



# Jahresbericht 2019



**TelefonSeelsorge**  
Duisburg · Mülheim · Oberhausen



Förderkreis  
TelefonSeelsorge  
Duisburg Mülheim Oberhausen e.V.

Duisburg · Mülheim · Oberhausen

# Jahresbericht 2019

## Beratung und Seelsorge

Notrufnummern 0800 / 111 0 111 und 0800 / 111 0 222  
Krisenbegleitung 0203 / 22656  
Mailseelsorge [www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de)  
Chatseelsorge [www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de)

## Organisation, Verwaltung

Telefon Büro 0203 / 2951-3331  
Post c/o Haus der Kirche  
Am Burgacker 14-16, 47051 Duisburg  
E-mail [buero@telefonseelsorge-duisburg.de](mailto:buero@telefonseelsorge-duisburg.de)  
  
Homepage [www.telefonseelsorge-duisburg.de](http://www.telefonseelsorge-duisburg.de)  
[www.telefonseelsorge-muelheim.de](http://www.telefonseelsorge-muelheim.de)  
[www.telefonseelsorge-oberhausen.de](http://www.telefonseelsorge-oberhausen.de)

## Bankverbindung

Evangelischer Kirchenkreis Duisburg  
KD-Bank Duisburg  
IBAN: DE46 3506 0190 1010 1010 14  
BIC: GENODED1DKD  
Stichwort: TelefonSeelsorge

# Zum Geleit

Das Hauptamtlichen-Team in Duisburg ist schon seit einiger Zeit beeindruckt von der Menge der Veränderungen, die die Arbeit in der TelefonSeelsorge 2019 durchlaufen hat und 2020 noch durchlaufen wird. Schon immer gab es Veränderungen: personell, strukturell, technisch, methodisch. Der Artikel „40 Jahre TelefonSeelsorge“ in unserer Jubiläumsschrift aus dem Jahr 2014 beschreibt anschaulich, wie in vier Jahrzehnten Technik, Personen, Anforderungen, Haltungen sich verändert haben. Aber gerade in 2019 und 2020 scheint ALLES neu werden zu wollen.

Die All-IP-Umstellung haben wir wegen der katastrophalen Erfahrungen in den Nachbarstädten gefürchtet und deshalb akribisch vorbereitet. Dazu kamen die ersten vorbereitenden Schritte hin auf den Umzug, begleitet von einem Technik-Ausfall für einige Wochen, die Planung der Chat-Ausbildung plus technischer Ausstattung, Start des Chats und nicht zu vergessen der Umzug in das neue digitale Haus der TelefonSeelsorge bundesweit, der auch in mehreren Schritten verläuft. Einige Räume haben wir schon bezogen, die Hauträume, wie Dienstplangestaltung und Dokumentation fürs Telefon müssen wir noch beziehen und einrichten.

Wir Hauptamtlichen halten gerade viele Bälle in der Luft zusätzlich zu denen, die ohnehin schon in der Luft zu halten waren. Die meisten Bälle bleiben oben. Gott-Sei-Dank! Was hilft und was uns den Rücken stärkt? Die Menschen! Wir sind bis auf kurze, stressbedingte Aussetzer kollegial gut und wohlwollend miteinander verbunden. Wir sind mit einer Reinigungskraft gesegnet, die uns neben aller aufgabenbezogenen Umsicht mit ihrem seelsorglichen Blick und großer Loyalität unterstützt. Die ehrenamtlich Mitarbeitenden sind verlässlich, zugewandt, ausdauernd, belastbar und humorvoll. Kurz: unser Betriebsklima ist die überwiegende Zeit ein wohlzuendes und aufbauendes. Möge es uns bei allen geplanten und unplanbaren Veränderungen begleiten und stärken.



Das Hauptamtlichen-Team

Olaf Meier  
Rosemarie Schettler  
Klaudia Kuipers  
Elly Bülau

Wir achten in diesen Tagen  
auf physische Distanz.

# Themenschwerpunkt

## Einstieg in den Chat: Freundlich schaut Augeknipst

Ende November hat in Duisburg die Einführung der Ehrenamtlichen in die Chatberatung begonnen. Zeitgleich mit massiven technischen Ausfällen, die auch den Internetzugang betrafen, was der zuständigen Hauptamtlichen schlaflose Nächte beschert hat und eine neue Perspektive auf den Satz: „Im Chat muss man lernen, mit technischen Problemen gelassen umzugehen!“ So fühlt sich das also an!

Egal. Rüdiger Kress aus Düsseldorf, zuständig für die Fachgruppe Chat im Rheinland, ist unser Experte und „Einführer“. Mit viel Ruhe und Gelassenheit hat er uns herangeführt an Nicknames, Chatdialoge, Klemmbrett-Rollenspiele, Dienstplan-Nutzung, Chat-Räume in TESI. Rüdiger hat als Hauptamtlicher aus Düsseldorf viel mit sehr jungen Chat-Seelsorgern zu tun. Hier gibt es eine Kooperation mit der örtlichen Hochschule für Soziale Arbeit, die Studierenden (Mitte 20?) über die Chatberatung in der TelefonSeelsorge ein Praxisfeld anbietet. Der Altersdurchschnitt unserer Chat-Einführungsgruppe dürfte im Schnitt um Jahrzehnte über dem liegen, was Rüdiger aus Düsseldorf kennt. In Düsseldorf dringen Digital Natives ins Praxisfeld, in Duisburg sind es Menschen, die Kugelkopfschreibmaschinen noch kennengelernt haben. Beide Gruppen unterscheiden sich deutlich voneinander: Schnelligkeit, Gedächtnis, „Medienkompetenz“ ... Wie schon erwähnt, Rüdiger bleibt gelassen, und das tut gut.

Obwohl wir hier in Duisburg also eher die Dinos sind, sind wir doch zügig vorgedrungen: Schon im Januar haben wir die ersten Chats in den Dienstplan eintragen können. Bis Mitte Februar sind es bereits 67 Chats!

Eine krasse Erfahrung: alle Termine sind in kürzester Zeit belegt. Kontakt zu den Ratsuchenden gelingt in der Regel leicht und fühlt sich auch „echt“ an. Im Kontakt, in der Art des „Wortwechsels“ scheinen Charakterzüge wahrnehmbar zu werden wie in anderen Kontakten auch. Das Gegenüber bekommt Ausdruck über lange und kurze Sätze, die Art der verwendeten Wörter, wie schnell die Reaktion erfolgt u.v.a.m.

