TelefonSeelsorge Hamm

2014/15

Vorwort

Mit der vorliegenden Darstellung unserer Arbeit verbinden wir **unseren besonderen Dank an alle Telefonseelsorger/innen** für ihr bürgerschaftliches und christliches Engagement! Unser Dank gilt ebenso unseren Trägern sowie allen Gruppierungen und Einzelpersonen, die von der Wichtigkeit unserer Arbeit überzeugt sind.
Sie alle drücken ihre Anerkennung für unser Wirken durch vielfältige persönliche und finanzielle Unterstützung aus.

Begegnung heißt das Fotoprojekt der Fotografin Steffi Franz, die uns freundlicherweise einige Bilder aus ihrem Projekt zur Verfügung gestellt hat.

Begegnung ermöglichen – dafür steht die TelefonSeelsorge. Und dafür wird sie sich auch in Zukunft weiter mit Überzeugung und Engagement einsetzen!

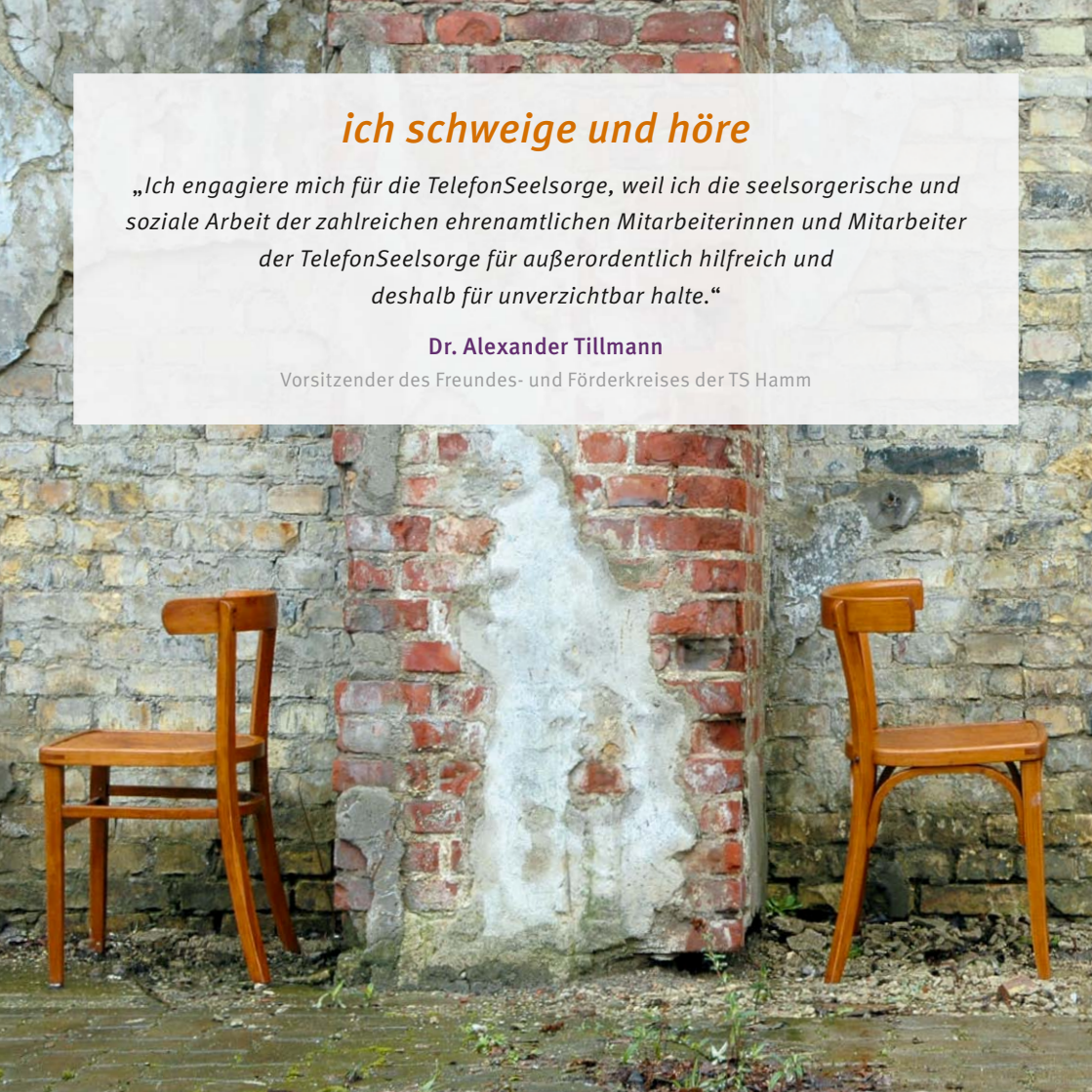
Wir freuen uns über Ihr Interesse an unserem **Bericht 2014/15**!
Gerne können Sie uns weiterführende Fragen oder auch Ihr Feedback schreiben:

