



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

TelefonSeelsorge Schwarzwald-Bodensee e.V.

# TelefonSeelsorge Schwarzwald-Bodensee e.V. Jahresbericht 2020



**Liebe Leserinnen und Leser,  
liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,**

Das Jahr 2020 hat alle Bürger\*innen vor ganz besondere Herausforderungen gestellt. Die Corona Krise hat die Menschen in Atem gehalten und tut es noch. Das war und ist auch auf besondere Weise in den Kontakten am Telefon und in der Mailberatung spürbar.

Dennoch konnten wir aufgrund der hohen und außergewöhnlich starken Bereitschaft der Ehrenamtlichen unser Seelsorge- und Beratungsangebot aufrechterhalten und für die vielen Menschen präsent sein, die verunsichert und in Sorge waren. Dabei ist besonders hervorzuheben, dass Männer und Frauen, die sich in der Telefonseelsorge ehrenamtlich engagieren, genauso von dieser gesundheitlichen Krise betroffen und mit all ihren Einschränkungen konfrontiert waren.

Neben der offensichtlichen Frage und Sorge um die Gesundheit traten im Zusammenhang mit der Corona Pandemie bei den Anrufer\*innen stärker die Themen *Einsamkeit / Isolation* und *Ängste* in den Vordergrund, die durch die Gesamtsituation verschärft erlebt wurden.

Die Frage, welche gesellschaftlichen Aufgaben als systemrelevant gelten, wurde gestellt, und es hat sich gezeigt, dass der Telefonseelsorge eine außerordentlich zentrale Bedeutung zukommt. Aufgrund der jahrzehntelangen Erfahrung und Kompetenz in der Begleitung und Seelsorge am Telefon wie auch online wurden und werden wir von den Menschen als starkes Angebot wahrgenommen, das Gespräche im geschützten Raum ermöglicht - anonym, kompetent und verschwiegen.

Und jetzt wünsche ich Ihnen viel Freude beim Lesen.

*Bernadette Augustyniak; Dipl. Theol., Dipl. Päd.  
Stellenleiterin*

## 1. Einleitung

Im Jahr 2020 hat die Corona Pandemie auch unsere Arbeit vor Ort in der TelefonSeelsorge heftig durchgerüttelt und Hauptamtliche wie Ehrenamtliche vor neue Herausforderungen gestellt: Ausbildung aber auch Supervision und Fortbildung mussten in aller Kürze auf ein Videoangebot umgestellt und ein Hygienekonzept erstellt werden. Alle Ehrenamtlichen – und das soll an dieser Stelle ausdrücklich betont werden – haben sich flexibel darauf eingelassen und auch ihre Präsenz am Telefon deutlich erhöht, so dass wir unser Angebot zu jeder Zeit sicherstellen konnten. Dafür möchte ihnen allen einen ganz besonderen Dank aussprechen.



## 2. Öffentlichkeitsarbeit

Aufgrund der Corona Situation fielen öffentliche Veranstaltungen wie z.B. Infoabende, die persönliche Begegnung ermöglicht hätten, leider aus. Im Gegensatz dazu standen jedoch die vielen Presseanfragen, da nicht nur auf lokaler Ebene, sondern bundesweit deutlich und für die Menschen erfahrbar wurde, wie bedeutsam die TelefonSeelsorge mit ihrem Angebot ist, gerade und besonders in den Zeiten, in denen die Möglichkeit für persönliche Beratungs-

und Seelsorgegespräche stark reduziert war. Viele Hinweise auf die TelefonSeelsorge in den unterschiedlichsten Medien wie Fernsehen, Radio und Printmedien führte zu einem gesteigerten Interesse, auch an der ehrenamtlichen Mitarbeit.

### **3. Mitarbeit**

#### **3.1. Erfahrungsbericht einer ehrenamtlichen Mitarbeiterin**

In den letzten Jahren haben wir in unseren Jahresberichten mal kürzere, mal längere Berichte oder Statements von ehrenamtlich Mitarbeitenden abgedruckt, um Ihnen als Leser\*in einen tieferen und persönlicheren Einblick zu ermöglichen. Diesmal erzählt eine Mitarbeiterin von ihrem Weg zur Telefonseelsorge.

