

JAHRES- BERICHT 2020

INHALT

Anker in der Corona-Krise:
TelefonSeelsorge

TelefonSeelsorge unter
Coronabedingungen

Statistik 2020

Die Krisen-App der
TelefonSeelsorge

Kontaktdaten

Anker in der Corona- Krise: TelefonSeelsorge



ÜBER UNS

Mit mehr als 7.500 geschulten Ehrenamtlichen in 104 Städten oder Regionen ist die TelefonSeelsorge deutschlandweit tätig. Um möglichst vielen Menschen den Zugang zu ermöglichen, stehen Mitarbeitende ganzjährig rund um die Uhr am Telefon zur Verfügung. Die TelefonSeelsorge berät Menschen jeder Nationalität, jedes Geschlechts, jeder Konfession und jeden Alters. Sie verpflichtet sich zu weltanschaulicher Neutralität. Die Beratungsangebote sind anonym und kostenfrei. Die Beratung findet am Telefon oder im Chat statt, in einigen Stellen auch per Mail.

Liebe Leserinnen und Leser,

im Jahr 2020 wurde die TelefonSeelsorge durch die Auswirkungen von Corona in besonderer Weise gefordert. Laut Statistik der Bundesebene der TelefonSeelsorge wurden in Deutschland 2019 täglich im Durchschnitt 3.300 Seelsorgegespräche am Telefon geführt. In der ersten Coronaphase im April war ein Anstieg der Gespräche pro Tag auf 3.900 zu verzeichnen, im November, zum Beginn der zweiten Welle, immerhin noch ein Anstieg auf 3.500 Gespräche. Der Einsatz und die Solidarität der etwa 7500 Ehrenamtlichen in den 104 TelefonSeelsorgestellen war enorm hoch, die Besetzung der Dienste fast lückenlos. Etliche TelefonSeelsorgestellen konnten zeitweise ein weiteres Telefon schalten, so dass Dienste auch doppelt besetzt werden konnten.

Zusätzlich hat das vergangene Jahr auch der ChatSeelsorge einen Schub gegeben, die in immer mehr TelefonSeelsorgestellen an Bedeutung gewinnt. So gab es 2019 im Schnitt 53 Chats pro Tag, im November 2020 lag die Zahl schon bei 100!

In keinem anderen Jahr wurde die Arbeit der TelefonSeelsorge in vergleichbarer Weise in der Öffentlichkeit und von der Bundesregierung gewürdigt. Eine Vertreterin der TelefonSeelsorge wurde persönlich vom Bundespräsidenten zum Gespräch eingeladen. Die Familienministerin schickte zu Weihnachten einen Dankesgruß an die Ehrenamtlichen.

Immer wieder wurde in Nachrichtensendungen die TelefonSeelsorge gemeinsam mit anderen Hilfeeinrichtungen, die per Telefon oder digital beraten, als eine wichtige Möglichkeit, Kontakt und Hilfe zu finden, empfohlen. Über diese Wertschätzung freuen wir uns sehr!



TelefonSeelsorge unter Coronabedingungen

Die Situation in Osnabrück

Auch in der TelefonSeelsorge Osnabrück war die Solidarität und die Bereitschaft, Dienste zu übernehmen im Frühjahr sehr groß. Im März und April wurden pro Monat statt normalerweise 600 ca. 800 Telefongespräche und etwa 130 Chats statt 70-80 geführt. Erfreulich war vor allem die Zunahme an Chats, die unter anderem darin begründet ist, dass immer mehr Mitarbeitende inzwischen zusätzlich in der ChatSeelsorge ausgebildet wurden. Leider konnte die hohe Schlagzahl an Gesprächen am Telefon zu Beginn der zweiten Welle im November nicht durchgehalten werden. Die Einschränkungen durch Corona betrafen letztlich nicht nur die Ratsuchenden, sondern auch die Ehrenamtlichen selbst. Manche mussten ganz auf den Dienst verzichten, weil sie aufgrund ihres Alters oder aufgrund von Vorerkrankungen zur Hochrisikogruppe zählen.

Dies konnte zunächst durch „Überstunden“ anderer aufgefangen werden, doch es gab Grenzen. Je länger sich die zweite Welle hinzog, desto mehr wa-

