



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

TelefonSeelsorge Schwarzwald-Bodensee e.V.

# TelefonSeelsorge Schwarzwald-Bodensee e.V. Jahresbericht 2021



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

Das Wort Krise leitet sich aus dem Griechischen „krísis“ = Entscheidung / entscheidende Wendung ab und beschreibt eine Zeit, die den Höhe- und Wendepunkt einer gefährlichen Entwicklung darstellt, eine Zeit der Gefährdung.

Auch für das Jahr 2021 gilt: Es war ein krisenhaftes Jahr. Die Corona Pandemie ist weiter vorangeschritten, der Klimawandel wirft existentielle Fragen auf und jetzt, in 2022, der unfassbare Krieg in der Ukraine. Dies löst große Verunsicherung und existentielle Sorgen bei den Menschen aus, und uns allen wird in dieser Zeit schmerzlich bewusst, wie zerbrechlich unser Leben ist, wie verletzlich wir sind.

Umso dankbarer sind wir daher für all die ehrenamtlichen Mitarbeitenden bei uns in der TelefonSeelsorge, die sich in diesen Zeiten den Menschen zuwenden und ihren Ängsten Gehör schenken, für sie am Telefon wie auch in der Onlineberatung und -seelsorge da sind und offen bleiben für ihre Lebensgeschichten. Gerade in Phasen der Niedergeschlagenheit, in der jede Zuversicht schwindet und nichts mehr gelingen mag, sind die Betroffenen auf das Mitgefühl und die Begegnung am Telefon und in der Onlineberatung angewiesen.

Unseren Mitarbeiter\*innen sei an dieser Stelle deshalb herzlich gedankt für ihr Engagement, ihre Zeit und ihre Präsenz, die sie unentgeltlich zur Verfügung stellen.

Unser Dank gilt aber auch den evangelischen und katholischen Trägern, den Landkreisen unseres Einzugsgebietes sowie allen Privatpersonen und Institutionen, die uns im Jahr 2021 auf unterschiedliche Weise unterstützt und so den unverzichtbaren Rahmen für unsere Arbeit geschaffen haben.

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

## 1. Einleitung

Auch im Jahr 2021 wurde unsere Arbeit stark durch die Corona Pandemie beeinflusst: Erneut wurden größere Anlässe und Treffen verschoben, und die meisten Sitzungen fanden online statt. Allerdings hat sich mittlerweile eine gewisse Routine eingeschlichen, so dass das Tragen von Masken, Desinfizieren, Lüften und das gemeinsame Arbeiten im Rahmen einer Videokonferenz viel selbstverständlicher wurde und nicht mehr so viel Aufmerksamkeit gebunden hat.

Diese Selbstverständlichkeit bedeutete jedoch nicht, dass der Wunsch nach persönlicher Begegnung und Austausch weniger spürbar war, ganz im Gegenteil. Neben all den Vorteilen, die eine Videokonferenz mit sich bringt, wie z.B. das Einsparen langer Anfahrtswege, bleibt doch auch der Wunsch nach all dem, was dabei auf der sprichwörtlichen „Strecke bleibt“, die persönliche Begegnung und das Miteinander, bestehen.

Umso mehr freut es uns daher, dass sich die Ehrenamtlichen erneut flexibel auf diese Situation und ihre Bedingungen eingelassen haben.



## **2. Neuere Entwicklungen**

Am 01.09.2021 durften wir Tobias Walkling als neuen Kollegen in der Geschäftsstelle begrüßen. Beruflich ist er evangelischer Pfarrer, pastoral-psychologischer Berater (DGfP), Supervisor (DGSv) und verstärkt unsere Tätigkeit vor Ort mit einem Deputat von 50%. Neben der Ausbildung unserer Ehrenamtlichen wird die Öffentlichkeitsarbeit ein Arbeitsschwerpunkt für ihn sein.

## **3. Auszüge aus unserem Veranstaltungsprogramm 2021**

So wie auf alles andere blieb die Corona Pandemie auch im Blick auf unser Veranstaltungsprogramm nicht ohne Auswirkungen. So konnten erneut viele Veranstaltungen nicht in Präsenz stattfinden oder fielen gar der Pandemie gänzlich zum Opfer. Nachfolgend einige Highlights aus unserem Fortbildungsprogramm:

### **a) Impact Therapy**

Die Impact Therapie nach Dr. Ed Jacobs ist ein multisensorischer, aktiver und motivationaler Ansatz der Gesprächsführung, der sich zahlreicher kreativer Techniken bedient, um Konzepte zu konkretisieren, Gesprächstiefe zu ermöglichen und Veränderungen anzuregen. Zu diesen Techniken zählen unter anderem die Verwendung von Requisiten, Bewegungen, Visualisierungen und Analogien und Fantasien. Obwohl diese Fortbildung online stattfand, führte uns die Referentin, Frau Eva Barnewitz (Psychologin M. Sc., Universität Konstanz), gekonnt in diese „Welt“ ein und vermittelte einen Eindruck, wie sich dieses neue Wissen gewinnbringend auch am Telefon umsetzen lässt.

