



JAHRESBERICHT 2020

TELEFONSELSORGE
DÜREN-HEINSBERG-JÜLICH

Kontakthalten- Verbunden sein
per Telefon, Mail und Chat - in Zeiten sozialer Distanz

*„Ein hörendes Ohr und ein
sehendes Auge, die macht
beide der Herr“
Sprüche Salomos*

VORWORT

Die um sich greifende Corona-Pandemie hat uns alle im Jahr 2020 - auch die TelefonSeelsorge - vor ganz neue Herausforderungen gestellt: Statt Nähe jetzt Distanz, statt ungebremster Mobilität stark eingeschränkte Bewegungsfreiheit. Einige haben die damit verbundene Entschleunigung als wohltuend empfunden. Viele Menschen, die bei der TS angerufen haben, leiden verstärkt unter Einsamkeit, dem unfreiwilligen Getrenntsein von geliebten Menschen und ihrer Not. Homeoffice hat zum einen die Vereinbarkeit von Familie und Beruf erleichtert, führt manche aber an die Grenzen ihrer Belastbarkeit und darüber hinaus. Der plötzliche Verlust des Arbeitsplatzes, enge Wohnverhältnisse, fehlende Sozialkontakte, Wegfall von Begegnungs- und regelmäßigen Betreuungsangeboten und die damit verbundenen Ängste waren u.a. Anlässe für beinahe 11.000 Gespräche oder 408 Mails bei der TelefonSeelsorge Düren. Im Vergleich zu 2019 gingen 1000 (9%) Gespräche und 31 Mails (7%) mehr ein.

Dass wir stärker präsent und erreichbar waren, verdanken wir dem immensen Engagement unserer sechzig Ehrenamtlichen und Ehemaligen, die sich spontan zu zusätzlichen Diensten zur Verfügung gestellt haben.

Die TelefonSeelsorge Düren - Heinsberg - Jülich ist bereits seit über 40 Jahren für Menschen in ihren Sorgen und Nöten da. Dieses Jubiläum konnte nicht als ein Fest der Begegnung gefeiert werden. Statt dessen wurden 90 Präsentkörbe verteilt.

Einsamkeit – eines der größten Leiden unserer Zeit über sämtliche Altersgruppen hinweg, macht Menschen seelisch wie vielfach auch körperlich krank. Und deshalb galt es für die TelefonSeelsorge einmal mehr zu sagen: „Wir sind da“

Margot Kranz

EINSAMKEIT

TELEFONSEELSORGE DÜREN - HEINSBERG - JÜLICH

Zahlen, Daten und Fakten TS Düren 2020 im Vergleich



**Die
KrisenKompass-
App**

**Ein Notfallkoffer
für die
Hosentasche
on- und offline**

Insgesamt wurden 2020 deutschlandweit mit mehr als 7500 geschulten Ehrenamtlichen in 104 Städten oder Regionen 1.277.764 Gespräche geführt.

Davon waren 1.027.450 Seelsorge-Gespräche.

44.600 Mails wurden geschrieben und 33.578 Chats geführt.

„Bei der Altersstruktur der AnruferInnen fällt auf, dass mehr als die Hälfte 50 Jahre und älter ist, umfasst also einen großen Teil derjenigen, die sich durch die Pandemie in ihren Sozialkontakten besonders einschränken mussten. Im Vergleich zu 2019 erfuhr das Thema eine Steigerung um rund 27 Prozent. Aber auch bei jüngeren AnruferInnen wird Einsamkeit häufig genannt und zeigt sich als ein Thema, das jeden treffen kann. [..]

