

Jahresbericht 2019

TelefonSeelsorge



0800-1110111
0800-1110222

www.telefonseelsorge.de

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

WIR HÖREN ZU



Inhalt

1	Mitarbeitende TS Chemnitz	3
1.1	Ehrenamtlich Mitarbeitende	3
1.1.1	Weiterbildungen/Treffen	3
1.1.2	Supervision	4
1.1.3	Gruppenleiter	4
1.1.4	Gremien	4
1.2	Hauptamtlich Mitarbeitende	4
1.2.1	Weiterbildung	5
1.2.2	Supervision	5
1.2.3	Vernetzung.....	5
2	Das Hilfsangebot	5
2.1	Allgemeines zum Telefondienst/Chatdienst.....	5
2.1.1	Das Angebot	5
2.1.2	Geleistete Dienste.....	6
2.2	Auswertung Telefon	6
2.3	Auswertung Chat.....	8
2.4	Fazit	10
3	Ausblick	10

Wird gefördert durch die Stadt Chemnitz



Gefördert durch



1 Mitarbeitende TS Chemnitz

1.1 Ehrenamtlich Mitarbeitende

Zum Stichtag 31.12.2019 waren in der TelefonSeelsorge Chemnitz **51** Frauen und Männer ehrenamtlich tätig.

Im Berichtsjahr gab es 2 Beauftragungsfeiern: Im Januar wurden 4 Frauen und 1 Mann aus dem vorangegangenen Ausbildungskurs zum Dienst beauftragt. Außerdem nahmen im Juli 2 Frauen aus dem ersten gemeinsamen Ausbildungskurs der TS Südwestsachsen (SWS) ihren Dienst in Chemnitz auf. Die Beauftragungsfeier für diesen Kurs fand in Zwickau statt.

3 Mitarbeitende beendeten 2019 ihren Dienst aus persönlichen Gründen. Eine weitere aktive Mitarbeiterin verstarb leider im November bei einem sehr tragischen Unfall.

Die ehrenamtlich Mitarbeitenden verteilen sich auf folgende Altersgruppen:

	30 und jünger	31 – 40 J	41 – 50 J	51 – 60 J	61 – 70 J	über 70 J
Frauen	1	1	3	15	10	5
Männer	1	0	0	7	5	3
Gesamt:						51

Ein Ausbildungskurs der TS SWS begann im Januar 2020, die TN (für Chemnitz 3) werden voraussichtlich im September ihren Dienst beginnen und sind hier noch nicht mit aufgezählt.

Insgesamt lässt sich die Situation folgendermaßen zusammenfassen:

- Die aktiven ehrenamtlich Mitarbeitenden sind mit sehr hohem Engagement bei der Sache.
- Es gestaltet sich zunehmend schwierig, neue Mitarbeitende für ein so verbindliches Ehrenamt zu gewinnen.
- Als Grund für eine Pausierung vom ehrenamtlichen Dienst (möglich bis zu 1 Jahr) wird häufig auch „Pflege von Angehörigen“ (meist die Eltern) genannt.

1.1.1 Weiterbildungen/Treffen

Was?	Wann?	Wo?	TN Chem.	TN ges.
Ausbildung Chat/Modul 1	06.04.2019	Chemnitz	4	6
"Das kann ich mir nicht vorstellen"	12.-14.04.2019	Mehltheuer	3	12
Wer sind die Anderen?	15.04.2019	Chemnitz	11	14
Ausbildung Chat/Modul 2	11.05.2019	Chemnitz	4	6
Sterben, Tod und Trauer	28.05.2019	Chemnitz	3	3
Fachtag Chatseelsorge	08.06.2019	Chemnitz	4	11
Auf meinen Spuren	15.06.2019	Chemnitz	8	11
Fachtag TS SWS	21.09.2019	Zwickau	13	70
Gefühle im Gespräch	24.09.2019	Chemnitz	11	11
Schulung TSIntern	07.-10.10.2019	Chemnitz	41	41

Neujahrsempfang/Beauftragung		
neuer MA	18.01.2019 Chemnitz	33
Sommerfest	23.08.2019 Chemnitz	25

Ehrenamtlich Mitarbeitende der TS Chemnitz können aus dem Weiterbildungsangebot der TS SWS wählen. Jeder Mitarbeitende verpflichtet sich dazu, mindestens eines der Angebote pro Jahr wahrzunehmen. Die Tabelle listet Art und Teilnehmerzahlen der WBs in Chemnitz, bzw. mit Teilnahme von EA aus Chemnitz auf.

