

“  
**JEDER  
BRAUCHT  
MAL HILFE**  
”

  
TelefonSeelsorge



0800-1110111

0800-1110222

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

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

# Jahresbericht TelefonSeelsorge Freiburg

# 2020





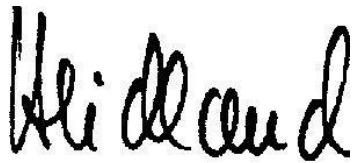
## Vorwort

*„Wissen Sie, ich habe niemanden, mit dem ich über meine Angst reden kann. Ich bin ich ganz allein...“*

Solche Sätze mussten wir 2020 öfters hören... oder anders gesagt – *durften* wir hören. Denn schon vor der Pandemie haben wir mit dem Angebot der TelefonSeelsorge Menschen in der Einsamkeit begleitet, aber jetzt konnten wir in der großen Krisenzeit 2020 das Angebot teilweise sogar verstärken, damit Anrufende oder Menschen im Chat uns ihre Not schildern konnten. So *durften* wir mit unserem Seelsorgeangebot für Junge und Alte da sein und mit ihnen ihre Not, ihre Ängste und Einsamkeit aushalten und teilen. Wir haben damit auch zu einer nicht geringen Entlastung der staatlichen und kommunalen Stellen beigetragen

Das Angebot der TelefonSeelsorge Freiburg konnte in der Pandemie und auch sonst trotz Ausgangssperren und Corona Verordnungen aufrechterhalten werden, weil in der TelefonSeelsorge über 80 ehrenamtliche Frauen und Männer auch unter diesen schwierigen Bedingungen tätig waren und sind. So sei an dieser Stelle den ehrenamtlichen Mitarbeitenden herzlich gedankt, dass sie auch unter den erschwerten Bedingungen für andere da waren und sind. Mit dem Jahresbericht 2020 geben wir einen Einblick in die Gespräche und Chats, die unsere Mitarbeitenden geführt haben und damit auch in die Sorge und Nöte der Menschen in unserer Umgebung.

Wir wünschen ihnen erhellende Einblicke in unsere letztjährige Arbeit der TelefonSeelsorge Freiburg.



Dr. Fritz Heidland, Vorsitzender



Helmut Ellensohn, Leiter

# 1. Pandemie und die Herausforderungen für die Mitarbeitenden

Mit dem ersten Lockdown im März 2020 kamen auf die TelefonSeelsorge Freiburg – wie auf alle Bereiche der Gesellschaft – ein enormer Zuwachs von Anfragen, Veränderungen und Umorientierungen zu. Als eine Beratungsstelle für Menschen in Krisensituationen war natürlich der Blick auf die Menschen, die die TelefonSeelsorge im Chat oder am Telefon in dieser Pandemie aufsuchen, besonders im Fokus. Das Besondere war aber, dass die Mitarbeitenden der TS Freiburg gleichermaßen davon betroffen waren. So haben sich aufgrund des Infektionsrisikos (v.a. auch für die Mitarbeitenden, die mit dem ÖPNV zur TS kamen) einige Mitarbeitenden vom Dienst abmelden müssen. Teilweise aus eigener Betroffenheit oder wegen Vorerkrankungen von Menschen in ihrem Haushalt. Dennoch konnte die TS Freiburg sowohl im ersten als im zweiten Lockdown das Angebot am Telefon und im Chat steigern, denn viel Mitarbeitende haben mehr Dienste als sonst belegt.



Das Bild aus der Politik – Fahren auf Sicht – hat auch für die TelefonSeelsorge gegolten. *Kreative* Lösungen mussten gefunden werden. Vor allem für die Supervisionen, die ein sehr wichtiger Bestandteil für die professionelle Arbeit der TelefonSeelsorge ist, mussten die Hygieneregeln ständig angepasst werden. Von besonders kleinen Gruppen, über Halbgruppen bis hin zur Online Supervision waren die Formate. Das Erstaunliche, speziell am Online Format war, dass wir selbst auch unsere älteren, wenig PC-affinen Mitarbeitenden dazu gewinnen und sie schulen konnten, um sich in diesem Format zu beteiligen.

Schwierig war es bei den Aus- und Fortbildungen. Auch hier wurde einiges Online angeboten. Bspw. konnte zum Thema Verschwörungstheorien eine Zoom Fortbildung stattfinden, was sehr sinnvoll war, da immer wieder Anrufende sich bei der TS melden und sehr besondere Ansichten zu der Pandemie haben. Hier war für die Seelsorgearbeit wichtig zu unterscheiden, zwischen einem Gespräch über Theorien und der dahinterliegenden Angst.

