

**„Rund um die Uhr ein offenes Ohr“ –**

**Visite des Jülicher Superintendenten bei der Ökumenischen TelefonSeelsorge (TS) Düren-Heinsberg-Jülich**

Er war bei der Ökumenischen TelefonSeelsorge Düren-Heinsberg-Jülich zu Besuch: Der Superintendent des evangelischen Kirchenkreises Jülich, Pfarrer Jens Sannig. Seine Gesprächspartner\*innen: ehrenamtliche Mitarbeiterinnen, die Mitglieder des Kuratoriums Pfarrerin Ulrike Grab (Vorsitzende) und Pastoralreferent Dr. Stefan Voges; die Leiterin der Einrichtung, Margot Kranz, und ihre Stellvertreterin, Dipl.-Psych. Myga Hünwinckell.



Jens Sannig, Myga Hünwinckell, Ulrike Grab, Margot Kranz und Dr. Stefan Voges (v.l.n.r.)

**Ausgezeichnetes Miteinander im Team**

Schon die Atmosphäre beim Gespräch machte deutlich, was dann auch von allen Beteiligten bestätigt wurde: in der TelefonSeelsorge herrscht ein ausgesprochen gutes Miteinander von haupt- und ehrenamtlich Mitarbeitenden.

Die Zusammenarbeit lebt von gegenseitiger Wertschätzung und Achtsamkeit.

Das ist die Basis für die erfolgreiche Arbeit der drei hauptamtlich und der aktuell 46 ehrenamtlich Tätigen.

Für das gute Miteinander spricht auch, wie man gemeinsam die schwierige Corona-Zeit bewältigt hat – mit einem sehr hohen Aufwand an Kraft und Kreativität. Und wie es gelungen ist, trotz der widrigen Umstände der neuen stellvertretenden Leiterin der Einrichtung einen guten Start zu ermöglichen.

### **Rund um die Uhr, an jedem Tag, das ganze Jahr lang**

TelefonSeelsorge bedeutet: rund um die Uhr sitzen Ehrenamtliche am Telefon, wenn Menschen anrufen, die Hilfe bei ihren Problemen brauchen. Leider kommen nicht alle Anrufer\*innen direkt beim ersten Anrufversuch durch. Dann ist die TelefonSeelsorge auch per Mail zu erreichen. Und die Mitarbeiter\*innen, die man dann am Telefon oder per Mail antrifft, sind ausgiebig und hervorragend für ihren Dienst geschult. Vor Beginn der anderthalbjährigen intensiven Ausbildung durchlaufen die Bewerber\*innen ein differenziertes Bewerbungsverfahren. Und auch dann, wenn der Dienst am Telefon begonnen hat, werden alle Ehrenamtlichen regelmäßig geschult und nehmen alle vier Wochen verpflichtend an einer Supervision teil. Das erfordert einen hohen zeitlichen Einsatz der Beteiligten: jede/jeder leistet ca. 160 Stunden pro Jahr.

### **Lebensbegleitung am Telefon**

Wer seinen Dienst am Telefon versieht, wird mit allen vorkommenden Problemen und Sorgen menschlichen Lebens konfrontiert. Und er muss sich immer wieder umstellen, sich auf neue Situationen einlassen. Er muss vor allem zuhören können, zur richtigen Zeit das Richtige sagen. So geschieht Lebensbegleitung am Telefon für Menschen in Krisensituationen ihres Lebens.

Ein Gespräch mit der TelefonSeelsorge war dann gut und erfolgreich, wenn der oder die Anrufer\*in sich angenommen und verstanden gefühlt hat.

Und ganz wichtig: Anrufer\*innen und Anrufer sowie Mitarbeitende der TelefonSeelsorge bleiben füreinander anonym. Das gehört zu den obersten und niemals zu verletzenden Geboten der TelefonSeelsorge. Wer dort anruft, kann sich absolut auf Anonymität und Vertraulichkeit verlassen. Das macht die Gespräche überhaupt erst möglich.

### **Lebensbegleitung füreinander und untereinander**

Die Arbeit der TelefonSeelsorge geschieht so anonym und vertraulich, dass allerhöchstens nächste Angehörige und Vertraute der ehrenamtlich Mitarbeitenden wissen, dass Ehefrau oder Mutter, Ehemann oder Vater dort arbeiten.