#### ***Was mich zur TelefonSeelsorge brachte – und dort hält.***

*(Petra, ehrenamtliche Mitarbeiterin seit 2014)*

*Die TelefonSeelsorge habe ich in einer Zeit voller Veränderungen entdeckt: eine neue Arbeitsstelle, der Umzug in eine andere Stadt und damit verbunden das Nachdenken darüber, was ich mitnehmen möchte aus meinem bisherigen Leben, was ich zurücklasse und was vielleicht bislang zu kurz gekommen sein könnte. Das war vor allem der Blick über den Tellerrand meiner kleinen Welt hinaus. Der Kontakt zu Menschen, die einen anderen sozialen, kulturellen und beruflichen Hintergrund mitbringen als er mir vertraut war, die andere Fragen, Wünsche, Träume und ja, auch Sorgen umtreiben. Mein Blick fiel auf eine Anzeige in der Tageszeitung: Die TelefonSeelsorge vor Ort suchte Ehrenamtliche für einen Ausbildungskurs, der auf den Telefondienst vorbereitet, und lud zum Kennenlernen ein. Ich bin hingegangen!*

*Wir waren rund 20 Menschen an dem Abend, ältere und jüngere, Männer und Frauen, Selbstständige, Berufstätige, Rentnerinnen und Rentner. Die Leiterin der örtlichen TelefonSeelsorge und ein Ehrenamtlicher stellten die Arbeit am Telefon vor: Es gehe darum, Menschen zu begegnen, die mutlos sind, traurig, allein, wütend, ratlos. Sie ein Gespräch lang zu begleiten, einen Moment zu halten und zu stärken. Alles anonym, vertraulich, niederschwellig. Könnte ich das? Hätte ich etwas zu sagen? Halte ich es aus, von Leid, Not und Verzweiflung zu hören? Allein am Telefon, auch nachts? Ich hatte großen Respekt an diesem Abend vor der Arbeit der Ehrenamtlichen, war fasziniert von der Schlichtheit des Angebots: ein Gespräch, jemand zum Zuhören, einfach so. Und ich war unsicher, ob ich dem gewachsen sein würde. Was folgte, waren ein Auswahlgespräch,*

*schließlich die Ausbildung mit zwölf weiteren Personen. Ein gutes Jahr Lernen, Gesprächstraining, Selbsterfahrung, Umgang mit Krisensituationen, erste Telefondienste, zunächst noch eng begleitet, und schließlich die Aufnahme in die Dienstgemeinschaft der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TelefonSeelsorge. Zu diesem Zeitpunkt war mein Ausbildungskurs auf etwa die Hälfte der Teilnehmenden geschrumpft. Es ist ein forderndes Ehrenamt, manche haben sich unterwegs verabschiedet. Das ist in Ordnung, gehört dazu. Heute bin ich im Telefondienst, jeden Monat zwölf Stunden, meistens nachts. Respekt vor der Aufgabe habe ich nach wie vor. Gewachsen ist die Faszination, die von der Kraft eines einfachen Gesprächsangebots ausgeht. Gewichen sind meine anfänglichen Zweifel. Ich habe Sicherheit gewonnen, durfte erfahren, dass ich Menschen in Not- und Krisensituationen begegnen kann, Worte finde und Schweigen aushalte. Der Ausbildungskurs hat die Basis dafür gelegt, regelmäßige Fortbildungsangebote und Supervision helfen mir, zuversichtlich in jeden Telefondienst zu gehen, auch wenn ich vorher nie weiß, mit welchen Anliegen sich die Ratsuchenden dieses Mal an mich wenden werden. Das kann von Trennungsschmerz über Verlust und Trauer bis hin zur Frustration über den allenfalls langsamen Fortschritt einer Therapie oder die Sorge um den Arbeitsplatz reichen. Die Möglichkeit, mich mit der Hilfe qualifizierter Trainerinnen und Trainer, seien es Psychologinnen, Therapeuten oder Kommunikationsexpertinnen kontinuierlich weiterzubilden ermöglicht mir einen Zugang zu den Sorgen der Anrufenden, auch wenn sie weit jenseits meines Erfahrungshorizonts liegen. Und der regelmäßige Austausch mit den anderen Ehrenamtlichen in der Supervision stärkt und hilft, das eigene Handeln am Telefon immer wieder zu überprüfen.*

