

# Empathie

Jahresbericht der TelefonSeelsorge Stuttgart e.V. für das Jahr 2020

## Leben mit der Krise – Resilienz

Die Corona-Pandemie hat den psychischen Schutzschild vieler Menschen geschwächt. Das Leben ist zerbrechlich, die Welt eine unsichere – so die Erfahrung durch die Pandemie.

„Ich habe so große Angst krank zu werden und zu sterben. Unter der Angst, andere anzustecken, leide ich aber fast noch mehr. Deshalb gehe ich schon lange nicht mehr unter Leute. Aber auf Dauer macht mich das ganz krank. Macht Einsamkeit krank im Kopf.“

„Ich schaff' das alles nicht mehr. Kinder zu Hause, die lernen sollen und ich soll noch konzentriert arbeiten und alle versorgen.“

„Meine Gedanken kreisen immerzu. Ständig schaue ich auf die Zahlen der Neuinfektionen. Ich kann mich gar nicht mit etwas anderem beschäftigen.“

„Alle meine Verabredungen, wie meine Sportgruppe, sind auf unbestimmte Zeit abgesagt worden. Mein Leben ist leer geworden.“



### So sorgenvoll und belastet melden sich Menschen bei der TelefonSeelsorge.

Täglich hören und lesen wir mehrfach von den Ängsten und Nöten der Menschen durch die Corona-Pandemie. Die Pandemie, durch das Virus Covid-19 ausgelöst, macht vielen Menschen Angst: Angst vor Ansteckung, vor Krankheit und Tod; Angst davor, andere anzustecken, die daran sterben könnten; Angst vor den wirtschaftlichen und persönlichen Folgen der Krise.

Wir Menschen sind angreifbar, verletzlich. Das Leben ist zerbrechlich – das wird uns in der Corona-Krise schmerzhaft deutlich.

Die Auswirkungen der Vorsichtsmaßnahmen zur Eindämmung der Pandemie durchbrachen die normalen

Gewohnheiten und Rituale der Menschen. Das ganz alltägliche Leben musste neu gedacht, geregelt und aufgestellt werden.

Gewohnte Abläufe und Alltagsrituale des sozialen Lebens brachen von jetzt auf nachher weg und damit einhergehend auch das Sicherheitsgefühl. Und mit den immer wieder ansteigenden Infektionswellen und den neuentdeckten Virusmutanten flammt die Unsicherheit immer wieder auf.

Angst, Unsicherheit und sich verändernde Situationen fordern Menschen psychisch heraus. Auferlegter sozialer Rückzug hat Wirkung auf die Stimmung. Verzicht kostet auf Dauer Kraft. Wir sind in einer Krise. Diese belastet alle Menschen, aber manche werden und wurden durch die Krise psychisch instabil. Sie werden hoffnungslos, ängstlich, hadern und zweifeln, werden antriebslos oder auch gereizt und schneller aggressiv und kommen irgendwie gar nicht mehr heraus aus dem Stimmungstief.

Und andere Menschen sind scheinbar gelassener, sie kommen immer wieder gut in die Balance und sehen auch positive Möglichkeiten der Veränderungen. Diese Menschen können den Impuls für Veränderung aufnehmen. Sie erkunden die Handlungsoptionen im persönlichen und gesellschaftlichen Bereich, tun sich leichter, anderes, Neues zuzulassen und sich womöglich auf Neuland zu begeben.

Wie kommt es dazu, dass Menschen so unterschiedlich in Krisensituationen reagieren?

Das griechische Wort „crisis“ bedeutet so viel wie Entscheidung oder Erprobung. Es beschreibt also eine Situation der Uneindeutigkeit. Es ist nicht leicht, mit den vielen unbeantworteten Fragen in der Krise gut zu leben.

Menschen sind bezüglich Angst- und Stressanfälligkeit sehr verschieden. Die individuellen Mechanismen zeigen nicht nur in der aktuellen Pandemie, sondern auch in allen Krisen, die im Leben passieren können, wie Trennung

und Verlust eines nahen Menschen z.B. durch Tod oder Arbeitslosigkeit. Manche Menschen haben in ihrem Leben schon viel Unschönes und Krisen erleben müssen und können nicht mehr „er-tragen“. Sie tun sich dauerhaft schwerer, mit Stress umzugehen. Die Stressanfälligkeit zeigt sich in einem Ungleichgewicht zwischen subjektiv wahrgenommener Belastung und individuell zugänglichen Bewältigungsstrategien. D.h. manche Menschen sind schneller aufgelöst, überfordert, reagieren depressiv, grübeln und verlieren sich in Katastrophenphantasien. Ein starkes Gefühl der Überforderung und der Hilflosigkeit stellt sich bei den Betroffenen ein.

Und was ist mit den Menschen, die sich die Katastrophe nicht ausmalen? Die die Gefahren und die Chancen sehen, die Veränderungen gelassen nehmen und in ihren Möglichkeiten damit umgehen? Die Menschen, die mit der Herausforderung der Krise resilient umgehen?

Resilienz, dieses „psychische Immunsystem“ beschreibt die Fähigkeit, Krisen und Belastungen ohne seelischen und körperlichen Schaden zu überwinden. Der Begriff entlehnt sich der Physik und bezeichnet Spannkraft und Elastizität von Materialien. In der Psychologie beschreibt Resilienz die Selbstheilungskraft und die Widerstandskraft, die Menschen vor psychopathologischen Reaktionen auf Stress und Belastungen schützen.

### **„Das Glück gelingenden Lebens spüren können inmitten aller Verwundungen und Schwierigkeiten.“**

Wir bei der TelefonSeelsorge hören immer wieder „Überlebensgeschichten“, d.h. Menschen aktivieren Stärken und Fähigkeiten, die in schlimmen Zeiten zum Tragen kommen. Die Ressourcen geben Kraft und helfen, mit dem Schwierigen umzugehen.

Zuversicht, Gottvertrauen und Urvertrauen sind oftmals Schlüssel für die Krisenbewältigung. Menschen in resilientem Zustand erleben sich wieder hand-

lungsfähig. Wenn eine Lösung versperrt ist, kann eine andere ausprobiert werden. Dann kreisen die Gedanken nicht mehr, sondern es kann überlegt werden, wie frühere schwere Situationen gemeistert wurden.

Wir Menschen sind Gemeinschaftswesen und es ist hilfreich nicht alleine zu bleiben. Nicht alleine zu bleiben mit der Überforderung und den belastenden Gefühlen, sondern mit jemandem zu sprechen, das Schwere auszusprechen und dadurch Entlastung zu erleben.

