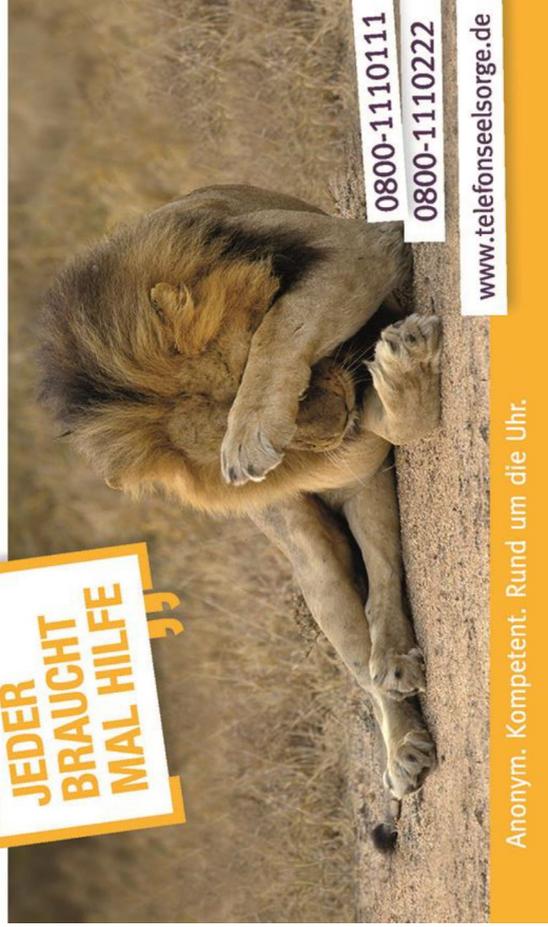


# Jahresbericht der TelefonSeelsorge Freiburg 2018

**JEDER  
BRAUCHT  
MAL HILFE**



0800-1110111

0800-1110222

[www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de)

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

## Inhaltsverzeichnis

Ein Wort zuvor .....	4
Personal – Ehrenamtliche .....	6
Ausbildung .....	6
Fortbildungen – Jahrestagungen.....	7
Sommer – Fortbildungen – TS Freiburg 2018 .....	7
Supervision.....	8
Personal – Hauptamtliche.....	8
Menschen die uns kontaktierten .....	9
Anrufende im Jahr 2018.....	9
„Strukturelle“ Wahrnehmungen .....	9
„Inhaltliche“ Wahrnehmungen .....	12
Menschen im Chat im Jahr 2018.....	15
Auf dem Weg zu einem neuen Selbstverständnis.....	19
Danke .....	21
TelefonSeelsorge Freiburg .....	22
Träger der TelefonSeelsorge Freiburg.....	22
Vorstand der TelefonSeelsorge Freiburg .....	22
Hauptamtliche Mitarbeiter*innen.....	22
Adressdaten .....	23
Ehrenamtspreis der Stadt Freiburg 2018 für die TelefonSeelsorge Freiburg .....	24

## Ein Wort zuvor

365 Tage hatte das Jahr 2018 auch für die TelefonSeelsorge Freiburg. Aber diese ZEIT war eine sehr bewegte Zeit. Allem voran die ZEIT, die unsere ehrenamtlichen Mitarbeitenden eingebracht haben – das war (und ist) eine ZEIT, die sie den Ratsuchenden am Telefon und im Chat gewidmet haben. Und das ist gelebtes Leben im Angesicht des Anderen – Danke!

2018 war auch eine Zeit der Veränderungen: Beim Personal konnten wir im Mai eine Fachkraft, Dr. Sandra Michels, einstellen und im September hat Pfarrerin Isabel Overmans, stellvertretende Leiterin, die TelefonSeelsorge verlassen. Im Herbst haben wir ein neues Intranet eingeführt und alle Mitarbeitenden in diversen Schulungen... in die webbasierte Statistik eingeführt.

Beginnend mit der Frühjahrstagung haben wir uns mit dem Auftrag der TelefonSeelsorge im Hinblick auf die gesellschaftlichen Veränderungen auseinandergesetzt. Dabei konnten wir auch beobachten, dass bei den

*Da die Zeit das kostbarste, weil unwiederbringliche Gut ist, über das wir verfügen, beunruhigt uns bei jedem Rückblick der Gedanke etwa verlorener Zeit.  
Verloren wäre die Zeit, in der wir nicht als Menschen gelebt, Erfahrungen gemacht, gelernt, geschaffen, genossen und gelitten hätten.  
Dietrich Bonhoeffer*

Anrufenden die Zahl derer, die an Einsamkeit *leiden*, angestiegen ist. Jede Ausbildung und jede Supervision legt den Fokus darauf, wie unsere Seelsorger\*innen da sein können, weniger Ratschläge zu geben. In der Statistik können wir erkennen, dass sich die durchschnittliche Gesprächsdauer erhöht hat, was zum einen an der seelsorgenden Haltung liegt, als auch am veränderten und verbesserten Routing in der TelefonSeelsorge.

