



# TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

TelefonSeelsorge Ostwestfalen

# Nachlese

# 2009



Mit dem Herzen hören ...



# Inhalt

1	Wissenswertes zur TelefonSeelsorge Ostwestfalen .....	4	2.2.3	Konzert „Like a bridge over troubled water“ am 13.11.2009 mit Ulrike Wahren und Peter Stolle in Bad Oeynhausen-Altstadt.....	9
2	Das Jubiläumsjahr.....	4	2.2.4	Fachtagung am 9.9.2009 „Was hält Helfende gesund? – zwischen Fürsorge und Selbstsorge“ im Kreishaus in Herford .....	9
2.1	2009 – ein Fazit.....	4	3	Aus der Arbeit der TelefonSeelsorge Ostwestfalen in 2009.....	19
2.2	Die Veranstaltungen .....	5	3.1.	Anrufe und Chatberatungen.....	19
2.2.1	Festgottesdienst am 15.3.2009 „Mit dem Herzen hören“ in der Auferstehungskirche Bad Oeynhausen-Altstadt.....	5	3.2.	Mitarbeit und Begleitung in der TelefonSeelsorge Ostwestfalen .....	21
2.2.2	Nachtgesichter am 31.5.2009 in Bad Oeynhausen Dehme Eine Reise in die Nacht mit Texten, Lyrik, Musik und Talkgästen.....	8			





# 1. Wissenswertes zur TelefonSeelsorge Ostwestfalen

## 25 Jahre TelefonSeelsorge Ostwestfalen, d.h.

- **25 Jahre** ein Gesprächsangebot der ev. Kirchenkreise Herford, Minden, Lübbecke und Vlotho und der ev.-luth. Landeskirche Schaumburg für alle Menschen in der Region
- **9131 Tage bzw. 219.144 Stunden** ehrenamtliche Arbeit
- Einsatz von bisher **274** ehrenamtlich Mitarbeitenden
- Rund 230.000 Telefonkontakte
- Jährlich eine Ausbildungsgruppe
- Unzählige Gruppenabende, Fortbildungen, Gottesdienste und Veranstaltungen

Mit der 9-Uhr-Schicht am **15.3.1984** startete die TS Ostwestfalen ihr in die Trägerschaft der regionalen Kirchenkreise eingebundenes Beratungsangebot. Heute sind 74 Frauen und Männer ehrenamtlich in der Stelle, die ihren Sitz in Bad Oeynhausen hat, aktiv. Durch das ehrenamtliche Engagement kann die TelefonSeelsorge Ostwestfalen ihr Gesprächsangebot für Menschen mit Problemen und in Lebenskrisen rund um die Uhr anonym und vertraulich anbieten.

Die TelefonSeelsorge Ostwestfalen ist dem Bundesverband der TelefonSeelsorgestellen angegliedert und bezieht sich auf dessen Leitlinien.

Kostenlos erreichbar ist die TelefonSeelsorge in der Region unter den bundesweit einheitlichen Rufnummern 0 800 111 0 111 und 0800 111 0 222.

Die TelefonSeelsorge Ostwestfalen hat sich als Hilfeeinrichtung in der Region Ostwestfalen und im Schaumburger Land etabliert und auch nach innen hin gut organisiert.

Die TelefonSeelsorge Ostwestfalen

- bildet Ehrenamtliche umfassend aus, bevor sie ihren Dienst aufnehmen
- unterstützt, begleitet und schult alle am Telefon Tätigen in 14-tägig stattfindenden Reflexionsgruppen
- begleitet ihre Aus- und Weiterbildung mit dreizehn Gruppenleiterinnen und Gruppenleitern
- wird hauptamtlich vertreten durch ein dreiköpfiges Leitungsteam



Die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen Petra Henning, Sabine Scholz-Hörstmann und Petra Ottensmeyer präsentieren zusammen mit Superintendent Andreas Huneke den Jubiläumsflyer.

## 2. Das Jubiläumsjahr

### 2.1 2009 – ein Fazit

Das Jahr 2009 in der TelefonSeelsorge Ostwestfalen war in vielfacher Hinsicht geprägt vom 25jährigen Jubiläum der Stelle. Erstmals wurde ein Veranstaltungskonzept für das gesamte Jahr entwickelt. Ziel dieser Vorgehensweise war, mit verschiedenen Ver-

Aus den „**Leitlinien für den Dienst der TelefonSeelsorge**“ der ev. Konferenz für TelefonSeelsorge und der kath. Arbeitsgemeinschaft TelefonSeelsorge und Offene Tür:

*„Die Einrichtungen der Telefonseelsorge sind ein Ausdruck der seelsorgerlichen Verantwortung der christlichen Kirchen für die Menschen unserer Zeit. ... Telefonseelsorge und Offene Tür bieten allen Ratsuchenden die Möglichkeit, befähigte und verschwiegene Gesprächspartner zu finden, die sie in ihrer jeweiligen Situation ernst nehmen, ihnen im Krisenfall beistehen und ihre Anonymität achten ...*

*Die Mitarbeiter versuchen, den anderen in vorurteilsfreier und unbedingter Offenheit anzunehmen. Das Angebot besteht im Zuhören und Mittragen, im Hinführen zu eigener Entscheidung und im Hinweis auf geeignete Fachleute.“*



anstaltungen auf die Menschen in der Region zuzugehen und die TS als Hilfe-Einrichtung im Einzugsgebiet auf unterschiedliche Weise wahrnehmbar zu machen. Dazu haben wir – ebenfalls erstmals – ein gezieltes Werbekonzept erarbeitet und mit professionellen Grafikern entsprechende Materialien erarbeitet.

Viele Menschen haben mit großem Engagement und viel Freude die vier öffentlichen Veranstaltungen und ein internes Fest geplant, durchgeführt oder sind als Referenten und Mitwirkende dabei gewesen. Dafür danken wir auch an dieser Stelle herzlich.

Im Rückblick können wir sagen, unser Konzept ist aufgegangen und das Risiko, das wir damit eingegangen sind (wir mussten für alle Veranstaltungen incl. der Werbung die Finanzierung aus Spenden bzw. Einnahmen erwirtschaften) hat sich gelohnt:

- Die öffentlichen Veranstaltungen waren überaus gut besucht, d.h. wir haben es geschafft, viele Menschen in unserem Einzugsgebiet zu erreichen.
- Die Rückmeldungen machten deutlich, dass die Auswahl mit den je unterschiedlichen Ausrichtungen (Gottesdienst, literarisch-musikalische Veranstaltung, Fachtagung, Benefizkonzert) auch gut ankam.
- Die Finanzen haben gestimmt. Der TS-Haushalt wurde nicht belastet.
- Eine Vernetzung in der Region ist an mehreren Stellen sowohl innerkirchlich als auch im psychosozialen Raum und auf kommunaler Ebene gelungen.
- Nach innen hat ein wunderbares Mitarbeitendenfest den Zusammenhalt gestärkt. Solche Höhepunkte sind immer wieder einmal wichtig, da auf diese Weise der Kontakt untereinander intensiviert und auch die Motivation für die ehrenamtliche Mitarbeit erhöht wird.
- Und vor allem: wir hatten viel Freude mit unserem Jubiläum! Dadurch nehmen wir neue „Wegzehrung“ in die Zukunft mit.

## 2.2. Die Veranstaltungen

### 2.2.1. Festgottesdienst am 15.3.2009:

#### „Mit dem Herzen hören“ in der Auferstehungskirche Bad Oeynhausen-Altstadt

Viel Musik und Gesang gab es am 15.3.2009 – dem exakten Geburtstag der TelefonSeelsorge Ost-

westfalen – im Festgottesdienst, zu dem ca. 600 Menschen gekommen waren. Dabei wurde die Möglichkeit eines thematischen Gottesdienstes dazu genutzt, Einblick in die Arbeit der Institution zu geben.

In welchen Situationen Ratsuchende sich an die TS wenden, wurde in drei Beispielen deutlich:

- **TS:** nimmt den Hörer ab und hört nur hechelndes Atmen

**A:** Wortgestammel –...

**A:** ich kriege keine Luft – ich erstickte

**TS:** (nimmt Panik – Todesangst am anderen Ende der Leitung wahr)

**TS:** Ich bin da und ich bleibe da. (TS atmet ruhig ein und aus)

Es dauert eine ganze Zeit, bis beider Atem ruhiger und gleichmäßiger wird)

**TS:** Was ist passiert, was Ihnen die Luft genommen hat?

**A:** Ich fühle mich bedrängt von Ball spielenden Jugendlichen, mit denen ich hier im Haus wohne.

Sie schießen mit dem Ball ununterbrochen an meine Hauswand.

Es ist nicht das erste Mal.

Und ich weiß genau, wenn ich das Fenster öffne, beschimpfen sie mich, gröheln und machen sich über mich lustig.

Heute will ich das nicht, aber ich fühle mich bedrängt wie damals.

**TS:** Was passierte damals?

**A:** Ich bin als Mädchen vergewaltigt worden. – (Schwerer Atem – und wieder diese Atemnot –) Trotz vieler Therapien ist in manchen Situationen diese Angst, diese Atemnot da.

**TS:** Welche Situationen sind das?

**A:** Das sind oft ganz harmlose Situationen, z.B. langes Warten beim Arzt im Wartezimmer oder an der Kasse am Supermarkt.

**TS:** Wie verschaffen Sie sich dann Luft?

Wir suchen nach Möglichkeiten, wie die A solche Situationen besser überstehen kann.

An einigen Stellen müssen wir beide herzlich lachen – so, dass der A jetzt vor Lachen die Luft wegliebt.

**A:** Aber diesmal ist es ein leichtes Gefühl.

- **TS** nimmt den Hörer ab. „Telefonseelsorge ...“ Eine Stimme, aufgewühlt und bitter klagend, kämpft verzweifelt mit dem tiefen Schmerz.



„Wissen Sie, wie schwer es ist, die langen dunklen Tage durchzustehen?

Meine Frau, ich habe sie so geliebt. Sie starb im vergangenen Jahr an Krebs. Bis zuletzt habe ich an ihrem Krankenbett gesessen.

Wissen Sie, wie es ist, wenn jemand überall fehlt. Der Platz ist leer, da ist niemand mehr. Warum, warum nur?

Die Ärzte, sie hätten noch mehrere Möglichkeiten ausschöpfen können und die Verwandten... niemand kümmerte sich.

Der Hund ist mein einziger Trost, aber er kann meine Frau nicht ersetzen.

Ja, Sie hören mich jammern und klagen. In drei Wochen ist ihr erster Todestag.

Manchmal siegen Trauer und Schmerz und doch muss ich sehen, dass es irgendwie weitergeht.“

- „Guten Abend“, am anderen Ende des Telefons meldet sich eine schon vertraute Stimme. An manches lebendige Gespräch mit dieser Anruferin kann TS sich gut erinnern.

