



»Den Faden nicht abreißen lassen – miteinander verbunden sein«

40 Jahre TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL

1. Auflage

Bielefeld 2014

Jubiläums - Festschrift

40 Jahre TelefonSeelsorge

© TelefonSeelsorge Bielefeld

Herstellung: Druckerei Schlüter GmbH, Bielefeld

Umschlag/Grafik: Crossmedia Design, Marion Ulrich

Layout: Crossmedia Design, Annegret Bölke

# Inhaltsverzeichnis

Grußworte von ...	5–9
• Oberbürgermeister Pit Clausen	
• Superintendentin Regine Burg	
• Pfarrer Dr. Dr. Markus Jacobs	
• Dr. Peter Friedrich	
• Annegret Bülow-Böker und Bruni Scheibe	
Den Faden nicht abreißen lassen – miteinander verbunden sein	10–17
• Vom Trost der Begegnung	
• Der Gott des Trostes und Menschen des Trostes	
Tag und Nacht für Sie zu sprechen. Anonym.	19–23
• Kleine Geschichte der TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL	
Nähe in der Ferne	24–27
• Interview mit dem ehemaligen Leiter, Pfarrer Jürgen Hornschuh	
Ein Ort der Entwicklungen	29–34
• Interview mit der katholischen Hauptamtlichen, Diplompädagogin Elisabeth Kamender, seit 25 Jahren Hauptamtliche der TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL	
Seelsorge von unten	35–38
• Interview mit einer langjährigen Ehrenamtlichen	
Wie fühlen sie sich?	39
• Gruppendynamische Anfänge. Antje Krämer, eine Ehemalige der ersten Zeit berichtet aus ihrer Ausbildung, auf die 27 Jahre spannender Mitarbeit folgten	
Für den Telefondienst kann ich mir keine bessere Vorbereitung vorstellen	40
• Bericht einer Ehrenamtlichen aus der Ausbildungsgruppe	
Ehrenamtliche ganz kurz	41
• TelefonSeelsorge ist für mich: Ein Ort von Empathie, Menschlichkeit und Verständnis	
Nachlese 2013	42–46
• Daten und Fakten aus der TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL	
Sorgen kann man teilen	47
• Was wir als Leiterinnen der TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL wünschen	



## Grußwort von Pit Clausen Oberbürgermeister

2014. Bielefeld feiert Geburtstag. Unsere Stadt hat sich am leinenen Faden entwickelt. Diese Aussage höre ich im Zusammenhang mit dem 800-jährigen Jubiläum sehr häufig.

Bei all' dem Jubel und Trubel rund um unsere Jubiläumsfeierlichkeiten vergessen wir aber vielleicht manchmal, dass es auch noch andere Fäden gibt. Fäden, die enorm wichtig sind: Gesprächsfäden.

Zeit. Zeit für ein Gespräch, Zeit zum Zuhören. Zeit, um Fäden zu spinnen. Vielleicht ist es die Zeit, die uns zunehmend fehlt. Die Individualisierung und Anonymisierung des modernen Lebens, die Schnellebigkeit und Mobilität. All' das hat durchaus seinen Reiz und manchmal auch seinen Nutzen, aber eben auch Folgen.

2014. Seit nunmehr 40 Jahren nimmt sich die TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL die Zeit, die woanders fehlt. Das Motto des Jubiläums der TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL „Den Faden nicht abreißen lassen – miteinander verbunden sein“ könnte passender kaum sein.

Hier erreicht man immer jemanden, der zuhört und unvoreingenommen ist. Hier gibt es keine neunmalklugen Patentrezepte und auch nicht die eine Lösung für alle Probleme. Aber es gibt Menschen, die wissen, wo konkrete Hilfe zu finden ist.

Das ist auch das besondere an der Telefonseelsorge: Hier „menschelt“ es. Die Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger – egal ob am Hörer oder im Netz – sind zwar geschulte Experten, aber keine Theoretiker. Es sind in erster Linie Ehrenamtliche, die etwas ganz Besonderes anderen Menschen zur Verfügung stellen: ihre Zeit! Herzlich möchte ich mich dafür bedanken, dieses Engagement ist wirklich sehr wertvoll! Für den Einzelnen und damit für die Gesellschaft.

Herzlichen Glückwunsch zum 40. Geburtstag!  
Lassen sie den Faden auch weiterhin niemals abreißen!

*Pit Clausen*



## Grußwort von

**Regine Burg** Superintendentin des Evangelischen Kirchenkreises Bielefeld und  
Vorsitzende des Trägersausschusses der TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL

*„Einsam bist du klein, aber gemeinsam werden wir Anwalt des Lebendigen sein“.*



Mit den Worten dieses Kanons grüße ich Sie als Vorsitzende des Trägersausschusses der Telefonseelsorge Bielefeld-OWL und freue mich, dass wir miteinander 40 Jahre Arbeit der Telefonseelsorge feiern.

Dankbar bin ich, dass sich in diesen Jahrzehnten immer wieder viele Ehrenamtliche engagiert und kompetent in der Arbeit am Telefon einsetzen, dass sie sich dafür ausbilden lassen, dass sie bereit sind, die Arbeit in der Gruppe gemeinsam zu reflektieren und damit auch die eigene persönliche Haltung im Leben und im Glauben.

Dankbar bin ich für die bereichernde selbstverständliche ökumenische Zusammenarbeit in der Trägerschaft, Finanzierung, Leitung und Mitarbeit. Diese gute institutionelle inhaltliche ökumenische Verantwortung ist gegenwärtig einzigartig; sie sollte ausstrahlen auch auf andere kirchliche Arbeitsbereiche.

Dankbar bin ich für die ebenso reibungslose vertrauensvolle Zusammenarbeit mit der Lippischen Landeskirche und den beiden westfälischen Kirchenkreisen Halle und Gütersloh, die ebenso Träger sind wie der Evangelische Kirchenkreis Bielefeld.

Dankbar bin ich für die kompetente, engagierte, zuverlässige Wahrnehmung der Leitung durch Frau Pfarrerin Ute Weinmann und Frau Elisabeth Kamender. Sie prägen den Stil des Miteinanders, die gute Atmosphäre, die anspruchsvolle Qualität und die geistlich-seelsorgliche Fundierung der Arbeit.

Dankbar bin ich, dass wir als Kirchen durch diese Arbeit mit Hilfe neuer Kommunikationstechniken für Menschen ein Ohr und eine Resonanz rund um die Uhr anbieten können. Somit ist Telefonseelsorge für Menschen in Nöten und Einsamkeiten, Begleitung und Halt. Gottes Liebe und Nähe, gerade auch in Situationen, wo Menschen davon nichts spüren, wird so menschlich bezeugt und glaubwürdig weitergegeben.

*„Einsam bist du klein, aber gemeinsam werden wir Anwalt des Lebendigen sein“.*

Gott sei Dank, wenn Menschen in der Mitarbeit und als Anrufende in der Telefonseelsorge das erfahren. Er segne diese wichtige kirchliche Arbeit und die Menschen, durch die sie geschieht, auch weiterhin!

**Grußwort von**  
**Pfr. Dr. Dr. Markus Jacobs** Im Namen des Erzbistums Paderborn  
für den Trägerkreis der Telefonseelsorge Bielefeld

40 Jahre: Seelsorge – Entwicklung - Ökumene

In den letzten vierzig Jahren haben die Kommunikationsmittel das Leben der Menschen verändert. Mit ihnen veränderten sich auch die Formen der Seelsorge. Ein Beispiel dafür ist die Telefonseelsorge. Sie ist in manchen Aspekten wegweisend für ein Handeln von Christen nah am Menschen:

Telefonseelsorge ersetzt nicht den unmittelbaren Kontakt in der Begegnung unter vier Augen, nimmt jedoch den technisch vermittelten hinzu. Sie stellt sich bewusst dem 24-Stunden-Dienst und der Herausforderung nächtlicher Notlagen. Sie möchte kein Gespräch in der Kirche oder am Pfarrhaus verdrängen, lässt jedoch gut ausgebildete Menschen im Auftrag der Kirche aus ihrer eigenen Kompetenz handeln. Sie gestaltet ihre Aufgabe konsequent ökumenisch.

Die äußerst erfolgreiche und gleichzeitig stille Arbeit der Telefonseelsorge Bielefeld über vierzig Jahre ist ein willkommener Anlass, insbesondere den ehrenamtlichen Mitarbeitenden in ihrer Bereitschaft zu anspruchsvoller Qualifizierung und verlässlicher wie zeitintensiver Tätigkeit Dank zu sagen.

Im Buch Kohelet heißt es: „Kein Mensch kann alles ausdrücken, ... nie wird ein Ohr vom Hören voll“ (1,8) Der Gesprächsbedarf heutiger Menschen bleibt groß, eher ist zu erwarten, dass er noch wächst. Möge diese Art der Seelsorge weiter gelingen.



## Grußwort von Dr. Peter Friedrich

Vorsitzender des Fördervereins der TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL e.V.

Vor nunmehr 40 Jahren nahm die TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL ihre Arbeit auf.  
Herzliche Glück- und Segenswünsche zum 40jährigen Bestehen! Der Förderverein der TelefonSeelsorge feiert dieses Jubiläum gerne mit!

40 Jahr TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL – das heißt: 40 Jahre Gesprächsbereitschaft rund um die Uhr für Menschen, die sich in persönlichen Schwierigkeiten, in Konflikt- und Krisensituationen befinden. Dieses große und wichtige Angebot wäre sicherlich nicht möglich ohne ein kleines Team hauptamtlicher Fachkräfte. Es wird aber vor allem getragen durch das große Team der etwa 90 ehrenamtlichen (!) Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die bei Tag und bei Nacht den konkreten Schichtdienst am Telefon leisten.

Ein solches Engagement ist wahrhaftig nicht selbstverständlich!

Der Förderverein der TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL e.V. (gegr. 2005) hat es sich besonders zur Aufgabe gemacht, dieses beachtliche Engagement der ehrenamtlich Mitarbeitenden zu fördern. Ergänzend zu dem recht knapp kalkulierten Haushalt stellt er zusätzliche (Spenden-)Mittel bereit – zum Beispiel für die finanzielle Unterstützung der Ausbildung und der Fortbildung, für die Gestaltung der praktischen Arbeitsbedingungen oder für die Mitfinanzierung besonderer Aktivitäten und Unternehmungen. Dadurch soll der Einsatz der Mitarbeitenden gewürdigt werden. Dadurch soll Anerkennung und Wertschätzung spürbar werden.

Vielleicht trägt das 40jährige Jubiläum ja mit dazu bei, dass der Förderverein noch einige zusätzliche Mitglieder bekommt oder einige zusätzliche Spenden erhält (Informationen unter 0521/67742)!

Jedenfalls sind wir fest entschlossen, die wichtige Arbeit der TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL auch künftig konstruktiv zu begleiten und tatkräftig zu unterstützen!

Im Namen der Mitglieder und des Vorstandes: Dr. Peter Friedrich

## Grußwort von Annegret Bülow-Böker und Bruni Scheibe

Vorstand der Ehrenamtlichen Vertretung der TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL

Anrufende, die bei der TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL Hilfe suchen, erfahren Zuwendung, Zeit für Gespräche und menschliche Wärme.

Wir ehrenamtlich Mitarbeitende der TelefonSeelsorge bieten den Anrufenden an, ihre aktuell schwierige Lebenssituation zu besprechen. Wir ermutigen sie, sich den eigenen Problemen zu stellen, mit dem Ziel, eine Perspektive für die Zukunft zu finden. Wir regen sie an, sich mit ihren gesellschaftlichen, familiären oder religiösen Fragen konstruktiv zu beschäftigen. Die Arbeit mit Ratsuchenden erfordert von uns Wertschätzung für Andere, Einfühlungsvermögen, den Mut und die Fähigkeit, den Anrufenden offen und ehrlich zu begegnen.

Vorbereitet auf diese Aufgabe werden wir durch umfangreiche und intensive Schulung sowie durch kontinuierliche Fortbildung und Begleitung.

Die Hauptamtliche, wie auch der Trägersausschuss und der Förderverein sind an der Organisation, Durchführung und Finanzierung dieser qualifizierten Aus- und Fortbildung beteiligt, dafür danken wir.

Wir wünschen uns, dass auch dieser Faden niemals abreißt.

Herzlichen Glückwunsch zum 40jährigen Jubiläum!!!

## *Den Faden nicht abreißen lassen – miteinander verbunden sein.*

Ute Weinmann, Pfarrerin und Leiterin der TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL



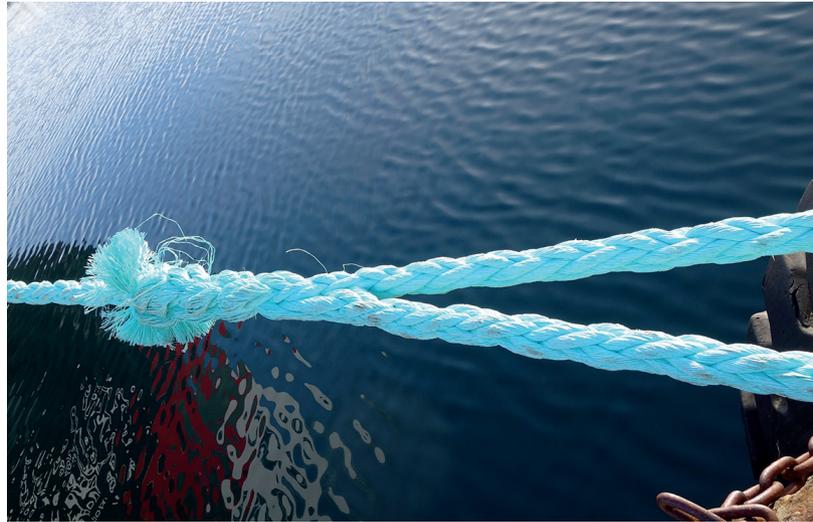
Den Faden nicht abreißen lassen – miteinander verbunden sein. Mit großer Freude und Dankbarkeit feiert die TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL ihr 40-jähriges Jubiläum.

