

Jahresbericht 2010



TelefonSeelsorge Neuss

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.



Wir bereichern Ihr gesellschaftliches
und kulturelles Leben.

Jetzt sind Sie gefragt!

Entscheiden Sie mit,
welcher gesellschaftliche Bereich gefördert wird.
Weitere Infos und Fragebogen in Ihrer Filiale
oder unter www.sparkasse-neuss.de

Gut für die heimische Region

 Sparkasse
Neuss

Liebe Leserinnen und Leser,

die TelefonSeelsorge Neuss wurde am 06. April 2010 vierzig Jahre alt. Die Zahl der Beratungs- und Seelsorgegespräche stieg von 78 (1970) auf rund 16.100 (2010). Im Jahr 2009 überschritt die Zahl der Anrufe erstmalig die Schwelle von 20.000. Von anfangs 16 Ehrenamtlichen ist die Mitarbeiterzahl der TelefonSeelsorge Neuss auf mittlerweile über 50 angestiegen. „Wer sich engagiert, bekommt viel zurück“ – so Bundespräsident Christian Wulff in seiner Weihnachtsansprache 2010. Diese Ansicht vertreten auch viele unserer ehrenamtlichen Mitarbeitenden, fragt man sie nach ihrer Motivation für die Ausübung dieses herausfordernden TelefonSeelsorgedienstes.

Danken möchten wir, die Leiterin der TelefonSeelsorge Neuss Barbara Keßler und der Kuratoriumsvorsitzende Ralf Laubert, all unseren ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Ohne deren Engagement und Dienst wäre das Angebot einer Gesprächsmöglichkeit rund um die Uhr nicht denkbar. Weiterhin bedanken wir uns bei unseren Trägern, dem Verband der Kath. Kirchengemeinden im Kreisdekanat Rhein Kreis Neuss, vertreten durch den Kreisdechanten Monsignore Pfarrer Guido Assmann und dem Ev. Kirchenkreis Gladbach-Neuss, vertreten durch Herrn Superintendenten Pfarrer Hermann Schenck, für die gute Zusammenarbeit und Unterstützung. Die zunehmenden Anforderungen und die Notwendigkeit der kontinuierlichen Ausbildung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfordern Finanzmittel, die von den beiden Kirchen allein nicht mehr getragen werden können, weshalb wir auf Zuschüsse und Spenden angewiesen sind. In diesem Zusammenhang gilt unser besonderer Dank der Stadt Neuss und dem Rhein-Kreis Neuss, dem Förderverein der TelefonSeelsorge Neuss, Personen und Firmen, die uns als Sponsoren zur Seite stehen. Falls Sie Menschen kennen, die sich für diesen wichtigen seelsorgerlichen Dienst ehrenamtlich oder als Fördermitglied finanziell engagieren möchten, verweisen Sie diese doch bitte an unser Sekretariat (Tel. 02131/23575). Wir freuen uns über Ihr Interesse an unserer Arbeit.



Dipl.-Psych. Barbara Keßler



Pfr. Ralf Laubert

Was ist TelefonSeelsorge?

Die TelefonSeelsorge ist ein niedrigschwelliges Gesprächs-, Beratungs- und Seelsorgeangebot der evangelischen und der katholischen Kirche für alle Menschen in Lebenskrisen und belastenden Situationen.

Jeder Mensch kann unvermutet in eine Lebenskrise geraten. Oft ist dann die TelefonSeelsorge die einzige Möglichkeit, jemanden zu finden, mit dem man sprechen kann – sogar nachts. Wer mit einem Problem belastet ist, findet bei der TelefonSeelsorge Menschen, die sich Zeit nehmen, die zuhören, die mitdenken und helfen.

Die TelefonSeelsorge kann Probleme nicht für andere lösen. Aber sie kann dabei helfen, dass Hilfesuchende es selbst schaffen. Menschen, die ihre Probleme in Worte fassen, sehen sie klarer. Indem jemand zuhört, nachfragt, mitdenkt und mitfühlt, erleben viele wieder ihre eigenen Kräfte und entdecken neue Möglichkeiten. Das ist ein wichtiger Schritt zur Entlastung und eventuell auch Veränderung. Wo es nötig und gewünscht ist, können die Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge auf weitere spezielle Hilfsangebote anderer Einrichtungen verweisen.