Themen gibt es wie Sand am Meer: Beziehung, Trennung, Depression, Angst, Trauer, Einsamkeit, Suizidgedanken, schwere Entscheidungen. Bislang habe ich die erlebten Kontakte als authentisch empfunden und mich den Chat-GesprächspartnerInnen nah gefühlt. Es ist konzentriertes Arbeiten im Chat. Die Zeit fliegt vorbei und es ist nötig, immer die Uhr im Auge zu behalten, um den Zeitrahmen einhalten zu können. Das Arbeiten im Chat ist strukturierter als am Telefon. Das gefällt mir.



Einige Unsicherheiten haben sich durch die Praxiserfahrungen aufgelöst, andere konkrete Fragen wachsen nach. Überraschungen gibt es auch: Eine der älteren Chat-Seelsorgerinnen (10-Finger-Suchsystem!) ist diejenige, die nun den lebensjüngeren Kolleginnen erfolgreich erklärt, wie Dialoge abzuspeichern und zu verwalten sind. ☺

### Wie es den NeuchatterInnen geht? Lesen Sie selbst:

**Claudia:** „Es ist spannend, wie der Kontakt hier zu Ratsuchenden aufgebaut und vertieft wird. Die Wortwahl ist sooo wichtig, weil das Gegenüber die Betonung nicht hört.“

**Gabriele:** „Ich hatte mir schon Gedanken gemacht, dass nun die Stimme mit Klangfarbe und Modulation und Lautstärke fehlen wird – und es hat mich überrascht, wie nah ich den Ratsuchenden in einem Chat kommen kann.“

**Anton:** „Chat und Telefon sind sich deutlich näher als von mir vermutet. Berührung gelingt auch beim Chatten und Momente mit Gänsehauseffekt tauchen auf. Die knappe Zeit, die Notwendigkeit, früh das Anliegen zu klären, stärker zu strukturieren, eher auf den „Punkt“ zu kommen, zeigen Wirkung bei meinen Telefonaten.“

**Monika:** „Ich wäre am liebsten tot! – solche Äußerungen kennen wir vom Telefon und aus der Face-To-Face-Beratung. Da gibt es eine Stimme dazu, ein Gesicht. Beim Chatten gibt es nur das geschriebene Wort, das Warten auf Antwort und die Sorge, bloß das Richtige zu schreiben. Obwohl es DAS Richtige ja gar nicht gibt. Jeder Ratsuchende tickt anders und wir auch.“

**Ute:** „Für mich ist das Chatten eine sehr schöne Mischung aus Neuem und Vertrautem.“

**Traudel:** „Ausbildung und Arbeit im online-Chat bieten mir die Möglichkeit, langjährige Erfahrungen vom Telefon und aus der Krisenbegleitung über ein neues Medium auszudrücken und auszuweiten.“

**Susanne:** „Am Telefon fühle ich mich sicher,...beim Chatten bin ich noch zurückhaltend, nicht so locker, muss überlegen...wie ich es formuliere, während die Uhr läuft.“

# Was vor Corona geschah ...

## Gehe niemals mit Stock zum Akustiker

Vorsorge ist gut. Unter diesem Gesichtspunkt verabredeten wir uns für einen Besuch bei einem Akustiker – vielleicht verstehen wir die Anrufer noch besser, wenn das Gehör in Ordnung ist.

Wir gehen also zu einem Hörgeräteakustiker in der Duisburger Innenstadt. Ute sah aus wie immer, ich ging auch wie immer – am Stock. Ute ist jung und frisch, ich bin älter und angegraut.

Im Geschäft entwickelte sich folgender Dialog:

Ute: „Wir möchten mal ganz unverbindlich einen Hörtest machen.“ Die Beraterin holte ihren Ohrenspiegel: „Da müssen wir erst mal in die Ohren schauen, ob die sauber sind. Denn sonst können wir den Test nicht machen, dann ist das Ergebnis falsch.“ Wie selbstverständlich nahm sie sich mein rechtes und linkes Ohr vor – ich wunderte mich schon, dass sie nicht zunächst fragte, bei wem sie anfangen solle. Dann wandte sie sich an Ute: „Im linken Ohr ist Ohrenschmalz. Da müssen Sie mit ihr erst mal zum HNO-Arzt, damit er das Ohrenschmalz entfernt. Dann können Sie mit ihr wiederkommen und wir können den Hörtest bei ihr machen.“

Ich war sprachlos. Ute auch. Absolut perplex und verdattert verließen wir wortlos den Laden. So schnell wird man entmündigt und nicht mehr für voll genommen.

Fazit: gehe niemals mit einem Stock zum Akustiker!

Übrigens: Die HNO-Ärztin entfernte bei mir das Ohrenschmalz. Der Hörtest war völlig in Ordnung. Ich hatte die Akustikerin richtig verstanden!

Dies war eine wahre Begebenheit, auch wenn es fast nicht glaubhaft ist.

Ulla





## IFOTES in Udine, Spirit & Dolce Vita

Mein erster **internationaler TelefonSeelsorge-Kongress (IFOTES)** zum Thema „**Einsamkeit**“ in Udine/Italien begann im Vorfeld mit deutlichem Frust. Die unterschiedlichen Registrierungen für die Kongress-Anmeldung, das kulturelle Programm sowie für die Vorträge und Workshops gestalteten sich zeitaufwendig und teilweise nervig. Mut zur Lücke oder alles durchplanen? Wieviel geistiger Input ist sinnvoll? Wie kommen wir vom Flughafen nach Udine und pünktlich wieder zurück? Fragen über Fragen und wenig Zeit zur Vorbereitung.

Aber dann war es plötzlich schon so weit und kaum am Flughafen angekommen flackerte Reiselust auf und der Gedanke, ich glaube, dass wird toll.

Der erste Erkundungsgang durch Udine auf dem Weg zum Kongressort ließ die Laune schnell steigen, belebt, romantisch und quirlig, italienische Klänge, fröhliche Menschen, ein Kastell, illuminierte Gebäude, schöne Bars, vieles sah sehr einladend aus. Die ersten Eindrücke waren stimmungsvoll, Heiterkeit kam auf. Auch eine Trattoria für das gemeinsame Abendessen war schnell gefunden, gesellig klang der Abend aus.

