



TelefonSeelsorge®

EINBLICKE



TelefonSeelsorge Fulda

Jahresbericht 2022

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

gesellschaftliche Umbrüche spüren die Ehrenamtlichen am Telefon der TelefonSeelsorge sofort. Wir sind dankbar, dass über 80 ehrenamtlich Mitarbeitende sich dieser Herausforderung stellen und rund um die Uhr für die Anrufenden und ihre Nöte da sind.

Unser Ziel ist es, sie für diese Anrufe zu stärken und zu qualifizieren, indem ihnen genügend Raum für Supervision und Fortbildung zur Verfügung steht.

Das ganze hauptamtliche Team tut seine Arbeit, um diesen Dienst am Telefon zu gewährleisten.

Fehlende Grundfinanzierung und die dadurch entstehende finanzielle Unsicherheit müssen von den Hauptamtlichen aufgefangen und bearbeitet werden, damit eine stabile Haushaltsführung möglich ist.

Das Jahr 2022 stellte dahingehend das Leitungsteam vor das Problem, die TelefonSeelsorge Fulda für die nächsten Jahre aufzustellen. Einen kurzen Überblick zum Stand der Herausforderungen und den veränderten Strukturen soll Ihnen dieser Jahresbericht geben.

Wir würden uns freuen, wenn Sie unseren Jahresbericht mit Interesse lesen. Gerne melden Sie sich bei Rückfragen und Anregungen.

Mit freundlichen Grüßen vom Team der TelefonSeelsorge

2



Dagmar Scheer, Pfarrerin



Schafft Euch ein Nebenamt, ein unscheinbares, womöglich ein geheimes Nebenamt!

Albert Schweizer

Ein Jahr voller Veränderungen

Die Sicherung des Dienstes am Telefon in der TelefonSeelsorge Fulda für Zukunftsfähigkeit

Das Jahr 2022 war geprägt von der Herausforderung, die TelefonSeelsorge Fulda zukunftsfähig zu machen.

Personelle Veränderungen und weitere finanzielle Einbrüche sowie die Krisenhaftigkeit in Politik und Gesellschaft brachten ein hohes Maß an struktureller wie auch inhaltlicher Veränderung und Anpassung in unserer Einrichtung und bei den ehrenamtlich Diensttunenden mit sich.

Mit einem im Sommer begonnenen Zukunftsprozess, in den die Ehrenamtlichen aktiv mit einbezogen wurden, sollten sich Bedarfe, Bestand und zu Leistendes herauskristallisieren.

„Was brauche ich als Ehrenamtliche*r, um weiterhin einen guten und qualifizierten Dienst am Telefon tun zu können?“ Dies war und bleibt unter diesen benannten Gegebenheiten die zentrale Frage in allen Veränderungen.

Der Zukunftsprozess

Ab Juli 2022 wurde von den Ehrenamtlichen erbeten, sich Gedanken zu machen, was für sie in ihrer ehrenamtlichen Arbeit bei und für die TelefonSeelsorge unverzichtbare Bereiche und Säulen sind; und in welchen Bereichen zukünftig auch Abstriche und Kürzungen vorgenommen werden könnten.

An einem Tagungswochenende wurden die

Fragestellungen aufgenommen, verdichtet und zu einem Ergebnis gebracht.

Dabei ergaben sich folgende Schwerpunkte:

- Für alle war der gefüllte Dienstplan die grundlegende Voraussetzung. Dazu als 'Selbstvergewisserung' und Qualitätssicherung waren die Supervisionen und die Fortbildungen die wesentlichen Säulen, um dies zu gewährleisten und den Ehrenamtlichen Sicherheit für die Kommunikation am Telefon zu geben.
- Ein weiteres wichtiges Ergebnis war die Beziehungspflege, die durch Corona ja stark eingeschränkt war, wiederzubeleben. So entstand neben verschiedenen Arbeitskreisen für Gottesdienst, Öffentlichkeitsarbeit und Festorganisation ein durch die Ehrenamtlichen selbstorganisierter Arbeitskreis zur Gemeinschaftspflege, der mit zahlreichen Angeboten von vielen verschiedenen Ehrenamtlichen genutzt wird. Auch hier findet eine Selbstvergewisserung und Stärkung der Diensttunenden als anonyme TelefonSeelsorgefamilie statt.