Bei der Endauswertung zum Thema Suizidalität fällt auf, dass die Gespräche im Jahr 2020 um 17 Prozent zugenommen haben.“¹

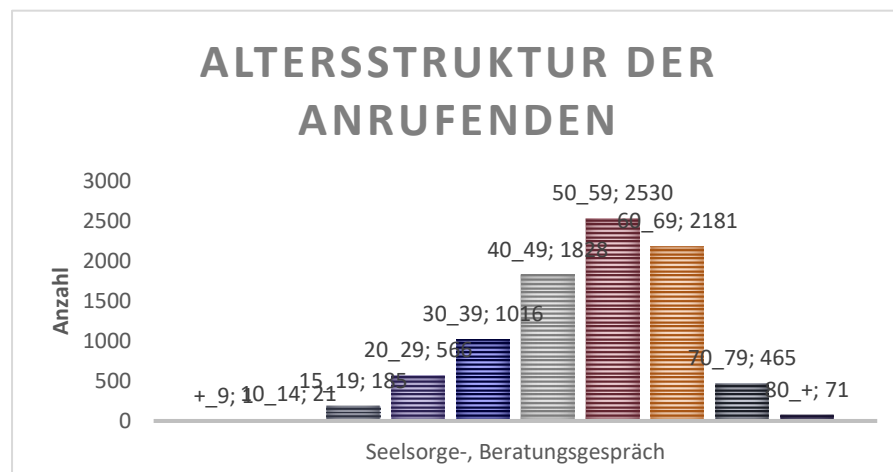
In der TelefonSeelsorge Düren-Heinsberg-Jülich wurden 2020 insgesamt 11.364 Anfragenden ein Gesprächskontakt am Telefon und per Mail angeboten.

10.965 Gespräche wurden am Telefon geführt, davon waren 8.648 Seelsorgegespräche.

408 Mails wurden geschrieben.

„Ich weiß nicht, ob ich Ihnen mein Problem schildern darf, vielleicht haben andere größere Probleme, aber ich brauche dringend jemanden zu Reden.“

WER MELDET SICH BEI UNS?



Darstellung der Seelsorge-, Beratungsgespräche in Bezug auf die Altersstruktur der AnruferInnen.

¹ Ein Auszug aus der TelefonSeelsorge Deutschland Jahresstatistik 2020

den Ludger Storch, Leiter der TelefonSeelsorge Bochum und Vorsitzender der Arbeitsgruppe Statistik für uns erhoben und die auffälligsten Veränderungen im Vergleich zu 2019 zusammengefasst hat.

Durch ein neues Dokumentationsprogramm 2019 fehlten in unserer Stelle teilweise verlässliche Vergleichszahlen vor, die uns Dank der Bundesstatistik wieder zur Verfügung gestellt werden konnten.

