

JAHRES- BERICHT 2019

INHALT

40 Jahre Telefonseelsorge	01
ChatSeelsorge: Neu in der TelefonSeelsorge	03
Fortbildungen und besondere Ereignisse	04
Statistik	04

ÜBER UNS

Vielleicht kennen Sie den Ausdruck „Ich bin ganz Ohr!“ So wollen wir für unsere Anrufer:innen sein. Wir bieten Ihnen den Raum, Ihr Problem darzustellen, Einfühlung zu erleben, auf vorsichtige Nachfragen zu reagieren und machen die Erfahrung, dass schon der Gesprächsprozess selbst ein Stück Entlastung schafft, das Problem zwar nicht löst, aber dennoch ein Fenster öffnen kann.

Manche Menschen suchen den Kontakt lieber über das Internet als über das Telefon. Dann empfehlen wir das Hauptportal der TelefonSeelsorge: www.telefonseelsorge.de. Von hier aus führt ein direkter Weg in die Mail- und Chatberatung.

40 Jahre TelefonSeelsorge Osnabrück



Brigitte Neuhaus, Jubiläumsgottesdienst der TelefonSeelsorge Osnabrück am 6.9.2019

40 Jahre für andere da sein,

**40 Jahre sich Zeit nehmen
und zuhören,**

**40 Jahre anteilnehmen und
Nähe schaffen,**

**40 Jahre Mut machen und
Hoffnung geben ...**

... ein Grund zum Feiern. Und dies hat die TelefonSeelsorge im vergangenen Jahr ausgiebig getan. Am 6. September wurde in der St. Katharinenkirche ein stimmungsvoller, aber auch nachdenklicher Jubiläumsgottesdienst gefeiert. Ehrenamtliche hatten Worte von Anrufer:innen gesammelt. Sätze, die sie sich bei den Seelsorgegesprächen am Telefon eingebracht hatten, wurden in den Raum gesprochen und im Altarraum auf Schildern präsentiert. Regionalbischöfin Birgit Klostermeier antwortete darauf mit einer einfühlsamen Predigt zur Biblischen Geschichte von der Sturmstillung.

Ohne Frage geschieht genau dies in den zahllosen Gesprächen mit hilfesuchenden Menschen am Telefon, wenn „zwei in einem Boot sitzen“. Menschen rufen an in Angst, Sorge, unter hohem Druck oder in lähmender Depression und suchen einen Ansprechpartner, der sie nicht allein lässt. Ruhe bewahren, zuhören, reden lassen, Emotionen aushalten, Resonanz geben und in dem allen halten und trösten – so ereignet sich Sturmstillung.

[Fortsetzung auf der nächsten Seite](#)



Fortsetzung von der Titelseite

Etwa 200 Gäste waren der Einladung zum Jubiläumsgottesdienst gefolgt. Das Duo SonBois mit K. Nagel (Cello) und H. Helmig (Marimba) sowie A. Hatje (Orgel) zu erleben bedeutete musikalischen Hochgenuss. Erfreulicherweise fanden sich unter den Gästen mit Frau Schorge und Herrn Prof. Kriz sogar zwei Mitglieder des Gründungskreises der TelefonSeelsorge Osnabrück.

Nach dem anschließenden Empfang hatten die Gäste die Gelegenheit, zwei unterschiedliche Ausstellungen im Kirchraum wahrzunehmen: In der Ausstellung „Momente“ setzten sich Künstler in unterschiedlicher Wei-

se mit dem, was in der Begegnung am Seelsorgetelefon geschieht, auseinander. Darüber hinaus präsentierte die TelefonSeelsorge Osnabrück auf sieben Tafeln wichtige Aspekte ihrer Arbeit. Diese Ausstellungen waren während des Septembers in der Kirche zu sehen und lockten zahlreiche Besucher an.

Eine Woche nach dem Jubiläumsgottesdienst wurde die Feierlichkeiten mit einer internen Feier fortgesetzt, zu der neben den aktiven auch viele ehemalige Ehrenamtliche gekommen waren.



NEUGIERIG AUF UNSER EHRENAMT?

TelefonSeelsorge
0800-1110111
www.telefonseelsorge.de

Nur ein gutes Gespräch in einer Schicht; einem/einer Anrufenden das Ohr und Entlastung gegeben zu haben, wie gut ist dieses Gefühl.

Aus der Fülle meines Lebens etwas abgeben; eigene Fähigkeiten sinnvoll und an der richtigen Stelle einsetzen; Spaß an der Arbeit mit Menschen.

Durch die Tätigkeit bei der TelefonSeelsorge bekomme ich Einblick in viele unterschiedliche Lebenswirklichkeiten. Das erweitert den eigenen Horizont ungemein.