Wer Unglück ertragen oder miterdulden muss, fragt oft auch nach dem Sinn dieser Leiden. Damit kann die Frage nach Gott verbunden sein. Eine allgemeine Antwort darauf gibt es nicht. Seelsorge kann helfen, die jeweils eigene persönliche Antwort zu finden, wozu Leid, Schicksalsschläge, aber auch positive Lebenserfahrungen jeden Einzelnen herausfordern.

Aktuell hat die TelefonSeelsorge Neuss rund 50 ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Voraussetzung für die Mitarbeit am Telefon ist eine intensive Ausbildung von etwa 200 Stunden über einen Zeitraum von 1,5 Jahren. Danach verpflichten sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mindestens 3 Jahre ehrenamtlich 12 Stunden Telefondienst im Monat zu übernehmen. Eine weitere Bedingung ist die regelmäßige Teilnahme an Supervisionsgruppen und Fortbildungen.

„Heiterkeit ist ohne Ernst nicht zu begreifen.“ *Loriot*

Mit diesem Zitat von Loriot feierte die TelefonSeelsorge Neuss am 26. April 2010 unter der Schirmherrschaft von Hermann Gröhe, CDU-Generalsekretär, ihr 40-jähriges Jubiläum in der Katholischen Kirchengemeinde St. Elisabeth und Hubertus in Neuss-Reuschenberg. Nach einem ökumenischen Festgottesdienst mit Kreisdechant Msgr. Assmann und Superintendent Schenck begaben sich die geladenen Gäste in das Pastor-Bouwmans-Haus, wo sie durch die Leiterin Barbara Keßler begrüßt wurden.

Spannende Fragen und spontane Antworten gab es im Anschluss beim Programmpunkt „ganz Ohr“. Stefan Quilitz, stellvertretender Chefredakteur des Domradios Köln, interviewte unter anderem den ersten stellvertretenden Landrat Herrn Dr. Klose, die Bürgermeister der Kreiskommunen und den Bundesvorsitzenden der TelefonSeelsorge Superintendent Schütte rund um die TelefonSeelsorge.

Selbstverständlich wurde auch für das leibliche Wohl gesorgt. Bei musikalischer Umrahmung konnten sich die Gäste mit Fingerfood stärken und miteinander ins Gespräch kommen. Für besondere Heiterkeit sorgte das Improvisationstheater clamotta Köln mit ihrem Programm „auf Zuruf“. Wie der Programmname bereits verrät, wurden die Gäste spontan in die Gestaltung des Improvisationstheater mit einbezogen. Die Gäste konnten sich sehr gut auf das Mitmachen einlassen, was nicht verwunderlich ist, denn wenn TelefonSeelsorger etwas beherrschen müssen, dann spontan zu sein. Erst nach langen Zugabe-Rufen durfte das Improvisationstheater die Bühne verlassen. Auch nach dem offiziellen Programm verweilten noch viele Gäste, um die Jubiläumsfeier der TelefonSeelsorge Neuss ausklingen zu lassen.

Ein herzliches Vergelt's Gott an alle, die uns so tatkräftig bei den Vorbereitungen und an dem Jubiläumstag selbst unterstützt haben. Auf weitere 40 Jahre TelefonSeelsorge Neuss!

Das ehrenamtliche Engagement

Gewinnung und Ausbildung

Im April 2010 begannen 6 Frauen und 4 Männer mit der Ausbildung, die Ende November abgeschlossen wurde, so dass wir 5 für den Dienst geeignete Auszubildende Anfang Dezember in die halbjährliche Probezeit übernommen haben. Leider konnten wir im Juni 2010 aus der Ausbildungsgruppe des Vorjahres von ursprünglich 10 Teilnehmerinnen ebenfalls nur 5 als neue Mitarbeiterinnen begrüßen, da sich die übrigen Teilnehmenden aus unterschiedlichen Gründen gegen eine Mitarbeit entschieden hatten.

Ehrenamtskarte des Landes Nordrhein-Westfalens

Aufgrund ihres überdurchschnittlichen ehrenamtlichen Engagements im Jahr 2010 haben 16 Mitarbeitende der TelefonSeelsorge Neuss die Ehrenamtskarte des Landes Nordrhein-Westfalens erhalten.

