

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



© TelefonSeelsorge® Deutschland

Jahresbericht 2023

Die TelefonSeelsorge® Deutschland – Eine starke Gemeinschaft

Wir sind ein Netzwerk von 104 TelefonSeelsorge-Stellen in Deutschland. In diesen Stellen arbeiten fast 300 festangestellte Mitarbeiter*innen und über 7.700 ausgebildete Ehrenamtliche mit ganz unterschiedlichen Lebens- und Berufskompetenzen.

Hinter dem Namen stehen die beiden großen Kirchen in Deutschland als Träger der TelefonSeelsorge. Unser Dachverband heißt seit Januar 2022 TelefonSeelsorge® Deutschland e.V. In ihm sind nicht nur die TelefonSeelsorge-Stellen, sondern auch deutschlandweit siebzehn Offene Tür-Stellen als Vor-Ort-Beratung vertreten.

Ungeachtet der Region arbeiten wir alle nach den gleichen Grundsätzen.

Anonym und verschwiegen

Anrufe, Mails und Chats bleiben anonym. Namen müssen nicht genannt werden. Die Rufnummer erscheint nicht im Display der Dienststelle. Da das Telefonat gebührenfrei ist, wird es später auch nicht im Einzelverbindungsanweis der Telefonrechnung aufgeführt.

Bei den meisten Telefonanbietern ist der Telefonrechnung nicht zu entnehmen, dass jemand bei der TelefonSeelsorge angerufen hat. Die Verbindungsdaten werden von den Telekommunikationsunternehmen nur entsprechend den gesetzlichen Vorschriften gespeichert. Ratsuchende können sicher sein, dass die Probleme und Anliegen diskret und vertraulich behandelt werden. Alle Mitarbeiter*innen der TelefonSeelsorge unterliegen der Schweigepflicht. Chats und Mails bleiben ebenfalls anonym.

Kompetent und kostenfrei

Die ehrenamtlich tätigen Mitarbeiter*innen der TelefonSeelsorge werden sorgfältig ausgewählt, mindestens 120 Stunden ausgebildet und durch regelmäßige Supervision begleitet. Die anfallenden Gesprächsgebühren aus dem Festnetz übernimmt die Deutsche Telekom AG. Bei Handyanrufen können Gebühren anfallen, abhängig davon, welchen Vertrag die Ratsuchenden haben und ob sie sich im Ausland aufhalten.

Rund um die Uhr erreichbar

Die TelefonSeelsorge ist Tag und Nacht erreichbar, auch an Wochenenden und Feiertagen. Das Angebot gilt für alle, egal ob alt oder jung, ob Berufstätiger, Hausfrau, Auszubildende oder Rentner, ob evangelisch, katholisch, Angehörige einer anderen Glaubensgemeinschaft oder ohne Kirchenzugehörigkeit. Wir sind offen für alle Problembereiche und für alle Anrufenden in ihrer jeweiligen Situation. Wenn Gespräche allerdings missbräuchlich, rassistisch, diskriminierend oder gewaltverherrlichend sind, brechen wir sie ab.

Träger und Partner

Die Deutsche Telekom übernimmt alle Gebühren für die Gespräche über die Nummern der TelefonSeelsorge in Deutschland 0800- 111 0 111 / 0800- 111 0 222 sowie für die Nummer 116123 und ermöglicht die Zuordnung der Anrufe in die „Heimatstelle“. Die TelefonSeelsorge® Deutschland ist Mitglied im Internationalen Verband für TelefonSeelsorge® IFOTES mit Sitz in Genf (www.ifotes.org). IFOTES hat Mitglieder aus 28 Ländern. Inhalte der internationalen Zusammenarbeit sind in der IFOTES-Charta vereinbart.