Damit ergaben sich bisher aus diesem Prozess zum einen die klare Beauftragung an die Hauptamtlichen, die Qualifizierung ohne Ein-

schränkungen beizubehalten, und zum anderen eine Entlastung, da sich die Ehrenamtlichen selbst um ihr TelefonSeelsorge internes Miteinander kümmern und es gestalten.

Diese Entlastung setzt nötige Kapazität der Hauptamtlichen für andere Arbeitsbereiche frei.

Wegfall der dritten 50%gen Fachstelle

Da der Stelleninhaber der dritten (50%gen) Fachstelle ab 1. Juni 2022 in den Ruhestand ging, ergab sich parallel zu dem oben benannten Zukunftsprozess die grundlegende Frage, ob diese Stelle als 50%-Stelle weiter zu finanzieren sei. Eine generelle oder auch stundenreduzierte Wiederbesetzung war haushaltstechnisch zu prüfen.

Angesichts der finanziellen Situation von einem seit Jahren bestehenden Haushaltsdefizits, das bisher durch Rücklagen gedeckt werden konnte, und weiter zu erwartenden monetären Einbrüchen im kirchlichen Raum fiel die Entscheidung einer Stellenumstrukturierung: Wegfall der 50%gen dritten Fachstelle und Aufstockung der 30%gen Sekretariatsstelle in eine 50%ge Verwaltungsstelle.

So soll bei personeller und finanzieller Einsparung gewährleistet sein, dass sich die Haushaltlage stabilisiert, sich die Rücklagen langsamer abbauen und besonders die verbleibenden Hauptamtlichen Verwaltungsarbeit abgeben können, um sich wieder verstärkt der qualifizierenden inhaltlichen Arbeit –

Ausbildung, Fortbildung und Supervision – widmen zu können.

Weitere Entlastung ergab sich durch die Anschaffung der u.a. für den Aufbau des Chatbereichs notwendigen Telefon- und Servertechnik, die durch die finanzielle Unterstützung durch unseren Förderverein und Fördermittel der Hessischen Staatskanzlei möglich wurde.

Mittelakquise

Da auch mit diesen personellen Veränderungen und Mitteleinsparungen die Grundsicherung der Finanzierung der TelefonSeelsorge Fulda aktuell und auf Zukunft nicht gewährleistet sein wird, ist es weiterhin notwendig in den Regionen der Kommunen und Landkreise, die die TelefonSeelsorge Fulda abdeckt, zu den bisherigen Zuschussmittelbeantragungen, Mittel zu akquirieren. Ebenso muss weiterhin die Erkenntnis gepflegt werden, dass die TelefonSeelsorge schon jetzt ein vorhandenes und tragendes Standbein in der von der Politik eingeforderten psychosozialen Versorgung der Menschen in der Gesellschaft ist, bezogen auf Kommunen, Landkreise und auch das Bundesland Hessen.

Dabei geht es nicht nur um den reinen finanziellen Aspekt, sondern auch um die Bewusstseins-schärfung dieser gesellschaftlich dringend benötigten ehrenamtlichen Arbeit der TelefonSeelsorgenden.

Krisenbetroffenheit der Ehrenamtlichen

Durch die dienstbegleitende Supervision und regelmäßige Fortbildungen werden die Ehrenamtlichen für den Umgang mit den Anrufern und ihren speziellen Themen immer wieder qualifiziert, auch in Situationen eigener Betroffenheit mit professionellem Abstand und Zuwendung den Anrufern am Telefon zu begegnen. Das Jahr 2022 brachte aber auch in diesem Bereich für die TelefonSeelsorge Fulda besondere Umstände mit sich.