Die TelefonSeelsorge ist vom Grund her ein Arbeiten/Handeln im Verborgenen das wenig in der Öffentlichkeit sichtbar ist.

Umso mehr hat es uns gefreut, dass die TelefonSeelsorge Freiburg 2018 den Ehrenamtspreis der Stadt Freiburg, verbunden mit dem AOK-Gesundheitspreis, verliehen bekommen hat. Das ist eine große Wertschätzung für die vielen tausend Stunden,

die ZEIT, die die ehrenamtlichen Mitarbeitenden einbringen.



Dr. Fritz Heidland  
Vorsitzender



Helmut Ellensohn  
Leiter

## Personal – Ehrenamtliche

Das höchste Gut der TelefonSeelsorge sind ihre ehrenamtlichen Mitarbeitenden, die am Telefon den 24-Stunden-Dienst – sonn-/feier-/werktags – garantieren. 2018 waren durchschnittlich 80 Frauen und Männer ehrenamtlich tätig. Aus persönlichen Gründen wie beispielsweise aufgrund der aktuellen familiären Situation, waren einzelne Mitarbeiter\*innen zeitweise beurlaubt.

## Ausbildung

Im Mai 2018 begann ein neuer Ausbildungskurs mit zehn Frauen – dies war der erste Kurs ohne Männer. Allerdings sind in der TelefonSeelsorge Freiburg auch überwiegend Frauen tätig – ihr Anteil liegt bei 80 Prozent der Mitarbeitenden. Die Schwerpunkte in der Ausbildung sind an der Gesprächsführungsausbildung nach Carl Rogers angelehnt und beinhalten Elemente der Selbsterfahrung, der Gesprächsführung und spezifischen Fachwissens. Bei dem letztgenannten ist es uns wichtig, örtliche Träger (etwa Frauenhaus, Suchtberatungsstelle, Psychiatrie) mit einzubinden.

Für Mitarbeitende, die schon längere Zeit in der TelefonSeelsorge am Telefon tätig sind, haben wir 2018 eine Weiterqualifizierung zusammen mit der TS Ortenau-Mittelbaden für die Seelsorge im Chat angeboten. Dabei konnten acht weitere Kolleg\*innen für diesen spezifischen Seelsorgedienst gewonnen und ausgebildet werden.



Verleihung Ehrenamtspreis und  
des AOK Gesundheitspreis 12.12.18

## **Fortbildungen – Jahrestagungen**

### *Dreitägige Frühjahrstagung April/2018 in Hochfelden*

„Von wegen – selbst-verständlich“ – unser Selbstverständnis?!  
*Eintägige Herbsttagung*

„Alles wirkliche Leben ist Begegnung“ Martin Buber – Begegnung ermöglichen unter erschwerten Bedingungen – ins Gespräch kommen mit psychisch Kranken.

### **Sommer – Fortbildungen – TS Freiburg 2018**

Während der Sommermonate haben wir ein neues Format installiert – die „Sommer-Fortbildungen“. Das Besondere daran ist, dass diese Qualifizierungen von Mitarbeitenden der TS Freiburg angeboten werden. Die Erfahrung zeigt, dass wir hoch kompetente Frauen und Männer in unseren Reihen haben, die aus ihren sonstigen Tätigkeiten heraus viele Erfahrungen und Kompetenzen mitbringen. So konnten wir zu Themen wie „Soziale Medien – online unterwegs. Facebook und Co...“, Depressionen, „Gesellschaftliche Veränderungen wahrnehmen und beschreiben“ jeweils Angebote machen, die reges Interesse fanden.

Neben diesen thematischen Angeboten wurden die Mitarbeiter\*innen zu zwei Veranstaltungen als Form der Anerkennung und als ein Zeichen des Dankes eingeladen. Da war zum einen der Sommerausflug, den die AG KulTour vorbereitet hat und der

eine Wanderung, die Besichtigung der Orgelbauwerkstatt in Waldkirch und ein gemeinsames Abendessen umfasste. Des Weiteren das Dankesfest für aktive und ehemalige Mitarbeitende, welches bewusst zeitnah zum Erntedankfest angesiedelt ist.

