



Jahresbericht 2009

TelefonSeelsorge

Mecklenburg

Dienststelle
Schwerin

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1. Vorwort	2
2. Die Mitarbeitersituation	3
2.1. Das Ehrenamt	3
2.2. Das Hauptamt	4
3. Die Anrufe	5
3.1. Testanrufe von Kindern- und Jugendlichen	5
3.2. Auflegeranrufe	6
3.3. Standardgespräche	7
3.3.1. Die zeitlichen Komponenten	7
3.3.2. Die personellen Komponenten	8
3.3.3. Die inhaltlichen Komponenten	9
4. Weiterbildung, Supervision und Ausbildung	10
5. Die Gremien	10
5.1. Der Sprecherrat	10
5.2. Die Beratergruppe	10
5.3. Die RKO	10
5.4. Das Ehrenamtsforum	11
5.5. Die Vertretung der Ehrenamtlichen	11
6. Besondere Ereignisse	11
7. Ausblick	12
8. Impressum	12

1. Vorwort

TelefonSeelsorge ist eine feste Anlaufstelle für viele Menschen in Not und Verzweiflung. Bundesweit gab es in den 105 Dienststellen im Jahr 2009 über 21 Millionen Anrufversuche, von denen tatsächlich 2,1 Millionen Gespräche geführt wurden. Das Netz der Telekom ist so geschaltet, dass Anrufer aus den Landkreisen Nordwestmecklenburg, Parchim/Lübz, Ludwigslust und den Städten Schwerin und Wismar mit der Dienststelle in Schwerin verbunden werden und dort klingelte das Telefon im letzten Jahr 22 191 mal.

Die TelefonSeelsorge Schwerin gehört neben Rostock und Neubrandenburg zur TelefonSeelsorge Mecklenburg und wird durch das Erzbischöfliche Amt, die Evangelische– Lutherische Landeskirche Mecklenburgs, Caritas Mecklenburg e.V. und dem Diakonischen Werk der ev.-luth. Landeskirche Mecklenburgs e.V. verantwortet.

In der Schweriner Telefonseelsorge arbeiten 81 ehrenamtliche TelefonseelsorgerInnen, die in den vielen tausend Gesprächen ihr Ohr und ihre Aufmerksamkeit den Menschen zuwenden, die das in dem Augenblick des Anrufs gerade brauchen. Für mich als Leiterin dieser Stelle ist es immer wieder bewundernswert, mit wie viel Liebe sich die Ehrenamtlichen dieser Aufgabe widmen und wie viel Zeit sie investieren. Zu monatlich 12 Stunden Dienst am Telefon und einer Supervision sowie im Jahr mindestens einer Weiterbildung haben sie sich verpflichtet und nur ganz selten schaffen Einzelne auf Grund veränderter Lebensumstände dies nicht. In der Regel mache ich die Erfahrung, dass die Ehrenamtlichen es gut einrichten können und ihrer Selbstverpflichtung sehr verbindlich nachkommen. Und dann passiert, was Lothar Zenetti in Anlehnung an das Matthäusevangelium Kap. 14, Vers 15 -21 schreibt:

„Doch da war einer unter ihnen, der hatte wohl noch 5 Termine frei,
mehr nicht, zur Not dazu zwei Viertelstunden.
Und Jesus nahm, mit einem Lächeln die fünf Termine, die sie hatten
und die beiden Viertelstunden, in die Hand.
Er blickte auf zum Himmel, sprach das Dankgebet und Lob,
dann ließ er austeilen die kostbare Zeit durch seine Jünger an die vielen Menschen.
Und siehe da: Es reichte nun das Wenige für alle. Am Ende füllten sie sogar
zwölf Tage voll mit dem, was übrig war an Zeit, das war nicht wenig.
Es wird berichtet, dass sie staunten – denn Unmögliches,
das sahen sie, ist möglich bei ihm.“

Und so scheint es wirklich zu gehen. Viele Menschen legen ihre Zeit zusammen und das Telefon war mit wenigen Ausnahmen an 365 Tagen 24 Stunden lang besetzt. – Für mich ist dies ein Wunder unserer Zeit, wo doch viele Menschen sagen, dass sie keine Zeit hätten oder unter Zeitdruck stünden.

Ungeteilte Aufmerksamkeit, liebevolle Zuwendung, ernsthaftes Hinhören oder auch mal konfrontierende Resonanz – das ist es, was Anrufende suchen, was sie brauchen und was die Mitarbeiter am Telefon in so reichem Maße verschenken.

Ich möchte den Schweriner TelefonSeelsorgerInnen dafür herzlich danken.

Des Weiteren danke ich den Trägern der Telefonseelsorge, den Landkreisen Parchim/Lübz, Nordwestmecklenburg und Ludwigslust sowie der Stadt Schwerin und allen Spendern für die finanzielle Unterstützung der Arbeit der TelefonSeelsorge.

Es zeigte sich auch in diesem Jahr, dass die Zusammenarbeit mit dem Thomas – Morus – Bildungswerk auf einer tragfähigen Basis steht. Zahlreiche Telefonseelsorger konnten so an zusätzlichen Aus- und Weiterbildungen teilnehmen. Dies trug wesentlich dazu bei, dass die Arbeit am Telefon fachlich fundiert geleistet werden konnte. Auch hierfür ein herzliches Dankeschön.

2. Die Mitarbeitersituation

2.1. Das Ehrenamt

„Das wenige, das du tun kannst, ist viel!“ – dieser bekannte Satz von A. Schweitzer sagt viel über das Ehrenamt in der TelefonSeelsorge aus.

Kurz zusammengefasst könnte man das Geschehen am Seelsorgetelefon wie folgt beschreiben: Es klingelt, der Hörer wird abgenommen und zwei Menschen sind miteinander verbunden, haben die Chance, gemeinsam über das zu reden, was beim Anrufer gerade wichtig ist. Das mag recht einfach erscheinen, ist es doch für viele Anrufer lebensNotwendig.