Weiter herausfordernd waren auch die Zunahme von jüngeren Menschen, die die TelefonSeelsorge aufgesucht haben. Junge Erwachsene, die auf sich zurückgeworfen wurden und teilweise in tiefe Krisen gestürzt sind. Verstärkt im Chat haben die Mitarbeitenden hier Menschen begleitet, die teilweise starke suizidale Gedanken und Absichten eingebracht haben).

Die TelefonSeelsorge ist ein anonymes Beziehungsangebot für Menschen in Not. Die Grundaussage der TelefonSeelsorge: „Wir sind für Sie da“ bringt dies zum Ausdruck. Für diesen begrenzten Zeitraum des Telefon- oder Chatgesprächs sind die TelefonSeelsorger\*innen ganz da und bieten sich als Gegenüber an – wo vielleicht sonst niemand mehr ist... Mitarbeitende, die einen solchen Dienst leisten, brauchen aber selbst stärkende Beziehungen und Begegnungen. Das war sicher einer der größten Wehmutstropfen in der ganzen Pandemie, dass die Face to Face Begegnungen auf ein Minimum reduziert waren. Auch wenn die Mitarbeiter\*innen Profis in Kommunikation über das Telefon oder den Chat sind, brauchen auch sie die direkten Begegnungen. Diese konnten 2020 leider nur in sehr minimaler Form angeboten werden. Umso mehr ist es erfreulich, dass die Mitarbeitenden gut durchgehalten haben.

## 2. Von der Kraft in der Krise

Nun sind es schon viele lange Monate, in denen das Virus Covid-19 (und seine Mutationen) die uns bis dahin bekannte Welt tiefgreifend verändert. Das Corona-Virus hat viele Menschen weltweit in eine tiefe Krise katapultiert. Viele Menschen sind in Sorge um ihre Gesundheit (oder die Gesundheit anderer), haben Existenzängste aufgrund der finanziellen Situation, leiden an sozialer Isolation, sind in besonderer Weise beruflich gefordert und/oder erleben ein Übermaß an Aufgaben und neuen Herausforderungen.

Viele Menschen leiden und erleben eine sehr krisenhafte Zeit. Das schlägt sich auch in den Telefonaten und Chats, die die Telefonseelsorge führt, nieder.

Krisen sind Ausnahmezustände. Das Erleben von „Ich“ und Welt ändert sich meist auf mehreren Ebenen radikal. In einer solchen Zeit suchen viele Menschen Unterstützung und Begleitung, die sie an 24 Stunden an sieben Tagen in der Woche auch bei der Telefonseelsorge in Freiburg finden. Dank unseren vielen ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und unserer Mitarbeiter, die auch während der Pandemie dafür gesorgt haben, dass unser Angebot an allen Tagen und in allen Nächten aufrechterhalten wurde. In Krisen kommen „alte“, bis dahin bekannte Bewältigungsstrategien an ihre Grenzen, damit verbunden sind meist starke Gefühle von Angst und Hilflosigkeit. Angst braucht Akzeptanz und es ist sinnvoll über Angst zu sprechen. Denn im gemeinsamen Gespräch erfährt diese starke Emotion Weite und Würdigung, so dass kein Platz bleibt für Enge (Enge/Angst = lat. angustus).

Kraft in der Krise gewinnen Menschen in der Verbindung und in dem Beziehungsangebot der TelefonSeelsorge, insbesondere in einer Pandemie-Zeit, in der soziale Isolation sehr schmerzhaft erlebt werden kann.

Herausforderungen sind für uns Menschen zugleich auch ein not-wendiger Entwicklungsmotor: Herausforderungen zeigen uns Situationen auf, in denen wir mit den „alten“ Rezepten scheitern. Dann entstehen oft zwei verschiedene Bewegungen im Inneren: eine Bewegung, die die Situation in der vertrauten Weise sichern und kontrollieren will. Und zugleich eine andere Bewegung, die der Sehnsucht folgend, in eine Wachstums- und Heilungsbewegung gehen will und damit Veränderung anstrebt. Im Erleben der beiden inneren Bewegungen ist ein Mensch wertvoll, der zuhört. Empathisch und wohlwollend ein offenes Ohr anbietet. Dann können eigene Ressourcen aktiviert und (wieder)entdeckt werden.