Supervision

Sowohl für die seelische Gesundheit unserer ehrenamtlichen Mitarbeitenden als auch für die Qualitätssicherung der Gespräche ist die monatlich stattfindende Supervision unerlässlich. Wir hatten 2010 fünf Supervisionsgruppen, in denen sich – wie auch in der deutlich gestiegenen Zahl der Mitarbeitergespräche – eine zunehmende Belastung unserer ehrenamtlichen Mitarbeitenden abzeichnet. Aktuelle wirtschaftliche und berufliche Veränderungen, finanzielle und familiäre Sorgen, Erfahrungen von steigendem Arbeitsdruck versus (möglichem) Arbeitsplatzverlust bleiben auch bei unseren Mitarbeitenden nicht ohne Folgen.

Fortbildung

Vom 03. bis 05. September 2010 konnten wir dank der Kostenübernahme durch unseren Förderverein für alle Mitarbeitenden ein Fortbildungswochenende im Bergischen Land zum Thema „Sinus-Milieu-Studie“ anbieten. Im Januar gab es zum vierten Mal eine eintägige Stimmfortbildung, im Juni eine Abendveranstaltung zur „Vita Gloriosa“ und Ende Oktober fand eine 1 ½ tägige Veranstaltung zum Thema „Trauma“ statt.

Veranstaltungen zur Förderung der Gemeinschaft der Mitarbeitenden

2010 feierten wir unser Mitarbeiterfest und das zehnjährige Amtsjubiläum unserer Leiterin mit einem Gottesdienst im Rahmen unseres Fortbildungswochenendes in Nümbrecht. Im Juli begrüßten wir unsere neuen Mitarbeitenden mit einem Stehempfang.

Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzungsarbeit

Neben den bereits erwähnten Veranstaltungen und der üblichen Pressearbeit waren wir im September erneut präsent auf dem Familienfest des Rhein-Kreises Neuss auf dem Dycker Feld und am 16.11.10 als Mitglied des Runden Tisches „Gewalt in Familien/Opferschutz“ Ausrichter des Fachtages „Unter dem Schutz des Staates? – Risiken und Folgen bei Trennung vom gewalttätigen Partner“.

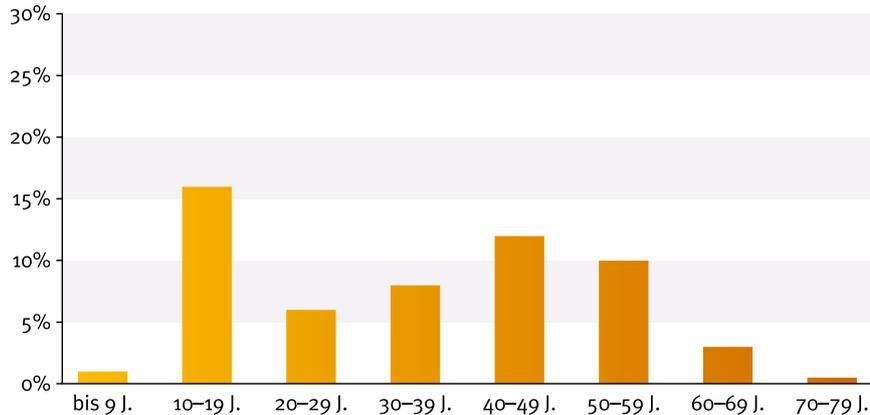
Homepage

Eindrücke und weitere interessante Informationen rund um die TelefonSeelsorge Neuss finden Sie auf unserer Homepage, über die wir seit 01. März 2010 anlässlich unseres 40-jährigen Jubiläums unter www.telefonseelsorge-neuss.de erreichbar sind. Hier gilt ein besonderer Dank Herrn Richard Carl, der uns – vermittelt von der Freiwilligenzentrale Neuss – die ansprechende und professionelle Seite ehrenamtlich erstellt hat.