Sie ist etwa 70 Jahre alt, meistert ihr Leben nach einem Schlaganfall vor fünf Jahren. So gut als möglich, versucht sie trotz einer Gehbehinderung aktiv zu sein, geht in einem Seniorenkreis, zum Italienisch-Kurs. Trotz aller Aktivitäten fühlt sie sich oft einsam. Dann ruft sie die TS an, um zu besprechen, was sie gerade bewegt. An diesem Abend reden wir über das bevorstehende Weihnachtsfest bis sie auf einmal sagt:

**A:** „Ich muss Ihnen unbedingt noch etwas erzählen. Ich kann es einfach nicht für mich behalten. ... Über eine Anzeige habe ich einen netten Herrn kennen gelernt. Wir haben schon ein paar Mal telefoniert und uns auch schon im Café getroffen.“

**TS:** „Ich freue mich für Sie. Das ist ja eine aufregende Neuigkeit“.

**A:** „Ja, und denken Sie er ist Italienliebhaber wie ich.“ Sie zögert ein wenig. „Wenn ich jünger wäre, würde ich fast sagen, ich bin verliebt. ... Im Alter ist man ja ein bisschen vorsichtiger. Erst mal abwarten...“ sagt sie und wirkt in diesem Moment ganz jung und beschwingt.

Ralf Tautz setzte mit dem Saxophon die Gefühle, die in diesen Gesprächen um Ausdruck kamen, so wunderbar in Musik um, dass eine sehr dichte Atmosphäre entstand.

## Die Predigt

**Predigt zum 25-jährigen Jubiläum der  
Telefonseelsorge Ostwestfalen**

**15. März 2009,**

**Ev. Auferstehungskirche, Bad Oeynhausen  
Jürgen Tiemann**

*Jesaja 50, 4+5:*

*Gott der HERR hat mir eine Zunge gegeben, wie sie Jünger haben, dass ich wisse, mit den Müden zu rechter Zeit zu reden. Alle Morgen weckt er mir das Ohr, dass ich höre, wie Jünger hören.*

*Gott der HERR hat mir das Ohr geöffnet. Und ich bin nicht ungehorsam und weiche nicht zurück.*

*Liebe Gemeinde!*

*„Danke, dass Sie mir zugehört haben.“ Anrufer bei der Telefonseelsorge beenden das Gespräch häufig mit diesen Worten. Sie bringen ihre Wertschätzung dafür zum Ausdruck, dass hier Menschen ein offenes Ohr und Zeit haben. Beides ist heutzutage nicht selbstverständlich.*

*Arbeitsverdichtung und zeitaufwendige Mobilität haben für viele den Preis, dass sie am öffentlichen Leben, an Freizeit und Familienleben weniger teilhaben können, sie gleichzeitig selbst erschöpft sind und in weniger stabilen Beziehungen leben. Andere dagegen haben viel Zeit, zu viel Zeit in dem Sinn von unausgefülltem Leben, arm an Beziehung und Anerkennung.*

*Sie können – aufgrund von Arbeitslosigkeit, Krankheit oder einfach mangelndem Selbstvertrauen nicht mitgestalten, Bestätigung erfahren und Lebensfreude genießen.*

*Wie verzweifelt manche Menschen aufgrund innerer Konflikte sind, haben wir in dieser Woche an den beiden Amokläufen in Wenningen und Alabama gemerkt. Gott sei Dank finden die meisten Hilfe Suchenden andere Auswege und Mittel der Konfliktbewältigung.*

*Telefonseelsorge ist ein niederschwelliges Angebot für Menschen, die ein offenes Ohr suchen. Manche wollen oder können keine Therapie- oder Beratungseinrichtung aufsuchen, andere nutzen die Telefonseelsorge zusätzlich.*

*Telefonseelsorge ist Kummerkasten, Prellbock,*

*Spiegelbild und manchmal auch Lebensretter. Vor über 50 Jahren wurde sie als Versuch gegründet, Menschen vor dem Suizid zu bewahren - entsprechend dem Londoner Inserat eines Pastors „Bevor Sie sich das Leben nehmen, rufen Sie mich an!“ In den achtziger Jahren waren die Seelsorger/innen am Telefon nahezu flächendeckend zu erreichen. Heute sind in 105 TS-Stellen 7.000 Ehrenamtliche und 200 Hauptamtliche tätig.*

*Der Bibeltext aus dem Alten Testament spricht zwei für die Arbeit am Telefon wesentliche Organe an, Zunge und Ohr. Gott hat mir eine Zunge gegeben. Gott hat mir das Ohr geöffnet. Ja, es ist ein Wunder, ein Geschenk und eine Kunst, ein offenes Ohr zu haben und die richtigen Worte zu finden. Denn der Hörer am anderen Ende ist schnell aufgelegt, wenn die Verständigung nicht klappt. Und selbst wenn sie gut ging, bleiben Fragen.*

*Ich erinnere mich noch gut an das Ohnmachtsgefühl nach den Gesprächen mit suizidgefährdeten Menschen. Man weiß nicht, was der Anrufer nun tut, oder er eine der angedeuteten Möglichkeiten in die Tat umsetzt – oder ob er getröstet werden konnte und neue Hoffnung für sein Leben schöpft. Gott sei gedankt, wenn ich den Menschen durch mein Verständnis wenigstens etwas Trost oder Hoffnung geben kann. Es ist geschenkte Geistesgegenwart und eine Eingebung, „dass ich wisse, mit den Müden zu rechter Zeit zu reden.“*

*Hinter jedem Gespräch steht ein ganzes Leben. Wenn der Telefonhörer abgenommen wird, muss der oder die Ehrenamtliche ganz Ohr sein, um das Anliegen des Anrufenden zu verstehen – ohne einen optischen Voreindruck. Erstaunlich ist allerdings, wie viele Signale über Worte, Stimme und Tonlage empfangen werden können. Die sieben Grundsätze (Anonymität, Verschwiegenheit, Erreichbarkeit rund um die Uhr, Offenheit, Kompetenz, Ideologiefreiheit, Kostenfreiheit) und die auf Stimme reduzierte Kommunikation ermöglichen eine erstaunlich große Intensität und Intimität. Die Beratung geschieht ohne Ansehen der Person. Der Anrufer braucht sich nicht zu schämen, weder für seine Kleidung noch für seine Tränen. Er findet jemanden, der Zeit hat, aushalten kann und Geduld aufbringt. Damit setzt die TS einen Kontinuitätspunkt zum hektischen Betrieb der Gesellschaft.*

*Das Bild auf dem Gottesdienstprogramm – als Original ein Gemälde, das bei einem TS-Workshop entstand – möchte noch auf ein Organ hinweisen, das zu einem gelingenden Verstehen hinzukommen muss: das Herz. Das Symbol für Gefühl und für Liebe, Sorge, Zuwendung weist auf das Geheimnis hin, dass wir Menschen uns – trotz persönlicher Fremdheit – nahe sein und helfen können. Wir können uns trösten, unterstützen und Hoffnung schenken, wenn wir einander verstehen – und das geht eben bei den Lebensthemen Liebe, Trauer, Konflikt, Schuld neben den Sachfragen vor allem über das Herz.*

*Doch die Bibelstelle aus dem Prophetenbuch enthält noch mehr als die staunende Bewunderung dafür, wie sensibel und fein menschliche Kommunikation ist.*

*Sie gehört zu einem Zyklus von Liedern im Jesaja-Buch, die einen „leidenden Gerechten“ oder den „Gottesknecht“ thematisieren. Ob damit der Prophet gemeint war, der mit dem Volk im babylonischen Exil litt, oder eine fiktive Gestalt, gewissermaßen ein idealer Typos eines Glaubenden, ist nicht sicher. Auf jeden Fall waren diese Lieder eine Interpretationshilfe für das Leiden von Jesus und sind als Weissagung auf sein gehorsames, stellvertretendes, Ohnmacht aushaltendes Leiden gedeutet worden. In gewisser Weise ist auch der Dienst am Telefon Nachfolge Christi. Zwar wird der Dienst nicht missionarisch betrieben, aber die hörende Haltung ist gegründet in dem Vertrauen, dass Gott uns in den Grenzsituationen verbindet, hält und trägt – an beiden Enden der Leitung.*

*Die Mitarbeitenden lassen sich auf ein Terrain ein, in dem auch Sinn- und Grenzfragen gestellt werden. Das ist ein Wagnis. Umso schöner ist die Erfahrung, mit den Aufgaben wachsen zu können – Kraft zu bekommen, wenn es anstrengend ist. Für die Mitarbeitenden ist die Mitarbeit deshalb sehr kostbar.*

*Durch Offenheit, Supervision und hohe Wertschätzung im Mitarbeiter-Team finden auch die Mitarbeitenden selbst ein offenes Ohr und bilden eine geschützte Insel. Sie setzen sich anspruchsvolle Ziele in der Aus- und Fortbildung. Sie erfahren die Wahrheit der Glaubensweisheit „Geben macht reich.“*



*Ein Geheimnis, weshalb die Mitarbeit attraktiv ist, liegt wohl darin, dass ich mich selbst erst kennen lernen muss, meine Gefühle, Sehnsüchte, Aggressionen, um andere zu verstehen. Diese Erkundungsreise nach innen bringt viele interessante Überraschungen und bildet nicht weniger als eine Weltreise. Sie erschließt neue Reichtümer des Lebens.*

*Aber auch wenn sie viel bekommen, gilt den Ehrenamtlichen, von denen achtzig Prozent Frauen sind, ein großer Dank dafür, dass sie so verlässlich in ihrer Freizeit für andere Menschen mit ganzem Herzen ein offenes Ohr haben. Danke, dass Sie auch weiterhin zuhören werden!*

Begegnung bei Kaffee und Tee rundete den Geburtstagsgottesdienst ab.