» ***ts.hamm@t-online.de***

Es grüßen Sie herzlich

Petra Schimmel
& **Michael Grundhoff**

Leitung der
TelefonSeelsorge Hamm



ich schweige und höre

„Ich engagiere mich für die TelefonSeelsorge, weil ich die seelsorgerische und soziale Arbeit der zahlreichen ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TelefonSeelsorge für außerordentlich hilfreich und deshalb für unverzichtbar halte.“

Dr. Alexander Tillmann

Vorsitzender des Freundes- und Förderkreises der TS Hamm

Unsere Einrichtung

TelefonSeelsorge
Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.
TelefonSeelsorge-Hamm

Die Marke ‚TelefonSeelsorge'

ist seit 1995 urheberrechtlich geschützt. Und mit diesem Markennamen können die Menschen zu Recht Qualität verbinden: Die TelefonSeelsorge in Deutschland leistet

- **einen 24-Stunden-Dienst – an jedem Tag im Jahr,**
- **garantiert Anonymität und Verschwiegenheit,**
- **richtet sich nach den gesetzlichen Datenschutzrichtlinien,**
- **qualifiziert die Telefonseelsorger/innen nach bundesweit vereinbarten Standards**
- **und sorgt für deren kontinuierliche Fortbildung und Supervision.**

Die TelefonSeelsorge Hamm in Trägerschaft des Evangelischen Kirchenkreises Hamm und des Gemeindeverbandes katholischer Kirchengemeinden Hellweg arbeitet seit ihrer Gründung im Jahr 1980 als eine von mittlerweile 105 TS-Stellen bundesweit fortwährend an der Beibehaltung und Weiterentwicklung ihres Beratungsstandards. Sie sorgt kontinuierlich für

- **die professionelle Aus-, Fort- und Weiterbildung ihrer TelefonSeelsorger/innen,**
- **den stabilen institutionellen Rahmen,**
- **die funktionierende Technik,**
- **eine angemessene Öffentlichkeitsarbeit**
- **und eine gute Einbettung in den gesellschaftlichen und kirchlichen Kontext.**

Darüber hinaus wird die Einrichtung finanziell gefördert von

- **der Stadt Hamm, dem Kreis Warendorf und dem Kreis Soest.**

ich greife nach dir

In sich gehen, die Schwingungen der eigenen Seele spüren, sich selbst zuhören und zu sehen, um dann bereit zu sein, die Kunst des Zuhörens zu erlernen, bereit zu sein, der eigenen Not und der der Anderen behutsam zu begegnen, bereit zu sein, eigene und andere Emotionalität und Gedankengänge aufzuspüren, eigene und andere Nöte (er)tragen zu helfen. – In der Begegnung mit den Telefon-Seelsorgern, mit den haupt- und ehrenamtlichen Frauen und Männern, wird mir darüber hinaus immer wieder deutlich, was das eigentliche Geheimnis d(ies)er TelefonSeelsorge ist.

H. M. Enzensberger übersetzt die Erzählung Exupérys vom ‚Kleinen Prinzen' neu. Und da heißt es:

„Willst du mein Geheimnis hören? Es ist ganz einfach.
Man begreift gar nichts, wenn das Herz nicht dabei ist!"

Ein anspornendes Bild – nicht nur für die TS Hamm.

Paul Brocker

Vorsitzender des Kuratoriums der TelefonSeelsorge Hamm

Die TS Hamm 2014 in Zahlen*

Bei der TelefonSeelsorge Hamm gingen im Jahr 2014 insgesamt **20.440 Anrufe** ein (inkl. Auflegern, Scherzanrufern u.ä.), davon waren **10.700** tatsächliche Seelsorge- und Beratungsgespräche. Hieraus ergibt sich ein Durchschnitt von **2,5 Anrufen pro Stunde** mit einer durchschnittlichen Gesprächsdauer von **15 min**.

Die Nutzer/innen der TelefonSeelsorge setzten sich aus **65% weiblichen** und **35% männlichen** Anrufer/innen zusammen. Die vorherrschende Altersgruppe unter den Anrufenden war diejenige der **40-** bis **59-jährigen**.