Übersicht aller TelefonSeelsorge-Stellen in Deutschland



Bildrechte bei der TelefonSeelsorge® Deutschland

TelefonSeelsorge vor Ort in Erfurt und Heilbad Heiligenstadt

Im christlichen Sinne und getragen vom ökumenischen Gedanken waren die Ehrenamtlichen der TelefonSeelsorge Erfurt auch in diesem Jahr als kompetente Ansprechpartner vor Ort unter den oben genannten Sondernummern am Seelsorgetelefon zu erreichen. Nach wie vor arbeitet die TelefonSeelsorge Erfurt (mit ihrer Außenstelle in Heilbad Heiligenstadt) mit 4 weiteren Stellen in Thüringen und Sachsen-Anhalt in einer Organisationseinheit im 24 Stunden-Dienst, rund um die Uhr, an jedem Tag im Jahr, anonym, vertraulich und selbstverständlich kostenfrei. Die TelefonSeelsorge Erfurt ist für alle Menschen im Einzugsgebiet da, unabhängig von Alter, Geschlecht oder Kirchenzugehörigkeit. Für diese Menschen haben wir auch mitten in der Nacht ein offenes Ohr, wenn andere Einrichtungen bereits geschlossen sind.

Die ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen sind sich ihrer verantwortungsvollen Aufgabe bewusst und unterliegen der Schweigepflicht.

Technik

Wie bisher 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 2023 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.

Auch im letzten Jahr 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 Ehrenamtliche.

Verein

Der gemeinnützige Verein Ökumenische TelefonSeelsorge Erfurt e.V. besteht seit 1992 und wird geführt durch den Vorstand, der nach Satzung aus berufenen und gewählten Vertretern des evangelischen Kirchenkreises Erfurt und des katholischen Bistums Erfurt besteht.

Die Mitgliederversammlung, die am 14.06.23 in Präsenz tagte, entlastete den Vorstand und beschloss den aktuellen Haushalt 2023. Die Mitglieder des Vereins der Ökumenischen TelefonSeelsorge Erfurt e.V. sind insgesamt 14 evangelische und katholische Gemeinden aus Erfurt und Umgebung.

Die berufenen und gewählten Vorstandsmitglieder sind seit 2022:

- Vorstandsvorsitzender des Vereins: Herr Diakon Matthias Burkert
- Stellvertretende Vorsitzende: Pfarrerin Tabea Schwarzkopf
- Erste Beisitzerin: Frau Marion Eich-Born
- Zweite Beisitzerin: Frau Annegret Rhode

Der Vorstand tagte im Kalenderjahr 2023, unter Einbeziehung der beiden Ehrenamtlichenvertreter*innen, fünf Mal.

Finanzielle Ausstattung

Finanziert wurden die Hauptaufgaben der TelefonSeelsorge zu ca. 65 % vom Bistum Erfurt und den evangelischen Kirchenkreisen im primären Einzugsgebiet (Erfurt, Gotha/ Gräfentonna, Mühlhausen, Südharz, Bad Frankenhausen-Sondershausen).

Hinzu kommen die Mitgliedsbeiträge der 14 Mitgliedsgemeinden, Zuschuss des Landes Thüringen zu den Personalkosten, Fördermittel des Landkreises Sömmerda, der Stadt Erfurt, Kollekten, Spenden von Institutionen und Einzelpersonen, Bußgelder sowie, als Zuschuss zu Bildungsmaßnahmen, die Mittel der Thüringer Ehrenamtsstiftung und der Katholischen Erwachsenenbildung.

Personelle Ausstattung

Frau Uta Milosevic konnte als Stellenleiterin ihre Arbeit fortsetzen. Ihr Stellenumfang betrug bis einschließlich Mai 22 Wochenstunden (55%). Seit Juni arbeitet die Stellenleitung mit 25 Wochenstunden (62,4%). Unterstützung im Büro ist durch Frau Ute Renner gegeben, die wie bisher mit einem Umfang von 8 Wochenstunden alle verwaltungstechnischen Aufgaben im Büro erledigt.