- Schon die *Coronapandemie* stellte die Ehrenamtlichen der TelefonSeelsorge vor eine besondere Herausforderung, da sie, wie auch die Anrufer, von den Problemen der Anrufer im Bezug auf die Pandemie persönlich betroffen waren. Es war wichtig und zugleich schwierig für sie mit den gleichen Fragen und Unsicherheiten, Diskussionspunkten und persönlichen Entscheidungen für alle Anrufer am Telefon gleich offen und Gesprächsbereit zu sein.
- Mit *Beginn des Ukrainekrieges* im Feb-

ruar 2022 und der damit einhergehenden Teuerung, den kriegsbedingten Ängsten und bedrohten Lebensgrundlagen verstärkte sich die Betroffenheitssituation unserer ehrenamtlichen Mitarbeitenden noch einmal.

Diese gesamtgesellschaftliche Situation macht es dringend erforderlich, die Ehrenamtlichen in besonders intensiver Weise durch Gespräche und Supervision zu begleiten und zu stärken, damit sie in ihren Diensten am Telefon den Bedürfnissen der Anrufer gerecht werden können.

Gerade hierfür ist auch die ständige Gesprächsbereitschaft der Hauptamtlichen, neben allen weiteren Angeboten, sehr wichtig.

Umso dringender ist es, die inhaltliche Arbeit der Hauptamtlichkeit zu stärken und Verwaltungsbereiche abzugeben, um die benannten Säulen, die den Dienst am Telefon gewährleisten, für die Zukunft zu sichern.

Es bleibt ein ständiges Ringen in den Strukturen um Finanzen und Qualitätssicherung für den gesellschaftlich dringend benötigten Dienst der TelefonSeelsorge.

Die TelefonSeelsorge Fulda bietet ihren Dienst seit 1980 an. Sie ist eine Einrichtung des Evangelischen Kirchenkreises Fulda. Seit 1992 erfolgt die Arbeit in Kooperation mit der katholischen Kirche. Die TelefonSeelsorge Fulda versteht ihre Arbeit als Dienst auf der Basis und im Rahmen des christlichen Glaubens.



TelefonSeelsorge Fulda

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

0800 / 111 0 111 - 0800 / 111 0 222

An dieser Stelle wollen wir unserem Förderverein Gelegenheit geben, sich Ihnen vorzustellen. Wir danken hiermit gleichzeitig dem Vorstand und allen seinen Mitgliedern für Ihren Einsatz und für die Unterstützung unserer Arbeit, die uns ohne den Förderverein so nicht möglich gewesen wäre.



Grußwort von Dr. Alois Rhiel, Vorsitzender des Fördervereins der Telefonseelsorge

Mit diesem Grußwort zum Jahresbericht 2022 der Fuldaer Telefonseelsorge möchte der Förderverein, der inzwischen 15 Jahre besteht, den Hauptamtlichen und allen Ehrenamtlichen seine uneingeschränkte Wertschätzung, seine Solidarität und nicht zuletzt seine verlässliche Hilfsbereitschaft bekunden.

Wir sind dankbar für Ihren beispielhaften Einsatz für so viele Ratsuchende und empfinden zugleich tiefe Freude, wenn wir unsererseits Ihr Engagement in finanzieller, materieller sowie idealer Hinsicht begleiten, erleichtern und im weitesten Sinne sogar ermöglichen können.

So soll es auch in Zukunft bleiben!

Wir im Förderverein haben es genauso erlebt: 2022 war „ein Jahr voller Veränderungen“. Aber auch ein Jahr der Kontinuität. Denn bezogen auf die zentrale Aufgabenstellung, der „Sicherung des Dienstes am Telefon“, konnten wir als Förderverein unsere Unterstützung in mehrfacher Hinsicht aufrechterhalten und in Einzelfällen sogar ausweiten.

Wie in den Jahren zuvor war es mit den von uns akquirierten Geldern möglich, das Gesamtwochenende zu finanzieren, Fahrtkostenzuschüsse zu leisten und gemeinschaftsfördernde Begegnungen für die ehrenamtlich Dienstleistenden anzubieten, die allesamt eine sehr gute Resonanz gefunden haben.

Stichwortartig nenne ich das Musical Robin Hood, den Fruchtetappich in Sargenzell mit Dietmar Kuschel und die Stadtführungen von Frau Daniela Jehn.