Weiterbildung und Supervision sichern Fachlichkeit des Dienstes und Psychohygiene der Engagierten. Ebenfalls sehr wichtig sind in jedem Jahr Neujahrsempfang und Sommerfest – zu diesen Anlässen wird den Mitarbeitenden für ihren Einsatz gedankt. Dort ist auch Platz für die Würdigung von Dienstjubiläen und runden Geburtstagen.

Diese Veranstaltungen stärken das "Miteinander" der Mitarbeitenden. Zwei Mitarbeiterinnen konnten zudem vom 3.-7. Juli am Internationalen Kongress des Dachverbandes IFOTES (International Federation of Telephone Emergency Services) in Udine (Italien) teilnehmen.

1.1.2 Supervision

Um anhaltende Qualität in der fachlichen Begleitung der Ehrenamtlichen zu gewährleisten wurden im Juli die Supervisionsgruppen neu zusammengestellt. Jeder ehrenamtlich Mitarbeitende erhielt die Möglichkeit, die Gruppe (andere Supervisorin, anderer Wochentag) zu wechseln.

Insgesamt gibt es in Chemnitz 5 TS-interne SV-Gruppen, die sich unter der Leitung von externen Supervisorinnen (Honorar-MA) treffen. Im Durchschnitt nahm jeder ehrenamtlich Mitarbeitende an 7 (von 10 angebotenen) Terminen teil.

1.1.3 Gruppenleiter

Eine ehrenamtliche Mitarbeiterin konnte die Ausbildung zur Fallgruppenleiterin beginnen. Perspektivisch ist geplant, dass sie nach Abschluss der Ausbildung (2021) die Leitung einer Fallbesprechungsgruppe übernehmen kann. Finanziert wird diese Ausbildung vom Förder- und Freundeskreis der TS Südwestsachsen.

1.1.4 Gremien

Das „Forum Ost“ bildet die Interessenvertretung der Ehrenamtlichen in der TS, die sich 2x jährlich trifft. Zwei ehrenamtliche Mitarbeiterinnen gehören für Chemnitz diesem Gremium an und besuchten die Treffen in Magdeburg und Zwickau.

Jede Supervisionsgruppe wählt oder ernennt zudem eine/n Sprecher/in. Die Gruppensprecher bilden, gemeinsam mit den Vertreterinnen des „Forum Ost“, den Sprecherkreis. Auch die hauptamtlich Mitarbeitenden (Leiterin, Mitarbeiterin Sekretariat) gehören diesem Gremium an. Der Sprecherkreis kam im Berichtsjahr zu 5 Treffen zusammen.

1.2 Hauptamtlich Mitarbeitende

	Funktion	Stellenanteile in VZÄ
Ciesielski, Iris	Leitung	0,875
Buschmann, Annette	Abteilungsleitung/Fachkraft	0,125
Sporbert, Susan	Sekretariat/Verwaltung	0,25

Die Stellenanteile blieben im Vergleich zum Vorjahr unverändert.

1.2.1 Weiterbildung

Die Stellenleiterin nahm an der WB „Listening skills“ teil, die sich, neben der Ausbildung für Ehrenamtliche selbst, auch mit der Nutzung von E-learning-Konzepten für die Ausbildung beschäftigte. Außerdem besuchte sie die Jahrestagung der TS-Leiter Deutschland. Im Weiterbildungsteil der Tagung stand u.a. das Thema „Das befremdliche am Fremden“ (Prof. Dr. Rebane und Prof. Dr. Arnold, TU Chemnitz) auf dem Programm.

Die Verwaltungsmitarbeiterin nahm an zwei (für die Ehrenamtlichen angebotenen) Abendweiterbildungen teil.