Für den Mitarbeiter der TelefonSeelsorge bedeutet es: zuhören, nachfragen, zusammenfassen, zu versuchen, die Welt des Anrufers zu verstehen und gemeinsam mit ihm auf Spurensuche nach Bausteinen für eine Lösung zu gehen. Die Stärke der TelefonSeelsorge liegt einerseits in der angeborenen Fähigkeit der Menschen im **Zuhören – Können** und andererseits in der Bereitschaft der Ehrenamtlichen im **Zuhören – Wollen**. Diese beiden Eigenschaften sind allein betrachtet nicht viel, entfalten aber am Telefon eine enorme Wirkung.

Die 81 ehrenamtlichen Mitarbeiter kommen aus allen Berufsschichten, sind in den Landkreisen Ludwigslust, Parchim, Nordwestmecklenburg oder in den Städten Schwerin und Wismar zu Hause. Sie sind zwischen 29 und 81 Jahre jung, haben alle eine umfangreiche, an bundeseinheitlichen Standards orientierte Ausbildung genossen und bringen eine „Unmenge“ an Lebenserfahrung mit ein.

Ehrenamt bei der TelefonSeelsorge bedeutet: monatlich 12 Stunden Dienst am Telefon, 1,5 Stunden Supervision sowie eine Weiterbildung im Jahr - bedeutet: Zuverlässigkeit und Verantwortungsbewusstsein eines jeden Mitarbeiters.

Die TelefonSeelsorge arbeitet bewusst mit **Laienberatern/-seelsorgern** als Ergänzung zu den bestehenden psychosozialen Angeboten der Region. Die Ehrenamtlichen mit ihrer Vielfalt an Lebenserfahrungen, beruflichen und sozialen Kompetenzen, mit ihrer eher spontanen Einfühlung und kreativen Konfliktlösungsstrategien sind ein besonderer Schatz: Ihre Vielfalt steht der Vielfalt der Problemen von Anrufern gegenüber. Die Anrufer muten den Mitarbeitern der TelefonSeelsorge in kaum überbietbarer Dringlichkeit Menschsein zu. Vielfältig geht es um Zuwendung, um gemeinsames Aushalten, um Trost. Diese „Pflege der Seele“ kann man nicht studieren und auch das gelernte Handwerkszeug hilft da nur bedingt weiter. Diese Fähigkeit entspringt der Motivation zu diesem besonderen ehrenamtlichen Dienst. Ehrenamtliche bringen als Laien in der Regel mehr Enthusiasmus und eine stärkere, weil freiere Motivation ein als professionelle Helfer. Sie haben oft mehr Geduld auch mit schwierigen Klienten. Ihr Einsatz ist zeitlich begrenzt, und deshalb gehen sie die vielen Probleme oft unbekümmerter und unvoreingenommener und mit größerer Wärme an als Professionelle.

Ein „hörendes Herz“, das einfühlsame Verstehen und Begleiten ist das Angebot der ehrenamtlich Arbeitenden. Die Telefonseelsorgerinnen und Seelsorger sind Wächter, die rund um die Uhr bereit stehen, falls sie gebraucht werden. Sie tun dies – gut ausgebildet und begleitet – als Menschen für andere Menschen, als einen **Dienst an der Gesellschaft**.

Im Jahr 2009 haben 22 191 Menschen Hilfe bei der TelefonSeelsorge gesucht und in vielen Gesprächen haben sowohl die Anrufer als auch die Mitarbeiter am Telefon erlebt, dass ein vertrauliches Gespräch helfen kann, Leid zu lindern, Wege zu entdecken. Dies sind kostbare Momente und der wirkliche Dank für die geleistete Arbeit.

Aber auch mit dem Gefühl von Ohnmacht und dem Wissen um die Begrenztheit der Möglichkeiten des Telefons werden die Ehrenamtlichen konfrontiert. Es ist nicht möglich, in den persönlichen Kontakt mit den Anrufern zu treten, direkt und unmittelbar zu helfen. Hier müssen die Mitarbeiter der TelefonSeelsorge auf das psychosoziale Netz einer Kommune oder eines Landkreises zurückgreifen und vermittelnd tätig werden.

Damit nicht das Bild des sich ausschließlich aufopfernden TelefonSeelsorgers entsteht, sei an dieser Stelle darauf hingewiesen, dass der Dienst am Telefon ein Geben und Nehmen ist. Das Ehrenamt bereichert die Mitarbeiter, ein „Danke, dass Sie mir zugehört haben. Das tat gut!“ tut auch der Telefonseelsorgerseele gut; zu spüren, dass die eigene Not im Vergleich häufig in einem anderen Bild erscheint und sich der eigene Blickwinkel weitet; die netten Kollegen zu treffen und gemeinsam mit ihnen diese wichtige Arbeit zu tragen, gehören neben der Ausbildung zum Reichtum der Ehrenamtlichen.

Kein Telefonseelsorger übt sein Ehrenamt aus Prestige Gründen aus, denn sie engagieren sich im Verborgenen, arbeiten **anonym**, um selbst geschützt zu sein. Sie nehmen bewusst in Kauf, dass sie für ihre Tätigkeit kein öffentliches Ansehen erwerben können. Trotzdem ist die Arbeit in der TelefonSeelsorge für viele sehr attraktiv. Die anfängliche Motivation wie Helfen und etwas Gutes zu tun oder eine sinnvolle Tätigkeit auszuüben, wandelt sich häufig. Gleichwertig wichtig wird die Zugehörigkeit zum Team der TelefonSeelsorge, die Teilnahme an Aus-, Weiterbildungen und Supervision und die damit einhergehende verbesserte Fähigkeit, das eigene Leben zu bewältigen.

Die Diensterfüllung gestaltete sich im Jahr 2009 folgendermaßen:

81 Ehrenamtliche waren zum Dienst am Telefon beauftragt, 9 Mitarbeiter kurzzeitig beurlaubt, 53 Mitarbeiter sind ihrer Dienstverpflichtung voll nachgekommen, 7 Mitarbeiter nicht, 21 Mitarbeiter haben zum Teil weit mehr Dienste geleistet. Diesem Einsatz ist es zu verdanken, dass das Seelsorgetelefon zu 96,8 % im Jahr besetzt gewesen war. Im Vergleich zu den Vorjahren eine deutliche Steigerung:

	2006	2007	2008	2009
Auslastung in %	82	85	91,8	96,8

2.2. Das Hauptamt

Damit der Umfang an ehrenamtlicher Arbeit qualifiziert erfolgen kann und die Mitarbeiter verantwortlich begleitet werden, sind feste hauptamtliche Ansprechpartner unerlässlich.