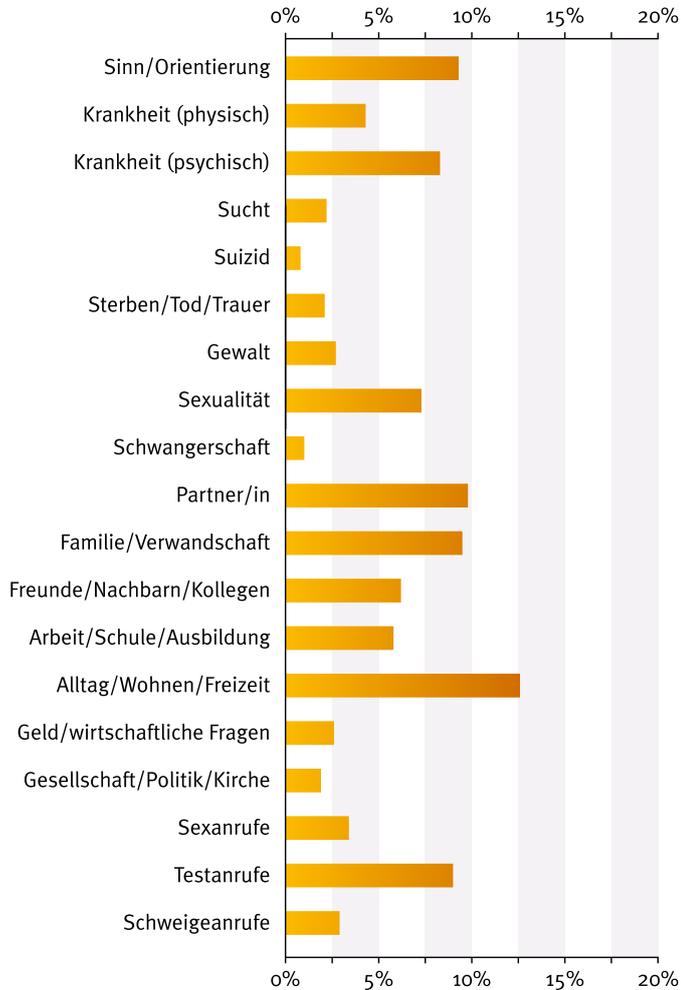
Jahresstatistik Telefon

Die TelefonSeelsorge Neuss erhielt 2010 insgesamt 16.109 Anrufe. Auch wenn zum Vorjahr ein leichter Rückgang von Gesprächen zu verzeichnen ist, verdeutlicht diese Zahl, dass die Nachfrage bei der TelefonSeelsorge weiterhin hoch ist. Die Gründe für den Rückgang der Gespräche sind sehr vielfältig und hängen u.a. mit zurückgehenden Testanrufen zusammen sowie mit einer sich gerade abzeichnenden Veränderung des Telefonierverhaltens insgesamt durch noch mehr Nutzen der SMS-Funktion oder von Mails.

Alter der Anrufer



Themen der Anrufe



Mehrfachnennungen möglich

Eindrücke eines Fortbildungsseminars

Donnerstag, der 29. April 2010, war ein Tag, dem das Glück hold war. Bei sommerlichen Temperaturen machten sich Einige von uns auf den Weg nach Köln zum Haus der Diakonie, wo das Seminar „*Dem Glück auf der Spur... Erkenntnisse der Glücksforschung für die Beratung*“ stattfand. Referent war Prof. Dr. Anton Bucher.

Meine Kolleginnen und ich waren zeitig genug da, um bereits im Foyer die Atmosphäre von erwartungsvollen und glücks-bereiten Menschen zu schnuppern. Das Seminar fand in einem großen hellen Raum statt mit ca. 120 Personen.

Der Vortrag gliederte sich in folgende Abschnitte:

Was ist Glück? *Ergebnisse aus der Glücksforschung*

Was Menschen glücklich macht? *Zentrale Erkenntnisse zu den Glücksfaktoren*

Was macht das Glück mit uns? *Die Erweiterungs- und Aufbautheorie positiver Emotionen*

Lässt sich Glück nachhaltig erhöhen? *Zentrale Erkenntnisse zu den Glückssteigerungsstrategien*

Nach jeder Einheit hatten die Teilnehmer die Möglichkeit, in „Murmelgruppen“ am Tisch eigene Gedanken und Vorstellungen zu den entsprechenden Fragen mitzuteilen und andere Denkweisen und Ansätze zum Glücklichein in sich aufzunehmen. Zum Abschluss fand noch ein moderiertes Podiumsgespräch mit Beteiligung der Teilnehmenden statt.

