONSEELSORGE**

**DUISBURG MÜLHEIM OBERHAUSEN**

**JAHRESBERICHT 2009**

# **TELEFONSEELSORGE DUISBURG MÜLHEIM OBERHAUSEN**

## **JAHRESBERICHT 2009**

### ***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**

In diesen Tagen liest und hört man verstärkt von drastischen individuellen Reaktionen auf das Krisenklima in Wirtschaft und Gesellschaft. Es wird berichtet von psychischen und psychosomatischen Erkrankungen, von Gewalttaten, von Suizid.

Gibt es Möglichkeiten, dramatische, ja tödliche Reaktionen auf Krisen zu verhindern? Dieser Jahresbericht thematisiert in zwei Grundsatzartikeln die präventive Funktion der TelefonSeelsorge.

Die ist schwer messbar – denn ein verhinderter Suizid, eine nicht vollzogene Gewalttat, eine nicht auftretende depressive Reaktion ist kaum zu erfassen, erst recht nicht bei unseren Standards der Anonymität und Verschwiegenheit.

Dennoch – oder gerade deshalb: Unser niedrigschwelliges Angebot der Kontaktaufnahme bringt und hält Menschen in Beziehung und bewahrt sie vor totaler Isolation.

Die Jahresstatistik und ihre Deutung ergänzen das Schwerpunktthema.

Danken möchten wir denen, die uns Vertrauen, gerade in ihren Krisen, entgegenbringen.

Danken möchten wir denen, die als Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger, als Mentorinnen und Referentinnen, als Träger und Förderer ihren Beitrag leisten, dass unser Dienst Menschen vor Schlimmem bewahrt.

23. September 2009

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

Rosemarie Schettler  
Dipl.-Sozialpädagogin  
Leiterin der Krisenbegleitung

Beatrix Weber  
Organisation der  
TelefonSeelsorge

## **Amoklauf und TelefonSeelsorge – oder:**

### **Unsere stille Gewaltpräventionswirkung**

Im Nachklang zu den Amokläufen in Winnenden und Ansbach gab es viele Echos, Erklärungsversuche und Schuldzuweisungen. Die Medien, die Schützenvereine, die Eltern, die Politik – viele mussten herhalten, um als Verantwortliche dingfest gemacht zu werden. Was ich erschreckend dabei finde, ist die Grausamkeit und Überheblichkeit der Schuld-Delegation. Merkwürdig: Die Gesellschaft und viele einzelne haben sich verabschiedet von dem Glauben an Gott als den, vor dem wir unser Tun und Lassen zu verantworten haben. Im selben Atemzug schwingen Menschen sich zu Richtern über andere Menschen auf. Da ist mir die Alternative des Blicks auf Gott menschlicher, klarer, glaubwürdiger. Denn diese Sicht anerkennt, dass jede und jeder von uns nicht nur gute Seiten hat. Nüchtern muss ich eingestehen, dass destruktive, unkontrollierte, böse Elemente auch zu meinem Selbst gehören. Das Liebesgebot „Liebe den Nächsten wie Dich selbst“ heißt in dieser Situation konkret: Finde einen Zugang zum anderen ohne Überheblichkeit, ohne Gutmensch-Sein, in der Solidarität des Angewiesenseins auf eine Güte, die größer und lauterer ist als meine. Solch' eine Haltung heißt Barmherzigkeit.