In ökumenischer Trägerschaft wird unsere TS von den Ev. Kirchenkreisen Bielefeld, Gütersloh und Halle, von der Lippischen Landeskirche und vom Kath. Gemeindeverband Minden-Ravensberg-Lippe finanziert und begleitet. Es gab immer genug Ehrenamtliche, die ausgebildet wurden und den Dienst am Telefon getan haben. Den Ehrenamtlichen gilt nicht erst bei einem Jubiläum, sondern tagtäglich der Dank für das emotionale Angebot einer Begegnung, das sie den Anrufern am Telefon machen.

Im Verlauf dieser 40 Jahre arbeiteten in unserer Telefonseelsorge insgesamt 671 Ehrenamtliche mit. Sie haben in dieser Zeit fast 670783 Anrufe entgegengenommen. Das besondere Modell der ehrenamtlichen Arbeit in der TelefonSeelsorge besteht darin, dass ihr Hauptamtliche zur Verfügung gestellt werden, die für die Ausbildung und Begleitung der Ehrenamtlichen fachlich qualifiziert sind, die Stelle leiten, sie konzeptionell weiterentwickeln, die Verbindung zu kirchlichen und psychosozialen Einrichtungen halten und auf regionaler und überregionaler Ebene in der Organisation der TelefonSeelsorge mitarbeiten.

Der Förderverein der TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL e.V. begleitet und unterstützt die Ehrenamtlichen in ihrer Selbstfürsorge und ihrer Qualifizierung für die Arbeit am Telefon. Er tritt mit dem Projekt lichtwerk\_psychologisch an die Öffentlichkeit. Die Ehrenamtlichen in der TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL bilden eine Ehrenamtlichen-Vertretung (EAV) in der sie ihre Anliegen beraten und in die Zusammenarbeit mit den Hauptamtlichen einbringen. Auf überregionaler Ebene steht die EAV mit der Ehrenamtlichen-Vertretung der TelefonSeelsorge-Stellen in Westfalen (ETSW) und der Bundesverwaltung der Ehrenamtlichen

in der TelefonSeelsorge und Offenen Tür Deutschland (BETS) in Verbindung. Die TelefonSeelsorge lebt davon, mit Menschen und Organisationen verbunden zu sein. Wir sind gerne eine ökumenische Stelle. Wir freuen uns über die Einladungen und die Zusammenarbeit im Ev. Kirchenkreis Bielefeld mit den gemeinsamen Diensten und Kirchengemeinden, mit den kath. Gemeinden und dem Runden Tisch kath. sozialer Dienste in Bielefeld, mit den von Bodelschwingsche Stiftungen Bethel, dem Ev. Johanneswerk, der Diakonie für Bielefeld und den psychosozialen Einrichtungen, sowie der Gesundheitskonferenz der Stadt Bielefeld.



Wir bedanken uns für die Spenden, die wir für die Aus- und Fortbildung der Ehrenamtlichen erhalten. Neben dem Förderverein, Kirchengemeinden und Einzelpersonen danken wir den Stadtwerken Bielefeld, der Volksbank Bielefeld, der KD-Bank für Kirche und Diakonie, dem Lions Club Bielefeld und dem Rotary Club Bielefeld für die Zuwendungen in den vergangenen Jahren.

Obwohl wir unsere telefonische Arbeit im Verborgenen tun und die Ehrenamtlichen im Sinne eines niedrigschwelligen Angebots für die Anrufer auch ihre Anonymität wahren, spüren und erfahren wir, wie sehr wir in einem Netzwerk gehalten und eingebunden sind.

Wir möchten verbunden sein, wir suchen und gestalten Begegnungen, weil wir durch unsere Gruppenarbeit und die Gespräche mit den Anrufern viel erfahren haben vom Trost der Begegnung.



Manchmal hängt das Gespräch  
nur am seidenen Faden  
zum Zerreißen gespannt  
über die Abgründe  
trägt er unsere Schritte  
weiter als wir denken  
schwingt er unter unseren  
Tritten  
im eigenen Rhythmus  
alles ist gut  
wenn wir ihn hören  
und weiter gehen

(Hans)

## Vom Trost der Begegnung

Die TelefonSeelsorge ist eine besondere Form der Seelsorgearbeit. Sie stellt sich zu jeder Zeit und bei jedem Anruf neu auf die Begegnung mit dem Menschen ein, für den gerade der Hörer abgenommen wird. Die Telefonseelsorger\_innen sind durchaus gut vorbereitet auf die Anrufe, sie haben sich in Selbsterfahrung geübt, sie sind in Gesprächsführung und in wichtige Sachthemen eingearbeitet, sie kennen die Anlässe und Anliegen, aus denen heraus angerufen wird. Sie bringen entscheidende Voraussetzungen, wie Belastbarkeit, Lebenserfahrung und Einfühlungsvermögen für die telefonische Seelsorge mit. Und dennoch nehmen sie jeden Anruf eigentlich ohne jegliches Handwerkszeug entgegen. Denn es gibt immer nur diese eine Begegnung mit dem Menschen, der gerade anruft, selbst wenn er oder sie zu den wiederholt Anrufenden gehört. Darin liegt das Besondere der TelefonSeelsorge, das ist ihre Haltung und ihr Auftrag.

Für Menschen, die diese Arbeit nicht von innen her kennen, auch für viele, die sich für eine Mitarbeit bewerben, ist das nicht auf Anhieb verstehbar. Die Telefonseelsorger\_innen stellen keine Diagnosen am Telefon, sie können keine Termine vergeben, sie können sich nicht für weitere Telefonate verabreden. Sie stellen keine persönlichen Erfahrungen zur Verfügung, und sie erfahren meist auch nicht genug von den Menschen, mit denen sie sprechen, um ihnen einen Rat geben zu können. Sie wollen auch keine Probleme lösen. Es ist auch nicht ihr Anliegen, in einem Gespräch möglichst viel zu erfragen. Sie wagen die Begegnung, weil sie wissen und erfahren haben, dass in einer besonderen Begegnung Trost liegt. Trost geschieht in einer Begegnung, in der nicht zuerst das geschilderte Problem, sondern der Mensch, der sich damit zeigt, gesehen wird.

Am Telefon ist es eine Begegnung, in der die Anrufenden angenommen werden und sich wahrgenommen wissen, weil es allein um sie geht. Ein Seelsorger oder eine Seelsorgerin, die damit beschäftigt sind, ob sie diesen Menschen nun eine hilfreiche Antwort geben oder einen positiven Weg weisen können, hätten sich dadurch schon von den hilfesuchenden Menschen entfernt.



Die Telefonseelsorger\_innen wissen sich mit den Anrufernden in der Erfahrung verbunden, dass wir allein und ungetröstet bleiben, wenn uns niemand in unseren Anstrengungen und Erfolgen, aber auch in unseren Belastungen und Schwächen und in unserem Scheitern wahrnimmt und annimmt. Umgekehrt ist es ein tiefer Trost, wenn in eine Begegnung eine Aufrichtigkeit und Barmherzigkeit einzieht, die zu Kontakt und Wärme führt, Verbundenheit spüren lässt und die Sich-Begegnenden davon befreit, sich beweisen zu müssen.

Diese tröstenden Begegnungen erfahren die Ehrenamtlichen der TelefonSeelsorge zuerst in ihrer Ausbildungsgruppe und danach weiterhin in ihren Supervisionsgruppen. Die Ausbilder und Gruppenleitenden üben mit den Ehrenamtlichen eine Gesprächskultur und Haltung des Sich-Aufeinander-Beziehens ein, in der alle sich selbst persönlich einbringen können, sich positive und kritische Rückmeldungen geben und sich gegenseitig ermutigen und weiterbringen. Die Ausbildungsgruppe ist in besonderer Weise ein Ort der persönlichen Entwicklung und des Vertrauens. In ihr wird die Begegnung der Einzelnen mit sich selbst und mit den Gruppenmitgliedern erlebt. Es wird die Haltung eingeübt, die für die Begegnung mit den Anrufernden wichtig ist, damit diese sich angenommen fühlen, sich selbst annehmen können und wieder Vertrauen in ihr eigenes Leben fassen. Auf dem Programm zum Eröffnungsgottesdienst der Telefonseelsorge Bielefeld am 3. Mai 1974 wurde für dieses Konzept der protestantische Theologe und Religionsphilosoph Paul Tillich zitiert: „Das Angenommensein annehmen, obgleich man unannehmbar ist, das ist die Basis für den Mut des Vertrauens.“ Die Gruppen in der TS wagen diesen Mut des Vertrauens, der drauf basiert, sich gelten zu lassen, andere nicht verändern zu müssen und auf Selbstdarstellung zu verzichten. So entsteht das Klima des Lernens und der persönlichen Entwicklung in TS, das einige Ehrenamtlich „ganz kurz“ in dieser Festschrift benennen.

Zu Beginn unserer TS war dieses Konzept der Seelsorgeausbildung und Selbsterfahrung mit gruppodynamischen Methoden, Gesprächsführung und Rollenspielen noch neu. Es fußt auf der komplementären Verbindung von Seelsorge und Erkenntnissen und Methoden verschiedener Richtungen der humanistischen Psychologie. Eine Ehrenamtliche der ersten Stunde, die später auch Gruppenleiterin wurde, erzählt mit dem Humor des Abstands von diesen Anfängen.

Wir sind dankbar, dass Pastor Michael Klessmann, der damals pastoralpsychologischer Mitarbeiter an der Ev. Erziehungs- und Lebensberatungsstelle Bielefeld war, zusammen mit anderen Theologen und Fachleuten die Arbeitsweise unserer TS so gegründet hat. Heute bringen die Hauptamtlichen und die Honorarkräfte in die Aus- und Fortbildung verschiedene seelsorgliche und psychologische Qualifikationen ein, wie Klinische Seelsorgeausbildung, körperorientierte Seelsorge, Gesprächspsychotherapie, Psychodrama und Bibliodrama, Gruppodynamik, Themenzentrierte Interaktion und Systemische Beratung.

TelefonSeelsorge als ein Ort des Vertrauens, des Lernens und Arbeitens und besonders als ein Ort der Begegnung ist auch ein Raum der Freude, in dem gerne gelacht, gespielt und gefeiert wird. So schreibt in dieser Festschrift eine Ehrenamtliche, warum eigentlich nichts so schön sein kann, wie wöchentlich zur Ausbildungsgruppe in die TS zu kommen.

Das Medium für die seelsorgliche Arbeit ist, wie der Name TelefonSeelsorge schon sagt, das Telefon vom Festnetz oder über Mobilfunk, und seit 2003 in unserer Stelle auch über das Internet in der Mail-Seelsorge. Es ist erstaunlich, wie über einen Apparat „Nähe in der Ferne“ entsteht und über über den eingeschränkten Kanal Hören eine Wahrnehmung entstehen kann, die den Anrufenden eine Begegnung schenkt, die sie ganzheitlich erreicht.

Jürgen Hornschuh, von 1980-2001 Leiter der TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL, hat darüber besonders nachgedacht und gearbeitet. Er sagt im Interview in dieser Festschrift „dass die TelefonSeelsorge manch einem hilft, von heute auf morgen weiterzuleben, dadurch, dass eine menschliche Stimme da ist... Das zeigt doch, dass das Telefon Nähe herstellen kann, aber Nähe in der Ferne“.

Das gilt sicher besonders für die Anrufenden, die wiederholt und über Jahre hin am Telefon den Kontakt mit uns suchen und halten. Es sind Menschen in schwerer, anhaltender seelischer Not und sie bitten darum, dass wir sie nicht allein lassen. Sie brauchen die TelefonSeelsorge und die Ehrenamtlichen am Telefon, um in ihrer Belastung, die oft mit Ausgrenzung verbunden ist, die Erfahrung des Angenommen-Seins zu machen. Um auch diesen Menschen den „Mut des Vertrauens“ in ein eigenständiges Leben zuzutrauen und auch um weiterhin ein Angebot für Menschen in akuten Krisen aufrechtzuhalten, begrenzen und strukturieren wir inhaltlich und zeitlich diese wiederholt Anrufenden.

Über das Medium Telefon werden die Ehrenamtlichen leider auch durch Gewaltnrufe bewusst missbraucht. Dabei handelt es sich um sexuelle, verbale und emotionale Gewalt. Die Hauptamtlichen sind dem Schutz der Ehrenamtlichen und der Erhaltung ihrer Motivation und Freude an der Arbeit verpflichtet. Sie schulen und ermutigen sie, diese Anrufe deutlich abzulehnen. Darüberhinaus gibt es eine technische Möglichkeit, diese Anrufe, die nicht im Auftrag der TelefonSeelsorge sind, für einen gewissen Zeitraum zu sperren.

## Der Gott des Trostes und Menschen des Trostes

*„Gelobt sei Gott, der Vater unseres Herrn Jesus Christus, der Vater der Barmherzigkeit und Gott allen Trostes, der uns tröstet in aller unserer Trübsal, damit wir auch trösten können, die in allerlei Trübsal sind, mit dem Trost, mit dem wir selber getröstet werden von Gott.“ (2. Korinther 1, 3-4)*

Wie in einer fort dauernden Begegnung sind hier der tröstende Mensch mit dem Menschen in Trübsal und der tröstende Gott aufeinander bezogen. Auf dieses Auf-Einander-Bezogen-Sein hin ist der Mensch geschaffen. Er findet Trost in der Begegnung mit einem anderen Menschen, der auch von der Trostbedürftigkeit des eigenen Lebens weiß. In diesem „Kreislauf des Trostes“ ist Gott gegenwärtig. Er ist Grund und Vater des Trostes, so wie er sich selbst dem Menschen bis in die Tiefe der Trostlosigkeit zugeneigt hat und auch getröstet sein wollte.