1.2.2 Supervision

Die Stellenleiterin nahm im Berichtsjahr 7 Termine Einzelsupervision zu je 90 min wahr. Außerdem nahm sie regelmäßig (1x pro Monat) an der internen Fallbesprechung der Lebensberatungsstelle teil, wobei sich die Vernetzung der verschiedenen Bereiche in jede Richtung als großer Vorteil erweist.

1.2.3 Vernetzung

Die Stellenleiter/innen aus Chemnitz, Zwickau und dem Vogtland haben im Berichtsjahr erstmals gemeinsam Ehrenamtliche für alle 3 Stellen ausgebildet.

Die Stellenleiterin der TS Chemnitz war außerdem tätig in der Ausbildung Ehrenamtlicher beim KJT in Zwickau, sowie in der Ausbildung für die Chat-Seelsorge in der TS Halle und Erfurt. Außerdem nimmt sie die Vertretung der Region Ost in der Fachgruppe Online der TS Deutschland wahr.

Fachübergreifenden Austausch gab es außerdem mit dem Hospiz, dem KJT, dem Freiwilligenzentrum und der Notfallseelsorge in Chemnitz. In all diesen Bereichen arbeiten ebenfalls Ehrenamtliche. Eine Idee ist es, im Bereich der Aus- und Weiterbildung gemeinsame Ressourcen zu erschließen.

2 Das Hilfsangebot

2.1 Allgemeines zum Telefondienst/Chatdienst

2.1.1 Das Angebot

TelefonSeelsorge ist ein kostenfreies Angebot für Menschen in psychischen Not- und Krisensituationen. 24 Stunden am Tag, auch an Wochenenden und Feiertagen, sind unter den deutschlandweit einheitlichen Rufnummern Frauen und Männer ehrenamtlich tätig. In Chemnitz gehen vorrangig die Anrufe aus dem eigenen Einzugsgebiet (Chemnitz und Umland) ein. Bei freien Kapazitäten erreichen uns über die Verbundschaltung auch Anrufe aus anderen Gebieten Sachsens.

Als Besonderheit im Berichtsjahr erfolgte die Gesprächsbereitschaft erstmals nicht allein am Telefon, sondern auch im Chat. 5 extra dafür qualifizierte Chemnitzer Mitarbeitende boten in der Zeit, in der kein Telefondienst stattfand, Termine per Chat an.

2.1.2 Geleistete Dienste

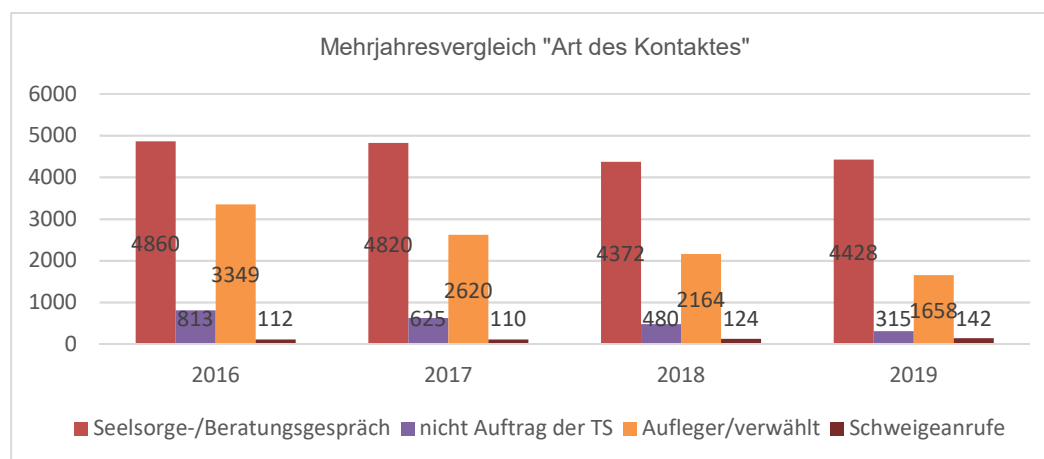
Im Stellenverbund TS SWS wird die telefonische Gesprächsbereitschaft auf 2 Leitungen 24 Stunden am Tag abgesichert. Chemnitz übernimmt dabei die Zeit vom 1. bis zum 19. jeden Monats (je 24h). Das sind im Jahr 5.232 Stunden, von denen **4.548 Stunden** tatsächlich geleistet wurden. Trotz hohen Engagements aller ehrenamtlich Mitarbeitenden ist es leider nicht möglich, alle kurzfristig (z.B. durch Erkrankung) entstehenden Dienstaussfälle auszugleichen.