*So bin ich zwar im Dienst mit den Ratsuchenden allein, aber aufgehoben in einer starken Gemeinschaft aus Haupt- und Ehrenamtlichen. Und wenn dann ein Gespräch, das dunkel und ohne Hoffnung begann mit dem Satz endet: „Jetzt fühle mich etwas leichter, einfach weil ich reden konnte und Sie zugehört haben“, dann ist auch mir leicht ums Herz und ich bin bereit für den nächsten Anruf.*

### **3.2. Auszüge aus dem Fortbildungsangebot 2020**

Leider konnten wir aufgrund der Corona Pandemie auch unser Fortbildungsangebot nicht wie geplant stattfinden lassen. Nachdem zunächst die ein oder andere Veranstaltung abgesagt werden musste, zeigte sich schnell, dass die Pandemie eine dauerhafte Herausforderung für uns werden würde,

der wir uns stellen mussten. Die flexible Haltung unser Referent\*innen, die wir für verschiedenen Themen angefragt hatten, erlaubte uns, Angebote zunächst noch in sehr kleinen Gruppen mit maximal 6-7 TN stattfinden zu lassen und später im Jahr dann per Video. Auch Ihnen sei an dieser Stelle unser herzlicher Dank ausgesprochen.

Einer unserer ersten Angebote per Video war ein Filmabend über Depression mit sich anschließender Diskussion und Aussprache.

Im Mai konnte sich eine kleine Gruppe ehrenamtlicher Mitarbeiter\*innen unter strengen Hygieneauflagen mit dem Thema „*Vulnerabilität in der TelefonSeelsorge – Verwundbar sein, berührbar bleiben*“ auseinandersetzen. Frau Prof. Hildegard Keul, Religionswissenschaftlerin und Germanistin, arbeitete mit uns zu folgenden Überlegungen: *Verwundbar zu sein und dennoch offen, kommunikativ und berührbar zu bleiben, stellt eine Herausforderung menschlichen Lebens dar. Sie zu meistern, macht Menschen lebens- und liebesfähig. Denn nichts macht so lebendig und zugleich verletzlich wie die Liebe. Aus diesem Grund ist der Umgang mit Verwundbarkeit – eigener und fremder – ein Kernthema der Beratungsarbeit. Dabei spielt Selbstschutz eine wichtige Rolle. Wo ist es wichtig, sich selbst zu schützen? Aber Selbstschutz allein genügt nicht. Wo ist es wichtig und möglich, die eigene Verletzlichkeit zu riskieren, um ein humanes, intensives Leben zu führen? Und was hat dieses Riskieren eigener Verwundbarkeit mit dem christlichen Glauben zu tun?* Eine bereichernde Fortbildung mit vielen Gedankenanstößen für die Begleitung am Telefon aber auch in der Mailseelsorge.

Ebenfalls noch als Präsenzveranstaltung fand ein Abend zum Thema „*Abschied und Trauer*“ statt. Als Referentinnen begleiteten Elke Hutzenlaub und Christina Nix-Labsch (Elke Hutzenlaub arbeitet seit 15 Jahren als Trauerbegleiterin im Hospizverein Konstanz; Christina Nix-Labsch ist psychosoziale Fachkraft im Hospizverein) unsere Mitarbeiter\*innen durch das intensive und persönliche Thema. Die Auseinandersetzung mit schwerer Krankheit, Verlust, Abschied und Trauer ist stets eine Herausforderung, und die Teilnehmer\*innen durften die Erfahrung einer sensiblen Begleitung durch den Abend machen.

Ein weiteres Angebot für eine kleine Gruppe von Teilnehmer\*innen war die Auseinandersetzung mit dem Thema „*Resilienz - Mit innerer Stärke souverän handeln*“. Wenn das Leben Ihnen Zitronen gibt, machen Sie Limonade daraus?

Oder fragen Sie sogar noch nach Tequila und Salz, um auch diese neue Herausforderung so richtig zu genießen?