Die Chatberatung zählte 2014 **310 Chats**, bei denen die häufigste Altersgruppe die der **20-** bis **29-jährigen** gewesen ist.

Das häufigste Thema der Ratsuchenden im Jahr 2014 war das **körperliche und seelische Befinden**.

Ø 15 min
Gesprächsdauer

Ø 2,5
Anrufe pro Stunde

20.440
Anrufe insgesamt
(inkl. Aufleger, Scherzanrufe, etc.)

primäre Altersgruppe:
40-59 Jahre

davon
10.700
Seelsorgegespräche

♀ 65%

♂ 35%

310 Chats
insgesamt, davon primäre Altersgruppe:
20-29 Jahre

* Die statistischen Angaben beruhen auf Angaben der Anrufenden oder in der Mehrzahl auf Einschätzungen der TelefonSeelsorger/innen. Wir gewährleisten volle Anonymität, es werden keine Daten abgefragt. Ebenso wenig erscheint die Telefonnummer im Display.

allein

„Haben Sie Zeit für mich?“ „Kann ich mit Ihnen über alles reden?“

„Ich brauche die Unterstützung am Telefon,
ich brauche Bestätigung … ich weiß sonst nicht wohin.“

„Wenn ich Angst habe und nicht mehr schlafen kann,
brauche ich eine Stimme, einen Menschen, der mit mir spricht.
Ich weiß, dann ich werde die Nacht überleben.“

Ein (Rat-)Suchender

Unsere TelefonSeelsorger/innen

Die Notrufleitung in der TS Hamm ist von jeweils einer Person besetzt, dabei wech-seln sich die **88 ehrenamtlichen Telefonseelsorger/innen** in einem Schichtsystem ab.

Die Beratung am Telefon verlangt **Flexibilität**, eine **schnelle Auffassungsgabe** für die geschilderten Probleme und ein **hohes Maß an Einfühlungsvermögen**!

Es gilt **sehr aufmerksam** zu sein, welches Anliegen der oder die Anrufende an das Gespräch hat: Oftmals sind es **nicht die vorgebrachten Themen**, welche die Anrufenden belasten, sondern solche, die im ersten Moment noch gar nicht direkt zur Sprache kommen. Das können beispielsweise Einsamkeit, Verzweiflung oder Versagensgefühle sein.

Die Aufgabe unserer Telefonseelsorger/innen besteht darin, den Anrufern/innen **ein Gegenüber zu sein** – und auch das zu hören, was vielleicht nicht ausgesprochen werden kann. Gleichzeitig brauchen unsere Telefonseelsorger/innen eine **gute Selbstwahrnehmung**, um sich selbst nicht über die Maßen psychisch zu verausgaben.

*„Die Seelsorgearbeit am Telefon ist **anstrengend** ...*

*... und **befriedigend** zugleich.“*

Begegnung

„Ich höre zu, weil ...

... ich Zusammenhänge verstehen will, um mitreden zu können.

... bereits das Zuhören den Anrufenden entlasten kann.

... ich tatsächlich auch interessiert bin.

... ich am Leben der Menschen, die bei uns anrufen, Anteil nehmen will.“

Ein/e TelefonSeelsorger/in

Unsere Öffentlichkeitsarbeit

- ...hilft uns dabei, unser Seelsorge- und Beratungsangebot möglichst vielen Menschen bekannt zu machen...
- ...und weitere Menschen für die ehrenamtliche Arbeit am Telefon und in der Chatberatung zu gewinnen.

Zu diesem Zweck haben wir eine Informationsausstellung entwickelt, die an öffentlich zugänglichen Orten aufgebaut werden kann (wie z.B.: Kirchen, Pfarr- und Gemeindezentren, Bildungseinrichtungen, aber auch in Bankfilialen oder Firmen).

Unsere Info-Ausstellung umfasst:

- 2 RollUps (ausziehbare Messebanner, H 2,20 x B 0,85 m)
- 1 Kundenstopper (Aufsteller für Plakate)
- 1 Prospektständer (für Flyer und Broschüren)

So können Sie uns helfen:

- Haben Sie die Möglichkeit, unsere Ausstellung für eine Woche oder auch länger in Ihren Räumen zu präsentieren?
- Oder kennen Sie jemanden, der uns das ermöglichen kann?

