

TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL

Jahresbericht 2007

Träger

**Kirchenkreis Bielefeld
Katholischer Gemeindeverband Minden-
Ravensberg-Lippe
Kirchenkreis Gütersloh
Kirchenkreis Halle
Lippische Landeskirche**

Vorwort

Die TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL ist eine gemeinsame Einrichtung der evangelischen und katholischen Kirche in der Region Bielefeld – Gütersloh – Halle – Lippe, offen für Menschen, die Klärung in persönlichen Problemen suchen. Die kirchlichen Träger zeigen in dieser Einrichtung ihr Interesse, die Anliegen und Nöte von Menschen ohne Vorbehalt aufzunehmen und sich zu beratenden und helfenden Gesprächen zur Verfügung zu stellen.

Der Jahresbericht 2007 der TS Bielefeld-OWL dokumentiert die Ergebnisse dieser Arbeit – am Telefon (Teil 2) und in der Mailberatung (Teil 3). Es gibt Rechenschaft über die Grundlagen und Rahmenbedingungen der TS-Arbeit, deren wichtigstes Kennzeichen ist und bleibt, dass sie von ehrenamtlich Mitarbeitenden geleistet wird.

Knapp einhundert Mitarbeitende bringen ihre Kompetenz und viel Zeit ein, um das Angebot sieben Tage die Woche rund um die Uhr zu gewährleisten. Sie ermöglichen allen Anrufenden einen einfachen Zugang zu einem kurzen Orientierungs- und Beratungsgespräch, das für Anrufende oftmals der Beginn eines Prozesses ist, in dem sie – auch über TS hinaus – ihre Anliegen klären und sich weitere Hilfen verschaffen.

Zusätzlich haben wir im vergangenen Jahr ein besonderes Projekt zusammen mit der Stadt Bielefeld begonnen: ein extra geschaltetes PflegeSorgenTelefon, über das wir diesmal schwerpunktmäßig berichten (Teil 4).

Unser Dank gilt den besonderen Förderern unserer Arbeit, die uns auch im Jahr 2007 nachhaltig unterstützt haben:

- Ø der Lion's Hilfe Bielefeld
- Ø der VA Werbeagentur, Harsewinkel und
- Ø unserem Förderverein.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß bei der Lektüre und freuen uns über Ihre Rückmeldungen.

Bielefeld, im Mai 2008

Inhalt

1.	Was gab es Neues im Jahr 2007	3
2.	Telefonberatung – Statistische Daten	4
	Ø Themen der Anruferinnen und Anrufer	
	Ø Alter der Ratsuchenden (Frauen und Männer)	
	Ø Lebenssituation (Frauen und Männer)	
	Ø Art der Beratungsgespräche	
	Ø Dauer der Beratungsgespräche	
	Ø Verteilung der Gespräche übers Jahr	
3.	Mailberatung – Statistische Daten	8
	Ø Geschlecht der Mailenden	
	Ø Alter der Mailenden	
	Ø Themen der Mailberatung	
4.	PflegeSorgenTelefon Bielefeld – ein Projekt	10
	Ø Idee und Konzept	
	Ø Erste Ergebnisse	
	Ø Öffentlichkeitsarbeit	
	Ø Bewertung im Rahmen von TS-Arbeit	
5.	TS intern – Einblick in die Organisation	14
	Ø Ehrenamtlich Mitarbeitende	
	Ø GruppenleiterInnen und Gruppen	
	Ø Hauptberuflich Beschäftigte	
	Ø Öffentlichkeitsarbeit	
	Ø Fundraising	
	Ø Mitarbeit in Gremien	
	Ø Besondere Veranstaltungsangebote	
	Abbildung der Region, für die die TS Bielefeld-OWL zuständig ist	18

1. Was gab es Neues im Jahr 2007?

Das Neue ist zunächst einmal das Alte: Das Entscheidende in der Arbeit der TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL im Jahr 2007 war wieder die Verlässlichkeit einer Tag und Nacht andauernden Präsenz am Telefon. Diese Präsenz ist unsere Basis und unser Kennzeichen. Sie zu gewährleisten bleibt unsere erste Aufgabe, die auch im Berichtsjahr 2007 wieder gelungen ist. Der Dank dafür gebührt allen Mitarbeitenden, die sich in diesem verbindlichen Ehrenamt engagieren. Durch den Jahresbericht wird ihre – in Anonymität und Verschwiegenheit geleistete – Arbeit sichtbar gemacht und gewürdigt.

Gleichwohl ist auch von Besonderem und Neuem zu berichten.

Ø Im Jahr 2007 waren es die Fortbildungsangebote, die einen besonderen Schwerpunkt setzten. In der Frühjahrstagung ging es um das Thema Nacht. TelefonSeelsorge ist in jeder Nacht für Anrufende und ihre Probleme und Lebensfragen da. So war es naheliegend, einmal die Besonderheiten des nächtlichen Erlebens in den Mittelpunkt zu stellen. Schlaf, Traum und Angst waren die drei Schwerpunktthemen unserer Tagung.

Eine Fortsetzung dieser Thematik ergab sich auf der Herbsttagung, in der es um Angst und Sprache ging: Wie Angst zur Sprache kommt, lässt sich sehr minutiös aufzeigen, wenn z.B. die Rede von Angstpatienten transkribiert und analysiert wird. Es war eine viele Fragen aufwerfende und nicht einfache Entdeckungsreise, auf die wir durch eine Linguistin und einen Psychiater mitgenommen wurden.

Bei einem Gesprächsabend kam das Thema der Borderline-Erkrankung durch die persönliche Erfahrung einer ehemals an dieser Störung erkrankten jungen Frau zur Sprache. Für das Gespräch, aber auch für die Mailberatung mit ‚Borderlinern‘ war es ein großer Gewinn, die Referentin zu erleben und damit auch ein Gefühl dafür zu entwickeln, dass und wie diese Krankheit überwunden werden kann.