Von den 69 Ehrenamtlichen, die zu Beginn des Jahres in der TelefonSeelsorge Erfurt Dienst taten, sind bis zum Jahresende, zum Teil aus Altersgründen, 8 ausgeschieden. Zum Jahresende waren **61 Ehrenamtliche aktiv am Seelsorgetelefon, 7 davon auch im Chatbereich.**

Die Ehrenamtlichen hatten, wie auch in den vergangenen Jahren in den verpflichtenden Gruppensupervisionen (10 x jährlich) Gelegenheit, ihre Gespräche am Seelsorgetelefon und die damit verbundenen Belastungen zu reflektieren und aufzuarbeiten. Geleitet wurden diese Gruppen von ausgebildeten externen Supervisoren (Dr. Martin Krapp, Gabriele Seidel, Friedemann Büttner und Dorothee Schneider), die auf Honorarbasis für die TelefonSeelsorge arbeiteten. Die Gruppe der Ehrenamtlichen in Heilbad Heiligenstadt konnte für die Intervision (kollegiale Fachberatung) unter der Leitung des Therapeuten Steffen Grün den Büroraum der Außenstelle nutzen.

Statistik Telefon

Es wurden im Jahr 2023 bei der TelefonSeelsorge Erfurt **9.712 Anrufe** statistisch erfasst. Dies sind 1.369 Anrufe mehr als im Vorjahr. **Die Zahl der daraus entstandenen Seelsorgegespräche belief sich auf 8.090.**

Dies ist vor allem dem hohen Engagement unserer ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen zu verdanken, die z.T. viel mehr Dienste geleistet haben, als in der Dienstordnung vorgesehen sind (12 Stunden monatlich).

- **Ein durchschnittliches Seelsorgegespräch dauerte 24,3 Minuten.**
- **Nach wie vor lebt der Hauptanteil unserer Anrufer allein (67,3 %) und ist zwischen 50 und 70 Jahren alt (51,3 %).**
- **Der Anteil der weiblichen Anrufer liegt bei 68 %. Der Anteil an männlichen Anrufern betrug 32 %.**

- **Nach wie vor ruft über die Hälfte der Nutzer (68 %) die TelefonSeelsorge wiederholt an. Dabei handelt es sich sowohl um einsame und dauerhaft belastete, aber immer mehr auch um chronisch und psychisch kranke Anrufer.**
- **40% unserer Anrufer benennen eine diagnostizierte psychische Erkrankung. Vor der Corona-Pandemie im Jahr 2019 betrug diese Gruppe noch 31 %.**