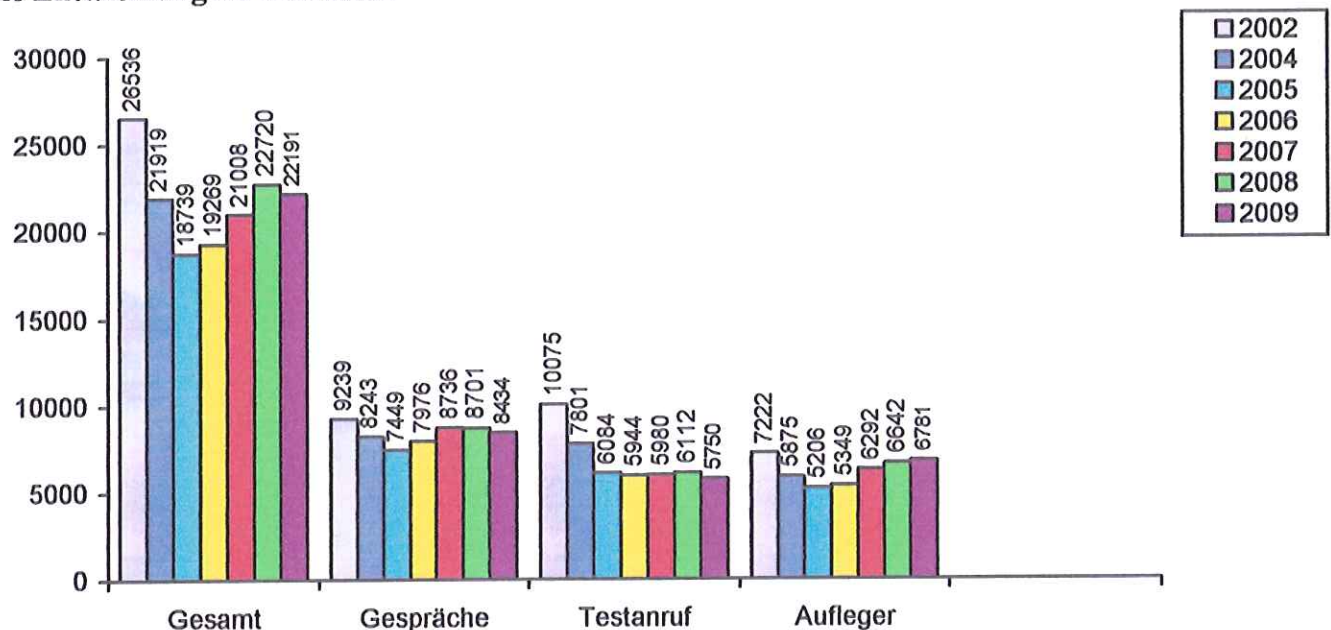
Das Team der hauptamtlichen Mitarbeiter besteht seit September 2009 aus drei Mitarbeitern, die sich 1,25 Personalstellen teilen. Dieses knappe Zeitbudgets wurde so eingesetzt, dass in der Woche i.d.R. jeweils vor- und nachmittags ein/e Mitarbeiter/in im Büro zu erreichen ist. Damit hat sich die Erreichbarkeit der hauptamtlichen Mitarbeiter etwas, jedoch noch nicht ausreichend, erhöht.

Zu den Aufgaben der Mitarbeiter zählen u.a. die fachliche, seelsorgerliche Anleitung und Begleitung der Ehrenamtlichen, die Organisation und Verwaltung der Abläufe in der Dienststelle, Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit sowie die Organisation von Supervision, Aus- und Weiterbildungen.

3. Die Anrufe

Im Jahr 2009 gingen in der Schweriner Telefonseelsorge insgesamt 22 191 Anrufe ein.

Die Entwicklung im Überblick



Im Vergleich zu den Vorjahren gab es im Jahresbericht immer eine Unterteilung in Gespräche, Scherz/Test- und Schweigeanrufe sowie Auflegern. Auch wenn die Statistik dies heute noch abfragt, muss aus fachlicher Sicht diese Aufteilung korrigiert werden, da es sich bei jeder Art um ein zu führendes Gespräch handelt.

Ausgehend von dem **Grundsatz**, dass alles, was Menschen tun, in ihrem Kontext einen Sinn ergibt, gehen die Telefonseelsorger davon aus, dass jeder Anrufer mit seinem Anruf einen bestimmten Zweck verfolgt. Was so einfach klingt, ist in der Praxis eine enorme Herausforderung und bedarf der Achtsamkeit und Übung.

3.1. Testanrufe von Kindern und Jugendlichen

Da sind zunächst die **Anrufe von Kindern und Jugendlichen**. Mit einem Prozentsatz von 26 % am Gesamtanruferaufkommen sind sie eine Gruppe von Anrufern, die das Telefon bewusst nutzen, um mit Erwachsenen in Kontakt zu kommen. Diese Gespräche verlaufen sehr unterschiedlich. Sie reichen von so genannten Standardgesprächen (mit den Themen Eltern, Schule, Gewalt, Mobbing, Verluste und Trauer,...) über verbale Beleidigungen der Telefonseelsorger bis hin zu fiktiven Themen, bei denen die Gespräche von den Jugendlichen zum Teil mitgeschnitten und ins Internet gestellt werden (YouTube).

Bei der ersten Gruppe, den so genannten Standardgesprächen, ist festzustellen, dass der anonyme kostenfreie Anruf bei der TelefonSeelsorge ein geeignetes Medium ist, um junge Menschen in seelischen Nöten nicht allein zu lassen und ihnen zu helfen. Häufig fehlt es an Vertrauen im sozialen Umfeld, an Mut zum ersten Schritt, an Informationen über Möglichkeiten und Grenzen sowie an Menschen, die sie ernst nehmen und ihre kindlichen/jugendlichen Sorgen nicht klein reden. Diese Gespräche fallen nicht in die Kategorie Testanruf.