Resilienz ist ein lebenslanger Aufbau- und Entwicklungsprozess und wird situativ verwirklicht. Resiliente Menschen können daher vorteilhafte Handlungsmuster in jeder Lebenslage abrufen und anwenden. Sie haben eine differenzierte Wahrnehmung und einen klaren Handlungspfad. Das gibt ihnen den notwendigen Freiraum, um schwierige Umstände und Situationen souverän zu meistern.

Gefährdungs- und Schutzprozesse, persönliche Anlagen sowie erworbene Fähigkeiten und Umwelteinflüsse spielen dabei wichtige Rollen.

Als Referentin durften wir Astrid Weidner begrüßen, Executive Coach und Beraterin, mit viel Erfahrung zu diesem Thema.



### **3.3. Veranstaltungen**

Die für das Jahr 2020 geplanten gemeinschaftlichen Veranstaltungen wie ein Ausflug zum Campus Galli, karolingische Klosterstadt Meßkirch, und die adventliche Feier im Barbarossa als Anerkennung und Wertschätzung für den Dienst der Ehrenamtlichen mussten leider abgesagt werden. Dies war umso bedauerlicher, als gerade in diesem Jahr die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

viele Dienste am Telefon geleistet haben, zum Teil auf die Supervision gänzlich verzichtet und später dann flexibel auf das Videoformat umgestiegen sind. Auch die Fortbildungen konnten nur begrenzt stattfinden, ebenso wie die Jahrestagung in Hersberg, die zum einen eine etwas intensivere und breitere Auseinandersetzung mit einem inhaltlichen Thema erlaubt aber auch das Miteinander und den Austausch fördert. Diese Zeiten im Jahr motivieren, tun gut und sind unerlässlich für das Gefühl in einer Gemeinschaft mit gegenseitiger Unterstützung einen wichtigen Dienst zu leisten.

#### **4. Statistik zur Seelsorge und Beratung am Telefon**

In unserer Gesellschaft leben viele Menschen, die einsam und allein sind und Menschen, die aus den verschiedensten Gründen nicht mehr am Berufsleben teilnehmen können. Diese Personengruppen, die aufgrund ihrer Lebensumstände sowieso schon stark belastet sind, erleben nunmehr seit Beginn der Pandemie und der damit verbundenen Beschränkungen noch stärker das Gefühl der Isolation und des Alleinseins.

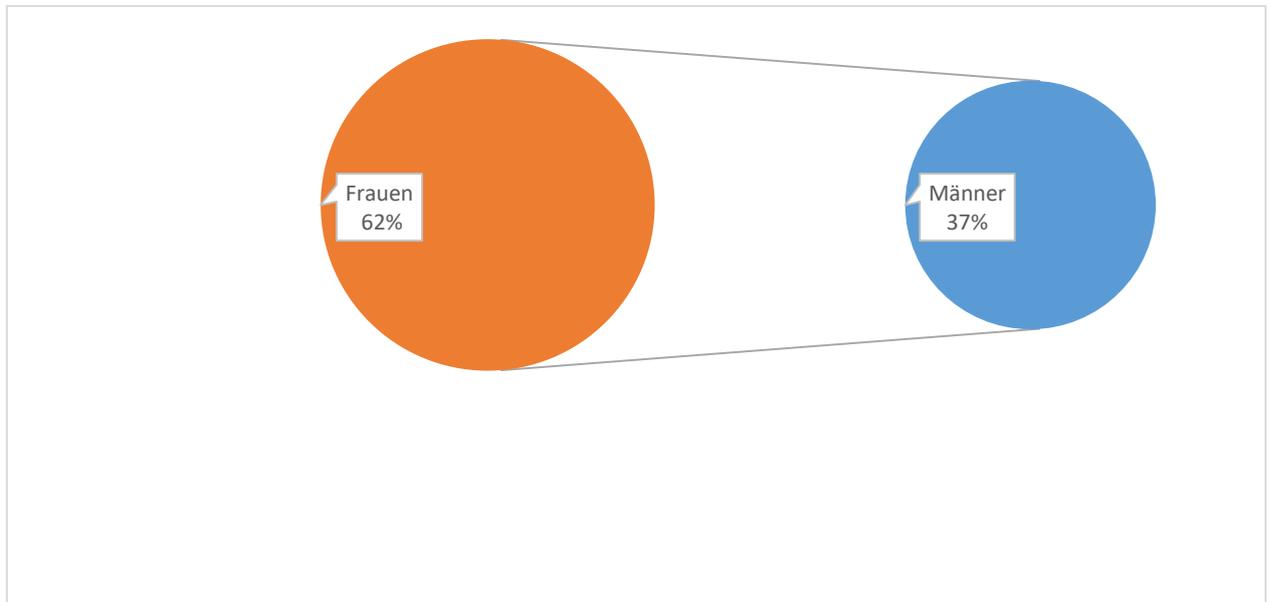
Insgesamt konnten wir 10.760 Kontakte im Jahr 2020 verzeichnen. Davon waren 77,11 % Seelsorge- und Beratungsgespräche, deren durchschnittliche Dauer bei 23,07 Minuten lag. Je nach Beratungsanliegen dauerten manche Gespräche aber auch deutlich länger, während andere wiederum unter dem Durchschnittswert lagen. Von den Anrufenden waren 37,03 % männlich und 62,40 % weiblich. Thematisch stand das Erleben von Einsamkeit und Isolation stark im Vordergrund, dicht gefolgt von körperlichem Befinden und familiären Beziehungen und Ängsten. Das Thema Corona wurde explizit für 12,87% der Gespräche angegeben. Umgerechnet auf das Quartal zeigte sich folgendes Bild:

Im ersten Quartal 2020 drehten sich 10,04% der Gespräche um Corona, im 2. Quartal 20,19 % und dann – nicht überraschend – der Rückgang im Sommer mit 7,14%. Der Anstieg im letzten Jahresquartal 2020 war ebenfalls erwartbar und lag bei 13,55%.

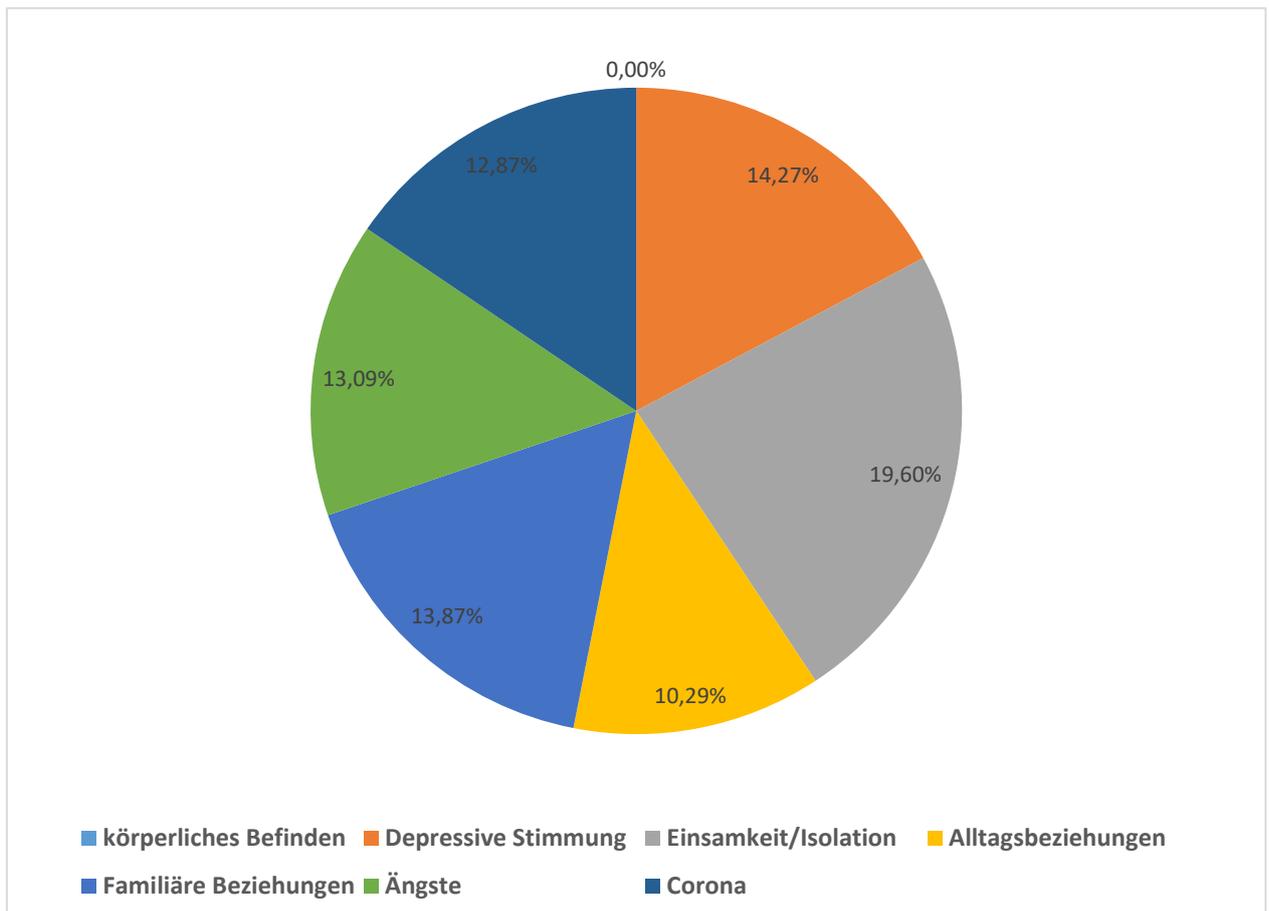
Wirft man einen Blick auf die Statistik der Bundesebene und ihrem Zusammenschluss von 104 Stellen, dann ist für das Jahr 2020 eine deutliche Zunahme von Kontakten zu beobachten – in den Telefonaten wie auch in der Online Beratung.