### **2.2.2. Nachtgesichter am 31.5.2009 in Bad Oeynhausen Dehme – Eine Reise in die Nacht mit Texten, Lyrik, Musik und Talkgästen**

*Eine stimmungsvolle Reise durch die Nacht mit den unterschiedlich wahrgenommenen Gefühlen und Stimmungen konnte man am Pfingstsonntagabend in der Auferstehungskirche in Dehme machen. Die Telefonseelsorge Ostwestfalen hatte aus Anlass ihres 25-jährigen Bestehens zu diesem ganz besonderen Abend eingeladen.*

*Durch diesen Abend führte Oliver Rose, Moderator von Radio Westfalica. Unterschiedlichste Bedeutung hat die Nacht für Menschen in unterschiedlichen Lebenssituationen: So bietet die Nacht Raum für Gefühle der Angst, der Nachdenklichkeit, der Liebe, des Trostes und der Stille. Zur Darstellung dieser unterschiedlichen Themen hatten die Veranstalter Lyrik aus verschiedenen Epochen ausgewählt. Vom Klassiker Goethe über die*

*Romantiker Novalis und Eichendorff spannte sich der Bogen bis ins 20. Jahrhundert mit Erich Fried und Rose Ausländer. Der Schauspieler Dieter Grell interpretierte die Texte mit sehr viel Gefühl für die unterschiedlichen Stimmungen, die die Texte vermitteln.*

*Neben der Lyrik bildeten auch Interviews mit verschiedenen Menschen, die nachts für andere da sind: Oliver Rose führte Gespräche mit Mitarbeitenden der Telefonseelsorge, der Polizei, und des Krankenhauses. Mitarbeiterin Sylvie berichtete von den spezifischen Bedingungen, in denen sie nachts den Menschen am Telefon zuhört: Meist seien es bedrückende Themen, über die nachts gesprochen werde, Angst, Selbstmordgedanken, Beziehungsprobleme. Es sei nicht immer einfach, diese Gespräche wieder hinter sich zu lassen.*

*Auch der Arzt Dr. Jost Niedermeyer und der Polizist Andreas Jürgensmeyer schilderten unterschiedliche Qualität der Arbeit während der Nacht. „Manchmal kommen im Krankenhaus nachts Menschen mit ernsteren Krankheiten in die Notaufnahme als über Tag“, berichtet der Mediziner. Unterschiedliche Rezepte, wie man mit der Müdigkeit umgeht, verrät der Arzt ebenso wie der Polizist: Während dem einen eher Gespräche unter Kollegen helfen, macht der andere lieber eine Runde an der frischen Luft.*

*Zwischen der Rezitation und der Lyrik konnte man sich an Kammermusik erfreuen: Pit Witt am Klavier und Anja Fehling (Klarinette) gestalteten wunderschöne Musik, von Klezmer bis Jazz und Improvisation, die sehr gut zu den einzelnen Stimmungsbildern passte.*

*Das Publikum in der sehr gut besuchten Kirche war äußerst dankbar für den stimmungsvollen Abend und spendete reichlich Beifall.*

Monika Stockhausen





### 2.2.3. Konzert „Like a bridge over troubled water“ am 13.11.2009 mit Ulrike Wahren und Peter Stolle in Bad Oeynhausen-Altstadt

#### Musik, die Brücken baut

Vom ersten Takt an zog Ulrike Wahren die rund 250 Zuhörer in der Altstadt-Kirche in ihren Bann. Temperamentvoll und facettenreich gestaltete sie das Konzert immer im lebendigen Dialog mit dem Publikum. „Am 15.3.1968 - da war ich gerade in der Pubertät und hätte wahrscheinlich auch so ein Telefon gebraucht – hat das Telefon zum ersten Mal bei der Telefonseelsorge geklingelt. Mittlerweile hat es 250.000 Mal geklingelt und es ist jedes Mal abgenommen worden,“ so die Sängerin zu Beginn ihres Konzertes. Sie möchte diese Einrichtung bekannt machen, denn das Beispiel von Robert Enke zeige, dass Menschen in Notsituationen jemanden brauchen, der ihnen zuhört, sie annimmt und Verständnis zeigt. „Nicht immer können die Mitarbeiter der TelefonSeelsorge Lösungen anbieten, aber sie können begleiten und Nähe geben.“ Und sang das schwedische Volkslied „Tanze, weine nicht. Das Leben ist manchmal wie es ist und es ist an uns es anzunehmen.“ Mit Größe und Klangschönheit setzte sie ihre wandlungsfähige Stimme ein, zeigte Einfühlbarkeit, Ausdrucksstärke und weiblichen Charme. Ob „Let there be love“ oder Eigenkompositionen wie „Kleine Leonie“, begleitet wurde sie von ihrem Ehemann dem Pianisten Peter Stolle. Virtuoso, kontrast- und nuancenreich griff er in die Tasten. Im Wechsel sangen Ulrike Wahren und das Publikum „Jesus is on the mainline. Tell him what you want“ und „Oh, happy day“ und erfüllten den Kirchenraum mit Lebendigkeit. „Worte können zu Brücken und Brücken zu Wegen werden“, so die



Künstlerin und stimmte „Like a bridge over troubled water“ von Simon & Garfunkel an.

Aber nicht nur Musik genossen die Zuhörer in der Altstadtkirche: Ulrike Wahren erzählte das Märchen „Die traurige Traurigkeit“, wo sich Traurigkeit und Hoffnung begegnen und beschließen von nun an den Weg gemeinsam zu gehen, um einander zu stützen. Oder rezitierte einen Text von Dalai Lama. So schlug sie immer wieder die Brücke zur Arbeit der Telefonseelsorge und würdigte den unermüdlichen und oft schweren Einsatz der rund 75 ehrenamtlichen Mitarbeiter der TelefonSeelsorge Ost-Westfalen.

Mit Gabrielas Song „Wie im Himmel“ endete der mitreißende Abend. Alles in allem genoss das Publikum zwei Stunden lang einen sinnlichen und musikalischen Hochgenuss, stehende Ovationen waren der Lohn für Ulrike Wahren und Peter Stolle. Petra Henning, Leiterin der TelefonSeelsorge Ost-Westfalen bedankte sich bei der Stiftung der Sparkasse Herford, die das Konzert ermöglicht habe: „So kommen die Eintrittsgelder der Arbeit der TelefonSeelsorge zugute. Damit können wir Fortbildungen und Materialien für unsere ehrenamtlichen Mitarbeiter finanzieren“.

Anja Brandt



### 2.2.4. Fachtagung am 9.9.2009 „Was hält Helfende gesund? – zwischen Fürsorge und Selbstsorge“ im Kreishaus in Herford

Die Veranstaltung „Was hält Helfende gesund?“ setzte sich mit einem aktuellen, gerade für Menschen in sozialen Tätigkeitsfeldern, interessanten



Thema auseinander. Die Idee war, den Focus auf Gesundheit und Gesunderhaltung von Helfenden selbst zu legen.

Die Arbeitswelt hat sich für Menschen, die ihren Dienst am und mit Menschen versehen, im Lauf der Jahre stark verändert. Ein scheinbar immer größer werdendes Arbeitspensum bei immer knapper werdender Zeitressource macht den Helfenden zu schaffen. Dazu kommt, dass finanzielle Mittel reduziert bis ganz gestrichen werden und es für die geleistete Arbeit kaum soziale Anerkennung gibt. Die starke Beachtung, die diese Veranstaltung bei den Teilnehmenden aus ehrenamtlichen und hauptamtlichen Arbeitszusammenhängen gefunden hat, gab der Idee Recht.

Es interessierten sich 126 Frauen und Männer aus Gesundheits-, Bildungs- und Sozialwesen, sowie aus beratenden, therapeutischen und seelsorglichen Kontexten für die Fragestellung der Fachtagung: Was hält Helfende gesund - zwischen Fürsorge und Selbstsorge?

Prof. Dr. Katharina Groening hielt einen eindrucksvollen Fachvortrag zum Problem des Helfens und beschrieb zunächst aus Forschungssicht was Helfende krank macht. Sie verdeutlichte wie sich die gesellschaftliche Haltung zum Helfer, aber auch die des Helfers zum Helfen und zu sich selbst in den letzten Jahrzehnten gewandelt hat. Als Ergänzung zur theoretischen Draufsicht standen im zweiten Teil der Veranstaltung vier praxisbezogene Workshops zur Auswahl. Vom Um- und Zugang mit und zum eigenen Humor handelte der eine, von der praktischen Burn-out-Prophylaxe handelte ein anderer Workshop.

„Ta-Ke-Ti-Na“ konnte als Weg zur eigenen Mitte durch Rhythmuserfahrungen geprobt und „Die Kraft der Imagination“ durfte auch im teilnehmerstärksten Workshop nach kurzem Theorie-Input selbst erfahren werden.

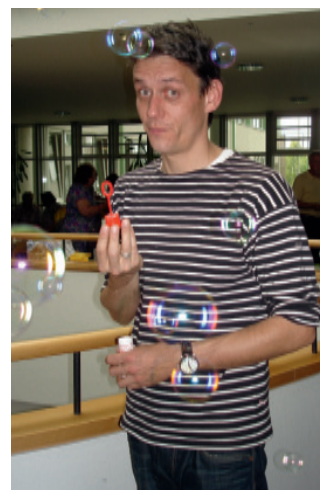
Außerdem gab es Zeit zum fachlichen und persönlichen Austausch bei einem kleinen Imbiss. Weiterführende Literatur zum gerade Gehörten galt es auf dem Büchertisch zu entdecken.

Die TelefonSeelsorge wollte sich mit dieser Veranstaltung als Teil der psychosozialen Landschaft in den Kirchenkreisen bzw. den kommunalen Kreisen präsentieren und einen Diskussionsbeitrag zum gesellschaftlichen Umgang mit Fürsorglichkeit andern und sich selbst gegenüber beisteuern. Die guten Besucherzahlen und viele positive Rückmeldungen bestätigten das Vorhaben.



Ausklang des Fachtages

Workshopleiter  
Andreas Bentrup



Workshopleiter  
und Klaus Latza

## Der Vortrag

Prof. Dr. Katharina Gröning  
Universität Bielefeld – Fakultät für Pädagogik



### **Was hält Helfende gesund?**

Vortrag anlässlich des  
25 jährigen Bestehens  
der TelefonSeelsorge Ostwestfalen

Liebe Zuhörerinnen und Zuhörer,  
der nun folgende Vortrag, „Was hält Helfende gesund?“ befasst sich mit mehr als 30 Jahren Forschung zu den Problemen der Helferberufe und ihren Berufskrisen, Krankheiten und ihrem beruflichen Stress. Der Zugang zum Verstehen, was Helfende gesund hält, führt also erst einmal zur Frage: „Warum werden Helfende krank?“ Dabei teile ich nicht nur Forschungsphasen ein, sondern versuche auch aufzuzeigen, dass vor allem die Anfänge der Forschung über die Krankheit und Gesundheit von Helferberufen und helfenden Tätigkeiten sehr stark psychopathologisch akzentuiert waren.

Die **erste Forschungsphase** hätte das Thema wohl so beantwortet, dass die meisten Helfer an sich selbst leiden. Entsprechend war die Selbsterfahrung und ähnliche Formen der Unterstützung der Helfer dann auch die Antwort. Später trat Professionalisierung hinzu.

Ein **anderer Forschungszeitpunkt** ist die Kritik an den Bedingungen der Arbeit, die typisch sind für helfende Berufe und helfende Arbeit. Starke Bürokratisierung, steile Hierarchien, anstrengende Prozesse in Helferteams im Sinne von Rangordnungskämpfen und Entwertungen.

**Schließlich** sind gesellschaftliche Kontexte zu nennen. Was bedeutet „Helfen“ in einer Gesellschaft, die „das unternehmerische Selbst“ zum

größten Ideal erklärt? Wie ist die „Verausgabung“ der Helfer zu verstehen, also schwere Berufskrisen, Burnout, frühere Verrentung, Krankenstand? Diese letzte Forschungsperspektive verweist auf Helfen und den Kampf um Anerkennung eben dieser Tugenden der Solidarität, Nächstenliebe, des Helfens und der Fürsorge.

Alle drei Forschungsperspektiven stehen in einer Interdependenz zueinander. Sie sollen im Folgenden aber noch einmal ausführlich vorgestellt werden, bevor ich die Frage „was hält Helfende gesund?“ beantworten möchte.

