

Sorgen kann man teilen.



© Daria - stock.adobe.com



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.
0800 / 111 0 111 · 0800 / 111 0 222

»Das Fremde«

Wertvorstellungen, Normen und Lebenswelten

Jahresbericht 2019/20

Berlin – Cottbus – Frankfurt (Oder) – Potsdam



Die Arbeit der TelefonSeelsorge in Berlin und Brandenburg wird getragen durch:



Die Arbeit der TelefonSeelsorge in Berlin und Brandenburg wird unterstützt durch:



Uwe Müller
KTS BB, Dienststelle Berlin

Corinna Preuß
KTS BB, Dienststelle Cottbus

Ulrich M. Falkenhagen
KTS BB, Dienststelle Frankfurt (Oder)

Beate Müller
TelefonSeelsorge Potsdam

Jahresbericht 2019/2020

Liebe Leserin, lieber Leser,

als wir im Redaktionskreis das Jahresthema festgelegt hatten, ahnten wir nicht im Geringsten, wie fremd die gesellschaftliche Situation zur Erscheinung des Berichtes sein wird. Die Herausforderungen vor der wir als Gesellschaft stehen bzw. in denen wir uns gerade befinden (Stichwort „Covid-19“), sind enorm. Die Seelsorger*innen am Telefon sind gefordert, sich den Anliegen der Anrufenden zu widmen. Die Telefonleitungen werden zusätzlich besetzt, dadurch können mehr Gespräche entgegengenommen werden. Die Ehrenamtlichen müssen zudem die Informationen, Veränderungen und Verunsicherungen verarbeiten, die sie im privaten und gesellschaftlichen Leben momentan erfahren. Wir sind dankbar, dass wir sie gut ausgebildet und vorbereitet wissen.

Die Hauptamtlichen haben alle Hände voll zu tun, um trotz der veränderten Situation, den Ehrenamtlichen die Arbeit zu ermöglichen. Sie müssen Augen und Ohren offenhalten, Zeit und Kraft für Einzelgespräche und Einzelsupervision einplanen, da die Gruppensupervisionen vorerst nicht stattfinden dürfen. Sie müssen die Ehrenamtlichen seelsorgerlich begleiten, ohne ihnen physisch nahe sein zu können. Aus- und Fortbildungen müssen ausfallen oder verschoben, Finanzen neu geplant werden.

Und bei all dem Fremden – die Ruhe bewahren und besonnen handeln!

Wir sind dankbar für die vielen hochengagierten Menschen in unseren Netzwerken. In den Dienststellen der TelefonSeelsorge in Berlin, Potsdam, Cottbus und Frankfurt (Oder), an den Kinder- und Jugendtelefonen in Berlin und Potsdam, dem Elterntelefon, der E-Mail- und Chatberatung sowie am Telefon Doweria und dem muslimische Seelsorgetelefon MUTES sind sie ehrenamtlich für die Menschen in Berlin und Brandenburg und darüber hinaus da. Sie schenken ihre Lebenszeit. Danke!

Für die Rahmenbedingungen sorgen die Träger- und Förderinstitutionen, die auf der linken Seite aufgeführt werden. Die Finanzierung unserer Arbeit ist und bleibt ein schwieriges Unterfangen. Ohne die zahlreichen Privatpersonen, die über den Förderverein oder direkt spenden, wären viele wichtige Aufgaben nicht zu leisten. Ihnen allen gebührt unser Dank! Ans Herz lege wir Ihnen besonders den Leitartikel „Zwischen Angst und Faszination ...“ von Nicole Hofmann. Sie war Leiterin der TelefonSeelsorge in Zwickau und bringt in ihrem Artikel neben der psychologischen Perspektive auch die der TelefonSeelsorge kenntnisreich ein.



© agenturfotografin - stockadobe.com

Telefonseelsorge in der Region Berlin – Brandenburg

Das Angebot der TelefonSeelsorge

Das Grundangebot der TelefonSeelsorge – Verschwiegenheit, Anonymität, Kostenfreiheit und die Erreichbarkeit rund-um-die-Uhr bietet allen Menschen die Möglichkeit, in Kontakt zu kommen und offen über ihre Fragen und Probleme, Ängste und Nöte zu sprechen. Oft ist damit schon der erste Schritt hin zu einer Lösung getan, Entlastung zu spüren. Die TelefonSeelsorge wirkt im Verborgenen. Was Menschen tief im Inneren bewegt und bekümmert, das hören die ehrenamtlichen Seelsorgerinnen und Seelsorger, das wird ihnen anvertraut. Im Schutz und der Anonymität der Seelsorge helfen sie Ratsuchenden, eine andere Sicht auf ihr Leben zu bekommen.