Die Ratsuchenden, die sich an die TelefonSeelsorge wenden, suchen und finden genau das: die Entlastung durch ein verständnisvolles Gespräch von Mensch zu Mensch, ein empathisches Gegenüber, das zuhört, Zeit gibt und keine schnellen Ratschläge erteilt. Ganz nach dem Psychotherapeuten Carl Rogers (1902-1987, USA) gehen wir in der TelefonSeelsorge davon aus, dass die Lösung im Menschen selbst liegt und wir wissen, wie hilfreich ein empathisches Gespräch ist.

Immer wieder erleben wir am Telefon, aber auch in der OnlineSeelsorge über Chat und Mail, wie unmittelbar sich im Kontakt der erlebte Stress bei den Ratsuchenden reduziert und reguliert. Menschen, gerade jetzt in der Krise, sind am Ende eines Gespräches ruhiger und damit wieder viel stärker denk- und handlungsfähig.

### **„Jedes Gespräch kann wie ein Regen sein, der etwas wachsen lässt.“**

Dankbare Aussagen von Ratsuchenden am Ende eines Gespräches zeigen uns berührend auf, wie stark die Kraftquelle eines einfühlsamen Gespräches ist.

Ich wünsche uns Allen gemeinsam, achtsam und vertrauend durch die Krise zu gehen und zusammen an einer positiven Entwicklung in einer ständig sich ändernden Welt mitzuwirken.

Martina Rudolph-Zeller

## Wie die Krise überstehen:

# Lässt sich Resilienz stärken?

Eindeutig ja, wobei Resilienz stärken leichter ist, solange man noch nicht in einer Krise ist. Wenn Sorgen und Angst zu groß sind, ist Lernen kaum möglich. Dabei gibt es individuell unterschiedliche Grenzen, wie gut mit Belastungen umgegangen werden kann.

Die Vereinigung der Psychologen in den USA (APA) hat einen ‚Weg zur Resilienz‘ ausgearbeitet mit verschiedenen Aspekten bzw. Fähigkeiten, die für den Umgang mit Schwierigkeiten relevant sind. Jede/r von uns kennt sicher diese Aspekte, ist in manchen besser, in manchen schlechter. Auch passt nicht jeder Aspekt für jede/n gleichermaßen.

Hier ist es hilfreich, zu erinnern, welche Fähigkeiten schon in einer Krise geholfen haben. Wenn es gelingt, sich nicht nur als Opfer und die Situation als Katastrophe zu sehen, sondern sich selbst als handelnde Person, die mit einer belastenden Situation so gut wie möglich umgeht, und dazulernt, ist schon viel gewonnen. Dabei kann es auch sein, dass im Moment nichts anderes möglich ist, als die Situation zu akzeptieren oder sich professionelle Hilfe zu suchen.



## Was sind Haltungen und Fähigkeiten, die für den Umgang mit Schwierigkeiten hilfreich sind? Welche Fragen können hierbei unterstützen?

- **Soziale Beziehungen pflegen:** Welche Menschen tun mir gut? Von wem fühle ich mich verstanden? Wie kann ich in Kontakt treten? Einsamkeit tut weh und verschlimmert jede Krise. Es hilft, an Menschen zu denken, von denen ich mich verstanden gefühlt habe und die mir schon einmal hilfreich waren.
- **Krisen als überwindbar ansehen:** Was habe ich in der Vergangenheit schon alles geschafft? Es hilft, sich in einer Krise bewusst zu machen, dass es früher einmal anders war und in der Zukunft auch vielleicht wieder anders wird.
- **Veränderungen als Teil des Lebens akzeptieren:** Wo sind bei mir Bereiche von äußerer Sicherheit und Stabilität und in welchen Bereichen kann ich Änderungen zulassen? In einer Krise verändern sich die Anforderungen, man muss sich selbst ändern.
- **Sich Ziele setzen und anstreben:** Was ist der nächste kleine Schritt, der etwas verändern würde? In einer Krise haben viele das Gefühl, dass es sowieso keinen Sinn hat, etwas zu tun und kommen in eine Alles-oder-nichts Haltung statt, die Überforderung zu minimieren und in kleinen Schritten zu denken.
- **Initiativ werden, um Probleme zu beseitigen bzw. Auswirkungen zu mindern:** Was kann ich jetzt selbst tun? Wen oder was gibt es, der/das mir jetzt helfen würde? Auch wenn man vielleicht unverschuldet in eine schwierige Lage



gekommen ist, hilft es, nicht zu warten, sondern selbst aktiv zu werden und sich dafür auch Hilfe zu holen.

- **Über sich selbst in der Krise lernen, sich weiterentwickeln:**  
Was habe ich in einer Krise schon über mich gelernt?  
Schwierige Situationen, in denen wir Neues über uns gelernt haben, kennt wahrscheinlich jede/r von uns: z.B. Auszug von zu Hause, Start ins Berufsleben oder Studium, Übergang ins Rentendasein...  
In diesen Fällen funktioniert oft nicht mehr, was vorher gut ging und es stellt sich die Frage, was als Neues kommt.
- **Auf die eigenen Fähigkeiten blicken:**  
Welche Fähigkeiten helfen mir in einer Krise?  
Es ist hilfreich zu schauen, was ich kann und welche Fähigkeiten ich schon habe oder lernen kann,

um mit der Krise umzugehen, anstatt zu suchen, was ich alles nicht kann und was andere Menschen besser können.

- **Eine breitere Perspektive behalten, nicht nur die Krise sehen:**  
Wenn ich in einigen Jahren zurückblicke, was wird mir von der jetzigen Situation wichtig sein?  
So schlimm auch die Krise sein mag, es gibt ein Vorher und ein Nachher.
- **Das wünschenswerte Ende im Blick haben:**  
Was wäre ein guter Ausgang der Krise für mich?  
Einzig die mögliche Katastrophe im Blick zu haben, macht – besonders bei langandauernden Belastungen – Angst und lähmt.
- **Gut für sich sorgen:**  
Wie kann ich gut für mich sorgen, dass ich wieder etwas Kraft schöpfe?

**Dieses Für-sich-sorgen zeigt, dass es auch noch etwas anderes gibt als die Krise. Das kann das Streicheln der Katze, ein Spaziergang oder eine schöne Musik sein.**

Resilienz lässt sich üben, keine Frage! Schauen Sie, von welchen Aspekten Sie sich angesprochen fühlen. Dabei werden verschiedene Menschen sich von unterschiedlichen Aspekten angesprochen fühlen. Es gehört dazu, beides zu sehen: sowohl die schwierigen Aspekte der aktuellen Situation als auch die Bereiche, die gut sind. Es ist wichtig, die Verantwortung für das eigene Leben zu übernehmen, die Schwierigkeit der aktuellen Situation anzuerkennen, nach Handlungsmöglichkeiten zu suchen gemäß eigener Ziele und Fähigkeiten, sich Hilfe zu holen und ganz besonders alles zu tun, um sich nicht alleine zu fühlen.