Das erfolgreiche Bemühen um Spenden, auch durch die erfolgreiche Unterstützung durch Herrn MdL Thomas Hering, hat dem Förderverein einen finanziellen Status verschafft, mit dem in Anbetracht der herausfordernden wirtschaftlichen Lage der TS Fulda dennoch dringend notwendige Einzelinvestitionen realisiert werden konnten, um dem „Ansturm der Hilfesuchenden“ besser gerecht werden zu können.

Im Rahmen des „Masterplans Modernisierung“ wurden so die Telefonanlage erneuert, ein neuer Server, unterstützt durch Fördermittel der hessischen Staatskanzlei, angeschafft und die Weichenstellung zur Chatberatung vorgenommen.

Der dringend benötigte neue Bürostuhl wurde dankenswerterweise von einem Spender zur Verfügung gestellt und leistet inzwischen 24/7 treue Dienste.

Um vor allem das einzigartige anonyme und ehrenamtliche Konzept der Telefonseelsorge besser bei den öffentlichen Entscheidungsträgern bekannt zu machen, konnten wir nach dem Oberbürgermeister und Herrn Hering auch mit Herrn Landrat ein vertrauensvolles Gespräch vermitteln.

Ich möchte nun an dieser Stelle den Mitgliedern meines Vorstandes aufrichtig für Ihr Mitwirken danken. Nicht zuletzt für Ihre Flexibilität in diesem Jahr der Veränderungen, die auch uns einiges abverlangt haben.

So hat „Corona“ uns anfangs noch spürbar zugesetzt:

Die Durchführung des ambitionierten Fachtages musste kurzfristig abgesagt, neu organisiert und schließlich doch auf 2024 verschoben werden.

Auch hat Corona unsere digitalen Fähigkeiten herausgefordert. Noch bis in den Januar hinein haben wir die Vorstandssitzungen online durchgeführt, danach konnten wir die übrigen der insgesamt sieben Vorstandstreffen sowie die Mitgliederversammlung als Präsenzveranstaltung abhalten.

Die Mitgliederversammlung brachte ebenfalls eine Veränderung, allerdings eine im Sinne der Kontinuität:

Mit einem großen Dankeschön wurde Frau Gisela Zoll als Schatzmeisterin verabschiedet und ihr für die jahrelange erfolgreiche Arbeit gedankt.

Zu ihrer Nachfolgerin wurde Frau Renate Gruska gewählt, die sich erfreulicherweise für dieses Amt zur Verfügung gestellt hat und inzwischen kompetent und engagiert die damit übertragenen Aufgaben erledigt.

Alle übrigen Vorstandsmitglieder wurden in den entsprechenden Positionen bestätigt und arbeiten schon wieder fast ein Jahr vertrauensvoll zusammen.

Das gilt in herausgehobener Weise für Frau Dorothee Vilmin als Verbindungsperson zwischen Förderverein und Geschäftsführung der TSF, die sie gemeinsam mit Frau Pfarrerin Dagmar Scheer verantwortet.