Viele Fachleute nutzten den Aufschrei nach den Amokläufen, um auf die Wichtigkeit ihrer Berufsgruppe aufmerksam zu machen: Schulpsychologen, Schulsozialarbeiter, Vertrauenslehrer, Trauma-Nachsorge-Psychologen. Und TelefonSeelsorge? Unwahrscheinlich, aber möglich, dass ein Amokläufer am Telefon seine Tat ankündigt. Viel häufiger ist unser Platz der TelefonSeelsorge ein anderer: Menschen in Isolation und Einsamkeit rufen uns an, immer mehr Jugendliche berichten von Ausgrenzung und Mobbing, so manche besorgte Mutter wendet sich an uns, weil ihr Kind sich in Computerwelten vergräbt und es kaum noch Kontakt zwischen den Generationen gibt. Die Zahl der psychisch Schwerstbelasteten, Austerapierten, im Leben gescheiterten Anrufer wächst ständig. Sie fordern uns sehr, denn wenig Bewegung, wenig Dialogfähigkeit, schon gar nicht Besserung des Befindens oder gar Heilung nehmen wir bei ihnen wahr. Sie zählen daher nicht gerade zu unseren beliebtesten Anrufenden. Könnte es aber nicht sein, das lehrt der Blick auf die Amokläufe, dass unser Dienst ein Baustein dafür ist, dass Menschen nicht völlig sich abkapseln, dass ihr Lebensstillstand nicht zur Abwärtsentwicklung wird, dass an die Stelle eines bei uns oft ritualisiert wirkenden Kontaktes nicht tödliches Verstummen tritt?

In der Fachsprache nennt man diese Funktion der TelefonSeelsorge „Prävention“. Auf dem Hintergrund eines christlichen Menschenbildes nenne ich die Haltung von uns diesen zuweilen nervenden, unbequemen Anrufenden gegenüber: Barmherzigkeit.

Barmherzig diesen Menschen zu begegnen heißt nicht, als TelefonSeelsorge alles mit sich machen zu lassen. Barmherzig sein heißt, ihnen authentisch gegenüberzutreten, Schwarzes schwarz und Weißes weiß zu benennen – im Wissen, dass der andere nicht nur schwarz ist und ich nicht nur weiß bin.

TelefonSeelsorge ist leise. Gut so. Unsere leisen Töne sind wirksam, bewahren wir doch Menschen vor Schlimmerem.

Olaf Meier

### ***„Niemand bringt sich gerne um“***

Dieses drastische Motto zielt die Karten, mit denen Krisendienste, so auch unsere TelefonSeelsorge und ihre Krisenbegleitung, auf das Tabuthema Suizid aufmerksam machen.

Suizid ist nie eine locker getroffene Bilanz-Entscheidung und erscheint auch nicht plötzlich aus heiterem Himmel. Fast immer entwickelt sich der Gedanke an Suizid als Lösungsversuch am Ende einer langen Zeit belastender Lebensumstände und alternativer Lösungsversuche. Die Belastungen, die Betroffene in dieser Zeit empfinden, sind der Umwelt oft bekannt, selten aber erkennen die anderen das Ausmaß der dabei empfundenen Verzweiflung.

„Niemand bringt sich gerne um!“ – Dieser Satz polarisiert. Manche Menschen lässt er lächeln wegen der scheinbaren Selbstverständlichkeit, die er beschreibt, andere wieder fühlen sich provoziert. Sie sind dann schockiert wegen der vermeintlichen Lässigkeit dieser Aussagen und befürchten, die Suizidgefahr und damit der Suizident würden nicht genügend ernst genommen. „Niemand bringt sich gerne um!“ Der Satz wirkt nach und erinnert an die Gründungsidee der TelefonSeelsorge, die sich anfangs „Lebensmüdenberatung“ nannte.

In unserer Statistik des Jahres 2009 machen die mit Suizid etikettierten Anrufe 0,8 % aus. Klingt wenig, ist aber viel. Bezogen auf die in diesem Jahr geführten Gespräche heißt das, 135 Gespräche hatten explizit das Thema Suizid. Fast jeden zweiten Tag spricht eine Mitarbeiterin, ein Mitarbeiter in der TelefonSeelsorge mit einem suizidalen oder von Suizid betroffenen Anrufer. Das ist viel.