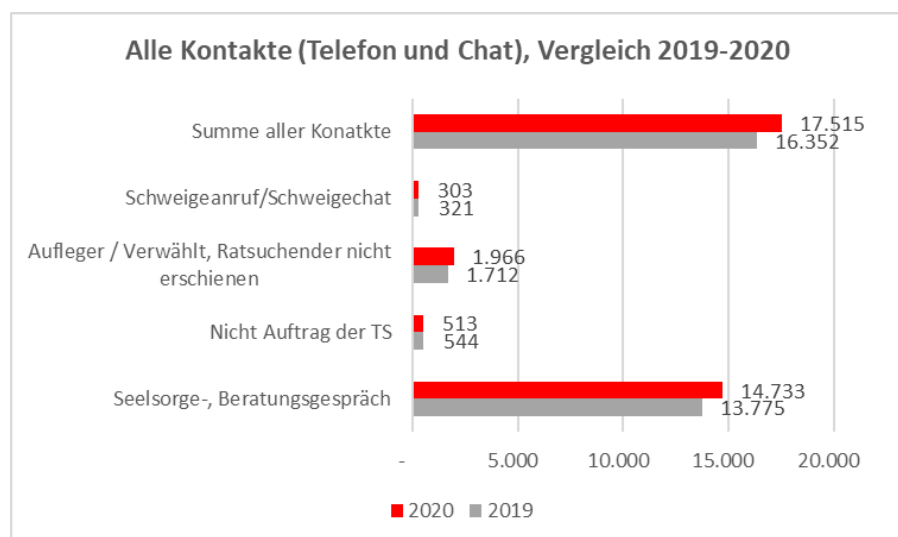
Die Gesprächsangebote, die Telefonsorge-Mitarbeiter\*innen den Anrufer\*innen, den Menschen die die TS im Chat aufsuchen, machen, sind geprägt von einer Haltung: Es ist die gesammelte, gegenwärtige und zugewandte Präsenz, die stärkt und heilsames Potential in sich trägt, so dass die Anruferin, der Anrufer oder die/der Chataufsuchende im eigenen krisenhaften Geschehen Sinn und Kraft finden kann und wieder Zugang zu den eigenen Ressourcen erfahren kann.

### 3. Präsenz der TelefonSeelsorge – Einblicke in die statistischen Erhebungen

Mit dem ersten Lockdown im Frühjahr 2020 gab es große Diskussionen, wer zuhause bleiben muss, wer auch nachts unterwegs sein darf, welche Arbeiten eher eingestellt werden sollen. Die TelefonSeelsorge war in der ganzen Pandemie Zeit über präsent, unsere Mitarbeiter\*innen sind auch nachts mit Passierscheinen in die TS Stelle gekommen und haben während der ganzen Corona Krise das 24 Stunden Angebote aufrechterhalten. In der Zeit gab es auch immer wieder Diskussionen, ob die TelefonSeelsorge nicht auch von zuhause aus arbeiten könnte. Doch gerade nach schweren und belastenden Gesprächen sowohl am Telefon, als auch im Chat ist es notwendig, dass es für die Mitarbeitenden eine klare Trennung zwischen privatem Bereich und der Seelsorgearbeit gibt.

Der volle Dienstplan und das teilweise erweiterte Angebot der Mitarbeitenden in der Pandemie haben gezeigt, dass die TelefonSeelsorge gerade in der Not für viele Menschen da war.

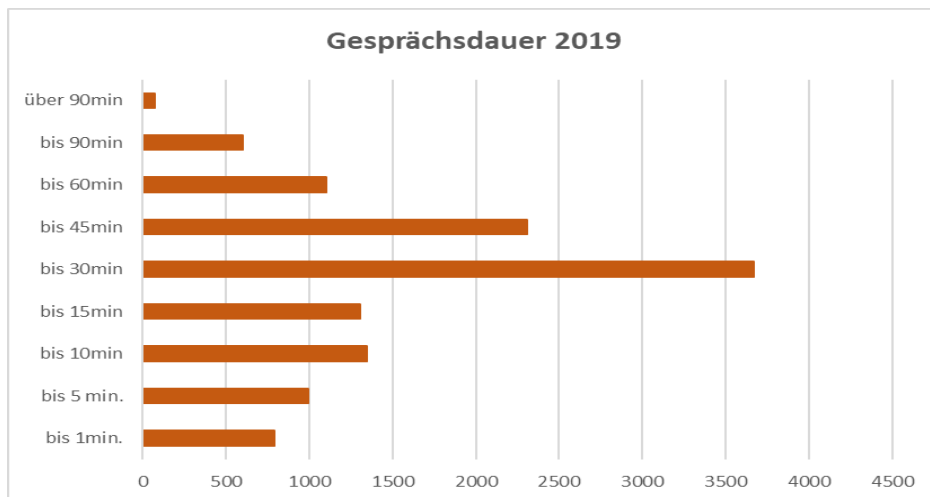
Wir haben im Vergleich zum Jahr 2019 insgesamt einen vergleichsweise hohen Zuwachs von 1.000 Seelsorgegesprächen. Zum einen ist das auf das verstärkte Angebot unserer ehrenamtlichen Mitarbeitenden zurückzuführen, aber auch auf den hohen Gesprächsbedarf der Menschen, die die TS aufgesucht haben.