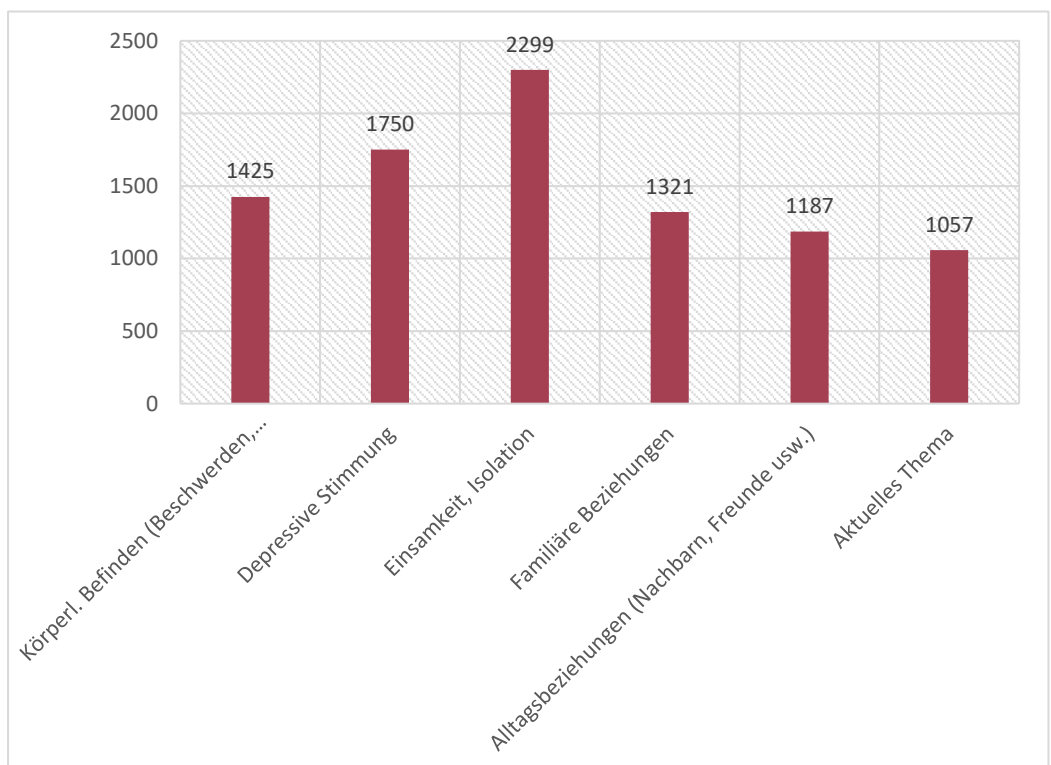
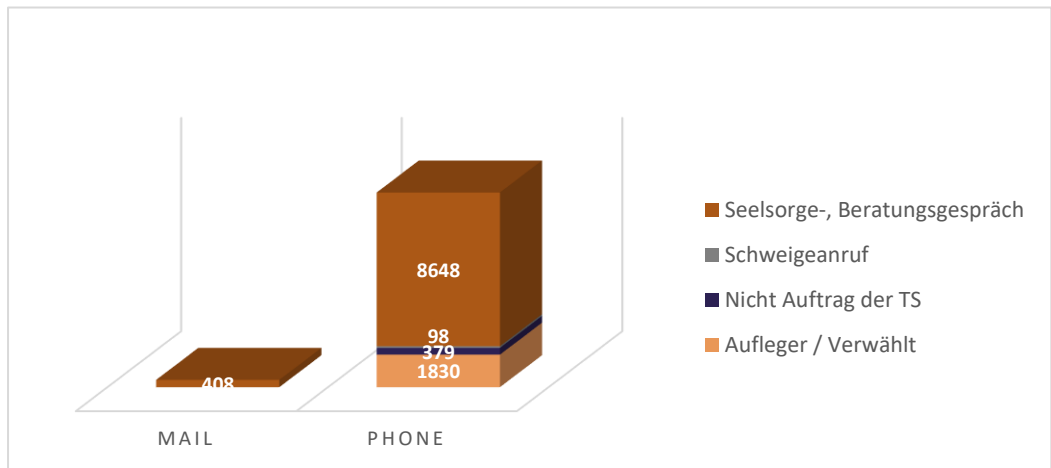
WELCHE THEMEN BESCHÄFTIGEN DIE RATSUCHENDEN?

2019 wie 2020 waren die Themen von Einsamkeit, Körperliches Befinden, Depressive Stimmung, Familiäre Beziehungen und Ängste die fünf drängendsten Anliegen. 2020 kommt das aktuelle Thema ‚Corona‘ bereits an 6. Stelle. Im Mail-Kontakt sind die 5 häufigsten Themen ebenfalls 2019 und 2020 gleich: Depressive Stimmung, Ängste, Familiäre Beziehungen, Selbstbild, Suizidalität des Ratsuchenden.

Die mit dem Telefon vertraute Generation der 50 – 69 Jährigen wendet sich am häufigsten an uns. Aber auch jüngere Menschen haben uns stärker in der Zeit von Quarantäne und Quarantäne ihrer Kinder angerufen: Die 40 – 49 Jährigen mit 21% und die der 30 – 39 Jährigen mit 11%. Die Gruppe der über 70 Jährigen stellt eine relativ kleine Gruppe dar.