212 Stunden wurde **zusätzlich Dienst im Chat** geleistet. Die durchgeführten Chats werden in der Statistik separat aufgeführt. Wichtig ist dabei, dass es beim Chat-Dienst (anders als am Telefon) kaum ungenutzte Bereitschaftszeit gibt. Eingestellte Termine werden praktisch umgehend durch Ratsuchende gebucht und wahrgenommen.

2.2 Auswertung Telefon

Im Jahr 2019 stieg die Zahl der geführten Gespräche in Chemnitz (entgegen dem bundesweiten Trend) erstmals seit einigen Jahren wieder an. Weiterhin rückläufig war dabei die Zahl der „Aufleger“ bzw. der Telefonate, die als „nicht Auftrag der TS“ gezählt werden. Auffallend ist vor allem, dass sich das Verhältnis ändert: Während 2016 nur 53% aller Gespräche **Seelsorge-/Beratungsgespräche** waren, stieg der Anteil bis **2019 auf fast 68%**.

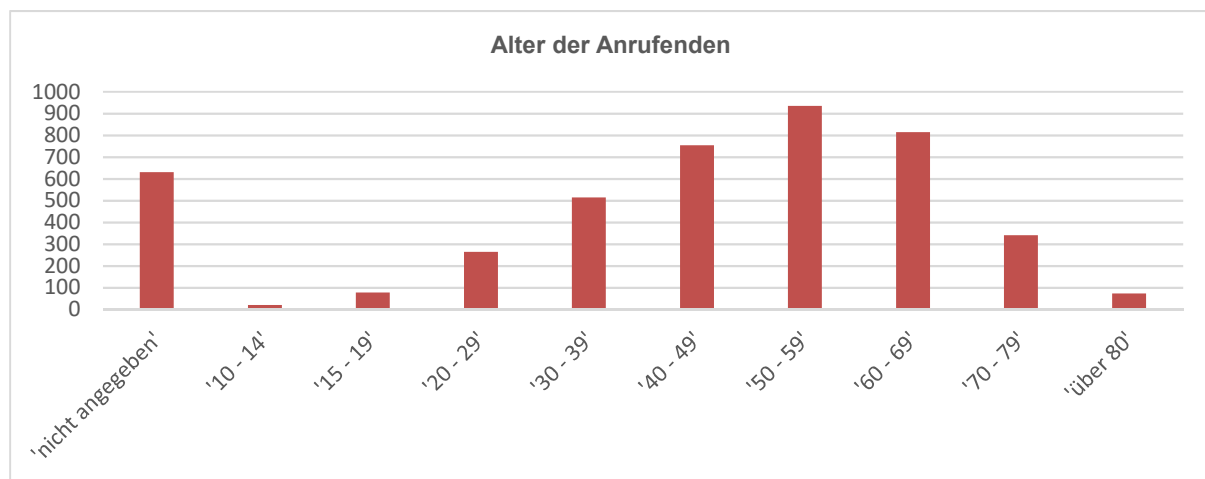
Art des Kontaktes	2016	2017	2018	2019
Seelsorge-/Beratungsgespräch	4860	4820	4372	4428
nicht Auftrag der TS	813	625	480	315
Aufleger/verwählt	3349	2620	2164	1658
Schweigeanrufe	112	110	124	142
Summe	9134	8175	7140	6543



Wie bereits in den vergangenen Jahren suchte ein Großteil der Anrufer wiederholt den Rat der TelefonSeelsorge. Die folgenden Zahlen zur **Anruhfrequenz** beziehen sich nur auf den Anteil der Seelsorge-/Beratungsgespräche.