Ø Am 3. September 2007 startete das PflegeSorgenTelefon Bielefeld – ein Projekt, das wir gemeinsam mit der Pflegeberatung der Stadt Bielefeld und dem Sozial- und Kriminalpräventiven Rat der Stadt geplant haben und nun durchführen.

Über längere Zeiträume war es konzipiert und wieder zur Seite gelegt worden, weil sich keine Möglichkeiten der Finanzierung fanden. Als schließlich die Lion's-Hilfe Bielefeld eine Starthilfe für das Projekt anbot, wurde die Idee seit Frühjahr 2007 wieder aufgegriffen.

Wir machen dieses Projekt zu einem Schwerpunktthema dieses Jahresberichts, ist es doch innerhalb unserer Arbeit ein Novum, das es wert ist, genauer analysiert zu werden.

2. Telefonberatung – Statistische Daten

Im Jahr 2007 kamen in der TS Bielefeld-OWL 26.190 Anrufe an. Das heißt im Vergleich zum Vorjahr eine Minderung um 6.000 Anrufe und damit eine deutliche Entspannung von Fehlschaltungen und Anfangsschwierigkeiten aus dem Beginn der Regionalisierung des D1-Mobilfunknetzes.

In dieser Gesamtzahl sind auch alle Fehlversuche enthalten, alle Aufleger und Schweigeanrufe. Erfreulich ist, dass die Zahl der Aufleger sich verringert hat, allerdings sind es immer noch ca. 5.000.

Auch die Zahl der Scherz- bzw. Testanrufe ist von 13.000 auf 10.000 zurückgegangen. Hier gibt es einerseits die jungen Anrufer, die aus Langeweile kostenfreie Nummern ausprobieren und das witzig finden. Andererseits kommt es hier auch zu kurzen Gesprächen, meist bis zu einer Minute, die aber je nach Situation auch zu Informationen oder dem Hinweis auf weitere Hilfsmöglichkeiten führen.

Gutgemeinte Hinweise in Theaterstücken oder im Kinderkanal auf die TelefonSeelsorge (oder auch auf das Kinder- und Jugendtelefon) bewirken eine Zunahme solcher Anrufe, die unsere Erreichbarkeit für Menschen in Not verringern.

In der Reflexion unserer Arbeit befassen wir uns immer wieder mit den Hintergründen von Jugendkultur und mit den Lebenswelten von Jugendlichen. 2007 gab es dazu einen besonderen Gesprächsabend mit Fachleuten aus der kirchlichen Jugendarbeit. Wir nehmen also die jungen Anrufenden ernst und wollen ihnen gerecht werden. Das bedeutet aber auch, dass wir im Fall von intentionaler Störung oder gar Beleidigung uns sehr strikt abgrenzen.

Bei der Zusammenstellung der Statistik beziehen wir uns nur auf Beratungsgespräche, die länger dauern als eine Minute.

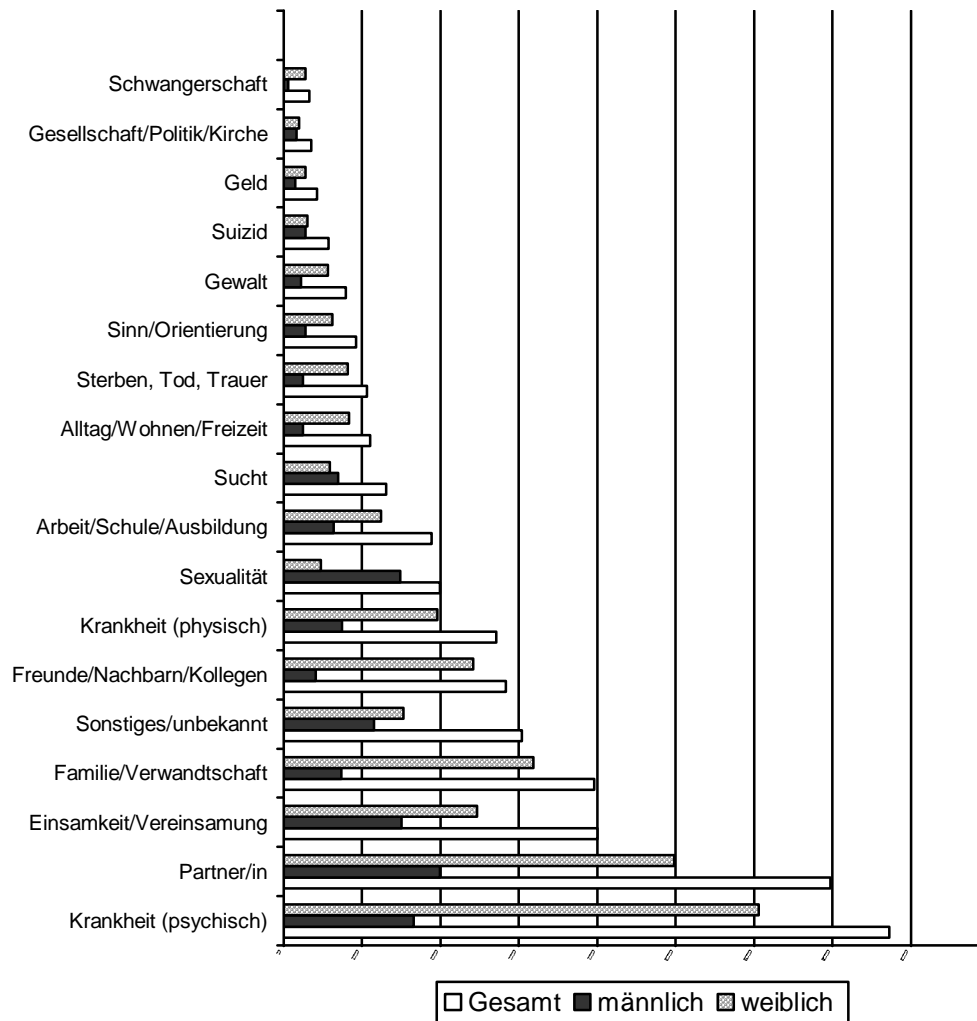
Themen der Gespräche

Die Themen der Gespräche bieten, nach Geschlecht sortiert, eine zusätzlich aufschlussreiche Information. Männer sind bei den Themen Sucht und Sexualität stärker repräsentiert als Frauen. Bei gesellschaftlichen Fragen und beim Thema Suizid sind beide Geschlechter nahezu gleich häufig vertreten. In allen anderen Themenfeldern überwiegen die Anrufe von Frauen bei weitem, oft um das Mehrfache die der Männer.