Bert Reddemann

# Die Menschen der TelefonSeelsorge

Mein Name ist Simone Ohlandt. Seit 01.03.21 bin ich mit 50% bei der TelefonSeelsorge angestellt. Mit meinem Mann und unseren Kindern (geb. 2015 bzw. 2020) wohne ich in Marbach. Aufgewachsen im Landkreis Heilbronn, habe ich nach Abitur und FSJ Soziale Arbeit an der Evangelischen Hochschule Ludwigsburg studiert und wurde dort 2002 auch zur Diakonin der württembergischen Landeskirche berufen. Meine Berufslaufbahn begann in der ambulanten Jugendhilfe: erst in Ilsfeld und danach 15 Jahre lang in Ludwigsburg, wo ich bei einem diakonischen Träger Sozialpädagogische Familienhilfe (SPFH) und Erziehungsbeistandschaften für das Jugendamt zu erbrachte. Die letzten acht Jahre war ich dort Teamleiterin. Den systemischen Ansatz fand ich schon lange sehr hilfreich und so habe ich nach meiner Weiterbildung zur Systemischen Therapeutin 2,5 Jahre lang nebenberuflich eine Beratungspraxis geführt. 2017 haben mich dann der Ehrgeiz und der Wille zur beruflichen Veränderung gepackt und so habe ich Anfang 2020 an der TU Kaiserslautern mein Master-Fernstudium Personalentwicklung abgeschlossen. So kann ich meine sozialpädagogisch-beraterische Kompetenz in Verbindung mit einem christlich-diakonischem Blick auf die Menschen in die Arbeit hier bei der TelefonSeelsorge einbringen. Auch wenn persönliche Begegnungen in diesen Zeiten sehr erschwert und eingeschränkt sind, habe ich in der kurzen Zeit hier ausschließlich freundliche und offene Menschen kennengelernt: ein wesentliches Merkmal der TS, das einlädt „mitzumachen“! Die hohe Fachlichkeit und das große Engagement der Ehrenamtlichen finde ich sehr bemerkenswert und sind für mich Ansporn, beides tatkräftig zu unterstützen- sowohl in der Ausbildung der neuen Ehrenamtlichen als auch im Austausch mit den bereits Aktiven und den verschiedenen Gremien und im Alltag mit der Geschäftsstellenleiterin Martina Rudolph-Zeller.

Die TelefonSeelsorge verstehe ich als Ohr der Kirche zu den Menschen, die in tiefer Verzweiflung stecken und jemanden brauchen, der sie hört und mit dem sie ihre Not teilen können. Ich freue mich auf (noch mehr) Begegnungen, denn wie der Schriftsteller Guy de Maupassant schon sagte: „Es sind die Begegnungen mit Menschen, die das Leben lebenswert machen“. In diesem Sinne grüße ich Sie bis zu unserer ersten oder nächsten Begegnung sehr herzlich!

Simone Ohlandt



## Nachruf

**Der langjährige Leiter der TelefonSeelsorge Stuttgart Dr. Wilfried Weber ist im Alter von 85 Jahren nach langer Krankheit im Juni 2020 verstorben.**

Dr. Weber, der Gründer und Leiter der Briefseelsorge, war ab 1970 hauptamtlicher Ausbilder für die ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen unserer TelefonSeelsorge. Er leitete die Stelle von 1974 bis 1992. Sein Buch „Wege zum helfenden Gespräch“ ist in der 14. Auflage bis heute Standardwerk der Ausbildung in der TelefonSeelsorge bundesweit.

Es wurde in viele Sprachen übersetzt, u.a. auch ins Russische. Wir sind ihm sehr dankbar, da sein positives Wirken bis heute in unserer Arbeit spürbar ist. Mit großer Klarheit hat er die Zusammenhänge zwischen den Grundlagen des Psychotherapeuten und Psychotherapieforschers Carl Rogers und dem Auftrag der TelefonSeelsorge erkannt. Es gelang ihm mit seinem Fachbuch, seine vielfältigen eigenen Praxiserfahrungen mit aktuellen Forschungsergebnissen aus der Gesprächspsychotherapie zu verknüpfen. Daraus entstand eine praxisnahe Einführung und die Vermittlung von Basisvariablen der helfenden Gesprächsführung.

Dr. Wilfried Weber war ein Pionier in der Seelsorgearbeit. Er hat mit großem Herzen Verständnis für die Ratsuchenden aufgebracht und in der Arbeit mit den engagierten Ehrenamtlichen vielfältige und abwechslungsreiche Lehrmethoden eingesetzt. Qualität und eine gut aufgestellte Struktur zeichneten seine Leitungstätigkeit in unserer Stelle aus. Dr. Wilfried Weber hat die Evangelische TelefonSeelsorge über seinen Tod hinaus mit einem großzügigen Vermächtnis unterstützt.

Martina Rudolph-Zeller



# Das Jahr 2020 unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten

Wir sind sehr froh und dankbar für die zuverlässige Unterstützung der Stadt Stuttgart, der Evangelischen Landeskirche in Württemberg und des Kirchenkreises Stuttgart. Wir sind Teil des sozialpsychologischen Helfersystems und Teil des seelsorgerlichen Dienstes der Evangelischen Kirche in der Stadt und den angrenzenden Landkreisen. Die stabile finanzielle Unterstützung ist für uns existenzsichernd, gleichzeitig gehört zu unserer Selbstverantwortung auch, dass wir mit Fundraising zur finanziellen Stabilität beitragen.

## Wir danken allen Institutionen, Stiftungen und Spendern von ganzem Herzen!

Ihre großzügige Unterstützung im Jahr 2020 ermöglichte uns, unsere seelsorgerliche Aufgabe weiterzuführen. Die Qualifizierung der ehrenamtlichen Mitarbeitenden ist elementar und wichtig. Regelmäßig stattfindende Supervisionstreffen und zusätzliche Fortbildungen in Chat- und Mail-Seelsorge sind kostenintensiv, ebenso die Fortbildungseinheiten, wie die dreimonatige Fortbildungsreihe FrühjahrsUni mit über 20 Veranstaltungen. Referent\*innen aus den verschiedensten gesellschaftlichen und wissenschaftlichen Bereichen geben hier ihr Wissen und ihre Erfahrung in Schulungen und bei Fortbildungen weiter. Die Fördergelder der Albert-Maier-Stiftung, der Lechler-Stiftung, der Vector-Stiftung, sowie der Wilhelm-Gienger-Stiftung haben die FrühjahrsUni in dankenswerter Weise unterstützt. Die kostenfreie Nutzungsmöglichkeit der Tiefgarage der Firma KPMG hilft uns ganz enorm, die Parkgebühren unserer Ehrenamtlichen zu reduzieren.