### **Forschungsüberblick aus 30 Jahren Forschung zum Problem des Helfens**

#### **1. Phase: Der Helfer und seine Psyche**

Seit den 1970er Jahren existieren in der Bundesrepublik Deutschland eine Reihe von Studien, Theorien und Thesen zu Problemen helfender Berufe, zu Berufskrisen und speziellen Krankheiten und Deformationen, die für die Angehörigen helfender Berufe und verschärft noch einmal für ehrenamtlich Tätige typisch sind. Eine große Gruppe von Beiträgen befasst sich dabei mit psychoanalytischen, teilweise mit klinischen Perspektiven, die ausschließlich bei dem Individuum ansetzen und eine Psychopathologie der Helferpersönlichkeit hervorheben. Die psychoanalytischen Beiträge zum Problem des Helfens stellen die Emotionen und den Gefühlshaushalt der Helfer in den Mittelpunkt ihrer Betrachtungen. Übereinstimmend besagen alle Ansätze, dass Helfer vor allem an sich selbst leiden, genauer gesagt an ihrem Gewissen, den Strukturen ihres Über-Ich, ihren Ich-Idealen und dass sie wenig in der Lage sind, sich mit der Mittelmäßigkeit der Realität anzufreunden. Auch wenn nicht alle durch das Helfen die Welt verbessern möchten, so ist dieser Wunsch, entweder stark christlich oder stark politisch geprägt, doch ein wichtiges Merkmal des Helfergewissens. Die Forschungsbeiträge dieser Phase und die Erkenntnisse stellen durchgängig Schuldgefühle, Schamgefühle, Ideale und die Konsequenzen für die Gefühlsverarbeitung der Helfer in den Mittelpunkt. Sie sind weiterhin, das ist wichtig, keine Forschungen im strengen objektivistischen Sinne.

Zumeist haben Ärzte, Therapeuten und klinische Berater ihre Beobachtungen, Erfahrungen und Fälle ausgewertet und beschrieben. Es handelt sich also vorwiegend um medizinisch-psychiatrische, therapeutische und ähnliche Kasuistik z.B. in Balintgruppen.

### **Die Schuldgefühle der Helfenden**

Hier steht an einer wichtigen Stelle eine ältere Dissertationsschrift des gruppenanalytischen Supervisors und Psychiaters Gerhard Rudnitzki, der sagt, dass das Schuldgefühl zur sozialen Dienstleistungsarbeit konstitutiv dazugehört. Ursache für dieses Basisschuldgefühl sei, dass jeder Bedürftige aufgrund seines Menschseins einen universalen moralischen Anspruch auf Hilfe habe, der sich aus seiner Würde und aus der Gottähnlichkeit des Menschen herleite. Jeder Mitarbeiter einer Dienstleistungsorganisation, so Rudnitzki (1995), unterliege im Prinzip dem gleichen Dilemma, welches der Kant-Schüler Johann Benjamin Erhard vor rund 200 Jahren für den Arzt definiert habe: dass er nämlich für etwas entlohnt werde, was er moralischerweise unentgeltlich tun müsste. Dies gelte insbesondere für die Mitarbeiter in helfenden Berufen, denn hier hätten die Hilfebedürftigen einen menschenrechtlichen Anspruch auf Hilfeleistungen, weil sie sich oft genug in existenzbedrohlichen Situationen befänden. Da die Helfenden hinsichtlich ihrer Lebenslage meist besser gestellt seien als ihre Klienten, entstünden oft Schuldgefühle, die überbordende Hilfsbereitschaft zur Folge hätten.

### **Der Helfer, sein Ideal und seine Verstrickung**

Ein zweiter bekannterer psychoanalytischer Zugang zu den Krisen von Helfenden ist von Wolfgang Schmidbauer (1978) publiziert worden. In seiner Arbeit über die „hilflosen Helfer“ weist Schmidbauer den Zusammenhang zwischen Professionsidealen in sozialen Berufen und persönlichen Abwehrbedürfnissen nach. Die Gefühle, die der hilflose Helfer im Kontakt mit Klienten hat sind Grandiosität und Machtgefühle. Vor allem Anerkennung sucht der Helfer bei den Klienten. Er

möchte Gefühle der Schuld, der Minderwertigkeit und Mangelgefühle bezüglich Liebe und Anerkennung kompensieren. Besonders Schmidbauers Entwurf des Helfens ist noch heute bekannt und als Klassiker in die Professionsforschung eingegangen. Schmidbauer behauptet, dass die Berufswahl von frühkindlichen Kränkungen bestimmt ist, die im Unbewussten des Helfers wirken. Der Kontakt mit Hilflosen stärkt das Selbstwertgefühl des Helfers und gibt ihm das Gefühl von Stärke und Intaktheit. Gegenüber Menschen, die seine Hilfe nicht brauchen, fühle sich der Helfer unsicher.

Während Rudnitzki mit seiner Reflexion der Würde des Hilfesuchenden vor allem den Aspekt des Über-Ich anspricht, spricht Schmidbauer stärker vom Ich-ideal und von den lebensgeschichtlichen Kränkungen der Helfer. Zusammengefasst kann über die erste Forschungsphase gesagt werden, dass sie sehr individuumszentriert ist. Soziologische Dimensionen sind vernachlässigt worden. Die Konsequenz dieser Forschungen war aber, dass Helfer vor allem durch Therapie, Supervision und Selbstreflexion ein objektiveres Verhältnis zu ihrer Arbeit bekommen sollten.

### **2. Phase: Institutionstheoretische und institutionskritische Beiträge**

Ein zweiter Forschungszugriff, der sich mit den krankmachenden Dynamiken bei helfenden Berufen auseinandersetzt, fokussiert die Kritik an institutionellen Strukturen, in denen Helfer arbeiten. Ein erster Forschungszweig befasst sich dabei mit dem Problem des Helfens als soziale Institution und den hier innewohnenden Machtkulturen. Innerhalb dieser Debatte, die sich stark auf die Arbeiten von Michel Foucault bezogen hat, -werden die Rolle des Helfers und die Doppelstruktur seines Handelns dekonstruiert. Hier ist die Position des Theologen Hermann Steinkamp hervorzuheben, der Foucault theologisch wendet. Steinkamp nennt das Helfen ein Amalgam aus Macht und Gotteserfahrung. In seinem Buch zur sanften Macht der Hirten kritisiert er, dass das Helfen und die pastorale Kontrolle eine schwierige Verbindung eingehen. Mit Michel Foucault beschreibt er zunächst die Machttechnik der Pastormacht

*als individualisierende Macht. Foucault spricht im Zusammenhang mit der Fürsorge von Seelen- und Wissensführung und stellt dem pastoralen Handeln – Wahrheit als Dogma, Wahrheit als individualisierende Erkennung und Wahrheit als Verhörtechnik – das Prinzip des barmherzigen Samariters gegenüber. Für Steinkamp ist es kein Zufall, dass dem Manne, der unter die Räuber gefallen ist, nicht von den Pastoren bzw. Hohen Priestern und Eleven geholfen wird. Der Mann aus Samaria hilft dem Überfallenen und zahlt dem Wirt sogar dessen Kosten – und er macht mit diesem Akt des Helfens eine, wenn nicht die zentrale Gotterfahrung. Für Steinkamp wird der Helfer durch das Helfen beschenkt, wenn er in der Lage ist, das Helfen nicht im Sinne der Pastoratsmacht miss zu verstehen, wo der andere lediglich Objekt ist. Krank macht nach Steinkamp eine Organisationskultur, die verdeckt ist und bestrebt, den Klienten zu beherrschen.*

### **Das ideelle Team**

*In den 1980er Jahren war eine ganze Generation von Helfern davon überzeugt, dass diese durch Institutionen vollzogene soziale Kontrolle im Sinne der Pastoratsmacht das Helfen sinnentleert und die Helfer krankmacht. Eine ganze Generation machte sich auf den Weg, um die institutionellen Strukturen vor allem in der sozialen Dienstleistungsarbeit zu verändern. Die Kolleginnen und Kollegen duzten sich, behandelten sich vielfach wie Geschwister und wollten eine Gemeinschaft bilden. Sie besetzten ihre Arbeit sehr stark libidinös und verbrachten viel Zeit mit der kollektiven Diskussion und am Arbeitsplatz. Die Lösung von Problemen des Helfens wurde vor allem in einem guten Team und einer guten Institution gesehen. Team und Institution sollten ein Gegengewicht zu den schwierigen Klienten darstellen. Alternative Institutionen und ideelle Teams sind entstanden – ohne Hierarchie, ohne Leitung und ohne, so hoffte man jedenfalls, ohne Macht. Leider verfügten diese neuen Helfer auch über wenig Geld. Ihre Angebote waren meist als Projekte zeitlich begrenzt, die Stellen waren ABM-Stellen oder andere Maßnahmen und verfügten über unzureichende Ressourcen und bescheidene Ausstattungen. Vor*

*allem von Harald Pühl ist die Institutionskultur der neuen Helfer in seiner Dissertation „Angst in Gruppen und Institutionen“ (1994) beschrieben worden. Als Supervisor beschrieb Harald Pühl starke maligne Regressionen in den Helferteams, die sich bekämpften, angriffen und kränkten, vor allem aber kontrollierten. Helfende werden nach den Ergebnissen seiner Beobachtung und seiner supervisorischen Arbeit dann krank, wenn in Institutionen Hierarchien und Leitung verleugnet oder sehr stark depotenziert werden. Pühl gibt den institutionskritischen Helfern die Verantwortung dafür, dass in der helfenden Arbeit viel Energie mit Rechtfertigung verbracht worden ist. Krankmachend im Sinne von Burnout und Cooling-out sind nicht nur die Kränkungen durch die Klienten, sondern auch aufreibende und aufzehrende Teamkulturen, die sich um das Thema der Machtkritik drehen. Niemand darf Macht haben, Leitung ist der schwierigste Posten in ideellen Teams und man verbringt viel Zeit mit reflexiven Diskussionen, weil alle mitreden müssen und Entscheidungen meist wieder ausgehebelt werden.*

### **Qualität und Ökonomisierung des Sozialen**

*Entsprechend hat zu Beginn der 1990er Jahre die Forschung und die Praxis auf die Krisen von Helferberufen, ihre Burnouts, cooling-the-mark-outs und ihre psychosomatischen Erkrankungen mit Organisationsentwicklung reagiert. Diese zumeist der Gruppendynamik entstammende Methode ist aber schon sehr bald in Qualitätsmaßnahmen eingemündet: Dienstleistung, Qualität und Professionalität von helfender Arbeit standen in den 1990er Jahren an einer wichtigen Stelle und gingen gleichzeitig einher mit einer deutlichen Ökonomisierung des Sozialen. Betont wurde vor allem die Professionalität des Helfers: dass Helfen als Beruf und Arbeit eine Arbeit wie jede andere sei, dass sie mindestens gleichberechtigt dem anderen Menschen wie auch dem eigenen Erfolg diene, dass der Eigennutz wichtig ist und dass Helfer lernen sollten, manageriell und ökonomisch zu denken. Diese veränderte Auffassung vom Helfen steht im Kontext größerer gesellschaftlicher Veränderungen. Ein Aspekt ist der Rückzug und*



die Neubestimmung des Sozialstaates sowie die Ökonomisierung des Sozialen. Für Organisationen bedeutet die Ökonomisierung des Sozialen vor allem, dass sie sparen, sich verschlanken, fusionieren, reorganisieren und vor allem versuchen sollten, gezielt über ehrenamtliche Arbeit zum einen den ökonomischen Vorgaben gerecht zu werden, zum anderen mit der ehrenamtlichen Arbeit kommunitaristische Konzepte und Ideale zu verwirklichen. Helfen sollte ein Miteinander von Angehörigen, Ehrenamtlichen und Professionellen im Sinne eines Netzwerkes werden, wobei die professionellen zunehmend auf die Ressourcen ihrer Klienten achten sollten und die Angehörigen und Ehrenamtlichen zum Netzwerk gehörten. In den 1990er Jahren hatte eine deutliche Wertedebatte in der Bundesrepublik um die Zukunft des Sozialen eingesetzt, die sich u.a. gegen das Helfen als ausschließlich professionelle Dienstleistung richtete und gemeinschaftliche Ideen und Konzepte stärker in den Vordergrund rücken wollte. Diese seien nicht nur billiger, sondern auch freiheitlicher und entsprächen mehr den Vorstellungen von Gesellschaft als Wertegemeinschaft.