Insbesondere die Themen, die mit (schwierigen oder fehlenden) Beziehungen zu tun haben – wie Freunde/ Nachbarn, Familie/ Verwandtschaft, Partnerschaft, Einsamkeit – scheinen Frauen deutlich häufiger zu beschäftigen als Männer. Jedoch ist auch zu bemerken: Die absolut höchste Anzahl von Gesprächen mit Männern findet sich unter dem Thema Partnerschaft.

Auffallend ist auch der hohe Frauenanteil an Gesprächen, die psychische Erkrankungen zum Inhalt haben bzw. mit psychisch Erkrankten geführt werden. Das beruht sicher nicht nur auf der höheren Anzahl von Frauen mit psychischen Erkrankungen, sondern spiegelt auch hier eine größere Bereitschaft von Frauen, sich mit eigenen Problemen auseinander zusetzen.

Themen der AnruferInnen

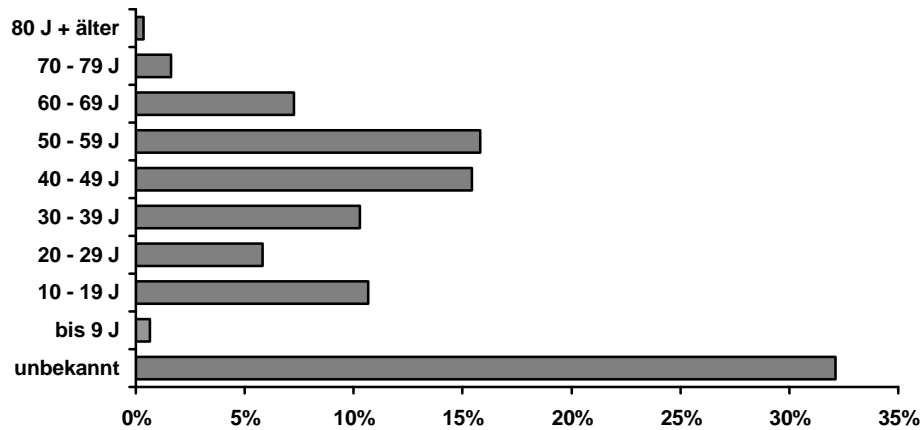


Alter der Ratsuchenden

Das Alter der Anrufenden ist – wie der hohe Anteil in der Rubrik ‚unbekannt‘ zeigt – oft sehr schwer zu schätzen. Auffallend ist, dass Männer in höherem Alter (ab 50 Jahre) selten Beratung suchen.

Für beide Geschlechter gilt, dass unser Angebot im Alter von über 70 Jahren nicht attraktiv zu sein scheint. Es ist zu vermuten, dass alte Menschen gerade *nicht* das anonyme Gespräch suchen.

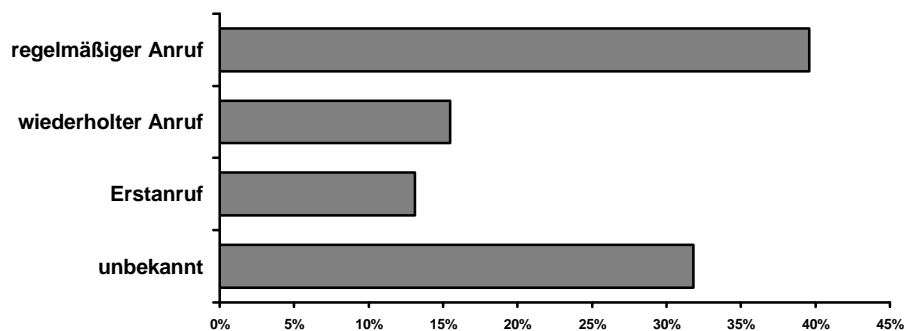
Alter der Ratsuchenden



Art der Beratungsgespräche

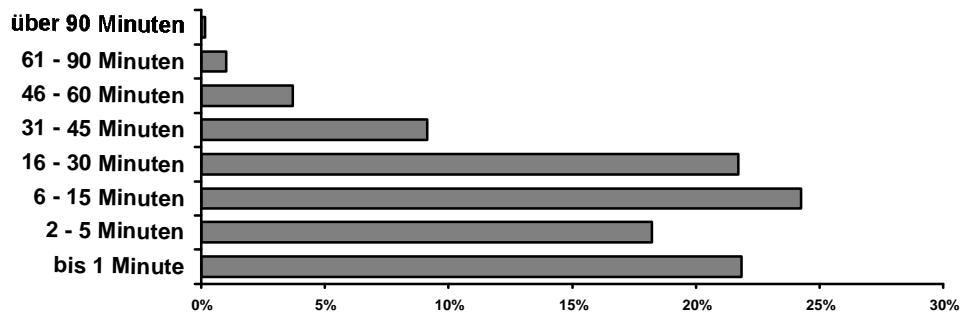
In den letzten Jahren hat sich der Anteil der regelmäßig Anrufenden erhöht. Es handelt sich zumeist um Menschen, die psychisch erkrankt sind und sich bei der TS zusätzlich oder überhaupt Beratung und Hilfe verschaffen. Die hohe Quote in der Rubrik ‚unbekannt‘ weist auf die Schwierigkeit, Erstanrufer zweifelsfrei zu erkennen.