Wir freuen uns auf Ihren Anruf:

02381-28083

oder Ihre E-Mail an:

ts.hamm@t-online.de

Beispiele aus unserer Informationsausstellung

Unsere Chatnutzer/innen

» zum Chat

Seit 2011 berät die TS Hamm auch per Chat im Internet!

Ein Beratungstermin kann jederzeit über unsere Homepage oder auch auf der allgemeinen Website der TS-Chatberatung angefragt werden:

» *www.telefonseelsorge-hamm.de*

» *chat.telefonseelsorge.org*

Besonders diejenigen unter den Ratsuchenden, für die der unmittelbare Kontakt zu anderen Menschen eine besondere Hürde darstellt, nutzen dieses Medium bevorzugt. Durch die unmittelbare Kommunikation kann trotz der Distanz, die das Medium vorgibt, Vertrauen aufgebaut und Intensität im Gespräch gefühlt werden.

In der Mehrzahl berichten die Nutzer/innen von **schweren Schicksalsschlägen** und **traumatischen Erfahrungen** oder leiden unter **Depressionen und Ängsten**.

Auch im Chat haben wir es vereinzelt mit Menschen zu tun, die **regelmäßig Unterstützung** suchen und mit ihren Nöten ankommen wollen.

Im Chat sind wir auf **sehr reduzierte Wahrnehmungskanäle** angewiesen, was die Erhebung der statistischen Daten erschwert. So können wir z.B. das Alter nur dann erfassen, wenn es uns genannt wird.

Unsere Aktivitäten im Jahr 2015

Adventstee

Verbesserung unserer Erreichbarkeit für Ratsuchende

Erneuerung der TS-Küche

Engagement auf TS-Bundesebene

2 neue Ausbildungsgruppen

Sommerfest

Gottesdienst zum Welttag *‚Suizidprävention‘*

Psychoanalyse und Film

Vorbereitung auf TS Weltkongress *‚IFOTES 2016‘* in Aachen

Fortbildungsveranstaltung *‚Anspruch und Wirklichkeit‘*

Neuzusammensetzung Supervisionsgruppen

Informationsausstellung *‚Arbeit der TS‘*

Überarbeitung Internetauftritt

Inhaltliche Weiterentwicklung *‚Profil schärfen‘*

Herbstfortbildung für die Mitarbeitenden in der TS Hamm

Teilnahme an der Begleitstudie der UNI Heidelberg: *‚Ausbildung von Mitarbeitern‘*

Ihr Engagement

Ausbildung zur Telefonseelsorgerin/zum Telefonseelsorger

Um den Dienst am Notruftelefon – **rund um die Uhr an jedem Tag im Jahr** – gewährleisten zu können, sind wir auf die Mitarbeit von ehrenamtlichen Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorgern angewiesen. Zurzeit wird dieser Dienst von 88 Mitarbeitenden geleistet, die einen Teil ihrer freien Zeit den Ratsuchenden am Telefon oder im Chat zur Verfügung stellen.

Voraussetzung für die Arbeit in der Telefonseelsorge Hamm ist eine qualifizierte Ausbildung und eine kontinuierliche Begleitung in Gruppen. Im ersten Jahr der Ausbildung stehen Selbsterfahrung, Beratungslernen und Hospitationen im Mittelpunkt, im zweiten Jahr folgt die Praxisausbildung am Telefon.

Wir bieten jährlich eine Ausbildungsgruppe an. Weitere Informationen finden Sie online oder Sie nehmen Kontakt mit uns auf – wir informieren Sie gerne.

TelefonSeelsorge Hamm

Postfach 2544, 59063 Hamm

Tel 0 23 81 - 280 83
Fax 0 23 81 - 55 13
Mail *ts.hamm@t-online.de*
Web *www.telefonseelsorge-hamm.de*

TelefonSeelsorge
Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.
TelefonSeelsorge-Hamm

Finanzielle Unterstützung

Wir sind dankbar für die Unterstützung durch Spenden. Nur so können wir die kontinuierliche, qualitativ hochwertige Fortbildung unserer Mitarbeitenden gewährleisten. Wenn Sie unsere Arbeit finanziell unterstützen möchten, nutzen Sie bitte eine der folgenden Möglichkeiten:

Besuchen Sie eine unserer öffentlichen Veranstaltungen wie zum Beispiel Psychoanalyse und Film und hinterlassen Sie dort eine Spende in der Spendenbox. Die Tagespresse informiert Sie jeweils über aktuelle Termine.

Werden Sie Mitglied im Förderverein und unterstützen Sie mit einem jährlichen Mindestbeitrag in Höhe von 15,00 Euro kontinuierlich unsere Arbeit. Wir informieren die Mitglieder des Fördervereins regelmäßig über unsere Aktivitäten.