### **b) „Autonom – oder überfordert? Anmerkungen zum Menschen heute“.**

Autonomie, persönliche Freiheit, Selbstentfaltung zählen heute unbestritten zu den zentralen Werten überhaupt. Der Mensch plant sein Leben so, dass es möglichst „optimal“ verläuft, d.h. dass Erfolg, Selbstverwirklichung und intensives Erleben möglichst weit getrieben werden. Diese Grundorientierung ist Folge der Aufklärung. Inzwischen führt sie allerdings auch zu immer deutlicher sichtbaren Kosten wie Stress, Überanstrengung, Energielosigkeit, mangelnde Lebensfreude und Depressivität. Die Religion dagegen, die nach Resonanz fragt, bietet zum derzeitigen Erfolgsstreben laut Prof. Dr. Joachim Kunstmann eine der wenigen schlüssigen Alternativen.

Der Referent (Professor für ev. Religionspädagogik an der Pädagogischen Hochschule Weingarten), gewährte uns auf lebendige Art und Weise Einblicke in dieses komplexe Themenfeld und lud zu Austausch und Diskussion ein.

### **c) Angst - Wie sie uns begegnet und wie wir ihr begegnen können**

Jeder Mensch begegnet im Laufe der Zeit seinen Ängsten. Dennoch lernen wir sie nicht wirklich „kennen“, da wir uns nicht selten scheuen, zu verweilen, näher hin zu schauen, zu fragen, Namen für sie zu suchen, zu versuchen, sie zu verstehen. Entwicklungsgeschichtlich hätte der Mensch ohne seine Angst und die mit ihr verbundene Fähigkeit, Gefahren blitzschnell oder gar im Vorhinein zu erkennen, nicht überlebt. Inzwischen jedoch vor Gefahren besser gewappnet als alle anderen Lebewesen, macht uns die Angst eher zu schaffen und bisweilen auch krank, häufig vermittelt in Form von dem, was wir „Stress“ nennen.

Nach einem fachlichen Input durch Herrn Prof. Dr.med. et phil. Klaus Schonauer (Facharzt für Psychosomatische Medizin und Psychotherapie) konnten von Seiten der Teilnehmer\*innen Fragen gestellt und die Theorie angereicht werden durch anonymisierte Fallbeispiele und angeregtes Nachfragen und Diskutieren.

### **d) Trauer und Verlust – „Keine Angst vor fremden Tränen“**

Auch in Gesprächen bei der Telefonseelsorge spielt das Thema Trauer oder Verlust eine Rolle. Dabei stellen sich viele Fragen, wie z.B. die Frage nach einem hilfreichen Gespräch in dieser Situation: Worauf ist zu achten, was können wir auf die zahlreichen Fragen und Gedanken antworten?

Die beiden Referent\*innen, Anke Grimm (Dipl. Päd.) und Christian Voigtmann (ehem. Leiter der TS Hannover) konnten mit ihrer langjährigen Erfahrung und Qualifizierung in diesem Bereich die Fragen und Überlegungen der Teilnehmenden gezielt aufgreifen, so dass es zu einem bereichernden und intensiven Abend wurde.

### **d) Dissoziative Störung und der Umgang damit am Telefon**

Immer öfter haben wir es am Telefon mit schwer traumatisierten Menschen zu tun, die eine dissoziative Störung zeigen. Diese besser zu erkennen, sie ggf. auch gegenüber anderen Krankheitsformen abgrenzen und damit im Gespräch umgehen zu können, stand im Zentrum der Fortbildung.

Neben einem inhaltlich fachlichen Input konnten konkreten Erfahrungen am Telefon zur Sprache gebracht werden. Die Referentin Hanne Hummel (Eidg. anerkannte Psychotherapeutin Spezielle Psychotraumatherapie (DeGPT) führte

uns in diese spezielle Thematik gekonnt ein und gestaltete anhand zahlreicher Beispiele ihren Vortrag anschaulich und bewegend.