#### Art des Kontaktes – Telefon und Chat

	2020		2019	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
Seelsorge-, Beratungsgespräch	14.733	84,12%	13.775	84%
Nicht Auftrag der TS	513	2,93%	544	3%
Aufleger / Verwählt im Chat nicht erschienen	1.966	11,22%	1.712	10%
Schweiganruf/Schweigechat	303	1,73%	321	2%
Summe aller Kontakte	17.515	100,00%	16.352	100%





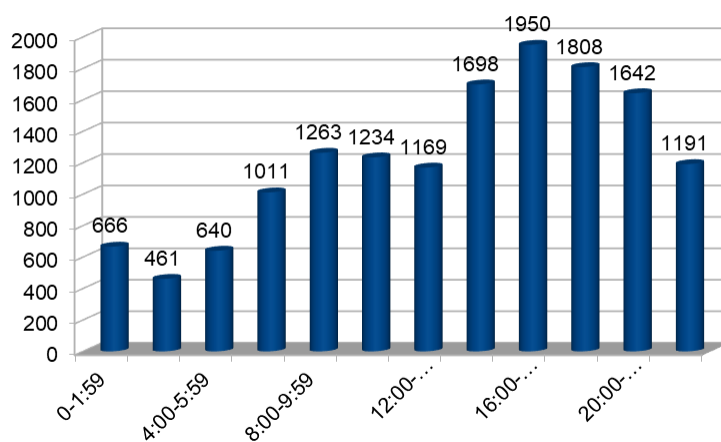
Wir hatten neben der gestiegenen Anzahl von Gesprächen im Chat und am Telefon, auch eine höhere durchschnittliche Dauer der Gespräche von 25:55 Minuten. Dies zeigt, dass vermutlich in der Pandemie, durch die höherer Einsam-

keit, auch ein größerer Redebedarf zu vermuten ist.

Das Balkendiagramm zeigt aber auch deutlich, dass es eine erhebliche Anzahl von Gesprächen gab, die länger gedauert haben

Der Blick in die Statistik zeigt auch nachdrücklich, dass der Bedarf an Gesprächsangeboten gerade in den Nachmittags- und Abendstunden sehr gut angenommen wird. Die Telefon-