Die zweite Gruppe dieser Anrufer, der Gruppe von Anrufen mit verbalen Beleidigungen, kann man unterteilen:

- Zum einen handelt es sich um junge Menschen, die sehr viel Gewalt von Erwachsenen i.d.R. im Elternhaus oder in der Schule erlebt haben und diese nun an andere Erwachsene **zurück- und weitergeben** wollen. Die **TelefonSeelsorge ist ein sanktionsfreier Raum**. Die Rufnummer wird nicht angezeigt und die Jugendlichen müssen keine Sanktion auf ihr Verhalten befürchten. Die Telefonseelsorger wissen, dass die ihnen zunächst entgegengebrachte Aggression nichts mit ihnen persönlich zu tun hat. Sie sind Blitzableiter. Manchmal gelingt es, wenn der Sturm vorüber gezogen ist, mit diesen Anrufern ins Gespräch zu kommen und gemeinsam zu schauen, was sie so aggressiv gemacht hat, was sich ändern soll oder kann. Manchmal gelingt dies nicht. Aber auch dann ist es hinterher für den Anrufer besser. Er hat erst einmal so richtig Dampf abgelassen. Nur für den Telefonseelsorger ist das nicht immer leicht einzuordnen und den Sinn zu erkennen. Dies bedarf der Reflektion und der Übung.
- Zum anderen handelt es sich um junge Menschen, die ihre Möglichkeiten und Grenzen, ihre Wirkung auf Erwachsene im sanktionsfreien Raum erproben wollen. Und so paradox es klingen mag, dieses Verhalten gehört zu den **Entwicklungsaufgaben** in der Pubertät. Junge Menschen müssen ihre eigene, männliche oder weibliche Rolle finden, müssen ein sozial verantwortungsvolles Verhalten entwickeln und ein Wertsystem als Richtschnur für eigenes Verhalten aufbauen. Beim Lernen, beim Ausprobieren kommt es zu Grenzüberschreitungen, die sich am Telefon in den verbalen Beleidigungen äußern.

Bei der dritten Gruppe, der Gruppe von Anrufern mit fiktiven Themen, handelt es sich um junge Menschen, die aus unterschiedlichen Motivationen heraus **testen**. Neugierig sein und alles ausprobieren gehört zum Jungsein ebenso wie der Umgang mit Zeit und Langeweile sowie die Lust am Verführen.



Die Unterscheidung, die Definition eines solchen Anrufes in **Scherz oder Test**, hat erheblichen Einfluss auf die Motivation der Ehrenamtlichen. Das, was auf den ersten Blick vielfach als Scherz erlebt wird, ist in der Reflektion ein Test und diese sind nicht zu vermeiden.

26 % am Gesamtgesprächsaufkommen bedeutet 5.750 Anrufe dieser Art im Jahr. Diese Anrufe gehören somit zum Alltag der TelefonSeelsorger und bringen so manch einen Ehrenamtlichen schon mal an die Grenze seiner Belastbarkeit. Da wird es Notwendig, sich deutlich zu machen, dass es in der TelefonSeelsorge keine Scherzanrufe gibt. Jeder Anrufer hat ein Anliegen, das es gilt, ernst genommen zu werden. Diese Anrufe dienen der Bewältigung von Entwicklungsaufgaben junger Menschen.

3. 2. Auflegeranrufe

Eine weitere, nicht ganz einfach zu verstehende Kategorie von Anrufen, sind die so genannten **Aufleger**. Im Jahr 2009 waren dies 6.781 Anrufe. Der Hintergrund dieser Anrufe ist einerseits aus dem Medium Telefon, andererseits häufig nur aus der Absicht der Anrufer und Wirkung auf den TelefonSeelsorger zu verstehen.

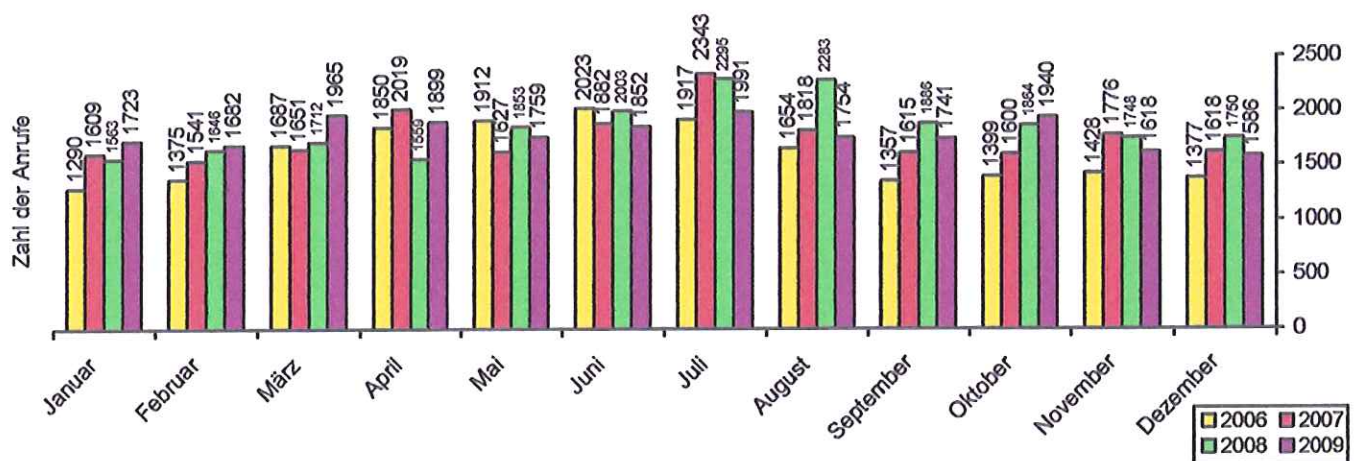
- Das **Medium Telefon** gibt den Anrufern die Möglichkeit, ohne Gesichtsverlust das Gespräch sofort zu beenden. Auf der einen Seite haben Menschen das Verlangen nach Nähe, Kontakt und Vertraulichkeit, andererseits haben sie aber auch genau davor Angst. Das versuchte Telefonat durch Auflegen des Hörers schnell zu beenden, ist eine Möglichkeit, sich dem eigenen Versuch dennoch zu entziehen. Auch gibt es Situationen, die so schwer wiegen, dass die Menschen keinen Ton herausbekommen und dann lieber wieder auflegen.

