

Jahresbericht 2021



TelefonSeelsorge®

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.
*Christliche Telefonseelsorge
Regionalstelle Chemnitz*

Abt. Lebensberatung **TelefonSeelsorge**

0371/ 4046434

ts@stadtmission-chemnitz.de

www.stadtmission-chemnitz.de

Geschäftsstelle

Glockenstraße 5-7

09130 Chemnitz

0371/ 4334 0

info@stadtmission-chemnitz.de

www.stadtmission-chemnitz.de

0800.1110111 | 0800.1110222 | 116.123
www.telefonseelsorge.de

Inhalt

Vorbemerkung.....	3
1 Mitarbeitende TS Chemnitz	3
1.1 Ehrenamtlich Mitarbeitende.....	3
1.1.1 Weiterbildungen/Treffen	3
1.1.2 Supervision	4
1.1.3 Sprecherkreis.....	4
1.1.4 Ausbildung	4
1.2 Hauptamtlich Mitarbeitende.....	5
1.2.1 Weiterbildung	5
1.2.2 Supervision	5
1.2.3 Vernetzung.....	5
2 Das Hilfsangebot	6
2.1 Allgemeines zum Telefondienst/Chatdienst.....	6
2.1.1 TS Chemnitz im Verbund	6
2.1.2 Geleistete Dienste.....	6
2.2 Auswertung Telefon	6
2.2.1 Zahl der Anrufe	6
2.2.2 Die Anrufenden	8
2.2.3 Die Gesprächsthemen.....	9
2.3 Auswertung Chat.....	9
2.3.1 Mitarbeitende	9
2.3.2 Chatberatung	9
2.4 Fazit.....	11
3 Ausblick	11

Wird gefördert durch die Stadt Chemnitz



Gefördert durch



Titelbild: Heiko Stein, pixabay

Vorbemerkung

Auch 2021 wurde zu einem großen Teil von der Pandemie bestimmt. Altbewährte Abläufe mussten geändert und angepasst werden, um wie gewohnt den Dienst am Telefon für die Anrufenden sicherstellen zu können. Für das Berichtsjahr ist diese Herausforderung gelungen, auch wenn sie viel Kraft gekostet hat.

1 Mitarbeitende TS Chemnitz

1.1 Ehrenamtlich Mitarbeitende

Zum Stichtag 31.12.2021 waren in der TelefonSeelsorge Chemnitz 51 Frauen und Männer ehrenamtlich tätig.

5 Mitarbeitende beendeten 2021 ihren Dienst aus persönlichen Gründen, nach z.T. bereits längerer Dienstpause. Die Gründe waren z.B. schwere Erkrankung und veränderte Lebensplanung.

Die ehrenamtlich Mitarbeitenden verteilen sich auf folgende Altersgruppen:

	Unter 30	30 – 40 J	41 – 60 J	61 – 70 J	Über 70
Frauen	0	0	13	13	8
Männer	0	1	7	3	6
Gesamt:					51

20 Mitarbeitende sind bereits 10 Jahre und länger in diesem Ehrenamt tätig.

23 Mitarbeitende sind zwischen 3 und 10 Jahren tätig.

8 Mitarbeitende wurden bereits z.T. unter den Bedingungen der Pandemie ausgebildet und sind jetzt 1-2 Jahre tätig.

Die lange durchschnittliche Verweildauer in diesem Ehrenamt lässt darauf schließen, dass es sich um eine Tätigkeit handelt, die gern ausgeübt und gut begleitet wird.

1.1.1 Weiterbildungen/Treffen

Weiterbildungen wurden mit sehr guter Beteiligung online angeboten:

Was?	Wann?	Wo?	Teilnehmende
Betrunken, bekifft und voll drauf – und dann reden (Thema Sucht)	30.03.2021	online	15
Beauftragungsgottesdienst	27.08.2021	Chemnitz	28
Schulung für den Umgang mit TSIntern (Webplattform)	27.10.2021	Chemnitz, Präsenzveranstaltung	5
Gesprächsbedarf zum Thema „Suizid“	23.11.2021	online	19

1 Mitarbeiterin nahm an einem überregionalen Fachtag in Reichenbach teil.
1 Mitarbeiterin besuchte die Veranstaltung „25 Jahre TS online“ in Bochum.