### **Die neue Kultur des Helfens**

Mit der Unterscheidung von Aristoteles zwischen nützlicher und sinnhafter Arbeit wurden neue Kategorien in die ehrenamtliche Diskussion eingeführt. Zur Idee der Polis gehörten Bürger, die sich ehrenamtlich engagieren. Für die Professionellen waren die Ehrenamtlichen eine große Herausforderung; zum einen bedeutet es eine Kränkung, wenn die eigene Arbeit als prinzipiell auch unbezahlt zu erledigende Arbeit angesehen wird. Zum anderen mussten ehrenamtliche Mitarbeiter natürlich etwas bekommen, etwas Ideelles eben, was dem Wert ihrer Arbeit entspricht, vor allem Anerkennung. Es begann eine neue Debatte über den Platz und den Wert von helfender Arbeit in den Organisationen, die bis heute anhält. Während die Professionellen immer stärker zu manageriellem Arbeiten auch in den helfenden Organisationen verpflichtet wurden, sollten die menschlichen Anteile der Arbeit von Ehrenamtlichen erledigt werden. Ein Bedeutungswandel des Helfens von der professionellen Arbeit zur bescheidenen Arbeit

setzte ein. Die ehemals professionelle Dienstleistung sollte zunehmend von Angehörigen bescheidener Berufe, von der Gruppe der Dienstboten erledigt werden, die heute vor allem in der Pflege eine wesentliche Rolle spielen.

### **Der schlanke und aktivierende Staat**

Gleichzeitig klagten Mitarbeiter Ende der 1990er Jahren und bis heute über „Modernisierungstürme“ in ihren Organisationen und einen ständigen Reformdruck. Eine besondere Strategie ist das Downsizing, die Gesundschumpfung oder Verschlinkung von Organisationen, die der Organisationsberater Howard Stein untersucht hat. Arbeitnehmer sind danach latent oder manifest dauernd bedroht durch den Verlust von Arbeit, ihres Arbeitsplatzes und der damit einhergehenden Sicherheit und Identität. An Hand von fünf Beispielen aus eigenen Organisationsberatungsprozessen leitet Stein mit Hilfe von sprachanalytischen Untersuchungen die korrespondierenden Gefühle in solchen Organisationen bzw. in entsprechenden Prozessen von Organisationen ab: Mitarbeiter gebrauchen vielfach Vokabeln des Sterbens und der Todeserfahrungen, während des Management, das die Verschlinkungsprozesse für ein Unternehmen durchführt und verkauft, Vokabeln der Aggressivität benutzt. Die Entbehrlichkeit und die Überflüssigkeit der Arbeitskraft werden zur großen Bedrohung des beginnenden 21. Jahrhunderts. Gewinn- und Verlustrechnungen sind Symptome, hinter denen sich die Angst versteckt, Opfer zu werden und hinter denen sich das Bemühen versteckt, für die nächste Zeit auf der Täterseite zu stehen.

### **3. Phase: Beschleunigungen und das unternehmerische Selbst – Gesellschaftstheoretische Zugänge zur Frage, was Helfende krank macht**

Der Soziologe Hartmut Rosa hat in seiner Theorie der Beschleunigungen über die Veränderung der Zeitstruktur in der Moderne (2005) eine Theorie des Umgangs mit der Zeit und des Zeiterlebens entwickelt. Zunächst mal unterscheidet Hartmut



*Rosa vier Dimensionen der Zeitkultur und des Zeitbewusstseins ( 2005, S. 26) das occasionale Zeitbewusstsein, welches nur zwischen Jetzt und Nicht-Jetzt zu unterscheiden in der Lage ist, zweitens das zyklische Zeitbewusstsein, mit dem Prinzip vorher und nachher; dieses Zeitbewusstsein ist, wie der Name schon sagt, kreisförmig und auf die stete Wiederkehr ausgerichtet. An dritter Stelle steht das lineare Zeitbewusstsein, welches durch Kalender, Uhren und Zeiterfassung von der Vergangenheit durch die Gegenwart in die Zukunft gekennzeichnet ist und viertens das Zeitbewusstsein der Beschleunigung.*

*Diese Veränderung des modernen Zeitbewusstseins, welches besonders durch die einhundertstel Sekundenmessung beim Sport und das Internet symbolisiert werden kann, zeichnet das Zeitbewusstsein der Gegenwart in besonderem Maße aus. Hartmut Rosa macht deutlich, dass diese Veränderung der Temporalstrukturen sich auf das Generationenverhältnis und auf die Stellung der Alten unumkehrbar auswirkt. Sie werden durch die Definition der Zeit als lineare Zeit entwertet, denn mit dieser Definition wird zugleich festgelegt, dass nichts bleibt, wie es einmal war und dass nichts zurückkehrt.*

*Hartmut Rosa reflektiert zu dieser Dimension in Anlehnung an Norbert Elias' Theorie über das Tempo der Zeit und kommt zu dem Schluss, dass die Moderne sich weniger durch technischen Fortschritt, sozialen Wandel oder die Bedeutung der Wissenschaft auszeichne, dies seien letztlich untergeordnete Phänomene, vielmehr finde eine fundamentale Transformation der Zeithorizonte und Zeitstrukturen statt, die Rosa eine soziale Beschleunigung nennt. Nicht der technische Wandel und die daraus resultierenden Theorien über den sozialen Wandel stehen also bei Rosa an erster Stelle, sondern das Zeitbewusstsein der Moderne. Die Transformation der Zeitstrukturen wirken sich auf das Lebenstempo aus, mit der eine Gesellschaft sich organisiert. Das Tempo sei Ausdruck für die Fülle von Handlungen, die voneinander abhängen, und Ausdruck für die Länge und Dichte der Handlungsketten, zu denen einzelne Handlungen sich zusammenschließen. Beschleunigung heißt also mehr Handlung, mehr Tun, mehr Komplexität und mehr Dichte. Die gewonnene Zeit wird genutzt,*

*um produktiver, kreativer und kommunikativer zu existieren, ein Phänomen, welches wir dann als Stress und Hektik erleben, an der Jüngere und Männer sich bekanntermaßen stärker berauschen können als Ältere und Frauen. Für das Thema des Zeiterlebens und des Zeitbewusstseins besagt die Theorie der sozialen Beschleunigung eine strukturelle Marginalisierung aller Zeitbewusstseine außerhalb der Beschleunigung, ihre Träger eingeschlossen, während die Beschleunigung die höchste Anerkennung erfährt.*

### **Keine Zeit**

*In allen Bereichen des Sozialen sind die Uhren an die Beschleunigung angepasst worden. Therapie geht heute vor allem als Kurztherapie, ein Krankenhausaufenthalt nach Fallpauschalen heißt Verkürzung der Liegezeit, Belegungsmanagement und eine durchrationalisierte Aufnahme und Entlassung. Mit dem Pflegeversicherungsgesetz hat die Gesellschaft die Altenhilfe ebenfalls an ihre Uhren angepasst und signifikant beschleunigt. Ganz neue Zeitstrukturen und Zeithorizonte sind geschaffen worden. Aus der Überdehnung der Zeit, ihrer Langsamkeit in der stationären Altenhilfe ist heute Stress und Beschleunigung geworden. In der Arbeit mit Kindern ist hervorzuheben, dass Kindergärten, Horte, Schulen ihr Gesicht derzeit stark verändern. Auf Erzieherinnen kommen völlig neue Aufgaben der Sprachförderung, der Diagnose und der frühkindlichen Bildung, zusammengefasst der intensiven Nutzung der Zeit vor der Schule, zu. Der Kindergarten ist heute, angesichts immer neuerer Ergebnisse zur Bildbarkeit im Frühkindbereich ein beschleunigter Raum geworden. Und: keine Zeit gibt es auch zu Hause, im Reproduktionsbereich, der sich zunehmend funktionalisiert, wenn man den Studien von Arlie Hochschild und anderen nachgeht.*

*In Bezug auf das Helfen ist in diesen Zeiten der sozialen Beschleunigung immer mehr von einem krankmachenden Stress die Rede, der aber nicht nur der Beschleunigung, sondern auch dem Zwang zum Sparen und zur Qualität entstammt. Gleichzeitig erleben Helfende im Zusammenhang mit ihrer Arbeit immer wieder Begrenzungen, die*



der Philosophie der Beschleunigung und Entgrenzung deutlich gegenüber stehen. Sie befassen sich mit Menschen in schweren Krisen, Krankheiten und mit Menschen, die sich mit dem Tod auseinandersetzen müssen. Sie befassen sich mit schweren Verfehlungen, die nicht einfach wieder gut zu machen sind. Sie befassen sich mit schwierigen Lebenslagen, die hinsichtlich ihrer Grenzen und Beschränkungen dominieren. In einer Gesellschaft die Entgrenzung und Beschleunigung zur allgemeinen Philosophie erhebt, müssen diese Angehörigen helfender Berufe und auch die ehrenamtlichen Helfer nicht nur Sisyphos-Erfahrungen machen, dass also der Stein immer wieder den Berg herunterrollt und die Grenzen des Helfens sichtbar werden. Sie müssen auch die Erfahrung machen, dass ihre Arbeit kaum wirkliche Anerkennung erfährt – und dies ist kein moralisches, sondern ein politisches Problem.

### **Was hält nun Helfende gesund?**

Zunächst einmal die Abwesenheit von alledem, was die Helfer krank macht.