- Häufig kommt es zu Serien von Auflegern am Telefon. Unverständnis und Ärger sind die häufigsten Reaktionen der Mitarbeiter. Die **TelefonSeelsorge zu ärgern**, ist ein dahinter liegendes Motiv für dieses Verhalten (– leider). Wenn der Anrufer es schafft, den TelefonSeelsorger zu ärgern, dann hat er auch die Macht zu entscheiden, ob, wann und wie oft er dies tut. **Macht ausüben** ist der Gegenpol zu sich ohnmächtig fühlen und dies ist ein häufiges Gefühl von Menschen, die sich in der Gesellschaft auf der Verliererseite sehen.
- Auflegeranrufe können auch entstehen, wenn Menschen **überrascht** werden, entweder dadurch, dass sie eine Stimme am Telefon hören, oder es kommt jemand ins Zimmer, oder ein anderes plötzlich eintretendes Ereignis verhindert das Gespräch.

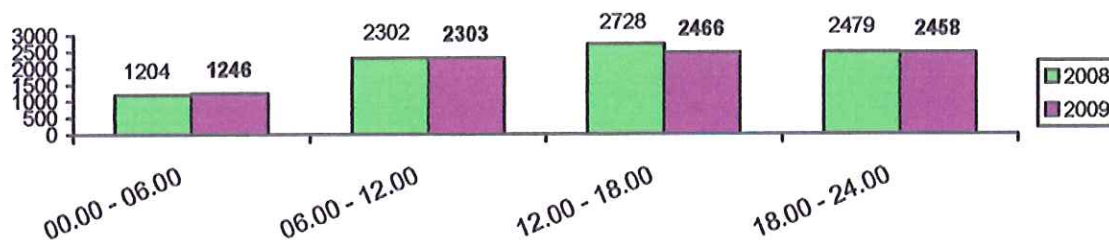
3.3. Standardgespräche

Die größte Kategorie von Anrufen sind mit 8 434 Anrufen die so genannten Standardgespräche. Hier liefert die Statistik differenzierte Daten gegliedert nach zeitlicher, personeller und inhaltlicher Komponente.

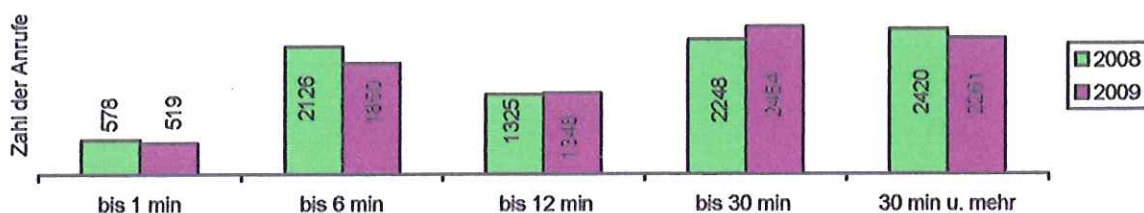
3.3.1. Die zeitlichen Komponenten Monatsaufkommen



Uhrzeit



Dauer der Telefonate

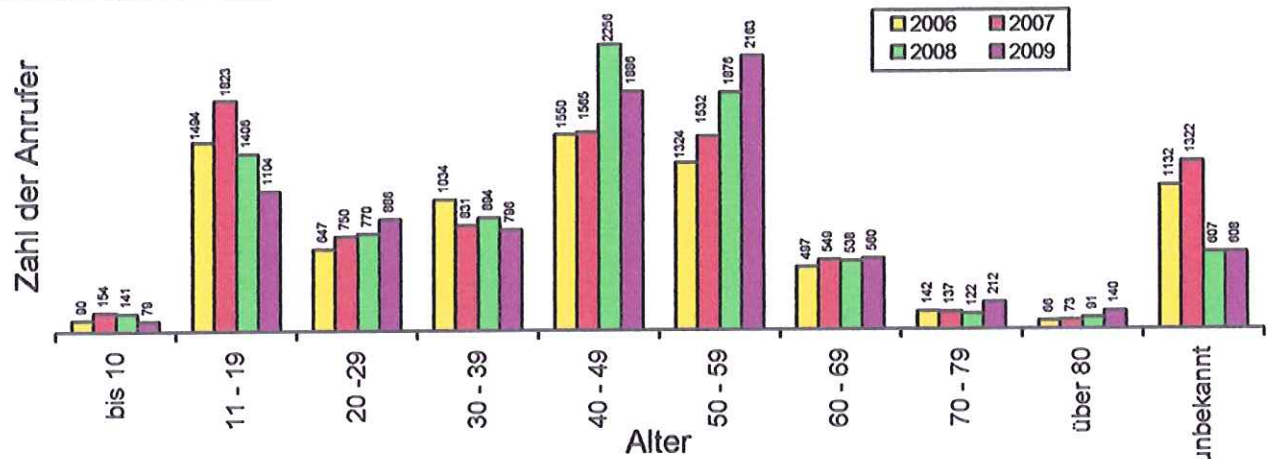


Festzustellen ist, dass sich in den Zeitkomponenten keine wesentlichen Änderungen zu den Vorjahren ergeben haben. Das Angebot der TelefonSeelsorge wurde auch im Jahr 2009 an allen Tagen im Jahr, zu jeder Tages- und Nachtzeit von Hilfesuchenden in Anspruch genommen.

Allein in den Nächten, wurden 3.704 Gespräche geführt. Gerade in diesen Zeiten gibt es kaum ein anderes Hilfsangebot, welches auf so niederschwelligem Wege zu erreichen ist. Selbst gute Freunde und Verwandte ruft man während dieser Zeit i.d.R. nicht an. Hier wird die wichtige Rolle der TelefonSeelsorge im Rahmen der psychosozialen Versorgung der Menschen besonders deutlich.