Am 27.08. konnten im Rahmen eines Gottesdienstes **8 Mitarbeitende zum Dienst beauftragt** werden – davon 6, die zum größten Teil per Webkonferenz ausgebildet wurden.

Die Weiterbildung „Gesprächsbedarf zum Thema Suizid“ im November wurde kurzfristig als Reaktion auf einen aktuellen Suizidfall in Chemnitz angeboten. Die Zahl der TN (19) zeigt, wie nötig dieses Angebot war.

Sowohl das Sommerfest als auch die Vollversammlung mit Neujahrsempfang bzw. Jahresschlussgottesdienst fielen leider der pandemischen Situation zum Opfer. Diese Treffen wurden von den ehrenamtlich Mitarbeitenden schmerzlich vermisst.

1.1.2 Supervision

5 TS-interne SV-Gruppen trafen sich regelmäßig von Januar – Dezember. **1 neue** Gruppe wurde mit den im August zum Dienst Beauftragten gebildet. Die insgesamt 6 Gruppen werden von 3 Honorarkräften bzw. ehrenamtlichen Gruppenleiterinnen und von einer Fachkraft der Stadtmission Chemnitz geleitet. Die Gruppengröße wurde vorsorglich auf max. 10 TN reduziert – dennoch konnten aufgrund bestehender Kontaktbeschränkungen die meisten Gruppen nicht in Präsenz stattfinden. In der Regel fand die **Supervision als Webkonferenz** statt, eine Gruppe traf sich per **Telefonkonferenz**.

Hervorzuheben ist hier die Bereitschaft fast aller ehrenamtlich Mitarbeitenden, sich auf diese Form der Fallbesprechung einzulassen. Als Feedback derjenigen, die Seelsorge- und Beratungsdienste am Telefon leisten, kann festgehalten werden:

- Auch per Web- und Telefonkonferenz ist, mit einiger Übung, eine intensive Fallbesprechung möglich.
- Auf längere Sicht hin ist jedoch eine Entfremdung in den Gruppen die Folge.
- Seelsorge am Telefon und per Chat erfolgt allein und in hoher Eigenverantwortung – der Wegfall von Supervision in Präsenztreffen wird als zusätzliche Vereinzelung empfunden.
- Supervision per Web und Telefonkonferenz wird von den TN nach wie vor als „Ersatz“ beschrieben.

1.1.3 Sprecherkreis

Jede Supervisionsgruppe wählt eine/n Gruppensprecher/in für dieses Gremium. Aufgabe der Sprecher/innen ist es, Anliegen der Ehrenamtlichen an die Leitung der Stelle zu kommunizieren und Informationen der Leitung in die Gruppe weiterzugeben. Der Sprecherkreis tagte zu **6 Terminen** per Webkonferenz.

1.1.4 Ausbildung

Der Ausbildungskurs startete im November 2020 mit 8 Teilnehmenden. 2 Männer beendeten die Teilnahme im Verlauf aus persönlichen Gründen.

3 Frauen und 3 Männer konnten den Ausbildungskurs im Sommer beenden und wurden im August für den Dienst in der TelefonSeelsorge Chemnitz **beauftragt**, gemeinsam mit den 2 Frauen vom Kurs 2019/20. Der Start des neuen Kurses wurde

von Oktober 2021 auf Januar 2022 verschoben, um mehr Zeit für die Gewinnung von Interessierten zu bekommen.

Wenn Mitarbeitende den Dienst beendeten, dann nicht aus Unzufriedenheit mit der Tätigkeit, sondern aufgrund ihres Alters und/oder aus gesundheitlichen Gründen. Die Altersstruktur legt nahe, dass das auch zukünftig Hauptgründe für die Beendigung der Tätigkeit sein werden. Daher müssen Öffentlichkeitsarbeit und Ausbildung neuer ehrenamtlich Mitarbeitender stets im Fokus bleiben.