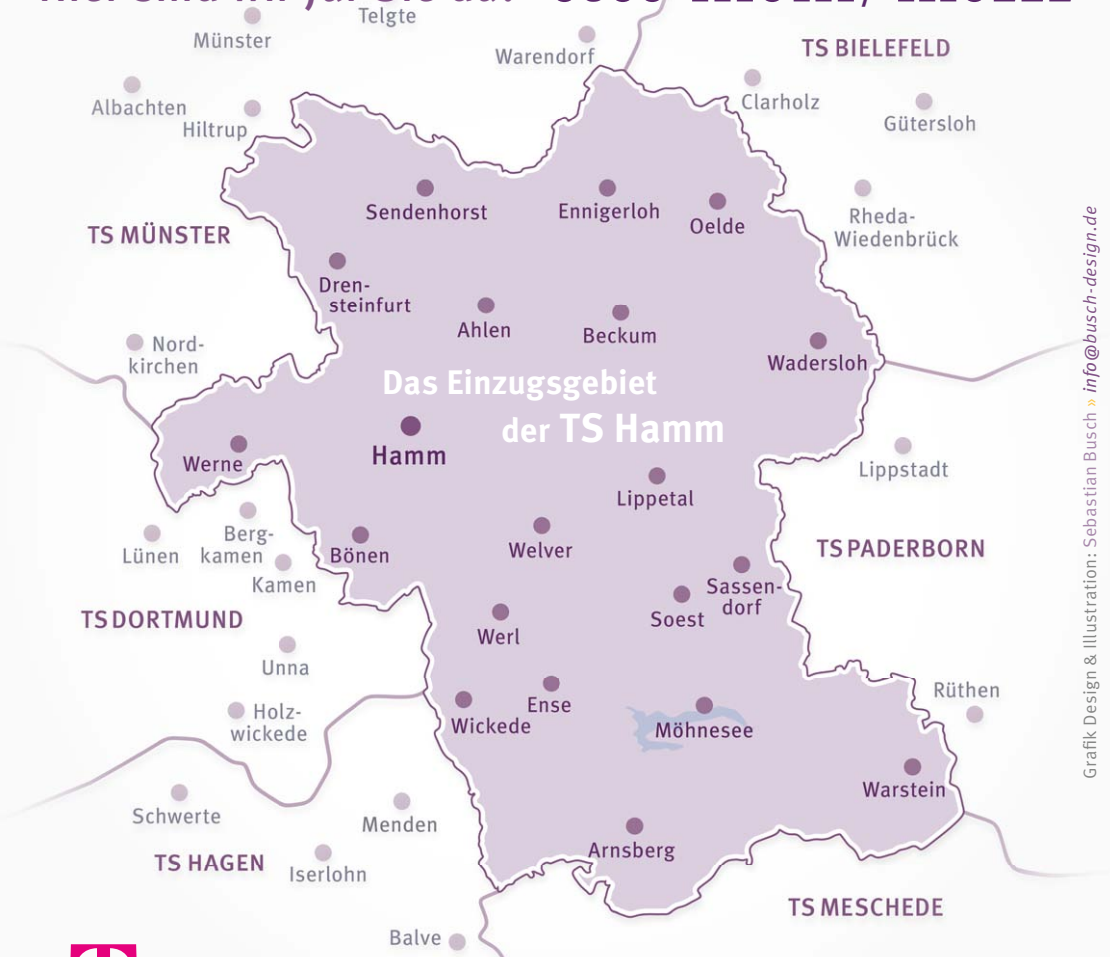
Lassen Sie unserem Freundes- und Förderverein eine Spende in beliebiger Höhe zukommen. Auf Anforderung erhalten Sie gerne eine Spendenbescheinigung.

Freundes- und Fördererkreis der TelefonSeelsorge Hamm e.V.

Postfach 2544, 59063 Hamm

Bank	**Sparkasse Hamm**
Konto	**Freundes- und Förderkreis der TelefonSeelsorge Hamm e.V.**
IBAN	**DE79 4105 0095 0000 4920 90**
BIC	**WELADED1HAM**

Hier sind wir für Sie da. 0800-1110111/-1110222



Die Deutsche Telekom ermöglicht als deutschlandweiter Partner der TelefonSeelsorge den kostenfreien Service für unsere Anrufer/innen.

Grafik Design & Illustration: Sebastian Busch » *info@busch-design.de*