Herzlichen Dank für die Zuweisungen von Bußgeldern. Der geschützte, niederschwellige Rahmen durch die Anonymität bei der TelefonSeelsorge macht es Tätern und Opfern möglich sich anzuvertrauen, über ihre Situation zu sprechen und sich ggf. an die offiziellen Institutionen zu wenden. Wir sind seit vielen Jahren ein verlässlich kooperierender Empfänger von Bußgeldzuwendungen.

Im Pandemiejahr 2020 wurde deutlich, wie wichtig eine gute technische Ausstattung für unsere Arbeit ist. Die Anschaffung und die Erhaltung von Soft- und Hardware sind kosten- und personalintensiv. Ein stabiles System gewährleistet jedoch einen reibungslosen Ablauf unseres Dienstes. Dies ist wichtig in Hinsicht auf unsere Erreichbarkeit über Telefon per VOIP und auch im OnlineSeelsorge-Bereich. Mit dem neuen bundesweiten System TSI werden die verschiedenen relevanten Bereiche zusammengeführt. TSI wird Schritt für Schritt zur Nutzungsplattform, auch für die Verwaltung und bei der internen Kommunikation der TelefonSeelsorge.

Auch in diesem Jahr ist es uns gelungen die Kosten stabil zu halten und auf längere Sicht wirtschaftlich gut für die Zu-

	Ist 2020
<b>ERTRÄGE</b>	
Stadt Stuttgart	83.267 EUR
Kirchenkreis	64.781 EUR
Landeskirche	130.960 EUR
<b>Summe Zuschüsse</b>	<b>279.008 EUR</b>
Spenden/Zuweisungen von Stiftungen	117.135 EUR
Übertrag aus 2019	113.749 EUR
Übertrag nach 2020	-201.398 EUR
Bußgelder	37.350 EUR
<b>ERTRÄGE insgesamt</b>	<b>345.844 EUR</b>
<b>AUFWENDUNGEN</b>	
Personalkosten	170.387 EUR
Verwaltung und Öffentlichkeitsarbeit	43.079 EUR
Technik/EDV	11.223 EUR
Mieten	47.909 EUR
Supervision und Fortbildung Ehrenamt	21.059 EUR
Fahrtkosten Ehrenamt	32.987 EUR
<b>AUFWENDUNGEN insgesamt</b>	<b>326.644 EUR</b>
<b>ZUSAMMENSTELLUNG</b>	
Erträge	345.844 EUR
Aufwendungen	326.644 EUR
Entnahme Rücklagen	51.800 EUR
Einstellung Rücklagen	51.000 EUR
<b>JAHRESENDERGEBNIS</b>	<b>20.000 EUR</b>

kunft der TelefonSeelsorge Stuttgart e.V. zu sorgen.

Dafür sind wir sehr dankbar!

Viele weitere Firmen und Einzelpersonen haben uns mit Beiträgen gefördert – einige seien hier besonders erwähnt:

Martin und Sabine Urschel, Dr. Günter Lang, Traute Stotkewitz, Gottfried und Margarete Fetzer, Sigfried und Bärbel Munder, Sabine und Peter Ladwig, Harald Schmidt, Rolf Scheid, Helmut Stradinger, Ingeborg Kilgus, Alfred Kärcher, Hall'sche Versicherung und Weitmann und Konrad GmbH.

**Bei uns kommt Ihre Spende direkt an!  
Vielen herzlichen Dank!**

Ihre

Martina Rudolph-Zeller

# Wie Sie uns weiterhelfen können:

Auch wenn wir im letzten Jahr viele Spenden bekommen haben, brauchen wir beständige Unterstützung und Förderung. Deshalb möchten wir Sie um Ihre Hilfe dabei bitten.

## Sprechen Sie über uns

Es hilft uns schon, wenn Sie hin und wieder über uns sprechen. Im Dschungel der Hilfsangebote im Internet ist es für Ratsuchende nicht einfach, das Richtige zu finden. Wenn Menschen zu uns finden und merken, wie kompetent und von Herzen empathisch sie hier beraten werden, hilft das nicht nur ihnen, sondern auch uns.

## Laden Sie uns ein

Wir haben ein Team von Ehrenamtlichen, das gegen eine Spende von 100 Euro gerne zu Veranstaltungen in Kirchengemeinden, in Firmen und Organisationen kommt, um über unsere Arbeit zu berichten. Wir sind in Besuchsdienstkreisen, in Frauenkreisen und bei Seniorencafés zu Gast. Sehr gern kommen wir auch in Schulen. Soweit es unsere Zeit erlaubt, gestalten unsere Ehrenamtlichen, die zum Teil auch Theologinnen oder Prädikantinnen sind, oder wir Hauptamtlichen Gottesdienste mit oder übernehmen diese ganz.

## Eine Geburtstagsspende

Gelegentlich bekommen wir zu unserer großen Freude Geburtstagsspenden. Manchmal bitten Jubilare ihre Gäste, uns zu bedenken, statt ein Geschenk vorbeizubringen. Darüber freuen wir uns sehr!

## Ein Vermächtnis

Vor einigen Jahren haben wir einen Teil aus dem Erbe einer ehemaligen Mitarbeiterin bekommen. Das war sehr überraschend und hat uns unglaublich geholfen. Wenn auch Sie sich vorstellen können, die TelefonSeelsorge Stuttgart e.V. als (Teil)Erbin einzusetzen, wenden Sie sich gerne an uns. Wir erklären Ihnen, wie das geht.

## Firmenspenden

Möchten Sie und Ihre Kolleg\*innen gemeinschaftlich Gutes tun? Die Kooperation zwischen NGO und Unternehmen ist oft zu beiderseitigem Vorteil. Ihre Sammlung als finanzielle Unterstützung, aber auch Ihr professionelles Know-how im Tauschgeschäft für ein Seminar oder einen Workshop zu Kommunikationsthemen für Ihre Mitarbeiter\*innen – da haben alle etwas davon!