1.2 Hauptamtlich Mitarbeitende

	Funktion	Stellenanteile in VZÄ
Ciesielski, Iris	Leitung	1. Jan – 28. Feb: 0,725
		1. März – 31. Dez: 0,85
Herrmann, André	Fachkraft	1. Jan – 28. Feb.: 0,275
		1. März – 31. Dez: 0,125
Sporbert, Susan	Sekretariat/Verwaltung	1. Jan – 31. März: 0,25

1.2.1 Weiterbildung

Die Stellenleiterin nahm am (digitalen) Jahrestreffen der TS-LeiterInnen Deutschland teil. Außerdem besuchte sie eine 2tägige WB mit dem Thema „Unbedingt radikal. Vom Umgang mit politischem Extremismus, religiösen Fundamentalismus und Verschwörungsdenken in Beratung und Therapie“.

1.2.2 Supervision

Im Berichtsjahr nahm die Stellenleiterin regelmäßig an der internen Fallbesprechung (i.d.R. monatl., je 2h) des Teams der Lebensberatungsstelle teil. An der GruppenSV der sächsischen TS-LeiterInnen (1 Treffen präsent, 2 Treffen online) nahm sie ebenfalls teil.

1.2.3 Vernetzung

Veranstaltungen zu Vernetzung auf regionaler und überregionaler Ebene:

- Gemeindeveranstaltung zum Thema „Tabuthema Suizid“
- Welttag der Suizidprävention – Veranstaltung in St. Jakobi, Chemnitz, gemeinsam mit der Ev. Forum, dem KJT (AWO) und dem Verein AGUS
- Information über die Arbeit im Chat (für Beratungsfachkräfte des DRK)
- Ausbildung von ehrenamtlich Mitarbeitenden für den Chat in der TS Potsdam

Regelmäßige Treffen fanden mit den Kolleg/inn/en der Kooperationsgemeinschaft TS Südwestsachsen sowie den TS-Stellen der Region Ost statt.

Die Stellenleiterin vertritt auf Bundesebene als gewählte Vertreterin die Stellen der „Region Ost“ in der Fachgruppe „Chat“. Außerdem ist sie Diözesanbeauftragte für das Bistum Dresden-Meißen im Dachverband der Bundesebene.

2 Das Hilfsangebot

2.1 Allgemeines zum Telefondienst/Chatdienst

2.1.1 TS Chemnitz im Verbund

TelefonSeelsorge als kostenfreies, deutschlandweites Angebot, richtet sich an Menschen in psychischen Not- und Krisensituationen – und das 24 Stunden pro Tag.

In der übergeordneten Struktur des Dachverbandes ergab sich im Berichtsjahr eine wichtige Änderung: „Katholische Konferenz“ und „Evangelische Konferenz“ als Dachverbände bilden zukünftig den „TelefonSeelsorge Deutschland e.V.“. Auf die praktische Arbeit in der TS Chemnitz hat das keine unmittelbare Auswirkung – die sächsischen TS-Stellen arbeiten ohnehin bereits als ökumenische Stellen.

Auf sächsischer Ebene ist die TS Chemnitz vor allem in die Kooperationsgemeinschaft TS Südwestsachsen eingebunden.

In Chemnitz gehen in erster Priorität Anrufe aus dem eigenen Einzugsgebiet (Chemnitz und Umland) ein. Bei freien Kapazitäten werden über die Verbundschaltung Anrufe aus anderen Gebieten Sachsens, sehr selten auch deutschlandweit, zugeschaltet.

Seit 2018 bietet die TS Chemnitz auch Hilfe für Ratsuchende per Chat an. Die Mitarbeit erfordert eine zusätzliche Ausbildung der Ehrenamtlichen.

