

Ökumenische TelefonSeelsorge Erfurt e.V.

Postfach 800 139

99027 Erfurt

Tel.: 0361 5621620/ Fax: 0361 7891537

Mail: telefonseelsorge.ef@t-online.de

www.telefonseelsorge-erfurt.de



Jahresbericht 2021

TelefonSeelsorge® Deutschland

Ein Netz, das trägt

Das Jahr 2021 war für unsere Arbeit neben der Corona-Pandemie, auch von der organisatorischen Neuaufstellung der TelefonSeelsorge Deutschland geprägt. Mit der nachgeholten Jubiläumsfeier für 25 Jahre OnlineSeelsorge rückte auch die mediale Weiterentwicklung wieder in den Focus. In den 25 Jahren, in denen das Online-Angebot von TelefonSeelsorge seine heutige Form erhielt und dabei immer wieder den sich ändernden Rahmenbedingungen angepasst wurde, änderte sich auch die Institution als Ganze. Aus einer losen Gemeinschaft weitgehend unabhängiger Dienststellen wurde im Lauf dieser Jahre mehr und mehr ein Netzwerk mit tragfähigen Strukturen, verbindlichen Rahmenrichtlinien und einem gemeinsamen Selbstverständnis.

Mit dem im Oktober 2021 neu strukturierten Dachverband (nun als ökumenischer eingetragener Verein) sieht sich die TelefonSeelsorge mit seinen 104 Stellen gut aufgestellt, um ihren Kernauftrag auch in Zukunft wahrnehmen zu können. Sie bietet Menschen in Krisen eine wertschätzende Begleitung an, die ihnen ermöglichen soll, Abstand zur Situation zu gewinnen oder dazu beitragen kann, Wege aus einer festgefahrenen Lage zu erkennen. Das Angebot der TelefonSeelsorge richtet sich an Menschen jeden Alters, jeden Geschlechts, jeder Farbe, jeder oder keiner Religion und jeder Nationalität. Dabei werden alle derzeit möglichen Formate genutzt: Telefon, Chat, Mail und Gespräche im direkten Gegenüber.

Mit mehr als 7.700 geschulten Ehrenamtlichen ist die TelefonSeelsorge deutschlandweit tätig. Um möglichst viele Menschen in ihren Anliegen aufzufangen, stehen die Mitarbeitenden rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Alle Mitarbeiter*innen der TelefonSeelsorge unterliegen der Schweigepflicht. Dank der Unterstützung der Deutschen Telekom sind die Telefonnummern 0800/1110111 und 0800/1110222 gebührenfrei.

Seit 2020 bietet die TelefonSeelsorge mit der kostenlosen App „KrisenKompass“ auch online Hilfe an. Die TelefonSeelsorge Deutschland ist Mitglied im Internationalen Verband für TelefonSeelsorge IFOTES mit Sitz in Genf.

Als Anerkennung und Dank für die Arbeit der TelefonSeelsorge, gerade in der Corona-Pandemie, wurde im September 2021 vom Bundesministerium für Finanzen eine Sonderbriefmarke herausgegeben.



TelefonSeelsorge vor Ort

Auch in der TelefonSeelsorge Erfurt hinterließ die Pandemie ihre Spuren. Nach einem hohen Einsatz der Ehrenamtlichen während des Lockdowns im Winter 2020/21 zeigte sich deutlich die Belastung und auch Erschöpfung einzelner Mitarbeiter*innen in den Folgemonaten. Einige der Ehrenamtlichen ließen sich auf unbestimmte Zeit beurlauben. Dienste konnten teilweise nicht besetzt werden. Die Supervisionen mussten aufgrund der Kontaktbeschränkungen als Telefonkonferenzen stattfinden, sodass eine Entlastung aufgrund der technischen Hürden für Einzelne nicht immer gegeben war.

Trotz vieler Hürden und Widrigkeiten waren die meisten der 65 Ehrenamtlichen des Ökumenischen TelefonSeelsorge Erfurt e.V. mit den Diensträumen in Erfurt und Heilbad Heiligenstadt als kompetente Ansprechpartner unter den oben genannten Sondernummern am Seelsorgetelefon zu erreichen. Nach wie vor arbeitet die TelefonSeelsorge Erfurt mit 5 Stellen in Thüringen und Sachsen-Anhalt in einer Organisationseinheit (OE) im 24 Stunden-Dienst zusammen, an jedem Tag im Jahr, selbstverständlich anonym und vertraulich.