Dieser Tag war für mich persönlich sehr bereichernd, aber auch für die Beratung am Telefon wichtig. Insbesondere die Glückssteigerungsstrategien lassen sich sehr gut in die Gespräche einbauen. So zog sich durch den ganzen Tag ein roter Faden: Erkennen von Ressourcen und diese durch Lob und Bestätigung zu unterstützen und zu festigen, den/die Anrufende/n aufzubauen und zu bestärken und nicht am geschilderten Problem klebenzubleiben.

Die/er Anrufer/in kann dadurch ihren bzw. seinen Blickwinkel vom düsteren und negativen Bild zu einem positiveren Bild mit mehr Hoffnung und Vertrauen auf ihre/seine Möglichkeiten und Kräfte lenken.

Durch Studien wurde bewiesen, dass der Mensch, der in seiner Arbeit Erfüllung findet, glücklicher sei als andere. Genauso ergehe es auch den ehrenamtlich Tätigen, die in ihrer ehrenamtlichen Arbeit Erfüllung und einen Sinn für ihr Leben erkennen. Ganz wichtig sei es für Glückssteigerungen, wenn es gelinge, anderen Menschen vergeben zu können und dankbar zu sein; es auch sehen zu können, wenn ihnen etwas geschenkt werde oder „zufalle“. Dankbarkeit und Vergebung seien die besten Voraussetzungen, um ein glückliches und zufriedenes Leben zu führen.

Spannend finde ich es jedesmal, wenn in Gesprächen mit Kolleginnen jede ihr eigenes „Highlight“ entdeckt.

Ich möchte mit positiven inneren Bildern schließen. Mein Dank gilt der Leitung und dem Förderverein, der ehrenamtlich und mit viel Einsatz finanzielle Mittel für uns beschafft und verwaltet, aber auch den Menschen, die mit ihrer finanziellen Hilfe es möglich machen, diese Fort- und Weiterbildungen bezahlen zu können, denn ohne diese Mittel wäre vieles nicht möglich.

Ich wünsche uns Allen viel Glück, im privaten Bereich sowie in und während unserer Arbeit!

Verfasst von einer Ehrenamtlichen

Motive für das Ehrenamt bei der TelefonSeelsorge Neuss

Einige Stimmen der TelefonSeelsorgerinnen und TelefonSeelsorger:

„Da ich in meinem Leben schon viele Krisen bewältigen musste, ist es mir ein Anliegen, Menschen in Notlagen und schwierigen Situationen zu begleiten und Ihnen mit Trost und Mitgefühl zu begegnen.“

„Ich hatte das Gefühl, dass es einfach noch mehr geben muss im Leben. Über den Tellerrand hinausschauen. Ich war auf der Suche – bei der TelefonSeelsorge habe ich vieles gefunden und kennengelernt, aber in erster Linie mich selbst.“

„Ich bin ein aufmerksamer und offener Zuhörer, der den Menschen so annehmen kann, wie er ist. Ich rege mein Gegenüber zur Selbstreflexion an und stelle ihm meine gewonnenen Eindrücke zur Verfügung. Ich freue mich, wenn der Anrufer sich auf sich einlassen kann und sich in dem Dialog mit mir wiederfindet.“

„Jeder Anrufer ist eine Überraschungsreise, die Ziele sind unbekannt oder auch nicht gerade meine Traumziele. Ich finde es immer wieder spannend und interessant, mich mit den Anrufern auf eine Reise zu begeben. Das Reisegepäck ist manchmal sehr schwer, aber es ist immer wieder eine Herausforderung, den Rucksack mit dem Anrufer weiter zu tragen.“

„Für mich bedeutet Ehrenamt den Blick nach außen auf andere Menschen zu wenden und nicht nur um meine eigene Person und meinen engen Bereich zu kreisen.“

„Die Dienste/Gespräche sind immer ein „Geben und Nehmen“, und nicht selten bekomme ich mehr als ich gab.“

Förderverein TelefonSeelsorge Neuss e.V.

Seit mehr als 13 Jahren unterstützt der Förderverein satzungsgemäß durch finanzielle und ideelle Förderung die Arbeit der TelefonSeelsorge Neuss, die bereits auf über 40 Jahre erfolgreichen Wirkens zurückblicken kann. Dies geschieht durch Mitgliedsbeiträge und Spenden sowie durch Anwerbung von Drittmitteln.