Auf einen weiteren positiven Verlauf des Jahres 2023 hoffend,

Ihr



Dr. Alois Rhiel
Vorsitzender des Fördervereins

Förderverein TelefonSeelsorge Fulda
foederverein-TelefonSeelsorge-fulda@gmx.de

Spendenkonto:
Sparkasse Fulda

IBAN: DE 89 530501800000000158

TelefonSeelsorge Fulda

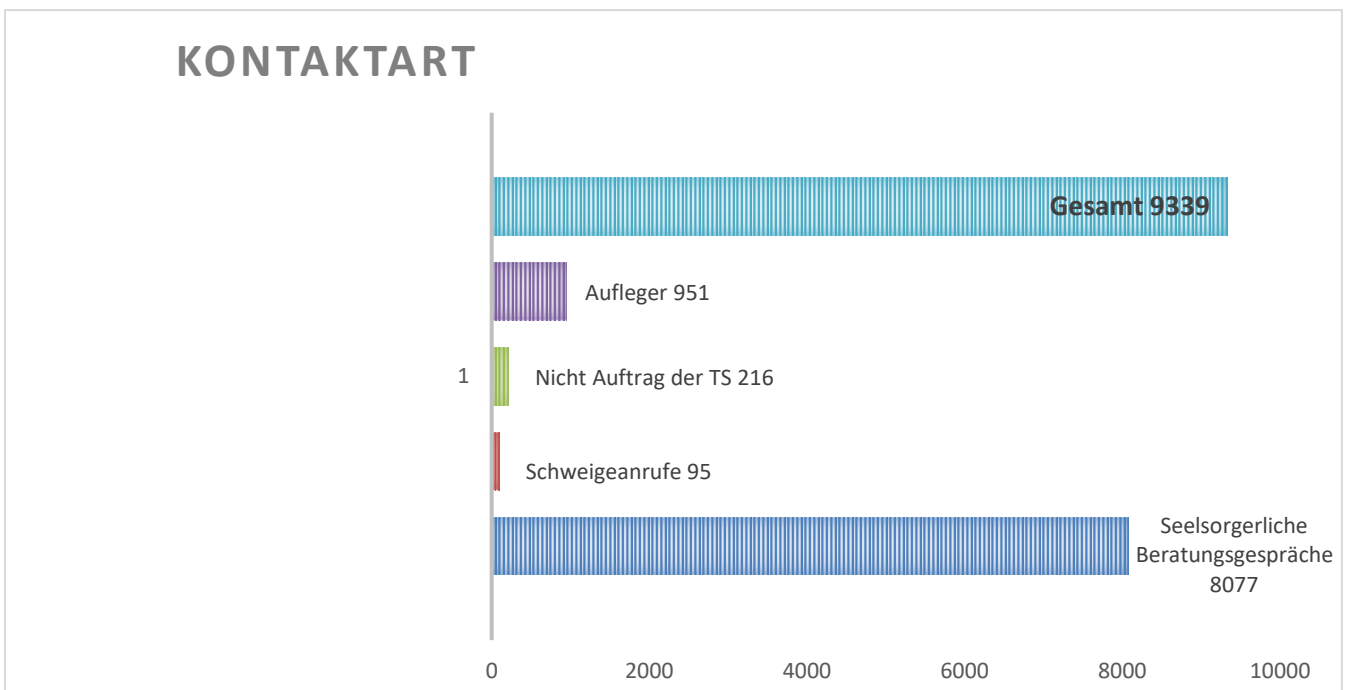
Jahresstatistik 2022

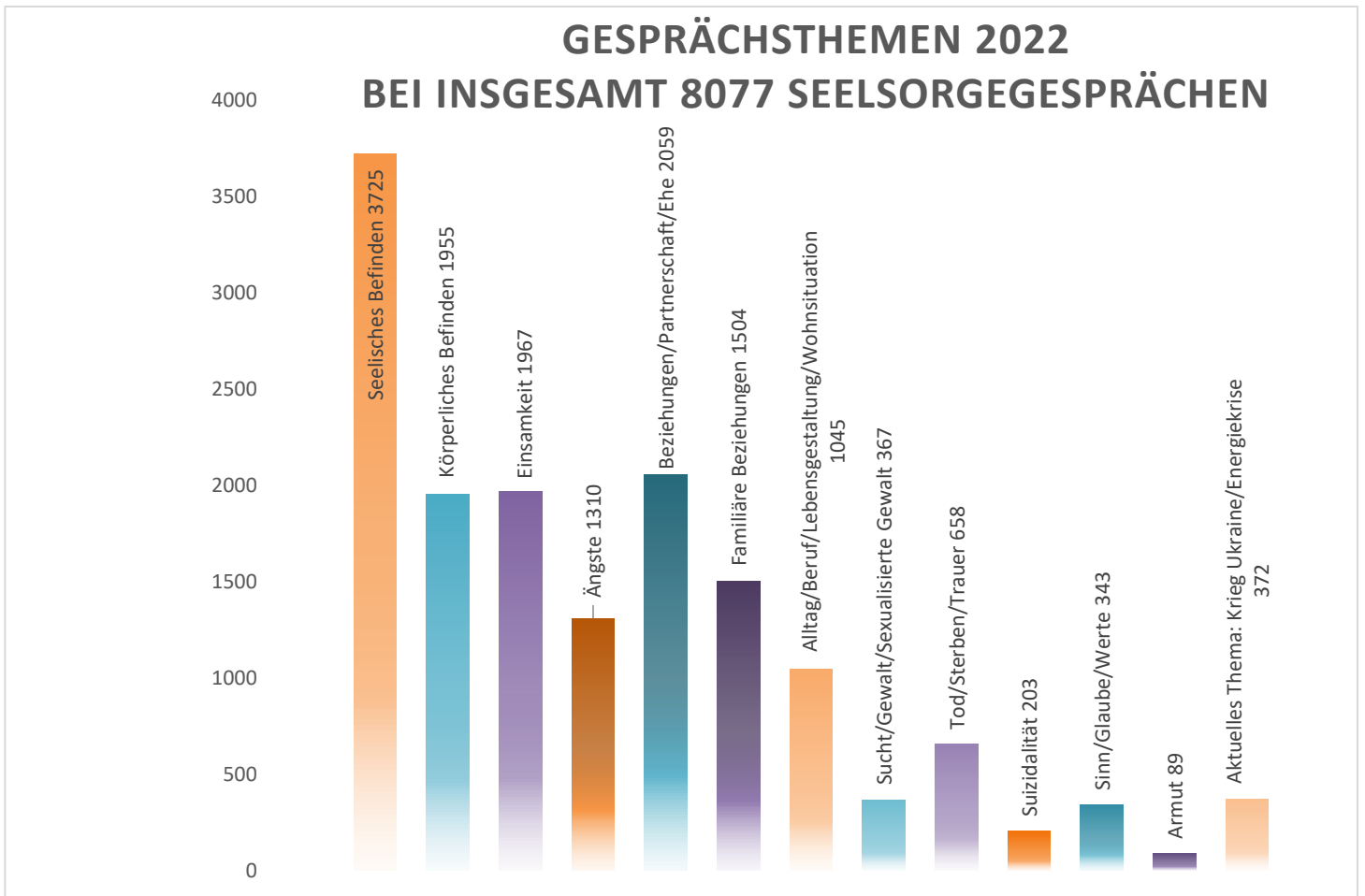
Unter den bundesweit einheitlichen und kostenfreien Rufnummern 0800/111 0 111 oder 0800/111 0 222 war die TelefonSeelsorge Fulda auch 2022 täglich rund um die Uhr erreichbar und hatte ein offenes Ohr für alle Menschen, die ein Gespräch suchten und einen geschützten, niederschwellig erreichbaren Rahmen brauchten.

8.077 Seelsorge- und Beratungsgespräche wurden in 2022 geführt. Auch, dass Anrufende schweigen, aber in der Leitung bleiben, kommt immer wieder vor. Wir halten mit ihnen für eine Weile die Stille aus und ermutigen sie zum Gespräch. Gelingt dies nicht, beenden wir. Vielleicht gelingt es ihnen, beim nächsten Anruf ihr Anliegen in Worte zu fassen.

Darüber hinaus kamen 216 Anrufe, die nicht zum Auftrag der TelefonSeelsorge gehören, bei uns an, z. B. Beleidigungen, Provokationen, Sexanrufe und ähnliches mehr. Diese Anrufe werden seitens der TelefonSeelsorge beendet. Außerdem gab es einen hohen Anteil von 951 Anrufen, bei denen vom Anrufenden nach der Meldung der TelefonSeelsorge sofort wieder aufgehängt wurde. Dies ist ein Phänomen bei allen niedrighschwelligeren Telefonangeboten.

Insgesamt haben sich die Ehrenamtlichen im vergangenen Jahr **9.339**-mal gemeldet, das ist im Schnitt etwa 26-mal am Tag.





Das seelische Befinden ist das häufigste Gesprächsthema, wobei depressive Verstimmungen am meisten thematisiert werden.

Einsamkeitsgefühle, aber auch konkrete Einsamkeitserfahrungen sind ebenfalls oft Gesprächsthemen.