Anruhfrequenz	Anzahl Gespräche	dav. männlich	dav. weiblich
Erstanruf	394	134	259
Wiederholt	2642	696	1939
nicht einzuordnen	1392	432	953
SUMME	4428	1262	3151

Menschen aller **Altersgruppen** kontaktierten die TS. Da niemand sein Alter oder sonstige persönliche Daten preisgeben muss, beruhen die Daten zu einem großen Teil auf Schätzung der gesprächsführenden Ehrenamtlichen.



Von 23% auf 25% erhöht hat sich der Anteil derer, die im Gespräch angaben, unter **psychischer Erkrankung** zu leiden. **Suizidalität** lag in ca. 9% der Gespräche vor.

Diagnostizierte psychische Erkrankung	Anzahl Gespräche
genannt / bekannt	1100
nicht genannt/unbek.	3328
SUMME	4428

Suizidalität	Anzahl Gespräche
nicht angegeben	4029
Suizidgedanken	300
Suizidabsichten	33
Früherer Suizidversuch	47
Suizid eines Anderen	19
SUMME	4428

Zu jedem Anruf werden 1 – 3 Themen notiert, die aus Sicht der Ehrenamtlichen Inhalt des Gespräches waren. In der Tabelle die häufigsten 15 Nennungen bei den **Themen**:

Körperliches Befinden (Beschwerden, Erkrankungen, Behinderungen)	827
Depressive Stimmung	755
Einsamkeit / Isolation	735
Familiäre Beziehungen	705
Ängste	578
Sonstiges seelisches Befinden	516
Alltagsbeziehungen (Nachbarn, Freunde, usw.)	433
Stress, emotionale Erschöpfung	395
Selbstbild (Selbstwert, Scham, Schuld,...)	379
Ärger, Aggression	279
Partnersuche / Partnerwahl	270
Trauer	269
Leben in Partnerschaft	265
Sexualität	226
Betreuung, Pflege, Behandlung, Therapie	194

2.3 Auswertung Chat

2019 waren 5 ehrenamtlich Mitarbeitende der TS Chemnitz erstmals zusätzlich zum Telefon auch im Chat tätig, daher gibt es noch keine Vergleichszahlen.

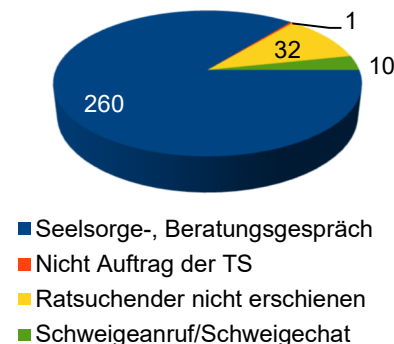
303 Kontakte mit Ratsuchenden sind auf den Chat zurückzuführen.

Die Mitarbeitenden kommen zum Dienst und stellen unter www.telefonseelsorge.de einen Chat-Termin ein. Ratsuchende können diesen Termin buchen, was in der Regel innerhalb weniger Minuten auch geschieht. Im Unterschied zum Telefon wird im Chat im Vorhinein ein Zeitraum für das Gespräch definiert, in der Regel 45 Minuten (mit Option auf Verlängerung, wenn es nötig ist).

Auch im Chat wird zwischen den **Arten des Kontaktes** unterschieden. Im Vergleich zum Telefon lag der Anteil der Seelsorge-/Beratungsgespräche im Chat aber noch erheblich höher - bei fast 86%.