TelefonSeelsorge als ein niedrighschwelliger Dienst mit den markanten Merkmalen der Anonymität und 24-Stunden-Präsenz, bietet gerade Menschen in suizidalen Krisen in hohem Maß ein Profil, das zum Gespräch über den intimen und heiklen Gedanken der Selbsttötung ermutigen kann.

Wie wird das Thema Suizid angesprochen?

Suizidgedanken in Worte zu fassen ist schwer. Wie – wenn man nun endlich weiß, dass TelefonSeelsorge der passende Partner für das Gespräch um die Suizididee ist – wie wird die Idee in konkrete Sprache gefasst? Sagt man: Ach übrigens, ich überlege mich umzubringen....?

Welche Worte werden dem langen, mühsamen, ungeraden Weg gerecht, der die Suizididee hat keimen und wachsen lassen? Sprache scheint hier brutal, in ihrer Direktheit und in ihrer Geschwindigkeit unangemessen, das komplexe innere Geschehen einem anderen Menschen zu vermitteln.

Der Text, den Suizidenten in der Praxis sprechen, ist deshalb in der Regel subtil. Nicht ohne Grund gibt es in der Literatur um Suizid Bücher die Titel tragen wie: „Bitte hört, was ich nicht sage“. Selten sind Menschen klar und präzise in Angabe von Suizidabsichten. Wenn sie es sind, dann ist der Gedanke meist kein Gedanke mehr, sondern ein handfester, wohl überlegter Plan, zu dessen Umsetzung die Mittel schon bereit liegen.

In der „Reifungsphase“ dieses Plans sind Worte umschreibend, metaphernhaft, leicht zu überhören oder falsch zu deuten. Und eben in dieser Kunst sind die Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge zu schulen: Das Ungesagte oder die Metapher zu hören und offen zu bleiben für die Berührung mit Verzweiflung und Todeswünschen.

Und auch der Telefonseelsorger, der Halt gebend, entlastend, Ressourcen stärkend, wertschätzend das Gespräch geführt hat, wird einen Suizid nicht immer verhindern können. Die Herausforderung bleibt, ein authentischer und kompetenter Gesprächspartner zu sein und den Ablauf des Geschehens eben nicht in der Hand zu haben.

Ein Beispiel aus der Praxis der TelefonSeelsorge kann den „Sinn“ unseres Tuns gut beschreiben:

Der Anrufer hat einen Suizidversuch mit Medikamenten überlebt. Im Moment geht es ihm etwas besser, dennoch bricht er immer wieder in Tränen aus. Auf die besorgte Frage der Mitarbeiterin der TelefonSeelsorge, wie dieses Gespräch ihm denn helfen könne, lautet seine Antwort: „Aber Sie helfen mir doch schon – ich kann sprechen!“.

Rosemarie Schettler

## Zahlen des Jahres und Interpretation

- Die Zahl der Gespräche ist konstant geblieben (ca. 16.400 gegenüber 16.550 im Vorjahr), die Zahl der Anrufe gesunken (von ca. 25.800 auf 24.100). Das heißt: Zurückgegangen sind die Aufleger und Scherzanrufe, die in kein Gespräch mündeten. Zu wiederholen ist vom letzten Jahresbericht: Mehr als sechs durchschnittlich dreißig Minuten dauernde Gespräche sind in einer Vier-Stunden-Schicht weder vom System noch von einzelnen Mitarbeitenden zu leisten.
- Die Telekom-Statistik ergänzt, dass einem zustande gekommenen Gespräch fünf vergebliche Anrufversuche gegenüberstehen.
- Bei den Themen haben die Fragen um psychische und physische Krankheit und um Vereinsamung zugenommen, die Fragen um Geld und Wirtschaftsprobleme abgenommen. Woher kommt das? Die Wirtschaftskrise spüren wir als Thema eher in ihren psychischen und sozialen Auswirkungen. Dass oft erst Arbeitslosigkeit, Mobbing, Existenzängste, Geldknappheit zu gravierenden Krisen führen, wird – vielleicht aus Scham – oft nicht ausgesprochen.
- Auswirkungen der Wirtschaftskrise sind deutlicher bei den Mitarbeitenden zu spüren: Angst um den Arbeitsplatz, vermehrte Überstunden, gereiztes Arbeitsklima, auch mehr Existenzängste. Umso erfreulicher ist die Stabilität der Mitarbeiterzahl von 120, begleitet von 3 Hauptamtlichen und neun nebenamtlichen Fachkräften. Qualitätssicherung für die 120 Ehrenamtlichen in der TelefonSeelsorge, deren Arbeitsumfang 17,5 Vollzeitstellen entspricht, braucht ein intensives fachliches und beziehungs-mäßiges Angebot durch die wenigen Hauptamtlichen für Organisation, Ausbildung, Fortbildung, Supervision.