ren Ehrenamtliche, die beruflich in sozialen Einrichtungen, in Krankenhäusern und Schulen arbeiten, auch dort immer mehr gefordert. Andere wiederum waren privat eingespannt, z.B. durch regelmäßige Einzelbetreuung, damit die Eltern arbeiten konnten. Eine weitere Herausforderung war die Durchführung der Supervision als Videokonferenz. Wenn man schon am Telefon und im Chat anonym und allein Gespräche führt, ist der Austausch mit anderen innerhalb der TelefonSeelsorge umso wichtiger. Für ein paar Wochen zu Beginn einer Coronawelle war der Verzicht auf Gruppensupervision verkraftbar. Doch das ging nicht auf Dauer, und so wurden die Supervisionsgruppen und die Ausbildungsgruppe digital durchgeführt. Bei manchen Ehrenamtlichen aber auch Gruppenleitungen mussten Widerstände überwunden werden. Am Ende waren fast alle überrascht, wie gut es doch letztlich ging. Nach Überwindung der Hemmschwelle waren nicht nur persönliche Begegnungen, sondern auch eine intensive Fallarbeit möglich. Allerdings empfanden die meisten das Arbeiten im Videoformat als deutlich anstrengender. Wenn man auf

die vielen genannten Schwierigkeiten sieht, kann man gar nicht genug schätzen, dass die Ehrenamtlichen dennoch dafür gesorgt haben, dass die TelefonSeelsorge verlässlich ihr Gesprächsangebot aufrechterhalten konnte.

Die Ratsuchenden

Es versteht sich von selbst, dass Corona als Thema in 2020 bei den Ratsuchenden allgegenwärtig war. Dabei war Corona in den Gesprächen seltener ein neues Themenfeld neben bekannten, auch die Angst vor Ansteckung spielte weniger eine Rolle. Vielmehr wirkten die Auswirkungen auf das persönliche und gesellschaftliche Leben verunsichernd und bedrohlich. Davon sind alle betroffen, aber vulnerable Menschen und damit viele Ratsuchende noch viel mehr.

Die Anpassungsanforderungen durch die vielen Einschränkungen in den Kontakten, in der Bewegungsfreiheit, im Mangel an Ablenkung bereiteten sehr vielen Ratsuchenden großen Stress:

Eine Frau ist einsam und verletzt, weil sie an Weihnachten wegen der Kontaktbeschränkungen von ihrer Familie ausgeladen worden war.

Ein psychisch kranker Mann sucht Hilfe bei der Erarbeitung einer persönlichen Tagesstruktur, weil diese ihm helfen kann, mit den eigenen Ängsten besser zurechtzukommen.

Eine Frau berichtet von einem Konflikt mit einer Freundin, die unter Coronabedingungen mehr Nähe sucht, während sie selbst eher mehr Abstand braucht, um mit der Situation klarzukommen.

Ein Mann macht sich Sorgen um seine Frau, die latent immer in Gefahr ist, ein Glas zu viel zu trinken, ihr Alkoholproblem nun aber durch die Pandemie drastisch zunimmt.

Wer psychisch nicht so stabil ist wie andere, ist im größeren Maße auf tragende, stabile, soziale Netzwerke im Außen angewiesen, doch diese sind unter Corona mehr oder weniger zusammengebrochen. Corona liegt wie eine große dunkle Wolke über allem und wirkt wie ein negativer Verstärker: Wer mit Ängsten zu tun hat, steigert sich noch mehr in Ängste hinein. Wer sich einsam fühlt, wird noch einsamer. Wer zu Depressionen neigt bis hin zu suizidalen Gedanken, ist noch mehr als sonst ohnehin schon gefährdet.



Möglicherweise suchen ältere Einsame lieber das Gespräch am Telefon. Insgesamt scheinen ältere Menschen, abgesehen von Bewohnern in den Pflegeheimen, besser mit den Einschränkungen zurechtzukommen und werden weniger von akuten Suizidgedanken geplagt als Jüngere. Diese nutzen vermehrt die noch niederschwelligere Kommunikationsform des Chats, um einen Gesprächspartner zu finden, dem sie ihre akuten Suizidgedanken anvertrauen.

Besondere Ereignisse

In der Zeit vor Corona konnte im Februar ein sehr gut besuchtes Fortbildungswochenende durchgeführt werden zum Thema „Entwicklungen sind möglich: Über seelsorgerliche Dauergespräche in psychoanalytischer Sicht“ mit dem Pastoralpsychologen und Lehranalytiker Martin Weimer. Damals ahnte noch niemand, dass dies vorerst das letzte „analoge“ Fortbildungsangebot sein würde.

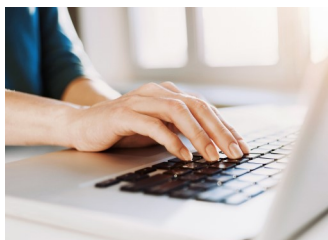
Im Frühjahr konnten nach Abschluss eines Ausbildungskurses neun neue ehrenamtliche Mitarbeitende aufgenommen werden, die unser Team verstärkten. Eine wichtige Zäsur gab es bei dem Folgekurs: Nach einem neuen Konzept wurden die Ausbildungen zur ChatSeelsorge und für das Telefon in ein Ausbildungscurriculum integriert. Unter Coronabedingungen und damit zum großen Teil auch digital wurde der erste integrierte Ausbildungskurs durchgeführt. Sieben Ausbildungskandidatinnen werden voraussichtlich im Frühjahr fertig werden. Die bisherigen Erfahrungen weisen darauf hin, dass das neue Ausbildungsmodell in der Konzeption sinnvoll und erfolgreich ist und so auch im kommenden Jahr weitergeführt wird.