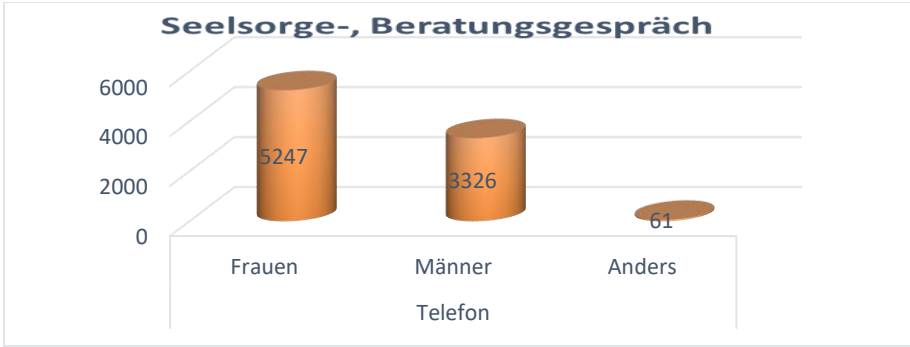
Aufgrund der Pandemie haben sich Menschen an uns gewandt, für die es nicht üblich ist, sich Hilfe zu holen, die voller Schmerz waren, als sie an Corona erkrankte Familienangehörige nicht verabschieden konnten, alte und junge Menschen, die sich isoliert fühlten und unter ihrer Einsamkeit litten.

Für sie und viele andere war das Telefon war in Zeiten von Corona erneut ein wichtiges Medium.



Platz 1-6 der meistgenannten Themen. Aktuelles Thema ist ‚Corona‘.

„Ich bin völlig allein. Ich habe niemanden zum Reden, keine Familie, keine Freunde, und meine Schmerzen sind unerträglich. Ich habe keine Hoffnung, dass das jemals aufhört.“



In Bezug auf das Geschlecht ist der Anteil von anrufenden Männern im Vergleich zu 2018 um 6 % gesunken auf 38%.

Wir alle sind angewiesen auf mitfühlende Begegnungen mit Anderen, auf Resonanz, Anerkennung und manchmal tröstende Zuwendung. Unsere Sehnsucht nach Verbundensein ist existenziell. Der Psychiater Bessel van der Kolk belegt in seinen Untersuchungen zu Körper und Stresserleben, dass wir für unser seelisches Gleichgewicht Begegnung und Berührung brauchen. Fehlen diese dauerhaft, wird unser elementares Erleben von Sicherheit brüchig. Wir stagnieren dann und bleiben in Einsamkeit gefangen.

Wir wissen um die Wechselwirkungen der Erfahrung von Einsamkeit und möglichem Erleben von depressiven Stimmungen als Folge und umgekehrt. Und im Zusammenspiel von Körper, Geist und Seele finden Kontaktbeschränkungen und Unterbrechungen unserer Lebensenergie vielfach Ausdruck in körperlichen Erkrankungen. Unser Anliegen ist es, die Anrufenden als ganze Person wahrzunehmen.



WER ENGAGIERT SICH IN DER TS

Im Dezember 2020 haben wir vier neue TelefonSeelsorger*innen (zwei Frauen, zwei Männer) in einer Ökumenischen Andacht für den Dienst am Telefon beauftragt. Zusammen mit ihnen haben 57 TelefonSeelsorger*innen, 44 Frauen und 13 Männer 2020 in unserer Stelle Dienste am Telefon und in der MailSeelsorge wahrgenommen. Sechs TelefonSeelsorger*innen sind in der Mailseelsorge aktiv. Die Alterszusammensetzung unseres Teams der Ehrenamtlichen sieht wie folgt aus:

20-29 Jahre	1
30-39 Jahre	
40-49 Jahre	3
50-59 Jahre	16
60-69 Jahre	22
70-79 Jahre	13
80-89 Jahre	2

MAILSEELSORGE, SORGEN SCHRIFTLICH TEILEN

ein weiterer Auszug aus der Bundesjahresstatistik Mail und Chat.

„Die auffälligste Veränderung zum Vorjahr 2019 ist die deutliche Steigerung der Seelsorgekontakte per Mail und Chat. Diese Verschiebung lässt sich mit der Pandemie-Situation erklären. [...] Die online-Angebote wurden überwiegend durch Jüngere im Alter zwischen 15 – 39 Jahren genutzt. [...] Dies deckt sich mit immer wieder zu hörenden Aussagen von Psychologinnen und Psychologen, dass gerade die Jüngeren verstärkt unter den Restriktionen durch die Pandemie leiden“, erläutert Ludger Storch.