Auch in 2021 blieb die Weiterleitung der Berliner Anrufer aus 2019 aktiv. Das heißt wie bisher, dass wir in erster Schaltung Anrufe aus Erfurt entgegen nahmen, dann aus ganz Thüringen, dann Anrufe aus Sachsen-Anhalt. Wenn in diesen beiden Bundesländern kein Anruf bei der TelefonSeelsorge einging, ist die Leitung für Berliner Ratsuchende geöffnet. Damit versuchten wir die zwei Stellen in Berlin weiterhin zu entlasten.

Im Jahreszeitraum waren sieben Ehrenamtliche der TelefonSeelsorge Erfurt über die Webseite der TelefonSeelsorge Deutschland in der Chat-Seelsorge tätig. Auch hier finden die Ratsuchenden anonym und kompetent Unterstützung durch ausgebildete Mitarbeiter*innen.

Für die Dienststelle in Heilbad Heiligenstadt mussten aufgrund eines befristeten Mietverhältnisses im Frühjahr neue Diensträume gefunden werden. Unterstützt wurde die TelefonSeelsorge dabei von der KOWO und dem Immobilienbüro Klingebiel. Der Umzug in die neuen Büroräume in der Innenstadt wurde dann mit Hilfe der Caritas und den Ehrenamtlichen vor Ort realisiert.

Personelle Ausstattung

Der Stellenumfang der Stellenleiterin Frau Uta Milosevic betrug 55% (22 Wochenstunden). Frau Ute Renner übernahm wie bisher mit einem Umfang von 8 Wochenstunden alle verwaltungstechnischen Aufgaben und das Büromanagement.

Von den 62 Ehrenamtlichen, die zu Beginn des Jahres in der TelefonSeelsorge Erfurt Dienst taten, sind bis zum Jahresende vier ausgeschieden. Dazu gekommen sind aus dem Ausbildungskurs sieben Mitarbeiter*innen. Zum Jahresende **hatte die TelefonSeelsorge Erfurt 65 Mitarbeiter*innen**. Sechs Mitarbeiter*innen sind beurlaubt. **Somit sind aktuell 59 Ehrenamtliche** aktiv am Seelsorgetelefon tätig, 7 davon auch im Chatbereich.

Die Ehrenamtlichen hatten trotz der Corona-Beschränkungen zehn Mal die Gelegenheit in der Supervision ihre Gespräche am Seelsorgetelefon und die damit verbundenen Belastungen zu reflektieren und aufzuarbeiten. Im Frühjahr fanden die Supervisionen noch per Telefonkonferenz statt. Ab Juli 2020 konnten die Gruppen wieder Räume im Augustinerkloster Erfurt nutzen, zuerst unter der 3G-Regelung, später unter 2G. Die Räume, die genügend Abstand boten, wurden kostenlos vom Leiter der Einrichtung, Herrn Fromm, zur Verfügung gestellt. Ein herzliches Dankeschön dafür!

Geleitet wurden diese Gruppen von ausgebildeten externen Supervisoren (Dr. Martin Krapp, Hartmut Lösch, Gabriele Seidel und Beate Wuigk-Adam), die auf Honorarbasis für die TelefonSeelsorge arbeiteten.

Die Gruppe der Ehrenamtlichen in Heilbad Heiligenstadt konnte für die Intervision (kollegiale Fachberatung) mit dem Steffen Grün den großzügigen Büroraum der Außenstelle nutzen.

Finanzielle Ausstattung

Der gemeinnützige Verein Ökumenische TelefonSeelsorge Erfurt e.V. wird geführt durch den Vorstand, der nach Satzung aus berufenen und gewählten Vertretern des evangelischen Kirchenkreises Erfurt und des katholischen Bistums Erfurt besteht.

