Jahresbericht 2019

Im Blickpunkt: Die Corona-Zeit

Hier liegt Ihnen ein Jahresbericht vor, wie er ursprünglich nicht geplant war. Aber was war in den letzten Monaten so schon geplant!? Die aktuelle Situation macht es aus unserer Sicht unmöglich die augenblickliche Lebensrealität, die auch auf unsere Arbeit erhebliche Auswirkungen hatte und hat, zu übergehen ...

Telefon Seelsorge Saar
am Telefon – im Internet – in persönlicher Beratung
0800 / 111 0 111

... Deshalb gibt es in diesem Jahr die Statistik der TelefonSeelsorge Saar aus dem Jahr 2019 lediglich in Stichworten und im Überblick. Auch wird es keine gedruckte und wohl gestaltete Version des Jahresberichtes geben, weil es die Veranstaltungen, auf denen er in dieser Form vorgestellt und verteilt wurde, nicht gibt und auch die Interessen der Menschen augenblicklich auf die Bewältigung der Corona-Krise gerichtet sind.

Dennoch wurde in diesem Zusammenhang oft auf die TelefonSeelsorge verwiesen, wenn es um Unterstützungsangebote ging. Selten wurde in der Öffentlichkeit unser Angebot häufiger benannt. Deshalb möchten wir einen Einblick geben in unsere Arbeit zu Corona-Zeiten: Veränderten sich die Themen am Telefon, in der Mail und Chatarbeit? Wer suchte unsere Unterstützung? Und wie konnte die Arbeit unter veränderten Rahmenbedingungen geleistet werden? Da die Krise keineswegs abgeschlossen ist, können zum jetzigen Zeitpunkt auch nur Einblicke gegeben werden.

Was noch kommen wird,
wissen wir nicht.
Wenn wir eins gelernt haben,
das sei vorweg gesagt:

Erstens kommt es anders
und zweitens als Du denkst!

Beratung am Telefon in der Corona-Zeit

In den ersten Wochen ab Mitte März erreichten uns vor allem am Telefon viele Menschen mit dem Thema „Corona“. Als Anlass für den Anruf benannten ca. 40 % dieses Thema. Aber in nahezu jedem Gespräch wurde es in Verbindung mit Ängsten gesundheitlicher aber dann auch zunehmend wirtschaftlicher und gesellschaftlicher Art benannt. Häufig stellte sich heraus, dass die Lebensbedingungen die die Pandemie erfordert, bestehende Probleme verschärft: ältere oder behinderte Menschen, die bereits vorher einsam waren, sahen nun noch weniger Möglichkeiten mit anderen in Kontakt zu kommen. Menschen, die auf therapeutische und medizinische Hilfe angewiesen waren und sind, konnten plötzlich den Kontakt zu Ärzten und Therapeuten nicht aufrechterhalten, Tagesangebote wurden geschlossen, der körperliche Kontakt zu Kindern und Enkeln wurde unterbunden, so dass wertvolle Ressourcen nicht genutzt werden konnten, Einrichtungen und Schulen schlossen und ließen die Familiensituation eskalieren, traumatisierte Menschen mit Angst- und Panikattacken hatten weniger Hilfen und erlebten gleichzeitig eine Verschärfung Ihrer Symptomatik.

Um den Menschen für das Telefon eine bessere Erreichbarkeit ermöglichen zu können, wurden insbesondere für das Wochenende und die Abendstunden die Leitungen erweitert. Daher kam es natürlich auch zu einer größeren Anzahl von Anrufen und Gesprächen. So wurden bundesweit an Ostern 2020 täglich ca. 3215 Gespräche geführt. Ostern 2019 waren es täglich ca. 2510 Gespräche. In der Corona-Krise werden deutlich mehr Gespräche zu Themen Einsamkeit und Ängste geführt als im Vorjahresvergleich. Ob tatsächlich mehr Menschen versuchten, uns anzurufen als in der Zeit zuvor, können wir nicht mit Sicherheit sagen.