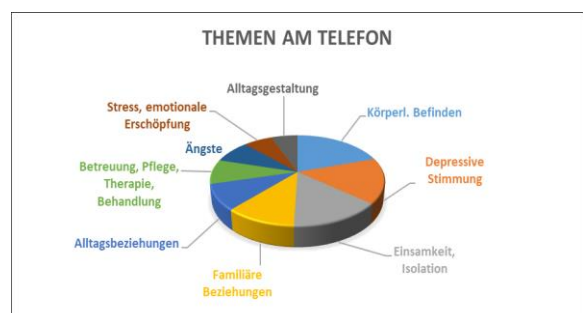
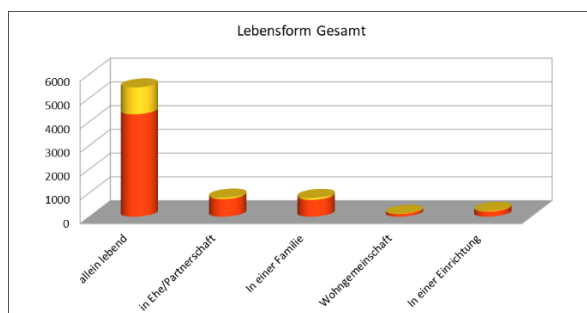
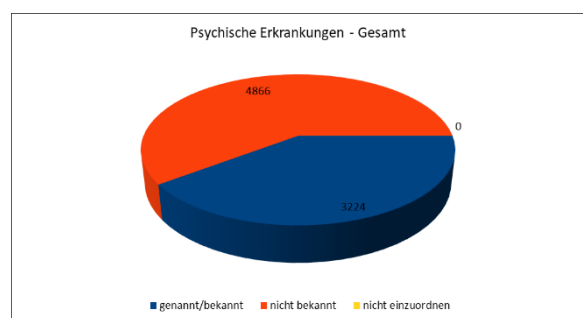
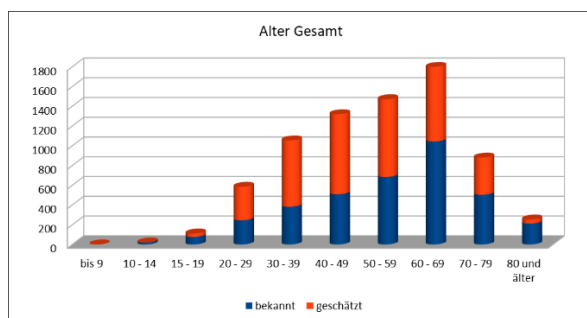
Dies wird auch deutlich in den Themen, die in den Seelsorgegesprächen zur Sprache kommen. Viele Jahre waren Einsamkeit und Isolation die Hauptthemen am Telefon. Nun haben wir mit den Auswirkungen zu kämpfen, mit somatischen Beschwerden und psychischen Störungen. Ganz neu gehört zu den Hauptthemen am Seelsorgetelefon die Pflege und Betreuung von Angehörigen. Hier werden der demographische Wandel und die Belastung der jüngeren Generation sehr deutlich.

1. **Körperliche Beschwerden und Erkrankungen (29,3 %)**
2. **Depressive Stimmung (23,9 %)**
3. **Einsamkeit und Isolation (21,1 %)**
4. **Probleme in familiären Beziehungen (16,3 %)**
5. **Pflege und Betreuung Angehöriger (12,9 %)**

Der Prozentsatz der Anrufer, die mit dem TelefonSeelsorger über Sinn, Glaube und Werte sprechen wollten lag in 2023 bei 4 %. Damit wird deutlich, dass sich Anrufer vor allem mit gesundheitlichen und persönlichen Problemlagen und seltener mit Sinnfragen an uns wenden.

Die Anzahl der Anrufer mit expliziten Suizidabsichten ist leicht gesunken und lag unter 1 %. Die Anzahl der Anrufer mit Suizidgedanken blieb nahezu konstant bei 5 %.