- Vorstandsvorsitzende des Vereins: Pfarrerin Tabea Schwarzkopf
- Stellvertretender Vorsitzender: Herr Diakon Matthias Burkert
- Erster Beisitzer: Herr Alois Wolf
- Zweite Beisitzerin: Frau Marion Eich-Born

Der Vorstand tagte – unter Einbeziehung der beiden Ehrenamtlichenvertreter*innen – fünf Mal (zumeist als Videokonferenz). Die Mitgliederversammlung, die für den 08.06.21 geplant war, musste aufgrund der pandemischen Lage in den September verlegt werden. Sie fand unter Einhaltung aller Abstandsregelungen und Hygienevorschriften am 15.09.21 im Bildungshaus St. Martin statt. Die Mitgliederversammlung entlastete den Vorstand und beschloss den aktuellen Haushalt 2021. Die Mitglieder des Vereins der Ökumenischen TelefonSeelsorge Erfurt e.V. sind insgesamt 14 evangelische und katholische Gemeinden aus Erfurt und Umgebung. Geplant war für die Mitgliederversammlung der Beschluss einer Satzungsänderung nach den Maßgaben des Bistum Erfurt und der EKM zum Schutz vor sexualisierter Gewalt in kirchlichen Einrichtungen. Da an diesem Termin nicht genügend Mitglieder für eine Abstimmung anwesend waren, wurde eine außerordentliche Mitgliederversammlung für den 16.11.21 einberufen und online via ZOOM durchgeführt. Die Satzungsänderung wurde mit einer 100%igen Zustimmung aller Mitglieder beschlossen.

Finanziert wurden die Hauptaufgaben der TelefonSeelsorge wie bisher zu 70 % vom Bistum Erfurt und den evangelischen Kirchenkreisen im primären Einzugsgebiet (Erfurt, Gotha/Gräfenonna, Mühlhausen, Südharz, Bad Frankenhausen-Sondershausen).

Hinzu kommen die Mitgliedsbeiträge der Gemeinden, Fördermittel des Landes Thüringen, des Landkreises Sömmerda, der Stadt Erfurt, Kollekten, Spenden von Institutionen und Einzelpersonen sowie, als Zuschuss zu Bildungsmaßnahmen, die Mittel der Thüringer Ehrenamtsstiftung und der Katholischen Erwachsenenbildung. In diesem Jahr konnte die TelefonSeelsorge Erfurt dank der Fürsprache eines Vorstandsmitgliedes eine hohe Zuwendung an Bußgeldern verzeichnen. Das entlastete unsere Arbeit. Dafür sind wir sehr dankbar!