Ganz selbstverständlich ist TelefonSeelsorge da – für alle Menschen, egal welchen Alters und welcher Religion, welches Herkunftsland, welche Kultur und auch hinsichtlich des Themas, des Problems. Alles was Menschen bewegt, begegnet den insgesamt fast 355 ehrenamtlichen TelefonSeelsorgerninnen und TelefonSeelsorgern in den TelefonSeelsorgestellen in Berlin, Cottbus, Frankfurt (Oder) und Potsdam. Die gut ausgebildeten und fachlich begleiteten Ehrenamtlichen hören zu, geben Zeit und menschliche Nähe, nehmen wahr und wollen wirklich verstehen. Der Mensch braucht ein Gegenüber

– TelefonSeelsorge ist dies für viele Menschen – für manche Menschen auch das einzige.

Zu den Zahlen

Rund 52.000 Gespräche konnten im Jahr 2019 entgegengenommen werden. Die Anzahl der Anrufversuche liegt um ein Vielfaches höher. Der Bedarf ist demnach unverändert groß, die Leitungen sind oft belegt, die TelefonSeelsorge war auch im Jahr 2019 wieder sehr stark genutzt und nachgefragt.

In den Gesprächen werden die Ehrenamtlichen immer wieder neu mit den unterschiedlichsten Lebenswelten konfrontiert. Lebenswelten, Lebenswirklichkeiten, die manchmal den eigenen sehr ähneln. Die oftmals aber auch so ganz anders sind als die eigenen. TelefonSeelsorge heißt somit auch Vielfalt – Unterschiedlichkeit – Diversität. Sie bietet die Chance, den eigenen Blick zu erweitern. Oftmals erfordert es auch für die Seelsorgenden, neue Perspektiven einzunehmen. Dies setzt ein echtes Interesse am Anderen voraus und kann, wenn es gelingt, eine große Bereicherung für beide Seiten sein – ein Von-einander-lernen, ein Sich-weiter-entwickeln. Somit ist der Dienst am Nächsten, einer der für beide Seiten gewinnbringend

sein kann und sehr oft auch ist – ein Geben und Nehmen für die Anrufenden und die Seelsorgenden.

Seelsorge heißt, den anderen anzunehmen wie er ist, sich einzufühlen, zu spüren, was die Seele wirklich belastet, was den Alltag, das Leben vielleicht so unerträglich macht. Seelsorge heißt sich dem anderen in seiner Fremdheit anzunähern.

Mit dem CORONA-Virus kam es zu einer neuen Situation, einer Fremdheit, die auch auf die TelefonSeelsorge ab Mitte März 2020 Auswirkungen hatte. Die stark veränderte, irgendwie auch unklare Situation löste starke Verunsicherungen und Ängste bei vielen Menschen aus, oftmals war und ist da auch eine große Hilflosigkeit und die starke Suche nach Halt und Verbundenheit. Die vielfältigen Folgen, die individuell sehr unterschiedlichen Belastungen, sind Thema am Telefon. Die Kontakteinschränkungen machen vielen Menschen zu schaffen.

Um das Fremde, dem wir immer wieder begegnen, in ganz unterschiedlicher Art und Weise, das uns manchmal ängstigt und verunsichert, geht es auch in dem folgenden Fachartikel.



Zwischen Angst und Faszination – Wir und unser Verhältnis zum Fremden

Was ist „Das Fremde“? Fremd ist, was nicht bekannt ist einerseits. Fremd ist, was nicht das Eigene ist und auch, was „mir ganz fremd ist“. Was „ganz anders“ ist als ich. Was ich nicht mag, ungeliebt vielleicht unkontrollierbar, abgelehnt, ungewollt ist. In fremd steckt einerseits der Fakt des „Unbekannt-Seins“, andererseits die Beschreibung als unähnlich und zum Dritten oft eine eher negative Bewertung. Letzteres nicht immer an der Oberfläche gemeint, aber ab und an im Untergrund des Gesagten mitschwingend. Es sind wahrscheinlich wenige, für die das Wort „fremd“ ausschließlich positiv besetzt ist.

Wie kommt es, dass die Faszination und Neugier oft mit einem leichten Vorbehalt belegt sind, wenn es um das Fremde geht? Ein kleiner Exkurs in die Geschichte der Menschen und des einzelnen Menschen.

Die Geschichte des Menschseins ist geprägt davon, dass einerseits das Einzelwesen verloren ist, wenn es auf sich allein gestellt ist. Mensch ist im Grunde nur in Gemeinschaft, als Gruppe, Großfamilie, Dorfgemeinschaft ... denkbar ist. Andererseits ist die Beziehungs- und Kooperationsfähigkeit des Menschen nicht unerschöpflich groß. Organisatorisch müssen Gemeinschaften, um zu funktionieren, immer ein „drinnen und draußen“ definieren. Es ist wichtig für eine Gruppe, dass

deutlich ist, wer dazu gehört: um wen ich mich kümmere, auf wen ich Rücksicht nehme und auf wen ich im Gegenzug zählen kann. Ein gut erforschtes Phänomen ist dabei, dass der Zusammenhalt in einer Gruppe besser ist, wenn man sich nach außen abgrenzt. Über Jahrtausende überlebten und entwickelten sich die Menschen in einem Spannungsverhältnis von „die gehören dazu – drinnen“ und „die Anderen gehören nicht dazu – draußen“. Tendenziell waren „drinnen“ die „Guten“, bekannten, helfenden, verlässlichen und „draußen“ waren die anderen, nicht so bekannten. Draußen sind die, auf deren Wohlwollen ich nicht in jedem Fall vertrauen kann.