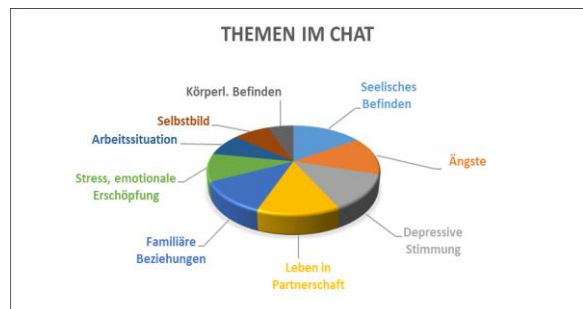
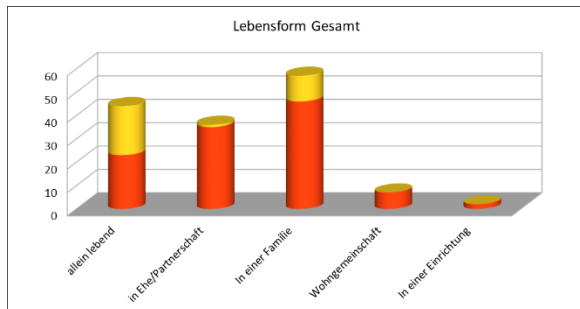
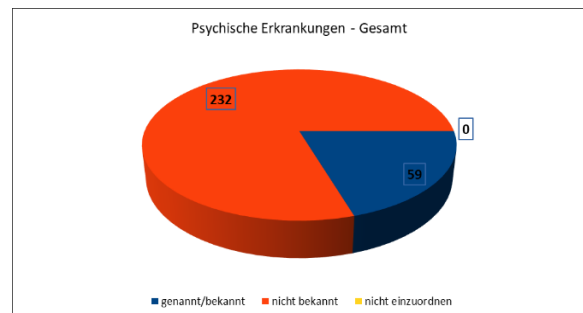
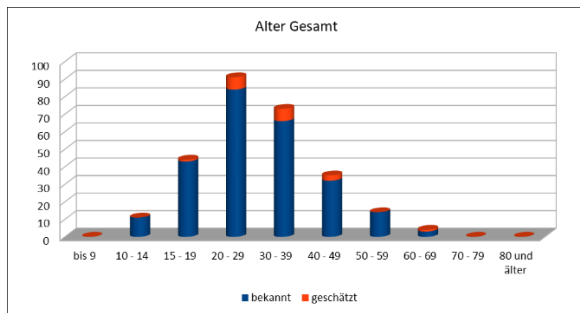
Diese Zahlen waren über die letzten Jahre sehr stabil. Anders als befürchtet hatten wir durch die Corona-Pandemie auch in 2023 kein erhöhtes Aufkommen von Menschen mit suizidalen Absichten am Telefon.



Statistik Chat

Von unserer Stelle wurden in diesem Jahreszeitraum **396 Chats** über die Plattform der TelefonSeelsorge Deutschland geführt. In 291 Fällen war eine seelsorgerliche Begleitung oder Beratung gewünscht.

- **Den Chat nutzten vor allem Menschen zwischen 15 und 30 Jahren (46,4%) und zwischen 30 und 50 Jahren (37,1%).**
- Die Nutzer waren zu einem großen Teil noch in Schule, Studium oder Ausbildung (14,8%) oder erwerbstätig (17,18%).
- Der geschätzte Anteil der Chatnutzer, die in einer Partnerschaft bzw. Familie leben, lag bei 33%. Der Anteil der Alleinlebenden lag bei 15,1%.
- **Der Gesamtanteil von Ratsuchenden, die eine psychische Krankheit benennen, lag mit 20,3% etwas niedriger, als am Telefon.**
- **Auch die Themen, die deutlich breiter gefächert waren, unterschieden deutlich im Chat von denen am Telefon:**
 1. Seelisches Befinden (16,5 %)
 2. Ängste (14,8 %)
 3. Depressive Stimmung (13,8 %)
 4. Leben in Partnerschaft (13,8%)
 5. Probleme in familiären Beziehungen (12,8 %)
 6. Stress und emotionale Erschöpfung (10,7 %)
- **Viele Ratsuchende nutzten dieses Medium um über Suizidgedanken zu berichten.** Die Zahl ist im Gegensatz zum Vorjahreszeitraum leicht gestiegen von 13,5% auf **15,1%**. Das sind deutlich mehr als am Telefon.
Von Suizidabsichten bzw. früheren Suiziden berichteten 2,8 % der Ratsuchenden 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.



Aus- und Weiterbildung

Die TelefonSeelsorge sucht immer engagierte Ehrenamtliche, die sich in diesem verborgenen Dienst einbringen möchten. Leider haben auch wir, wie andere Organisationen, mit geringen Bewerberzahlen zu kämpfen. Aufgrund dessen konnte der Ausbildungskurs der TelefonSeelsorge, der für März 2023 geplant war, erst Ende September mit 7 Teilnehmer*innen in Erfurt starten. Er wird noch bis Juni 2024 fortgesetzt und von der Stellenleiterin Uta Milosevic und der Supervisorin und Kunsttherapeutin Beate Wuigk-Adam geplant und durchgeführt. In Heilbad Heiligenstadt fand aufgrund der ungewissen Finanzierungslage und des bevorstehenden Umzugs kein Ausbildungskurs statt.