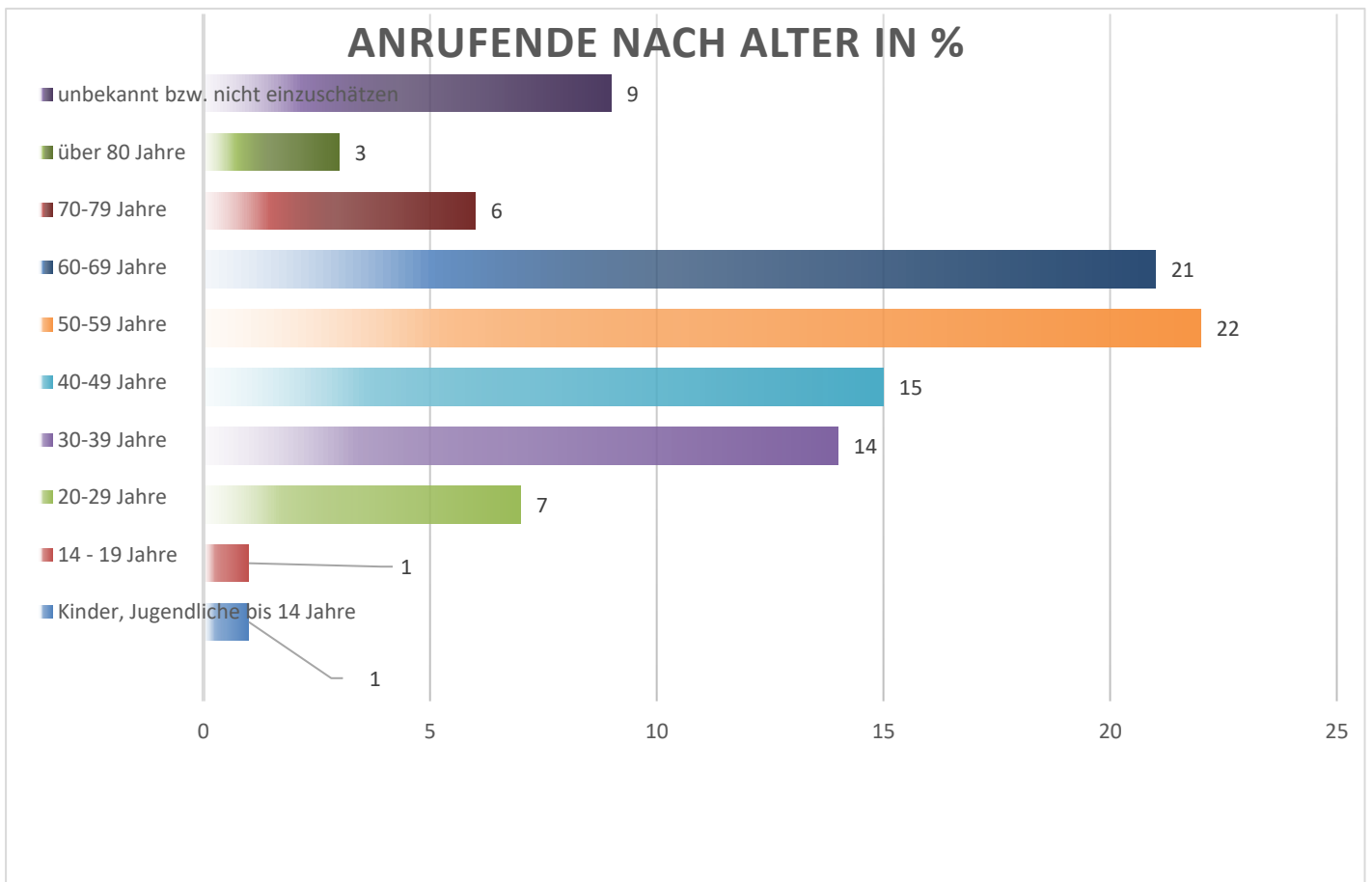
Zu dieser Themengruppe gehören in der Regel auch diejenigen Anrufenden, die häufiger und über längere Zeiträume das Beziehungsangebot der TelefonSeelsorge nutzen.

Auch das eigene körperliches Befinden wird am Telefon häufig problematisiert.

Beziehungsproblematiken in den verschiedensten familiären Konstellationen, aber auch in den Alltagsbeziehungen waren ebenfalls ein häufiges Anliegen der Anrufenden.