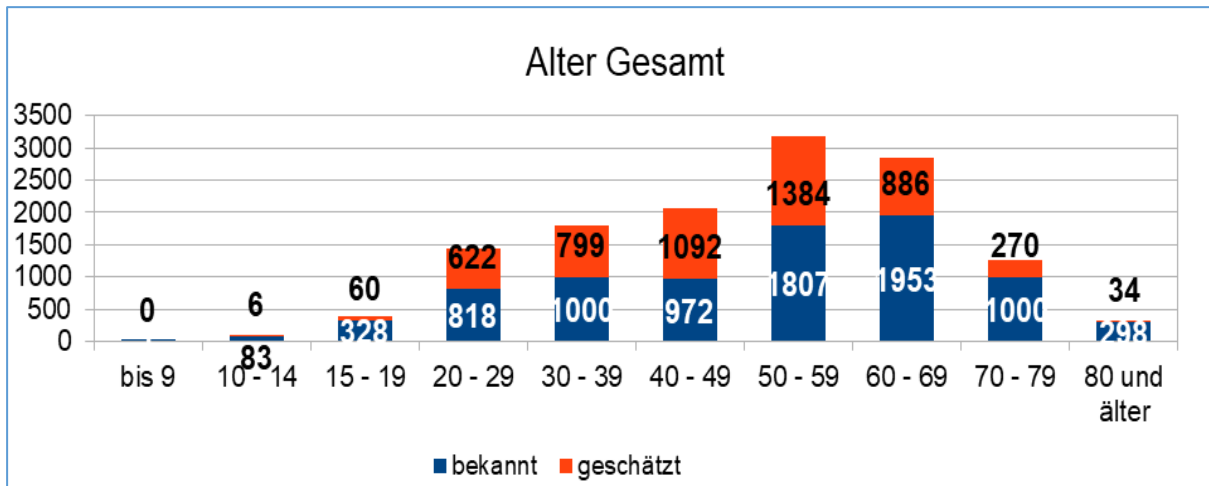
Uhrzeit Telefon und Chat



seelsorgeangebot für Menschen in Krisensituationen angeboten. Selbst in den Nachtstunden ab 0.00 Uhr steht das Telefon in der Regel nie still.

Eine erschreckende Beobachtung ist die Zunahme von jungen Menschen, die sich an die TelefonSeelsorge gewandt haben. Waren es 2019 im Altersspektrum zwi-

schen 20 und 29 Jahren 1.137 junge Menschen, waren es 2020 zwar fast nur 300 Menschen mehr, insgesamt 1.440. Doch dass schon hinter jedem dieser noch jungen Erwachsenen jeweils eine Krise steckt, ist erschütternd. Die Corona Krise hat diesen Personenkreis in Situationen des Alleinseins und der Einsamkeit geworfen. Aus den Telefon- und Chatgesprächen wissen wir, dass hierdurch auch viele in besondere psychische Not geraten sind und auch teilweise starke suizidale Gedanken und Absichten geäußert haben. Gerade in diesen Situationen war die Tatsache, dass ein\*e Seelsorger\*in sich die Not der/des Hilfesuchenden zuerst einmal anhört, empathisch mitgeht und dann gegebenenfalls gemeinsam nach Wegen der Linderung zusammen mit der/dem Anrufenden sucht.



Die Altersstatistik zeigt das ganze Spektrum der Menschen, die bei der TelefonSeelsorge landen. Das höhere Alterssegment ist stärker am Telefon zu finden, doch auch im Chat ist die Altersspanne bis zu den 60-er Jahren zu finden

#### 4. Was die Menschen bewegt, die die TelefonSeelsorge aufsuchen

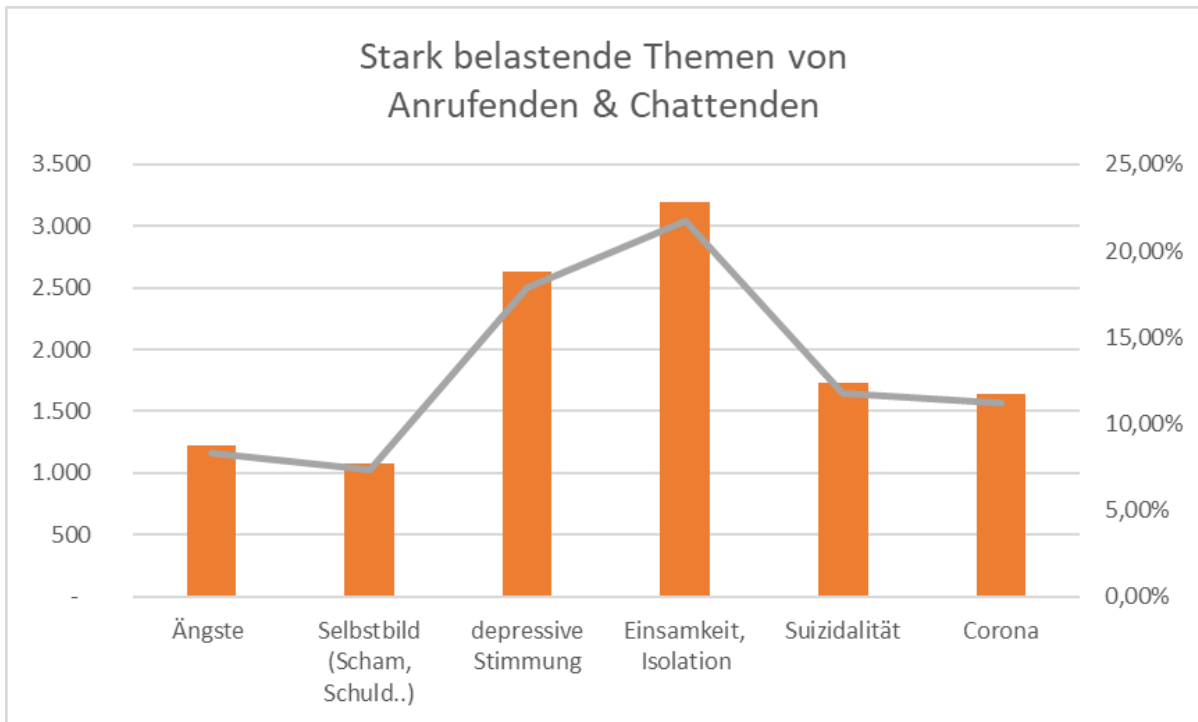
Die Vielfalt der Themen sowohl am Telefon als auch im Chat ist bei der TelefonSeelsorge enorm. Auch langjährige Mitarbeitende berichten in den regelmäßigen Supervisionen davon, dass es Lebens- und Krisenthemen von Anrufernden, als auch im Chat gibt, die immer wieder neue, unvorhersehbare und teilweise auch alarmierende Einblicke in das Leben von Menschen offenbaren.