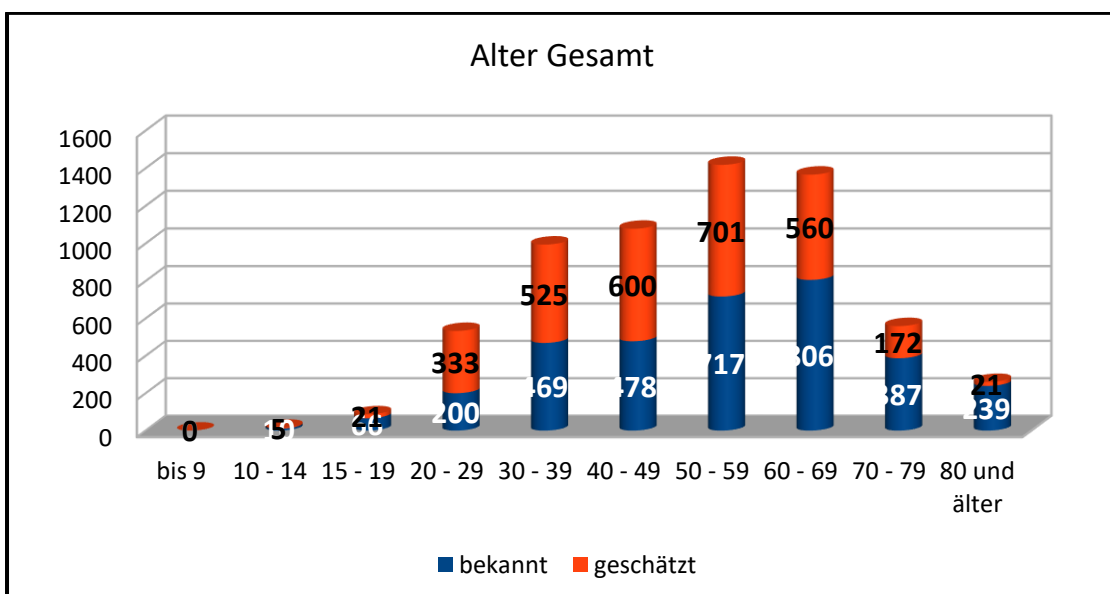
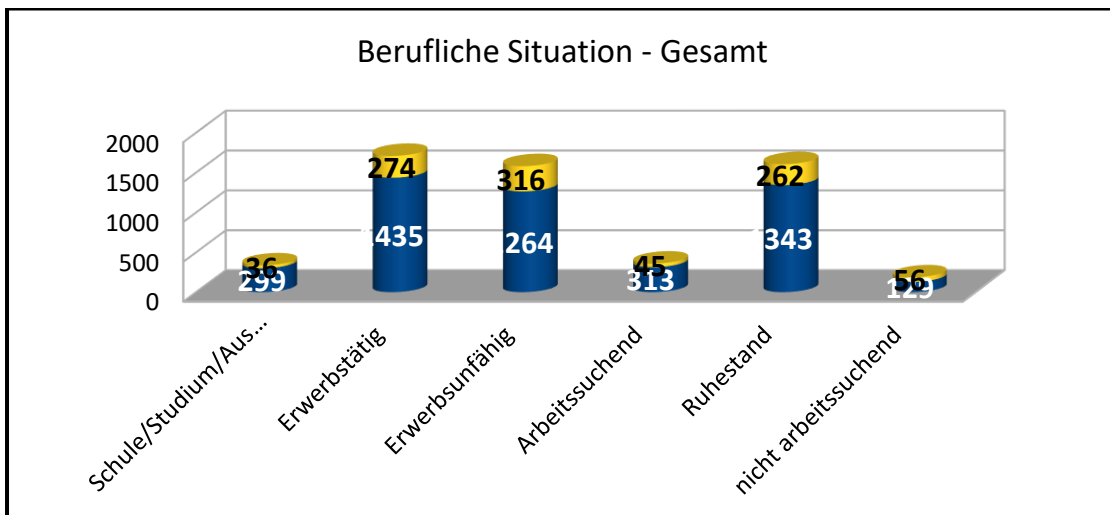
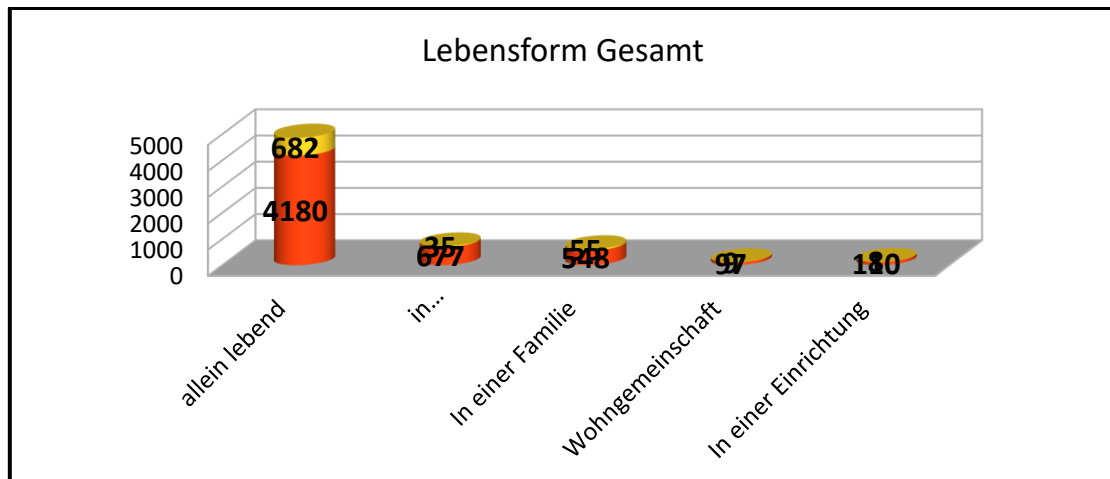
Statistik Telefon

Es sind in diesem Jahreszeitraum **8.627 Anrufe bei der TelefonSeelsorge Erfurt** eingegangen. Dies sind 326 Anrufe mehr als im Vorjahreszeitraum. Daraus ergaben sich 7.031 Seelsorge- bzw. Beratungsgespräche.

Damit blieb die Anzahl der Anrufe bei der TelefonSeelsorge, auch aufgrund der Corona-Pandemie, das ganze Jahr hindurch auf einem hohen Niveau.

Die durchschnittliche Gesprächsdauer betrug 26,9 min.