Ein anderer Aspekt des Fremdseins: je mehr Besitz im Verlauf der Menschheitsentwicklung eine Rolle spielte, desto mehr wurde bedeutsam, wem was gehört. Ab dem Zeitpunkt, in dem Land und Boden zu Besitz wurden, der Mensch sesshaft wurde und vermehrt Eigentum besaß, wurde die Frage nach dem Eigentum überlebenswichtig, die Definition der eigenen Familie und Gruppe bedeutsam und als zweite Seite entstand die Kategorie der „Anderen“, nicht Zugehörigen. So entstand mit dem „Eigenen“ auch das „Fremde“ im Sinne von z. B. Fremdeigentum.

In der lebensgeschichtlichen Entwicklung des Menschen stößt man auf folgende Phänomene. Auf die Welt gekommen fühlt

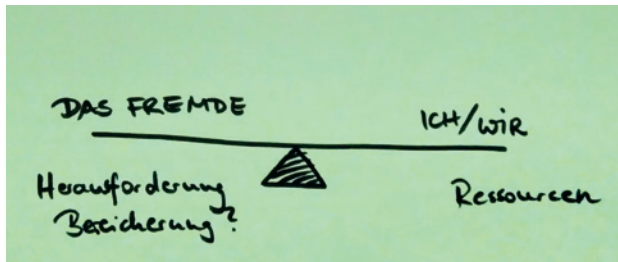
sich der kleine Mensch zunächst mit allem verbunden und (hoffentlich) in „der Welt“ gut aufgehoben. Er war Teil eines lebendigen Ganzen im Mutterleib und der seelische Spiegel dessen ist im besten Fall das Gefühl einer seligen Allverbundenheit und damit die Erwartung, dass die Welt den eigenen Bedürfnissen und Wünschen entspricht. Nach und nach lernt das Menschenkindlein, dass außer ihm noch andere Menschen existieren und dass die Welt eine von ihm unterschiedene ist, mit eigenen Regeln und Gesetzen. Menschlein lernt, andere wollen anderes als ich. Manches widerstrebt mir. Vieles ist mir unbekannt. Vieles ist fremd. Je nachdem, wie gut sich das Menschlein in seiner Umgebung aufgehoben und sicher fühlt, wieviel Geborgenheit und Aufgehoben sein es trotz Fremdheitserfahrungen erlebt, kann das Fremde als faszinierend, reizvoll sogar anziehend erlebt werden. Mit einem Elternteil als sicherer Basis im Hintergrund sind viele abenteuerliche Forschungsgänge möglich. Da ruft die Welt verlockend. Wenn sich die Welt jedoch als nicht verlässlich herausstellt, fühlt sich das Menschlein mit den vielfältigen neuen, herausfordernden Erfahrungen allein gelassen. Wenn die Bedürfnisse des neuen Menschleins nicht ausreichend gut erfüllt werden, dann erlebt es überwiegend Angst, Verlassenheit und Überforderung. In Folge sind Herausforderungen schneller angstbesetzt. Dann wirkt die Welt, dann wirkt das

Fremde eher beängstigend. Ohne fürsorgliche Rückendeckung fühlen sich Erkundungsausflüge schnell gar nicht mehr spannend sondern nur noch angstausslösend stressig an. Das Menschlein geht weniger weit auf Erkundung. Die bekannte Welt bleibt kleiner. Die Möglichkeiten am Fremden und Unbekannten zu wachsen sind begrenzter.

Übertragen lässt sich das Spannungsverhältnis zwischen Sicherheit / Geborgenheit einerseits und Neugierde / Abenteuerlust andererseits, das von den Entwicklungspsychologen als Spannung zwischen Bindungs- und Autonomiebedürfnis bezeichnet wird, auch auf uns erwachsene Menschen. In dieser Spannung stehen wir alle. Mehr oder weniger bewusst. Mehr oder weniger schmerzlich. Im Umgang mit dem, was mir fremd ist, kommt auch zum Tragen, ob ich mir zu traue, dass die Begegnung mit dem Fremden und ihre Folgen, von mir gut bewältigt werden kann. Die Begegnung mit etwas und jemandem, das oder der mir fremd ist, löst im Inneren zunächst eine (kleine oder größere) Irritation aus, gefolgt von einer innerlichen Orientierungsreaktion, d. h. eine Einschätzung zu den Fragen: Ist das gefährlich? Wenn ja, wie sehr? Und wenn es gefährlich ist, wie hoch schätze ich meine Fähigkeit ein, aus einer Konfrontation als „Gewinner“ hervorzugehen? D. h. eine Einschätzung: was kommt da auf mich zu, welche Erfahrungen habe ich mit „so

etwas“ schon gemacht und habe resp. kann ich alles notwendige, was in einer Auseinandersetzung bedeutsam sein könnte?