#### **e) Besuch in der Einsatzzentrale der Polizei Konstanz**

Gemeinsam mit Vertreter\*innen der Polizei gestalteten wir eine Fortbildungsveranstaltung, in der es darum ging, die Arbeit der jeweils anderen Institution besser kennenzulernen und Absprachen miteinander zu treffen, wie im Notfall vorzugehen ist. Neben der Fachlichkeit wurde damit auch die Möglichkeit geboten, verantwortliche Mitarbeiter\*innen der Polizei persönlich kennen zu lernen, um eine vertrautere und persönlichere Basis zwischen Behörde und TelefonSeelsorge zu schaffen.

Seitens der Telefonseelsorge sammelten wir Fälle/Vorkommnisse aus der Alltagspraxis, um die sich daraus ergebenden Fragen an dem Abend zur Sprache bringen zu können.

Ein Blick in die Einsatzzentrale rundete den Abend ab und machte auf anschauliche Weise die beeindruckende und effiziente Arbeit der Polizei deutlich.

#### **f) Besuch der Landesgartenschau**

Die Landesgartenschau, die 2021 in Überlingen ausgerichtet wurde, bot uns eine gute Gelegenheit für ein Miteinander in der größeren Gruppe. Die Hin- und Rückfahrt mit dem Schiff über den Bodensee rundete das gemeinsam Erlebnis ab.

### **4. Mitarbeit**

#### **4.1. Erfahrungsbericht einer ehrenamtlichen Mitarbeiterin**

Auch in diesem Jahresbericht möchten wir wieder eine ehrenamtliche Mitarbeiterin zu Wort kommen lassen, um Ihnen als Leser\*in einen tieferen und persönlicheren Einblick in die Facetten unserer Arbeit geben zu können. Es geht um die Bedeutung der Supervision im Kontext der ehrenamtlichen Tätigkeit und ihre Bedeutung für das, was die Ehrenamtlichen am Telefon wie auch online bei uns einbringen.

#### ***Was für mich die Supervision bedeutet***

*Als ich meinen Dienst bei der Telefonseelsorge vor gut zwei Jahren begann, hatte ich die Vorstellung, dass Supervision eine Art „Aufsicht“ für die Mitarbeitenden ist, wo man die Gespräche, die geführt wurden, kritisch unter die Lupe nimmt und an den Qualitätskriterien der Telefonseelsorge misst. So*

*ging ich mit großem Respekt zur ersten Supervisionsrunde in die Gruppe, in die ich eingeteilt worden war. Und durfte schon in der ersten Sitzung lernen, dass es mitnichten darum geht, die Mitarbeitenden zu beurteilen. Ich traf auf eine fröhliche und entspannte Runde von rund 10 Mitarbeitenden, bunt gemischt aus „alten Hasen“, die schon viele Jahre im Dienst sind und Neulingen wie mir, sowie einen externen ausgebildeten Supervisor, der den Abend moderierte. Gerne möchte ich hier kurz berichten, was ich in diesen zwei Jahren in der Supervision gelernt habe, warum ich sehr gerne hingehere und nach Möglichkeit keinen Gruppenabend verpasse.*

*Unsere Gruppe hat entschieden, dass wir den Abend mit einer kurzen Einstiegsrunde beginnen, wo jede/r kurz berichtet, wie es geht, was einen gerade bewegt, sei es persönlich oder im Dienst. Und jede/r sagt, ob er/sie ein Gespräch oder einen Gesprächsausschnitt aus dem Dienst besprechen möchte. Diese Runde ist uns besonders in der Corona-Zeit wichtig geworden, wo die Supervision online stattfinden musste. In dieser kontaktarmen Zeit auch unsere eigenen Sorgen zu teilen, war ganz besonders wertvoll und hat uns Halt gegeben. In dieser Runde ist auch Raum zu besprechen, dass ein Gruppenmitglied vielleicht schon länger nicht mehr da war, ob jemand dafür den Grund weiß und wer ggf. bei der Stellenleitung oder bei der Person selbst mal nachhakt. Ein Teil der Supervision ist also, sich in der Dienstgemeinschaft eingebunden und getragen zu fühlen.*

*Nach dieser Runde steigen wir in die eigentliche Supervision ein, d.h. wer sich Gedanken zu einem Gespräch macht, schildert in der Gruppe aus dem Gedächtnis heraus anonymisiert den Gesprächsverlauf und berichtet, was ihn/sie daraus bewegt, an welcher Stelle das Gespräch eine gute oder auch eine weniger gute Wendung genommen hat. Auch in der Supervision gilt der Grundsatz, dass man die Verschwiegenheit wahren muss und auch die Gruppe das Gehörte und Gesprochene nicht nach außen tragen darf.*