3.3.2. Die personellen Komponenten

Das Alter der Anrufer



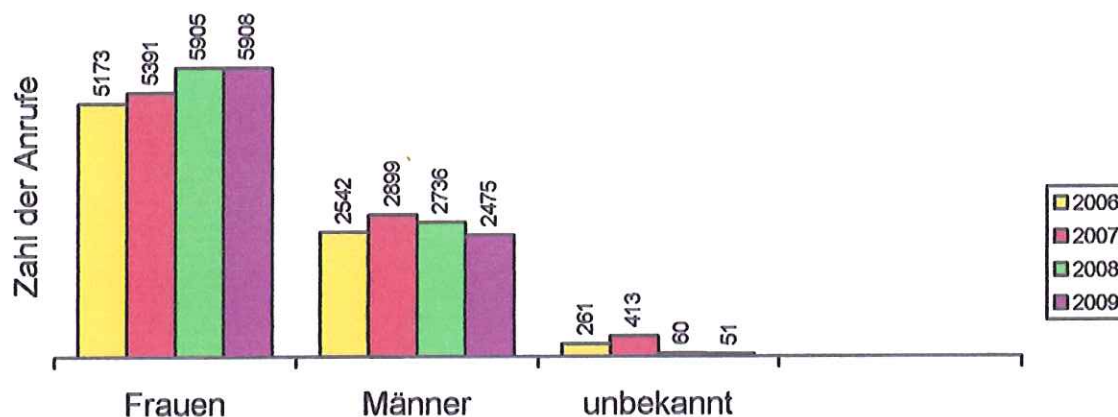
Betrachtet man das Alter der Menschen, die besonders häufig bei der TelefonSeelsorge anrufen, so fallen über die Jahre zwei Altersgruppen besonders auf:

Zum einen sind es mit 13 % die Gruppe der Kinder und Jugendlichen, zum anderen mit 48 % Menschen der Altersgruppe 40 – 60 Jahren.

Im Vergleich zu den Vorjahren ist festzustellen, dass die Anzahl von Anrufen Kinder und Jugendlicher mit 1.104 Anrufen einerseits immer noch recht hoch ist, andererseits seit 2007 sinkt. Weitere mediale Angebote der Unterstützung für junge Menschen sind entstanden, so die chat- und Mailberatungen, aber auch die Kinderschutzhotline und das Angebot „Jugend berät Jugend“ werden von jungen Menschen in Not genutzt. Die TelefonSeelsorge wird jedoch weiterhin stark von Rat suchenden jungen Menschen in Anspruch genommen.

Für die Gruppe der 40 – 60jährigen Anrufer ist das Angebot der TelefonSeelsorge eine Möglichkeit, intime Themen wie Partnerschafts- und Familienkonflikte, Sexualität, Trennung und Scheidung mit einem anderen Menschen zu besprechen und die Anonymität hilft, Hemmschwellen zu überwinden. Aber auch Fragen nach dem Sinn des Lebens, die sich häufig aus dem Kontext von Rollenübergängen, Arbeitslosigkeit und zunehmender Isolierung ergeben, beschäftigt diese Altersgruppe.

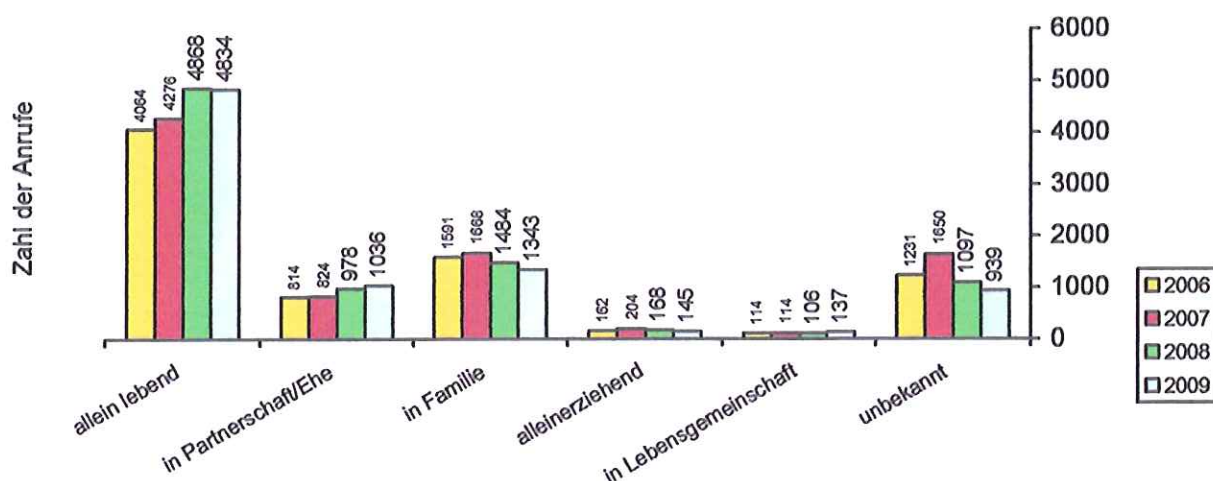
Die geschlechtsspezifische Verteilung der Anrufer



Die geschlechtsspezifische Verteilung der Anrufer hat sich 2009 im Vergleich zu den Vorjahren nicht geändert. Es rufen immer noch fast doppelt so viele Frauen bei der TelefonSeelsorge an als Männer. Diese Tatsache spricht dafür, dass Frauen wesentlich häufiger Hilfe und Unterstützung nachfragen als Männer dies tun. Es bedeutet jedoch nicht, dass Männer weniger Bedarf haben.

Die Lebensformen der Anrufer

Auch hier gab es keine gravierende Veränderung zu den Vorjahren. Fast die Hälfte aller Anrufer lebt allein. Besonders diese Menschen nutzen das Angebot der TelefonSeelsorge, um fehlende soziale Kontakt zu kompensieren. Kommen zusätzlich Probleme wie Arbeitslosigkeit oder finanzielle Not hinzu, entwickelt sich schnell eine Spirale der Ausweglosigkeit und schmerzlich empfundenen Isolierung. Oft hilft die TelefonSeelsorge mit ihrem Gesprächsangebot und kann zeitlich eine Überbrückung sein bzw. alte Verhaltensmechanismen und neue Wege aufzeigen.