2.1.2 Geleistete Dienste

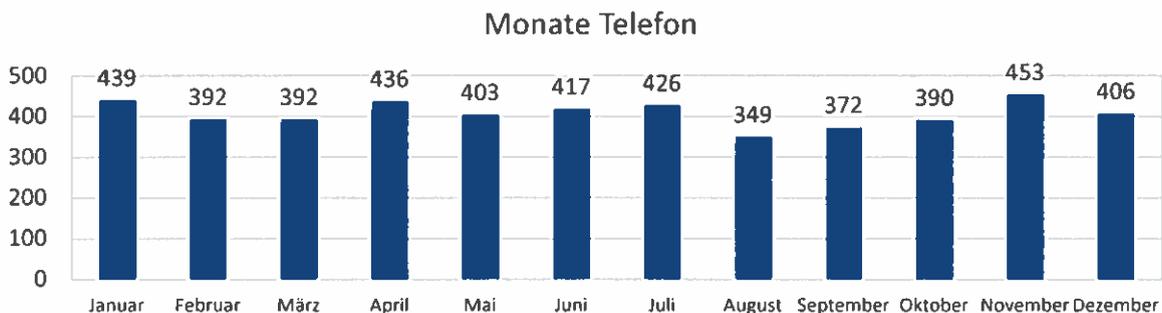
Der Stellenverbund TS SWS sichert die telefonische Gesprächsbereitschaft auf 2 Leitungen 24 Stunden am Tag ab. Chemnitz übernimmt dabei die Zeit vom 1. bis zum 19. jeden Monats (je 24h). Das sind im Jahr 5.232 Stunden, die auf Schichten zu je 4h aufgeteilt werden. Geleistet wurden **4.600** Stunden.

Es gibt Dienste, die kurzfristig wegen Erkrankung des Mitarbeitenden ausfallen. Aber hauptsächlich sind es Nachtdienste zwischen 2 und 6 Uhr, die leider oft unbesetzt blieben. Diese Dienste sind für Ehrenamtliche eine ganz besondere Herausforderung. Da das Gesprächsaufkommen in der Nacht nicht so hoch ist wie tagsüber, sollte die Überlegung zukünftig auch dahin gehen, wie die Kräfte in der sächsischen Verbundschaltung gebündelt werden können.

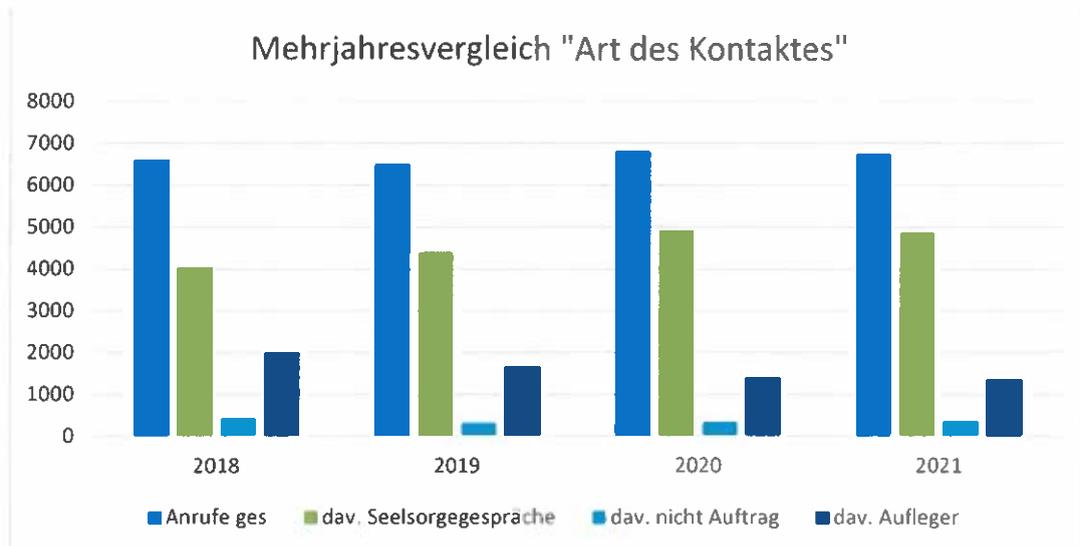
2.2 Auswertung Telefon

2.2.1 Zahl der Anrufe

Insgesamt nahmen die Mitarbeitenden 6.751 Anrufe entgegen (Vorjahr: 6.812). Davon waren **4.875 Seelsorge- und Beratungsgespräche** (Vorjahr: 4.926).



Im November waren die meisten Anrufe zu verzeichnen, im August die wenigsten.
Die Anzahl der Seelsorgegespräche (grün) liegt geringfügig unter der des Vorjahres, jedoch deutlich höher als in den Jahren zuvor.



Die Rubrik „nicht Auftrag der TelefonSeelsorge“ kennzeichnet missbräuchliche bzw. Testanrufe. Diese Anrufe sind im Verlauf der letzten zehn Jahre spürbar zurückgegangen und spielen kaum noch eine Rolle. Anrufe, die sofort nach Gesprächsbeginn vom Anrufenden beendet werden, sind ebenfalls kontinuierlich weniger geworden.