Die Ehrenamtlichen waren gerne und mit viel Engagement bereit, in dieser Zeit die Telefonleitungen vermehrt zu besetzen. Damit dies möglich wurde, waren verschiedenste Hygienemaßnahmen in kurzer Zeit zu organisieren, damit sich alle in unseren Räumen sicher fühlen können. Dies reicht von der Beschaffung von Desinfektionsmitteln bis hin zur Ermöglichung von Telefonkonferenzen in der Supervision und Begleitung der Ehrenamtlichen. In der Kürze der Zeit und unter den gegebenen Bedingungen war dies für alle ein echter Kraftakt.

Beratung in Mail und Chat in der Corona-Zeit

Im Gegensatz zum Telefon tauchte die Corona-Krise in der Onlineberatung zunächst sehr wenig auf. Ein Grund dafür mag sein, dass hier das Durchschnittsalter deutlich unter 30 Jahren liegt. Die Jüngeren sahen weniger die gesundheitliche Bedrohung, spürten dann aber die Einschränkungen im Alltag sehr deutlich, die stützende Kontakte nicht zuließen. Zukunftsängste tauchten im Zusammenhang mit Ausbildung und beruflicher Entwicklung auf. Inzwischen wird die Corona-Krise als Rahmen der Probleme mit benannt. Der Fokus aber liegt nach wie vor auf depressiver Stimmung, Ängsten und Suizidgedanken. Aufgefallen aber ist, dass es vermehrt Anfragen im Onlinebereich gibt. Zumindest lässt sich dies bei den Mailanfragen belegen, die uns erreichen. Im Chat wissen wir nicht genau, wie viele Menschen gerne einen Chat mit uns hätten. Es werden Termine eingestellt, die belegt werden können. Wie viele Menschen darüber hinaus Bedarf hätten, können wir nicht ersehen.

Bundesweit gab es deutlich mehr Kontakte über TS-online als im Vorjahr. Besonders an den Ostertagen wurden 7x mehr Chats durchgeführt als in 2019!

Hauptthemen sind Depressive Stimmung (Chat: 20,4%; Mail: 25,1%) und Ängste.

Die Bereitschaft der Ehrenamtlichen auch in diesem Bereich ein größeres Angebot zu machen war enorm. In diesem Bereich war es unproblematisch, die Arbeit fortzusetzen. Es konnten die Möglichkeiten des installierten Systems genutzt werden. Lediglich die Begleitung musste auch auf Telefonkonferenzen oder Onlinebegleitung umgestellt werden.

Beratung vor Ort in der Corona-Zeit

Die persönliche Begleitung und Seelsorge in unserer Beratungsstelle stellte als Beratungsform die größte Herausforderung für uns da. Von jetzt auf gleich durften Menschen nicht mehr in unsere Beratungsräume. Damit wurden auch laufende Beratungen unterbrochen. Neue Anfragen, die uns erreichten, konnten nicht umgesetzt werden. Sehr schnell entschieden wir, dass wir den Kontakt bis auf weiteres telefonisch gestalten. Die persönliche Begleitung wird nur von den Hauptamtlichen unserer Einrichtung geleistet. Da wir unsere Arbeit umorganisieren mussten, um auch unter uns die Kontakte zu minimieren, mussten Telefonate aus dem Homeoffice geführt werden. Es galt Headsets zu beschaffen, um die langen Telefonzeiten nicht noch anstrengender werden zu lassen. Die Telefonate erfordern eine hohe Konzentration, da wichtige Signale der Körpersprache entfallen. Dies war insbesondere mit neuen Ratsuchenden, die wir nicht kennen und die auch uns nicht kennen, eine Herausforderung. Auch in dieser Form der Begleitung wurden die Corona-Bedingungen als schwierige Rahmenbedingungen und Verschärfung einer herausfordernden Lebenssituation benannt.

Inzwischen kehren wir langsam unter besonderen Hygienebedingungen zu einer persönlichen Beratung vor Ort zurück. Für manche unserer Ratsuchenden ist dies jedoch auch eine ängstigende Situation, so dass es unter vertretbaren Bedingungen teilweise auch noch Telefonberatungen gibt. Ziel ist jedoch die Rückkehr zu einer persönlichen Beratung vor Ort.