Es gilt, wie auch schon in der Vergangenheit, die Ehrenamtlichen während der Ausbildung mit dem notwendigen Fachwissen auszustatten und sie so auf ihren verantwortungsvollen Dienst vorzubereiten. Daneben wurde deutlich, dass eine umfangreichere Einführung in Seelsorge und in die Haltung, die dahinter steht in der Ausbildung immer dringlicher wird. Es hat im Schnitt weniger als die Hälfte der Bewerber*innen in der TelefonSeelsorge einen christlichen Hintergrund!

Im Dienst der TelefonSeelsorge ist das empathische Zuhören und Einfühlen die wichtigste Voraussetzung für ein gelungenes Gespräch. Das Gesprächsangebot der TelefonSeelsorge versteht sich nicht als Ersatz für eine Psychotherapie.

Angesichts der schweren Problemlagen am Telefon ist es ebenso wichtig für die zukünftigen TelefonSeelsorger*innen achtsam mit sich selbst und den eigenen Bedürfnissen umzugehen. Auch dies wird in der Ausbildung verstärkt vermittelt.

Aus diesem Grund sind nach Abschluss der Ausbildung weiterhin zwei Fortbildungen jährlich für alle Ehrenamtlichen verpflichtend. Diese sollen vor allem der eigenen Wissenserweiterung und dem fachlichen Austausch untereinander dienen. Die Fortbildungen fanden in 2023 in verschiedenen Formaten statt, als Online-Fortbildungen mit Experten aus unterschiedlichen Orten, mit Fachkräften in Präsenzveranstaltungen vor Ort und in Form von Gesprächsrunden mit Stammtischcharakter.

Die Veranstaltungsthemen in der TS Erfurt waren folgende:

- *Bücherabend mit neuester Fachliteratur, Simone Zopf und Uta Milosevic*
- *Mutig im Gespräch, Ines Berger*
- *Kreativwerkstatt - Einsamkeit, Beate Wuigk-Adam*
- *Pädophilie und pädophile Störungen, Monique Pelz (Online)*
- *Bibliodrama - Schuld, Dr. Martin Krapp*
- *Thüringenweiter Fachtag - Sucht in einer süchtigen Gesellschaft, Prof. Dr. Patrick Jung, Anette Gille*
- *Reden über Gott und die Welt - Stammtischformat 5x im Jahr*
- *Wanderung zur Braunsteinmühle, Elfi Hornig*
- *Führung über den Neuen jüdischen Friedhof, Annelie Hubrich*

Alle ehrenamtlichen und hauptamtlichen Mitarbeiter und der Vorstand waren am 14. Dezember 2023 zu einer Andacht und einer Dankesfeier ins Augustinerkloster Erfurt eingeladen. Die Atmosphäre an diesem Abend machte den Zusammenhalt unter den Ehrenamtlichen, aber auch die Wichtigkeit dieses gemeinsamen Abends deutlich!

Öffentlichkeitsarbeit

Auch in diesem Jahr konnte, mit Fördermitteln der Stadt Erfurt, das Straßenbahnsegment der TelefonSeelsorge Erfurt an der Ehrenamtsbahn verbleiben. Es bewirbt sowohl die kostenlose, bundeseinheitliche Nummer der TelefonSeelsorge, als auch die ehrenamtliche Mitarbeit für Interessierte aus der Region. Die Straßenbahn wird auch in 2024 in Erfurt unterwegs sein und wird aus Eigenmitteln und mit Hilfe von Sponsoren finanziert.