*Spendenkonto
Konto-Nr. 80040736
BLZ 305 500 00
Sparkasse Neuss*

Besonderer Dank gilt in diesem Zusammenhang vor allem auch den Großspendern wie der Stiftung der Sparkasse Neuss. Natürlich sind aber ebenso kleinere Spendenbeiträge immer willkommen.

Die gesammelten Fördermittel finden Verwendung für die Aus- und Fortbildung beziehungsweise Supervision der Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge Neuss oder fließen in die Beschaffung dringend erforderlicher Sachmittel ein. Die Zahl von etwa 9000 geleisteten Arbeitsstunden im Jahre 2010 wirft ein Licht auf die Leistung der ca. 50 ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, deren Engagement stetig gefördert werden sollte.

Die Kirchen als Träger der TelefonSeelsorge sind in Zeiten schwindender finanzieller Mittel bereits jetzt zunehmend weniger in der Lage, einen angemessenen Finanzhaushalt zu gewährleisten. Von Seiten des Fördervereins werden daher verstärkte Anstrengungen nötig sein, eine ausreichende und vor allem nachhaltige finanzielle Grundlage für die Arbeit der TelefonSeelsorge Neuss zu sichern.

Mitgliedsbeiträge sind die verlässlichste Einnahmequelle, da die Spendeneingänge von Jahr zu Jahr Schwankungen unterliegen. 2010 zählte der Förderverein 68 Mitglieder. Jede Interessentin und jeder Interessent ist herzlich eingeladen, Mitglied zu werden und so zur Unterstützung und zum Erhalt der wertvollen Arbeit unserer TelefonSeelsorge Neuss maßgeblich beizutragen. Mitgliedsbeiträge und Spenden können steuerlich geltend gemacht werden. Der Förderverein ist als gemeinnützig anerkannt und stellt Ihnen gerne Zuwendungsbescheinigungen aus.

Dr. Herbert Stuckstedte
Vorsitzender Förderverein TelefonSeelsorge Neuss e.V.

Grundsätze in der TelefonSeelsorge



- **Anonymität**

Niemand, der anruft, wird nach seinem Namen gefragt. Jede Anruferin und jeder Anrufer kann anonym bleiben. Die Rufnummer der Anrufenden erscheint bei uns nicht im Display. Da das Telefonat gebührenfrei ist, wird es später nicht in einem Einzel-Verbindungsnachweis zur Telefonrechnung aufgeführt. So bleibt ein Anruf bei uns auch im Umfeld der Ratsuchenden verborgen. Auch die ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen bleiben zu ihrem eigenen Schutz anonym.

- **Verschwiegenheit**

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TelefonSeelsorge unterliegen der Schweigepflicht.

- **Erreichbarkeit rund um die Uhr**

Die TelefonSeelsorge ist an 365 Tagen im Jahr Tag und Nacht erreichbar, auch an Wochenenden und Feiertagen.

- **Offenheit**

Die TelefonSeelsorge richtet sich an Menschen in Krisensituationen sowie an alle, die Seelsorge und Beratung suchen. Der gegenseitige Respekt und die wechselseitige Wertschätzung bilden die Basis für ein Gespräch.

- **Kompetenz**

Die ehrenamtlich tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TelefonSeelsorge sind sorgfältig ausgewählt und geschult, werden durch regelmäßige Supervision begleitet und bilden sich stetig fort.

- **Ideologiefreiheit**

Auf die Anrufenden wird weder konfessioneller noch politischer oder ideologischer Druck ausgeübt. Zugleich sind die Mitarbeiter/innen offen für religiöse Themen und Anliegen.

- **Kostenfreiheit**

Für die Anrufenden entstehen keine Kosten. Die anfallenden Gesprächsgebühren übernimmt die Deutsche Telekom AG als bundesweiter Partner der TelefonSeelsorge.

0800 1110 111

0800 1110 222

TelefonSeelsorge Neuss · Postfach 10 14 13 · 41414 Neuss
Telefon 02131-23575 · Fax 02131-23189 · telefonseelsorge.neuss@t-online.de

Sorgen kann man teilen.



TelefonSeelsorge Neuss

www.telefonseelsorge-neuss.de