## **Supervision**

Ein Kernbestandteil der Qualifizierung der Mitarbeitenden ist die zweiwöchentliche Supervision (nicht während der Ferienzeiten) mit jeweils zwei Stunden Umfang. In acht Supervisionsgruppen bieten sowohl externe Supervisor\*innen als auch interne (Hauptamtliche der TS Freiburg) dieses regelmäßige Reflexions- und Weiterbildungsangebot an.

Neben der Supervision für die Mitarbeitenden am Telefon gibt es monatlich eine spezielle Supervision für die Chatter\*innen.

## **Personal – Hauptamtliche**

Beim hauptamtlichen Personal war das Jahr 2018 durch große Umbrüche gekennzeichnet. Im Mai stellten wir die Psychologin Dr. Sandra Michels als Fachkraft für Fort- und Weiterbildung mit einem 40-Prozent-Deputat ein. Sie ist mit ihrem Fachwissen und ihren Vorkenntnissen eine große Bereicherung für die Qualifizierung der ehrenamtlichen Mitarbeitenden.

Im September 2018 hat Pfarrerin Isabel Overmans, die bis dahin stellvertretende Leiterin, die TelefonSeelsorge verlassen. Wir

danken ihr an dieser Stelle herzlich für ihr Engagement und ihre Mitarbeit. In der Folge davon musste der Vorstand vor der Personalfindung strukturelle Punkte in Sachen Anstellungsträger-schaften klären. Bisher waren die hauptsächlich Mitarbeitenden in der Regel bei einem der kirchlichen Träger angestellt. Bedingt durch das Arbeitnehmerüberlassungsgesetz und die Umsatzsteuerregelungen war dies so nicht mehr möglich. Das führte dazu, dass diese Stelle weit in das Jahr 2019 hinein vakant war und erst spät mit Martina Kopf, als neuer stellv. Leiterin besetzt werden konnte.

## Menschen die uns kontaktierten

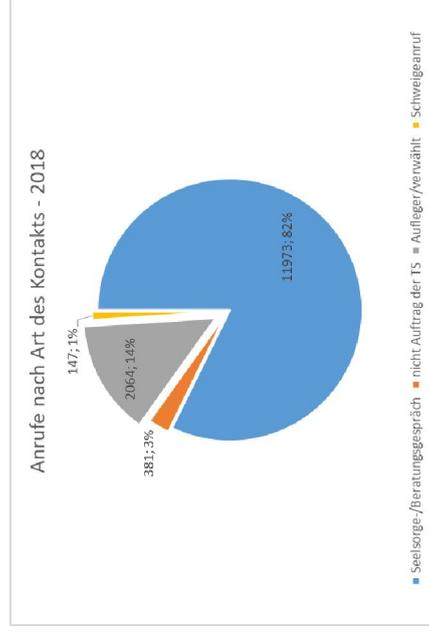
### Anrufende im Jahr 2018

#### „Strukturelle“ Wahrnehmungen

Im Jahr 2018 kamen bei der TelefonSeelsorge Freiburg 14.565 Anrufe an. Davon waren 11.973 seelsorgerliche Gespräche.

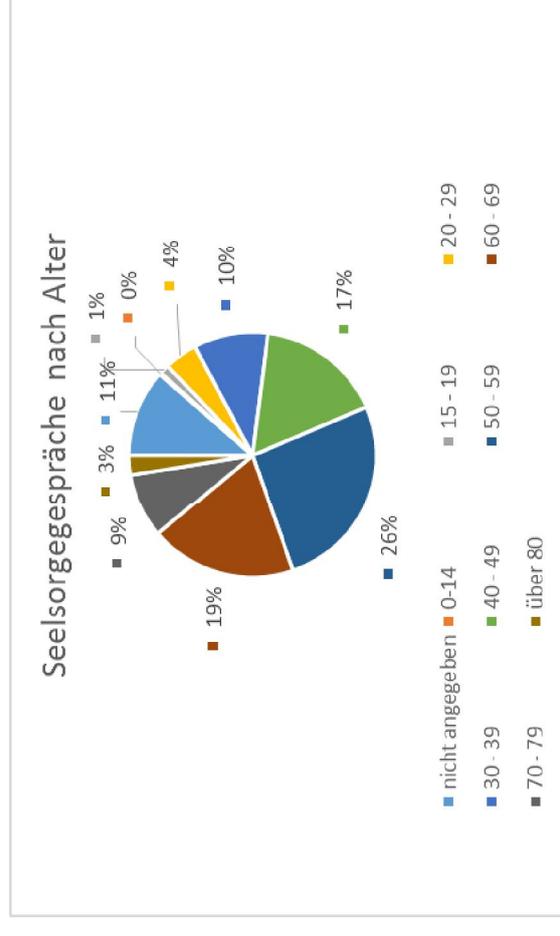
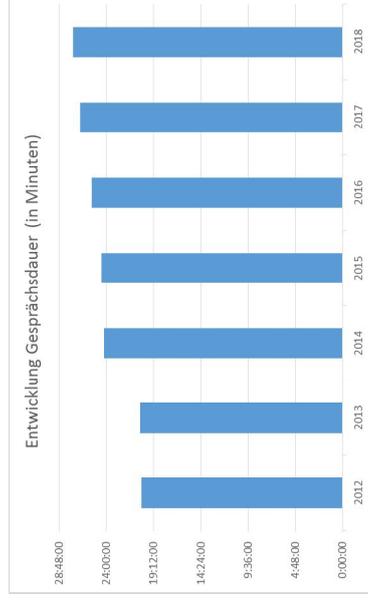
Neben den ernsthaften Gesprächen