In der meist unbewusst und schnell getroffenen Beantwortung dieser Fragen entscheidet sich, wie ich auf das Fremde zu gehen werde ... Ob ich überhaupt darauf zu gehe, oder ich mich entscheide, einer Konfrontation durch verstecken, weglaufen, ... möglichst aus dem Weg zu gehen. Es entscheidet sich an den Antworten auf diese Fragen, ob das im Fokus stehende Fremde von mir mit Interesse, Faszination und Neugier betrachtet wird – auch darin steckt immer eine gewisse Unsicherheit und Irritation – mit Hoffnung auf Bewältigbarkeit. Wenn ich die Frage nach dem Verhältnis der potentiellen Gefährlichkeit und meinen Möglichkeiten, als eher ungünstig einschätze, also mich und meine Möglichkeiten als eher unterlegen, dann wirkt das Fremde viel schneller als bedrohlich. Aus Unsicherheit wird Sorge, vielleicht Angst. Wenn ich meine Möglichkeiten im Umgang mit dem Unbekannten als nicht ausreichend einschätze, werde ich keine Lust auf einen näheren Kontakt und eine mögliche Auseinandersetzung haben. Es ist also meine Reaktion auf das Fremde (nähere ich mich oder suche ich Abstand) eine Konsequenz des von mir wahrgenommenen Verhältnisses meiner eigenen Möglichkeiten (Ressourcen) zur Größe der möglichen An- resp. Herausforderung.



Das betrifft „das Fremde“ in all seinen Aspekten. Es kann der fremde Mensch sein. Eine fremde Kultur. Aber auch mir fremde Denkweisen in meiner eigenen Kultur, vielleicht sogar in meiner eigenen Familie. Fremd ist unkontrollierbar und abgelehnt und nicht „mein Eigenes“ können auch Haltungen, Gedanken und Gefühle sein, die in mir selbst schlummern. Ich selbst kann mir fremd sein, kann mir fremd werden.

Noch einmal zur lebensgeschichtlichen Entwicklung. Im Verlauf der Entwicklung wird der Radius, in dem ich mich bewege, immer weiter. Was mir fremd war, wird mir durch Kontakt und Auseinandersetzung bekannter und vertraut. Der Kindergarten oder die weiterführende Schule im nächsten Ort – zu Beginn

große Herausforderungen, jedoch mit der Zeit immer einfacher zu bewältigen. Der Supermarkt im Ort für ein Kleinkind ein großes Abenteuer – so viele spannende Glanz- und Knisterdinge! Für den Grundschüler vielleicht noch interessant nach der Taschengeldauszahlung, für den Jugendlichen ein Quell steter Frustration: „Immer nur der gleiche Kram!“

Die Entwicklung ist jedoch auch in eine andere Richtung möglich. Mir bekanntes und vertrautes kann mir wieder fremd werden – wenn ich z. B. über einen mir bekannten Menschen etwas erfahre, was mich überrascht und mich diesen Menschen „mit ganz neuen Augen sehen lässt“. Ich denke z. B. anders über den Nachbarn, wenn ich erfahre, dass er sich seit 15 Jahren aus Mitleid mit den Tieren konsequent fleischlos ernährt. Möglicherweise denke ich auch über die nette Frau von gegenüber ein bisschen anders, wenn sie auf die Frage, ob ich mir die jungen Kätzchen mal anschauen dürfe, schulterzuckend antwortet: „Das eine schwarze? Ja klar, gern. Die anderen? Das Problem hab’ ich in der Regentonne erledigt.“

Auch ich selbst kann mir fremd werden. Ich kann Eigenschaften oder Haltungen an mir bemerken, die gar nicht gut zu dem passen, wie ich mich eigentlich kenne ... oder zu kennen glaube. Da steht z. B. die Mutter eines Babys plötzlich völlig ratlos neben sich. Sie

war allein mit dem Rucksack durch Afrika gereist und nun hat sie plötzlich so viel Angst und Sorge, dass eine Reise nach Frankreich ein fast schon unüberwindbares Hindernis darstellt.

In Bezug auf das Fremde sind Entwicklungen möglich. Die Nähe bzw. der Abstand, Verständnis und Nachvollziehbarkeit, das „Wissen um etwas“ sind veränderbar und in Bewegung. Was fremd ist, ist nicht ein für alle Mal festgelegt und festlegbar.