*Insbesondere bei Gesprächssituationen, in denen der/die Mitarbeitende das Gefühl hat, das Gespräch sei nicht „gut gelaufen“, überlegen wir gemeinsam, welche anderen Möglichkeiten es vielleicht gegeben hätte und versuchen, den Mitarbeitenden so zu entlasten, dass er das Gespräch und seinen Verlauf auch für sich gut abschließen kann.*

*Zu Beginn meiner Zeit in der Supervision dachte ich, es müssten insbesondere die ganz schweren, dramatischen Gespräche sein, die in der Supervision besprochen werden sollten, wie z.B. die Situationen, in denen Menschen gleich mehrere Schicksalsschläge auf einmal zu verkraften haben. Jetzt weiß ich, dass das nicht der Fall ist. Es gibt sie schon, diese Gespräche, die einen noch lange verfolgen und bewegen. Aber die meisten von uns warten bei solchen*

*Gesprächen nicht mehrere Wochen bis zum nächsten Supervisionsabend, sondern nehmen das Angebot der Hauptamtlichen wahr, sie zeitnah in einer Einzelsupervision zu besprechen und sie verarbeiten zu können. Manchmal gibt es dann trotzdem auch in der Gruppe noch den ein oder anderen Gedanken dazu.*

*Sehr oft geht es in der Supervision um Mehrfachanrufende, Menschen in Nöten, die regelmäßig den Kontakt zu uns am Telefon suchen, um dadurch ihren Alltag besser bewältigen zu können. Immer wieder neu sich auf den Anrufenden/die Anrufende einzulassen und auch auszuhalten, dass sich scheinbar wenig ändert und man mit der eigenen Hilflosigkeit konfrontiert wird, ist herausfordernd und wird leichter, wenn man es in der Gruppe teilt und darüber ins Gespräch kommt. So gesehen lerne ich gerade bei diesen Diskussionen in der Supervision auch sehr viel über mich selbst.*

*Wir beschließen den Abend, in dem z.B. Fortbildungswünsche zu bestimmten Themen formuliert und auch Organisatorisches thematisiert wird. So leisten die Supervisionsgruppen Verschiedenes, dienen also auch dem Zusammenhalt und der Mitsprache in der gesamten Telefonseelsorge.*

*Ich profitiere von den Supervisionsabenden in vielfacher Weise und sehe sie als einen wichtigen Beitrag zur Qualitätssicherung für unsere Arbeit – Qualität für unsere Anrufenden, aber auch für eine gesunde Haltung der Mitarbeitenden zu der herausfordernden Arbeit. Und bin sehr dankbar für dieses Angebot.*



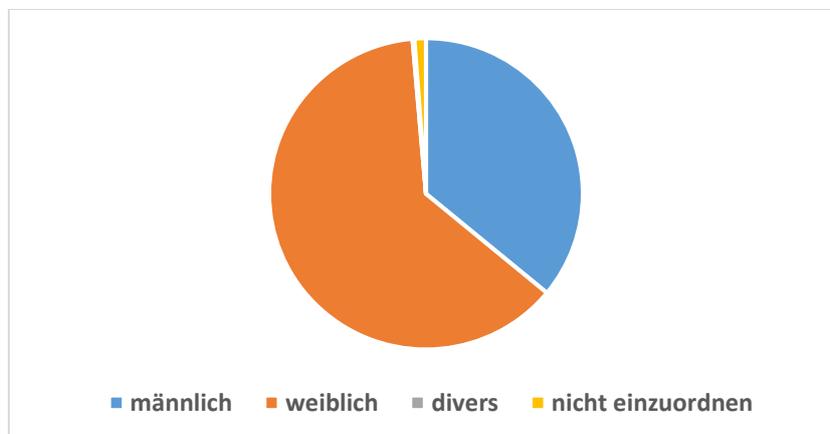
## 5. Statistik zur Seelsorge und Beratung am Telefon

Insgesamt konnten wir 9923 Kontakte im Jahr 2021 verzeichnen. Davon waren 79,40% Seelsorge- und Beratungsgespräche, deren durchschnittliche Dauer bei 23,16 Minuten lag. Je nach Beratungsanliegen dauerten manche Gespräche aber auch deutlich länger, während andere wiederum unter dem Durchschnittswert lagen.