gab es jedoch auch Anrufende, die entweder aufgelegt hatten oder sich als missbräuchlich Anrufende entpuppten.

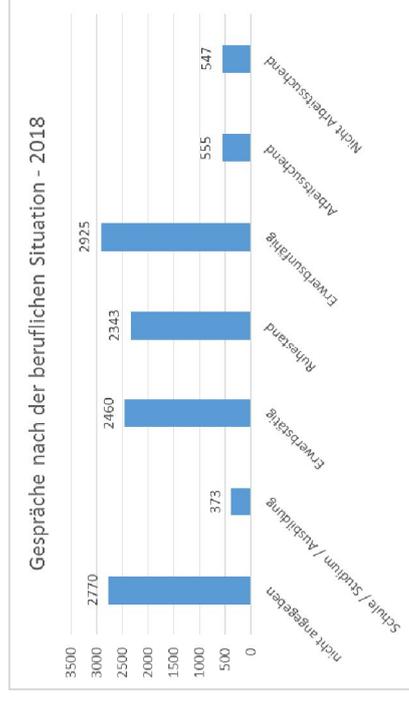


Im Vergleich mit den Jahren zuvor ist ein leichter Rückgang der absoluten Anrufer-Zahlen zu beobachten. Allerdings hat sich über die Jahre hinweg die

durchschnittliche Gesprächsdauer kontinuierlich erhöht. Im vergangenen Jahr lag der Durchschnitt bei 27,3 Minuten pro Seelsorgegespräch. Dies führen wir zum einen auf ein verbessertes Routing durch die Telekom zurück und zum anderen auf die daraus resultierende Möglichkeit, mit wiederholenden Anrufenden adäquater und hilfreicher umgehen zu können.



Die Altersstruktur der AnruferInnen, die einschätzbar sind, ist sehr heterogen. Der Kinder- und Jugendanteil ist eher geringer, was damit zu tun haben könnte, dass diese Gruppe mehr und mehr im Onlinebereich zu finden ist. Der größere Teil ist im Altersspektrum zwischen 40 und 70 Jahren zu finden. Vermutlich hängt dies zum einen mit der Tatsache zusammen, dass in diesem Alterssegment der Bevölkerungsanteil hoch ist und zum anderen, dass aufgrund von „kritischen Lebensereignissen und -situationen“ der Beratungsbedarf höher ist.



Viele der AnruferInnen gehen keiner beruflichen Tätigkeit nach. Vermutlich ist durch den *fehlenden Kontakt* bei der Arbeit auch der Bedarf an Gesprächen außerhalb „höher“.

Wenig überraschend ist die Tatsache, dass fast zwei Drittel der AnruferInnen alleine leben. Dadurch wird aber gerade in einer zunehmenden „Single-Gesellschaft“ deutlich, wie wichtig solche Angebote wie die TelefonSeelsorge sind. An dieser Situation ist sehr gut ablesbar, dass eine Vereinzelungstendenz in unserer Gesellschaft immer mehr sichtbar wird.