## Sachspenden

Wir können auch Sachspenden gebrauchen. Entweder nutzen wir schöne Gegenstände zum Verkauf beim eva-Bazar, oder wir versteigern sie über unseren kostenfreien ebay-account.

## Konfirmationsgabe

Es ist guter Brauch in der Landeskirche, dass die Konfirmierten einen Teil des Geldes, das sie anlässlich ihrer Konfirmation bekommen haben, einem gemeinnützigen Zweck zuführen. Erfahrungsgemäß ergreifen die jungen Leute diese Gelegenheit gerne und vereinbaren in ihrer Konfirmationsgruppe, welche Einrichtung sie unterstützen wollen. Häufig entscheiden sie sich für Hilfsdienste, die mit Jugendlichen arbeiten. Die TelefonSeelsorge Stuttgart e.V. berät sehr viele junge Menschen, u.a. via Mail und Chat. Deshalb ist sie eine attraktive Spendenadresse für die Konfirmierten. Die Nachfrage nach Chat- und Mailberatung ist immens, und wir sind froh um jeden Cent, den wir in den Ausbau unserer Onlineberatungsangebote investieren können.

## Beten Sie für uns

Wir wissen, dass Menschen für uns und unsere Arbeit beten. Das brauchen wir. Weil wir um die Kraft der Fürbitte wissen, sind wir dankbar, wenn in Familien, Gebetskreisen und Bibelkreisen hin und wieder an uns und die Anrufenden gedacht wird.

## online spenden – ganz einfach!

[www.telefonseelsorge-stuttgart.de/spenden](http://www.telefonseelsorge-stuttgart.de/spenden)



# Das Jahr 2020 in Zahlen

## 1. Telefon

### 1.1 Ehrenamtliche

Insgesamt arbeiteten im Jahr 2020 105 aktive Ehrenamtliche und 10 sich im zweiten Jahr der Ausbildung befindenden ehrenamtlichen Mitarbeitenden in durchschnittlich 54 Schichten, damit die TelefonSeelsorge an 7 Tagen in der Woche zu jeder Zeit besetzt war. Dies entspricht 125 Stunden pro Person. Die Zusammensetzung der Ehrenamtlichen blieb bis auf die 16 Mitarbeitenden, die aus persönlichen oder aus Altersgründen aus dem Dienst ausgeschieden sind, sehr konstant.

### 1.2 Gespräche

Da die Pandemie unterschiedliche persönliche Problemlagen bei vielen Menschen verschärfte und somit auch Einfluss auf die Beratung am Telefon hatte, wurden die Gespräche länger als bisher. Auch die gut genutzte Möglichkeit der Online-Beratung sorgte dafür, dass einige unsere Mitarbeitenden ihr Engagement zwischen Telefon und Computer aufteilen konnten und mussten.

Insgesamt klingelte 18633 Mal das Telefon (2019: 19015 Anrufe). Aus 14606 dieser Anrufe entwickelte sich ein Seelsorge-/ Beratungsgespräch, das entspricht 78% (2019: 79,5%). Die restlichen 22% der Anrufe gehörten nicht zum Auftrag der TelefonSeelsorge bzw. die Anrufenden hatten sich verählt, legten wieder auf oder schwiegen.

31% der Anrufe fanden zwischen 22 Uhr und 7 Uhr statt, jeweils 24% zwischen 12 Uhr und 14 Uhr bzw. zwischen 18 Uhr und 22 Uhr, was somit die Spitzenzeiten des Tages sind. Dass fast ein Drittel der Anrufe in den neun Nachtstunden eingingen, zeigt wie wichtig die Verfügbarkeit der TelefonSeelsorge rund um die Uhr ist: Wenn man weder bei Beratungsstellen noch

bei der besten Freundin oder Verwandten anrufen kann oder möchte, haben die Mitarbeiter\*innen der TelefonSeelsorge ein offenes Ohr.

66% der Anrufe stammen von Menschen, die schon einmal oder mehrmals angerufen haben. Dies spricht einerseits für die gute Qualität der Beratung und die Zufriedenheit der Anrufer, andererseits zeigt diese Zahl auch, dass wir für manche Anrufer\*innen eine wichtige und konstante Komponente in der Bewältigung von Krisen sind.

8% der Anrufenden wählten 2020 zum ersten Mal die Nummer der TelefonSeelsorge, bei 26% war dies nicht einzuordnen.

Von den 14935 Anrufen, bei denen das Geschlecht erfasst werden konnte, waren 75% Frauen und 25% Männer.

Mehr als die Hälfte der Menschen, die Kontakt mit uns suchten, lebten alleine (58%)

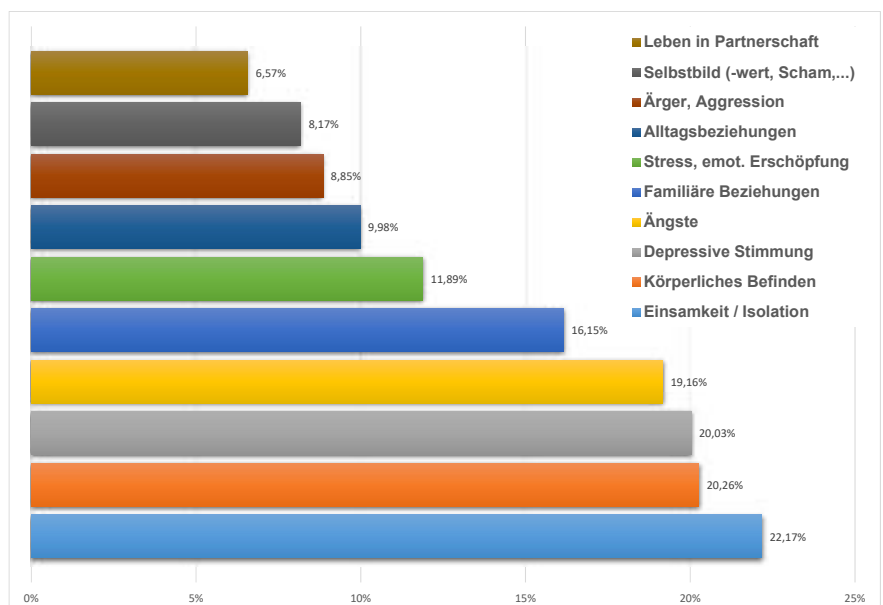
Lebensmitte und Ruhestand werden für 50- bis 69-Jährige in hohem Maße zum Thema (44%).

Wie auch in den Jahren zuvor berichtete ein großer Teil der Anrufenden (35%), dass bei ihnen eine psychische Erkrankung diagnostiziert wurde.