- Die Mehrzahl unserer Anrufer*innen war weiblich (69,38 %).
- **Die meisten gaben an alleine zu leben (69,15 %).** Vor allem bei dieser Anrufergruppe verzeichnen wir seit Jahren einen deutlichen Anstieg.
- Unsere Anrufer*innen kamen aus allen Gesellschaftsschichten und waren zu gleichen Teilen erwerbstätig, erwerbsunfähig, als auch im Ruhestand.
- **Das geschätzte Alter unserer Anrufer*innen** lag zum größten Teil zwischen 50 und 70 Jahren (39,6%), gefolgt von der Gruppe der 30–50 jährigen (29,5%).
- Mehr als die Hälfte der Anrufer*innen (60,7 %) rief die TelefonSeelsorge wiederholt an. Dabei handelte es sich sowohl um einsame, als auch um psychisch belastete Anrufer*innen, die besonders von der Pandemie betroffen sind, z.B. durch fehlende Gruppenangebote und Therapieplätze.
- **Eine psychische Erkrankung** wurde von 32,9 % der Nutzer*innen explizit im Gespräch benannt. Dabei stellten wir erneut fest, dass Therapeuten und Psychiater vor allem für die Abendstunden und die Wochenenden einen Anruf bei der TelefonSeelsorge als Entlastung ihren Klienten empfohlen.
- **Das Thema Suizidalität** zeigte sich im Folgenden am Telefon:
 - durch die Erwähnung von Suizidgedanken bei 6,03% der Anrufer*innen
 - und durch die Erwähnung von Suizidabsichten bei 0,61%Diese Zahlen waren über die letzten Jahre sehr stabil. Anders als befürchtet hatten wir durch die Corona-Pandemie **kein erhöhtes Aufkommen** an Menschen mit suizidalen Absichten am Telefon.
- **Aktuelle Themen am Telefon waren (in absteigender Reihenfolge):**
 - **24,18% Isolation und Einsamkeit**
 - **16,57% Familiäre Beziehungen**
 - **16,10% Depressive Stimmung**
 - **14,42% Körperliches Befinden (Beschwerden, Erkrankungen, Behinderungen)**
 - **11,93% Corona**

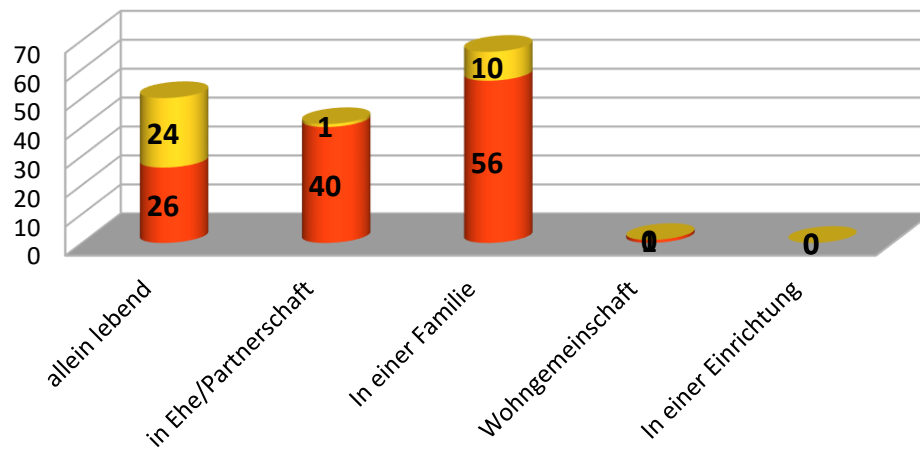


Statistik Chat

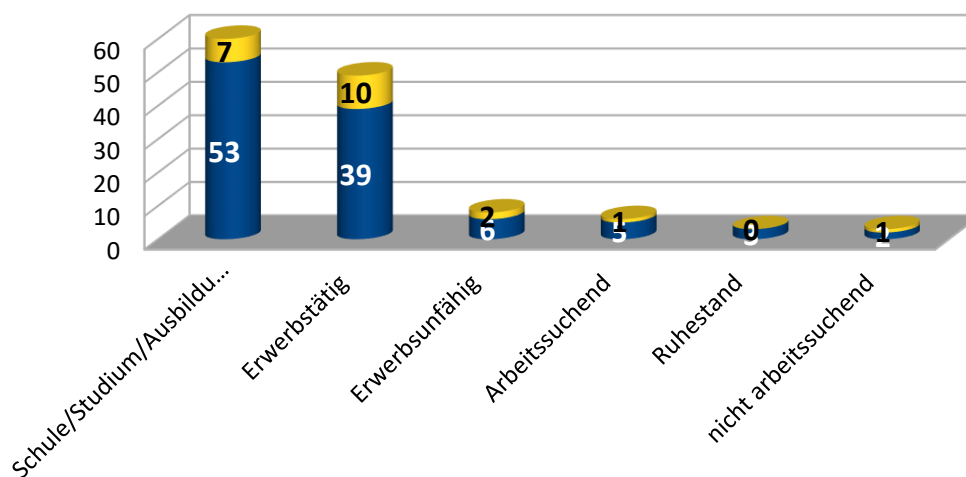
Von unserer Stelle aus wurden in diesem Jahreszeitraum **429 Chats** über die Plattform der TelefonSeelsorge Deutschland geführt. In 312 Fällen war eine seelsorgerliche Begleitung oder Beratung gewünscht.