In diesem Aneinander-Gewiesen-Sein der Tröstenden, Getrösteten und Trostbedürftigen gibt es keine Herrschaft und keine Rezepte der perfekten Tröstung. Es muss noch nicht einmal die Rede von Gott sein, der dennoch Gott der Barmherzigkeit und Gott allen Trostes bleibt. Wenn wir als Telefonseelsorger\_innen auf diesem Grund stehen, dann stehen wir auf der Seite des Lebens. Wir bleiben fest auf dieser Seite stehen, wir sind nicht gefangen in die Trostlosigkeit, die uns von den Anrufenden entgegenkommt und übernehmen nicht die Verantwortung dafür. Wir brauchen die Trostlosigkeit der Anrufenden auch nicht, um uns als Tröstende zu entwerfen. Wir werden dennoch von vielen Anrufenden beschenkt, weil wir sie annehmen, so wie sie und wir von Gott angenommen sind.

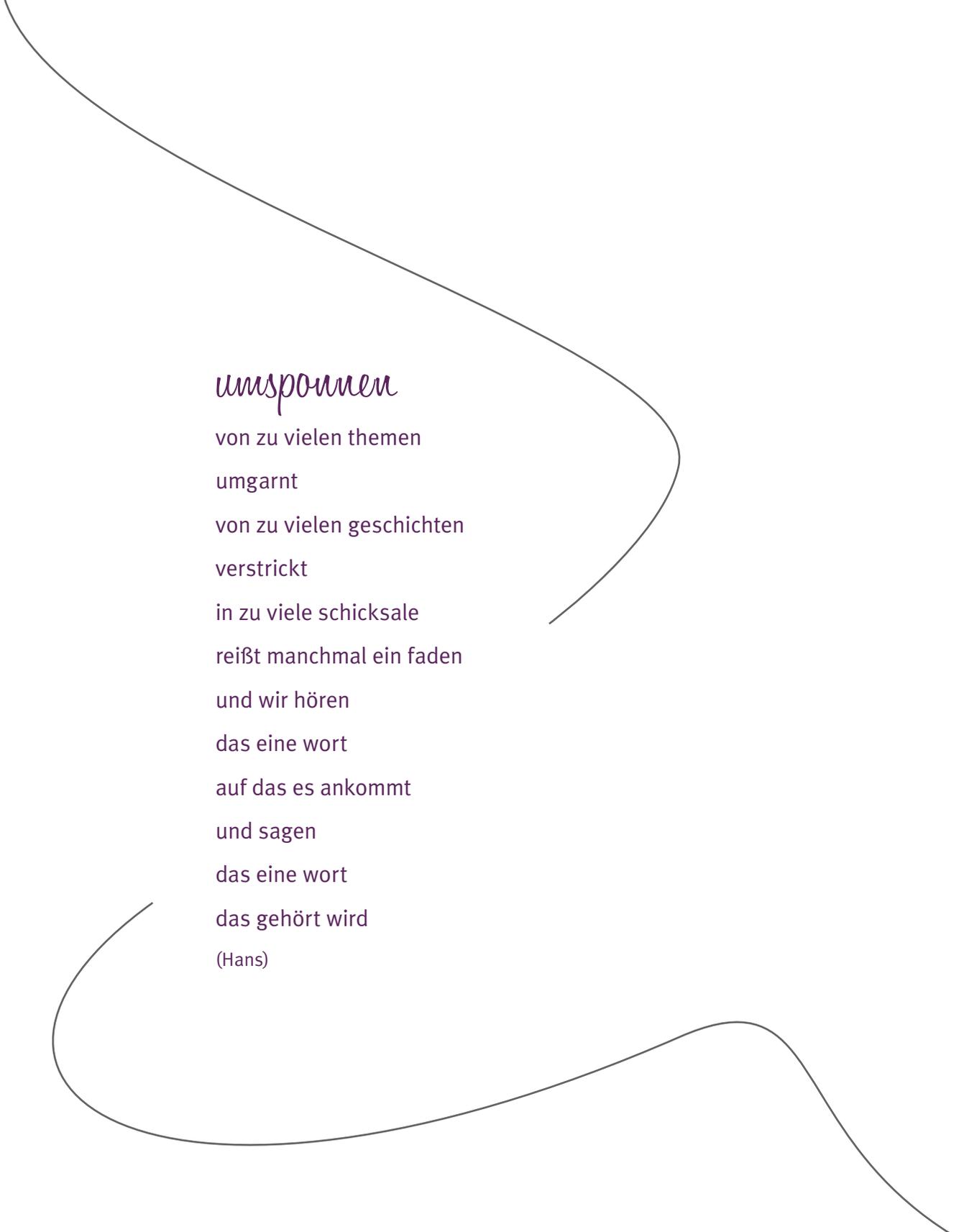


Und wir befehlen sie oft, wenn auch nur in unserem Denken und Fühlen, dem Trost Gottes an. Manchmal ist eine Kerze, die wir für den Menschen, der angerufen hat, anzünden, ein Symbol dafür. Es ist nicht immer leicht, einem anderen Menschen die Freiheit des eigenen Tuns zu belassen, aber es ist wichtig, denn Trost ist nicht Gewinn oder Verlust, sondern Begegnung. Eine langjährige Ehrenamtliche, die für diese Festschrift interviewt wurde, nennt das „Seelsorge von unten“: „Der Mensch muss da sein. Den muss man da auffangen und abholen, wo er ist“. Ebenso fasst sie ehrlich und aus tiefer Erfahrung heraus zusammen, was wir in der TelefonSeelsorge vom Trost Gottes und vom Trost der Begegnung wissen: „Auch ich habe Zweifel, aber ich hoffe, dass ich den Menschen, denen ich zuhöre, trotzdem eine Sicherheit vermitteln kann, weil ich auf der Seite des Lebens stehe und in meinem Leben eine Kraft habe, die mich nährt. Wenn ich nicht so feststehen würde, würde ich diese Arbeit nicht machen“.

Ich freue mich, wenn das 40 jährige Jubiläum der TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL und diese Festschrift Ihnen Einblicke in die TS und besonders in die Arbeit der Ehrenamtlichen geben kann.

Mein besonderer Dank gilt Miriam von Brachel, Studentin der kath. Theologie und Psychologie, die die Interviews und die dazugehörigen Fotos gemacht und an der Kurzen Geschichte der TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL mitgearbeitet hat.

Die Natur-Fotos hat uns Ilka Mehlmann und Ursel Gerhards zur Verfügung gestellt.



*unspinnen*

von zu vielen themen

umgarnt

von zu vielen geschichten

verstrickt

in zu viele schicksale

reißt manchmal ein faden

und wir hören

das eine wort

auf das es ankommt

und sagen

das eine wort

das gehört wird

(Hans)

## Tag und Nacht für Sie zu sprechen. Anonym.

### Kleine Geschichte der TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL

**Am 23.5.1970** findet unter der Leitung von Pastor Peter Spangenberg, Pfarrer an der Altstädter Nicolaikirche Bielefeld, die 1. Sitzung eines Gesprächskreises von evangelischen und katholischen Theologen und von Fachleuten aus dem Bereich von Psychologie und Medizin zur Vorbereitung der Gründung einer Telefonseelsorge Bielefeld e.V. und zur Gewinnung von ehrenamtlich Mitarbeitenden statt. Im Protokoll dieser Sitzung heißt es: „Die Anwesenden sind sich einig darüber, dass eine TELEFONSEELSORGE BIELEFELD nötig ist. Berichte aus entsprechenden Fachbereichen geben Aufschluss.

Die Anwesenden sind sich einig darüber, dass eine TELEFONSEELSORGE BIELEFELD überkonfessionell sein muss. Eine längere Diskussion über Inhalt und Ziel der Telefonseelsorge ergibt die einhellige Meinung: Hilfe an Menschen am Rande des Lebens!“

**Am 1.2.1973** findet unter der Leitung von Superintendent Ortwin Steuernagel die erste Sitzung des Gründungsausschusses der Telefonseelsorge Bielefeld statt. Gründungsträger sind der Ev. Kirchenkreis Bielefeld, der Verband der Ev. Kirchengemeinde Brackwede und der Kath. Gemeindeverband Minden-Ravensberg-Lippe. Pastor Michael Klessmann, Pastoralpsychologischer Mitarbeiter an der Ev. Erziehungs- und Lebensberatungsstelle Bielefeld, wird mit dem Aufbau der Telefonseelsorge Bielefeld beauftragt. Er schreibt: Eine Stadt von der Größe Bielefelds (320000)

ohne Telefonseelsorge, ohne einen Draht, über den verzweifelte, gestörte, kranke, einsame Menschen zu jeder Zeit eine menschliche Stimme hören und Verständnis erwarten können...ist undenkbar!

Das Maß an Krankheit, Not und Einsamkeit in dieser Stadt ist nicht abzuschätzen – wenn man nicht die Zahl der Suizide (73 im Jahr 1972, ca. 170 Selbstmordversuche bei mindestens fünf mal so hoher Dunkelziffer) und die Tatsache, dass die wenigen Bielefelder Beratungsstellen überlaufen sind, als einen deutlichen Hinweis ansieht“.

**Am 2.6.1973** fasst die ev. Kreissynode des Kirchenkreises Bielefeld folgenden Beschluss: „Die Kreissynode begrüßt die Möglichkeit, in Zusammenarbeit mit der katholischen Kirche in Bielefeld eine Telefonseelsorge aufzubauen. Sie stimmt dem Plan grundsätzlich zu und ermächtigt den Kreissynodalvorstand, die notwendigen Regelungen und vertraglichen Absprachen zu treffen. Die Arbeit der Telefonseelsorge sollte möglichst bald aufgenommen werden“.

**Im Herbst 1973** beginnt die Ausbildung von Ehrenamtlichen und im Dezember wird eine Wohnung für die TS Bielefeld angemietet. Die wichtigsten bis heute bestehenden Grundlagen für die Ausbildung zur ehrenamtlichen Mitarbeit in der TS Bielefeld werden so festgehalten: 1. Selbsterfahrung – 2. Gesprächsführung – 3. Informationen zu ausge-

wählten Sachgebieten. „In der Durchführung der Schulung gehen wir davon aus, dass Selbsterfahrung (das Kennen- und Umgehenlernen mit eigenen Ängsten, Bedürfnissen, Gefühlen, etc.) und Gesprächsführung besonders wichtig für eine gute Arbeit am Telefon sind; Sachinformationen haben insofern nur ergänzenden Charakter.“

**Am 3.5.1974** wird die TS Bielefeld mit einem ökumenischen Gottesdienst eröffnet. Ab dem 4. Mai ist die TS Bielefeld unter der Nummer 63101 Tag und Nacht erreichbar. Ein Wort von Paul Tillich auf dem Gottesdienstprogramm drückt den Geist der TS Bielefeld aus: „Das Angenommensein annehmen, obgleich man unannehmbar ist, das ist die Basis für den Mut des Vertrauens“. Der erste Leiter der Telefonseelsorge Bielefeld wird Pfarrer Dieter Schwerdtfeger. 55 Ehrenamtliche wurden ausgebildet und übernehmen die ersten Dienste am Telefon. Ein Kreis von Fachberatern und Fachberaterinnen steht den Ehrenamtlichen für telefonische Konsultationen zur Verfügung.

In die Konzeption der TS Bielefeld wird ein Satz aus den Leitlinien der Ev. Konferenz und der Kath. Arbeitsgemeinschaft für Telefonseelsorge und Offene Tür aufgenommen, der bis heute maßgebend ist: Das Angebot der TS Bielefeld besteht im Zuhören und Klären, im Ermutigen und Mittragen, im Hinführen zu einer eigenen Entscheidung, im Hinweis auf geeignete Fachleute und in der Vermittlung gewünschter Kontakte...

Von Anfang an sieht sich die TS Bielefeld in das Netz psychosozialer Versorgung in Bielefeld eingebunden und versteht sich auch als Seismograph für die gesellschaftlichen Veränderungen. So steht am Schluss der Konzeption: „TS hat die Verpflichtung, die Öffentlichkeit auf die in ihrer Arbeit registrierten Notstände im psychosozialen Bereich aufmerksam zu machen und ggf. Advokat und Lobby der Notleidenden zu sein.“

In einem Plakatwettbewerb gewinnt der Plakatentwurf des Fachhochschülers Hans-Jürgen Kersten: **Tag und Nacht für Sie zu sprechen.** anonym. Sein Plakat zeigt eine erleuchtete Telefonzelle in schwarzer Großstadtlandschaft.

**1975** errichtet die TS Bielefeld einen Krisen-Notdienst, in dessen Durchführung sich speziell geschulte Ehrenamtliche mit Anrufern und darüber hinaus mit Menschen in Notlagen und besonders in suizidalen Krisen treffen. Der Krisen-Notdienst der TS wird mit der Einrichtung des Krisendienstes im Ev. Johanneswerk aufgelöst. Eine Vertretung der Ehrenamtlichen (EAV) wird in der TS Bielefeld gegründet.

**seit 1976** unterstützt die TS Bielefeld Kindergärten in Rauya und Sanya Juu in Tanzania. Für dieses Projekt wird bis heute gespendet.

**1978** verabschiedet die TS in Deutschland gemeinsame Leitlinien: „Die Einrichtungen der Telefonseelsorge und der Offenen Tür in der Bundesrepublik Deutschland und Berlin (West) sind ein Ausdruck der seelsorgerlichen Verantwortung der christlichen Kirchen für die Menschen unserer Zeit. An der Gestaltung des von ihnen getragenen Dienstes wirken in ökumenischer Gemeinsamkeit alle mit, die sich diesem Auftrag verpflichtet wissen. Telefonseelsorge und Offene Tür bieten allen Ratsuchenden die Möglichkeit, befähigte und verschwiegene Gesprächspartner zu finden, die sie in ihrer jeweiligen Situation ernstnehmen, ihnen im Krisenfall beistehen und ihre Anonymität achten. Die Telefonseelsorgestellen nehmen diesen Dienst bei Tag und Nacht wahr...“

**1980** werden für alle TS-Stellen in Deutschland einheitliche Rufnummern eingeführt: 11101 (ev.) und 11102 (kath.).

**1984** zieht die TS Bielefeld in neue Räume um.

**1987** wird eine neue bundesweit benutzte Statistik eingeführt.

**1989** wird im WDR-Studio Bielefeld ein Kurzfilm über die TS Bielefeld gezeigt und

**1990** erscheint ein Kurzfilm in RTL über die Wahrung der Anrufenden-Anonymität.

**1991** besucht eine Delegation von Mitarbeitenden der polnischen TS Olsztyn die TS Bielefeld und eine Partnerschaft beginnt.