## 1.3 Gesprächsthemen

Wie auch im vergangenen Jahr gehörten die Themen Ängste (19,16%), Depression bzw. depressive Stimmung (20,03%), körperliche Beschwerden (20,26%) und Einsamkeit/ Isolation mit 22,17% zu den vier häufigsten Gesprächsthemen (Mehrfachnennungen sind möglich) am Telefon. Einsamkeit korreliert mit depressiven Stimmungen und sie wird außerdem im selben Gehirneareal verarbeitet wie körperlicher Schmerz. So ist es kein Wunder, dass die pandemiebedingte Einsamkeit vieler Menschen Auswirkungen auf Psyche und Körper hat. Umso wichtiger, dass empathische Gesprächspartner\*innen zumindest kurzfristig das Gefühl der Einsamkeit etwas lindern können und die Ratsuchenden durch das Telefonat neue Kraft zum Weitermachen schöpfen können. Zu Beginn der Covid-19-Pandemie und in Zeiten des Lockdown wurde Corona in vielen Telefonaten angesprochen, vertiefte Ängste und depressive Stimmungen bei den Anrufenden.

Telefon





Auch mit dem Thema Suizidgedanken bzw. -absichten werden die Mitarbeiter\*innen am Telefon immer wieder konfrontiert: 7% der Anrufernden qualten sich immer wieder mit Suizidgedanken, 1% äußerte Suizidabsichten.

## 2. Onlineberatung

### 2.1 Chat

40 Mitarbeiter\*innen arbeiteten 2020 in der ChatSeelsorge mit und führten insgesamt 1336 Chatgespräche. Im Jahr zuvor waren es 906 Chatgespräche, was einer Steigerung von 47% entspricht. 41,47% der Ratsuchenden gehören zur Altersklasse der 20-bis 29-Jährigen. Dreiviertel der Ratsuchenden waren zwischen 15 und 39 Jahren alt. Dies scheint wenig verwunderlich, da diese Generation in der Regel schon seit Kindheit und Jugend zu den Nutzern von Smartphone und Co gehört. Der Umgang damit und das Kommunizieren per Messengerdiensten gehört für die meisten von ihnen zum Alltag. Deshalb freut es uns umso mehr, dieser Gruppe mit dem Ausbau des Chat-Angebots eine adäquate und gern genutzte Möglichkeit zu bieten, über ihre Anliegen und Probleme ins (schriftliche) Gespräch zu kommen. Doch auch die jüngeren und die älteren Altersgruppen sind im Chat. Von den Älteren waren es 77 Personen, die den Kontakt per Chat suchten.

Wieder sind es überwiegend Frauen (73,19%), die den Chat bevorzugen. 22,81% entfallen auf Männer, 1% auf diverse Menschen. 3% konnten nicht zugeordnet werden.

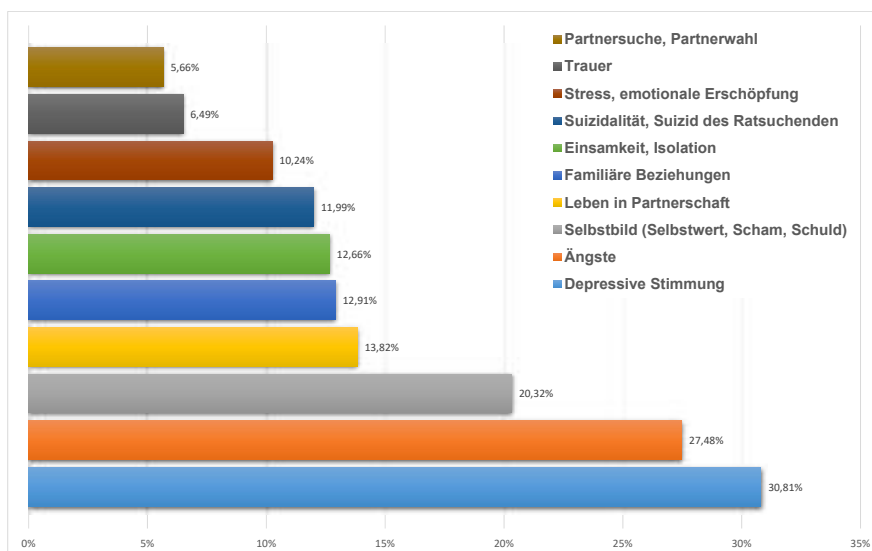
Nur 24,15% der stattgefundenen Chatberatungen wurden mit einem Vorlauf von bis zu drei Tagen von den Ratsuchenden als Termin gebucht. Der deutlich größere Anteil der Chats (75,77%) war spontan. Dies ist möglich, wenn sich die Ehrenamtlichen ins Chatprogramm einloggen und dann direkt an-

geschrieben werden können. Diese spontane Kontaktaufnahme bietet, wie bei den Telefonanrufen, den Ratsuchenden große zeitliche Flexibilität, sich - auch bei akuten Krisen-- Beratung einholen zu können. Dass wir dieses Angebot in dieser Weise vorhalten können, verdanken wir unseren ehrenamtlichen Chatberater\*innen, die sich neben den geplanten Diensten auch immer wieder spontan für eine Chatberatung zur Verfügung stellen.

erleichtert, sich zu öffnen.

Alltagsbeziehungen (Nachbarn, Freunde usw.) und körperliches Befinden kamen indes im Chat im Vergleich zum Telefon, wo diese Themen einen großen Teil einnehmen, überhaupt nicht vor. Diese Themen scheinen doch eher für das Reden am Telefon geeignet zu sein.

### Chat



Die Themen im Chat bilden ähnliche Gründe der Kontaktaufnahme ab wie am Telefon, wobei die Verteilung sich teilweise deutlich unterscheidet. Im Chat haben die schambesetzten, traumatischen und belastenden Themen einen höheren Anteil als am Telefon. So ging es in 30,81% der Chats um depressive Stimmungen, in 27,48% um Ängste und in 20,32% um das Selbstbild, also um Scham, Schuld und Selbstwert. Im Chat kann man noch „anonymer“ sein als am Telefon, wo die Stimme und die Art des Sprechens mehr über die Ratsuchenden verraten könnten, als sie wollen. Die Gefühle, die durch die Stimme verdeutlicht würden, sind beim Schreiben nicht zu hören, was es manchen Ratsuchenden im Chat wiederum

# Jahresrückblick 2020

## 2.2 Mail

In der Mailberatung waren im Jahr 2020 25 Ehrenamtliche aktiv und haben Ratsuchende in 1903 Mailkontakten betreut (2019: 1805). Diese Mailkontakte können sich über mehrere Mails zwischen ratsuchender und beratender Person in einem Zeitraum von Wochen oder sogar Monate erstrecken. Natürlicherweise wird auch diese Medium ebenso wie die Beratung per Chat eher von jüngeren Menschen genutzt: 72% der Ratsuchenden waren zwischen 15 und 39 Jahren alt.