Am ersten Kongresstag war die Begrüßung herzlich & musikalisch und mutete ein wenig wie der Eurovision Song Contest an, als alle Länderteilnehmer in alphabetisch Reihenfolge aufgerufen und gefeiert wurden. Erste Begeisterung war bei den Teilnehmern zu spüren...

Mein Highlight war der Vortrag eines italienischen Professors an der Uni von Udine. Er hat das Thema Wirtschaftssysteme der westlichen Welt mit dem Kongressthema Einsamkeit und religiösen Aspekten spannend verknüpft. Man könnte auch sagen, ich hing an seinen Lippen, wahrscheinlich weil ich mal Wirtschaftswissenschaften studieren wollte.

Die Tage hatten eine angenehme Struktur. Regelmäßig zweimal täglich zur gleichen Zeit gab es Vorträge im großen Plenum für alle und danach schwärmteten wir zu vertiefenden Workshops oder weiteren Vorträgen aus.



Schwer, zum **Grundthema „Einsamkeit“** in Kürze eine Aussage zu treffen. Es gab Erklärungsversuche, Erkenntnisse, philosophische Ansichten, Beispiele bewegender Einsamkeitsbiographien, Einzelschicksale, Forschungsergebnisse, die belegen, dass zahlreiche Länder das Problem und seine Auswirkungen kennen und bekämpfen möchten. Hoffnungsvoll ist, dass man spüren konnte, welche Bedeutung dem Thema weltweit beigemessen wird. Extrem wichtig finde ich allerdings auch die persönliche Auseinandersetzung mit dem Thema in der eigenen Biographie sowie die möglichen positiven Seiten dieses Empfindens. Als wohltuend habe ich die außerordentliche Wertschätzung für uns Telefonseelsorger/innen wahrgenommen. Viel Zeit untereinander Kontakte zu knüpfen war nicht, ab und zu gab es aber spontane Sympathiebekundungen. Da ging einem das Herz auf! Mehrere Simultanübersetzerinnen haben gedolmetscht undgaben dem Ganzen auch noch internationalen Flair. All das machte für mich den besonderen Spirit aus!

Aber auch das „Dolce Vita“ kam nicht zu kurz. Abends folgten wir der Bitte des Bürgermeisters, insbesondere den friaulischen Wein zu genießen, wie kann man da nein sagen, wir entsprachen natürlich seinem Appell. Die Tage verflogen und der große Abend-Event mit italienischem Buffet und Italo-Disko rückte näher. Trotz mächtiger Hitze wurde das Tanzbein geschwungen und sich den italienischen Genüssen hingegeben. Und schwups waren wir auch schon wieder auf dem Weg zum Flughafen.

Resümee: Soviel kann passieren, obwohl man (Frau) keine Lust hatte. Spontanität ist sehr belebend.

Mandi – das heißt in Friaulisch Tschüss  
Eine begeisterte Ehrenamtliche aus Duisburg

## Bericht von der Fortbildung „Wenn man alt und komisch wird“

Als ich den Raum betrat fiel mir zuerst die freundliche Begrüßung auf dem Whiteboard auf „Herzlich Willkommen“ und darunter die erheiternde Frage „Wie war nochmal das Thema heute“?

Die Eingangsfrage: „Wer ruft am ehesten bei der TS an? Die GoGo-Leute (Personen die sich gut bewegen können) oder die SlowGo-Leute (Personen mit eingeschränkter Bewegungsmöglichkeit) oder die NoGo-Leute (Personen die hauptsächlich im Bett liegen)“. Nach einer kurzen Abstimmung war die Antwort, dass die SlowGo-Leute die Gruppe ist, die am Häufigsten anruft.

Herr Volovyk startet die Fortbildung mit vielen gestalterischen Elementen. Als Erstes suchte er sich einen „Freiwilligen“ aus dem gut besuchten, dicht gefüllten Raum, der vorne auf dem Drehstuhl Platz nehmen sollte. Der bekam dann Handschuhe, Gelenkschoner, schwere Weste mit Gewichten, Brille, Hörschutz, Gelenkschoner, Gewichte an den Füßen und medizinische Überschuhe angezogen. Damit sollte er sich einige Zeit bewegen um ein Gefühl zu bekommen, wie es ist, sich mit Einschränkungen zu bewegen. Sein Statement danach: Die Einschränkungen waren schon erheblich. Aber „Am Schwierigsten war es, so gut wie gar nichts mehr hören zu können“. Eine andere Teilnehmerin erzählte von der Erfahrung, dass ihr eine Kollegin beim Laufen helfen wollte. Sie musste sich aber sehr überwinden, diese Hilfe anzunehmen, wie sie sagte. Ihr Erleben war dann: Es ist einfacher zu zweit, eingehakt zu laufen und Hilfe anzunehmen.

Zwei Teilnehmer konnten auch einen Haltungsgürtel ausprobieren der sofort einen nervigen Piepton abgab, wenn der Rücken gekrümmmt wurde. Danach dann die Erleichterung, als er wieder abgenommen wurde.



Zu der Frage „Wann fängt die Demenz an“ wurde unterschieden zwischen normalem Altern und früher Demenz. Das ging über die Unterscheidung, wie häufig Situationen auftraten, wie z. B. das Vergessen oder das Verlegen von Sachen und diese nicht wiederzufinden. Es gehört zum normalen Altern dazu, auch sporadisch Dinge zu vergessen. Die Häufung kann ein Hinweis sein für eine beginnende Demenz. Oft sind es die Angehörigen oder das Umfeld, was die Veränderung bemerkt.

Der Referent Herr Volovyk konnte anschaulich durch Impulsfragen und Interaktion mit den Teilnehmern gut und mitnehmend die Empathie für die Anrufenden stärken.

Eine frisch ausgebildete Ehrenamtliche

# Zahlen – Daten – Fakten



## Telefondienst

Ein Telefon wird 24 Stunden am Tag vorgehalten, ein zweites 12 Stunden täglich zwischen 14.00 und 02.00 Uhr. Unter den Rufnummern **0800 111 0111** und **0800 111 022** können Ratsuchende tagein tagaus anrufen – kostenfrei (die Deutsche Telekom übernimmt die Kosten), anonym und vertraulich.