Art der Beratungsgespräche



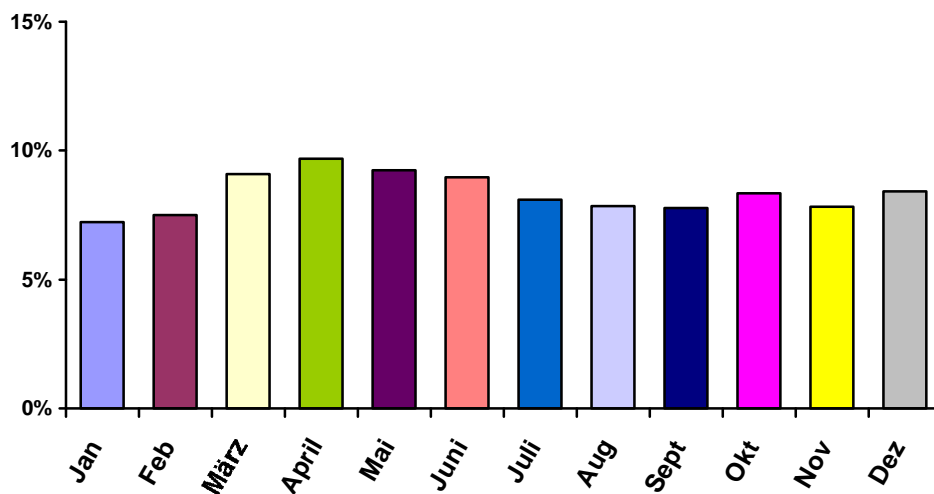
Dauer der Beratungsgespräche

Die Dauer der Gespräche spiegelt wieder, dass wir ein Kurzzeitberatungsangebot machen. Jedoch sind gelegentlich auch längere Gespräche notwendig, die gleichzeitig die Erreichbarkeit für andere Anrufende verringern.



Verteilung der Gespräche übers Jahr

Abschließend zeigt die Verteilung der Gespräche über das Jahr 2007 eine hohe Konstanz der Inanspruchnahme unseres Angebots. Für die Mitarbeitenden bedeutet das eine kontinuierlich hohe Anforderung, sich den Fragen und Problemen der Anrufenden zu stellen.



3. Mailberatung – Statistische Daten

Auch im Jahr 2007 haben sich neun Mitarbeitende der TS Bielefeld-OWL in der Mailberatung engagiert.

Sie haben in der Hälfte der Kontakte mehr als eine Mail mit den Ratsuchenden gewechselt und insgesamt über 240 Antwortmails geschrieben, in 7 Prozent der Kontakte kam es sogar zu mehr als 10 Erwidernungen.

Mittlerweile können alle Mitglieder dieser Gruppe auf viele Mailberatungen in den letzten Jahren zurückblicken und haben großes Können auf diesem Gebiet erreicht.

Dieser Arbeitszweig stellt eine ganz besondere Anforderung an die Mitarbeitenden und wird nur von denen ausgeübt, die schon lange Erfahrung mit der Telefonberatung haben.

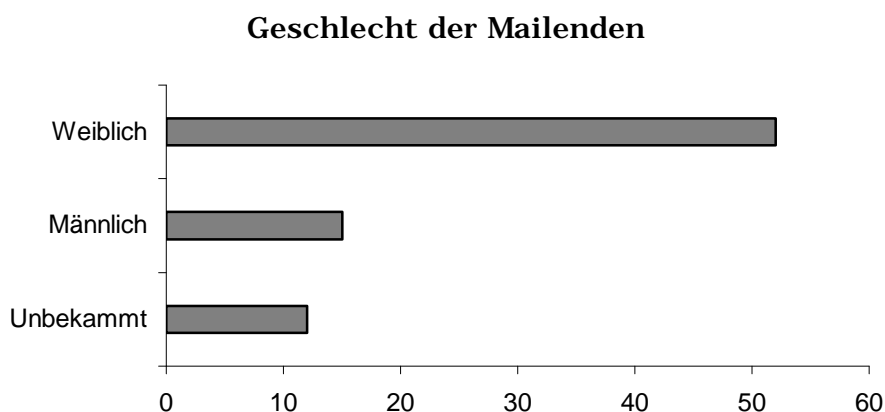
Vieles ähnelt der TS-Arbeit am Telefon, wie beispielsweise die reine Begrenzung auf den Kontakt über ein Medium oder die Tatsache, dass Probleme geschildert werden, bei denen es nicht in erster Linie um konkrete Lösungen geht, sondern eher um mittragen und verstehen.

Unterschiedlich sind aber die Bedingungen der Kontakthäufigkeit. In diesem Bereich kommt es öfter zu mehrmaligen Kontakten zwischen Mailenden und Beratenden, und zwar ausschließlich zwischen denselben Personen.

Oft geht es in solch einem Fall darum, Ratsuchende bei ihrer Entscheidung und dem Weg zu professioneller Hilfe zu begleiten. Aber auch Ersatz für freundschaftliche oder familiäre Kontakte wird von den Mailern gewünscht, auch damit müssen die BeraterInnen umgehen.

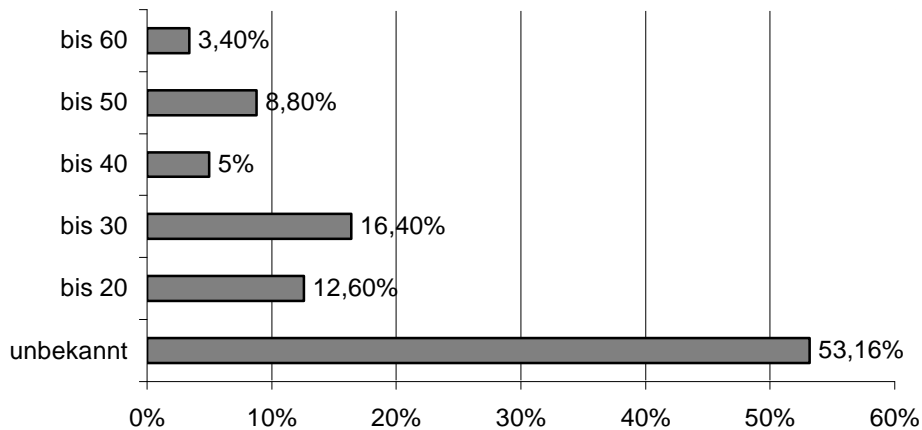
Mit den Jahren hat sich gezeigt, dass auch hier klare Absprachen über das Ziel des Briefwechsels den Kontakt erleichtern und zu deutlicherer Zufriedenheit mit dem Verlauf führen.