Auch hier scheint die Möglichkeit des schriftlichen Austauschs die Kontaktaufnahme bei Themen wie Selbstbild (Scham, Selbstwert, Schuld) aber auch depressive Stimmung mit 32,74% bzw. 24,75% für viele Ratsuchende leichter zu sein als am Telefon.

In 47% der Mails ging es um Suizidgedanken, in 12,4% sogar um Suizidabsichten.

Dieses Thema verlangt besonders viel Fingerspitzengefühl von den Berater\*innen. Für sie gibt es unter anderem deshalb - ebenso wie für die Chat-Berater\*innen - gesonderte Angebote der Supervision.

Wir sind sehr froh darüber, dass wir im Jahr 2020 für die Menschen in der Krise mit all ihren Ängsten, Sorgen und Befürchtungen vollumfänglich da sein konnten.

Durch die sofortige Anerkennung der Relevanz und den entsprechenden Passierscheinen waren der Schichtbetrieb und unsere Erreichbarkeit am Telefon überhaupt nicht eingeschränkt. Auch online konnten wir verstärkt aktiv sein durch das bundesweite Projekt „Chatten von zu Hause“. Und die Menschen in der Krise haben uns wirklich gebraucht!

So oft enden Gespräche mit dem Satz von Ratsuchenden: „Danke, dass Sie für mich da waren!“. Und immer wieder hörte ich von den ehrenamtlichen Mitarbeitenden, wie froh sie sind, in der Pandemie eine sinnvolle Aufgabe zu erfüllen. Es wurde im Jahr 2020 deutlich wie nie zuvor, dass die TelefonSeelsorge, als etablierte und niederschwellige Institution im Helfersystem, ihren festen Platz hat.

Doch unsere interne Arbeit war stark von Corona-Regeln beeinflusst. Viele der gewohnten und geschätzten Abläufe mussten verändert und immer wieder den neuen sinnvollen Schutzmaßnah-

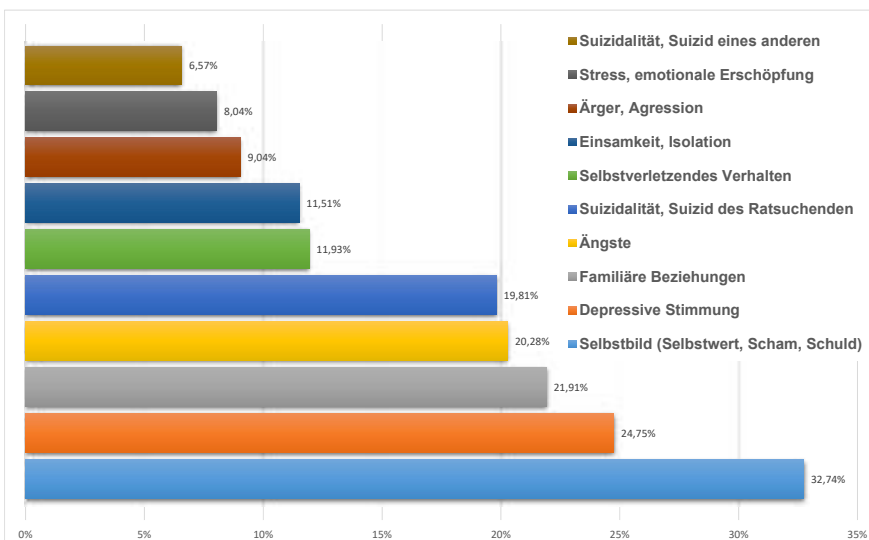
men angepasst werden. Die neu gebildeten Supervisionsgruppen mussten auf Präsenztreffen verzichten und umstellen auf Telefon- und später auch auf Videokonferenzen. Eine Herausforderung für die Bildung einer Gruppe! Weiter bedeuteten die Schutzmaßnahmen, dass ab März 2020 keine Fortbildungs- oder andere Gruppenveranstaltungen stattfinden konnten. Viele Pläne haben wir über den Haufen geworfen, Termine abgesagt oder auf das nächste Jahr verschoben. Trotzdem konnte das Programm der FrühjahrsUni, insgesamt 26 Veranstaltungen, fast vollständig stattfinden, ebenso eine Zusatzausbildung in ChatSeelsorge.

Bei der Frühjahrsuni wurden z.B. folgende Themen bearbeitet: Trauerarbeit, Vergebung, Borderline, Übertragung, Psychodrama und Ego State Therapie. Aber das 60-Jahre-Jubiläum der TelefonSeelsorge Stuttgart e.V. konnte leider nicht groß und angemessen gefeiert werden. Ebenso fielen die Gemeinschafts-Wochenenden auf dem Lindenhof aus, und unser Leitbildtag musste verschoben werden. Unsere Gemeinschaft hat in diesem Jahr auf viel wichtiges, soziales Miteinander verzichten müssen!

Die öffentliche Aufmerksamkeit richtete sich oftmals auf unsere Arbeit. Wir haben viel Interesse und große Anerkennung durch die Printmedien, durch Funk und Fernsehen erhalten. Die TelefonSeelsorge ist für Menschen – egal wie alt und mit welchen Problemen in der Nacht und am Tag – einfach da!

Die 13 TS-Stellen in Baden und in Württemberg haben sich zu einer Landesarbeitsgemeinschaft (LAG) zusammengeschlossen. Die LAG setzt sich aus den vier Kirchenvertretern der evangelischen und katholischen Landeskirchen von Baden und Württemberg, gewählten Stellenleitungen und entsandten Ehrenamtsvertreter\*innen zusammen.

## Mail



# Förder- und Freundeskreis

Die Bildung der LAG ist ein wichtiger Schritt, um mit einer Stimme zu sprechen und die Arbeit der TelefonSeelsorge im Land zu vertreten.

So konnten Helmut Ellensohn von der TS Freiburg und ich vor den Mitgliedern des Landesarbeitskreises Psychiatrie des Sozialministeriums im Juli 2020 unsere Arbeit vorstellen. Wir halten es für enorm wichtig, dass die Menschen des öffentlichen Gesundheitssystems informiert sind über unser Angebot und unsere Arbeit, damit teure Doppelstrukturen vermieden werden und die Kooperation im Helfersystem für das Wohl der Betroffenen psychischer Erkrankung Hand in Hand geht.