Als TS'ler erlebe ich so etwas immer wieder. Die Stimme am Telefon klingt nett, das Anliegen nachvollziehbar und verständlich. Und dann höre ich überraschend und überrascht Dinge, die ich nur mit Mühe nachvollziehen kann. Die Gedanken, Haltungen meines Gegenübers sind mir doch sehr fremd. Die für einen Moment spürbare Nähe ist weg. Statt dessen Verständnislosigkeit, Ratlosigkeit. Vielleicht widerstrebt es mir sogar, genauer nachzufragen, was ich da höre, finde ich so gar nicht gut.

Was tun, wenn ich am Telefon dem Fremden im Anrufenden begegne?

In der professionellen Haltung als Seelsorger ist vielleicht der Unterschied zwischen Verstehen und Bewerten hilfreich. Auf der einen Seite einen Menschen und seine Haltung verstehen

wollen, nachvollziehen zu versuchen, wie jemand zu seiner Haltung kommt. Und dies gleichzeitig klar zu trennen davon, wie ich das bewerte. Mich um Verständnis für den Anrufenden bemühen, ohne dessen Haltungen gut zu heißen. Verstehen bedeutet ja nicht, dass ich einverstanden bin. Ggf. kann ich auch sprachlich klar markieren: „Das ist Ihre Meinung und man kann das auch anders sehen.“

Davon ausgehend, dass die meisten Menschen nicht dumm und böse sind, wird mein Gegenüber einen nachvollziehbaren, aus seiner/ihrer Sicht guten Grund haben, so zu denken und zu handeln, wie er oder sie es tut.

Wenn das Fremde und dessen Bedrohlichkeit Thema am Telefon ist, könnte mit der Ressourcenwaage im Hinterkopf darüber geredet werden, welche Veränderungen und Fremdheitserfahrungen man im Leben schon gemeistert hat. Es könnte sein, dass man zu der Erkenntnis kommt, dass sich mein Gegenüber den Herausforderungen durch das Fremde nicht gewachsen sieht. In einem tieferreichenden Gespräch könnte ich Fragen in die Richtung stellen, was es denn bräuchte, damit der Anrufende sich befähigter, gestärkter oder hoffnungsvoll genug fühlen kann, um neben Angst und Sorge auch ein bisschen Hoffnung und Neugier erleben zu können.

Gleiches gilt für die Selbstreflektion der Seelsorgenden – wenn mich das Fremde am Telefon stresst, ärgert oder ängstigt, was fehlt mir und was brauche ich, um mich dem besser gewachsen zu fühlen? Um es nicht zu verdrängen, abwerten oder abwehren zu müssen? Was brauche ich, um mich dem mit Interesse stellen zu können?

Ein Phänomen des Fremden ist ja, dass es mich vor allem dann unangenehm trifft, wenn es in mir einen Widerhall findet. Wenn es mich aufmerken lässt in Bezug auf etwas, was mir an mir selbst fremd ist. Etwas, das ich an mir selbst nicht leiden kann. Wenn Angst und Sorge geweckt werden, die auch in mir ruhen. Themen, bei denen ich auf die drängenden Fragen plausible Antworten habe, die stressen mich in der Auseinandersetzung nicht so sehr. Ich bin gewappnet. Anders sieht es aus mit Themen, in denen ich selbst Fragen und Zweifel habe und es in mir selbst viel fremdes, noch unverbundenes gibt. Eine Auseinandersetzung zu solch einem Thema erwischt mich viel schneller „auf dem falschen Fuß“. Wenn ich zu so einem Thema fremden Meinungen begegne, fühlt sich das viel schneller unangenehm und unsicher an. Was hilft mir dann? Vielleicht auch das Bild von der Waage – das in sich die Möglichkeit der Veränderung birgt. Ok., im Moment ist hier viel Schwanken und Unsicherheit, doch ich mache mich auf den Weg, die Ressourcen-Seite zu stärken

und muss damit weniger vom Fremden abweisen. Ich kann in solchen Gesprächen über mich selber lernen, an welchen Punkten ich nicht so sicher bin, wie ich von mir dachte – Erkenntnis als Voraussetzung der bewussten Veränderung.

Auch im Umgang mit dem Fremden darf ich Mensch sein – fehlbar, verletzlich, lernbereit und klar in meinen eigenen Haltungen und Bedürfnissen. Manche davon werden mir vielleicht sogar erst dadurch bewusst, dass das Fremde sie in Frage stellt – und ich darf dankbar die Chance nutzen mit größerer Bewusstheit das Leben mit Bekannten und (noch) Unbekannten zu teilen.