Das bedeutet dann auch: nach seinem Dienst am Telefon kann und darf der oder die Mitarbeitende mit niemandem über das reden, was es an Problemen zu bewältigen gab. So ist es lebenswichtig, dass die Mitarbeitenden untereinander und füreinander ein Stück Lebensbegleitung sind. Nicht nur in der regelmäßigen Supervision, sondern auch in gemeinsam liebevoll gestalteten Feiern oder in guten persönlichen Gesprächen erfahren die Mitarbeitenden der Telefonseelsorge einen Ausgleich für ihren manchmal schweren Dienst. In oft sehr berührenden Gesprächen bekommen Ehrenamtliche gleichzeitig durch das geschenkte Vertrauen Bereicherung für ihr eigenes Leben zurück.

### **Neue Zeiten, neue Medien, neue Herausforderungen**

Die Gespräche am Telefon bleiben. Dazu kommt die Seelsorge per Mail, die bereits die Arbeit aufgenommen hat. Und demnächst gibt es dann auch die Seelsorge per Chat, die im Aufbau begriffen ist. Das bedeutet für die Mitarbeiter\*innen eine enorme Umstellung. Weil es darum geht, weiterhin für Menschen aller Altersgruppen da zu sein, werden diese beiden neuen Arbeitsfelder mit Elan und Engagement in Angriff genommen.

### **Kuratorium und Beirat unterstützen die Arbeit, die bei den beiden Trägern einen hohen Stellenwert hat – Dank durch den Superintendenten**

Die Ökumenische TelefonSeelsorge Düren-Heinsberg-Jülich wird geleitet von einem **Kuratorium**. Dieses wird paritätisch besetzt von beiden Trägern der Einrichtung: dem katholischen Bistum Aachen und dem evangelischen Kirchenkreis Jülich. Der Vorsitz wechselt regelmä-

Big. Zurzeit liegt er beim evangelischen Träger und wird ausgeübt durch Pfarrerin Ulrike Grab, im Hauptberuf Klinikseelsorgerin in der Rheinischen Landeslinik Düren.

Der **Beirat** der Einrichtung wird gebildet aus Vertreterinnen und Vertretern der ehrenamtlich Mitarbeitenden sowie den beiden Leiterinnen der TelefonSeelsorge. Hier werden die wichtigen Dinge des Alltags und des Miteinanders beraten und Entscheidungen vorbereitet.

Dass sowohl das **Bistum Aachen** als auch der **Kirchenkreis Jülich** der Arbeit der ökumenischen TelefonSeelsorge einen hohen Stellenwert einräumen, wird daran deutlich, dass auch in Zeiten knapper Kassen diese Arbeit nicht zur Disposition steht. Diese Wertschätzung machte Superintendent Sannig zum Abschluss des Gespräches noch einmal deutlich, als er allen Beteiligten ganz herzlich für ihre äußerst anspruchsvolle, kompetente und sicherlich oft auch sehr belastende Arbeit herzlich dankte.

### **TelefonSeelsorge sucht Mitarbeitende**

Im Gespräch mit dem Superintendenten des Kirchenkreises Jülich wurde deutlich, dass auch weiterhin Menschen gesucht werden, die einen Teil ihrer Freizeit in den Dienst der TelefonSeelsorge zu stellen bereit sind. So wie im Herbst neue Mitarbeitende nach Abschluss ihrer Ausbildung in einem internen Gottesdienst feierlich in ihren Dienst eingeführt werden, so wünschen sich Margot Kranz und Myga Hünewinckell auch für die Zukunft wieder Frauen und Männer, die sich engagieren möchten.

Für den neuen Kurs findet online ein Infoabend am 7. September (18-19:30 Uhr) statt. Das Bewerbungsverfahren wird am 21. Oktober abgeschlossen. Der neue Kurs startet mit dem Wochenende 4./5. November.

Telefonisch ist die Geschäftsstelle der TelefonSeelsorge zu erreichen unter: 02421- 10403, per Mail: [info@telefonseelsorge-dueren.de](mailto:info@telefonseelsorge-dueren.de)

Ein kurzer Film, der vom Fernsehsender RTL produziert wurde, macht deutlich, warum und wie TelefonSeelsorge funktioniert. Und warum es Menschen braucht, die für andere am Telefon ein offenes Ohr haben. Sie können den Film hier ansehen:

<https://www.rtl.de/videos/telefonseelsorge-aus-dueren-sucht-ehrenamtler-6298c415283efa6c8605f612.html>

© Text und Foto: Johannes de Kleine, Kirchenkreis Jülich

#### **Kontakt: TelefonSeelsorge Düren**

**Homepage:** [www.telefonseelsorge-dueren.de](http://www.telefonseelsorge-dueren.de)

**Telefon:** 02421-10403

**Mail:** [info@telefonseelsorge-dueren.de](mailto:info@telefonseelsorge-dueren.de)