3. 3. Die inhaltliche Komponente

Die Gesprächsthemen

Jedes Gespräch wird statistisch erfasst. Da die Themenbereiche sich überschneiden können, sind hier Mehrfachnennungen möglich.

Im Bereich der individuellen Lebensereignisse

	2006	2007	2008	2009
1. Sinn/Orientierung	452	426	1 135	1 605
2. Einsamkeit/Vereinsamung	797	985	2 118	2 021
3. physische Krankheit	852	966	1 248	1 602
4. psychische Krankheiten	1 200	1 468	2 210	2 598
5. Sucht	351	332	534	527
6. Suizid	110	86	189	212
7. Sterben, Tod, Trauer	284	263	438	709
8. Gewalt	213	200	302	345
9. Sexualität	883	963	1 166	800
10. Schwangerschaft	116	97	85	64

im Bereich der sozialen Beziehungen

11. Partner/in	1 393	1 319	1 572	1 623
12. Familie/Verwandtschaft	1 406	1 470	1 982	2 089
13. Freunde/Nachbarn/Kollegen	612	576	958	817

im Bereich des sozialen Umfeldes

14. Arbeit/Schule/Ausbildung	366	437	760	803
15. Wohnen/Freizeit	204	208	492	549
16. Geld/wirtschaftliche Fragen	374	319	731	741

17. Gesellschaft/Politik/Kirche	183	175	374	470
18. Sonstiges	2 000	2 463	1 238	996

Deutlich sind Veränderungen im Bereich der individuellen Lebensereignisse. Zugenommen haben Gespräche, in denen Menschen nach dem Sinn in ihrem Leben, nach neuen Wegen suchen und jene, in denen Anrufer mit psychischen Erkrankungen und Einsamkeit konfrontiert sind. Zudem ist die Zahl der Anrufe gestiegen, in denen Menschen über die vorzeitige Beendigung ihres Lebens nachdenken. Auch kam das Thema Tod, Trauer, Sterben 2009 häufiger vor.

Weitere Schwerpunkte lagen in den Bereichen der zwischenmenschlichen Beziehungen. Familiäre und partnerschaftliche Sorgen nehmen hier einen großen Platz ein.

4. Weiterbildung, Supervision und Ausbildung

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TelefonSeelsorge sind ehrenamtliche Mitarbeiter, die hohen Anforderungen und emotional starken Belastungen ausgesetzt sind. Daher ist es die Pflicht des Trägers, für eine gute Qualifikation und Begleitung zu sorgen. Supervision und Weiterbildung sind in Schwerin unerlässlicher und integrierter Bestandteil der Seelsorgearbeit. Im Jahr 2009 wurden 15 interessante Weiterbildungsveranstaltungen angeboten. Der Schwerpunkt lag im Bereich der gewaltfreien Kommunikation nach M. Rosenberg.

Jede Mitarbeiterin, jeder Mitarbeiter, der Dienst am Telefon macht, gehört einer Supervisionsgruppe an. Die Reflektion des Erlebten ist von immenser Bedeutung für die Gesunderhaltung der Mitarbeiter und für die Qualität der Arbeit am Telefon. Erfreulich ist festzustellen, dass 76 Mitarbeiter 75 % der Supervisionstermine wahrnahmen.

Die Ausbildung zum Telefonseelsorger bildet die Grundlage für den ehrenamtlichen Dienst. Im Mai 2009 beendeten 17 Menschen ihre einjährige Ausbildung und wurden zum Dienst am Telefon für drei Jahre beauftragt. Eine neue Ausbildung begann mit 19 Teilnehmern im September 2009.

5. Die Gremien

5.1. Der Sprecherrat

Der Sprecherrat besteht aus 9 gewählten Vertrauenspersonen der einzelnen Supervisionsgruppen, der Ehrenamtsvertreterin und der Leiterin der TelefonSeelsorgestelle. Die Aufgabe dieses Gremiums ist es, die Vernetzung zwischen den einzelnen Ehrenamtlichen und der Leitung herzustellen und die anstehenden Themen aus den Gruppen zu beraten.

Im Jahr 2009 hat der Sprecherrat 5 Mal getagt.

5.2. Die Beratergruppe

Die Beratergruppe besteht aus zwei gewählten Ehrenamtlichen, zwei gewählten Mitarbeitern der Supervisoren und zwei externen Beratern, eine aus der katholischen und einer aus der evangelischen Kirche sowie der Ehrenamtsvertreterin. Im Rahmen ihrer Fachkompetenz unterstützen und beraten sie die Leitung. Aus dieser Gruppe arbeitet ein Vertreter im Vorstand beratend mit.

Die Beratergruppe hat sich im Jahr 2009 ebenfalls 5 Mal getroffen.

5.3. Die RKO

Die Regionale Konferenz Ost ist der Zusammenschluss der Stellenleiter in der Region der ehemaligen DDR. Sie trifft sich zwei Mal im Jahr und dient der Vernetzung der Stellen auf Bundesebene. Auf beiden Sitzungen hat die Schweriner Stellenleiterin teilgenommen.

5.4. Das Ehrenamtsforum

Seit November 2007 werden die Ehrenamtlichen der TelefonSeelsorge Schwerin im Ehrenamtsforum Nord durch eine Mitarbeiterin vertreten. Ein Stellvertreter wurde ebenfalls gewählt. Damit ist der Weg in die überregionale Vernetzung geebnet. Auch hier gab es 2009 zwei Arbeitstreffen.

5.5. Die Vertretung der Ehrenamtlichen

Seit 2008 können die Ehrenamtlichen durch einen gewählten Vertreter an den Entscheidungen des Vorstandes der TelefonSeelsorge direkt mitwirken. Diese Aufgabe erfordert eine enge Kooperation mit der Leiterin der Stelle und eine Mitwirkung in allen Gremien der TelefonSeelsorge. Die Zusammenarbeit gestaltete sich auch im Jahr 2009 bereichernd und konstruktiv.