Anhand der Forschungszyklen können wir die unterschiedlichen Konzepte dessen, was helfende Menschen gesund hält, nachzeichnen. Für die **erste Generation** der klinischen und psychoanalytischen Theorie galt, dass Helfer von großen Schuldgefühlen, Scham, Kränkung und einer narzisstischen Störung durch eigene frühkindliche Zurücksetzungen oder Kränkungen betroffen seien. Der Helfer könne nur mit Hilfe von Schwachen sein Selbstbewusstsein aufbauen, lautete die Deutung. Helfende und ihre Klienten würden früher oder später eine Kollision eingehen, ihre Rollen erstarrten und sie würden sich von ihren Klienten ausgebeutet und missbraucht fühlen. Wolfgang Schmidbauer empfahl den Helfern quasi, egoistischer zu werden, auf sich selbst mehr zu achten und die moralischen Skrupel gegenüber utilitaristischen Einstellungen zu überprüfen. Ein gesunder Utilitarismus, ein gesunder Egoismus, die Fähigkeit „nein zu sagen“ gehörten zur ersten Generation der Konzepte für die Gesunderhaltung der Helfer. Daneben stand der Anspruch, Raum, Zeit und Ressourcen für eigene Reflexionen

zu haben, also das Recht auf indirekte Arbeitszeit. Ein Weg, zum gesunderen Egoismus zu kommen, lag auch darin, in Selbsterfahrungsgruppen, Balintarbeit und Therapie die eigenen Bedürfnisse kennen zu lernen und Wege der Befriedigung dieser Bedürfnisse auszuprobieren. Im Kontext der Debatte um die hilflosen Helfer sind Vorstellungen vom Helfen als Dienstleistung entstanden, die kontraktiert werden müssten. Helfer und Hilfesuchender sollten das Arbeitsbündnis, welches sie eingehen, kontraktuell regeln und abstinenter bleiben. Nicht die spontane Identifizierung mit dem Helfen, sondern die Abstinenz, das Achten auf Geben und Nehmen, Rechte und Pflichten dienen der Gesunderhaltung der Helfer.

Der **zweite Forschungszyklus**, in dessen Mittelpunkt die Institution steht, würde für die Gesunderhaltung der Helfer sicherlich klare institutionelle Strukturen, verantwortliche Leitungen und praktische Fairness in den Organisationen betonen. Institutionen und ihre Führungskräfte sollten darauf verzichten, ihre Untergebenen im Sinne der Seelen- und Gewissenführung lenken zu wollen. Dazu gehört auch die Therapeutisierung der eigenen Beschäftigten und Deutung von Organisationskonflikten als psychologische Probleme einzelner Personen. Anerkennung und Gerechtigkeit am Arbeitsplatz können als Medien praktischer Gesunderhaltung hervorgehoben werden. In NRW gibt es z.B. Initiativen für faire Arbeit und Gerechtigkeit am Arbeitsplatz. Gerade helfende Organisationen sind aufgrund ihres speziellen sozialwissenschaftlichen und therapeutischen Wissens in der Lage, dieses Wissen auch als Munition in betrieblichen Konflikten zu benutzen. Moralische Tugenden der Führungskräfte, der Verzicht auf klientelifizierende und therapeutisierende Deutungsmuster beruflicher Konflikte und die Bereitschaft zur Selbstreflexion halten Teams in Helferorganisationen gesund. Nun hat Wolfgang Schmidbauer über diese Helferorganisationen gesagt, dass sie zu einer frühen kollektiven Über-Ich-Bildung neigen und die Dynamik des Helferideals in die Teammatrix und die Organisation eindringen kann. Hier haben Führungskräfte die Aufgabe, das institutionelle Über-Ich zu mildern und die fürsorglichen, toleranten und beschützenden Seiten zu stärken, wohingegen Bestrafen, Beobachten,



*Verfolgen zum Lasterkatalog der Führung in helfenden Organisationen gehören, dort aber sehr häufig anzutreffen sind.*

*Schließlich möchte ich als **dritte Dimension** Gesellschaftskritik nennen. In Zeiten des unternehmerischen Selbstes und in Zeiten der ausgeprägten sozialen Beschleunigung muss die Kritik an den Philosophien von Entgrenzung, Globalisierung und Beschleunigung deutlicher und kräftiger formuliert werden. Nicht nur die helfenden Menschen können nicht rund um die Uhr arbeiten. Aber insbesondere in helfenden Berufen und im helfenden Ehrenamt hat der Beschleunigungsstress heute schwierige Ausmaße erreicht. Ich habe das an anderer Stelle für den Bereich der Altenhilfe einmal aufgezeigt. Die Entwertung der Arbeit des Helfens, des Sorgens und des Kümmerns führt fast automatisch in eine beschleunigte Zeitwahrnehmung der Politik und der Organisationen. Natürlich kann man schnell waschen, pflegen, Essen reichen. Natürlich kann man zügig und lösungsorientiert beraten, therapieren und heilen. Die Botschaft an die Klienten, keine Zeit für sie zu haben, stellt jedoch eine ausgesprochene Beschämung ihrer Personen und ihrer Probleme dar.*

#### Literatur:

- Foucault, Michel: Was ist Kritik, Berlin (1983)
- Honneth, Axel (Hg.) (2000): Kommunitarismus, Weinheim
- Pühl, Harald (1994): Angst in Gruppen und Institutionen. Frankfurt/M.
- Pühl, Harald (2000): Der institutionelle Mythos. In Bauer, A./Gröning, K. (Hg.): Institutionsgeschichten – Institutionsanalysen. Tübingen (1995), S. 70-79.
- Rosa, Hartmut (2005): Soziale Beschleunigung. Über die Veränderungen der Zeitstruktur in der Moderne, Frankfurt /M.
- Rudnitzki, G.: Im Zirkelschluss von Macht und Scham. Erfahrungen mit Team- und Organisationssupervision bei Dienstleistungsorganisationen. In Bauer, A./Gröning, K. (Hg.): Institutionsgeschichten – Institutionsanalysen. Tübingen (1995), S. 118-133
- Schmidbauer, Wolfgang: Die hilflosen Helfer, Reinbek bei Hamburg (1978)
- Stein, Howard: Todesvorstellungen und Erfahrung organisatorischen Downsizing oder: Steht Dein Name auf Schindlers Liste? Freie Assoziation, 2-. Jahrgang, S. 155-185, (1999)
- Steinkamp, Herrmann (1995): Die sanfte Macht der Hirten, Münster
- Wurmser, Leon (1993): Die Maske der Scham, Heidelberg

## Zum Thema

Workshopleiterin Gerlinde Krauß-Kohn  
Diplom-Sozialarbeiterin  
Heilpraktikerin (Psychotherapie)  
Stressverhaltenstrainerin



## Burnout-Prävention für helfende Berufe/Tätigkeiten

*Burnout-Erkrankungen fielen erstmals in den 70er Jahren des vergangenen Jahrhunderts in der sozialen Arbeit auf. Zu erkennen war, dass die einst hochmotivierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bereits nach wenigen Jahren abgestumpft, erschöpft und zynisch ihre Arbeit versahen. Dieses Phänomen hat in den letzten Jahren stark zugenommen.*

*Der nachfolgende Text informiert über die Symptomatik, persönlichkeitsbedingte Entstehungsprinzipien und Möglichkeiten der Prävention. Darüber hinaus werden Auszüge aus dem Salutogenesekonzept v. A. Antonovsky vorgestellt.*

***Burnout-Syndrom** bezeichnet das Ausgebranntsein und die fehlende Freude an der Arbeit, gepaart mit körperlichen Erschöpfungszuständen, unter denen mittlerweile besonders Menschen in Gesundheits- und helfenden Berufen leiden.*

#### **Die Symptome sind:**

*Energiemangel, psychische Erschöpfung, anhaltende Müdigkeit, Schlaflosigkeit, Unfähigkeit abzuschalten, depressive Züge..*

*Die Betroffenen haben keine Freude mehr an ihrer Tätigkeit, alles fällt schwer. Es entstehen Gefühle von Sinnlosigkeit, in der Freizeit ist keine Erholung möglich. Menschen mit einem Burnout-Syndrom entwickeln häufig einen Zynismus und Negativ-*



gefühle gegenüber den Menschen, mit denen sie arbeiten.

### **Wer ist gefährdet?**

Nicht jeder Mensch in Belastungssituationen entwickelt ein Burnout-Syndrom.

Zu viel Arbeit fördert es sicher, löst es aber allein nicht aus. Dazu bedarf es zusätzlicher Faktoren.

So ist mittlerweile erwiesen, dass Menschen mit der Neigung zur Selbstverausgabung und Idealismus zur Risikogruppe gehören.

Es gibt drei wesentliche Bereiche, die in diesem Zusammenhang eine wichtige Rolle spielen und das Ausbrennen im Beruf oder im Ehrenamt fördern.

So sind 1. Persönlichkeitsmerkmale, 2. die arbeitsbezogenen Einstellungen und 3. Merkmale in der Tätigkeit Aspekte, die genauer untersucht werden müssen.

### **Persönlichkeitsmerkmale:**

Wissenschaftliche Untersuchungen haben ergeben, dass die innere Einstellung eines Menschen daran beteiligt ist, ob eine Burnoutgefährdung vorliegt.

Menschen, die das Gefühl haben, die Dinge im Griff zu haben, die selber mitgestalten können und wollen oder Veränderungen gegenüber offen sind, erkranken seltener am Burnout. Auch Menschen, die über Bewältigungsstrategien verfügen, also offener und konfrontativer mit Belastungen und Konflikten umgehen, haben ein geringeres Risiko.

Gefährdet sind eher Menschen mit dem Stress-Typ-A-Verhalten. Aufgrund ihres Types sind diese Menschen sehr leistungsbetont, arbeiten viel und gerne unter Zeitdruck. Sie haben damit ein erhöhtes Risiko für Stress- und Burnout-Erkrankungen. Weiter sind Menschen mit einer Neigung zu Ängstlichkeit, Empfindlichkeit und einer eher pessimistischen Grundhaltung gefährdet.

### **Arbeitsbezogene Einstellungen:**

Überdurchschnittliches Engagement im Job kann ein Burnout-Syndrom begünstigen, besonders dann, wenn die Arbeit den wichtigsten Lebensinhalt darstellt, dem sich alles andere unterzuordnen hat.

### **Merkmale im Job/Ehrenamt**

Hoher Arbeits- und Zeitdruck sind ebenfalls nachweislich am Entstehen des Burnout-Syndroms be-

teiligt. Emotionale Erschöpfung durch belastende Kontakte mit Menschen und fehlende Supervision erhöhen ebenfalls das Risiko, so dass Menschen in sozialen, pflegenden oder medizinischen Tätigkeiten besonders häufig ausbrennen.

Weitere Faktoren wie mangelnde Unterstützung im Team, fehlendes Feedback und fehlende Anerkennung der Leistungen, sowie unklare Strukturen fördern die Erschöpfung und Demotivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

### **Präventionsmaßnahmen können helfen:**

Der erfolgreichste Weg, ein Burnout zu vermeiden, ist die Prävention. Dabei geht es um einen angemessenen Ausgleich zwischen Anforderung und Entspannung im eigenen Leben.