Am häufigsten suchte die Altersgruppe der 60 - 69jährigen die seelsorgerliche Begleitung am Telefon.

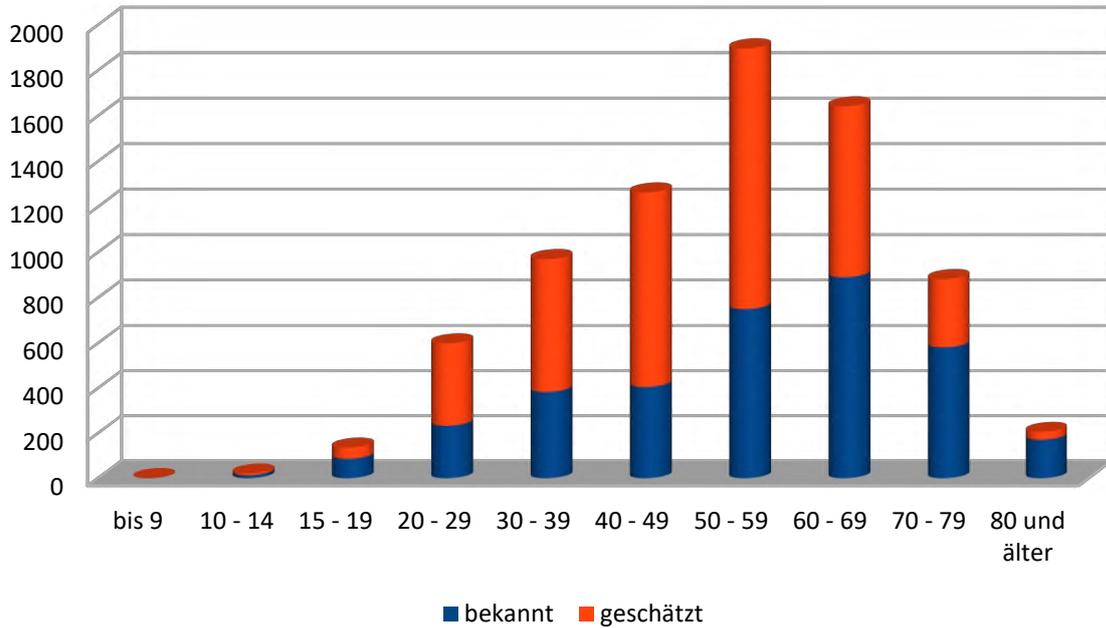
#### 4.1. Geschlecht der Anrufenden



#### 4.2. Themen der Anrufenden



### 4.3. Alter der Anrufernden



### 5. Beratung und Seelsorge im Internet (TSI)



Im Jahr 2020 bestand die Gruppe der Mailberater\*innen aus 5 Personen, die zusätzlich zur Begleitung am Telefon auch Mails beantwortet haben. Das Besondere an der Mailberatung liegt in der Möglichkeit eines Kontaktes mit einer Person auch über einen längeren Zeitraum. So können sich die Nutzer\*innen Zeit nehmen, ihre Gedanken zu formulieren und sich ihre Sorgen, Nöte und Ängste auf diese Weise von der Seele zu schreiben. Mit einer Antwort