6. Besondere Ereignisse

Eine Vielzahl an Entwicklungen und Höhepunkten begleitete die Arbeit am Telefon und prägte das Jahr 2009.

- Mitte Januar 2009 trafen sich die Mitarbeiter der Schweriner Stelle zur jährlichen Vollversammlung und zum Neujahrsempfang. Auf der Tagung setzten sich die Ehrenamtlichen mit der Frage „Was ist ein gutes Gespräch?“ auseinander und hörten einen Vortrag zum Qualitätsmanagement. Ein Rückblick auf die geleistete Arbeit 2008 machte deutlich, wo die Arbeitsschwerpunkte für 2009 liegen mussten.
- Im Februar 2009 nahmen wir mit einem Präsentationsstand an der Ehrenamtsmesse teil. Viele Besucher nutzen die Chance, sich über die TelefonSeelsorge zu informieren.
- Im Mai fand die jährliche Beauftragungsfeier statt. Insgesamt 23 Ehrenamtliche wurden zum Dienst am Telefon berufen, darunter „17 frisch gebackene Ts'ler“, die dann das Team unterstützten. In diesem Rahmen wurden 18 Ehrenamtliche und 1 Supervisor aus ihrem Dienst bei der TelefonSeelsorge verabschiedet.
- Ebenfalls im Mai präsentierte sich die TelefonSeelsorge auf dem Gelände der Kirche am Ufer auf der BUGA. Viele vorbei schlendernde Menschen nahmen sich Visitenkarten mit der Rufnummer mit.
- Im Juni 2009 bekamen wir Besuch aus der TS-Stelle in Lübeck. Neben der Begegnung wurde zu Fragen des Abschiedes und der Trauer gearbeitet und die Buga genossen.
- Im August 2009 haben wir einen neuen Arbeitsplatz eingerichtet und im September 09 begann Herr Niemeyer den Dienst. Sein Arbeitsschwerpunkt liegt in der Begleitung der Ehrenamtlichen, in der Organisation der Weiterbildung sowie im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit.
- Ende September startete der neue Ausbildungskurs mit 19 Teilnehmern. Das Interesse der Menschen aus Schwerin und Wismar sowie aus den umliegenden Landkreisen war so hoch, dass nicht alle Bewerber berücksichtigt werden konnten.
- Gemeinsame Feiern gehören ebenso zur TelefonSeelsorge wie die Arbeit am Telefon. Sie bereichern die Gemeinschaft und geben neuen Schwung. Daher trafen sich im Dezember einige Ehrenamtliche zu einer Adventsfeier. Das „Scheußlichkeitswichteln“ hat allen viel Spaß bereitet und jeder hat wieder ein „nettes“ Geschenk als Andenken mit nach Hause nehmen dürfen.

Die Öffentlichkeitsarbeit erfolgte 2009 über Zeitungsartikel, Aufrufe in den Gemeindeblättern, über Präsentationstafeln, Aufklebern in Bussen und Straßenbahnen, Radiointerviews, Vorträge über die Arbeit der TelefonSeelsorge in Gemeinden, bei der Urania und in Serviceclubs.

Zur Finanzierung der Arbeit wurden Anträge bei den Sozialämtern im Einzugsbereich gestellt und die Arbeit der TelefonSeelsorge in den Sozialausschüssen erläutert. Die Stadt Schwerin

sowie die Landkreise Parchim, Ludwigslust und Nordwestmecklenburg unterstützen die Arbeit der TelefonSeelsorge. Die Hansestadt Wismar hat den Antrag auf Unterstützung bisher abgelehnt.

7. Ausblick

Die Ehrenamtlichen stellen sich mit jedem Dienst einer neuen Herausforderung. Sie wissen nie, was das Anliegen der Anrufer ist, müssen immer 100 % da sein. Und dann 20 Anrufe von Kindern, die testen, dazwischen 10 Aufleger! Wenn dann die Fragen auftauchen, „...was mache ich hier eigentlich, habe ich nichts anderes zu tun?...“, dann ist die Motivation für dieses Ehrenamt gefragt. Was motiviert, was demotiviert Ehrenamtliche im Dienst? Wie gehe ich mit Testanrufen um? -, das werden wichtige Fragen im Jahr 2010 sein.

Auch 2010 soll wieder eine neue Gruppe mit der Ausbildung beginnen. Damit die Arbeit der TelefonSeelsorge weiter ausgebaut werden kann, müssen Interessierte und für die Arbeit geeignete Menschen gefunden werden.

Zudem werden wir überlegen, ob es in der Zeit von 18.00 – 22.00 Uhr eine zweite Leitung geben soll.

Im Jahr 2010 sollen die Rufnummern mit einer neuen Plakatserie verstärkt beworben werden.

Parallel zur Arbeit der TelefonSeelsorge wird der Förderverein für die Arbeit der Telefonseelsorge Schwerin in die Öffentlichkeit treten.

Neu auf dem Plan für 2010 steht als Dankeschön für die geleistete Arbeit ein Sommerfest für die Ehrenamtlichen.

Und wie jedes Jahr liegen vor uns 8. 760 Stunden Dienst am Telefon, die es gilt, zu leisten.

Uta Krause
Leiterin der Telefonseelsorgestelle Schwerin

Schwerin, Januar 2010

8. Impressum

Herausgeber TelefonSeelsorge Schwerin, Pf 11 03 53
 19003 Schwerin
 Telefon: 0385 – 51 25 25
 Fax: 0385 – 581 07 17
 E-mail: buero@telefonseelsorge-schwerin .de

Träger der TelefonSeelsorge Schwerin:
Erzbischöfliches Amt Schwerin
Evangelisch – Lutherische Landeskirche Mecklenburgs
Caritas Mecklenburg e.V.
Diakonisches Werk der ev-luth. Landeskirche Mecklenburg e.V.

Bankverbindung:
Ev. Kreditgenossenschaft e.G. Schwerin
Konto: 64 00 213
BLZ: 520 604 10