**1992** findet ein Gegenbesuch von 9 Mitarbeitenden der TS Bielefeld in Olsztyn statt.

**1996** schließt die TS in Deutschland einen bundesweiten Kooperationsvertrag mit der Deutschen Telekom AG ab.

**1997** wird die Regionalisierung des Festnetzes und die gebührenfreie Rufnummer: 08001110111 (ev.) 08001110222 (kath.) eingeführt. Damit ist ein hoher Anstieg der Anrufe und leider auch der missbräuchlichen Anrufe verbunden. Die TS zieht in ihre jetzige Wohnung um.

**1999** beteiligen sich dem Einzugsgebiet entsprechend zusätzlich zu den Gründungsträgern die Ev. Kirchenkreise Gütersloh und Halle, sowie die Lippische Landeskirche an der TS Bielefeld. Die Handyanrufe werden auf alle TS-Stellen in Deutschland verteilt. Damit ist ein enormer Anstieg der Anrufe (auch der missbräuchlichen) verbunden. Außerdem wird der Name TelefonSeelsorge, mit großem S, beim Patent- und Markenamt eingetragen.

**2003** wird das Zukunftspapier „Telefonseelsorge auf dem Weg in die Zukunft - Vergewisserung und Ausblick“ in der TS Deutschland verabschiedet. Darin heißt es: „Telefonseelsorge hat den Anspruch, die Anrufenden und sich selbst wertzuschätzen. Voraussetzung für ein Gespräch ist, dass die Anrufenden dieses Angebot annehmen. Telefonseelsorge beendet das Gespräch, wenn Begegnen, Klären, Halt geben oder Begleiten nicht möglich sind oder wenn Grenzen und Würde der Mitarbeitenden verletzt werden.“ Die TS nimmt damit den Schutz der Ehrenamtlichen gegenüber Anrufenden in den Blick.

**Im Jahr 2003** beginnt die TS Bielefeld mit der Internetberatung per Mail und die Öffentlichkeitskampagne „Du stehst auf der Leitung“ (Scherzanrufe Kinder und Jugendlicher) wird gestartet.

**Ab 2004** geschieht die Dokumentation der Gesprächsstatistik am Computer.

**2005** wird der „Förderverein der Telefonseelsorge Bielefeld-OWL“ gegründet. Eine Homepage wird eingerichtet und der Name der TS Bielefeld zu Telefonseelsorge Bielefeld-OWL erweitert.

**2006** feiert die TS in Deutschland in Berlin ihr 50 jähriges Jubiläum.

**2007** startet am 3. September das Projekt „PflegeSorgenTelefon“ in Zusammenarbeit mit der Pflegeberatung und dem Sozial- und Kriminalpräventiven Rat der Stadt Bielefeld für 2 Jahre.

**2010** findet ein Projekt zur Schulung von Ehrenamtlichen in der Mailberatung zwischen der TS Bielefeld und der TS Münster statt. Der WDR zeigt in OWL aktuell einen Kurzfilm mit einem Ehrenamtlichen der TS Bielefeld-OWL.

**2011** Im europäischen Jahr des Freiwilligen Ehrenamts erscheint die Ehrenamtsstudie „Engagement und Zufriedenheit“ bei den ehrenamtlich Mitarbeitenden der Telefonseelsorge in Deutschland: „Die Ehrenamtlichen sind sehr zufrieden mit ihrer Arbeit. Das ist ein zentrales Ergebnis der Umfrage. Es bestätigt, dass es der Telefonseelsorge gelungen ist, die Qualifizierung und Wertschätzung zu gewährleisten, die für diese anspruchsvolle Tätigkeit angemessen ist. Voraussetzungen hierfür sind verlässliche Arbeitsbedingungen und eine tragfähige Arbeitsgemeinschaft zwischen Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen. Die Träger der regionalen Telefonseelsorge-Stellen sorgen erfolgreich dafür.“

**2012** findet ein Pilotversuch mit einem neuen Routingverfahren der Telekom statt, welches im Telefonverbund mit anderen Stellen die Erreichbarkeit verbessert. Beginnt der Förderverein in Zusammenarbeit mit dem Kino Lichtwerk im Ravensberger Park die Reihe lichtwerk\_psychologisch, in der

viermal im Jahr Filme gezeigt und von Psychoanalytikern tiefenpsychologisch gedeutet werden. Eine Gruppe für ehemalige TS-Mitarbeitende wird gegründet.

**2013** wird das neue Routingsystem und der Verbund der 4 Stellen: Bielefeld, Bad Oeynhausen, Münster und Recklinghausen eingerichtet.

**2014** feiert die TelefonSeelsorge Bielefeld OWL ihr 40-jähriges Jubiläum. Bis heute gilt für uns, was schon in den Gründungsvorbereitungen als Auftrag für die Einrichtung der Telefonseelsorge Bielefeld formuliert wurde: „In der Telefonseelsorge stellt sich die der Gemeinde aufgetragene Sorge Gottes um den ganzen Menschen in einer offenen, säkularisierten Form dar. Ihr unschätzbare Vorzug liegt in der Möglichkeit zur Anonymität, die es dem heutigen Menschen wesentlich leichter macht, Hilfe zu suchen. Wir sollten diese Chance nicht vertun“.



**Im Verlauf dieser 40 Jahre haben in der TS Bielefeld-OWL insgesamt 671 Ehrenamtliche mitgearbeitet. Sie haben in dieser Zeit fast 670783 Anrufe entgegengenommen.**

Die Stellenleiterinnen und Stellenleiter waren: Pfarrer Dieter Schwerdtfeger (1974–1979)  
Pfarrer Günter Löschmann (1979–1980)  
Pfarrer Jürgen Hornschuh (1980–2002)  
Pfarrerin Dr. Hanni Berthold, (2002–2009), verstorben 22.06.2009

Die TS Bielefeld-OWL wird jetzt geleitet von Pfarrerin Ute Weinmann (Leiterin) und Diplompädagogin Elisabeth Kamender (Stellvertretende Leiterin, kath.)  
Für das Büro ist Anette Rohmann zuständig.

## Nähe in der Ferne

Ein Interview mit dem ehemaligen Leiter der TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL, Pfarrer Jürgen Hornschuh war von 1980 bis 2001 Leiter der TelefonSeelsorge Bielefeld/OWL. Er sprach mit uns über seine Erfahrungen und Eindrücke dieser Zeit.

**Was hat Sie an der Tätigkeit als Leiter der TS besonders erfüllt und bereichert?**

Ich habe gerne in der Ausbildung und Begleitung der Ehrenamtlichen gearbeitet. Das waren alles motivierte Leute. Zudem hatte ich auch die Gelegenheit, ein paar Zusatzausbildungen, wie etwa eine Woche Selbsterfahrung im Rahmen eines gruppodynamischen Seminars, zu machen. Das war sehr spannend.

Auch die Arbeit am Telefon selbst habe ich sehr gerne gemacht. Ich habe zum Beispiel viele Jahre lang die Nachtschicht an Heiligabend übernommen. Ich hab auch gerne über verschiedene Themen nachgedacht; zum Beispiel, was eigentlich das Besondere am Telefon ist, was passiert, wenn Menschen regelmäßig anrufen und was für ein Zusammenhang zwischen diesen Anrufenden und dem Medium, das sie gewählt haben, besteht. Das Telefon ist ein sehr paradoxes Ding, das Nähe in der Ferne vermittelt. Und es ist ein Apparat. Das wurde mir bei einem Telefonat an Weihnachten bewusst. Ein Anrufer bat darum, einen Menschen vermittelt zu bekommen, mit dem er Heiligabend zusammen sein könnte. Ich sah mich nicht in der Lage, ihm jemanden zu nennen. Das sagt auch etwas aus. Er hatte quasi keinen Raum in der Herberge. Ich sagte ihm dann, er könne aber mit mir reden. Das wollte er aber nicht. Mit einem Apparat könne er das nicht. Er hat den Apparat also anders genutzt, nämlich für ein sachliches Thema. Das, was ihn wirklich bewegte, wollte er nicht über einen Apparat klären.



Doch ich glaube auch, dass TelefonSeelsorge manch einem hilft, von heute auf morgen weiterzuleben, dadurch, dass eine menschliche Stimme da ist. Besonders nachts wird das deutlich. Da kann man den anderen oft atmen hören. Am Tag ist das in der Regel so normal, dass es einem nicht auffällt, außer man ist ganz eng zusammen wie zum Beispiel Verliebte. Das zeigt doch, dass das Telefon, Nähe herstellen kann, aber Nähe in der Ferne.

**Was ist Ihrer Meinung nach der Antriebsmotor für die Telefonseelsorger, sich zu engagieren?**

Ich möchte nicht gerne generalisieren. Viele sind wahrscheinlich wirklich der Meinung, dass ihr Leben sinnvoller ist, wenn sie sich für andere einsetzen. Das ist nachvollziehbar. Ihnen ist es wichtig und es gibt ihnen Sinn, sich für andere einzusetzen. Somit suchen sie auch etwas für sich selbst. Das geht auch gar nicht anders. Aber es gibt auch diejenigen, die helfen wollen, weil die Helferposition eine leicht überlegenere ist. Im ganzen Gesundheitsbetrieb kennt man das. Die Sprache ist in dem ganzen Bereich gleich. Sie sprechen dort gerne in Infinitiven oder sagen so etwas wie „Sie dürfen jetzt...“. Das ist eine autoritäre Sprache. Sie selbst sind oben und sie

geben die Erlaubnis. Die Helfer Position wird von den Helfern als Machtposition empfunden, wenn auch nicht unbedingt reflektiert.

**Inwiefern haben Sie zu Ihrer Zeit die TS als ein Team, als eine Einheit wahrgenommen?**

Zum Beispiel fand ich es immer höchst erfreulich, dass es in der TelefonSeelsorge weder am Ort noch in Westfalen noch auf Bundesebene konfessionelle Probleme gab. Wenn es Fronten gab, dann waren die nicht entlang der Konfessionsgrenzen, sondern sachlich bedingt. Das finde ich wirklich ein hervorragendes Beispiel für gelebte Ökumene.

**Und außerhalb der Konfessionsgrenzen: Wurde die TS als eine Einheit wahrgenommen, zum Beispiel am Telefon?**

Am Telefon sprachen zunächst einzelne, aber ich hoffe im Geist der Einrichtung. Ich hoffe, dass sie gelernt haben, wie die TelefonSeelsorge von uns verstanden wird und dass sie das da auch vertreten haben.

Außerdem kann man immer wieder beobachten, dass Ausbildungsgruppen bei TS-Tagungen gerne wieder zusammenkommen. Das ist natürlich leicht nachvollziehbar, weil für die Mitglieder einer Ausbildungsgruppe eine Gruppe nie wieder so intim zusammen ist wie in der Ausbildungszeit. Da entstehen viele tiefe Bindungen und die halten auch durch. Von daher: Einheit schon, aber Einheit heißt nicht ein Brei, sondern Einheit in Differenzierung.

**Welche Anrufergruppen hat die TS damals erreicht?**

Ich vermute, dass das damals nicht anders war als heute. Die verschiedensten Anliegen, die in der Statistik aufgeführt werden. Viele fantasieren, dass die TelefonSeelsorge eigentlich nur mit Suizidalen zu tun hat. Das ist nur ein erstaunlich geringer Teil. Aber ich glaube, dass es oft vorkommt, dass Anrufer das nur nicht offen zur Sprache bringen, dass sie suizidal sind.

Sexanrufer gab es schon damals. Scherzanrufe kamen erst später dazu. Die Herausforderung sind natürlich die regelmäßig Anrufenden. Die gab es immer. Zu meiner Zeit gab es Anrufer, die sich schon bei der Gründung gemeldet hatten. Es ist eine Herausforderung, darüber nachzudenken, was dies bedeutet und ob es eigentlich gut ist, was wir da machen, ob es jemandem hilft oder vielleicht auch kontraindiziert ist.

Das Telefon ist ambivalent und die TelefonSeelsorge ist es auch. Nun gibt es in der Kirche einen starken Hang zur Harmonie, wobei Nächstenliebe oft als Harmonie verstanden wird. Ich finde, das ist ein Irrtum. Es ist nicht ehrlich und ist nicht realistisch. Es kann auch angezeigt sein, sich zu verweigern. Das kann man als pädagogisch verstehen. Wir haben schließlich auch den Auftrag, uns abzugrenzen und zu reflektieren, was wir mit den Anrufern machen und ob es für sie gut ist.

### Welche Probleme und Schwierigkeiten standen zu Ihrer Zeit in der TS im Vordergrund?

Das erste wirkliche Problem, das mir begegnet ist, war ein Schreiben der Deutschen Bischofskonferenz (DBK) im Jahr 1980. Ein wenig vorher waren die Richtlinien zu der Ausbildung der Ehrenamtlichen zusammen erarbeitet worden. Die katholische Seite musste diese der DBK vorlegen und die hat sie nicht akzeptiert, weil da das katholische Profil der TelefonSeelsorge nicht genug zum Ausdruck gebracht worden sei. Die Richtlinien hatten damals eine gemeinsame christliche Präambel, aber das war nicht Profil genug. Wir alle waren ziemlich enttäuscht. Sonst gab es Zeitpunkte mit besonderen Anforderungen. In meiner Zeit sind wir zum Beispiel zwei-mal umgezogen. Das musste alles organisiert werden.