In der Mail- und ChatSeelsorge stehen die Themen Depressionen und Ängste an vorderster Stelle. [...]

Thema 1-10 bei Mailenden*	Anzahl	10-14	15-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69
1. Einsamkeit, Isolation	95	1	3	8	1	80	0	0
2. Körperliche und/oder seelische Gewalt (Mobbing)	80	0	3	2	1	74	0	0
3. Familiäre Beziehungen	76	1	31	33	9	1	1	0
4. Alltagsbeziehungen (Nachbarn, Freunde usw.)	70	0	13	37	8	1	1	14
5. Ängste	63	0	14	31	16	0	1	1
6. Depressive Stimmung	59	0	28	23	4	3	0	3
7. Körperl. Befinden (Beschwerden, Erkrankungen, Behinderungen)	57	0	30	16	2	0	0	9
8. Selbstbild (Selbstwert, Scham, Schuld)	36	0	5	21	6	4	0	0
9. Schule und Ausbildung	33	0	9	23	1	0	0	0
10. Stress, emotionale Erschöpfung	30	0	14	9	2	1	2	2

Mehrfachnennungen möglich

Einsamkeit: In der Gruppe der 40 – 49 jährigen Mailenden spielt das Thema Einsamkeit (80 Mails- 20%) eine große Rolle.

Gewalt: 74 Mails- 18% drehen sich um körperliche und/ oder seelische Gewalterfahrungen in dieser Altersgruppe.

Alltagsbeziehungen: 37 Mails- 9% sind Anliegen der 20 – 29 Jährigen. Depressive Stimmungen: 28 Mails- 8% von 15 – 19 Jährigen handeln von depressiven Stimmungen. 307 Kontakte haben mit weiblichen Ratsuchenden stattgefunden und machen 76% aus. Der Anteil an Mailkontakte mit männlichen Ratsuchenden liegt mit 96 Kontakten bei 24 %.

40 Jahre TS



„Damals wie heute haben mich die Gespräche und das Leben der Anrufenden berührt und selber bereichert. Ein Gespräch ist für mich spannend wie ein Buch – ich weiß nicht wie es ausgeht.“

90 Präsentkörbe als symbolisches **Dankeschön** den aktiven und ehemaligen TelefonSeelsorger*innen zum Jubiläum

***Den Augenblick heilsam gestalten...
offen- anonym- stärkend- zugewandt- berührbar bleiben***

Dieses Motto zieht sich durch 40 Jahre ökumenische Telefonseelsorge. 1980 haben über 20 Ehrenamtliche begonnen mit dem Einlassen auf die Seelenlandschaft der Anrufenden. Heute setzen 60 Ehrenamtliche an 365 Tagen und Nächten am Telefon und in der Mail diese Seelsorge fort.

Und manchmal gelingt es, dass sich Heilsames im Kontakt entfalten kann. Zwei Gründerinnen der ersten Stunde sind noch heute aktiv.

Hauptabteilungsleiter Harald Hüller an die Ehrenamtlichen:

„Sie stellen Gerechtigkeit im Kleinen her, in dem Sie jedem Menschen unabhängig von seinem sozialen Status, von Religion, Hautfarbe und Herkunft bedingungslos zuhören und sein Anliegen ernst nehmen.“

Superintendent Jens Sannig sagte Danke mit den Worten:

„Hinni- Hier bin ich, ich höre, was Du sagst.“ Worte, mit denen Menschen in der Bibel auf Gottes Beauftragung antworten. „Sie haben ein Ohr für die Ängste der Ratsuchenden...Sie sind da, wo sonst niemand da ist.“

Mit den Veränderungen in Kommunikationsformen entwickeln wir die Seelsorge medial weiter. Wir entwickeln uns weiter...

Digitalisierung ist dabei ein Baustein. Ebenso prägen Fragen nach einer Spiritualität und nach dem, was uns hält, die weitere Gestaltung der TelefonSeelsorge.