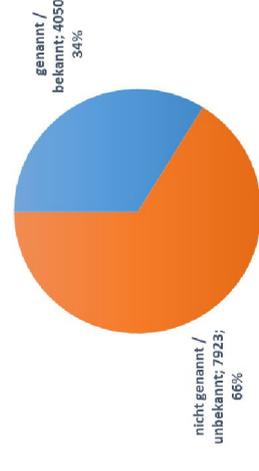
## „Inhaltliche“ Wahrnehmungen

Langjährige MitarbeiterInnen der TelefonSeelsorge Freiburg kann man hin und wieder

sagen hören: „Es gibt nichts, was es in den Gesprächen nicht gibt.“ Und tatsächlich zeigt die Themenvielfalt in der Statistik, dass die Inhalte der Telefongespräche alle möglichen Lebensbereiche umfassen.

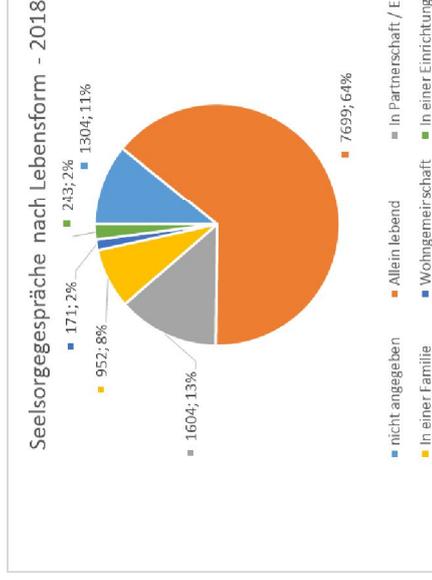
In den vergangenen Jahren ist aber auch eine Tendenz zu beobachten, dass Menschen, die psychisch erkrankt sind, häufiger bei der TelefonSeelsorge anrufen. Bei einem Drittel aller

2018 - Anteil an Gesprächen mit AnruferInnen die eine diagnostizierte psychische Erkrankung haben

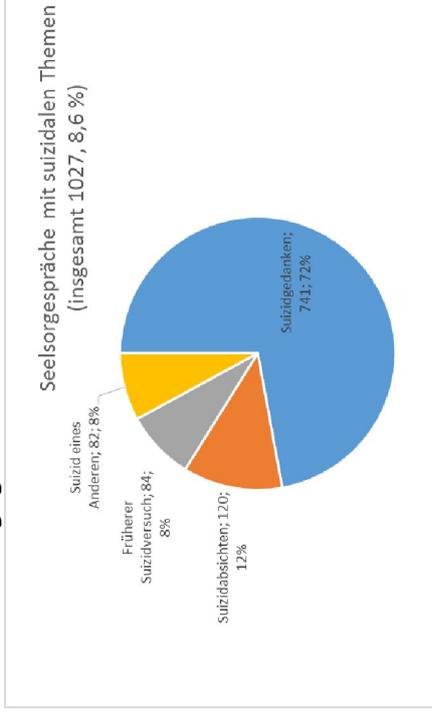


AnruferInnen spielt das Thema Psyche, psychische Erkrankung eine gewichtige Rolle.

Es ist gut, dass die TelefonSeelsorge für solche Menschen da ist,

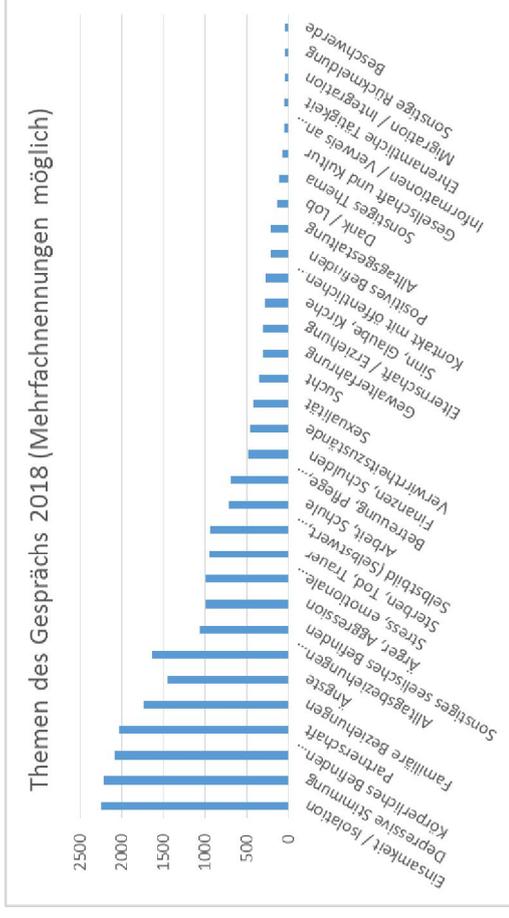


die etwa unter Depressionen leiden. Es ist gut, dass die Mitarbeitenden immer wieder ein offenes Ohr haben für Menschen, die in ihren Wahrnehmungen und in ihrer Urteilsfähigkeit beeinträchtigt sind. Es ist gut, gerade für diese Gruppe da zu sein, die es ansonsten sehr schwer hat. Aber es ist auch eine große Herausforderung, gerade wenn – wie die Statistik zeigt – im Durchschnitt jeder dritte Anruf von psychisch belastenden Menschen kommt. Suizidale Themen gehören zur Telefon-