Was die Anrufenden selbst betrifft, so erinnere ich mich an einen Suizidalen, der in der TS angerufen hat und damit drohte, sich zu erschießen. Wir haben ihn überreden können, erst einmal mit uns ein Gespräch zu führen. Zusammen mit einer Hauptamtlichen habe ich ihn dann am Bahnhof getroffen. Dort ist es uns gelungen, ihn zu überreden, die Pistole in die Tasche zu stecken und mit uns nach Bethel in die Psychiatrie zu fahren, wo wir ihn dem Oberarzt übergeben haben. Diesem hat er schließlich auch seine Pistole abgegeben. Eine weitere Herausforderung war ein intersexueller Anrufer, den wir auch öfter getroffen und beraten haben.

### Wieso wenden sich Anrufende an die TelefonSeelsorge und nicht an andere Beratungsstellen?

Das Telefon ist verführerisch. Statt in eine Beratungsstelle zu gehen, kann ich schnell einmal zum Telefonhörer greifen. Es hat eine niedrigere Hemmschwelle. Ich bin geschützt durch die Distanz und durch das Versprechen der TelefonSeelsorge, dass meine Anonymität geschützt wird. Anrufende können so davon ausgehen, dass sie nicht wie in einer Beratungsstelle in irgendeiner Akte erscheinen werden. Zudem hat man nachts keine Beratungsstelle und keinen Therapeuten zur Verfügung. Es gibt auch Therapeuten, die nach Dienstschluss einen Anrufbeantworter anschalten und dort auf die TelefonSeelsorge verweisen.

### Welche Vor- und Nachteile hat das Medium Telefon Ihrer Meinung nach?

Die Vorteile sind die schnelle Erreichbarkeit, wobei diese jedoch auch ambivalent zu sehen ist. Eine Kommunikationswissenschaftlerin, mit der wir zusammen arbeiteten, sprach deshalb auch vom „Fetisch Erreichbarkeit“. Weitere Vorteile sind der schnelle Griff zum Medium, die Distanz, die Anonymität, die Unsichtbarkeit des anderen. Die Möglichkeit den anderen zu identifizieren ist schließlich sehr schwach.

Das Medium setzt natürlich auch Grenzen, weil der andere unsichtbar ist, nicht oder nur in einem geringen Maß identifizierbar ist, sich schützen und aus dem Gespräch immer aussteigen

kann. Diese Distanz ist ein Vorteil, aber auch ein Nachteil. Überhaupt gehört vieles, was ich jetzt unter Vorteilen oder Nachteilen aufgezählt habe, zu dieser Ambivalenz.

Man kann sich fragen, ob es überhaupt in einem medial vermittelten Gespräch Begegnung gibt. In meinen Augen spricht vieles dafür, aber es ist eine andere Art von Begegnung. Es ist Nähe in der Ferne.

Wenn heute jemand über das Handy anruft, dann ist die Entwicklung noch weitergegangen. Denn wenn man am Telefon noch davon ausgehen konnte, dass das Gegenüber fest lokalisiert war, ist der Handyanrufer sozusagen „entortet“. Das habe ich damals noch nicht so in dem Maß mitbekommen.

Seit dem Ende Ihrer Leitertätigkeit haben weitere technische Entwicklungen stattgefunden und das Kommunikationsverhalten hat sich verändert. Wie beurteilen Sie diese Veränderungen?

Auch ambivalent. Die technische Entwicklung verändert auch das Umgehen der Menschen miteinander. Regeln der Höflichkeit, die früher galten, werden zunehmend über Bord geworfen. Die Lautstärke der in den Zügen Telefonierenden ist Beweis dafür. Man wird zum Zwangspublikum gemacht. Das fing aber damals schon an, als es noch keine Handys gab. In kleineren Läden konnte es passieren, dass man gerade bedient wurde, als das Telefon klingelte. Dann wurde man einfach stehen gelassen, weil das Telefon sich den Vorrang erklingelt hat. Aber es nützt nichts, darüber zu lamentieren. Die Entwicklung ist so und wir müssen lernen, damit zu leben.

Wie stehen Sie zum Angebot der Mailseelsorge?

Die Mailseelsorge hat damals angefangen und ist unausweichlich. Es ist eine logische Entwicklung, dass sich die Telefonseelsorge auch dieses Mediums bediente. Es ist eine Ausweitung der Arbeit, die ich unterstütze. Ich selbst habe damit keine Erfahrungen, aber ich denke mir, dass die Regeln etwas anders aussehen und es andere Probleme gibt. Am Telefon kann man etwa das eigene Geschlecht nicht so gut verbergen wie in einer Mail. Ich könnte mir vorstellen, dass da manchmal etwas fehlt.

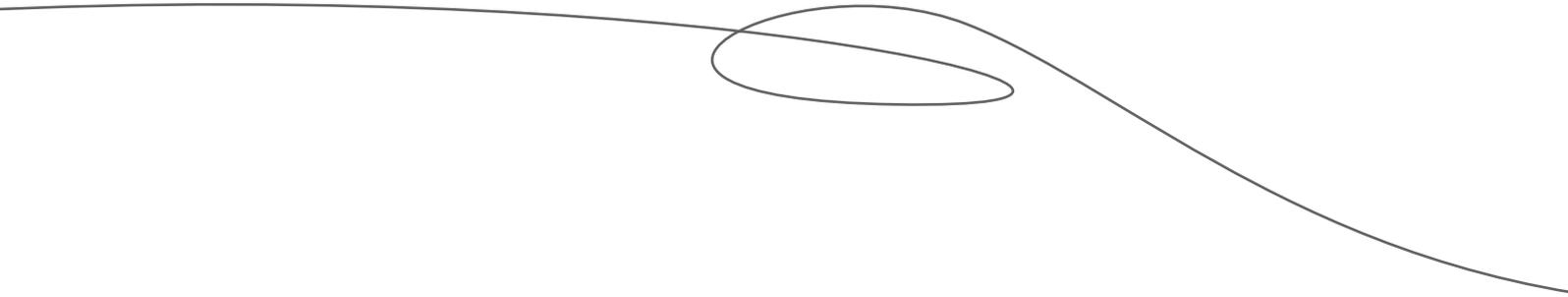
Wo sehen Sie den roten Faden der TS? Wie würden Sie die Bedeutung der TS in ein bis zwei Sätzen beschreiben?

Die Möglichkeit, schnell Menschen mit ihren Problemen Entlastung zu bieten.



nur wer spinn  
lässt den faden  
nicht abreißen  
wer nicht spinn  
hat ihn bald verloren

(Hans)



## Ein Ort der Entwicklungen

Ein Interview mit Elisabeth Kamender, katholisch, Diplompädagogin, ist seit 25 Jahren Hauptamtliche in der TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL

Welche Rolle hast du in der TS?

Ich bin stellvertretende Leiterin in der TelefonSeelsorge und ich bin die katholische Hauptamtliche, die die Ökumene gemeinsam mit der Leiterin Ute Weinmann, die eine evangelische Pfarrerin ist, versucht umzusetzen.

Wann hast du in der TS begonnen?

Ich habe als Ehrenamtliche 1984 angefangen und bin dann 3 Jahre später Gruppenleiterin, am 1. April 1989 schließlich stellvertretende Leiterin geworden.

Wieso arbeitest du gerne in der TS? Was empfindest du als besondere Bereicherung?

Ich finde die Arbeit mit den Menschen sehr bereichernd, weil ich in den 25 Jahren, die ich jetzt hier arbeite, ganz viele ganz besondere Menschen kennenlernen und bei ihren Entwicklungen begleiten durfte, die sie auch für sich als positiv und bereichernd empfunden haben. Außerdem ist es auch eine so abwechslungsreiche Arbeit, die einen jeden Tag hier erwartet, dass es in den 25 Jahren nie langweilig geworden ist.

Welche technischen Neuerungen in der TS hast du miterlebt?

In den ersten Jahren war beispielsweise die Telefonnummer noch kostenpflichtig. Dann haben wir eine bundesweite 0800-Rufnummer bekommen. Auch die statistische Arbeit hat sich sehr verändert. Wir haben mit Statistiken angefangen, für die wir noch bei jedem Gespräch einen Strich in einer bestimmten Rubrik gemacht haben, was eine unsägliche Arbeit war. Am Ende eines jeden Monats wurde dies addiert und am Ende eines jeden Jahres wurden die Monate addiert. Als der erste Computer in den Dienstraum kam, war das eine ziemliche Revolution, weil es noch Zeiten waren, zu denen vielleicht 50% der Menschen einen Computer zu Hause hatten. Das Klicken mit einer Maus war beispielsweise wirklich noch Schulungsinhalt. Es gab erst auch große Vorbehalte, die wir aber dadurch umgangen haben, dass diejenigen, die nicht mit dem Computer arbeiten wollten, weiterhin Strichlisten machen konnten, die wir dann in den Computer eingetragen haben.

In letzter Zeit ist noch die gemeinsame Plattform, von der die Gespräche auf die Stellen in der Bundesrepublik relativ gleichmäßig verteilt werden, hinzugekommen. Zudem arbeiten wir nun in einem Verbund miteinander, der aus vier Stellen besteht. So versuchen wir immer wieder, die Erreichbarkeit für die Anrufenden zu erhöhen. Das ist für uns eine wesentliche Maxime, an der wir immer wieder arbeiten, auf einer technischen Seite, aber in den letzten Jahren zunehmend auch auf einer inhaltlichen Seite. Es ist wichtig, die Ehrenamtlichen so zu schulen,



dass sie Gespräche strukturieren und Gespräche, die sehr lang sind, auch problematisch in den Blick nehmen, weil in der Zeit niemand anrufen kann. Ich glaube, das ist in Bielefeld auch wirklich gelungen.

#### Ist das in anderen Stellen anders?

An anderen Stellen gibt es auch andere Schwerpunkte. Als ich hier anfang galt auch in Bielefeld: wer hier anruft, steht im Vordergrund und hat jetzt unsere Zeit und wer vielleicht noch anruft, an den denken wir jetzt nicht. Da hat sich zumindest etwas verändert, weil die Zahl der Anrufversuche sehr gestiegen ist. Das wurde bundesweit deutlich, als auf einen durchgekommenen Anruf fünf Versuche kamen. Das war eine Situation, die man nicht so hinnehmen sollte.

Wir sind jetzt leider noch nicht viel weiter. Mit der neuen Technik haben wir nun eine Erreichbarkeit von 15–17%. Wir arbeiten aber zurzeit sehr stark daran, die Handynetze zu regionalisieren, damit eine größere Gerechtigkeit zwischen Handyanrufenden und Festnetzanrufenden entsteht. Wenn wir das erreicht haben, was im Moment gar nicht so schlecht aussieht, dann kann man auch noch einmal sehr viel mehr am Ort an der Erreichbarkeit arbeiten. Wir haben im Moment die Situation, dass Handyanrufer in der ganzen Bundesrepublik anrufen, immer wieder neu wählen können und immer wieder woanders landen. Wenn die Anrufe regionalisiert sind, kommen sie wieder an den gleichen Ort. Dann kann man ihnen auch viel eher sagen: „Sie hatten jetzt gerade ein Gespräch. Und ich glaube, es ist besser, zu gucken, ob es nicht auch eine Weile ohne uns geht.“

#### Du hast in Bielefeld die Mailseelsorge aufgebaut. Wieso?

Nachdem die Mailseelsorge erst relativ klein in Köln und Hagen begonnen hat, wurde deutlich, dass ein zunehmender Bedarf bestand. Gleichzeitig hat es mich gereizt, etwas Neues zu machen, weil die Mailseelsorge noch einmal etwas völlig anderes ist, als Telefonarbeit. Am Telefon begleitet man Menschen anders. In der Mailseelsorge hat man sehr häufig mit einer Person über einen kurzen oder auch längeren Zeitraum Kontakt. Auch die Schriftlichkeit ist ein anderer Umgang mit Sprache.

Als wir angefangen haben, haben wir die Ehrenamtlich gefragt, wer dazu Lust hat. Voraussetzung war zwei Jahre Mitarbeit am Telefon. Dann haben wir mit denen, die Interesse gezeigt haben, eine Schulung gemacht. Das war nicht einfach, weil sich da teilweise Menschen beworben haben, die zum Teil keinerlei Vorkenntnisse im Umgang mit Computern hatten. So musste ich mit ihnen am Anfang eine intensive Word-Schulung machen und das im Zusammenhang mit einem Portal, bei dem man die Mail zugeteilt bekam, das wesentlich anfälliger und komplizierter war. Das führte dazu, dass viele Ehrenamtlich immer wieder Hilfestellungen brauchten.

Häufig wurden Mails von den Mailern nicht beantwortet. Da das System so fragil war, wussten wir nicht genau, ob es ein technisches Problem oder ein inhaltliches Problem war. Daher haben wir einmal mit der TelefonSeelsorge in Münster einen wirklich spannenden Versuch gemacht, in dem unsere Ehrenamtlichen mit den Ehrenamtlichen in Münster Mailkontakte simuliert haben. Zunächst haben sich dazu die Bielefelder mit nicht sehr schwierigen, aber echten Problemen über das Mailportal angemeldet. Ihre Mails sind dann in Münster bei den Ehrenamtlichen angekommen. Ohne zu wissen, welche Mails von uns stammen, haben sie diese Mails beantwortet. Dabei ist deutlich geworden, wie viele Tücken die Technik hatte. Manche Mails sind nie irgendwo angekommen. Gleichzeitig war es für die Ehrenamtlichen eine ganz besondere Erfahrung, zu erleben, dass in einer schriftlichen Form mit ihren Problemen umgegangen wurde und wie hilfreich das für sie war und wie hilfreich das alleinige Aufschreiben des Problems schon sein kann. Unter Umständen brauchte es gar keine Antwort mehr, weil sich im Schreiben schon etwas geklärt hatte.