Es gibt viele Menschen, die wiederholt bis häufig die kostenfreie Rufnummer wählen, in der Hoffnung auf ein hilfreiches Gespräch. Zum einen lädt die Niedrigschwelligkeit des Angebotes sicher zum häufigen Kontakt ein. Zum anderen ist das regelmäßige Gespräch am Telefon für manche Menschen, z.B. solche mit Mobilitätseinschränkung durch Alter und/oder Erkrankung, ein Fenster zur Außenwelt. Ein Gespräch mit einem Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge verleiht dem Tag Struktur und wird zum Ritual. Dies trifft in einer Zeit der bewussten und notwendigen Einschränkung von sozialen Kontakten in besonderem Maße zu.

Anruhfrequenz	2020	2021
Erstanruf	560	626
Wiederholt	3082	3141
nicht einzuordnen	1284	1108
SUMME	4926	4875

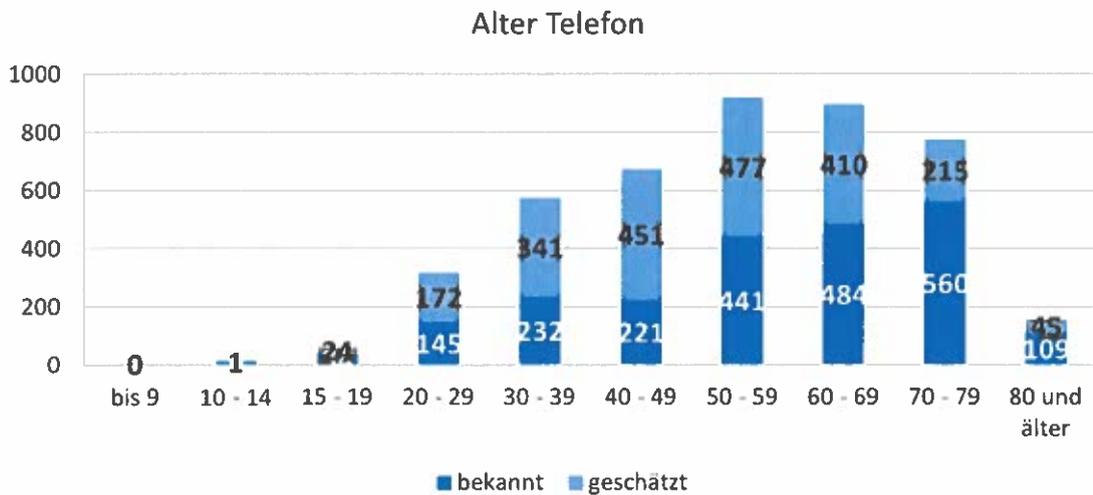
Auch ein Gespräch von wenigen Minuten kann in diesen Fällen tröstlich und hilfreich sein.

Zur **Dauer der Gespräche**: Die meisten Gespräche (27%) dauerten 15 - 30 min, die durchschnittliche Dauer aller Gespräche lag bei 27 Minuten.