Der Rückgang der Anrufe um ca. 1000 geht vor allem auf die Abnahme von Anrufen zurück, die nicht dem Auftrag der TelefonSeelsorge entsprechen. Das sind Scherzanrufe, Stimulationsanrufe, Beschimpfungen. Der Anteil der aus den Anrufen entstehenden Seelsorgegespräche hat sich in den letzten vier Jahren von 63 % auf 75 % gesteigert. Im Berichtszeitraum waren das 13.200 Gespräche zur Entlastung, zur Krisenbewältigung, zum Trost mit einer durchschnittlichen Dauer von 30 Minuten. Die Erreichbarkeit der TelefonSeelsorge für Menschen in Not ist somit gestiegen, weil aufgrund regionaler und technischer Einschränkung missbräuchliche Anrufe reduziert werden konnten. Der Trend, dass es wieder mehr Menschen gibt, die erstmals in einer Krise den Kontakt zur TelefonSeelsorge suchen und tatsächlich durchkommen, weil die Leitungen nicht ständig besetzt sind, hält weiterhin an. Der Anteil der Anrufe von Alleinlebenden nimmt kontinuierlich zu und liegt mittlerweile bei fast zwei Dritteln. Hier wird chronische Einsamkeit oft thematisiert. Mit einem Drittel aller Anrufe bleibend hoch ist auch der Anteil der Gespräche, in denen die Anrufer von eigener diagnostizierter psychischer Erkrankung berichten.

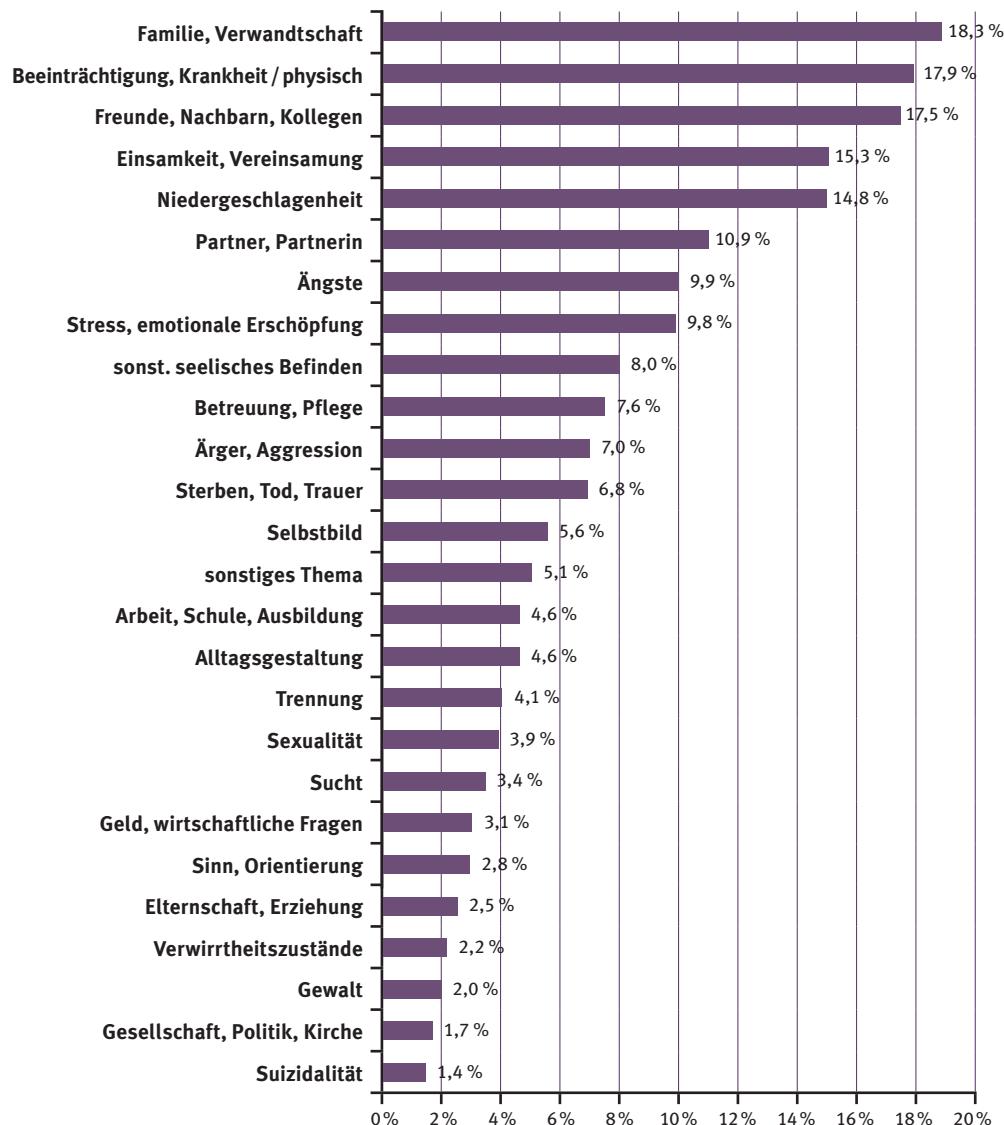
120 Ehrenamtliche sorgen in hoher Eigenverantwortung, Zuverlässigkeit und Verbindlichkeit dafür, dass TelefonSeelsorge verlässlich erreichbar ist. Durch eine einjährige Ausbildung, monatliche Supervision und kontinuierlich Fortbildung halten sie sich fit. Themen in 2019 waren „Facetten der Einsamkeit“, „Klagen hat seine Zeit“ und „Erfahrungen im Lebensgespräch mit Gott“.