#### Ist das am Telefon nicht ähnlich?

Das stimmt, wobei man am Telefon immer jemanden hat, der einem beim Formulieren hilft. Das ist bei der Mail schon anders. Da muss man erst einmal alleine formulieren. Es stellte sich auch relativ bald heraus, dass die Menschen, die Mailberatung nutzten, anders strukturiert waren als diejenigen, die am Telefon anriefen. In der Anfangszeit haben sich über die Mailberatung viel mehr Männer gemeldet als Frauen, weil damals Männer noch häufiger Computer benutzten als Frauen. Mittlerweile ist das völlig anders. Es sind 2/3 Frauen und 1/3 Männer, die sich über die Mailberatung an uns wenden. In der Anfangszeit waren es auch sehr viel häufiger jüngere Menschen. Das hat sich verändert. Überwiegend melden sich jetzt Menschen zwischen 30 und 50 Jahren per Mail an uns.

In der Anfangszeit war selbstverletzendes Verhalten ein ganz häufiges Thema. Das hat sich auch etwas verändert, aber es ist immer noch sehr viel häufiger als am Telefon. Auch die Krisenhaftigkeit in Mails ist oft spürbarer als am Telefon, wo ja doch manchmal Alltagsprobleme geschildert werden. In der Mailberatung werden Themen geschildert, die Menschen noch tiefer bewegen. Denn der Schritt ist noch einmal ein größerer, sich hinzusetzen und eine Mail zu schreiben.

#### Es gibt wahrscheinlich auch sehr viel weniger missbräuchliche Mails.

Sehr viel weniger. Ich habe in den zehn Jahren, die wir jetzt dabei sind, vielleicht zwei gehabt. Das ist wirklich wenig. Es gab auch einmal eine Untersuchung, dass in Mails auch ganz selten gelogen wird.



### Wie funktioniert Mailseelsorge?

Im Prinzip gibt es eine kurze Ausbildung in einer kleinen Gruppe von Interessenten, die noch einmal auf dem fußt, was in der Ausbildung am Telefon gelernt wurde. Dort werden Probemails beantwortet und verglichen. Man guckt, was scheint mir wichtig zu sein, was nehme ich wahr, was kommt mir für ein Bild dazu? Und auch die Technik wird thematisiert: Wie trage ich mich in den Dienstplan ein, wie hole ich Mails ab? In einem zweiten Schritt werden Patenschaften gegründet. Menschen,

die hier schon lange oder länger Mails beantworten, werden Anleitende. Erst einmal wird ein Mailkontakt nur mitgelesen und besprochen. Dann übernimmt man selbst einen Mailkontakt und beantwortet die Mails nach Absprache mit der Person, die einen an die Hand genommen hat. Schließlich beantwortet man selbstständig eigene Mails. Wobei es auch immer die Möglichkeit gibt, kurzfristig über das, was in den Mails steht, zu sprechen. Außerdem gibt für die Menschen, die Mailberatung machen, eine eigene Supervisionsgruppe.

Diese Supervision ist etwas, was mir besonders viel Spaß macht, weil man die Mails vorliegen hat und dadurch noch einmal ein ganz anders erfahren kann, was zwischen dem Ratsuchenden und der TSlerin oder dem TSler passiert ist.

### Wie unterscheidet sich die Kommunikation über Mail von derjenigen am Telefon?

Die Kommunikation per Mail ist sehr reduziert. Mich irritiert es, wenn ich nicht weiß, ob ich mit einem Mann oder einer Frau schreibe. Ich erinnere mich an eine Mail, die ich einmal beantwortet habe, bei der ich sicher war, dass sie von einer Frau geschrieben worden war, sodass ich sie mit „Liebe Mailerin“ angeschrieben habe. Doch ich bekam darauf eine Mail mit dem Hinweis zurück, dass der Absender ein Mann sei. Das hat mich sehr irritiert. Denn ich habe gemerkt, dass ich anders geantwortet hätte, wenn ich gewusst hätte, dass es ein Mann ist. Ich habe lange und viel darüber nachgedacht, warum ich in dem Fall anders geantwortet hätte. Auch anderen geht das immer mal wieder so, sodass wir in der Supervision überlegen, ob der Mailer ein Mann oder eine Frau ist.

Kommen wir zum ökumenischen Profil der TS. Wie sieht die konfessionelle Landschaft in der TS Bielefeld/OWL aus?

Die konfessionelle Zugehörigkeit spielt hier so gut wie keine Rolle. Wir wissen, dass es hier Menschen unterschiedlicher Konfessionen gibt, aber im Umgang miteinander bleibt das nebensächlich. In den Gruppen gibt es immer mal wieder Gespräche darüber. Dann ist es aber etwas, was als bereichernd und nicht als trennend empfunden wird, weil es da eine große Offenheit gibt. Das finde ich auch sehr spannend und angenehm.

Besonders merkt man das, wenn wir die Einführungsgottesdienste miteinander vorbereiten. Schon seit mehreren Jahren gestaltet nämlich immer die Ausbildungsgruppe des letzten Jahres den Einführungsgottesdienst für die nächste Gruppe. In diese Gottesdienste fließen eine Vielfalt an Ideen, Erfahrungen und Haltungen ein. Das macht großen Spaß. Und ich finde diese Gottesdienste ganz besonders gelungen.

Wie kann die TS ein Beispiel gelebter Ökumene sein?

Weil es hier funktioniert. Die Frage, was richtig und was falsch ist, wird hier so nicht gestellt. Hier passiert nicht irgendwas Drittes, sondern es gibt einfach eine große Achtung voreinander. Es ist gut, über den eigenen Tellerrand zu schauen und von den anderen zu lernen, vielleicht auch die eigene Position noch einmal zu festigen, aber nicht so, dass es zum Fundamentalismus wird.

Wie arbeitet die TS mit anderen kirchlichen Organisationen zusammen?

Wir Hauptamtlichen sind in der kirchlichen Landschaft sehr präsent. Ute Weinmann arbeitet sehr viel mit den evangelischen Kirchengemeinden und mit den gemeinsamen Diensten zusammen und ich nehme an dem runden Tisch katholischer sozialer Dienste, der sich hier in der Stadt gebildet hat, teil. Wir stimmen uns dann untereinander ab, lassen uns gegenseitig an unseren jeweiligen Arbeiten teilhaben und bringen die gemeinsamen Erkenntnisse wieder ein. Sowohl die gemeinsamen Dienste als auch der runde Tisch sind schließlich erst einmal rein katholische und rein evangelische Stellen. Doch durch uns fließt hier alles wieder zusammen.

Welche Schwierigkeiten und Grenzen ergeben sich aus dem ökumenischen Profil?

Im Trägerschaftsausschuss gibt es eine ökumenische Zusammenarbeit, die ohne Probleme funktioniert. Dort ist nie irgendwie katholisch-evangelisch abgestimmt worden. Es sind immer gemeinsam die Entscheidungen gefällt worden, es gab Übereinstimmung und eine große gegenseitige Wertschätzung. Ich finde es sehr angenehm, so arbeiten zu können.

### Wie beurteilst du das explizit konfessionelle Profil einiger anderer TS-Stellen?

Ich halte das für nicht mehr zeitgemäß. Schließlich macht es Sinn, die Ressourcen zu bündeln und zusammen zu arbeiten. Ich finde andernfalls nutzt man die Chance nicht, voneinander zu lernen und miteinander etwas zu entwickeln. Aber es gibt mittlerweile auch Bestrebungen, dass zumindest in einigen Städten eine Zusammenarbeit angedacht wird.

### Welche Rolle kommt der TS in der Region zu?

Die TelefonSeelsorge ist gerade in dieser Region ganz besonders wichtig, weil wir die großen Psychiatrien wie in Bethel und Gütersloh haben. Gerade Menschen mit chronischen psychischen Erkrankungen nutzen die TelefonSeelsorge, um ihren Alltag leben zu können. Da wir in einer Region leben, in der es viele dieser Menschen gibt, finde ich das wichtig, dass ihnen eine solche Anlaufstelle angeboten wird.

Ansonsten gibt es gerade nachts und am Wochenende für viele Menschen keinen Ansprechpartner. Auch da ist TelefonSeelsorge in dieser Region wie auch in vielen anderen Regionen wichtig. Früher hat die TelefonSeelsorge noch Besuche in der Nacht in Krisensituationen gemacht. Unter Umständen war das für die Ehrenamtlichen eine große Herausforderung. Als dann der Krisendienst in Bielefeld eingerichtet wurde, war das nicht mehr nötig. Ich bin froh, dass diese Arbeit jetzt hauptamtliche Kräfte machen.

### Welche Zukunftsvision hast du von der TS?

Meine Zukunftsvision ist im Moment die Regionalisierung der Handyanrufe. An dieser Arbeit bin ich auch mitbeteiligt. Ich glaube, dass wir dann noch mal eine andere TS bekommen.

### Wie wird sich die TS durch die Regionalisierung der Handyanrufe verändern?

Das weiß ich nicht genau. Ich könnte mir auf jeden Fall vorstellen, dass die missbräuchlichen Anrufe deutlich geringer werden und dass wir dann mit regelmäßig Anrufenden noch einmal andere Absprachen treffen könnten. Ich glaube, dass das zu einer größeren Zufriedenheit bei den Mitarbeitern führen könnte.

### Was bedeutet die TS für dich persönlich?

Für mich ist die TelefonSeelsorge ein Ort der Entwicklung auf allen Ebenen.

# Seelsorge von unten

Ein Interview mit einer langjährigen Ehrenamtlichen

Wie viele Jahre engagieren Sie sich schon bei der TelefonSeelsorge?

Ich glaube, es sind jetzt 23 Jahre.

Warum engagieren Sie sich ehrenamtlich als Telefonseelsorgerin?

Ich finde es eine ganz wichtige Aufgabe. Hier werden Menschen, die sonst von niemandem mehr erreicht werden können, immer wieder ernst genommen und ihnen wird zugehört. Am Anfang habe ich noch gedacht, dass ich in den Gesprächen mehr verändern kann. Ich glaube, den Anspruch haben die meisten. Aber bei schwerwiegenden Problemen kann man nicht mit einem Gespräch und einem Klick etwas ändern. Man kann die Menschen zum Nachdenken bringen und vielleicht aus ihrer Schleife herausholen. Das ist schon sehr viel. Es ist auch immer sehr wichtig, dass wir Anrufenden auf Therapiemöglichkeiten hinweisen.

Was nehmen Sie für sich aus der Arbeit als Telefonseelsorgerin mit?

Was empfinden Sie als besonders bereichernd?

Ich bin immer froh, wenn mir jemand für das Gespräch dankt und sagt, dass es ihm geholfen habe oder wenn ich selbst das Gefühl habe, dass es ein gutes Gespräch war. Das freut mich und das nehme ich mit nach Hause.

Gibt es ein Gespräch, das Ihnen besonders in Erinnerung geblieben ist und Sie geprägt hat?

Ein Gespräch ist mir sehr in Erinnerung geblieben. Es war ganz am Anfang, am Ende meiner Ausbildung. Da hat mir jemand ein Suizid vorgespielt. Das werde ich nie vergessen. Am Anfang hat mich das sehr belastet, weil ich mich gefragt habe, wem ich überhaupt noch glauben kann. Das hat mich ziemlich aus der Bahn geworfen. Nach diesem Gespräch war dann aber auch ein anderes Gefühl da. Was muss dieser Mann für ein armer Mensch sein, dass er so etwas nötig hat? Es hat mich dann auch auf diese Schiene gebracht: ich muss es weiter versuchen, immer weiter mit den Menschen sprechen. Im Laufe der Jahre erlebt man öfter Inszenierungen, aber man kann dann anders damit umgehen. Dieser Anfang war wirklich ganz schwierig.

Wie haben sie die TS zu Beginn Ihrer Mitarbeit erlebt?

So viel hat sich für mich nicht verändert. Was vielleicht immer mehr geworden ist im Laufe der Jahre, ist die Wertschätzung, die ich hier bekomme, der freundliche Umgang miteinander. In anderen Ehrenämtern gibt es das nicht in diesem Maße. Auch diese Achtung voreinander, speziell auch in den Gruppen, in denen jeder und jede sagen kann, was sie empfinden, was sie



vielleicht für Fehler gemacht haben oder als Fehler ansehen. Und die anderen gehen damit liebevoll und wertschätzend um. Das ist etwas ganz Wichtiges, was die meisten so empfinden und sie so gerne herkommen lässt.

#### Wie sah Ihre Ausbildung aus?

Die Ausbildung hat sich ein bisschen verändert. Früher, als ich ausgebildet worden bin, gab es viele gespielte Gespräche zunächst in den Gruppen und man ging relativ spät an das Telefon, zunächst noch begleitet. Ich glaube, dass es heute innerhalb der Ausbildung viel eher um die Praxis am Telefon geht.

#### Wer rief früher bei der TS an?

Insgesamt sind es mehr Frauen als Männer. Ich denke, die Anzahl der Männer hat zugenommen. Vor 20 Jahren gab es vielleicht nicht ganz so viele Sexanrufer. Es gab auch nicht so viele Kinder unter den Anrufern wie heute.

Die Probleme der Anrufer haben sich jedoch nicht weiter verändert. Ganz stark sind Beziehungsprobleme und Einsamkeit im Vordergrund. Es gibt natürlich auch viele psychisch Kranke mit ihren sehr unterschiedlichen Schwierigkeiten, die aus ihrer Schleife nicht herauskommen.

Mittlerweile haben wir auch viele überregionale Anrufer, da das Handynetz nicht regionalisiert ist. Dadurch kommen viele der Anrufe aus unserer Region gar nicht mehr durch. Das ist dann für einige regelmäßig Anrufer ein Problem, weil sie ihre Geschichte nicht immer wieder erzählen möchten. Ich empfinde es auf der anderen Seite als Bereicherung, dass es neue Geschichten und neue Menschen sind, die ich noch nicht kenne. Von daher sind es häufig auch sehr gute Gespräche.

#### Hat sich an den Anrufrequenzen etwas verändert?

Es ist immer mehr geworden. Besonders nachts kann es sehr anstrengend sein. Aber das ist ja auch ein Zeichen, wie bedürftig die Menschen sind und wie wichtig diese Arbeit ist. Neuerdings kommt die Mailberatung dazu, die auch noch einen gewissen Teil abdeckt und wahrscheinlich mehr jüngere Menschen anspricht, die stärker mit dem Netz vertraut sind.