Die Verteilung des Anteils von Frauen und Männern unter den Ratsuchenden entspricht den für das Telefon ermittelten Zahlen



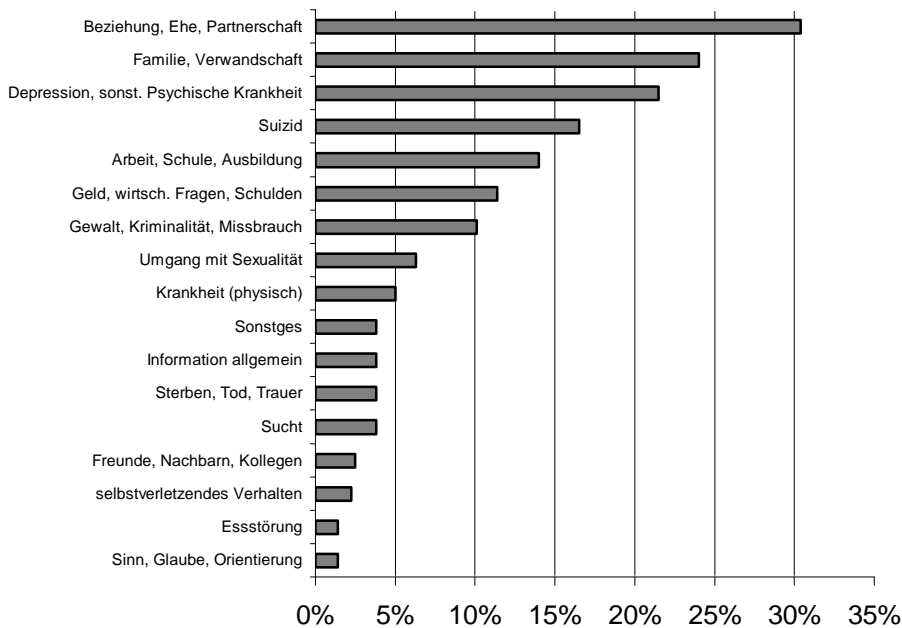
Die Altersverteilung hingegen zeigt mehr die Nutzung durch jüngere Ratsuchende, aber auch die Altersgruppe der über 50jährigen ist durchaus vertreten.

Alter der Mailenden



Die Themen sind wie am Telefon besonders durch Beziehungsprobleme und psychische Krankheiten bestimmt, wobei das Thema Suizid häufiger als am Telefon klar benannt wird.

Themen der Mailberatung



Bei deutlich geäußerten Suizidgedanken oder -absichten ist es den TS-Mitarbeitenden – durch die Antwortverzögerung – noch viel weniger möglich, Einfluss zu nehmen, und die Hilflosigkeit ist noch einmal gesteigert. Solche Mailkontakte, die nach einer Suiziddrohung abbrechen, sind ganz besonders belastend und bedürfen der besonderen Begleitung in der Supervision.

Also reizt die Arbeit in diesem Aufgabenkreis aufgrund ihrer hohen Anforderung, aber auch aufgrund des länger andauernden Beratungskontakts. Die Mitarbeitenden jedenfalls arbeiten mit großer Ernsthaftigkeit, Selbstständigkeit und Zuverlässigkeit in der Mailberatung als Teilbereich der Telefonseelsorge Bielefeld-OWL.

4. PflegeSorgenTelefon Bielefeld – ein Projekt

4.1 Idee und Konzept

Das PflegeSorgenTelefon Bielefeld (PST) ist ein Projekt, das von drei Institutionen getragen wird:

- Ø vom Sozial- und Kriminalpräventiven Rat der Stadt Bielefeld (SKPR),
- Ø von der Pflegeberatung der Stadt Bielefeld und
- Ø von der TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL.

Außerdem war die Fakultät für Gesundheitswissenschaften der Uni Bielefeld während der Phase der Konzeptionierung durch einen Mitarbeiter beteiligt.

Die Idee stammt aus der Arbeitsgruppe „Gewalt gegen ältere Menschen“ des SKPR, die sich mit Konflikten in Pflegebeziehungen befasst hat. Die Zielsetzung dieser Arbeitsgruppe war es, ein Angebot zu schaffen, das der Vermeidung und Entspannung von Konfliktsituationen in der Pflege dient. Ein telefonisches Angebot mit dieser Zielvorstellung gibt es bereits in mehreren Großstädten und Bundesländern.

Es geht darum, dass Menschen im Kontext von Pflegebedürftigkeit neben sozialrechtlicher Hilfestellung auch emotionale Unterstützung brauchen, damit schwierige Konfliktsituationen entspannt werden und häusliche Gewalt im Zusammenhang von Pflege vermieden wird. Dabei geht es um einen strukturell weitgefassten Gewaltbegriff, „der ein Verhalten oder Unterlassen beinhaltet, das andere in ihrer Würde verletzt, sie verunsichert oder ängstigt, sie in ihrer Freiheit einschränkt, sie in die Isolation treibt oder ihre leiblichen, seelischen oder geistigen Bedürfnisse unbeachtet lässt.“ (Projektskizze)

In der ersten Planungsphase des Projekts ist der gegenwärtige Stand der Realität von hilfe- und pflegebedürftigen Menschen diskutiert worden. Dass der ganz überwiegende Teil von pflegebedürftigen Menschen in privaten Haushalten lebt, verdankt sich den Pflegeleistungen in den Familien und damit zumeist ihrer weiblichen Mitglieder. Es ist positiv zu würdigen, dass diese Leistungen oft mit einer großen Selbstverständlichkeit erbracht werden.