Erkennbar verstärkt – vermutlich bedingt durch die Corona Pandemie – sind Ängste, Einsamkeit und suizidale Gedanken. Diese Themen sind in der Arbeit der TelefonSeelsorge durchaus nicht fremd, aber die Schwere, mit der sie Menschen schildern hat zugenommen. Was sich nicht in Zahlen ausdrücken lässt, sind die Erfahrungen der Mitarbeitenden. So berichten sie von einer *Intensivierung der Themen*. Die Einsamkeit ist für die Menschen in vielen Gesprächen belastender als sonst und auch die depressiven Stimmungen *gehen tiefer*.

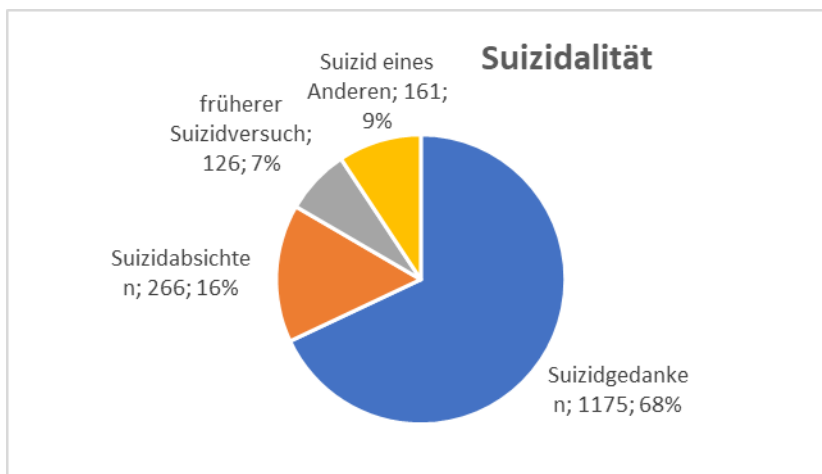


Seit März 2020 wurde in der Statistik auch erfasst, wenn Menschen ihre Gespräche in Zusammenhang mit Corona gebracht haben. Dabei war die Bandbreite sehr groß: von der Klage über die Einschränkungen, der existentiellen Angst vor Jobverlust bis hin zu suizidalen Gedanken.



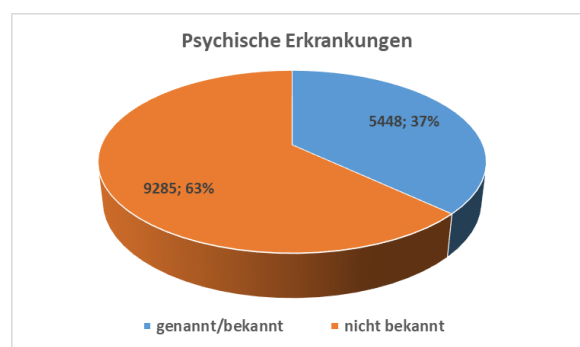


Anzahl (in absolutem und prozentalem Anteil) der Nennungen aller Gespräche



Da Suizidalität ein Kernthema der Telefon-Seelsorge ist und es auch eines der ausschlaggebenden Gründe für die Gründung der TelefonSeelsorge-Stellen weltweit war, werden diese Zahlen differenzierter erfasst. Denn sowohl in der Ausbildung der Mitarbeitenden, als auch in Fortbildungen wird dieses