### Was blieb all die Zeit gleich? Was ist der rote Faden der TS?

Gleich geblieben ist dieses Gefühl, dass ich mich für andere Menschen engagiere und so eine wichtige Arbeit mache. Dieses Gefühl bleibt, auch wenn es mal Tage gibt, an denen man nur unbefriedigende Gespräche hat. Es ist auch diese Wertschätzung, die einen hier hält. Jede Frustration wird dadurch aufgefangen. Wichtig ist es auch, Gespräche, mit denen man nicht so zufrieden ist, in der Gruppe zu besprechen und dann so manchen Anstoß zu bekommen, wo man vielleicht etwas hätte anders machen können. Dies sind sehr gelingende Gespräche.

### Inwiefern nehmen Sie die TS als Seelsorge, als religiöse Begleitung wahr?

Für mich ist die TS Seelsorge von unten. Die meisten Menschen haben sonst nichts mit der Kirche zu tun. Einsame Menschen frage ich oft, ob sie nicht eine Gruppe in ihrer Kirchengemeinde haben, zu der sie gehen können oder ob sie schon einmal mit ihrem Pfarrer gesprochen haben. Sehr häufig wird gesagt: „Den kenne ich überhaupt nicht. Ich weiß gar nicht, wo ich hingehöre“.

Ich finde es wichtig, dass ich die Probleme und den ganzen Menschen sehe, egal in welchen religiösen Kontext er hingehört. Ich wäre immer sehr zurückhaltend mit direkten Hinweisen auf die Religion, weil man auch jemanden mit der Bibel erschlagen kann. Ich muss das Gefühl haben, dass der andere nach so etwas sucht. Es kommt schon einmal vor, dass mich jemand fragt, ob ich für ihn beten könne. Aber ich würde so etwas niemals jemanden aufzwingen.

### Kommt es auch schon einmal zu gemeinsamen Gebeten am Telefon?

Das habe ich noch nie erlebt, außer bei demjenigen, der den Suizid vorgespielt hat. Wenn mich jemand darum bittet, sage ich ihm das zu und bete wirklich für ihn. Oder eine Anruferin wollte einmal, dass ich ihr einen bestimmten Psalm vorlese. Ich glaube aber, dass man auf jede Art Seelsorge machen kann, ohne dass man das direkt religiös-kirchlich tut. Der Mensch muss da sein. Den muss man da auffangen und abholen, wo er ist. Ich finde den Ausdruck Seelsorge von unten dafür ganz passend.

### Haben Sie das Gefühl, dass sich das im Laufe der Zeit verändert hat, dass es jetzt mehr oder weniger Menschen gibt, die auf der religiösen Suche sind?

Ich glaube, dass sich das nicht verändert hat. Diese Gespräche sind äußerst selten. Es kommt schon einmal vor, dass jemand aus einer Sekte kommt oder in der Kindheit beispielweise sehr streng religiös erzogen wurde. In diesen Gesprächen merke ich, dass die Anrufer sehr unter

Druck stehen und dadurch auch irgendwie in Schwierigkeiten gekommen sind. Für mich sind das ganz schwierige Situationen. Es ist traurig, wenn Menschen auf der religiösen Schiene so unter Druck gesetzt werden. Ich vermittele ihnen dann, dass Gott uns in unserer Freiheit so annimmt, wie wir sind.

**Kann Ihre eigene Spiritualität oder religiöse Sozialisation in den Gesprächen zumindest als Ihr eigener Hintergrund bereichernd wirken?**

Das ist schwierig. Auch ich habe viele Zweifel, aber ich hoffe, dass ich den Menschen, denen ich zuhöre, trotzdem eine Sicherheit vermitteln kann, weil ich auf der Seite des Lebens stehe und in meinem Leben eine Kraft habe, die mich nährt. Wenn ich nicht so fest stehen würde, würde ich diese Arbeit nicht machen.

**Wie sieht Ihr Zukunftsbild der TS aus?**

Ich glaube, dass das Konzept so, wie es jetzt ist, gut ist. Die TS wird sich trotzdem immer ein bisschen verändern. Das liegt an den Menschen, die diese Arbeit machen. Dadurch, dass es so viele Menschen sind, bekommt die TS ein ganz vielfältiges Gesicht. Gerade auch jüngere Menschen, die neu hinzukommen, bringen immer auch neue Aspekte und eine neue Lebenseinstellung mit ein.

Auch die technische Begleitung wird sich verändern. Aber das ändert nichts an den Menschen und an den Gesprächen, die geführt werden.

**Wie würden Sie die Bedeutung der TS für Sie in ein bis zwei Sätzen umschreiben?**

Die TS bedeutet für mich: zuhören, wahrnehmen und lernen.

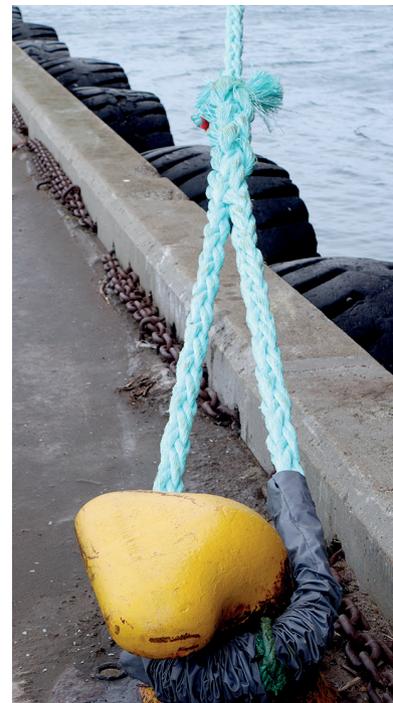
## Wie fühlen Sie sich?

Gruppendynamische Anfänge. Antje Krämer, eine Ehemalige der ersten Zeit, erzählt aus ihrer Ausbildung, auf die 27 Jahre spannende Mitarbeit folgten

In dieser Zeit wollte ich mit meinem Leben etwas Neues anfangen, etwas Sinnvolles tun, anderen „helfen“. Die TS war gerade in Bielefeld in der Aufbauphase. Eine Auswahltagung gab es bereits mit der berühmten Zweierübung „Malen Sie zusammen mit einem Stift ein Haus-Baum-Hund-Bild!“ Man kam sich mit einer fremden Person plötzlich recht nahe, in der damaligen Zeit noch eine aufregende Erfahrung. Unsere Ausbilder waren Lore Kirsche und Herbert Schmidt, beide noch selbst im Lernprozess für gruppentherapeutisches Arbeiten. Während der ganzen Sitzung lief -für uns befremdlich- ständig ein Tonband, mit dem die beiden Gruppenleiter nach jeder Sitzung zu einem klinischen Therapeuten nach Bethel gingen zur Supervision. Wir waren die „gruppendynamischen Versuchskaninchen“. „Weinen“ war damals eine Art Qualitätskriterium für eine erfolgreiche Teilnahme an der Ausbildung. Die Gruppenmitglieder saßen sich zunächst. Man war froh, wenn man mit Einzelnen nach längerer Zeit zum „Du“ übergehen konnte, beobachtete auch durchaus neidisch, wenn man von dieser „Nähe“ noch ausgeschlossen wurde. Ein mühsamer Prozess!

Drei Dinge sind mir von der Ausbildung noch deutlich in Erinnerung: Es fanden viele „Übungen“ mit körperlicher Nähe zu anderen meistens auf dem Boden liegend statt, was auch ungewollte Emotionen hervorbrachte,

von denen man vorher gar nicht wusste, dass man sie überhaupt hatte. „Wie fühlen Sie sich?“ war eine der häufigsten Fragen. Gruppenregeln mussten streng eingehalten werden: „Sprich nicht per ‚man‘ sondern per ‚ich‘“, „Störungen haben Vorrang“ u.v.m. Wir kamen manchmal kaum zum Arbeiten, da immer wieder Störungen angemeldet wurden. Besonders durch die Rollenspiele setzten wir uns erstmalig mit Anrufer-Problemen (z.B. der Sexualität) auseinander und lernten die Techniken der Gesprächstherapie nach Rogers kennen. Gerade diese Techniken waren besonders für uns Frauen von großem emanzipatorischem Wert und wohl der Schrecken so mancher Ehepartner, die unsere plötzliche „Entwicklung“ nicht mitvollziehen konnten. Auch bei mir zu Hause fiel öfter der Satz: „Hör bloß mit deiner TS-Masche auf!“ Häuslich aufbrechende Krisen bis hin zu familiären Trennungen wurden in der Gruppe aufgefangen, auch eine völlig neue und solidarische Erfahrung! Es folgten für mich 27 Jahre spannender Mitarbeit, aus denen mir wichtige Freundschaften erwachsen und die mein Leben doch entscheidend bereichert haben.



## Für den Telefondienst kann ich mir keine bessere Vorbereitung vorstellen Bericht einer Ehrenamtlichen aus der Ausbildungsgruppe

Neulich begannen wir die Sitzung unserer Ausbildungsgruppe mit einem Spiel, bei dem wir dem Alphabet nach Aktivitäten aufzählen sollten, denen wir Dienstagabends nachgegangen sind, bevor wir mit der Ausbildung bei der Telefonseelsorge begonnen haben. So einiges fiel uns ein, aber wir einigten uns darauf, dass eigentlich nichts so schön sei, wie wöchentlich 2,5 Stunden in den Räumlichkeiten der TS zu verbringen. Auch für mich ist der Dienstagabend zu einem Fixpunkt in der Woche geworden. Als ich im September 2013 mit der Ausbildung angefangen habe, hatte ich nur eine vage Vorstellung davon, was mich erwarten würde. Nun liegen schon



einige Sitzungen hinter mir und noch immer gehe ich jede Woche mit einer gewissen Spannung und Vorfreude zur Gruppe.

Über das letzte halbe Jahr hinweg haben wir uns als Gruppe

zusammengefunden. Viel Zeit wurde darauf verwendet, uns gegenseitig, aber vor allem auch uns selbst, besser kennen zu lernen. Dadurch konnte eine sehr offene und rege

Diskussionskultur entstehen, in der wir uns mit den Ausbildungsinhalten auseinandersetzen und unsere Erfahrungen austauschen. Unter der Anleitung unserer Ausbildungsleiter zeichnet sich ein immer deutlicheres Bild davon ab, welche Inhalte, Techniken und Herausforderungen mit der Arbeit am Telefon verbunden sind. Das bisher Gelernte versuchen wir dann selbst in Rollenspielen zu erproben und umzusetzen. Die Ausbildung bereitet mir sehr viel Freude. In der Gruppe treffe ich jede Woche interessante Menschen und spreche mit ihnen über interessante Themen. Besonders gut gefällt mir auch, dass der größte Teil der Ausbildung aus praktischen Übungen und Erfahrungsaustausch besteht.

Für den Telefondienst kann ich mir keine bessere Vorbereitung vorstellen. Vieles kann ich aber auch für meinen eigenen Alltag mitnehmen. Ein geschultes Ohr und die ein oder andere Gesprächstechnik können auch außerhalb der TS-Räume hilfreich sein. Die Vorfreude bleibt – auf das nächste Treffen, den Dienstbeginn am Telefon und alles was außerdem kommt.

## Ehrenamtliche ganz kurz:

TelefonSeelsorge ist für mich:

- ... ein Ort von Empathie, Menschlichkeit und Verständnis*
- ... Begegnung mit anderen Menschen und mit mir selbst*
- ... Wertschätzung und Förderung von ehrenamtlichen Mitarbeitern (was heute nicht selbstverständlich ist!)*
- ... viele gute Begegnungen am Telefon und in der Gruppe*
- ... Gespräche, die mich an meine Grenzen (der Geduld) bringen (z.B. Scherzanrufe)*
- ... eine Insel „der Hilfe, des Zuhörens, des Aushaltens“*
- ... immer wieder überraschend*
- ... ein Ort der persönlichen Entwicklung*
- ... Akzeptanz anderer Sichtweisen*
- ... ein Ort des Vertrauens für Anrufende und für Mitarbeitende*
- ... eine Möglichkeit gegen Einsamkeit*
- ... eine Unterstützung der Gesellschaft, soziale Probleme zu lösen*
- ... ein sinnerfüllendes Regulativ zu meinem Alltag*
- ... eine sehr menschliche Einrichtung*
- ... Nächstenliebe im Kleinen*
- ... Freiheit von Sorgen und Ängsten*
- ... manchmal auch anstrengend*
- ... eine Oase, ein Anker*
- ... praktische Nächstenliebe und –Hilfe ohne langfristige Bindung*
- ... ein paar „Lichtstrahlen“ in menschliche Düsternis zu schicken*
- ... Begegnung*
- ... Einblick und Auseinandersetzung mit anderen Lebenslagen*
- ... eine Weiterung des eigenen Horizonts*
- ... gute Supervision und großartige Menschen in der Gruppe*
- ... vertrauensvolle Atmosphäre, man wird selbst getragen!*
- ... da anzufangen, wo der andere steht*
- ... dem Anderen ein emotionales Angebot machen*
- ... von meiner Lebenserfahrung etwas abzugeben und dabei Verbundenheit zu spüren*
- ... ein Ort, der mir einen guten Blick auf mein eigenes Leben ermöglicht*
- ... in jeder Schicht bin ich dankbar für all die guten Dinge in meinem Alltag*
- ... ein wertvoller Bestandteil meines Lebens geworden*
- ... ein geschützter Raum*
- ... vertraut und herausfordernd*
- ... Zusammenarbeit von Generationen*
- ... Blick auf das Leben aus einer ganz anderen Perspektive*