## Statistik 2019

der TelefonSeelsorge Duisburg Mülheim Oberhausen (August 2018 - Juli 2019)

	2019		Vorjahr	
<b>Anzahl Anrufe (ges.)</b>	<b>17.588</b>		<b>18.682</b>	
Anzahl Seelsorge- gespräche	13.200	75,1 %	13.642	73,0 %
Anzahl sonst. Anrufe	4.388	24,9 %	5.040	27,0 %
Aufleger/verwählt	3.283	18,7 %	3.590	19,2 %
nicht Auftrag der TS	943	5,4 %	1.267	6,8 %
Schweigeanruf	162	0,9 %	183	1,0 %

## Themen der Gespräche

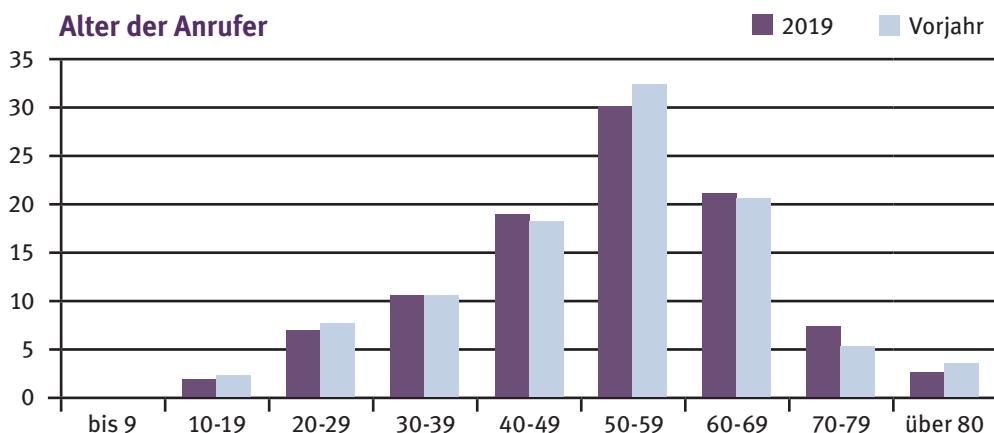


## Suizidalität

genannt	941	7,1 %
nicht genannt	12.259	92,9 %

## Diagnostizierte psychische Erkrankung

genannt	4.644	35,2 %
nicht genannt	8.556	64,8 %



## Mailseelsorge

Die webbasierte MailSeelsorge arbeitet mit hohen Sicherheitsstandards, die Verschlüsselung, Anonymität und Vertraulichkeit gewährleisten. Erreichbar ist sie unter [www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de).

Der auf den ersten Blick überraschende Rückgang der Zahl der Mails von ca. 540 in 2017 auf ca. 330 in 2018 hat eine einfache Erklärung. Von September bis Dezember 2018 war die MailSeelsorge nicht oder kaum arbeitsfähig, weil die Umstellung des bundesweiten technischen Mailsystems erhebliche Anlaufschwierigkeiten mit sich brachte.

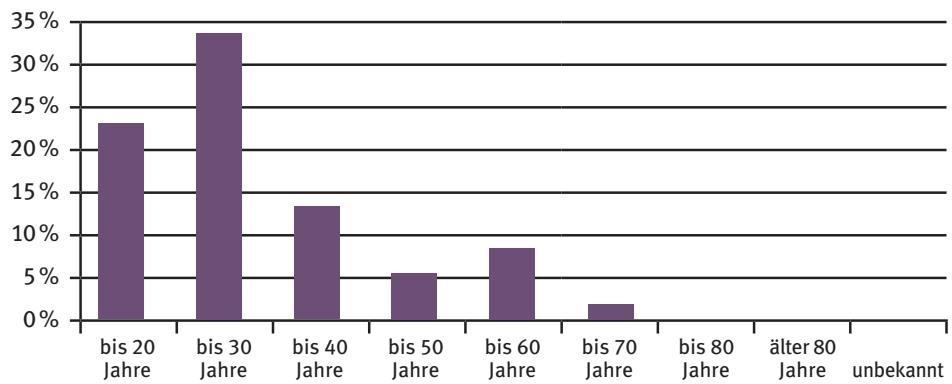
Zugenommen hat die Zahl der Mails Jugendlicher. Wählte die frühere Kinder- und Jugendlichengeneration das Telefon zur Kontaktaufnahme, so erreichen die MailSeelsorge oft kurze Zwei-Satz-Mails junger Menschen wie etwa „Ich weiß nicht mehr ein noch aus. Brauche Hilfe.“ Oder „Wenn es so weiter geht, will ich nicht mehr.“ Diese kurzen Anfragen testen die Seriosität und Vertrauenswürdigkeit der MailSeelsorgerinnen und MailSeelsorger. Zuweilen entsteht ein langer Kontakt über mehrere Monate, zuweilen wird die Antwort der MailSeelsorge gar nicht erst gelesen. Von den Mitarbeitenden fordert das ein hohes Maß an Kompetenz und an Frustrationstoleranz.

## E-Mail-Statistik 2018

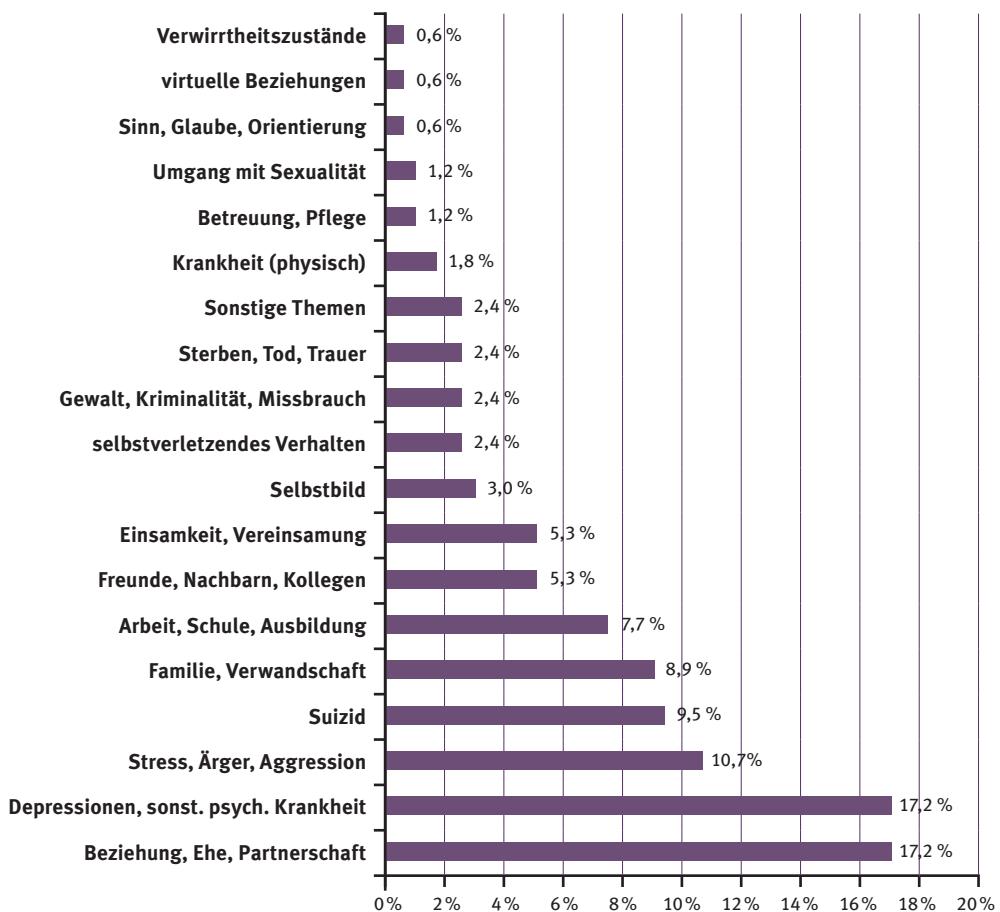
TelefonSeelsorge Duisburg Mülheim Oberhausen (Januar 2018 - Dezember 2018)