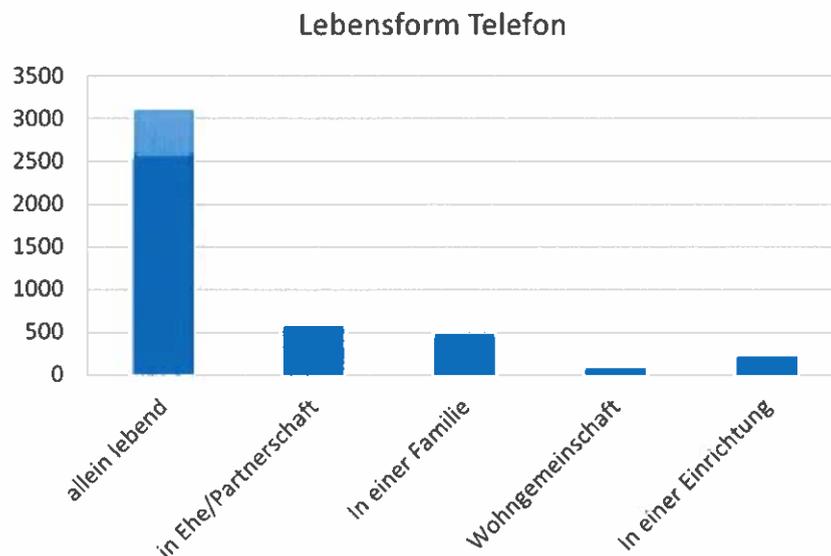
2.2.2 Die Anrufenden

Kein Anrufer wird nach persönlichen Daten gefragt. Manchmal ergeben sich Angaben zur Lebenssituation aber aus dem Gespräch, dort erfolgt die Angabe unter „bekannt“. Wo das nicht der Fall ist, erfolgt die Angabe unter „geschätzt“.

Besonders Menschen ab einem Alter von 50 Jahren nutzten das Angebot. Die größte Gruppe derer, bei denen das Alter „bekannt“ ist, waren 70-79 Jahre alt.



Der bei weitem überwiegende Teil der Anrufenden lebte allein. Auch hier erfolgt die Unterteilung in bekannte (dunkelblau) und geschätzte (hellblau) Angaben.



Etwas mehr als 1/3 der Anrufenden (34%) waren männlichen, ca. 65% weiblichen Geschlechts. Die Angabe „divers“ erfolgte in weniger als 1% der Anrufe.

27% der Anrufenden teilten im Gespräch mit, an einer **diagnostizierten psychischen Erkrankung** zu leiden.

In ca. **8%** der Gespräche wurden **suizidale Gedanken, Absichten oder Erfahrungen** geäußert.

2.2.3 Die Gesprächsthemen

Für jedes Telefonat werden in der Dokumentation 3 Themen gewählt, die hauptsächlich angesprochen wurden. Wie im vergangenen Jahr, wenn auch nicht mehr ganz so deutlich, nahm das Thema „Einsamkeit“ dabei den Spitzenplatz ein.

Einsamkeit, Isolation	20,59%
Körperl. Befinden (Beschwerden, Erkrankungen, Behinderungen)	20,21%
Familiäre Beziehungen	16,25%
Depressive Stimmung	13,82%
Ängste	11,71%
Corona	7,28%

Das Thema „Corona“ wurde als aktuelles Thema meist nur dann angekreuzt, wenn die/der Anrufende *hauptsächlich* deswegen zum Telefonhörer gegriffen hatte. Darüber hinaus spielten auch Ärger, Verzweiflung und Ratlosigkeit angesichts der andauernden pandemischen Situation eine Rolle – dies taucht unter dem Begriff „Ärger, Aggression“ (6%) und „Stress, emotionale Erschöpfung“ (9%) mit auf. Die Ehrenamtlichen sprachen im Rahmen von Entlastungsgesprächen häufig an, dass die Themen am Telefon insgesamt ernster und schwerer geworden seien als in den vergangenen Jahren.

2.3 Auswertung Chat

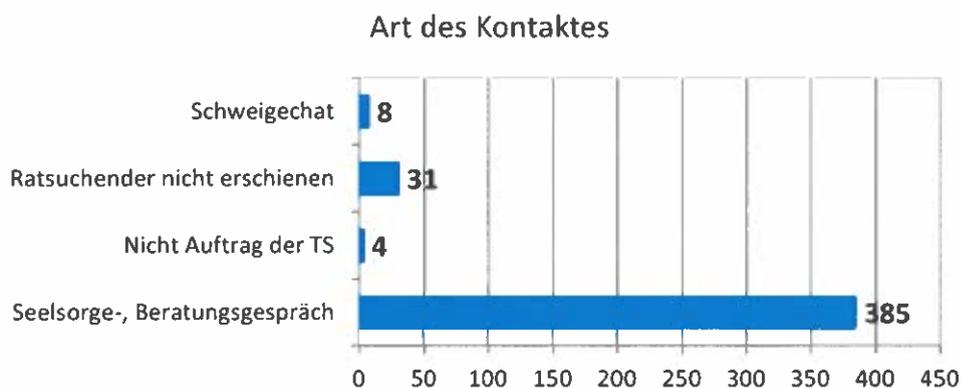
2.3.1 Mitarbeitende

7 Ehrenamtliche waren im Berichtsjahr in Chemnitz sowohl am Telefon als auch **im Chat tätig**. 5 davon leisten diese Arbeit auf der Grundlage einer speziellen Vereinbarung vom privaten Endgerät von zu Hause aus. Diese Möglichkeit ist besonders für Mitarbeitende mit weitem Anfahrtsweg zur Dienststelle attraktiv. Jedoch haben sich auch 2 Mitarbeitende bewusst gegen den Seelsorge-Chat in den eigenen vier Wänden entschieden.