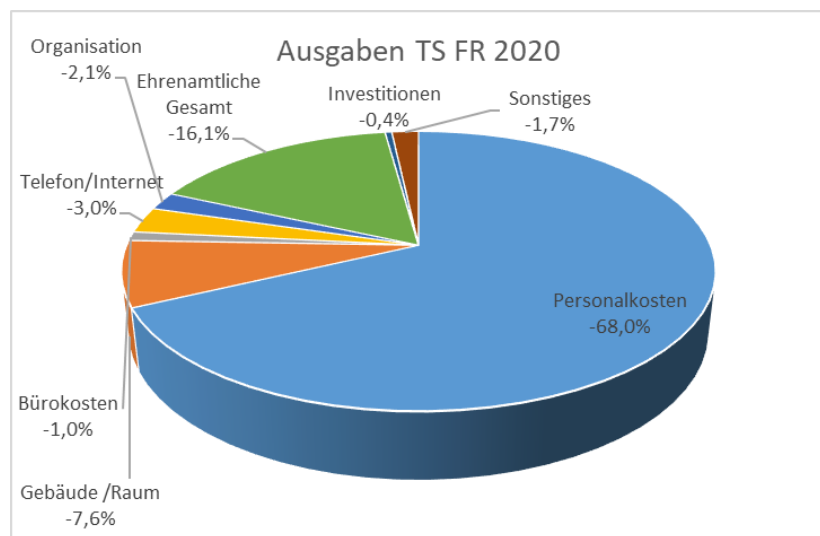
Thema und der hilfreiche Umgang für die Seelsorger\*innen immer neu bedacht und geschult. Entsprechend auch der wissenschaftlichen Erhebungen im Bereich Suizid, ist der Weg zum Suizid – gerade bei Erwachsenen ab dem mittleren Alter – ein längerer. So drückt sich dies auch in der TelefonSeelsorge aus, dass 68% der Gespräche, in denen Suizid thematisiert wird, die Gedanken um Suizid sind. Es waren allerdings auch 266 Gespräche am Telefon und im Chat, bei denen die Menschen von konkreten Suizidabsichten berichteten. Diese Gespräche sind für die Mitarbeitenden besonders herausfordernd, da diese Menschen teilweise schon entschlossen sind und eine Art *Abschlussgespräch* suchen.



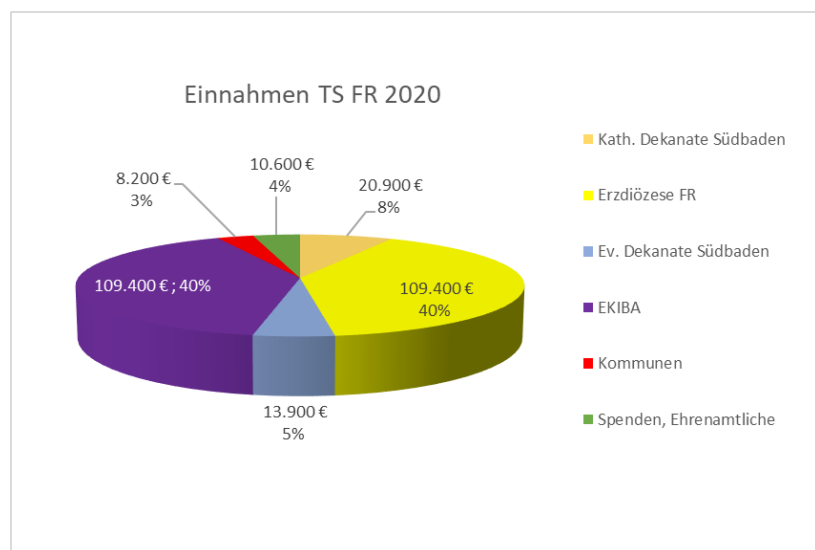
Eine stetige Größe unter den Menschen, die TelefonSeelsorge aufsuchen, sind die Menschen, die unter psychischen Erkrankungen leiden. 37% (5.448) Menschen sprachen davon, dass sie psychisch erkrankt sind. Für viele, unter derartigen Symptomen leidende Anrufer und Ratsuchende im Chat, ist die TelefonSeelsorge gerade nachts und am Wochenende eine der einzigen Anlaufstellen. Denn immer wieder berichten die Anrufer auch davon, dass ihre Angehörigen und Nahestehenden ihre Not nur noch schlecht ertragen können. Gerade in diesen Situationen ist es wichtig, dass sie dann jemanden antreffen, der ihnen zuhört oder im Chat Aussagen liest – denn das Gefühl des Verstandenwerdens ist für das Dasein des Menschen fundamental.