	2018	2017
Erstmails	93	119
Folgemails	240	422
Summe	333	541

## Alter



## Themen der Gespräche



# Krisenbegleitung

Zwischen August 2018 und Juli 2019 haben 115 Menschen um eine Begleitung in einer schwierigen Lebenskrise gebeten.

Von den Anfragenden kamen 54 aus Duisburg, 10 aus Mülheim und Oberhausen, 35 aus genannten anderen Orten. 16 Anfragende waren räumlich nicht zuzuordnen.

Unter den Anfragenden waren 74 Frauen und 41 Männer.

Im Rahmen der Krisensituation wurde sehr häufig Suizidalität benannt (50). Das waren manchmal Suizidgedanken und -absichten der Anfragenden, manchmal aber ging es aber auch um Angehörige von Suizidwilligen oder Hinterbliebene nach Suizid. Als Krisen auslösende Problemfelder wurden benannt: depressive Verstimmungen (16), Krankheit (14), Einsamkeit (11) sowie Beziehungsprobleme (29) und psychische Erkrankungen (35).

Für 38 der Anfragen konnte eine Krisenbegleitung angeboten werden. Hier waren die Begleitungen in der Regel wenige Wochen lang, nur in Einzelfällen – häufig für Hinterbliebene nach Suizid – gestalteten sich die Begleitungen länger.

Die Anfragen zu Begleitungen kamen häufig auf Anregung der Telefon-Seelsorge und zunehmend eigene Recherche der Suchenden im Internet. Das entspricht auch dem Trend, dass vermehrt über Mails angefragt wird und auch Terminabsprachen und ähnliches über WhatsApp- und SMS-Kontakte häufiger vorkommen.

# Statistik 2019 der Krisenbegleitung

(August 2018 - Juli 2019)

Anzahl Anfragen	2019		Vorjahr	
	115		82	
Frauen	74	64,3 %	57	69,5 %
Männer	41	35,7 %	25	30,5 %
Krisenbegleitungen	38	33,0 %	29	35,4 %
Kurzberatungen	74	64,3 %	53	64,6 %

## Grad der Gefährdung

ohne Suizidgedanken	48	41,7 %	38	46,3 %
mit Suizidgedanken	46	40,0 %	33	40,2 %
Suizidversuch	4	3,5 %	3	3,7 %
unbekannt	17	14,8 %	8	9,8 %
Tod durch Suizid	0	0,0 %	0	0,0 %

## Auslöser der Krise (Mehrfachnennungen möglich)

psychisch instabil	51	30,0 %	31	22,8 %
Beziehungsprobleme	29	17,1 %	17	12,5 %
Trennung	10	5,9 %	9	6,6 %
Tod	11	6,5 %	17	12,5 %
Krankheit	14	8,2 %	12	8,8 %
Sucht	5	2,9 %	3	2,2 %
Vereinsamung	11	6,5 %	12	8,8 %
Schulden	7	4,1 %	8	5,9 %
arbeitslos	3	1,8 %	4	2,9 %
andere	29	17,1 %	23	16,9 %



Förderkreis  
TelefonSeelsorge  
Duisburg Mülheim Oberhausen e.V.

# Jahresbericht 2019

## des Förderkreises TelefonSeelsorge DU-MH-OB

Liebe Mitglieder und Förderer,

wir freuen uns Ihnen den Jahresbericht des Förderkreises vorlegen zu können. Er bietet einen Überblick über die Arbeit des Förderkreises und über Projekte und deren Finanzierung. Wir schauen in Dankbarkeit zurück und mit Zuversicht nach vorne.

### Der Förderkreis

Aktuell befinden wir uns im 24. Jahr unseres Bestehens, d.h. am 24. April 2021 können wir dann dankbar auf 25 Jahre zurück schauen. Eine Dankbarkeit, die den Förderkreis seit 24 Jahren begleitet, weil sich immer wieder Menschen und Institutionen gefunden haben, um über den Förderkreis ganz unmittelbar die Arbeit der TelefonSeelsorge DU-MH-OB zu unterstützen – viele von ihnen seit vielen Jahren großzügig und in großer Treue.

„Kürzungen bedrohen die Qualität“ hieß eine Zeitungsschlagzeile aus dem Gründungsjahr 1996 – gemeint waren Mittelkürzungen der Träger. Die Sorge wuchs, dass die vielen Ehrenamtlichen, die rund um die Uhr für Sorgen und Nöte an den Telefonen erreichbar sind, nicht die bestmögliche Unterstützung bekommen können, die sie für ihren wichtigen und oft belastenden Dienst brauchen.

Genau an dieser Stelle setzt die Arbeit des Förderkreises an. Unterstützt werden anteilig z.B. die einjährigen Ausbildungskurse für neue ehrenamtliche Mitarbeitende, die monatlichen Supervisionsgruppen, die Fortbildungen von Ehrenamtlichen, aber auch adäquate Arbeitsbedingungen der Ehrenamtlichen von der passenden Beleuchtung bis zum funktionalen Schreibtischsessel.