- Der Anteil derjenigen, die zum ersten Mal den Chat der TelefonSeelsorge nutzten, lag in diesem Jahreszeitraum bei 55,45%.
- **Den Chat nutzten vor allem Menschen zwischen 20 und 29 Jahren (35,26%), zwischen 30 und 39 Jahren (20,19%), sowie zwischen 15 und 19 Jahren (18,59%).**
- Die Nutzer waren zu einem großen Teil noch in Schule, Studium oder Ausbildung (19,23%). Eine Erwerbstätigkeit gaben 15,71% an.
- Der geschätzte Anteil der Chatnutzer, die in einer Partnerschaft bzw. Familie leben, lag bei 34,29%. Der Anteil der Alleinlebenden lag bei 16,03%.
- **Der Gesamtanteil von Ratsuchenden, die eine psychische Krankheit benennen, lag etwas niedriger, als am Telefon (23,08 %).**
- **Auch die Themen unterschieden sich deutlich im Chat von denen am Telefon:**
 - **16,67% Stress und emotionale Erschöpfung**
 - **14,74% Depressive Stimmung**
 - **15,06% Seelisches Befinden**
 - **11,86% Familiäre Beziehungen**
- Die Pandemie bzw. die Einschränkungen durch Corona oder das körperliche Befinden waren viel seltener Thema in dieser Altersgruppe.
- **Viele Ratsuchende nutzten dieses Medium um über Suizidgedanken zu berichten.** Die Zahl ist im Gegensatz zum Vorjahreszeitraum leicht gesunken von 21,33% auf 16,03%. Das war nach wie vor mehr als am Telefon. Von Suizidabsichten bzw. früheren Suiziden berichteten 3,52 % der Teilnehmer*innen im Chat.
- Es ist deutlich zu erkennen, dass das Chatangebot eher jüngere Menschen ansprach, als die Seelsorge am Telefon. Auch die Themen waren entsprechend der Lebenswirklichkeit und des Alters der Chatnutzer*innen verschieden. Aus diesen Zahlen kann das Fazit gezogen werden, dass wir mit dem Chat, wie schon vermutet, eine ganz andere Klientel erreichen. Die TelefonSeelsorge konnte also auch während des Lockdowns und der gesamten Pandemiezeit von einem breiten Teil der Bevölkerung auf unterschiedlichen Kanälen genutzt werden.