Gleichfalls wird in verschiedenen Untersuchungen aufgezeigt, dass es in Pflegesituationen, die oftmals in langjährigen Prozessen verlaufen, neben der Belastung durch die direkte Pfl egetätigkeit zu seelischer und emotionaler Überlastung kommt. Dabei ist die Rollenveränderung in der Familie von Bedeutung und überhaupt die familiäre Aufteilung der Verantwortung für die zu pflegende Person.

Insbesondere psychische Veränderungen von demenziell erkrankten Angehörigen stellen die übrigen Familienmitglieder vor schwer lösbare Aufgaben, weil mit solchen Veränderungen ein Beziehungsverlust einhergeht. Bei allen Betroffenen kann es verstärkt zu aggressiven, aber auch depressiven Reaktionen kommen.

Hinzu kommt oft ein Angebundensein rund um die Uhr, das das gewohnte soziale Leben einer Familie verändern und einschränken kann.

Schon diese wenigen Hintergründe machen die Einrichtung eines PflegeSorgenTelefons plausibel. Dieses Beratungsangebot zielt auf die emotionale Unterstützung der Anrufenden, die – entsprechend den

Rahmenbedingungen der TelefonSeelsorge - anonym, niedrigschwellig und in einer unbelasteten Atmosphäre über ihre Sorgen und Probleme sprechen können.

Ziele des PflegeSorgenTelefons sind:

- Ø Vermeidung von Gewalt in Pflegebeziehungen
- Ø Entschärfung einer akuten Not-/ Überforderungssituation
- Ø Erarbeitung erster Handlungsmöglichkeiten
- Ø Emotionale Unterstützung der Betroffenen
- Ø Aufarbeitung seelsicher Problemlagen
- Ø Information über weitergehende Hilfen.

Zielgruppen sind zu pflegende Menschen sowie alle, die sie betreuen, Angehörige, Nachbarn, ehrenamtliche, aber auch professionelle Kräfte.

Das Beratungskonzept schließt sich in den Leitgedanken, in der theoretischen Orientierung sowie in Methoden und Techniken der Beratung an die Beratungsarbeit der TelefonSeelsorge an. Darüber hinaus erhalten die Mitarbeitenden des PflegeSorgenTelefons Fortbildungen zu folgenden Themen:

- Ø Sozialrechtliche Grundlagen bei Hilfe- und Pflegebedürftigkeit
- Ø Unterstützungsangebote in Bielefeld
- Ø Gerontopsychiatrische Krankheitsbilder
- Ø Probleme pflegender Angehöriger

Weiterbildung und Supervision unterstützen die Beratungskompetenz. Ebenso gibt es eine kontinuierliche Dokumentation und Auswertung der Beratungsgespräche.

Die Projektlaufzeit ist zwei Jahre.

Die Rufnummer ist eine einprägsame Ortsnetznummer (0521/ 5 22 22 50). Die Erreichbarkeit ist auf Montag morgen (9 bis 13 Uhr) und Freitag nachmittags (16 bis 20 Uhr) beschränkt

Eine Gruppe von zwölf ehrenamtlich Mitarbeitenden der TS leistet den Dienst am PflegeSorgenTelefon in zwei Schichten pro Woche zusätzlich zu ihrer TS-Mitarbeit. Diese Mitarbeitenden erfüllen die oben genannten Voraussetzungen und sind darüber hinaus zumeist beruflich in Pflegeberufen tätig oder tätig gewesen. Das bedeutet, dass die Anrufenden auf fachlich kompetente BeraterInnen treffen, die sich ein zutreffendes Bild von der jeweiligen Situation machen können.

Diese Mitarbeitenden sind sehr an dieser spezifischen Beratung interessiert. Im Unterschied zum Dienst am Telefon der TS können sie hier ein bestimmtes Thema erwarten, in dem sie sich auskennen. Die Tatsache, dass es sich um eine ganz neue Erfahrung in der TelefonSeelsorge handelt, fördert die Entwicklung eines Selbstverständnisses: ‚Wir erfinden das PflegeSorgenTelefon Bielefeld.‘

4.2 Erste Ergebnisse (auf der Basis von 6 Monaten)

Anzahl der Gespräche: In den Zeiten des PST (montags von 9 bis 13 Uhr und freitags von 16 bis 20 Uhr) zählen wir im Durchschnitt zwei Gespräche pro Woche. Das erscheint uns aus Perspektive der TelefonSeelsorge sehr gering,

ist aber durchaus vergleichbar mit den Anfangserfahrungen ähnlicher telefonischer Angebote zu Pflegekonflikten.

Die Gesprächsdauer: Nur wenige Gespräche sind kurz, die ganz überwiegende Zahl der Gespräche dauert zwischen 10 und 70 Minuten.

Anrufende sind zumeist Angehörige von pflegebedürftigen Menschen (Kinder, Eheleute), gelegentlich Freunde oder Nachbarn. Nur in zwei Fällen gab es bisher den Anruf einer pflegebedürftigen Person.

Themen (nach Häufigkeit der Nennungen)

- Wohnen, Alltag, Wohnsituation, Wohnungswechsel
- Physische Krankheiten
- Psychische Krankheiten (vorab: Demenz)
- Probleme der pflegenden Angehörigen
- Pflegeeinrichtungen, Pflegedienste, Pflegepersonal (hier auch Klagen)
- Rechtsfragen, Betreuung, Vollmachten, Erbschaften
- Geld, wirtschaftliche Fragen
- Probleme (der Pflegenden) mit Familie, Geschwistern
- Freunde, Nachbarn (die sich Sorgen machen)
- Einsamkeit
- Sterben, Tod, Trauer
- Sinn, Schuldfragen
- Träger, Behörden
- Pflegekasse
- Suizid

Das Thema Gewalt wird gesondert abgefragt und differenziert in: körperliche Gewalt, seelische Gewalt, finanzielle Schädigung, Vernachlässigung, Freiheitsentzug, Einschränkung eigenen Willens, ruhigstellen. Es ergeben sich wiederum nach Häufigkeit der Nennung:

- finanzielle Schädigung
- körperliche Gewalt
- Vernachlässigung
- ‚böse Worte‘.