Seelsorge seit jeher. Von daher sind die Mitarbeitenden mit diesem Themenspektrum vertraut. Dennoch haben solche Anrufe immer eine tiefer gehende Herausforderung, da sie schneller existentieller werden können. Mehr als eintausend Gespräche hatten suizidale Inhalte, der größte Anteil davon hatte Suizidgeanken. Das sind meist Menschen, die aufgrund einer Krise keinen Ausweg (mehr) finden und beginnen, Suizid als eine Möglichkeit in Betracht zu ziehen. In diesem Stadium kann eine Begleitung durchaus sehr fruchtbar und hilfreich sein. Seelsorgerliche Gespräche mit suizidalen Themen dauern im Durchschnitt

37,5 Minuten und damit rund zehn Minuten länger als die sonstigen Gespräche, was die besondere Begleitung durch die ehrenamtlichen Mitarbeitenden erahnen lässt.

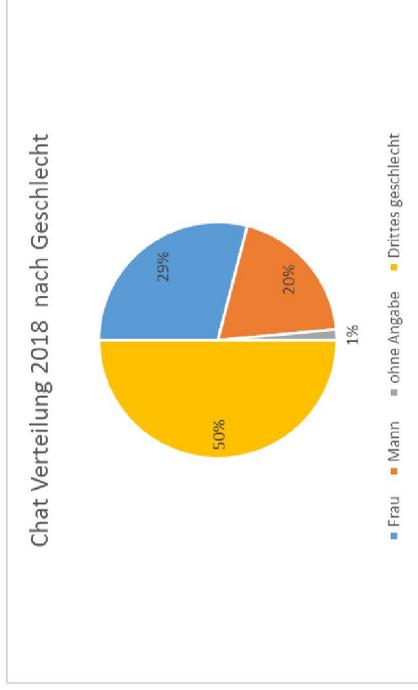


Die Gesamtübersicht aller Gesprächsthemen zeigt deutlich, dass das Thema Einsamkeit in ungefähr jedem fünftem Telefonat Thema war. Dazu kommen die seelischen Zustände wie Depression und Angst. Deutlich wird aber auch die Themenvielfalt, mit der die ehrenamtlichen Seelsorger\*innen am Telefon rechnen müssen, wenn sie sich melden.

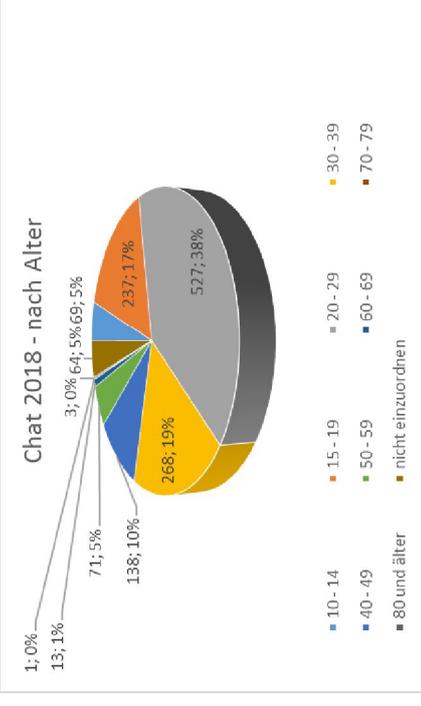
## Menschen im Chat im Jahr 2018

Das Online Angebot der TelefonSeelsorge ist ein Weg, Menschen in Not und Krisen auf einem weiteren Kommunikationskanal beizustehen. Dabei ist es interessant zu sehen, dass im Chat der Anteil der männlichen Ratsuchenden (29%) höher als am Telefon (22%) ist.

Dazu kommt noch, dass im Chat eine Vielzahl von Menschen die Seite der TelefonSeelsorge aufsuchen, ohne ihr Geschlecht anzugeben.



Bei der Altersverteilung lohnt sich auch ein Blick auf die beiden Systeme. Im Chat haben wir im Alterssegment 15 bis 29 Jahre (Jugendliche, junge Erwachsene) 55% Anteil an allen Chats. Am Telefon haben wir in derselben Altersspanne lediglich vier Prozent Menschen die die TelefonSeelsorge aufsuchen.