Wie dankbar sind Anrufende oft, wenn sie in einer Notsituation, in einer aktuellen Beziehungskrise sofort einen Menschen finden, der voller Verständnis zuhört. Das ist ihnen eine große Hilfe und darum bin ich gern dabei.

Ich erlebe, dass es Menschen gibt, für die die TelefonSeelsorge eine Stütze in schweren Zeiten und im Alltag ist. Mich bereichert, dass ich mit Mitarbeiter*innen zusammen bin, die daran interessiert sind, sich persönlich einzubringen und gemeinsam weiterzuentwickeln.

Mich motiviert es, die Nähe und das Vertrauen von unbekanntem Menschen im Gespräch zu erleben.

Ich habe mich durch die Mitarbeit selbst besser kennengelernt. Sehr, sehr nette Kolleginnen. Nach jeder Schicht haben meine eigenen Probleme einen ganz anderen Stellenwert, sind kleiner und nichtsagender. Oft gehe ich beflügelt und erfüllt nach Hause.

Mich motiviert, dass ich immer wieder im privaten Umfeld feststelle, wie viele Menschen einen hohen Redebedarf, aber offensichtlich niemanden haben, der ihnen wirklich zuhört oder mit ihnen auch über schwierige Themen spricht (Sorgen, Ängste). Ein schönes Vorhaben.

Ich bin bei der TelefonSeelsorge, weil ich meine Kompetenzen auch nach meiner Lebensarbeitszeit dort sinnvoll einbringen kann.

Ich bin bei der Chatseelsorge, weil ich dort die Problemlagen der vorwiegend noch jungen Menschen kennenlernen und ihnen beistehen kann.

Ich engagiere mich ehrenamtlich bei der TelefonSeelsorge, weil ich es mag, dass jedes Gespräch ein großes Interesse für den Anrufer voraussetzt, und dann im Verlauf ein unschätzbare Gewinn für beide sein kann.

Ich telefoniere bei der TelefonSeelsorge, weil ich Kontakt zu Menschen erhalte, deren Lebenswelt mir in meinem „normalen“ Leben verborgen bleibt. Ich engagiere mich bei der TelefonSeelsorge, weil es mir wichtig ist, für Menschen erreichbar zu sein, die kurzfristig eine Gesprächspartnerin brauchen.

Mir ist es wichtig, Ausblicke, Hoffnung und Zuversicht zu geben. Für mich fühle ich meine „kleinen“ Sorgen geradegerückt, wenn ich die „großen“ Sorgen der Anrufenden höre. Dadurch habe ich mehr Dankbarkeit, Einsatzfreude.

Mich motivieren immer wieder Telefongespräche, die mich anschließend spüren lassen, dass der Mensch am anderen Ende der Leitung einen Schimmer von Hoffnung in seiner Trostlosigkeit gefunden hat, oder auch ein Gefühl von „Verstandenwordensein“ empfindet.

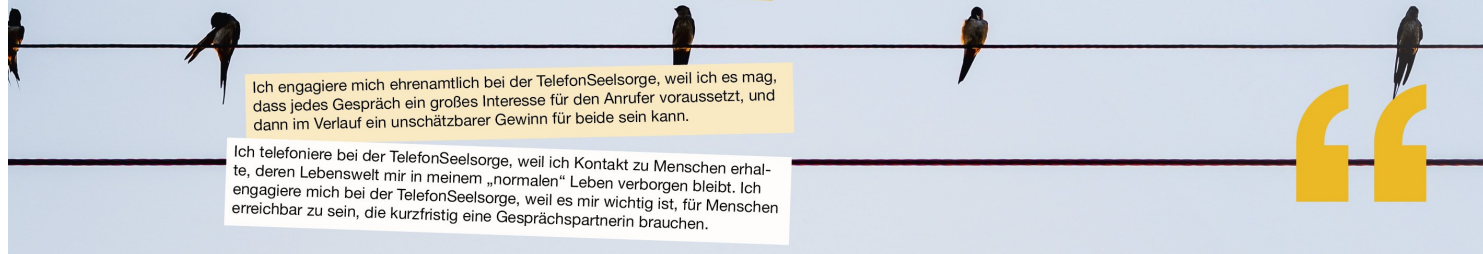
Ich engagiere mich bei der TelefonSeelsorge, weil mich interessiert, was Menschen in ihrem tiefsten Inneren bewegt. Ich engagiere mich, weil ich aus eigener Erfahrung weiß, wie hilfreich es manchmal sein kann, jemandem zum Reden zu haben.