auf eine Erstmail können die Ratsuchenden in der Regel innerhalb von 72 Stunden rechnen.

Als Beratungs- und Seelsorgeeinrichtung profitieren wir zudem sehr davon, dass die Telefonseelsorge bereits seit mehr als 2 Jahrzehnten Erfahrung mit der Onlineseelsorge hat und wir eingeübt sind mit den Medien, die nicht von der Krise betroffen sind.

Um die Mailseelsorge nutzen zu können, ist es notwendig, sich zu registrieren und anzumelden. Dazu benötigen diejenigen, die sich für diesen Weg der Kontaktaufnahme entscheiden, lediglich eine funktionierende Mailadresse, über die unsere ehrenamtlich Mitarbeitenden antworten können sowie einen Benutzernamen. Ihre Mail wird dann einem oder einer ehrenamtlichen Seelsorger\*in zugewiesen. Dies geschieht zentral auf Bundesebene.

Die Mailseelsorge ist gleichermaßen wie die Begleitung am Telefon anonym und kostenlos. Als Nutzer\*in entscheiden Sie, welche Informationen Sie unseren Seelsorgerinnen und Seelsorgern mitteilen möchten, die der Schweigepflicht unterliegen.

### **Geschlecht der Mailenden**

Mehr als zwei Drittel, also 75,70 %, der Mailenden waren weiblich und 21,50 % männlich. Bei 2,80 % der Mailenden war das Geschlecht nicht einzuordnen.

### **Alter der Mailenden**

Im Unterschied zum Telefon nutzen jüngere Menschen verstärkt die Beratung und Seelsorge im Internet. Im Jahr 2020 waren 53,74 % der Mailenden jünger als 30 Jahre. Die Altersklasse ab 50 Jahre nutzte mit weniger als 10% die Mailberatung.

### **Lebensform**

Mit 36,92 % war der Anteil derer, die in einer Familie lebten, am größten. Ihnen folgte mit 26,64% die Gruppe derer, die angaben allein zu leben, gefolgt von den Mailenden, 21,50%, in einer Ehe bzw. Partnerschaft.

### **Themen und Anlässe**

Anhand untenstehender Tabelle wird deutlich, bei welchen Themen die Mailenden ihre Schwerpunkte setzten. Es ist ein deutlicher Anstieg bei dem

Thema *depressive Verstimmung* festzuhalten und *Corona* wurde auch von den Maienden thematisiert.

<b>Themen</b> (nach Häufigkeit der Nennung in Prozent sortiert)	<b>Gesamt in 2019</b>	<b>Gesamt 2020</b>
Depressive Verstimmungen, Trauer	26,71%	34,58%
Sonstiges seelisches Befinden	21,74%	20,56%
Leben in Partnerschaft	20,50%	15,89%
Familiäre Beziehungen	15,53%	14,49%
Corona	-----	10,28%