## Daten und Fakten aus der TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL

- ist eine ökumenische Stelle und eine von 105 TS-Stellen bundesweit.  
Ihre Träger sind: Ev. Kirchenkreis Bielefeld, Ev. Kirchenkreis Gütersloh, Ev. Kirchenkreis Halle, Lippische Landeskirche, Katholischer Gemeindeverband Minden-Ravensberg-Lippe
- sie wird geleitet von Ute Weinmann, Pfarrerin (Leiterin) und Elisabeth Kamender, Diplom-Pädagogin (kath., stellvertretende Leiterin)
- hat 91 Ehrenamtliche, 17 Männer und 74 Frauen, um den 24h Dienst am Telefon zu gewährleisten
- hat eine Ausbildungsgruppe und sechs Reflexionsgruppen, in denen alle am Telefon Tätigen von den Hauptamtlichen und 10 Gruppenleitenden (drei Männer) geschult, unterstützt und begleitet werden
- bietet mit einer Ehrenamtlichen-Gruppe Mail-Beratung an
- bietet eine Gruppe für Ehemalige TS-Mitarbeitende an
- bietet Fortbildungsangebote zu den Themen: neue Statistik, Sucht, Männer und Depression
- feiert einen Sommergottesdienst mit Einführung der neuen Mitarbeitenden und einen Adventsgottesdienst
- stellt die Arbeit der TS im Rahmen von Öffentlichkeitsarbeit in Gemeinden, Vereinen und bei besonderen Veranstaltungen vor und pflegt durch die Hauptamtlichen den Kontakt zu den sozialpsychiatrischen Diensten und den Einrichtungen der Diakonie und Caritas in Bielefeld.
- hat einen Förderverein, der die Arbeit der Ehrenamtlichen würdigt und unterstützt
- unterhält der Förderverein in Zusammenarbeit mit dem Kino Lichtwerk im Ravensberger Park die Reihe lichtwerk\_psychologisch, in der jährlich 4 Filme gezeigt und von Psychoanalytikern tiefenpsychologisch gedeutet werden

---

Im Jahr 2013 verzeichnete die TS Bielefeld-OWL 30872 Anrufe. Das ist mit höchste Zahl der Anrufe in der Geschichte der TS, die in diesem Jahr 2014 ihr 40. Jubiläum feiert. Das entspricht ca. 84 Anrufen pro Tag. In dieser Zahl sind alle Kontakte mit den Diensthabenden summiert, also auch Aufleger und solche Anrufe, die nicht zum Auftrag der TS gehören. Wenn man diese Anrufe, die nicht dem Auftrag der TS entsprechen, abzieht, bleiben ca. 50%; also gut 15400 Gespräche mit Menschen, die sich mit einem Anliegen an die TS wandten, das auch unserem Angebot entsprach.

### Männer und Frauen

Nach wie vor rufen mehr Frauen als Männer bei der TS an: Frauen zu 66,52% - Männer zu 33,05%. Besonders bei jeder Form von Beziehungsproblemen, wenden sich Frauen in viel größerer Zahl an die TS. Lediglich bei den die Arbeit betreffenden Problemen, finanziellen Angelegenheiten und religiösen Fragestellungen ist die Verteilung zwischen Männern und Frauen in etwa gleich.

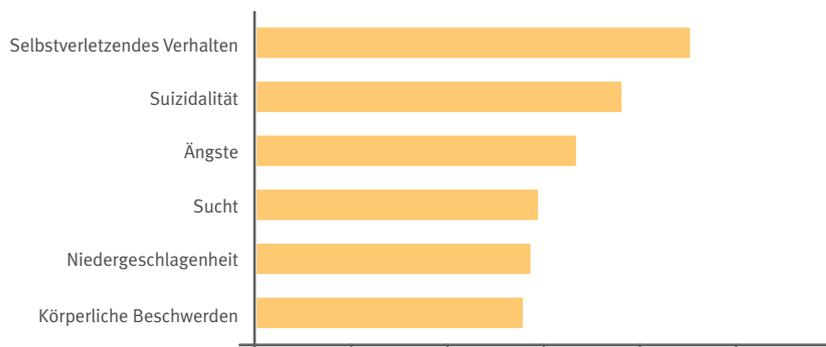
### Erstanrufe/wiederholte Anrufe

Viele Menschen, ca. 47%, wenden sich erkennbar wiederholt an die TS, weil sie erleben, dass diese Kontakte für sie unterstützend sind. Bei den Themen Selbstbild und Suizidalität ist die größere Zahl von Erstanrufenden allerdings auffällig.

### Psychische Erkrankungen

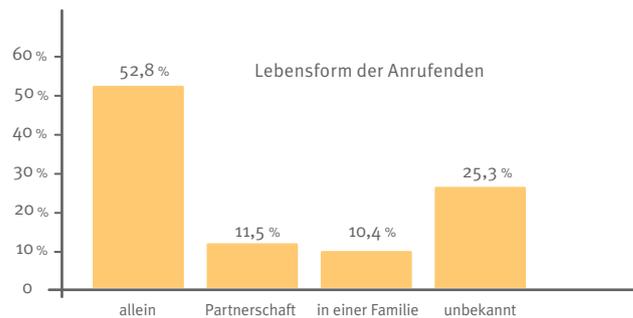
Für Menschen mit diagnostizierten psychischen Erkrankungen hat die TS eine wichtige, stabilisierende Funktion. Nachfolgend ein Überblick über häufigsten Themen dieser Anrufenden

## Themen der psychisch erkrankten Anrufenden



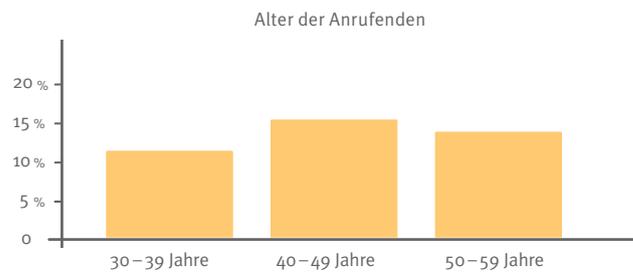
## Lebensform

52,8% der Anrufenden leben in ihrem Haushalt allein.

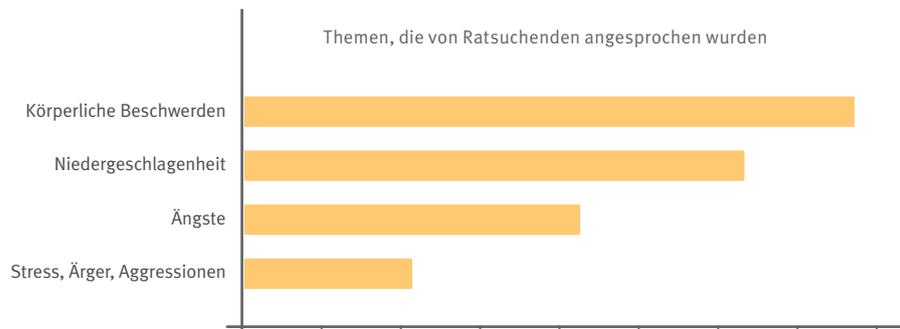


## Alter

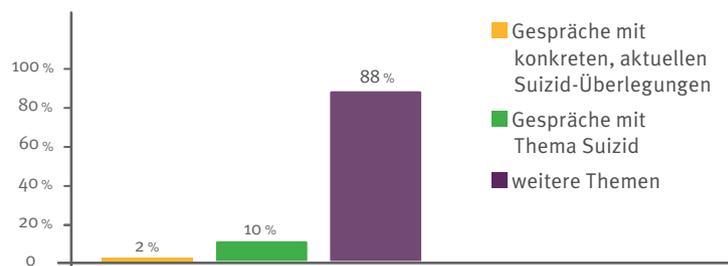
Der größte Teil der Anrufenden, die in den Gesprächen ihr Alter erwähnten, stammte aus der Altersgruppe zwischen 30 und 60 Jahren.



## Themen der Ratsuchenden

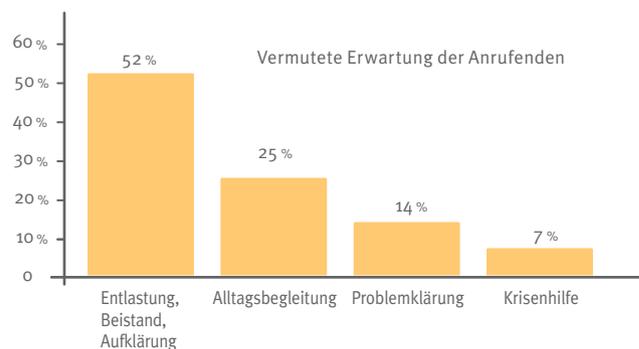


## Suizid als Thema der Ratsuchenden



## Vermutete Erwartungen der Anrufenden

Die häufigste vermutete Erwartung der Anrufenden an die Mitarbeitenden der TS war der Wunsch nach:

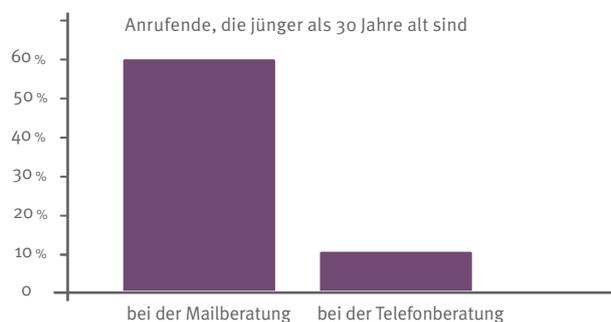


## Nachlese 2013

---

### Mailberatung

Das Verhältnis von Männern und Frauen unter den Ratsuchenden, die die Mailberatung der TS nutzen, entspricht in etwa dem der Anrufenden bei der TS: 2/3 Frauen und 1/3 Männer. Allerdings sind die Ratsuchenden in der Mailberatung wesentlich jünger als die Menschen, die sich am Telefon aussprechen wollen. Hierbei wird deutlich, dass die Mailberatung jüngeren Menschen eine gute Möglichkeit bietet, mit einem Medium Hilfe zu suchen, welches ihnen geläufig ist.



Bei den Themen der Mailberatung stehen Beziehungen (28,5%) und Ängste (11,83%) an erster Stelle. Das ist ein ähnliches Ergebnis wie bei der Telefonberatung. Allerdings ist die Zahl der Ratsuchenden mit konkreten Suizidgedanken oder Suizidvorhaben wie auch mit selbstverletzendem Verhalten etwa viermal so hoch wie in der Telefonberatung.

Insofern war es im Jahr 2005 ein wichtiger Schritt, das Mailangebot für Ratsuchende auch bei der TS Bielefeld-OWL einzurichten.

Die TelefonSeelsorge Bielefeld feiert ihr 40-jähriges Jubiläum. Wir danken unseren Trägern für die verlässliche Aufrechterhaltung und Ausstattung der TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL, wir danken dem Förderverein der TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL e.V. für die Unterstützung und wertschätzende Begleitung der Ehrenamtlichen - Arbeit und wir danken insbesondere den Ehrenamtlichen selbst für den Einsatz ihrer Person, Kraft und Zeit in den vielen Schichten, in denen sie für die Anrufenden da sind.

Wir erbitten Gottes Segen für die Arbeit der TelefonSeelsorge und wünschen den Anrufenden und uns allen Begegnungen, in denen wir die Erfahrung machen:

*Mein Gegenüber hat wirklich zugehört und hat herausgehört, was mein Anliegen ist.*

## Sorgen kann man teilen

Was wir als Leiterinnen der TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL der TS für die Zukunft wünschen:

Dass die Kirchen weiter wertschätzen: TS hält eine Verbindung zu den Ratsuchenden an den Rändern der Gesellschaft und der Kirchen, und zeigt so auch kirchenfernen Menschen ein positives Bild von Christentum und Kirche.

Dass es immer wieder Menschen gibt, die sich durch die Arbeit der TS angesprochen fühlen und sich dort ehrenamtlich engagieren.

Dass TS immer wieder die Entwicklungen in der Gesellschaft aufnimmt und sich mit ihnen wandelt.

Dass die Vereinzelung und Isolierung gerade der Schwachen und Belasteten in unserer Region weniger wächst und dadurch auch TS weniger in Anspruch genommen werden muss.

Dass die über all die letzten Jahre gelungene ökumenische Zusammenarbeit weiter Früchte trägt und als Beispiel auch für andere Bereiche wirken kann.

Elisabeth Kamender



Dass sie ein Ort der Begegnung bleibt: Ich wünsche den Anrufernden, den Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen, dass sie die Erfahrung machen: Mein Gegenüber hat wirklich zugehört und hat herausgehört, was mein Anliegen ist.

Dass sie ein menschlicher Ort bleibt: Ich wünsche allen, die in der TS zueinanderfinden, die Erfahrung, angenommen zu sein, sich einbringen und sich entwickeln zu können und Fehler machen zu dürfen.

Dass sie ein Ort des Glaubens und des Vertrauens bleibt: Ich wünsche allen in der TS, dass sie in ihren Begegnungen und in der Erfahrung des Angenommen-Seins Trost finden und Gottes Segen empfangen.

Dass sie ein Ort der Verbundenheit bleibt: Ich wünsche der TS viele tragende Vernetzungen mit ihren Kirchen und Gemeinden, mit den caritativen und diakonischen Einrichtungen und mit den psychosozialen Diensten der Stadt, damit die Bemühungen aller zu einem kräftigen Strom des Friedens und der Gerechtigkeit zusammenfließen.

Ute Weinmann



# TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL

## Träger

Evangelischer Kirchenkreis Bielefeld

Evangelischer Kirchenkreis Gütersloh

Evangelischer Kirchenkreis Halle

Lippische Landeskirche

Katholischer Gemeindeverband Minden-Ravensberg-Lippe

## Herausgeberin

TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL

Postfach 101249

33512 Bielefeld

## Förderverein

Förderverein der TelefonSeelsorge Bielefeld-OWL e.V.

Spendenkonto:

Sparkasse Bielefeld

IBAN: DE68 4805 0161 0015 3681 29

SWIFT-BIC: SPBIDE 3BXXX

**Notrufnummer: 0800 111 0 111 oder 0800 111 0222**

(anonym und rund um die Uhr erreichbar)

Mail- und Chat: [www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de)