Art Kontakt

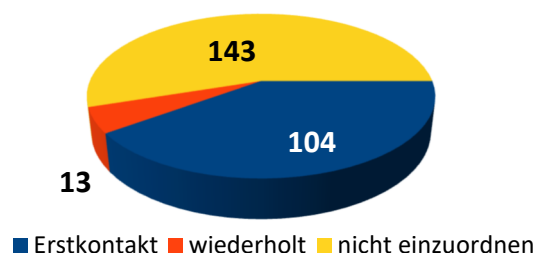
Seelsorge-, Beratungsgespräch	260	85,81%
Nicht Auftrag der TS	1	0,33%
Ratsuchender nicht erschienen	32	10,56%
Schweiganruf/Schweigechat	10	3,30%
Summe aller Kontakte	303	100,00%



Mehrfachnutzung gibt es auch im Chat. Dem Anschein nach lag die Prozentzahl der Mehrfachnutzenden im Chat zwar deutlich niedriger als am Telefon. Da die Ratsuchenden sich die Benutzernamen aber selbst wählen, ist diese Aussage nicht eindeutig zu treffen. Es ist Ratsuchenden jederzeit möglich, sich mit neuem Benutzernamen neu anzumelden und statistisch erneut als „Erstkontakt“ zu erscheinen.

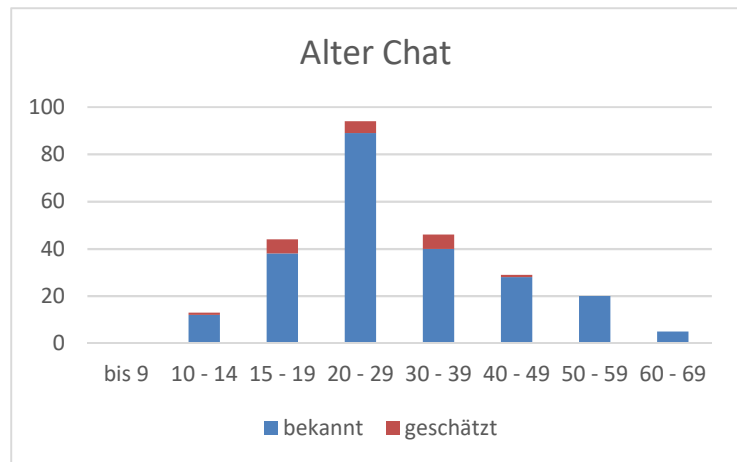
Häufigkeit Kontakt

Erstkontakt	104
wiederholt	13
nicht einzuordnen	143
gesamt	260



Der augenfälligste Unterschied zum Telefon zeigt sich in der Rubrik „**Alter der Ratsuchenden**“. Die Altersangabe bei der Anmeldung ist für Ratsuchende optional. Die meisten gaben aber ihr Alter an. Deutlich zeigt sich die Spitze der Nutzer im Alter von 20-29 Jahren. Im Chat wurde damit eine andere Zielgruppe erreicht als am Telefon.

Alter	bekannt	geschätzt	ges.
bis 9	0	0	0
10 - 14	12	1	13
15 - 19	38	6	44
20 - 29	89	5	94
30 - 39	40	6	46
40 - 49	28	1	29
50 - 59	20	0	20
60 - 69	5	0	5
	232	19	251
nicht einzuordnen			9
insgesamt			260



Häufiger als am Telefon wurden im Chat **psychische Erkrankung** (38%) und **Suizidalität** (ca. 33%) thematisiert. Zu vermuten ist, dass das Medium Chat Ratsuchenden noch niedrighschwelliger als das Telefon ermutigt, schwierige Themen anzusprechen.

Psychische Erkrankungen	Anzahl
genannt/bekannt	101
nicht bekannt	159
nicht einzuordnen	0
	260

Suizidalität	Anzahl
Suizidgedanken	69
Suizidabsichten	7
früherer Suizidversuch	3
Suizid eines Anderen	8
keine	173
nicht genannt	0
	260

Erwartungsgemäß waren auch die **Themen**, die Ratsuchende im Chat bewegten, andere als am Telefon. Auch im Chat wurden bis zu drei Themen genannt, wobei die Häufigkeit der Nennung hier folgendes Bild ergibt:

Depressive Stimmung	61
Ängste	40
Suizidalität, Suizid des Ratsuchenden	36
Einsamkeit, Isolation	31
Familiäre Beziehungen	30
Stress, emotionale Erschöpfung	26
Leben in Partnerschaft	23
Selbstverletzendes Verhalten	21
Selbstbild (Selbstwert, Scham, Schuld)	21
Sonstiges seelisches Befinden	20

Auffallend auch hier die Häufigkeit, mit der Suizid thematisiert wurde. Suizidprophylaxe war Intention bei der Gründung der TS. Der Chat bietet Ratsuchenden eine Möglichkeit, ihre manchmal extrem belastenden Suizidgedanken zu thematisieren und zu überwinden. Damit ist Chat sehr nahe am Ursprung des Angebotes TS.