Das Interesse an einer ehrenamtlichen Mitarbeit war in 2020 erfreulich hoch. Anscheinend hatte Corona für manche auf der Suche nach einer sinnvollen ehrenamtlichen Tätigkeit die TelefonSeelsorge in den Focus gerückt. Besonders erfreulich war die Entscheidung zweier ehemaliger Mitarbeiter*innen, nach einer längeren Pause wieder in die Arbeit der TelefonSeelsorge einzusteigen.

Dank

Durch einen großzügigen einmaligen Sonderzuschuss der Landeskirche konnte endlich die Einrichtung eines eigenen Dienstzimmers für die ChatSeelsorge finanziert werden, ebenso die teilweise Erneuerung von Computern und die Anschaffung neuer Stühle in den Gruppenräumen.

Ohne unsere regelmäßigen Unterstützer, die Landeskirche Hannover, die Kirchenkreise im Sprengel, die



Ev. Stiftungen, das Bistum, und den Landkreis Osnabrück, wäre das besondere Seelsorgeangebot der TelefonSeelsorge Osnabrück nicht realisierbar. Sie ermöglichen uns eine solide Grundfinanzierung der Arbeit, so dass wir jedes Jahr neu Ehrenamtliche ausbilden, fortbilden und in ihrem Dienst am Telefon begleiten können. Darüber hinaus geben uns einzelne Kollekten und der Förderverein die Möglichkeit, einzelne besondere Wünsche zu erfüllen, die im Rahmen des allgemeinen Haushaltes kaum berücksichtigt werden könnten. Dafür möchte ich im Namen aller, haupt- und ehrenamtlich Mitarbeitenden herzlich „Danke“ sagen.

In diesem Sinne herzliche Grüße

Matthias Wille
Leiter TelefonSeelsorge Osnabrück

Statistik

Seelsorgegespräche gesamt (am Telefon und im Chat)

2019	2020
8.670	8.913

Hauptgrund für die erfreuliche Entwicklung ist die Zunahme des Chatangebotes:

2019	2020
527 Chats	986 Chats

Themen am Telefon

Thema	2019	2020
Einsamkeit	13%	18%
Ängste	11%	11%
Depressionen	13%	13%
Familiäre Beziehungen	19%	19%
Suizid	5%	9,5%

Themen im Chat

Thema	2019	2020
Einsamkeit	11%	13%
Ängste	24%	24%
Depressive Stimmungen	28%	27%
Familiäre Beziehungen	14%	14%
Suizid	21%	32%

In 2020 gab es am Telefon signifikante Steigerungen beim Thema „Einsamkeit“. „Ängste“, „Depressive Stimmung“ sowie „Suizid“ werden im Chat grundsätzlich häufiger angesprochen. Insgesamt gab es aufgrund von Corona erhebliche Steigerungen beim Thema „Suizid“.

Grußwort der Bundesministerin Franziska Giffey für die Ehrenamtlichen der Telefonseelsorge zu Weihnachten 2020

Liebe Telefonseelsorgerinnen, liebe Telefonseelsorger,

„Schönen guten Tag, was kann ich für Sie tun? Bitte, erzählen Sie doch. Ich höre zu.“ so oder so ähnlich beginnen Sie das Gespräch, wenn jemand die Nummer der Telefonseelsorge wählt. Mit viel Empathie hören Sie zu, ermutigen und unterstützen bei Entscheidungen – und das über 1 Million Mal pro Jahr. Rund 7.500 Ehrenamtliche und knapp 300 hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen für Fragen aller Art zur Verfügung, rund um die Uhr, seit mehr als 60 Jahren. Ihr Einsatz und Ihr Mitgefühl tun denen gut, die nicht mehr weiterwissen. Sie spenden Trost, vermitteln weiterführende Hilfsangebote und schenken Zuversicht. Und manchmal retten Sie vielleicht ein Leben. Ich bin froh, in einem Land zu leben, in dem es die Telefonseelsorge gibt. Ihr Engagement ist großartig – ich danke Ihnen allen ganz herzlich dafür.

Gerade in diesem Jahr hat sich gezeigt, wie wichtig das Angebot der Telefonseelsorge ist. Bei rund einem Viertel der Anrufe ging es um das Thema Corona, oft in Verbindung mit Angst, Einsamkeit und depressiver Stimmung. Da kommt es auf die Erfahrung und Kompetenz der Telefonseelsorgerinnen und -seelsorger an. Die Telefonseelsorge in Deutschland ist unverzichtbar. Darum unterstützt das Bundesfamilienministerium diese Arbeit seit Jahren.