## 5. Finanzen

Die TelefonSeelsorge ist eine kirchlich-soziale Einrichtung, die wirtschaftlich denken und handeln muss und will. Da das kostenlose Hilfs- und Unterstützungsangebot – die Seelsorge am Telefon und im Chat – für Menschen von Menschen in Krisen ist, sind die beiden Hauptausgabeposten auch für Menschen. Über die Hälfte (68%) der Kosten entstehen durch das hauptamtliche Personal, welches für die Organisation und v.a. auch für die Aus- und Fortbildung/Supervision eingestellt ist. Der zweite große Posten, der gut 16% der Ausgaben umfasst, kommt den ehrenamtlichen Seelsorger\*innen in ihrer konkreten Arbeit zugute. Leider mussten wir im Jahr 2020 notgedrungen, durch die Corona Pandemie bedingt, einige Fortbildungsveranstaltungen und v.a. auch die Wochenendtagung absagen, was zu einem außerplanmäßigen geringeren Kostenaufwand im Bereich Ehrenamt führte. Der Gesamthaushalt der TelefonSeelsorge Freiburg umfasste 2020, ebenso pandemiebedingt, ein geringeres Volumen als sonst, von knapp 280.000 €.



Der zweite große Posten, der gut 16% der Ausgaben umfasst, kommt den ehrenamtlichen Seelsorger\*innen in ihrer konkreten Arbeit zugute. Leider mussten wir im Jahr 2020 notgedrungen, durch die Corona Pandemie bedingt, einige Fortbildungsveranstaltungen und v.a. auch die Wochenendtagung absagen, was zu einem außerplanmäßigen geringeren Kostenaufwand im Bereich Ehrenamt führte. Der Gesamthaushalt der TelefonSeelsorge Freiburg umfasste 2020, ebenso pandemiebedingt, ein geringeres Volumen als sonst, von knapp 280.000 €.



Der Großteil wurde durch Kirchensteuermittel der Erzdiözese Freiburg und der Evangelischen Landeskirche Baden (je 40,2%) eingebracht.

Weitere kirchliche Unterstützung erfuh die ökumenische TelefonSeelsorge Freiburg durch Zuschüsse der evangelischen (5,3%) und katholischen (7,7%) Dekanate in Südbaden. Die öffentliche Förderung betrug 3% und weitere 4% der Gesamtkosten konnte die TS Freiburg durch Spenden ausgleichen. Bei den Spenden kam und kommt ein Großteil durch die ehrenamtlichen Mitarbeitenden, die die ihnen zustehenden Fahrtkosten spenden und des Weiteren von der Badischen Zeitung und der Sparkasse

Wir danken unseren Trägern und allen Menschen, die die TS finanziell unterstützen, für ihren wertvollen Beitrag. Spenden, die die TS Freiburg erreichen, werden u.a. für die Aus- und Fortbildung der ehrenamtlichen Mitarbeitenden eingesetzt.

## 6. Träger der TelefonSeelsorge Freiburg

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

## 7. Verantwortliche Personen

### Vorstand der TelefonSeelsorge Freiburg

Dr. Fritz Heidland	1. Vorsitzender
Stadtdekan Christoph Neubrand	Stellvertretender Vorsitzender
Markus Becker	Vorstandsmitglied
Franz Himmelsbach	Vorstandsmitglied
Irmtrud Lutterbach	Vorstandsmitglied
CS	Vertreterin der ehrenamtlichen Mitarbeiter
GK	Vertreter der ehrenamtlichen Mitarbeiter

### Hauptamtliche Mitarbeiter\*innen

Helmut Ellensohn	Leiter
Martina Kopf	Stellvertretende Leiterin
Dr. Sandra Michels	Psychologische Fachkraft
Astrid Ganter	Sekretariat, Assistenz der Geschäftsführung

## 8. 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

## TelefonSeelsorge Freiburg im Netzwerk der bundesweiten TelefonSeelsorge



Von Westerland bis Lörrach und von Aachen bis Frankfurt / Oder

- 105 Stellen deutschlandweit
- 7.500 geschulte Ehrenamtliche
  - 1,2 Mio. Anrufe jährlich
  - 24/7 am Telefon erreichbar
  - Online im Chat und per Mail
- Und über die App „Krisen Kompass“ der TelefonSeelsorge

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

0800 / 111 0 111

–

0800 / 111 0 222

–

116 123