2.4 Fazit

Basis der TS bleibt bis auf weiteres das Telefon. Es gibt Menschen, für die TS der einzige Ansprechpartner des Tages ist. Menschen, die durch alle „Raster“ fallen, die als austherapiert gelten, für die alle gesellschaftlichen Hilfen nicht greifen – oder die aufgrund psychischer Schwierigkeiten nicht in der Lage sind, die vorhandenen Hilfen in Anspruch zu nehmen. Für manche dieser Menschen gehört es seit mehreren Jahren zur Tagesstruktur, die TS anzurufen. Sehr häufig hören Ehrenamtliche gerade von solchen Anrufern den Satz: „Wie gut, dass es euch gibt!“. **Wir hören zu** – das ist Leitsatz der TS. Jede und jeder, der schon einmal eine Nacht am TS-Telefon verbracht hat, weiß, wie schwer das sein kann.

Mit dem Chat öffnet sich die TS Chemnitz einem neuen Medium. Für viele jüngere Menschen ist es selbstverständlich, sich online Ansprechpartner zu suchen. Sie kämen eher nicht auf den Gedanken, in der TS anzurufen. Hilf- und Ratlosigkeit, Ängste, Traurigkeit und fehlender Lebensmut kommen hier aber ebenso zur Sprache wie bei Menschen höheren Alters am Telefon. Die Ermutigung erfolgt dadurch, dass am anderen Ende jemand sitzt, der ernst nimmt, nachfragt, beim Sortieren hilft und Wertschätzung entgegenbringt.

Ein portugiesisches Sprichwort sagt: „Jeder wünscht sich ein Ohr, in das er jammern kann“. Dem ist nichts hinzuzufügen – das gilt am Telefon ebenso wie online.

3 Ausblick

Durch die Schulung der Ehrenamtlichen für die Web-Plattform TSIntern wurden neue Möglichkeiten erschlossen. Seit Januar 2020 läuft unsere Dienstplanung über diese Plattform und ermöglicht so für die Mitarbeitenden erheblich flexibleres und unkompliziertes Eintragen in den Plan. Das sollte zukünftig auch die Neubesetzung kurzfristig unbesetzter Dienste erleichtern.

Die Gewinnung von Ehrenamtlichen, der Ausbildung und Weiterbildung bleibt die zentrale Aufgabe für die hauptamtlich Mitarbeitenden.

Die ehrenamtliche Arbeit am Telefon und im Chat ist ohne Frage ausgesprochen wertvoll für die Gesellschaft. Finanzielle Mittel sind dennoch nötig, um die Engagierten in ihrem Dienst zu schulen und zu begleiten.

Die Stadt Chemnitz, das Land Sachsen sowie evangelische und katholische Kirche sind an der Finanzierung beteiligt – das bedeutet, dass sie den Wert dieser Arbeit erkennen und schätzen. So kann es der TS Chemnitz auch in Zukunft gelingen, für diejenigen da zu sein, die anonym einen verschwiegenen Ansprechpartner suchen.

Unser Dank gilt den Frauen und Männern, die sich zuverlässig und kompetent ehrenamtlich in der TelefonSeelsorge engagieren.

Unser Dank gilt ebenso der Stadtmission Chemnitz e.V. als Träger der Einrichtung, der Stadt Chemnitz, dem Land Sachsen, evangelischer und katholischer Kirche sowie allen Förderern und Spendern, die durch ihre stille Beteiligung unsere Arbeit sichern.



Karla McCabe
Direktorin Stadtmission Chemnitz



Iris Ciesielski
Leiterin TS Chemnitz