Ich habe lange Zeit gedacht, meine Motivation wäre, Menschen am Telefon mit all ihren Facetten, wie Sorgen, Nöten und Schicksalsschlägen, kennen zu lernen, für sie da zu sein und sie zu begleiten. Ja, stimmt auch, ... doch das Erstaunlichste und Wunderbarste an meiner Vorstellung war und ist, dass ICH SELBER auch einer von diesen Menschen bin und ich das vorher in keiner Weise geahnt habe. Auch ICH lerne mich durch jedes Telefonat/jeden Anrufer immer wieder neu kennen. Das ist einfach unglaublich toll und spannend.

Ich kann Menschen in Not helfen und gleichzeitig gut dafür sorgen, dass ich selbst nicht überfordert werde.

Meine Motivation: Ich darf ein Geschenk Gottes an einen Menschen sein, der Seelsorge benötigt. Auch ich fühle mich beschenkt durch das Vertrauen, die zwischenmenschliche Nähe mit den Anrufern und den Kollegen. Ich erfahre sehr viel Wertschätzung und Dankbarkeit, lerne viele liebenswerte Menschen kennen und lerne Neues dazu. Ich kann von meinem Überfluss (Zeit) abgeben und etwas Sinnvolles tun.

Meine Motivation: Ich darf ein Geschenk Gottes an einen Menschen sein, der Seelsorge benötigt. Auch ich fühle mich beschenkt durch das Vertrauen, die zwischenmenschliche Nähe mit den Anrufern und den Kollegen. Ich erfahre sehr viel Wertschätzung und Dankbarkeit, lerne viele liebenswerte Menschen kennen und lerne Neues dazu. Ich kann von meinem Überfluss (Zeit) abgeben und etwas Sinnvolles tun.



ChatSeelsorge: Neu in der TelefonSeelsorge

In der Osnabrücker Telefonseelsorge wird seit Ende 2018 neben der Seelsorge am Telefon zusätzlich ChatSeelsorge angeboten. Während andere Telefonseelsorgestellen sich schon länger diesem Thema widmen, brauchte es in Osnabrück noch ein wenig Zeit und mehr personelle Ressourcen, um sich aktiv dem Thema Chat zuwenden zu können. Anfang 2018 wurde mit der Diplom Pädagogin Regina Tocke durch Sondermittel der Landeskirche Hannover eine 10 Stunden Stelle geschaffen, die ausschließlich für die ChatSeelsorge vorgesehen ist.

Unter den Ehrenamtlichen gab es zunächst einige Vorbehalte: „Chatten am Computer, dafür muss ich bestimmt technisch sehr begabt sein und vor allem, schnell am PC schreiben können!? Und die Ratsuchenden sind bestimmt sehr jung, beschäftigen sich mit Themen, die von meiner Lebensrealität weit weg sind.“ Diese und ähnliche Gedanken hatten viele. Dennoch ließen sich 13 erfahrene Telefonseelsorger/-innen auf das neue Terrain ein und waren bereit, neben dem Telefon auch am Computer Seelsorgegespräche zu führen. In einem ersten Hospitationstermin bei Frau Tocke lernten



sie die Chatseelsorge kennen. Dabei konnten nicht nur viele Zweifel aufgefangen und Schwellenängste überwunden werden, vielmehr entstand Neugierde auf mehr. Aber auch die Unterschiedlichkeit zum Telefon wur-



de deutlich, denn ohne die Stimme des Ratsuchenden ist die Wahrnehmung des Gegenübers viel eingeschränkter, und so zu schreiben, dass das „Richtige“ ausgedrückt wird, stellt eine große Herausforderung dar.

In einem zweiten Schritt nahmen die Ehrenamtlichen an einer Fortbildung mit einer erfahrenen Referentin aus der TelefonSeelsorgestelle „Elbe-Weser“ teil. Neben der unterschiedlichen Kommunikationsform wurde deutlich, dass tatsächlich bis zu 60% der Ratsuchenden unter 30 Jahre alt sind und damit im Vergleich zum Telefon andere Themen vorherrschen: Für Themen, die im wahrsten Sinne des Wortes unaussprechlich sind und der Griff zum Telefon (noch) zu schwierig ist, wird oft der Chat als Medium benutzt.

Klassische Themen sind: Suizidalität, sexueller Missbrauch, Gewalt und selbstverletzendes Verhalten. Auch schambesetzte Themen wie Homosexualität, Schwangerschaftsabbruch oder Partnerschaftsgewalt kommen häufiger vor als am Telefon. Den Ehrenamtlichen wurde deutlich, dass Schreiben ein Stück Distanz zum Thema schafft und sich manche vorher undenkbar Gedanken beim Schreiben klären.