Schwerpunktt Themen der Fortbildung waren im Berichtszeitraum

- „Die Kunst der Aggression. Positive und negative Facetten dieser Emotion“
  - „Trauernde trösten?“
  - „Spurensuche im Lebenslauf“
- Nach dem Rückgang der Anfragen in der Krisenbegleitung im vergangenen Berichtsjahr, der vermutlich durch die längere krankheitsbedingte Abwesenheit von Frau Schettler im Büro zu erklären war, ist die Summe der Anfragen mit 100 für das vorliegende Berichtsjahr wieder auf dem durchschnittlichen Niveau der Vorjahre.

Ein Detail, das uns auffiel: die üblichen Zuweisungswege TelefonSeelsorge, Beratungsstelle, Zeitung, Polizei werden nun ergänzt durch das Internet. Die große Zahl der Überweiser unter „sonstige“ – immerhin 49% ! – erklärt sich dadurch, dass Hilfesuchende vermehrt das Internet nutzen. Unsere Befürchtung, dass durch Stellenkürzungen und –schließungen Hilfesuchende nicht mehr zur Hilfe gelangen, trifft zumindest für die Internetnutzer nicht zu. Fazit dazu: eine klare Internetpräsenz ist Pflicht!

- Die Zahl der Beratungsmails hat stark zugenommen – von ca. 260 auf ca. 350. Grund ist eine erhöhte Rate von mehrmaligen Mailkontakten. Die Ratsuchenden sind jünger als am Telefon, geben oft an (zu 25%), dass allein sich das Problem von der Seele zu schreiben, schon hilfreich wirkt und bringen wie in den Vorjahren häufiger als am Telefon Tabuthemen wie Sexualität, Suizid und Sinnsuche zur Sprache.

Auffällig war im Berichtszeitraum die Zunahme des Themas „Sexuelle Gewalt“. Eine eigene Fortbildung für die sieben Mitarbeitenden der Mailgruppe widmete sich dem Thema „Die langfristigen Auswirkungen sexueller Gewalt und ihre Bedeutung für die Mailarbeit“. Hochmotiviert, hochqualifiziert mit großer Lebenskompetenz stellen sich die Mitarbeitenden diesem heiklen Problemfeld.

- Im 35. Jahr ihres Bestehens lud die TelefonSeelsorge Duisburg Mülheim Oberhausen erstmals einen interessierten Kreis von Meinungsbildnern und Verantwortungsträgern zu einem spätabendlichen Jahresempfang „Stimmen der Nacht“ am 11.09.2009 in die Liebfrauenkirche Duisburg-Mitte ein. Ca. 200 Menschen folgten der Einladung und informierten sich über unseren 24-Stunden-Dienst am Telefon, im Mailkontakt, in der Krisenbegleitung. Die nächtliche Atmosphäre, die meditative Gestaltung und das hohe Engagement der anonym bleibenden Ehrenamtlichen bewirkte, dass nicht nur das „Was“, sondern auch das „Wie“ der Arbeit transparent wurde, wie folgender Zeitungsartikel belegt.