Darüber hinaus kamen die verschiedensten Themen zur Sprache, die Menschen bewegen und fanden bei den 86 Ehrenamtlichen ein offenes Ohr.

Besonders das Thema 'Ängste' nahm durch die Krisenhaftigkeit des letzten Jahres zu.



Wie bisher wird die TelefonSeelsorge am häufigsten von den Altersgruppen zwischen 40 und 69 Jahren angerufen; auffällig ist eine Steigerung der Anrufe im Jahr 2022 in der Altersgruppe der 30 – 39jährigen.

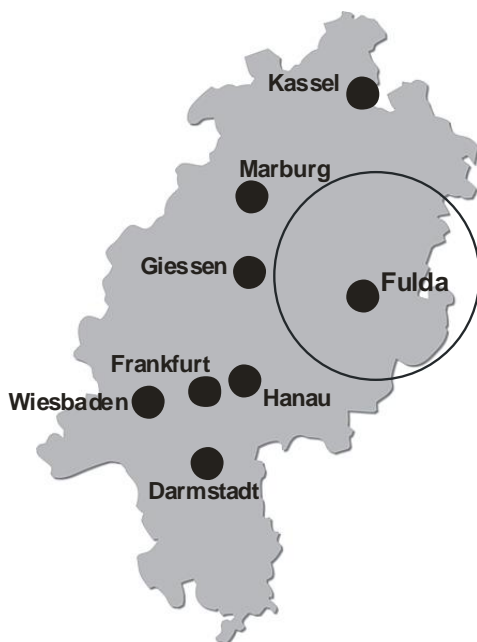


Grundsätzliches zur TelefonSeelsorge und Leitlinien

Die TelefonSeelsorge Fulda orientiert sich an den "Leitlinien für den Dienst der TelefonSeelsorge in Deutschland"



- **24 Stunden** - Die TelefonSeelsorge ist rund um die Uhr, Tag und Nacht, auch an Wochenenden und Feiertagen erreichbar.
- **Anonymität** - Jeder Anrufer und jede Ratsuchende kann anonym bleiben. Niemand wird nach seinem Namen gefragt.
Auch die Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge bleiben anonym.
- **Vertraulich** - Alle Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge unterliegen der Schweigepflicht. Sie verpflichten sich zur Verschwiegenheit über die Anrufenden und Inhalte der Telefongespräche.



... ein wichtiger Dienst in der Region

Die TelefonSeelsorge Fulda war im Jahr 2022 rund um die Uhr, auch an Wochenenden und Feiertagen erreichbar. Damit ist die TelefonSeelsorge die einzige Einrichtung in der Region Fulda, die zu jeder Zeit im Bereich der Problemlberatung und Krisenintervention für Menschen mit Sorgen und Nöten erreichbar ist.

Die TelefonSeelsorge hat eine niedrige Anlauf- bzw. Hemmschwelle.

Qualität - Die TelefonSeelsorge verpflichtet sich, ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch entsprechende Aus- und Fortbildungen zu qualifizieren.

Offenheit - Die TelefonSeelsorge Fulda ist offen:
für alle Anrufenden unabhängig von Konfession, Weltanschauung, Nationalität, Alter und Geschlecht; für alle Probleme und Lebenssituationen.

Gebührenfrei - Der Anruf bei der TelefonSeelsorge ist für Ratsuchende kostenfrei.
Das Telefonat erscheint auf keiner Telefonrechnung.

Danke

Am Ende des Jahresberichtes

danken wir allen, die uns ideell,
tatkräftig oder finanziell unterstützt
haben, sehr herzlich.

Mit dieser Hilfe und Unterstützung,
die unserer Einrichtung zugute
gekommen ist, können wir unserem
seelsorgerlichen Auftrag gegenüber
den Menschen, die uns anrufen,
wahrnehmen und auf die
Hoffnung hin wirken
lassen.

Ihre TelefonSeelsorge Fulda

Impressum

TelefonSeelsorge Fulda
Postfach 2545
36015 Fulda
info@TelefonSeelsorge-fulda.de
www.TelefonSeelsorge-fulda.de