Zusätzlich zur regulären Supervision wurden 2 Termine zur Supervision (online) für die Chat-Mitarbeitenden angeboten.

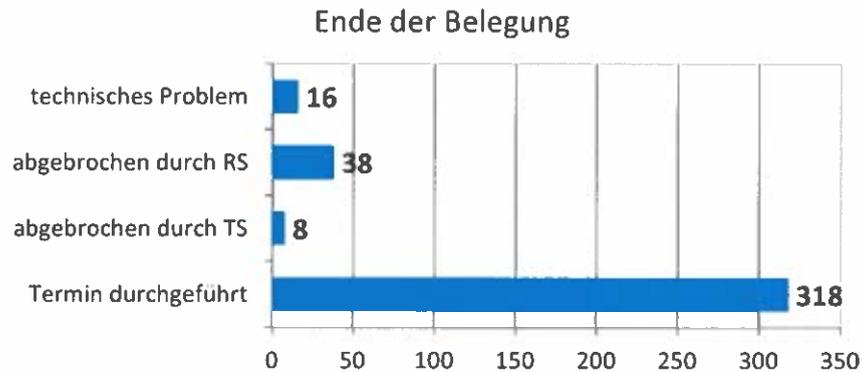
2.3.2 Chatberatung

Es gab im Berichtsjahr insgesamt **428 Chat-Kontakte** mit Ratsuchenden, davon **385 Seelsorge-/Beratungsgespräche**. Das sind etwas weniger als im Vorjahr, was aber nichts über den Bedarf aussagt: wenn von 7 Mitarbeitenden einer pausiert, dann werden entsprechend weniger Chat-Termine angeboten.



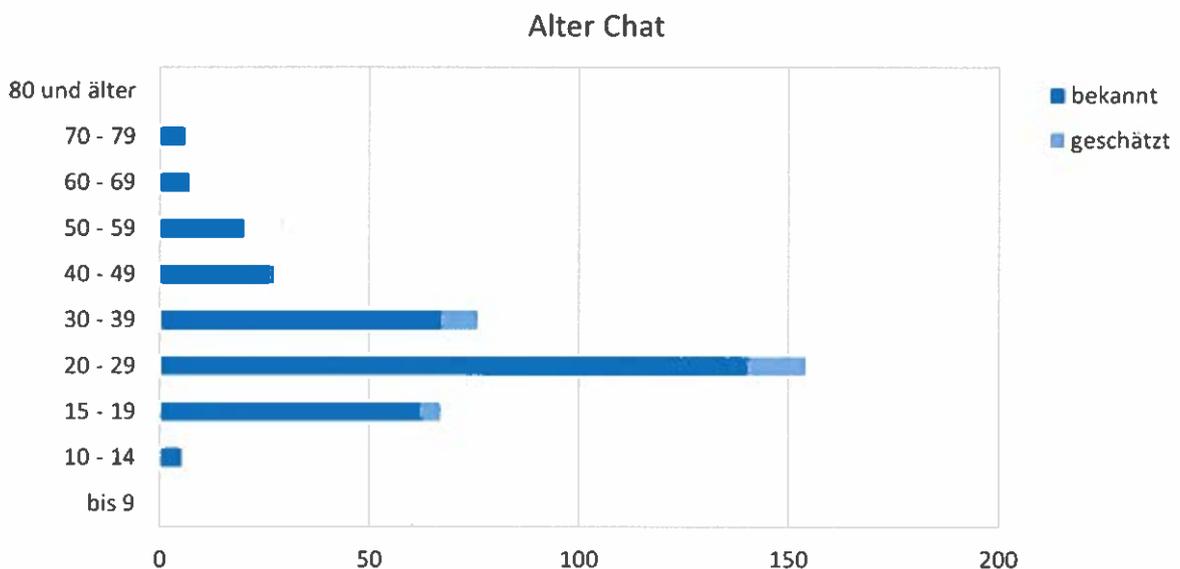
Das Angebot im Chat wurde damit (noch deutlicher als am Telefon) dem Zweck entsprechend von den Ratsuchenden wahrgenommen.