Auch unsere personelle Situation hat sich verändert. Pfarrer Stefan Jooß wechselte zur KrankenhausSeelsorge. Für ihn kam die Diakonin und Sozialarbeiterin Simone Ohlandt als Verstärkung im Frühjahr 2021 zu uns.

Martina Rudolph-Zeller

Seit einigen Jahren hat die TelefonSeelsorge Stuttgart e.V. einen Förder- und Freundeskreis.

Die Mitglieder unterstützen unsere Arbeit jährlich mit Beträgen zwischen 54 Euro (Mindestbeitrag) und zum Teil mehr als 150 Euro.

Für uns ist diese regelmäßige Unterstützung wirklich ein Segen, weil wir mit diesen Geldern fest planen können!

## Fortbildung und Information

Die Mitglieder des Förderkreises sind zu einigen ausgewählten Fortbildungsveranstaltungen eingeladen. Zusätzlich berichten wir in regelmäßigen Rundbriefen von unserer Arbeit.

Wir behandeln Ihre personenbezogenen Daten vertraulich und entsprechend den gesetzlichen Datenschutzvorschriften. Sie können jederzeit Ihre Mitgliedschaft im Förder- und Freundeskreis ohne Angabe von Gründen kündigen und bekommen nur auf Wunsch Informationen und Rundschreiben von uns zugesandt.

Inzwischen erklären sich immer wieder auch **Kirchengemeinden** aus dem großen Einzugsbereich, für den wir als TelefonSeelsorge Stuttgart zuständig sind, bereit, dem Förderkreis beizutreten und unterstützen unsere Arbeit damit zuverlässig.

**Vielleicht möchten auch Sie beitreten? Dann senden Sie uns den nebenstehenden Abschnitt zu.**

## Beitrittserklärung zum Förder- und Freundeskreis

Ich will/wir wollen dem „Förder- und Freundeskreis der TelefonSeelsorge Stuttgart e.V.“ beitreten.

.....  
Name und Vorname

.....  
Straße

.....  
Postleitzahl/Ort

.....  
Telefon

.....  
Email-Adresse

- Ich helfe/wir helfen mit der Mindestspende von je 1 Euro/Woche = 54 Euro
- Ich helfe/wir helfen mit je 2 Euro/Woche = 108 Euro
- Ich bin/wir sind bereit, mit einem höheren Betrag, nämlich \_\_\_\_\_ Euro, zu helfen
- Ich möchte Informationen und Rundbriefe zugesendet bekommen

Die Jahresspende wird so übermittelt:

- Überweisung auf das Konto der Telefon-Seelsorge Stuttgart e.V. (Stichwort: Jahresspende)  
**Evangelische Bank**  
**IBAN: DE41 5206 0410 0000 4185 01**  
**GENODEF1EK1**
- Ich bevorzuge das Abbuchungsverfahren (wir schicken Ihnen die Unterlagen zu)

.....  
Ort/Datum

.....  
Unterschrift

Bitte hier ausschneiden und ausgefüllt senden an: TelefonSeelsorge Stuttgart e.V., Postfach 10 13 32, 70012 Stuttgart. Oder senden Sie uns eine Mail an: [info@telefonseelsorge-stuttgart.de](mailto:info@telefonseelsorge-stuttgart.de)

## Benefizveranstaltung

Wir konnten im Februar 2020 den bekannten Fernsehmoderator Harald Schmidt für unsere jährliche Benefizveranstaltung gewinnen. Er bescherte uns im Gespräch mit Stefan Siller einen amüsanten Abend mit vielen lockeren Sprüchen und interessanten Einblicken in sein Leben. Harald Schmidt freute sich sehr über sein Dankeschön-Geschenk – ein goldenes Telefon!

Informationen zu unserer jährlich stattfindenden Benefizveranstaltung finden Sie auf unserer Homepage: [telefonseelsorge-stuttgart.de](http://telefonseelsorge-stuttgart.de)

Lassen Sie sich überraschen, welche prominenten Menschen und interessanten Themen wir auf die Bühne des Hospitalhofes holen.



Stefan Siller, der ehemalige Radiomoderator, und Harald Schmidt  
Foto: Armin Burkhard

## Die TelefonSeelsorge als Verein

Die TelefonSeelsorge Stuttgart e.V. ist eine von zur Zeit 104 Stellen bundesweit und Mitglied in der Evangelischen Kommission der TelefonSeelsorge in Deutschland.

Als eingetragener und als gemeinnützig anerkannter Verein haben wir eine

### **Mitgliederversammlung,**

in der neben sechs ehrenamtlichen Mitarbeitenden vor allem Fachleute sitzen. Die Mitgliederversammlung wählt den Vorstand und berät und unterstützt Vorstand und Geschäftsstelle in der Arbeit;

einen **Vorstand** mit drei Personen, eine aus dem Kreis der Ehrenamtlichen. Vorstandsvorsitzende ist Prälantin Gabriele Arnold. Zweiter Vorsitzender ist der Vorstandsvorsitzende der Evangelischen Gesellschaft, Pfarrer Klaus Käßlinger. Die **Mitarbeitendenvollversammlung** ist das „Parlament“ der TelefonSeelsorge.

Das wichtigste Arbeitsgremium neben dem Vorstand ist das sogenannte **Zentralteam**, in dem 10 Ehrenamtliche zusammen mit den Hauptamtlichen die konkrete Arbeit steuern.

Die **Geschäftsstelle** leitet die Diplom Sozialpädagogin Martina Rudolph-Zeller.



### **TelefonSeelsorge Stuttgart e.V.**

**Postfach 10 13 32**

**70012 Stuttgart**

**Telefon 0711-28 07 56-10**

**info@telefonseelsorge-stuttgart.de**

**Spendenkonto:**

**Evangelische Bank**

**IBAN: DE41 5206 0410 0000 4185 01**

**BIC: GENODEF1EK1**

**Impressum:** Herausgegeben von der TelefonSeelsorge Stuttgart e.V.  
Verantwortlich: Martina Rudolph-Zeller

Die nicht namentlich gekennzeichneten Beiträge stammen von „anonymen“ ehrenamtlichen MitarbeiterInnen.

Gestaltung: Dieter Gebhardt, Asperg

Fotos: von Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge Stuttgart e.V.

Ausstellung in den Räumen der Stelle, Frühjahr 2021

Druck: Druckhaus Stil, Stuttgart, Juni 2021