AUS- UND FORT- BILDUNG

Ausbildung

Die diesjährige Ausbildung fand phasenweise in Präsenz und teilweise online statt. Die Kursgruppe stellte sich flexibel auf die jeweiligen Bedingungen ein. Vier Teilnehmende mussten aufgrund eigener Betroffenheiten bzgl. der Auswirkungen von Corona die Ausbildung abbrechen.

Das sagt eine neue TelefonSeelsorgerin nach der Ausbildung über ihren Dienst am Telefon:

So geht es mir mit den Anrufenden und ihren Anrufen:
Manchmal sind sie belastend, manchmal berührend und intensiv, wenn ich spüre, dass die Anrufenden Vertrauen gefasst haben, manchmal beglückend und erfüllend, wenn es gelingt, den Anrufenden eine andere Perspektive aufzuzeigen.

Fortbildungen

Ein „**Argumentationstraining gegen Stammtischparolen**“

fand mit 24 Teilnehmenden als Online Workshop statt mit **Jürgen Schlicher, Leiter des Diversity Teams mit Sitz in Duisburg** statt.

Alle TelefonSeelsorger*innen waren technisch so fit, dass der Workshop sehr lebendig inklusive Rollenspielen – online wertvolle Impulse gab und effektiv für den Dienst am Telefon transferiert werden konnte.

Eine **Autorinnenlesung mit Christiane Wirtz, Autorin von: „Neben der Spur- Wenn Psychose die soziale Existenz vernichtet“** wurde ebenfalls online durchgeführt.

20 Teilnehmer*innen folgten der Lesung von Frau Wirtz aus ihrem Buch: „Neben der Spur“. Von der alltäglichen Herausforderung mit einer Psychose zu leben, vom Abbau von Vorurteilen und von Ängsten, denen Menschen mit einer Psychose begegnen.

Andere geplante Fortbildungen, die nicht digital durchgeführt werden konnten, sowie das jährlich stattfindende Fortbildungs- Wochenende für die TelefonSeelsorger*innen, mussten leider Corona bedingt ausfallen.



NEBENAMTLICHE SUPERVISOR*INNEN

In der Ausbildung und in den begleitenden Supervisionen sowie in der Weiterentwicklung des Konzeptes arbeiten wir mit externen Berater*innen und Supervisor*innen zusammen.

Rita Sturm – Heinsberg bis Juni 2020


Sabine Mevissen – Heinsberg ab Juli 2020

Gudrun Besten - Köln

Pfr. Christoph Fuhr – Bonn

Margarete Scherff – Bonn

Die Supervisionen wurden bis auf drei Präsenzsitzungen, als Telefon- und Video-Konferenzen durchgeführt.



Netzwerke und Kooperations- partner


Wir bedanken uns herzlich bei unseren Netzwerkpartnern für die gewinnbringende Gewinn Zusammenarbeit und den wichtigen Austausch.

- + Runder Tisch: Prävention von Gewalt gegen Frauen Düren
- + Freiwilligen Selbsthilfezentren Düren und Heinsberg
- + Studientage Büros der Regionaldekane Düren - Eifel
sowie Heinsberg – Mönchengladbach
- + Kath. Beratungszentrum Aachen – Düren
- + Beratungsstelle der ev. Gemeinde zu Düren
- + Regionalkonferenz Rheinland
- + Bundesebene TelefonSeelsorge Deutschland
- + IFOTES „International Federation of Telephone Emergency Services“



DANKE

Wir danken allen privaten Spender*innen und folgenden Lions-Clubs für ihre finanzielle Unterstützung unserer Arbeit.

 Lionsclub- Juliacum, Jülich

 Lionsclub Düren - Rurstadt

Herzlichen Dank allen, die sich für unsere TelefonSeelsorge engagieren!



AUSBLICK

Diese Auswertungen bestätigen unsere Arbeit und die Notwendigkeit, dass die Telefon-Seelsorge weiterhin eine wichtige Anlaufstelle bleibt für Menschen, die Entlastung und Beistand suchen.