In diesem Zusammenhang sind auch die Angaben zum „Ende der Belegung“ zu sehen: die meisten Chats wurden regulär durchgeführt und beendet.



Die Anzahl der **Erstnutzenden** lag, ebenso wie die der **Mehrfachnutzenden**, jeweils bei ca. 50%. Jedoch kann davon ausgegangen werden, dass ein Teil der Ratsuchenden nach dem Chat den Account löscht und sich erneut anmeldet. Diese Zahlen sind also wenig aussagekräftig.

Nach wie vor ist der Chat derzeit hauptsächlich das Medium für jüngere Ratsuchende. Bei der Erstellung eines Accounts durch Ratsuchende kann das Alter mit angegeben werden, muss aber nicht. Bei 23 Chats wählten Mitarbeitende für das Alter die Option „nicht einzuordnen“ aus.



Unter einer **psychischen Erkrankung** litten 39% der Ratsuchenden im Chat. Die Anzahl derjenigen, die von Mitarbeitenden als **suizidal** eingeschätzt wurden, lag mit 24% zwar niedriger als im Vorjahr, aber dennoch erschreckend hoch und erneut deutlich höher als am Telefon.

Als Gesprächsthemen im Chat wurden am häufigsten benannt:

Depressive Stimmung	17,66%
Ängste	15,58%
Familiäre Beziehungen	12,73%
Suizid	12,47%
Stress, emotionale Erschöpfung	11,95%
Einsamkeit, Isolation	11,17%

Nach depressiver Stimmung, Ängsten und familiären Beziehungen war Suizid also das vierthäufigste Thema im Chat.

2.4 Fazit

TelefonSeelsorge ist ein gesellschaftlich anerkannter und etablierter Dienst. Eine Gesprächsplattform zu bieten für diejenigen, die sich einsam, bedrückt, ängstlich und verzweifelt fühlen, ist im Berichtsjahr ohne Zweifel gelungen. Ebenfalls gelungen ist die Zusammenarbeit mit verschiedenen Diensten der Stadt und der Region, auch unter schwierigen Pandemie-Bedingungen.

Der TS-Chat hat sich ebenfalls etabliert, aber nicht jede/r Ehrenamtliche möchte diese Form der Seelsorge anbieten. Das macht den Ausbau langwierig.

Etwas unbefriedigend blieb, bei insgesamt guter Besetzung der Dienstzeiten durch ehrenamtlich Mitarbeitende, die Abdeckung der Dienste in den Nachtstunden.

Eine Hilfe für die Motivation sind Würdigungen wie die „Danke-Card“ und die Zahlung der Aufwandsentschädigung für die Fahrtkosten zum Dienst.

3 Ausblick

Es ist wichtig, die ehrenamtliche Arbeit als Ressource zu begreifen und anzuerkennen. Dabei müssen auch die Möglichkeiten und Bedürfnisse der Engagierten einbezogen werden.

Die Nutzung neuer Medien für Aus- und Weiterbildung hat sich als notwendig und gut möglich erwiesen. Webkonferenzen sollten auch zukünftig angeboten werden.

Für die regelmäßige Supervision der Ehrenamtlichen allerdings liegt die Präferenz deutlich bei persönlichen Treffen in der Gruppe. Bei weiterer Vereinzelung (jeder für sich vor seinem digitalen Endgerät) besteht hier die Gefahr, dass der gegenseitige Abgleich nicht ausreichend gewährleistet ist und Mitarbeitende ihrerseits das Gefühl von Vereinsamung entwickeln. Dieser Aspekt muss unbedingt im Blick bleiben, wenn über Homeoffice für Ehrenamtliche gesprochen wird.



Karla McCabe

Vorstandsvorsitzende
Stadtmission Chemnitz e.V.



Iris Ciesielski

Leiterin TS Chemnitz