Anliegen ist in fast allen Kontakten

- Entlastung und
- Information

Zu den Interventionen der BeraterInnen gehören neben der entlastenden Gestaltung des Gesprächs und der Weitergabe von Informationen auch die Hinweise auf

- | | | | |
|---|-------------------------------|---|---------------------|
| - | Betreuungsstelle der Stadt BI | - | Selbsthilfegruppen |
| - | AWO, einzelne | - | Kirchengemeinden |
| | Hilfeprogramme | - | Bezirkssozialarbeit |
| - | Hausarzt | - | Schmerzambulanz |
| - | Pflegeeinrichtungen | - | Psychiatrie |
| - | Kurzzeitpflege | - | Wohngruppen |

4.3 Öffentlichkeitsarbeit

Die Öffentlichkeitsarbeit für das Projekt ist eine große Aufgabe für alle drei Projektpartner. Alle Aufgaben – von der Entwicklung des Namens und des

Logos über die Erstellung der Materialien und die Organisation der Verteilung und medialen Verbreitung – sind von Mitgliedern der Projektgruppe, zu der auch eine Mediendesignerin gehört, geleistet worden.

Ermöglicht wurde der Start durch die finanzielle Unterstützung der Lion's Hilfe Bielefeld, aber auch durch Verkehrsbetriebe MoBiel und bvo und viele Kirchengemeinden, die die Öffentlichkeitsarbeit unterstützen. Dadurch hat sich das beteiligte Netzwerk nochmals vergrößert und es wird sichtbar, dass das Angebot PST – wenn auch erst allmählich – zu einem Begriff wird.

4.4 Bewertung des Projekts im Rahmen von TelefonSeelsorge

Die Schaltung eines zusätzlichen Telefons für eine besondere Anrufergruppe ist – soweit aus Bielefelder Perspektive wahrnehmbar – ein Novum innerhalb der TS-Arbeit. Deshalb gilt es, nochmals genauer zu fragen, ob und wie dieses zusätzliche Angebot zur TS passt.

In der Namensgebung haben wir darauf geachtet, dass – mit dem Stichwort *Sorge* – die Verbindung zwischen den beiden Telefonangeboten sichtbar wird. Insgesamt machen die ersten Erfahrungen deutlich, dass das PST einen Gewinn für die TS-Arbeit bedeutet. Schon jetzt geben Mitarbeitende einzelne Hinweise von einem Angebot zum anderen. Auch ist während der Zeit, in der das PST unbesetzt ist, ein Anrufbeantworter mit dem Hinweis auf TS geschaltet.

Positiv ist auch, dass die (einschlägig erfahrenen) Mitarbeitenden sehr offen und bereitwillig auf diese Ausweitung der Arbeit eingegangen sind. Sie können ihre spezifischen Erfahrungen nutzen und gezielter beraten. Das ist vor allem das Motiv für ihre Mitarbeit.

Unabhängig davon, ob dieses Projekt dauerhaft installiert wird, lässt sich sagen: TS insgesamt gewinnt in einem speziellen Problemfeld zusätzliche Beratungskompetenz und gibt u.U. auf die Dauer ein deutlicheres Bild einer differenzierten Beratungsagentur.

Problematisch ist in der Praxis die Erfahrung, dass die große Differenz zwischen der Frequentierung von TS und PST die Mitarbeitenden am PST nicht in der von ihnen selbst gewünschten Intensität fordert. Es müssten – schlicht gesagt – einfach mehr Menschen dieses neue Angebot annehmen. Hier die nötige Geduld aufzubringen, ist eine anspruchsvolle Aufgabe.

Positiv zu vermerken ist abschließend, dass eine erste Auswertung des PST durch eine Gesundheitswissenschaftlerin der Uni Bielefeld erfolgt, die neben der Sichtung der Dokumentation qualitative Interviews mit den Mitarbeitenden durchgeführt hat. Die Ergebnisse ihrer Untersuchung werden zu gegebener Zeit auf unserer Homepage nachzulesen sein.

5. TS intern – Einblick in die Organisation

Die TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL wird von fünf kirchlichen Organisationen getragen, die im sog. Trägersausschuss miteinander kooperieren:

- Ø Für den Kirchenkreis Bielefeld (Rechtsträger):
Superintendentin Regine Burg, Vorsitzende
- Ø Für den Katholischen Gemeindeverband Minden-Ravensberg-Lippe:
Pfarrer Dr. Dr. Markus Jacobs (stellvertr. Vorsitzender)
Rechtsanwalt Friedbert Teutenberg
- Ø Für den Kirchenkreis Gütersloh:
Pfarrerinnen Almut Gsänger
- Ø Für den Kirchenkreis Halle:
Pfarrerinnen Dagmar Schröder
- Ø Für die Lippische Landeskirche:
Kirchenrat Andreas Christian Tübler

5.1 Ehrenamtlich Mitarbeitende

Die Zahl der Mitarbeiterinnen ist im Jahr 2007 erfreulich hoch gewesen: Insgesamt haben sich 98 Mitarbeitende am Telefon bzw. in der Ausbildung engagiert.

Die Verteilung nach Geschlecht verwundert nicht im sozialen Ehrenamt: Von den 98 Mitarbeitenden sind 82 Frauen, 16 Männer.

In der Ausbildungsgruppe finden sich 9 Frauen und 3 Männer.

Die größte Gruppe der Mitarbeitenden, nämlich 53, sind 45 – 60 Jahre alt. 23 Mitarbeitende sind über 60 Jahre alt.

18 Mitarbeitende sind 30 – 44 Jahre alt.

4 Mitarbeitende gehören zur Gruppe der unter 30jährigen.

Diese Mitarbeitenden kommen aus unterschiedlichsten beruflichen, sozialen und familiären Kontexten.