Dabei geht es nicht nur vordergründig darum Finanzierungslücken zu schließen, sondern Mitträger der Arbeit zu suchen, denn das ist viel mehr. Das gibt Rückendeckung und unser Dank gilt an dieser Stelle insbesondere den aktuell 110 Mitgliedern des Fördervereins, aber auch den Stiftungen, Institutionen und privaten Spendern, die uns seit vielen Jahren treu zur Seite stehen. Die finanzielle Unterstützung ermöglicht aber auch eine inhaltliche und damit technische Weiterentwicklung der TelefonSeelsorge, denn wir leben in einer sich verändernden Gesellschaft.

Das spiegelt sich ganz unmittelbar in der Art der Projekte wieder, für die wir Unterstützung suchen, denn Zeiten ändern sich, Menschen ändern sich, Werte ändern sich, Probleme werden andere und die Art zu kommunizieren auch. Das wird uns deutlich, wenn

wir die 24 Jahre des Bestehens mal auf ein Menschenalter übertragen. Ein 24-Jähriger im Gründungsjahr des Förderkreises war Anfang der 70er Jahre geboren, eine Zeit unmittelbar nach dem gesellschaftlichen Wandel, den die 68er Bewegung ausgelöst hat. Die Gesellschaft wurde vielleicht freier, verlor aber vielleicht auch an manchen Stellen an Halt. Aber immerhin, man führte noch lange Gespräche, diskutierte endlos in den 80ern und war wie zu allen Zeiten ein Kind seiner Zeit. Diese Generation war die letzte Generation, deren Kindheit ohne Handy und Internet stattfand. Diese Generation geht heute auf die 50 zu und kommuniziert sicherlich anders als junge Erwachsene heute. Ein 24-Jähriger heute ist mit sozialen Medien aufgewachsen, kann immer und überall zu jeder Zeit mit seinem gesamten Umfeld kommunizieren, ist schnelle Antworten gewöhnt und erwartet sie auch. Und doch kommt uns das manchmal kontaktärmer vor als früher – ohne generalisieren zu wollen.

Aber darauf muss man auch in der Telefonseelsorge reagieren, denn es melden sich dort Hilfesuchende jeden Alters, und wenn heute der Kontakt über ein direktes Gespräch am Telefon schon mitunter eine Hürde zu viel ist, muss man eben auch alltägliche Kommunikationswege der heutigen Zeit anbieten. Wir müssen uns auf alle Kommunikationswege jeder Generation vorbereiten – oder besser – wir müssen mit den Hilfesuchenden auf ihrer Ebene kommunizieren können.

„Mailseelsorge“ ist hier ein Stichwort – aber auch das neueste Projekt des Förderkreises, die „Chatseelsorge“. Letzteres Projekt ist ein gutes Beispiel für den Wandel der Zeiten, denn erstmals lief die Spenderaumfrage auch hier auf neuen Wegen – onlinegestützt. „Gut für Duisburg“, eine Initiative von betterplace.org und der Sparkasse Duisburg, bot den technischen Rahmen des professionell programmierten und alle (datenschutz-)rechtlichen Aspekte berücksichtigenden Spendenportals. Unsere Projektbeschreibung war diese: „Die Telefonseelsorge Duisburg/Mülheim/Oberhausen bietet mehrere Kontaktwege für ratsuchende Menschen an. Neu dabei ist die Chatseelsorge! Sorgen kann man teilen. Auch online per Chat! Denn jeder braucht mal Hilfe! Ca. 18.000 Mal (17.300 Telefonanrufe, 330 Mails, 370 Krisengespräche) wurde im vergangenen Jahr der Kontakt zu uns gesucht. Neben dem technischen Aufbau einer Chatseelsorge bildet die Qualifizierung der ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen den Schwerpunkt dieses Förderprojekts. Und genau dafür suchen wir Spenderinnen und Spender, die diese wertvolle ehrenamtliche Arbeit unterstützen möchten. Die Telefonseelsorge ist Ansprechpartner rund um die Uhr bei Problemen und Krisen, die uns in jeder Lebensphase treffen können. Probleme mit der Partnerin oder dem Partner, Mobbing in der Schule oder am Arbeitsplatz, Arbeitsplatzverlust, Sucht, Krankheit, Einsamkeit oder Sinn- und spirituelle Krisen. In schwierigen Lebenssituationen hilft es, sich jemandem anzuvertrauen. Wir helfen: Anonym – kompetent – respektvoll – kostenfrei.“

Die Spenderinnen und Spender konnten nutzerfreundlich direkt über die Webseite spenden – von der Sparkasse gab es zudem aus Anlass des 175jährigen Bestehens eine zusätzliche Förderung. So brachten insgesamt 43 Spenden am Ende stolze 3.440,- Euro zusammen. Ein tolles Projekt. Wir werden als Förderkreis sicher weiter darüber nachdenken, wie wir konkret und auf welchem Wege Spendenprojekte kommunizieren.

## Finanzen / Förderung

Die Mitgliedsbeiträge der 110 Mitglieder und Spenden ergaben im Jahr 2019 einen Gesamtbetrag von ca. 15.000 €, die für die oben erwähnten Zwecke (z.B. Schulungen, Supervision, Ausstattung der Arbeitsräume) verwendet wurden. Mit weiteren 4.000 € wurden die Teilnehmenden des IFOTES (International Federation of Telephone Emergency Services) Kongresses in Udine unterstützt.

Der Trägeranteil des Förderkreises wurde in 2018 auf 14.300 € erhöht. Diesen Betrag können wir auch für 2020 zusichern. Gefördert werden soll hiervon eine große Fortbildung in der Wolfsburg zum Thema „Kurzgespräche in Seelsorge und Beratung“, zwei Ausbildungswochenenden, eine spezielle Mailausbildung und die Supervision. Weiterer Bedarf: Die Chatausbildung finanziert sich aus dem bereits beschriebenen Spendenprojekt. Ebenso gefördert werden 60 Abonnements der TS-Zeitschrift „24/7“, anteilige Kosten an der Broschüre Jahresbericht und der Einbau einer Küche in den neuen Räumlichkeiten der TS. Durch gute Verhandlungen und einen über 50%igen Nachlass des Möbelhauses Schaffrath wird der Förderkreis den Kücheneinbau nach den Erfordernissen der alltäglichen Nutzung durch TS Mitarbeitende und Ehrenamtliche finanzieren.