Besondere Herausforderungen in der Corona-Zeit

Die Ratsuchenden

Für viele Menschen, die zur Stabilisierung in Ihrem Alltag den Kontakt zu begleitenden Menschen bei uns brauchen, waren und sind die neuen Bedingungen bisweilen schwer zu ertragen. Nicht alle Menschen konnten und wollten sich auf eine telefonische Begleitung einlassen. Der geschützte Rahmen in unseren Büroräumen war eine zeitlang nicht zugänglich. Für andere wiederum ermöglichte das Telefonat Zugänge, die in der direkten Begegnung schwieriger waren. Dies betrifft vor allem die Menschen in der persönlichen Beratung. In den anderen Beratungsbereichen waren wir teilweise sogar besser erreichbar als sonst. Dennoch ist für uns sehr spürbar, dass für viele Menschen die Unsicherheit und Unkontrollierbarkeit der jetzigen Situation Probleme verschärft und sie an ihre Grenzen bringt. Praktische Hilfen sind oft nur schwer zu bekommen und das Thema „Einsamkeit“ ist größer geworden.

Die Ehrenamtlichen

Für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die ehrenamtlich Ihre Zeit zur Verfügung stellen, um Menschen in Krisensituationen zu begleiten, verlangte die zurückliegende Zeit einiges ab: Zum einen waren sie in ihrem Engagement sehr gefragt. Zum anderen fielen etliche unterstützende und lieb gewonnene Begegnungen weg. Ein lange geplantes Wochenende zur Fortbildung und auch als Gemeinschaftserlebnis musste abgesagt werden. Ebenso fielen kleinere Fortbildungen aus. Ein Treffen mit Ehrenamtlichen der Nachbarstellen musste abgesagt werden. Die persönliche Begegnung mit Haupt- und anderen Ehrenamtlichen der Stelle wurden auf ein Minimum reduziert und konnten nur mit Abstand gestaltet werden. Da gab es viel Irritierendes und Fremdes und nicht zu Letzt begegneten alle auch ihren eigenen Ängsten am Telefon und Online, denn auch ihre Lebensbedingungen wurden von der Corona-Krise bestimmt. Die Bereitschaft zur Bewältigung dieser Herausforderungen war allerdings stets sehr groß. Bis jetzt ist die Motivation hoch und das Engagement ungebrochen. Für Ehrenamtliche, die bereits älter sind oder Vorerkrankungen haben, stellten sich noch einmal besondere Fragen, die erst geklärt und Bedingungen angepasst werden mussten. Gemeinsam überlegen wir nun, wie und wo gelockert werden kann und Begegnungen z.B. in der Supervision unter veränderten Bedingungen wieder möglich werden. Schließlich leben wir in einer Gemeinschaft, Beziehungen sind in und für unsere Arbeit essenziell wichtig um gut für andere da sein zu können.

Die Hauptamtlichen

Bei uns arbeiten fünf Hauptamtliche (ein ev. Pfarrer, drei Diplom-Psycholog*innen, eine Verwaltungskraft) Insbesondere in den ersten Wochen gab es sehr viel Organisationsbedarf. Gleichzeitig sollten wir uns so wenig wie möglich begegnen. Kontakte waren zu halten, zu Ratsuchenden wie zu Ehrenamtlichen und untereinander, aber die Möglichkeiten waren reduziert. Homearbeitsplätze mussten ausgestattet, zusätzliche Gelder organisiert, Veranstaltungen abgesagt, bzw. verlegt werden. Die Unsicherheit macht Planung bis heute sehr schwierig. Flexibel bleiben ist gefragt und die Fähigkeit auf die neue Situationen angemessen zu reagieren und Perspektiven zu ermöglichen. Eine Herausforderung, die uns bevor steht, wird die neue Ausbildungsgruppe sein. Sie ist für Ende August geplant. Lange wussten wir nicht, ob sie überhaupt möglich sein wird. Auswahlgespräche konnten nicht stattfinden. Nun wollen wir dieses Ziel aber angehen. Unter veränderten Rahmenbedingungen wollen wir starten und müssen nun möglichst schnell eine Gruppe gewinnen, denn wie wichtig unsere Einrichtung ist, haben wir in den vergangenen Wochen gespürt, in denen immer wieder auf unser Angebot hingewiesen wurde. Dafür aber brauchen wir ausgebildete Ehrenamtliche, die die Arbeit leisten können. Dafür ist nun konzentrierte Öffentlichkeitsarbeit wichtig, damit wir interessierte Menschen ansprechen können.