9 Mitarbeitende (4 Frauen und 5 Männer) arbeiten zusätzlich in der Mailberatung und bilden eine eigene Supervisionsgruppe.

12 Mitarbeitende (11 Frauen und 1 Mann) arbeiten zusätzlich beim PflegeSorgenTelefon und bilden gleichfalls eine eigene Supervisions- und Fortbildungsgruppe.

5.2 GruppenleiterInnen und Aus- und Weiterbildungsgruppen

Die Aus- und Weiterbildung geschah im Jahr 2007 in 8 Gruppen von ca 12 Personen. Sie werden außer von den hauptberuflich Tätigen von 10 Gruppenleiterinnen und 2 Gruppenleitern, die auf Honorarbasis arbeiten, geleitet.

In 2007 gab es folgende Gruppen:

- Ø 1 Ausbildungsgruppe
- Ø 1 Fortsetzungsgruppe (Jahr nach der Ausbildung)
- Ø 6 Supervisionsgruppen

- Ø 1 Internetsupervisionsgruppe
- Ø 1 Gruppe PflegeSorgenTelefon (seit Mitte des Jahres)
- Ø 1 Ehemaligengruppe (geleitet von einer ehemaligen TS-Mitarbeiterin)

5.3 Hauptberuflich Beschäftigte

Hier gibt es keine Veränderung gegenüber dem Vorjahr. Die Aufgaben der Leitung, der Aus- und Weiterbildung, der Jahresplanung, der Organisation, der Verwaltung, der öffentlichen Repräsentation der Arbeit werden von den drei hauptberuflich Tätigen durchgeführt.

- Ø Dr. Hanni Berthold, Pfarrerin, Supervisorin (DGSv), Leiterin
- Ø Elisabeth Kamender, Dipl.Pädagogin, Psychodramaleiterin, stellv.Leiterin
- Ø Brigitte Schäfer, Sekretärin, Teilzeit

5.4 Öffentlichkeitsarbeit

Schwerpunkte der Öffentlichkeitsarbeit waren:

- Ø Vortragsarbeit in Kirchengemeinden und Gremien, u.a. auf der Lippischen Landessynode
- Ø Pressearbeit
 - mit der lokalen Presse
 - mit dem WDR
 - mit den kirchlichen Wochenzeitungen *Unsere Kirche* und *Der Dom*
- Ø Gottesdienste in verschiedenen Gemeinden des Kirchenkreises
- Ø Unterrichtseinheiten an der Bodelschwingschule Bethel und der Fachschule für Heilpädagogik.

5.5 Fundraising

Auch hier wurden die bewährten Kooperationen fortgesetzt mit:

- Ø VA Werbeagentur Harsewinkel, die im Jahr 2007 einen Schreibtischkalender mit Annoncen von Bielefelder Firmen produziert hat, der auf jeder Seite auch mit Logo und Spendenkonto der TS versehen war.
- Ø Lion's Hilfe Bielefeld
- Ø Förderverein der TS Bielefeld-OWL.

5.6 Mitarbeit in Gremien

Gremien der TelefonSeelsorge

- Ø Westfalenkonferenz (AG der 11 TS-Stellen in Westfalen)
- Ø Leiterkonferenz Vierzehnheiligen (Bundesebene der TS)
- Ø Internetbeirat (überregional)
- Ø Internetsupervision (überregional)

Gremien des Kirchenkreises Bielefeld

- Ø Kreissynode
- Ø Pfarrkonferenz
- Ø Konferenz der Gemeinsamen Dienste
- Ø Ausschuss für Seelsorge und Beratung (Vorsitz)

Ø Beirat Haus der Stille

Gremien des Dekanats

- Ø Runder Tisch City Kloster
- Ø Caritasfachkonferenz
- Ø Dekanatspastoralkonferenz

Gemeinsam mit den Projektpartnern

- Ø Projektgruppe PflegeSorgenTelefon Bielefeld

Gremien in der Stadt Bielefeld

- Ø PSAG Beratung und Therapie
- Ø Beirat des Krisendienstes

5.7 Besondere Veranstaltungsangebote 2007

Gesprächsabende

- Ø 27. Februar Aggression, Zwang, und Gewalt in der Psychiatrie - mit Dr. Regina Ketelsen, Oberärztin in Gilead III
- Ø 12. September Jugendliche heute - mit zwei Mitarbeitenden der kirchlichen Jugendarbeit
- Ø 5. November Borderline, Bewältigungsstrategien - mit Christiane Tilly, Bielefeld

Fachtagungen

- Ø 17./18. März Frühjahrstagung
NACHT: Ein Streifzug durch das Erleben von Schlaf und Traum, durch nächtliche Grenzerfahrungen - mit Elisabeth Brölemann, Schlaflabor Bielefeld, Peter Musall, Direktor des Burckhardthauses, Gelnhausen,
Dr. Christiane Heitmann, Oberärztin, Leiterin der Tagesklinik Ost, Ev. Krankenhaus Bielefeld
- Ø 20. Oktober Herbsttagung
Wie Angst zur Sprache kommt - mit Prof. Dr. Elisabeth Gülich, Sprachwissenschaftlerin, Uni Bielefeld, Dr. Martin Schöndienst, Psychiater und Psychoanalytiker, Bielefeld-Bethel

Feste, Feiern, Gottesdienste

- Ø 14. - 18. Mai 12-Minuten-Andachten in der Altstädter Nikolaikirche

- Ø 31. August Sommerfest
mit Gottesdienst zur Einführung der neuen
MitarbeiterInnen
- Ø 12. u. 26. Oktober Bibelgespräch zu einem Abschnitt der Bergpredigt
und Einführung in die ‚Bibel in gerechter Sprache‘
- Ø 7. Dezember Adventsgottesdienst und Adventsfeier

Informations- und Auswahltagung (für BewerberInnen für die ehrenamtliche
Mitarbeit)

Ø 8. September

Start PflegeSorgenTelefon Bielefeld

Ø 1. September

Einzugsgebiet der TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL



Ø