Die individuellen Möglichkeiten und Strategien finden Sie in der Regel besonders in den nachfolgenden Bereichen:

### **Regenerieren:**

Wichtig ist erst einmal, dass die Notwendigkeit dieser Regenerationsphasen und angemessener Pausen erkannt und wichtiggenommen werden.

Dazu ist die Beantwortung folgender Fragen hilfreich: Wie regenerieren Sie? Wie entspannen Sie? Überlegen Sie, was Ihnen früher gut getan hat, wenn sie erschöpft waren und versuchen Sie, dieses wieder in Ihrem Alltag zu etablieren. Haben Sie ein Hobby oder hätten Sie Freude an bestimmten Dingen?

Weitere Tipps: Pflegen Sie soziale Kontakte. Entlasten sie sich durch Gespräche. Sorgen Sie für ausreichende Bewegung. Essen Sie gesund. Interessieren Sie sich für Kultur, Bücher, Filme? Auch damit können Sie gut regenerieren. Erlernen Sie eine Entspannungstechnik, die Ihnen liegt.

### **Delegieren**

Menschen mit einer Neigung zum Ausbrennen durch zuviel Arbeit können in der Regel sehr schlecht delegieren. Meist machen sie lieber alles selbst, sind oft Perfektionisten. Gerade dann ist es wichtig zu lernen, bestimmte Tätigkeiten zu delegieren und sie anderen zuzumuten. Das fällt nicht immer leicht.

Machen Sie eine Bestandsaufnahme Ihrer Hilfsmöglichkeiten: Was können andere Ihnen abnehmen? Wen könnten sie ansprechen?

Lernen Sie, langsam Hilfe von anderen zuzulassen und anzunehmen.

**Grenzen erkennen**

*Den Splitter im Finger des Anderen sieht man häufig besser, als den Balken im eigenen Auge:*

*Üben Sie sich im Erkennen der eigenen Grenzen. Was ist realistisch gesehen machbar? Was verursacht Ihnen bereits Unwohlsein oder Atemnot, wenn Sie nur daran denken? Achtsamkeitsübungen können hilfreich sein.*

*Anerkennen Sie, was Sie schon alles erreicht haben.*

**Prävention im Job**

*In der täglichen Arbeit ist ein guter respektvoller Umgang miteinander und ein unterstützendes Team sehr hilfreich. Auch ein guter Führungsstil ist mitentscheidend, ob sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wohlfühlen. Dazu gehört Anerkennung und Würdigung der Arbeitsleistung als wesentliches Instrument, um dem Ausbrennen vorzubeugen.*

*Weitere wichtige Faktoren sind Fairness, soziale Gerechtigkeit und klare Werte.*

*Hat der Mensch eine sinnvolle Tätigkeit, in der er/sie seine Fähigkeiten einbringen und verwirklichen kann, hat Burnout keine Chance.*

**Gesundheitsfördernde Einstellungen**

*Wichtig für den Gesamtzusammenhang ist die Erkenntnis über die Fähigkeiten des Menschen gesund zu bleiben. Dabei spielen gesundheitsfördernde Einstellungen eine wichtige Rolle.*

*Nach dem Salutogenese-Konzept von A. Antonovsky verfügt der Mensch über den Kohärenzsinn, einer Grundhaltung gegenüber der Welt und dem eigenen Leben.*

*Diese Grundhaltung, die Welt als zusammenhängend und sinnvoll zu erleben, setzt sich aus drei Komponenten zusammen.*

**Verstehbarkeit:** *Außergewöhnliche oder auch gewöhnliche tägliche Belastungen werden als sinnvoll, nachvollziehbar und erklärbar erlebt.*

**Bewältigung:** *Die Zuversicht, dass Anforderungen mit den vorhandenen eigenen Ressourcen und Hilfen bewältigt werden können.*

**Sinnhaftigkeit:** *Das Leben hat Sinn und auch große Belastungen können mit Würde überstanden werden.*

*Je ausgeprägter der Kohärenzsinn eines Menschen ist, desto größer ist die Fähigkeit, mit widrigen Umständen umzugehen und flexibel auf die zahlreichen Anforderungen im Leben zu reagieren.*

*Im täglichen Leben gibt es immer wieder viele Belastungen, die dem Menschen Anpassungsleistungen oder Bewältigungstechniken abfordern. Es kommt darauf an, wie der oder die Einzelne mit diesen Anforderungen umgeht und gelernt hat, für sich zu sorgen. Mit entsprechendem Wissen um die Notwendigkeiten eines guten und gesunden Umgangs mit der eigenen Person können Erschöpfung und Burnout-Syndrom vermieden werden.*

**Weiterführende Literatur:**

Dagmar Ruhwandl, Erfolgreich ohne auszubrennen, Das Burnout-Buch für Frauen, Klett-Cotta

Michael Stark, Peter Sandmeyer, Wenn die Seele S.O.S. funkt, rororo-Sachbuch,

Thomas M.H. Bergner, Burnout-Prävention, Das 9-Stufen-Programm zur Selbsthilfe, Verlag Schattauer

Aaron Antonovsky, Salutogenese-Zur Entmystifizierung der Gesundheit, DGVT-Verlag

## 3. Aus der Arbeit der TSOW in 2009

### 3.1. Anrufe und Chatberatungen

**Anrufe:** Im Jahr 2009 hat die TelefonSeelsorge Ostwestfalen 18214 Anrufe entgegen genommen. Tatsächlich geführte Gespräche sind 15310, auf diese Zahl beziehen sich auch die weiteren Ausführungen. Die Gesamtzahl der Anrufe reduziert sich um 2907. Das sind zumeist Gespräche, bei denen die TS-Mitarbeitenden beim Aufnehmen des Hörers nur noch das Freizeichen oder das Klicken des Auflegens hören. Statistisch gesehen werden diese Anrufe als „Aufleger“ gekennzeichnet, wie sie zustande kommen lässt sich nur vermuten. Allerdings gehen wir nicht davon aus, dass es sich nur um Anrufende handelt, die dann doch plötzlich nicht mehr mit TS sprechen wollen.

Themen der Anrufenden

Die Mitarbeitenden können bis zu drei Themen angeben, die nach ihrer Einschätzung im Gespräch am wichtigsten waren. Diese Eintragungen ergeben folgendes Bild:

- Dass Menschen im Alltag wenige Kontakte haben, ist nach wie vor häufig Anlass, die TelefonSeelsorge anzurufen und damit verbunden ist das Thema Einsamkeit auch in 2009 wieder am stärksten vertreten.



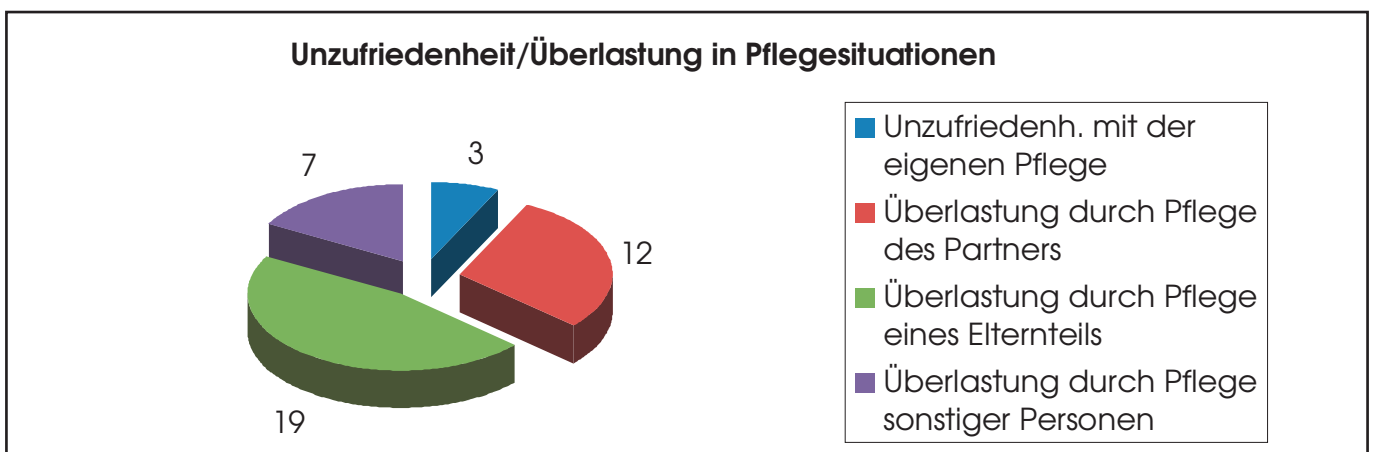
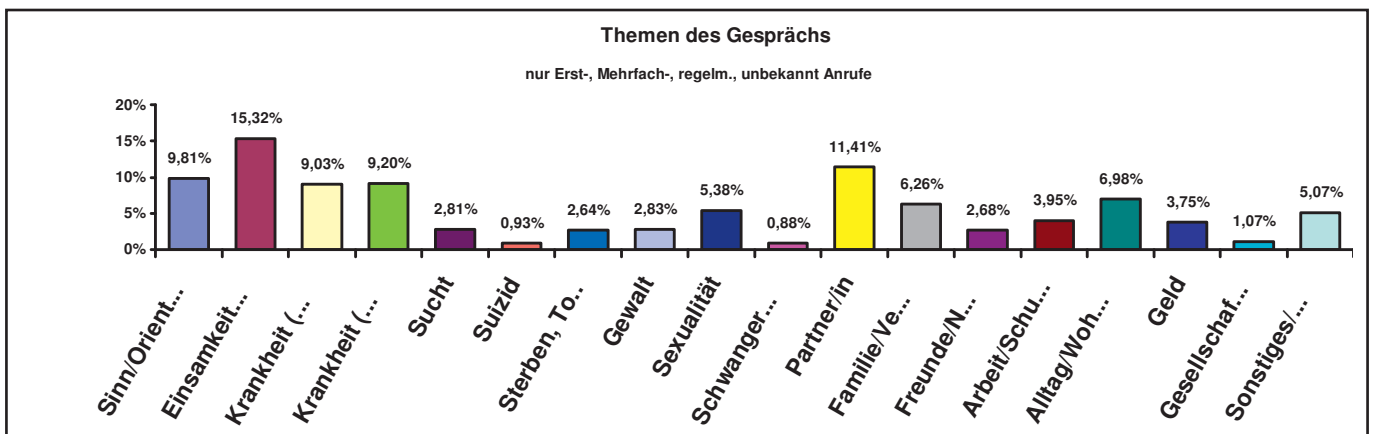
- Das Thema Partnerschaft ist mit 11,41 % im Vergleich zum Vorjahr wieder leicht angestiegen (9,63%). Für Anrufende in Partnerschaftskonflikten ist die TS eine gute Anlaufstelle, zumal das Angebot an Ehe- und Lebensberatung in unserem Gestaltungsraum sehr eingeschränkt wurde und entsprechende Wartezeiten bestehen.
- Im oberen Bereich etabliert hat sich der Themenbereich Sinn/Orientierung. Diese recht starke Nachfrage dürfte ein ganz guter Spiegel der gesellschaftlichen Verhältnisse und derzeitigen Veränderungen sein.
- Von Bedeutung ist die TS weiterhin für Menschen, die unter einer psychischen Erkrankung leiden. Der Anteil der psychisch erkrankten Menschen ist vermutlich noch höher, sie rufen ja nicht nur an, um über die Erkrankung zu sprechen, sondern auch um für andere Themen des Alltags Rat zu suchen. So ist die TelefonSeelsorge ein wichtiger Baustein in der ortsnahen psychiatrischen Versorgung.
- Ebenso ist die TS stark gefragt als Anlaufstelle für Menschen, die körperlich erkrankt sind. Nach unseren Erfahrungen rufen Menschen, die durch Krankheit in ihrer Mobilität eingeschränkt sind,

auch über längere Zeiträume – teilweise täglich – an, um ihre Alltagsorgen zu besprechen.