Last but not least:

Wir danken unseren Ehrenamtlichen, die bereit sind, sowohl die Begleitung am Telefon, wie auch im Onlinebereich zu stemmen, wir danken sehr für ihr Engagement und die Bereitschaft, sich auch schwierigen Themen zu stellen. Dank auch für die Verantwortung und Zuverlässigkeit, die sie in unser gemeinsames Engagement für Menschen in schwierigen Lebenslagen einbringen.

Ein herzliches Dankeschön gilt auch allen Einzelpersonen, Institutionen und Sponsoren, die unsere Arbeit durch ihren Einsatz für unsere Anliegen oder ihre Spenden in 2019 unterstützt haben und auch jetzt in diesen Zeiten an uns denken und schon gedacht haben. Ebenso bedanken wir uns bei unseren Trägern: dem Bistum Trier und den evangelischen Kirchenkreisen an der Saar und unserem Förderverein. Ohne die Vorgenannten wäre unsere Arbeit finanziell und personell nicht zu leisten.

Übrigens: Bewerbungen für die ehrenamtliche Mitarbeit sind jedes Jahr möglich. Wenn Sie sich für dieses Ehrenamt interessieren, freuen wir uns, Sie kennenzulernen.

2019	Telefonanrufe	Persönliche Beratung	Mail	Chat
Anzahl Seelsorge Beratung	13.468 8.926	1.143 (Beratungs-stunden)	487 (Mailantworten)	253 (Chatkontakte)
Männer	21,00 %	29,50 %	22,45 %	21,65 %
Frauen	76,00 %	70,05 %	75,05 %	76,06 %
Älter als 50	53,00 %	57,05 %	7,89 %	10,96 %
Jünger als 30	8,00 %	11,00 %	60,00 %	66,67 %
Häufigstes Thema	Einsamkeit ca. 23,4 %	Familiäre Beziehungen 26,00 %	Depressive Stimmung 34,72 %	Depressive Stimmung 39,13 %
2. Thema	Körperliches Befinden 15,5 %	Ängste 23,23 %	Ängste 26,20 %	Suizid 23,48 %
3. Thema	Depressive Stimmung 14,6 %	Leben in Partnerschaft 20,83 %	Suizid 21,60 %	Ängste 23,48 %

Statistik der Telefonberatung in 2019

- **13.468** Mal klingelte im Jahr 2019 in der TS Saar das Telefon. Das ist etwas weniger als in den Vorjahren.
- **8926** Seelsorge- oder Beratungsgespräche wurden geführt. Diese Anzahl ist ungefähr gleich geblieben.
- Etwa **25 %** der Anrufenden beendeten den Anruf noch bevor das Gespräch begonnen hatte.
- **Einsamkeit** war auch 2019 mit **23,4 % der häufigste Anlass** für einen Anruf, gefolgt von **Körperlichem Befinden (15,5 %)** und **Depressiver Stimmung: 14,6 %** und **Familiären Beziehungen: 14,1 %**
- Themen bei den **unter 30-Jährigen: 20 % Ängste, 15 % depressive Stimmung. 4 %** benannten **das Thema Suizid** als Hauptanlass für das Gespräch.
- Ein **Seelsorgegespräch** dauerte im Durchschnitt **20 Minuten**.
- **37 %** der AnruferInnen gaben an, eine **diagnostizierte psychische Erkrankung** zu haben.
- **8%** der Anrufenden waren **jünger als 30 Jahre, 33 %** waren **älter als 60 Jahre**, 52 % zwischen 30 und 59; 8 % waren nicht einzuordnen.
- **76 %** unserer Anrufenden waren **weiblich**.
- In **7 %** der Seelsorge- und Beratungsgespräche tauchten **Suizidgedanken oder –absichten** im Laufe eines Gespräches auf oder riefen Angehörige oder Freunde von Suizidgefährdeten an oder Angehörige und Freunde meldeten sich nach einem Suizid eines nahestehenden Menschen. In 2,4 % der Gespräche wurde das Thema Suizid als Hauptanlass für das Gespräch benannt.
- **52 %** der Anrufenden **lebten allein**; **11 % in einer Familie**.
- **5 %** riefen aus einer **Einrichtung** an.