Entwicklungen, dass junge Menschen unsere Angebote der Mail- und Chat-Seelsorge in Anspruch nehmen, macht zuversichtlich, sie mit ihren Fragestellungen und in depressiven Phasen nicht alleine zu lassen. Die im vorigen Jahr entwickelte KrisenKompass App wird täglich vielfach heruntergeladen und begleitet Menschen in krisenhaften Zeiten, in Phasen von depressiven Verstimmungen sowie bei Suizidgedanken oder in Sorge um den Suizid eines anderen Menschen. Wir können nur vermuten, dass diese App bereits Wirkung zeigt und sich folglich mehr Menschen an die TelefonSeelsorge wenden.

Wie sieht TelefonSeelsorge 2030 aus?

Digitalisierung ist bereits fest verankert in der TelefonSeelsorge. Sie weiter zu entwickeln bleibt ständige Aufgabe. Auf unserer Agenda der nächsten Jahre stehen außerdem der Aufbau der ChatSeelsorge sowie eine mögliche Dependance der TelefonSeelsorge im Raum Heinsberg.

Das Engagement in der TelefonSeelsorge bleibt auch in Zukunft von einer engen Verknüpfung von Persönlichkeitsentwicklung und Mitgestaltung der Gemeinschaft gekennzeichnet. Das Leben und Gestalten von Beziehungen ist Inhalt und zugleich ein Wesensmerkmal unserer Arbeit. Spirituelle Angebote werden daher auch weiter die Einzelnen und die Gemeinschaft unterstützen und begleiten.



DAS KURATORIUM

- + Pfrin. Ulrike Grab - Kuratoriumsvorsitzende, Psychiatrieseelsorgerin, Kreis Diakonieausschuss
- + Thomas Tönneßen, stellvertretender Vorsitzender, Büro der Regionaldekane Düren – Eifel (bis Mai 2020)
- + Achim Hoeps – Büro der Regionaldekane Heinsberg – Mönchengladbach
- + Pfr. Günter Pilger – Gefangenenseelsorger, Kirchenkreis Jülich
- + Andrea Kett – Pastoral in Lebensräumen, Bistum Aachen
- + Martina Meinecke – Kreissynodalvorstand, Kirchenkreis Jülich
- + zwei Ehrenamtsvertreter (aus Gründen der Anonymität nicht namentlich genannt)
- + Margot Kranz als beratendes Mitglied

Pfarrerin Kirsten Prey wurde im Februar 2020 aus ihrem Dienst in der TelefonSeelsorge nach 11 Jahren verabschiedet. Sie schied aus gesundheitlichen Gründen aus.

An dieser Stelle gilt ihr noch einmal herzlicher Dank und Gottes Segen sowie die besten Wünsche für ihre Gesundheit.

Ebenso herzlich bedanken möchten wir uns bei allen Ehrenamtlichen, Supervisor*innen und Hauptamtlichen, die dazu beigetragen haben, dass die Dienste und Abläufe in der Stelle weiter abgesichert und sehr zuverlässig durchgeführt wurden. Wir haben eine wunderbare Unterstützung und einen großen Zusammenhalt erfahren dürfen.

Das Kuratorium führte mit Vertretern des evangelischen Kirchenkreises Jülich zwei Phasen von Bewerbungsgesprächen durch, um die Stelle der stellvertretenden Leitung wieder zu besetzen.

Im Dezember 2020 wurde vom Kreissynodalvorstand nach 2 Jahren Vakanz die stellvertretende Leitung mit **Myga Hünnewinckell** besetzt, Dipl. Psychologin.

Herzlich willkommen.

Wir freuen uns, dass unser Team nun wieder vollständig ist.

Impressum:

TelefonSeelsorge Düren – Heinsberg – Jülich
Margot Kranz, Leitung, Dipl. Soz.päd, Supervisorin (DGSv)
Myga Hünewinckell, stellvertretende Leitung, Dipl.Psychologin
Monika Rudolf, Sekretariat

Kontakt: Postfach 102021, 52320 Düren
Tel.: 02421- 10403

Pax Bank Aachen
BIC GENODED1PAX
KN DE97 370 601 93 1000 1000 95

www.telefonseelsorge-dueren.de

Texte: Margot Kranz und Myga Hünewinckell