Einen Bereich der Anrufstatistik haben wir in 2009 besonders beachtet, da seit dem Sommer eine Kooperation mit dem Kreis Minden-Lübbecke besteht und die TelefonSeelsorge Ostwestfalen einen Schwerpunkt zum Thema telefonische Begleitung in schwierigen Pflegesituationen gesetzt hat. Dafür wurden die Mitarbeitenden besonders geschult und das Projekt wurde im Juni offiziell gestartet.

Im 2. Halbjahr 2009 hat es 41 Gespräche konkret aus diesem Themenfeld gegeben. Das Angebot der TelefonSeelsorge Ostwestfalen wird also wahrgenommen. Doch es ist wünschenswert, dass noch mehr Anrufende davon erfahren, bzw. für sich entdecken: Es tut gut, mit Problemen nicht allein dazustehen, sondern sie zu teilen. Und wenn man sich scheut immer wieder davon innerhalb der Familie oder dem Bekanntenkreis zu erzählen, dann kann es gerade richtig sein, ein Angebot von außen anzunehmen.

**Chatberatungen:** mit 72 durchgeführten Chats hat sich die TelefonSeelsorge Ostwestfalen in 2009 an





der bundesweit organisierten TS-Chatberatung beteiligt. Wie im Vorjahr ist die Rubrik „Problem von der Seele schreiben“ am stärksten eingeschätzt. Offensichtlich tut Schreiben der Seele gut. In 23 Chats geht es nach unserer Einschätzung vor allem um Annahme und Bestätigung. Mit den eigenen Fragen und Problemen ernst genommen werden wollen, ohne gleich Ratschläge zu lesen.

### Themen in den Chatberatungen

Am häufigsten kommt in der Chatberatung das Thema „Depressionen, sonst psych. Erkrankung vor, gefolgt von den Themen Beziehung/Partnerschaft. Auch das Thema selbstverletzendes Verhalten spielte wieder eine größere Rolle. Diese Themen der Ratsuchenden wirken sich oft auch auf die Familie aus, so dass es hier ebenfalls viele Nennungen gibt. Auch das Thema, Gewalt /Kriminalität/Missbrauch ist häufig Thema im Chat.

Diese sehr ernsten Themen scheinen nach wie vor für eine Anzahl von Ratsuchenden (RS) eher im Chat bearbeitbar zu sein als am Telefon oder in einem face to face – Kontakt. Für manche RS mag es eine Rolle spielen, dass die Gestaltung des Kontakts noch mehr in der eigenen Hand liegt, als es vergleichsweise am Telefon oder im direkten Gespräch der Fall ist. Die RS müssen nur preisgeben, was sie wirklich wollen, können auch mit Rollen und Identitäten „spielen“ – ohne dass die TS als Berater/in es an Stimme oder Aussehen merken kann.

## 3.2. Mitarbeit und Begleitung in der TelefonSeelsorge Ostwestfalen

Im Jahr 2009 arbeiteten 61 Frauen und 11 Männer ehrenamtlich in der TelefonSeelsorge Ostwestfalen. 9 Frauen und 1 Mann nahmen an der Ausbildungsgruppe teil und werden im März 2010 in die Mitarbeiterschaft neu eingeführt. 8 Ehrenamtliche sind neben dem Telefondienst auch in der Chatberatung engagiert.

Alle Ehrenamtlichen leisten 12-14 Stunden Telefon- bzw. Chatberatung und kommen regelmäßig alle 2 Wochen in eine Reflexionsgruppe. Die Ausbildungsgruppe findet jede Woche statt.

Darüber hinaus sind die Ehrenamtlichen selbst organisiert in einer Ehrenamtlichenvertretung, die sich

aus zwei gewählten Vertretern pro Reflexions- bzw. Ausbildungsgruppe zusammensetzt (in 2009 bei acht Gruppen also 16 Mitglieder). Die EAV ist den Hauptamtlichen ein Gegenüber und Gesprächspartner für viele Belange der Institution.

Acht Honorarkräfte stehen gemeinsam mit den Hauptamtlichen für die Ausbildung und die Begleitung der Reflexionsgruppen zur Verfügung.

Die Reflexionsgruppen laufen jeweils über 2<sup>1/2</sup> Jahre. Dann werden alle Mitarbeitenden in neue Gruppen aufgeteilt.

Dazwischen ist eine Phase mit thematischen Kursen, in denen Themen bearbeitet werden können, die „mal wieder dran sind“. Die sonst in diese Phase fallenden Kurse zur Vernetzung mit Institutionen konzentrierten sich 2009 vor allem auf das Kooperationsprojekt mit dem Kreis Minden-Lübbecke zum Thema Telefonische Begleitung von schwierigen Pflegesituationen (dazu s.u.).

Die Kursthemen:

- „Irren ist menschlich“ – Einführung in psychische Erkrankungen
- Jugendamt: Besser als sein Ruf?!
- Bibliodramatische Arbeit zur Jahreslosung
- TelefonSeelsorge und Beratung – Gemeinsamkeiten und Unterschiede
- Womit habe ich das verdient?
- Achtsam sein – mit mir und anderen
- Kreativtag: Stimmungslandschaften – mit Anregungen aus der Natur

Neben Gruppen und Kursen gab es noch folgende Veranstaltungen und Besonderheiten:

- Im Februar 2009 wurden die Mitglieder der Ausbildungsgruppe 2008/2009 in einem Gottesdienst feierlich eingeführt.
- Im August 2009 hatten die Mitarbeitenden die Möglichkeit zur achten internen Vernissage zu kommen. Die Künstlerin Magdalene Heinrichsmeier aus Dankersen hat bis Anfang 2010 ihre Bilder in der TS ausgestellt.
- Im Herbst 2009 fand sich eine neue Gruppe in der TelefonSeelsorge Ostwestfalen, die Gruppe der „TS--Ruheständler“, intern liebevoll „Oldies“ genannt. Alle zwei Monate trifft sich diese Gruppe mit eigenem Programm in den Räumen der TS und hält auf diese Weise auch nach dem Ausscheiden noch Verbindung zur Institution und zueinander. Eine sinnvolle und schöne Neuerung, wie wir finden.





„Auf eigenen Beinen stehen.“



Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.

Volksbank Bad Oeynhausen-Herford eG  
Volksbank Enger-Spenge eG



**STADTWERKE  
VLOTHO** *unsere Energie...*

Ein Unternehmen  
der Bürgerinnen und Bürger Vlothos

[www.boettger-werbung.de](http://www.boettger-werbung.de)

# 1981

- ... wird Ronald Wilson Reagan zum 40. Präsident der USA gewählt.
- ... heiratet der britische Thronfolger Prinz Charles Lady Diana Spencer.
- ... bringt IBM seinen ersten Personal Computer heraus – den IBM 5150.
- ... wird in Bad Oeynhausen die Full-Service-Agentur Werbeagentur W. Böttger gegründet.

TelefonSeelsorge

*Hier werden Sie gehört!*

0800-1110111 . 0800-1110222

Chatberatung unter [www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de)

Kontakt

Büro der TelefonSeelsorge Ostwestfalen  
Postfach 101222  
32512 Bad Oeynhausen  
[Ostwestfalen@telefonseelsorge.de](mailto:Ostwestfalen@telefonseelsorge.de)  
[www.telefonseelsorge-ostwestfalen.de](http://www.telefonseelsorge-ostwestfalen.de)

# Sieben Türen einer Auszeit

(Auszug)

## Was der Seele Raum gibt – was heilsam wirkt

### Wahrnehmen

*Ich öffne meine Sinne und nehme bewusst wahr.*

- Welchen Sinneskanal benutze ich im Alltag am häufigsten?
- Kann ich meine Wahrnehmung eine Zeit lang auf einen Sinneskanal zentrieren?
- Was erschließt sich mir dadurch?

### Innehalten

*Ich wage es, einige Zeit mit mir allein zu sein.*

- Wann hatte ich das letzte Mal eine Zeit für mich allein?
- Kann ich mit mir selbst allein sein?
- Wann habe ich in meinem Alltag die Gelegenheit, meine Aufmerksamkeit von außen ganz nach innen zu wenden?

### Durchatmen

*Ich nehme die Gelegenheiten wahr um langsam, tief und bewusst durchzuatmen.*

- Gönnen ich mir im Laufe des Tages immer wieder einmal eine Atempause?
- Wie viel Atempausen zwischen einzelnen Terminen, Projekten oder Orten erlaube ich mir?

### Verlangsamen

*Ich verrichte eine Sache am Tag bewusst langsamer.*

- Merke ich, wenn ich in meinem Leben mit zu hoher Geschwindigkeit unterwegs bin?
- Gelingt es mir, am Tag ein kleines Stück meines Weges zu Fuß zu gehen?
- Kann ich in schwierigen Situationen den Prozess bewusst verlangsamen, um die Achtsamkeit zu bewahren?

### Vereinfachen

*Ich besinne mich darauf, wo und wie ich in mein Leben vereinfachen kann.*

- Was brauche ich wirklich? Was raubt mir letztlich nur Lebenszeit und Lebensenergie, wenn ich mich damit beschäftige?
- Kann ich ab und zu ganz „einfach“ leben?
- Gelingt es mir, ganz bei einer Sache oder bei einem Menschen zu sein?

### Achtsamkeit

*Ich nehme achtsam wahr und lasse wahr sein, was jetzt gerade geschieht.*

- Ist es mir möglich, zu sehen und zu spüren, was gerade geschieht – unabhängig davon, ob es sich angenehm oder unangenehm anfühlt?
- Gelingt es mir immer wieder einmal, Abstand zu nehmen von meinen Gedanken und Gefühlen und sie nur zu beobachten ohne gleich zu bewerten, zu reagieren und zu agieren?

### Still werden

*Ich nehme mir Zeiten der Stille und lausche nach innen.*

- Kann ich Stille genießen oder macht es mir Angst, wenn „nichts“ läuft?
- Wie gehe ich mit meinen Unstimmigkeiten und Verstimmungen um?
- Was ist, wenn einfach Stille ist?

*Die sieben Türen einer Auszeit haben sich als wichtige Orientierungspunkte in der Begleitung von Menschen im Auszeithaus Oberschwaben entwickelt.*