Statistik der Persönlichen Beratung in 2019

- **1143 Beratungsstunden** wurden in der Beratungsstelle geleistet.
- **Häufigster Anlass** für die Beratung waren **Familiäre Beziehungen (26 %)**, gefolgt von **Ängsten (23,23 %), Leben in Partnerschaft (20,83 %), der Arbeitssituation (20,48 %) und depressiver Stimmung (18,24 %)**.
- Bei den **unter 30-jährigen** ist das häufigste Thema das **eigene Selbstbild (38,24 %)**, gefolgt von **Ängsten** und **depressiver Stimmung mit je 28 %**. Erst dann folgen Themen um **Trennung (17,65 %), Schule und Ausbildung (17,65 %) und Leben in Partnerschaft (11,76 %)**.
- **11,7 %** der Beratungskontakte fanden mit Ratsuchenden **unter 30 Jahren** statt. **Älter als 60 Jahre** waren **33,78 %**.
- **61,80%** der Beratungen wurden von **Frauen** wahrgenommen.
- **Allein lebten 44,74 %**, 32,33% lebten in einer Ehe und 21,43 % in einer Familie.
- **46,6 %** gaben eine **psychische Erkrankung** an. 36,76 % waren es bei den unter 30-jährigen.
- In ca. **26 %** der Kontakte wurden **Suizidgedanken** geäußert, benannten Ratsuchende einen **früheren Suizidversuch** oder waren durch einen **Suizid eines anderen** belastet. Bei den unter 30-jährigen waren es 38,24 %.
- **In 10 %** der Beratungen setzten sich Ratsuchende mit Fragen des **Glaubens- und Sinnfragen** auseinander

Beraterinnen und Berater:

4 Hauptamtliche (2 Frauen, 2 Männer)

Statistik der Begleitung in der Mailberatung 2019

- **487 Mails** wurden von Seelsorger*innen geschrieben. Die Anzahl der Ratsuchenden ist nicht bekannt auch nicht die Anzahl der von ihnen geschriebenen Anfragen.
- In **267 Mails** richtete sich die Antwort an Ratsuchende, die **zwischen 15 und 29 Jahren** alt waren (ca. 60%).
- In **45,95 %** handelte es sich um **Einmalkontakte**, bis zu **10 Mailwechsel** gab es in **44,07 %** der Anfragen.
- **75,05 %** Ratsuchende waren **weiblich**.
- **34,1 %** benannten eine **psychische Erkrankung**.
- **59,6 %** lebten in einer **Familie**.
- Häufigste Themen: **Depr. Stimmung: 34,72 %, Suizidalität: 21,60 % Ängste 26,20 %, Fam. Beziehungen: 19,13 %, und Stress emotionale Erschöpfung: 11,23 %.**
- Unter den unter 30-jährigen führt das Thema „**Suizidalität**“ die Liste der Anlässe an mit **44,57 %**, gefolgt von **Depr. Stimmung: 40,1 %, Ängsten: 27,72 %, Fam. Beziehungen: 19,85 %** und **Selbstverletzendem Verhalten: 9 %.**

  (Diese Zahlen entsprechen ungefähr den Zahlen auf Bundesebene)

Beraterinnen und Berater:

6 Ehrenamtliche + 1 Hauptamtliche in der Mailberatung

Statistik der Begleitung in der Chatberatung 2019

- **253 Chats** wurden durchgeführt.
- **33,08 Minuten** dauerte ein Chat im **Durchschnitt**.
- **66,67 %** der Ratsuchenden waren zwischen **10 und 29 Jahren**.
- **77,06 %** waren **weiblich**.
- **42,86 %** der Ratsuchenden in der Chatberatung benannten eine **psychische Erkrankung**.
- **50,81 %** von Ihnen befanden sich noch in der **Ausbildung**.
- Ca. **36 %** benannten **Suizidgedanken oder -versuche**.
- **Depressive Stimmung** war mit **39,13 %** das häufigste Thema, gefolgt von **Suizidalität (23,48 %) und Ängsten (23,48 %), Stress und emotionale Erschöpfung 15,65 %** und **fam. Beziehungen (14,78 %)**.
- **51,82 %** lebten in einer **Familie**
- **24,82 %** lebten **alleine**.

Beraterinnen und Berater:

8 Ehrenamtliche und 2 Hauptamtliche