Nicole Hofmann, (Dipl.-Soz.-päd., Dipl.-Psych.)
Psychotherapeutin i.A., Seelsorgerin, Dozentin

Die TelefonSeelsorge in Berlin und Brandenburg umfasst die die TelefonSeelsorge Potsdam und die drei Dienststellen der Kirchlichen TelefonSeelsorge in Berlin, Cottbus und Frankfurt (Oder)

Wir sind:

- 355 ehrenamtliche Mitarbeiter*innen
- 4 hauptamtliche Mitarbeiter*innen für die Geschäftsführung/Leitung und Administration (mehrheitlich in Teilzeit)
- 3 hauptamtliche Mitarbeiterinnen für die Büroorganisation (mehrheitlich in Teilzeit)

Wir leisten:

- Seelsorge in Lebenskrisen
- Begleitung im emotionalen Erleben
- Erste Hilfe in seelischer Not
- Information im sozialen Bereich
und dies kostenfrei, anonym und verschwiegen

Wir bieten:

- psychologische und soziale Kompetenz
- Synergien aus unterschiedlichen Lebensbezügen und Berufen
- kritische hinterfragte Haltung
- offen wertfreie Einstellung

Wir geben:

- Zuwendung
- Rückmeldung
- Entlastung
- Mut und Halt
- Ein Miteinander
- viele Stunden unserer Lebenszeit

Wir zeigen:

- bürgerschaftliches Engagement
- aktive Teilnahme am Gemeinwesen
- Interesse an komplexen Themen
- Freude an der Vielfaltigkeit
- ethische christliche Grundhaltung
- Engagement in ökumenischer Gemeinschaft

Im Zeitraum 1. Januar 2019 bis 31. Dezember 2019 wurden insgesamt rund 52.000 Anrufe erfasst

davon

53 % Anrufe von Frauen
22 % Anrufe von Männern
45 % unbekannt

die Anrufzeiten

19 % 0–6 Uhr
27 % 6–12 Uhr
29 % 12–18 Uhr
27 % 18–24 Uhr

die benannten Lebensformen waren

52 % allein lebend
9 % in Partnerschaft/Ehe lebend
4 % in einer Familie lebend
2 % alleinerziehend
4 % in einer Gemeinschaft lebend
29 % unbekannt

die Altersstruktur

1 % unter 20 Jährige
4 % 20–29 Jährige
26 % 30–49 Jährige
17 % 50–59 Jährige
25 % 60 Jährige und älter
27 % unbekannt

Gesprächsthemen

(nach Einschätzungen; Mehrfachnennungen möglich)

23 % Niedergeschlagenheit
20 % Körperliches Befinden
19 % Einsamkeit
21 % Familiäre Beziehungen
19 % Ängste
15 % Selbstbild
17 % Stress, Ärger, Aggression
6 % Suizid, Suizidalität
9 % Sterben, Tod, Trennung

die Anruf-/Gesprächsdauer

30 % bis 5 Minuten
18 % über 5 bis 15 Minuten
21 % über 15 bis 30 Minuten
16 % über 30 bis 45 Minuten
9 % über 45 bis 60 Minuten
7 % über 60 Minuten

*Auszug aus der anonymen
Gesprächsstatistik.
Die Gesamtstatistik erfasst
Entwicklungen und Themen-
schwerpunkte des Gespräches.
(Sie werden nicht erfragt).*

Zuhören heißt helfen. Wir sind für jeden da – zu jeder Zeit.

Die sieben Grundsätze unseres Seelsorgeangebots

Das Telefon ist ein Medium, das gleichermaßen Nähe und Distanz zulässt. Die Nähe eines menschlichen Gegenübers mit einer Stimme, die zu einem spricht. Die Distanz, die man manchmal braucht, um sich einem anderen mit seinen Problemen anzuvertrauen.

Sieben Grundsätze charakterisieren das besondere Beratungs- und Seelsorgeangebot der TelefonSeelsorge.

Anonymität: Niemand wird nach seinem Namen gefragt. Jeder kann seine Anonymität wahren, wenn er oder sie dies möchte. Auch erscheint die Rufnummer der Anrufenden in keinem Display, wird nicht gespeichert.

Verschwiegenheit: Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TelefonSeelsorge unterliegen der Schweigepflicht.

24-Stunden-Dienst: Die TelefonSeelsorge leistet ihren Dienst rund um die Uhr, auch an Wochenenden und Feiertagen.

Offenheit: Die TelefonSeelsorge ist offen für alle Problembereiche und respektiert die Anrufenden in ihrer jeweiligen Situation.

Kompetenz: Die überwiegend ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TelefonSeelsorge sind sorgfältig ausgewählt, haben eine qualifizierende Ausbildung absolviert und werden durch regelmäßige Supervision und Fortbildung begleitet.

Weltanschauliche Offenheit: Auf die Anrufenden wird keinerlei Druck ausgeübt – weder in konfessioneller noch in politischer oder ideologischer Hinsicht.

Kostenfreiheit: Den Anrufenden entstehen keine Kosten.