## **6. Ausbildung**

Im Jahr 2020 stand die neue Ausbildungsgruppe vor ganz besonderen Herausforderungen, da sie in Zeiten der Pandemie an den Start ging – eine neue Erfahrung für uns alle. Da wir uns zum Startbeginn der Gruppe, im Spätsommer, noch treffen durften, konnten wir eine kleine Gruppe von 6 Teilnehmer\*innen bilden, die mit dem notwendigen Abstand von 2 Metern im Gruppenraum untergebracht werden konnte. Nach 2 Präsenzwochenenden und dem Beginn des Lockdowns im Herbst fanden die Treffen ausschließlich virtuell statt. Nichts desto trotz verlor die Gruppe zu keinem Zeitpunkt ihre Motivation, und wir alle bemühten uns, uns mit der neuen und ungewöhnlichen Ausbildungssituation anzufreunden. Es war eine Herausforderung und selbstverständlich wurde die Ausbildung anders erlebt als zu Präsenzzeiten. Und dennoch konnten die Teilnehmer\*innen vor allem auch durch die Unterstützung erfahrener Telefonseelsorge Mitarbeiter\*innen in den Dienst am Telefon hineinwachsen. An dieser Stelle möchte ich sowohl den TS Mitarbeiter\*innen für ihre Unterstützung danken als auch den Teilnehmer\*innen meine Anerkennung für ihr Durchhaltevermögen und ihre Flexibilität aussprechen – eine sehr lebendige und bereichernde Erfahrung.

Eine weitere Gruppe neuer Mitarbeiter\*innen sollte im März im Rahmen eines Gottesdienstes mit anschließendem Sektempfang und Ausklang in der Dienstgemeinschaft begrüßt werden. Leider fiel auch dieses besondere Fest der Pandemie zum Opfer. Kreativ hieß der Vorstand, Vertreter\*innen der Ehrenamtlichen wie auch die Geschäftsstelle „die Neuen“ mit einem Begrüßungspaket willkommen und durften sie dann auch im Dezember im

Rahmen eines Gottesdienstes nochmals begrüßen – eine besondere Aufnahme unter besonderen Bedingungen.

## 7. Neuere Entwicklungen - KrisenKompass

Im März 2020 ging bundesweit der KrisenKompass an den Start, eine digitale Hilfe für Menschen in der suizidalen Krise. Mit dieser App erweiterte die TelefonSeelsorge ihr Angebot. Der Wunsch und das tiefe Bedürfnis all jene Menschen zu unterstützen, die sich scheuen, mit uns zu sprechen oder zu schreiben, führte zu der Entwicklung dieses niederschweligen Angebotes in Form einer übersichtlichen und sich selbst erklärenden App. Nähere Informationen und einen entsprechenden Link zum Download finden Sie auch auf unserer Homepage: [www.telefonseelsorge-schwarzwald-bodensee.de](http://www.telefonseelsorge-schwarzwald-bodensee.de)



## 8. Finanzen

Die Finanzierung der TelefonSeelsorge Schwarzwald-Bodensee e.V. wird zum überwiegenden Teil vom Erzbistum Freiburg sowie der Badischen Landeskirche übernommen. Nicht wegzudenken ist aber auch der Beitrag der Landkreise, die uns in nicht unerheblichem Maße finanziell unterstützen, ebenso wie die katholischen Dekanate, die evangelischen Kirchenbezirke wie auch die Diözese Rottenburg-Stuttgart und die württembergische Landeskirche.

Gerade diese Zeit der Pandemie hat nochmals unterstrichen, wie unerlässlich und wertvoll eine fundierte Ausbildung, kontinuierliche Fortbildungen und regelmäßige Supervision für die ehrenamtlich Mitarbeitenden sind. Ohne diese Unterstützung ist die Begleitung am Telefon, die stets einer guten Balance zwischen Nähe und Abgrenzung bedarf, nicht zu leisten.

Kostenintensiv bleibt auch eine konstante Öffentlichkeitsarbeit zur Gewinnung neuer Ehrenamtlicher. Somit wird die Finanzierung auch in den kommenden Jahren eine große Herausforderung.

#### Impressum

TelefonSeelsorge Schwarzwald-Bodensee e.V.; Taborweg 36a; 78467 Konstanz; Telefon: 07531/27778;

Mail: [info@telefonseelsorge-konstanz.de](mailto:info@telefonseelsorge-konstanz.de); Homepage: [www.telefonseelsorge-schwarzwald-bodensee.de](http://www.telefonseelsorge-schwarzwald-bodensee.de)

Text: Bernadette Augustyniak, Leiterin der TelefonSeelsorge Schwarzwald-Bodensee e.V. und für den Bericht „Mein Weg zur Telefonseelsorge“ eine ehrenamtliche Mitarbeiterin,

Bildnachweis (Photos vom Bodensee): Alexander Schnurer, Fotografie, Zur Schiffslände 9b, 78465 Konstanz