© M. Spitzbart / TelefonSeelsorge Erfurt

In Zusammenarbeit mit der Pressesprecherin der TelefonSeelsorge® Deutschland und mit Mitarbeitern der Deutschen Presseagentur sind mehrere Artikel zur Arbeit der TelefonSeelsorge und zur Werbung neuer Mitarbeiter*innen in den Online- und den Printmedien erschienen.

Die TelefonSeelsorge Thüringen war im vergangenen Jahr zum ersten Mal mit Infomaterial und einem Stand bei der Thüringenausstellung auf der Messe Erfurt vertreten. Traditionell präsentierte sich die TelefonSeelsorge Erfurt auf der Bistumswallfahrt des Bistums Erfurt beim Markt der guten Möglichkeiten.

Kooperation

Die TelefonSeelsorge Erfurt war durch die Stellenleiterin bei den zwei Treffen der Regionalkonferenz Ost (RKO) und bei der bundesweiten Jahrestagung aller Stellenleiter*innen in Suhl vertreten.

Die Landesarbeitsgemeinschaft der TelefonSeelsorgen in Thüringen (LAG) tagte auf Trägerebene drei Mal. Darüber hinaus fanden mehrere Treffen der Stellenleiter*innen der TelefonSeelsorgen in Thüringen statt. Die Zusammenarbeit in der Organisationseinheit (OE) ist durch den Konvent der Dienststellen auf dem Gebiet der EKM (Evangelische Kirche Mitteldeutschland) organisiert. Es fand auf dieser Ebene zwei Treffen online statt.

Die Stellenleiterin ist Gast in der GPV-Konferenz der Stadt Erfurt, sowie im Kreisdiakonieausschuss des Kirchenkreises Erfurt.

Es besteht ebenfalls eine Zusammenarbeit mit der Bürgerstiftung Weimar, der Thüringer Ehrenamtsstiftung und dem Ehrenamtsbeauftragten der Stadt Erfurt.

Ausblick und Dank

Die TelefonSeelsorge ist eingebunden in die Vorbereitungen zum 103. Deutschen Katholikentag der Erfurt stattfinden wird. Die Stellenleiterin hat mit der Organisation der Kaufmannskirche als Seelsorgekirche, in der sich alle Sonderseelsorgen präsentieren werden, eine wichtige Aufgabe übernommen. Außerdem werden Mitarbeiter*innen der TelefonSeelsorge Erfurt am Stand der TelefonSeelsorge® Deutschland auf der Kirchenmeile am Domplatz vertreten sein.

Mit Hilfe der beiden Vertreter der evangelischen und katholischen Kirche im Landtag, Dr. Demut und Dr. Kullmann, soll für eine stabile Basisfinanzierung und eine Erhöhung des Zuschusses zu den Personalkosten durch das Land Thüringen geworben werden. Damit hofft die TelefonSeelsorge Erfurt auch in Zukunft den finanziellen Anforderungen und allen Aufgaben für die Thüringer Bevölkerung nachkommen zu können.

*DANKEN wollen wir abschließend vor allem den ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen, die teilweise schon mehr als 30 Jahren ihre Zeit und ihr Ohr anderen Menschen in Not schenken.*

DANKE sagen wir aber auch den kirchlichen und öffentlichen Institutionen und Einrichtungen für jegliche Unterstützung unserer Arbeit, sei es finanziell durch kontinuierliche Förderung oder einmalige Spenden oder ideell mit Rat und Tat.

Wir blicken dankbar zurück und hoffnungsfroh auf die kommende Zeit der TelefonSeelsorge Erfurt mit allen Ereignissen, die in diesem Jahr anstehen.

Bleiben Sie uns weiterhin treu und unterstützen Sie unsere Arbeit, damit dieser wichtige Dienst am Telefon und im Chat erhalten werden kann.

Herzlichen Dank ihnen allen!

Erfurt am 24. Januar 2024

Diakon Matthias Burkert
Vorsitzender des Vorstands

Dipl.-Psych. Uta Milosevic
Stellenleiterin