## Vereinsarbeit

Am 10.04.2019 fand die Mitgliederversammlung mit dem anschließenden kulturellen Abend in der Stadtbibliothek Duisburg statt. Der ausführliche Vortrag von Dr. Barbian zum Thema „Die Entdeckung des Ruhrgebiets in der Literatur“ war ausnehmend interessant. Die zur Verfügung gestellten Räumlichkeiten waren für das anschließende gesellige Beisammensein sehr angenehm – die Gespräche dadurch sehr anregend.

Die für den 5. Mai geplante Mitgliederversammlung 2020 und der anschließende Kulturelle Abend werden Corona bedingt verschoben auf einen späteren Zeitpunkt, zu dem rechtzeitig eingeladen wird. Sie wird an einem besonderen Ort stattfinden: Museum der Binnenschifffahrt, Apostelstr. 84 in Duisburg-Ruhrort. Nach einer 1-stündigen Führung werden wir auf der Galerie rund um das Museumsboot einen geselligen Ausklang des Kulturellen Abends erleben. Die Firma Gastro Schwarz sorgt erneut für das leibliche Wohl und sponsert einen Großteil des Buffets.

## Dank

Neben dem Dank an die ehrenamtlich Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge DU-MH-OB, die von diversen Fortbildungen Grüße mit ihrem Dank für die finanzielle Unterstützung geschickt haben und dem Dank an das engagierte Vorstands-Team danken wir insbesondere Ihnen, den Mitgliedern des Förderkreises. Ohne Ihre Mitgliedschaft und die damit einhergehende finanzielle und öffentlichkeitswirksame Unterstützung, ohne Ihre Werbung für den Förderkreis wäre unser Beitrag zu der so wichtigen Arbeit der TelefonSeelsorge DU-MH-OB nicht möglich.

Auch in 2019 sind großzügige Spenden von Geburtstagskindern eingegangen, die anstelle von Geschenken um Spenden für den Förderkreis gebeten hatten. Gleiches gilt für Beisetzungen mit der Bitte, zugunsten des Förderkreises auf Kränze und Blumen zu verzichten. Für diese Anregungen und die bemerkenswerten Summen sagen wir von Herzen Dank. Dazu kamen großzügige Unterstützungen von Spenderinnen und Spendern, die nicht Mitglied des Förderkreises sind, aber dennoch die wertvolle Arbeit der TelefonSeelsorge unterstützen wollen, und das oft in großer Treue und seit vielen Jahren. Auch dafür von Herzen Dank. Ebenso bedanken wir uns bei der „Elisabeth Wagener Stiftung Essen“, der Stiftung „Lichtpunkte“, der Stiftung „Unterstützen, Begleiten, Gestalten“, der „Volksbank Duisburg“ und der „Sparkasse Duisburg“ für die großzügige Hilfe. Das gilt auch für die Kirchengemeinden, die mit Kollekten den Förderkreis bedacht haben.

Die Unterstützung des Förderkreises TelefonSeelsorge ist mehr als der finanzielle Beitrag. Sie stärkt den Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge DU-MH-OB den Rücken und hilft die Bedingungen zu schaffen, um die wertvolle und oft belastende Arbeit tun zu können. Nochmals von Herzen Dank dafür.

Wir wünschen Ihnen eine gute und gesegnete Zeit und freuen uns darauf, wenn wir uns bald auf der Mitgliederversammlung im Museum der Binnenschifffahrt sehen.

Bleiben Sie uns gewogen und begeistern Sie weiter Menschen für unsere Sache.

Mit herzlichen Grüßen,



Klaus Andrees  
1. Vorsitzender



Uwe Stoffels  
2. Vorsitzender

### Wie können Sie den Förderkreis unterstützen?

- Sie können Mitglied werden. Als Privatperson mit einem Mindestbeitrag von 25,- Euro jährlich oder als Firma, Verein etc. mit einem Mindestbeitrag von 100,- Euro jährlich.
- Sie können einmalig oder regelmäßig spenden.
- Sie können andere Menschen auf die sinnvolle Arbeit des Förderkreises aufmerksam machen.

Der Förderkreis verfolgt ausschließlich und unmittelbar gemeinnützige Zwecke.

Sowohl Mitgliedsbeiträge als auch Spenden sind steuerabzugsfähig.

Spendenbescheinigungen zur Vorlage beim Finanzamt werden ab 200,00 Euro erteilt (auf Anfrage auch über geringere Beträge).

#### Bankverbindung:

Förderkreis der TelefonSeelsorge  
Duisburg Mülheim Oberhausen e. V.  
KD-Bank Duisburg  
IBAN: DE66 3506 0190 1012 126014 · BIC: GENODED1DKD



### Wie können Sie Kontakt aufnehmen und weitere Informationen bekommen?

Förderkreis TelefonSeelsorge  
Duisburg Mülheim Oberhausen e. V.  
c/o Haus der Kirche  
Am Burgacker 14-16 · 47051 Duisburg  
oder: [info@foerderkreis-ts-du.de](mailto:info@foerderkreis-ts-du.de)  
oder: [vorstand@foerderkreis-ts-du.de](mailto:vorstand@foerderkreis-ts-du.de)  
oder: Klaus Andrees (Vorsitzender) 0203-767670



Hier können Sie sich die Beitrittserklärung zum Förderkreis der TelefonSeelsorge herunterladen:  
[www.foerderkreis-ts-du.de](http://www.foerderkreis-ts-du.de)

## Impressum

TelefonSeelsorge  
Duisburg Mülheim Oberhausen  
c/o Haus der Kirche  
Am Burgacker 14-16, 47051 Duisburg

**Leitung:** Olaf Meier,  
Diplom-Theologe und Diplom-Psychologe

**Design:** ZIELGRUPPE.NET GmbH

**Redaktion:** Olaf Meier, Rosemarie Schettler, Klaudia Kuipers

**Fotos:** Mitarbeitende der TelefonSeelsorge  
Duisburg Mülheim Oberhausen,  
iStock / CreepyCube