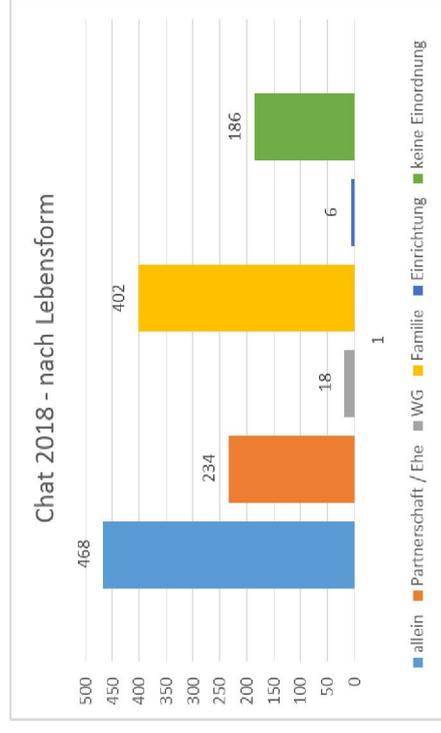


Allein diese Wahrnehmung würde genügen, um den einge-schlagenen Weg des Ausbaus der Chat-Seelsorge wei-

ter zu forcieren. Die TelefonSeelsorge ist hier auf dem richtigen Weg, um ihr Ziel, für Menschen in allen Alters- und Lebenssituationen, ein Angebot zu machen – auch für die verschiedenen Geschlechter.

Die Tendenz, dass viele Menschen, die alleine leben, sich an die TelefonSeelsorge wenden, ist auch im Chat deutlich. Da ist es

auch gut, dass gerade diese Menschen, die weniger Kontakte/Beziehungen haben, hier ein Angebot finden.



Dennoch ist auch hier ein Unterschied zum Telefon zu er-

kennen – es sind durchschnittlich mehr Menschen im Chat anzutreffen, die in einer Familie leben, als am Telefon. Mag sein, dass dies damit zu tun hat, dass wir mit diesem Medium auch mehr jüngere Menschen ansprechen, die familiäre Probleme erleben.

Aus den Gesprächen mit den Mitarbeitenden und den Rückmeldungen aus der Chat-Supervision wird ersichtlich, dass die Dichte in den Chats oft schnell und direkter zustande kommt. Mag sein, dass die noch größere Anonymität der Menschen im Chat es ihnen ermöglicht, offen über ihre Verletzungen, Gedanken und Gefühle zu sprechen, oder dass es über das Medium des Schreibens leichter ist, „Unsagbares“ wenigstens schreiben zu können. Manche Dinge, Erfahrungen... kommen nur schwer über die Lippen, brauchen mehr Kraft von den Betroffenen, sie zu verbalisieren. Hier eröffnet die Chat-Seelsorge eine große Chance für Menschen, die sehr schwere Themen in sich tragen. Mit zwei großen (und schweren) Themenbereichen werden die Mitarbeitenden immer wieder konfrontiert:

Da ist zum einen der Missbrauch zu nennen. Gerade viele jungen Menschen (vor allem Mädchen, junge Frauen) suchen hier einen Ort, in dem es ihnen in einem geschützten Bereich möglich ist, diese tiefgehenden Verletzungen behutsam anderen mitzuteilen, vielleicht das erste Mal überhaupt.

### **Suizidale Themen im Chat -2018**

Suizidabsichten	71
Suizidversuche	20
Suizidgedanken	308
Suizid eines Anderen	35
<b>Gesamt</b>	<b>434</b>

Auf der anderen Seite sind hier die suizidalen Themen zu nennen, die wir auch am Telefon vorfinden, aber der prozentuale Anteil ist hier erheblich höher. In den 1.596 Chats wurden suizid-

dale Themen 434 mal zum Ausdruck gebracht – das bedeutet: In mehr als jedem vierten Chat ist das Thema um den Bereich Selbsttötung relevant. Bei einer deutschlandweiten Suizidrate von mehr als 10.000 Menschen pro Jahr brauchen wir gerade solche Angebote, um Menschen in diesen Notsituationen beizustehen.

Psychische Erkrankungen, bei denen Menschen im Chat bspw. sich offen zu ihrer Diagnose, oder über ihre Therapie äußern, kommen häufig vor. 497-mal war das mit ein Teil der Chats, die teilweise auch mit anderen Themen verbunden waren. An der Stelle erleben wir immer wieder eine große Not (auch am Telefon) der Menschen die uns anrufen oder schreiben, dass sie von ihrer Umwelt teilweise gemieden oder nicht verstanden werden. Dazu kommt eine große Scham, sich mit einer solchen Erkrankung zu zeigen.