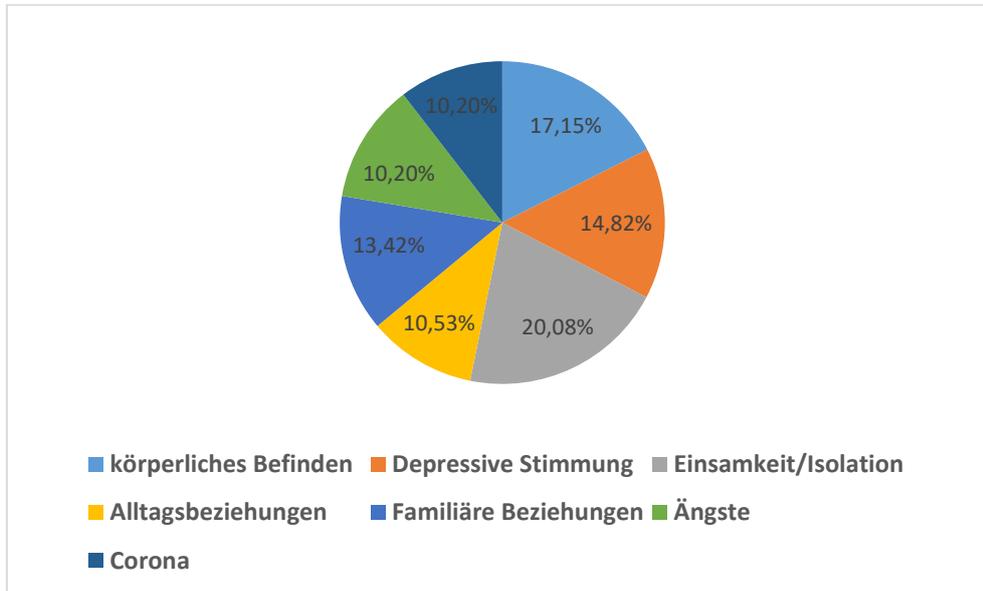
Von den Anrufern waren 36,32% männlich und 63,22% weiblich. Thematisch stand das Erleben von Einsamkeit und Isolation mit 20,08 % stark im Vordergrund, dicht gefolgt von körperlichem Befinden und familiären Beziehungen und Ängsten. Das Thema Corona wurde explizit für 10,20 % der Gespräche angegeben.

Am häufigsten suchte die Altersgruppe der 60 - 69jährigen mit 27,04% der Anrufer die seelsorgerliche Begleitung am Telefon.

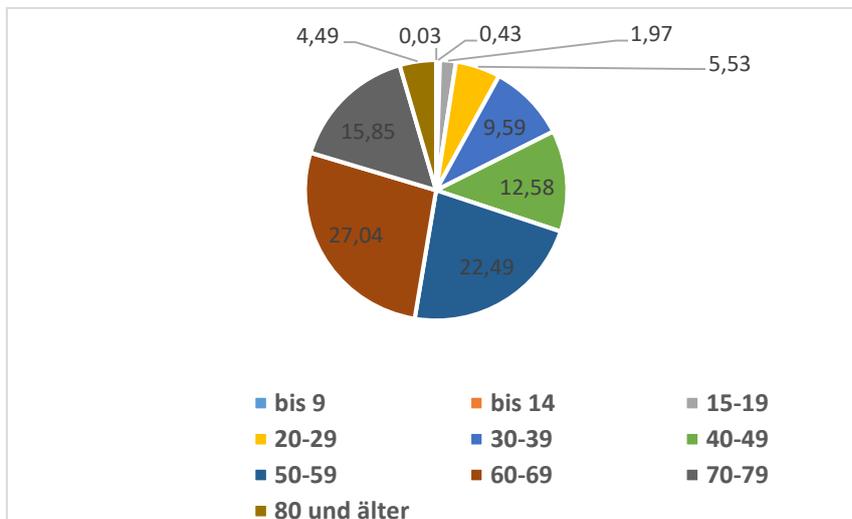
### 5.1. Geschlecht der Anrufer



## 5.2. Themen der Anrufenden



## 5.3. Alter der Anrufenden



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



Im Jahr 2021 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 längerfristigen Kontaktes mit einer einzigen Person. Nutzer\*innen können sich zu einem Zeitpunkt nehmen, um ihre Gedanken zu formulieren und sich ihre Sorgen, Nöte und Ängste von der Seele zu schreiben und haben andererseits eine(n) verbindliche(n) Ansprechpartner(in). Die für das Netz typische Darstellung virtueller Identitäten ist toolspezifisch, also nach ihren Kontexten zu betrachten (E-Mail, Foren, Chat...). Die Option auf eine virtuelle Identität bietet Randgruppen und/oder Minderheiten eine Möglichkeit, neue Horizonte zu erfahren und kann als Chance zur Selbstentwicklung genutzt werden (s. auch Kühne / Hintenberger (Hg); Handbuch Online-Beratung, S. 54ff.)