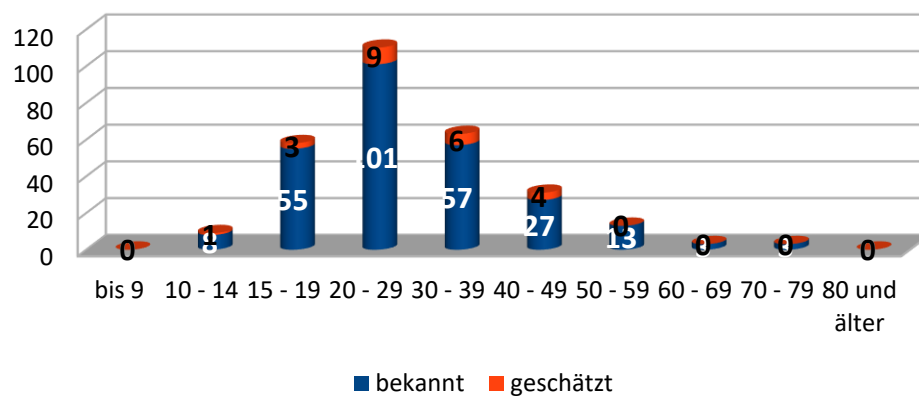
Lebensform Gesamt



Berufliche Situation - Gesamt



Alter Gesamt



Ausbildung

Die zweite Teilgruppe des Ausbildungskurses 2020 konnte im letzten Jahr durch eine angepasste Onlineausbildung über ZOOM die Ausbildung fortführen und beenden. Damit war es uns möglich auch im Lockdown sieben weitere Mitarbeiter*innen für den Dienst in Erfurt und Heilbad Heiligenstadt auszubilden. Die Ausbildungsleitung hatten, wie auch schon in den Vorjahren, Frau Uta Milosevic (Stellenleiterin) und Frau Beate Wuigk-Adam (Supervisorin und Kunsttherapeutin). Die sieben neuen Ehrenamtlichen (davon drei für das Eichsfeld) konnten im Juni 2021 in einer Andacht im Augustinerkloster in Dienst genommen werden. Ein Sommerfest musste zu diesem Zeitpunkt leider entfallen.

Fortbildung

Nach Abschluss der Ausbildung sind für alle Ehrenamtlichen zwei Fortbildungen jährlich verpflichtend. Diese sollen vor allem der persönlichen Kompetenzerweiterung, dem Austausch mit Experten und dem Zusammenhalt untereinander dienen. In diesem Jahr fanden die meisten Fortbildungen online via Videokonferenz (ZOOM) statt. Die meisten Mitarbeiter*innen können sich mittlerweile gut auf dieses Format einlassen. Trotzdem ist der Wunsch nach Präsenzveranstaltungen groß.

- **Hat reden einen Sinn? Von Verschwörungsmythen und Falschinformationen** mit Beate Wuigk-Adam (ZOOM-Konferenz)
- **Familie und System** mit Gabriele Seidel (ZOOM-Konferenz)
- **Psychosen**, ein Fachvortrag der LAG mit Christiane Wirtz (ZOOM-Konferenz)
- **Fragen über Fragen – Fragetechniken in der TS** mit Ruth Weismann (ZOOM-Konferenz)
- **Inspirierende Wege – Entspannendes und Stärkendes für Zwischendurch** mit Beate Wuigk-Adam (ZOOM-Konferenz)
- **Coachingseminar „Brennen ohne zu verbrennen“** mit Tobias Gremmler (ZOOM-Konferenz)
- **Führung im Museum für Sepulkralkultur Kassel**, „Suizid – Let’s talk about it“ (Präsenzveranstaltung)
- **Bücherabend online „Neue Literatur in der TS“** mit Simone Zopf und Uta Milosevic (ZOOM-Konferenz)

Anerkennung und Feiern

Es konnten trotz aller Einschränkungen ein verspätetes Sommerfest am 17.09.21 mit Kirchenführung und anschließendem Beisammensein im Garten der Gemeinde St. Martini und eine Dankandacht am 16.12.22 mit anschließendem Umtrunk im Kreuzgang des Augustinerklosters stattfinden. Die für den Anschluss an die Dankandacht geplante Dankesfeier mit Essen und Trinken musste erneut aufgrund der pandemischen Lage abgesagt werden. Die Mitarbeiter*innen erhielten wie in jedem Jahr zum Jahresende einen Büchergutschein.

Öffentlichkeitsarbeit

Auch in diesem Jahr konnte, aus Eigenmitteln finanziert, das Straßenbahnsegment der TelefonSeelsorge Erfurt an der Ehrenamtsbahn verbleiben.

Es bewirbt sowohl die Arbeit der TelefonSeelsorge und die kostenlose Nummer, als auch die ehrenamtliche Mitarbeit für Interessierte. Einige Bewerber für den Ausbildungskurs kamen gezielt aufgrund dieser Werbung.

Die Stellenleiterin gab für die ZDF Online-Redaktion am 04.10.22 ein Interview, in dem das 65jährige Jubiläum der TelefonSeelsorge Deutschland, das aktuelle Anruferaufkommen, die Hauptthemen der TelefonSeelsorge und die Belastung der Ehrenamtlichen während der letzten Monate zur Sprache kamen. Nachzulesen ist der Artikel im Internet unter:

<https://www.zdf.de/nachrichten/panorama/telefonseelsorge-psyche-corona-100.html>

Gemeinsam mit den Kolleg*innen in Sachsen und Sachsen-Anhalt ist vor den Weihnachtsfeiertagen eine umfangreiche Berichterstattung zur aktuellen Lage der TelefonSeelsorgen in Mitteldeutschland für den MDR entstanden. Nachzulesen unter folgendem Link:

<https://www.mdr.de/nachrichten/deutschland/panorama/einsam-weihnachten-pandemie-hilfe-seelsorge-100.html>

Kooperation

Die TelefonSeelsorge Erfurt war durch die Stellenleiterin in der Regionalkonferenz Ost (RKO) und bei der Online-Jahrestagung der Stellenleiter*innen, sowie bei der Mitgliederversammlung zur Neustrukturierung des Dachverbandes in Frankfurt/Main vertreten.