Ich wünsche Ihnen und Ihren Familien Frohe Weihnachten und ein gesundes, gutes Jahr 2021.

Mit freundlichen Grüßen

Franziska Giffey

Bundesministerin für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

KONTAKT

TelefonSeelsorge Osnabrück
0800 - 111 0 111
Postfach 4112
49031 Osnabrück
Tel. Büro: 0541 / 260105
Fax: 0541 / 202 3387
telefonseelsorge@dw-osl.de
www.telefonseelsorge.de

Eine Einrichtung der
Diakonie Osnabrück
Stadt und Land gGmbH

www.diakonie-os.de

Die Krisen-App der TelefonSeelsorge



Der „KrisenKompass“ der TelefonSeelsorge hat sich als ein weiterer Baustein der Krisenintervention etabliert. Rund ein Jahr nach Freigabe der App bei Google Play und im App Store liegen die aktuellen Downloadzahlen des „Notfallkoffers für die Hosentasche“ im März bei je etwa 11.000.

„Es war natürlich ein Zufall, dass wir den KrisenKompass fast zeitgleich mit dem ersten Lockdown im Frühjahr 2020 fertiggestellt haben“, sagt Dr. Stefan Schumacher, Leiter der TelefonSeelsorge Hagen-Mark und einer der Initiatoren der App. „Im Nachhinein stellen wir fest: Er hätte gar nicht passender kommen können. Denn inzwischen wissen wir, dass depressive Stimmungen und Suizidgedanken in der Krise zugenommen haben.“

Die App richtet sich an drei Gruppen: an Menschen, die sich deprimiert fühlen oder bereits Suizidgedanken haben, an Menschen, die bei Angehörigen oder im Freundeschaftsumfeld solche Stimmungen wahrnehmen und an Menschen, die durch den Suizid einer ihnen nahestehenden Person belastet sind. Sie bietet Hilfen zur Einordnung der als quälend empfundenen Gefühle, vermittelt Fakten rund um diese Gefühlslage und zeigt, wie sich Krisen meistern und Kraftquellen aufbauen lassen. „Wir bekommen positive Rückmeldungen zum KrisenKompass interessanterweise sehr oft von unseren Beraterinnen und Beratern am Telefon und bei der

Chat- und Mailberatung“, konstatiert Rita Hülskemper, die die TelefonSeelsorge-Stelle in Münster leitet und ebenfalls an der Konzeption des KrisenKompass mitgearbeitet hat. „Das deutet daraufhin, dass auf den Download oft in einem nächsten Schritt die Kontaktaufnahme zu einem Gegenüber erfolgt, so dass die emotionale Situation dann auch im Dialog bearbeitet werden kann. Insgesamt ergänzt die App damit unser Unterstützungsangebot perfekt und ist gerade durch ihre Niederschwelligkeit ein Einstieg in die Kommunikation über dieses schwierige Thema.“

Auch positive Rückmeldungen aus den App Stores wie diese freuen das Team: *Die App ist für mich sehr wichtig und ich möchte Ihnen dafür danken. Ich fühle mich nicht mehr so allein und bin sehr froh, dass es Menschen gibt, die eine helfende Hand ausgestreckt haben. Die Übungen helfen mir sehr*, schreibt ein Nutzer. Selbstverständlich gäbe es auch Kritik, etwa an mangelnder Barrierefreiheit der App. Dies sei für das Entwickler-Team ein Ansporn, sie weiter zu optimieren. Von den drei angesprochenen Zielgruppen nutzen nach den vorliegenden Erkenntnissen, die allerdings nicht auf systematisch erfassten statistischen Daten beruhen, an erster Stelle persönlich Betroffene den KrisenKompass. „Aber auch Freundinnen und Freunde, die sich Sorgen machen, geben uns Rückmeldungen“, so noch einmal Rita Hülskemper. Nur relativ wenig ließe sich über die Gruppe der von einem Suizid im eigenen Umfeld Betroffenen aussagen. „Hier gibt es bisher nur vereinzelte Rückmeldungen, dass über den KrisenKompass ein Gesprächs-, Mail- oder Chat-Kontakt zustande kam.“

Insgesamt freuen sich die Team-Mitglieder über das Erreichte. „Unsere Vermutung, dass auch über dieses Medium Beratung und Unterstützung in seelischen Krisen möglich und notwendig ist, hat sich bestätigt“, betont Stefan Schumacher. „Jetzt müssen wir dafür Sorge tragen, dass noch mehr Menschen diese Möglichkeit der Unterstützung durch Selbsthilfe kennen und bei Bedarf nutzen.“

Die App ist unter dem Namen KrisenKompass TelefonSeelsorge runterzuladen.