Ehrenamt mit Tiefenwirkung

Zuhören und Leben retten

Menschen in Krisen brauchen jemanden, der ihnen zuhört. Doch was ist, wenn niemand da ist, den man anrufen kann – oder will? Weil es mitten in der Nacht ist oder niemand erreichbar ist oder weil man niemandem in seiner Nähe von seinen Problemen erzählen möchte? Dafür ist die TelefonSeelsorge da. Ein Gespräch, eine andere Sicht auf die Dinge oder einfach nur das Gefühl nicht alleine zu sein, kann Erleichterung bringen und sogar Leben retten. Solche Gespräche können schwierig sein, still sein, laut sein, berühren – ebenso verschieden, wie die Menschen selbst.

Die Ausbildung der Kirchlichen TelefonSeelsorge hilft, sich auf die Gefühle und Situationen vorzubereiten, die am Telefon entstehen.

Wenn Sie TelefonSeelsorgerin oder TelefonSeelsorger werden möchten, schreiben Sie uns oder rufen Sie uns an!

Die Kontaktdaten finden Sie auf der letzten Umschlagseite.

Ausführliche Informationen zur Ausbildung finden Sie unter:
www.ktsbb.de

Gemeinsam finden wir heraus, ob dieses Ehrenamt das richtige für Sie ist.



Liebe Leserin, lieber Leser,

die TelefonSeelorge lebt, wie kaum eine andere Arbeit, vom Geben und Nehmen. Wir sind darauf angewiesen, dass sich Menschen bereit erklären, die intensive Ausbildung zu absolvieren und anschließend monatlich etwa 12 Stunden am Telefon zu sitzen, um für Menschen in Not da zu sein. Wir sind auch darauf angewiesen, dass staatliche und kirchliche Institutionen sowie viele Menschen diese Arbeit finanziell unterstützen. Wir sind nicht zuletzt darauf angewiesen, dass Gottes Geist uns leitet und trägt.

Unterstützen auch Sie die TelefonSeelsorge mit Ihrer:

Mitgliedschaft im Förderverein der Kirchlichen TelefonSeelsorge Berlin-Brandenburg e. V. oder einer direkten Spende.

Spendenkonto der KTS BB – Dienststellen Berlin, Cottbus und Frankfurt (Oder):

KD-Bank für Kirche und Diakonie

IBAN: DE81 1002 0500 0003 1156 00

BIC: BFSWDE33BER

Verwendungszweck:

(hier bitte die jeweilige Dienststelle der KTS BB)

Spendenkonto der TelefonSeelsorge Potsdam bei der Hoffbauer-Stiftung:

KD-Bank eG

IBAN DE74 3506 0190 0000 0056 57

BIC: GENODED1DKD

Verwendungszweck: TelefonSeelsorge Potsdam

Bitte helfen Sie uns, unser Angebot aufrechterhalten zu können. Jede Spende hilft uns.

Wir wünschen uns, dass möglichst viele sich durch diesen Jahresbericht anregen lassen, ihren Teil dazu beizutragen.



Hilfsangebote in Zusammenarbeit mit der TelefonSeelsorge Berlin-Brandenburg

Das Kinder- und Jugendtelefon Berlin

Unter dem Dach von Nummer gegen Kummer e.V. gab es 2019 bundesweit 79 Standorte, an denen Kinder und Jugendliche kostenfrei und anonym am Telefon beraten wurden. Wir sind erreichbar unter der für die sogenannten europäischen Child Helplines einheitlichen Rufnummer 116 111. Das Kinder- und Jugendtelefon steht montags bis samstags von 14 bis 20 Uhr hilfesuchenden Kindern und Jugendlichen zur Verfügung.

65 Ehrenamtliche zählen derzeit zu unserem Beratungsteam. Mehr als 10.800 Anrufe nahm das Kinder- und Jugendtelefon am Berliner Standort entgegen.

Häufige Themen am Telefon sind Liebeskummer, Stress mit den Eltern, Schulangst oder Fragen zur eigenen Sexualität, aber auch Probleme mit Gewalt, selbstverletzendem Verhalten und Mobbing werden an unsere Ehrenamtlichen herangetragen. Die seit Oktober 2012 bestehende Zusammenarbeit des Kinder- und Jugendtelefons mit der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) zur Prävention des sexuellen Kindesmissbrauchs führte ebenso zu vermehrten Anrufen von Betroffenen. Darüber hinaus ist Nummer gegen Kummer e.V. auch Ansprechpartner bei Beratungsbedarf zum Thema Safer

Internet sowie im Rahmen der bundesweiten Initiative „Pausen-taste“ für Kinder und Jugendliche aktiv, die sich um ihre Familie kümmern und Pflegeverantwortung tragen.

In 2019 bildeten das Kinder- und Jugendtelefon Berlin sowie die Diakonie E-Mail-Beratung für Kinder und Jugendliche insgesamt fünfzehn ehrenamtlich Beratende aus.