Mit einer Antwort auf eine Erstmail können die Ratsuchenden in der Regel innerhalb von 72 Stunden rechnen. 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 selbst, welche Informationen Sie unseren Seelsorgerinnen und Seelsorgern mitteilen möchten, die der Schweigepflicht unterliegen.

### 6.1. Geschlecht der Mailenden

Mehr als die Hälfte, also 57,29 %, der Mailenden waren weiblich, 35,18 % männlich und 1,51% divers. Bei 6,03 % der Mailenden war das Geschlecht nicht einzuordnen.

### 6.2. Alter der Mailenden

Im Unterschied zum Telefon nutzen nach wie vor jüngere Menschen häufiger die Beratung und Seelsorge im Internet. Im Jahr 2021 waren 43,24 % der Mailenden jünger als 30 Jahre. Die Altersklasse ab 50 Jahre suchte mit ca. 27% die Begleitung und Seelsorge per Mail. Im Vergleich zu den Vorjahren wird aber auch deutlich, dass die Mailberatung vermehrt auch von älteren Menschen genutzt wird.

### 6.3. Lebensform

Mit 39,39 % war der Anteil derer, die in einer Familie eingebunden waren, am größten. Ihnen folgte mit 35,35% die Gruppe derer, die angaben, in einer Partnerschaft zu leben, gefolgt von den Mailenden, 19,19%, die allein lebten.

### 6.4. Themen und Anlässe

Anhand untenstehender Tabelle wird deutlich, welche Themen von den Mailenden auf besondere Weise in den Fokus genommen wurden.

<b>Themen</b> (nach Häufigkeit der Nennung in Prozent sortiert)	<b>Gesamt 2021</b>
Depressive Verstimmungen, Trauer	34,17 %
Einsamkeit, Isolation	24,62 %
Familiäre Beziehungen	17,59 %
Alltagsbeziehungen	11,06 %
Ängste	11,06 %
Corona	6,03 %

## 7. Ausbildung

Im Jahr 2021 war es trotz intensiver Bemühungen leider nicht möglich die Mindestzahl für eine Ausbildungsgruppe zu erreichen. Spontan entschieden wir uns für ein stärker praxisbezogenes Ausbildungskonzept. Konkret bedeutete dies, dass die Teilnehmer\*innen zahlreiche Hospitationen wahrnahmen und somit schon gleich zu Beginn die Realität am Telefon erleben durften.

Unterstützt wurden sie von erfahrenen Mitarbeiter\*innen, die bereit waren, sich für Hospitationen und auch für die sich anschließenden Nachbesprechungen zur Verfügung zu stellen.

An Abenden und Wochenenden wurde die Zeit intensiv für theoretische Inputs genutzt, um die gemachten Erfahrungen und erlebten Gespräche auch theoretisch gut in Gesprächskonzepte einzubinden. Insgesamt eine positive Erfahrung, die auch von den Betroffenen als sehr unterstützend, abwechslungsreich und praxisnah erlebt wurde.

## **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 in diesen in jeder Hinsicht herausfordernden Zeiten mit all ihren schweren und belastenden Themen wird deutlich, wie bedeutsam und wertvoll eine fundierte Ausbildung ist. Gleiches gilt für die kontinuierlichen Fortbildungen und regelmäßigen Supervisionen, um insbesondere die schweren Themen am Telefon wie auch in der Mailberatung verarbeiten zu können aber auch, um angemessen darauf zu reagieren – mit Empathie aber auch all der gebotenen Abgrenzung.

Kostenintensiv bleibt auch eine konstante Öffentlichkeitsarbeit zur Gewinnung neuer Ehrenamtlicher. Diese Aufgabe wird von Jahr zu Jahr herausfordernder und braucht viel Präsenz in der Öffentlichkeit aber auch die Unterstützung der Gremien vor Ort. Somit bleibt 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 „was die Supervision für mich bedeutet“ eine ehrenamtliche Mitarbeiterin,

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