Gemeinsam wurden die theoretischen Inhalte in der Praxis umgesetzt und jeder konnte sich darin üben, seine „Oralliterarität“ („Schreiben wie man spricht“) zu verbessern. Ein „Wow“

oder „Puh“ durfte geschrieben werden und warum nicht genau so schreiben, wie man es auch sagen würde? Viele stellten fest, dass der Chat eher langsam und ruhig ist. Es wird im Wechsel geschrieben, das Lesen braucht Zeit und auf jeder Seite ist es erlaubt darüber nachzudenken, wie eine Antwort lauten könnte.

Nach dieser Vorbereitung durften alle unter Begleitung von Frau Tocke ihren ersten eigenen Live Chat durchführen. Wie am Telefon gab es Ratsuchende, mit denen schnell eine gute Beziehung im Schreibgespräch entstand und andere, mit denen es schwieriger war. Als distanziert wurde kaum ein Chat gesehen, weil auch im Schreiben eine besondere Nähe, etwas Gemeinsames entsteht.

Positiv empfanden viele die Fokussierung auf ein Gesprächsthema und auch die zeitliche Begrenzung auf 45 Minuten, die im Chat üblich ist. Viele langjährige Telefonseelsorger/-innen erleben es als große Bereicherung, nach vielen Jahren am Telefon etwas Neues auszuprobieren.

Für das Jahr 2020 ist geplant, die ChatSeelsorge noch stärker in die Arbeitsprozesse der TelefonSeelsorge zu integrieren. So ist eine erste Ausbildungsgruppe geplant, in der die ChatSeelsorge von Anfang an zusammen mit der Seelsorge am Telefon eingeübt wird. Ebenso sollen Fälle vom Chat in den bestehenden Supervisionsgruppen aufgenommen werden.

Fortbildungen und besondere Ereignisse

Statistik

Am Telefon gab es 8.143 Seelsorgegespräche in 2019. Dies sind 831 Gespräche weniger als im Vorjahr (8.974).

Gleichzeitig wurde jedoch neu ChatSeelsorge eingeführt mit 527 Seelsorgechats im Berichtsjahr, so dass sich die Gesamtzahl der Seelsorgegespräche um 304 leicht verringert hat.

Im Unterschied zum Telefon nutzen sehr viele jüngere Menschen den Chat für ein seelsorgerliches Gespräch. Beim Chat sind ca. 60% der Ratsuchenden unter 30 Jahren, während am Telefon die meisten Anrufer über 40 Jahre alt sind.

Bei den Gesprächsthemen fällt auf, dass beim Chat das Thema „Suizid“ signifikant häufiger zur Sprache kommt mit 18%

KONTAKT

TelefonSeelsorge Osnabrück

Postfach 4112
49031 Osnabrück
SeelsorgeTelefon 0800
1110111
Bürotelefon 0541 260105
telefonseelorge@diakonie-
os.de

Eine Einrichtung der
Diakonie Osnabrück
Stadt und Land gGmbH

www.diakonie-os.de



Der Fortbildungsschwerpunkt im Berichtsjahr lag im Bereich des Umgangs mit Aggression und Gewalt. Dazu wurden die folgenden Veranstaltungen durchgeführt:

- Fortbildungswochenende im Haus Ohrbeck zu konstruktiven und destruktiven Aspekten von Aggression.
- Pro Halbjahr zwei Veranstaltungsfolgen zur „Gewaltfreien Kommunikation“ nach Marshall B. Rosenberg und zum Kommunikationsmodell von Thomas Gordon.
- Besuch der Ausstellung zu häuslicher Gewalt: „Rosenstraße 76“ im Rahmen der Supervisionsgruppen.

Weitere besondere Ereignisse

- Teilnahme an der ökumenischen „Woche für das Leben“ in Hannover zum Thema Suizid.
- Aufnahme von acht neuen Mitarbeiter*innen, die erfolgreich an einer Ausbildungsgruppe teilgenommen hatten.
- Die Adventsfeier als gemeinsame Einstimmung auf Weihnachten und Raum zur Begrüßung und Verabschiedung ehrenamtlicher Mitarbeiter*innen.

Ziele für den folgenden Berichtszeitraum:

Für das Jahr 2020 ist geplant, die ChatSeelsorge noch stärker in die Arbeitsprozesse der TelefonSeelsorge zu integrieren. So ist eine erste Ausbildungsgruppe geplant, in der die ChatSeelsorge von Anfang an zusammen mit der Seelsorge am Telefon eingeübt wird. Ebenso sollen Fälle vom Chat in den bestehenden Supervisionsgruppen aufgenommen werden.

Es ist uns ein Anliegen, die Anzahl der ehrenamtlich Mitarbeitenden zu halten bzw. zu erhöhen. Dies ist besonders wichtig im Hinblick auf die neue Aufgabe, unser Angebot durch ChatSeelsorge zu erweitern.