## **Auf dem Weg zu einem neuen Selbstverständnis**

Immer mehr Menschen rufen die TS an oder chatten mit ihr, die ihre Situation sehr dramatisch schildern, weil sie denken, sonst nicht bei der TS gehört zu werden. Während des Gesprächs stellt sich dann oft heraus, dass sie eigentlich nur jemanden zum Reden brauchen, weil sie einsam sind.

Diese Entwicklung trifft bei den Seelsorgenden auf eine Vorstellung, am Telefon/Chat zu sitzen, um (mit Rat) zu helfen. Deshalb sie diese Anrufenden bisweilen als Menschen empfinden, die die Leitung für „wirklich wichtige“ Anrufe blockieren.

Wenn beide Missverständnisse aufeinander prallen, führt das bestenfalls zu Irritationen, schlechtestenfalls zu Unmut, Beleidigung und Sichtschniternstgenommenfühlen – und zwar auf beiden Seiten. Bis hin zu dem Gefühl, nichts wert zu sein (auf der Seite der Anrufenden).

Da sich während des vergangenen halben Jahrhunderts die Menschen und ihre Nöte verändert haben, sollte auch die TS über ihr Selbstverständnis nachdenken – und sich wieder stärker aufs Zuhören konzentrieren, um damit die Anrufenden am Leben zu halten. Erfahren sie doch, mit dem, was sie umtreibt, nicht wahrgenommen zu werden, falls sie als weniger wichtig erachtet werden. Wenn die TS aber vorbehaltlos (Ausnahmen: Menschenverachtung, Hetze, Rassismus, Sex-Anrufe) für sie da ist, ist das für sie die selten erlebte Erfahrung, wert geschätzt zu

werden. Und dafür brauchen sie sich dann auch nicht mehr zu verbiegen, indem sie möglichst dramatische Geschichten erfinden. Was umso wichtiger wäre, da ihr Leben meist auch so schon tragisch genug ist, was mit der notwendig zugewandten Aufmerksamkeit immer wieder auch bei einem scheinbar bloßen Geplauder herauszuhören ist.



## Danke

Einen ♥lichen Dank an alle, die die TelefonSeelsorge Freiburg auf unterschiedliche Weise unterstützen:

- Den Spender\*innen,
- den Trägern
- den Förderern (Stadt Freiburg, Landkreis Emmendingen)
- und vor allem den ehrenamtlichen Mitarbeitenden, die diesen wertvollen Dienst ermöglichen

*Und manchmal  
setzen wir uns  
an den Rand der Zeit  
und gönnen uns die kleine Pause  
für den großen Dank.*

© Vreni Merz

## TelefonSeelsorge Freiburg

### Träger der TelefonSeelsorge Freiburg

Evangelische und Katholische Kirche in Freiburg mit Unterstützung der umliegenden Kirchenbezirke und Dekanate.

### Vorstand der TelefonSeelsorge Freiburg

Dr. Fritz Heidland	1. Vorsitzender
Geistlicher Rat Wolfgang Gaber	Stellvertretender Vorsitzender
Markus Becker	Vorstandsmitglied
Franz Himmelsbach	Vorstandsmitglied
Bettina Müller	Vorstandsmitglied
CS	Vertreterin der ehrenamtlichen Mitarbeiter
GK	Vertreter der ehrenamtlichen Mitarbeiter

### Hauptamtliche Mitarbeiter\*innen

Helmut Ellensohn, Leiter  
Martina Kopf, stellv. Leiterin (seit Juni 2019)  
Dr. Sandra Michels, Fachkraft  
Agathe Benschung, Sekretariat

## Ehrenamtspreis der Stadt Freiburg 2018 für die TelefonSeelsorge Freiburg

### **Adressdaten**

TelefonSeelsorge Freiburg  
Postfach 0610,  
79006 Freiburg  
0761 – 73 201

[www.telefonseelsorge-freiburg.de](http://www.telefonseelsorge-freiburg.de)  
[info@telefonseelsorge-freiburg.de](mailto:info@telefonseelsorge-freiburg.de)

### **Bankverbindung**

Sparkasse Freiburg-Nördlicher Breisgau  
Konto-Nr./IBAN: DE 62 5805 0101 0002 3019 03  
BIC: FRSPDE66XXX

Fotos: privat