Die Landesarbeitsgemeinschaft der TelefonSeelsorgen in Thüringen (LAG) tagte auf Trägerebene ein Mal. Darüber hinaus fanden mehrere Telefon- und Videokonferenzen der Stellenleiterinnen in Thüringen statt. Die Zusammenarbeit in der Organisationseinheit (OE) ist durch den Konvent der Stellen auf dem Gebiet der EKM (Evang. Kirche Mitteldeutschland) organisiert. Es fand auf dieser Ebene ein Treffen online statt.

Die Stellenleiterin ist ebenfalls Mitglied in der AG Sozialpsychiatrie der Stadt Erfurt, im Kreisdiakonieausschuss des Kirchenkreises Erfurt sowie in der AG Vernetzung des auf der Bundesebene agierenden NaSPro, des Nationalen Suizidprävention Programmes. Schwerpunkte sind hier vor allem die länderübergreifende Zusammenarbeit einzelner Hilfeakteure und die Vernetzung dieser mit Medizin, Wissenschaft und Politik.

Ausblick und Dank

Im Jahr 2022 wird die TelefonSeelsorge Erfurt 30 Jahre alt. Engagierte Menschen haben 1992 hier in Erfurt dieses Angebot installiert und kontinuierlich ausgebaut. Das ist für uns ein guter Grund zum Feiern. Möglich wird das dann hoffentlich im September 2022 in Form eines Festgottesdienstes mit anschließendem Festakt und Empfang. Wir blicken hoffnungsvoll auf diesen Jahreshöhepunkt, bedeutet er für uns doch auch ein Wiedersehen in Gemeinschaft mit allen an der TelefonSeelsorge beteiligten Menschen.

Es ist zu befürchten, dass uns auch in den kommenden Wochen und Monaten die Coronavirus-Pandemie noch weiterhin beschäftigen wird. Ihre Auswirkungen und Folgen sind für uns alle spürbar. Die Arbeit in den Supervisionsgruppen, der Start eines Ausbildungskurses in Präsenz müssen erneut überdacht und an die jeweiligen Gegebenheiten angepasst werden.

Am Telefon finden sich alle Emotionen wie Wut, Trauer, Unsicherheit, die auch die Gesamtbevölkerung beschäftigen. Wir bemühen uns, auch mit Hilfe der 15 Bewerber*innen des neuen Ausbildungskurses, das Angebot der TelefonSeelsorge Erfurt in 2022 und darüber hinaus in vollem Umfang aufrecht zu erhalten.

Wir möchten in dieser herausfordernden Zeit weiterhin allen ratsuchenden, mutlosen und verzweifelten Menschen ein zuverlässiger Ansprechpartner sein und die derzeitige Situation mit ihnen aushalten. Wir wollen im christlichen Sinne der Nächstenliebe ermutigen, stärken und trösten.

Deshalb geht der Dank zu allererst an die ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen unserer Stelle, die, obwohl selber stark belastet, auch in diesen schwierigen Zeiten am Seelsorgetelefon sich gezielt für ihre Mitmenschen einsetzen.

Danken möchten wir auch den Verantwortlichen in Kirche, Politik und Gesellschaft, die unsere Arbeit finanziell durch kontinuierliche Förderung, Bereitstellung von Bußgeldern oder einmalige Spenden, sowie ideell durch die Zusammenarbeit in Gremien und AGs unterstützen.

Bleiben Sie weiterhin mit uns verbunden und helfen Sie mit, dass das Angebot der TelefonSeelsorge auch weiterhin in unserer Region aufrechterhalten werden kann.

Hoffen wir auf eine Entspannung der pandemischen Lage und der damit verbundenen Belastungen der Bevölkerung! Gemeinsam können wir Hoffnungsträger und Leuchtturm sein!

Wir bleiben mit Ihnen in Dankbarkeit verbunden!

Erfurt am 26. Januar 2022

PfarrerIn Tabea Schwarzkopf
Vorsitzende des Vorstands

Dipl.-Psych. Uta Milosevic
Stellenleiterin