Ansprechpartnerin: Sabine Marx
Telefon: 030-44 03 08 263
E-Mail: geschaeftsstelle@berliner-kjt.de
[www.diakonie-portal.de/](http://www.diakonie-portal.de/kinder-und-jugendtelefon-berlin)
[kinder-und-jugendtelefon-berlin](http://www.diakonie-portal.de/kinder-und-jugendtelefon-berlin)



Kinder- und Jugendtelefon Potsdam

Unter der bundesweiten Rufnummer 116 111, können Jugendliche unter dem Dachverband „Nummer gegen Kummer“ Unterstützung am Telefon finden. Am Standort Potsdam wurden im Jahr 2019 etwa 7000 Anrufe entgegengenommen. Die Anrufer*innen wandten sich an die Berater*innen unter anderem bei psychischen Problemen im Hinblick auf die Identität, selbstverletzendem Verhalten, Problemen in der Familie/Partnerschaft, Auch das Thema Missbrauch oder Fragen zur eigenen Sexualität waren Themenbereiche.

Etwa 40 ehrenamtliche Erwachsene leisteten 2019 von Montag bis Freitag in der Zeit von 14.00–20.00 Uhr ihren Dienst. Am Wochenende waren es etwa 12 Jugendliche Berater*innen, die ebenfalls in der Zeit von 14.00 – 20.00 Uhr Anrufe entgegen nahmen.

11 Berater*innen des KJT und JbJ nahmen an der Kooperation mit dem Diakonischen Werk Berlin-Brandenburg-Schlesische Oberlausitz e. V. für die Mailberatung des Kummerkastens vom Fernsehsender KiKA teil. Zwei Beraterinnen unterstützen die Mailberatung der Nummer gegen Kummer.

Nach dem halbjährigen Ausbildungskurs mit begleitenden Hospitationen, wurden 2019 sieben neuen Ehrenamtliche im

Rahmen eines Beauftragungsgottesdienstes feierlich in den Dienst aufgenommen. Die Ehrenamtlichen nahmen an den verpflichtenden, monatlichen Supervisionen teil. In neun Gruppen, die gemeinsam mit den Berater*innen der TS stattfinden, gab es Raum für gemeinsame sowie unterschiedliche Themen.

Eine interne Fortbildung zur Thematik „Pausentaste“ – das Gesprächsangebot für pflegende Kinder und Jugendliche“, wurde auch im letzten Jahr angeboten. Weiterhin eine Fortbildung zum Thema „Sexualität und Sprache“.

Der Neujahrsbrunch und das Sommerfest boten einen guten Rahmen für kollegialen und aber auch freundschaftlichen Austausch der beiden Berater*innenteams.

Im Jahr 2019 beging das Kinder und Jugendtelefon Potsdam sein 20 jähriges Jubiläum, das Projekt „Jugendliche beraten Jugendliche“ feierte sein zehnjähriges Bestehen in einem festlichen Rahmen gemeinsam mit dem 25 jährigen Jubiläum der Telefonseelsorge Potsdam.

Im September 2019 gewann das Projekt JbJ (als eines von 300 Bewerbern) ein Stipendium zur Teilnahme am Prozesses der „Start social“ Bewegung. (siehe auch <https://startsocial.de>).

Führungskräfte aus der Wirtschaft – zwei Coaches, unterstützen das JbJ in seinen Zielen und helfen, geeignete Maßnahmen zur Stärkung des Projektes zu ergreifen. Im Frühling entscheiden Juroren über die Gewinner der teilnehmenden Projekte, welches unter der Schirmherrschaft der Bundeskanzlerin steht.

Durch gezielte Öffentlichkeitsarbeit gelang es im Herbst, das JbJ im Mediacampus Babelsberg vorzustellen, eine weitere Zusammenarbeit ist geplant und schließt Projekte für 2020 ein. Es gab im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit ein Interview mit Radio Teddy. Die jüngste Zielgruppe ab 8 Jahren konnte somit erreicht werden. Interviews und Artikel in der regionalen Presse, stellten die Arbeit am KJT vor.

Finanzielle Unterstützung erfolgte hauptsächlich mit Mitteln des Landes Brandenburg. Darüber hinaus engagierte sich die Stadt Potsdam, um den Erhalt des Projektes zu sichern. Wir bedanken uns herzlich für die finanzielle Unterstützung.

Ab 1.1.2020 ist das KJT Potsdam in Trägerschaft der Hoffbauer Stiftung. <http://www.hoffbauer-stiftung.de>

Leiterin: Sabine Theuerkauf
Telefon: 0331-979319-11
E-Mail: s.theuerkauf@dw-potsdam.de
www.diakonisches-werk-potsdam.de





Das Muslimische SeelsorgeTelefon (MuTeS) – 2019 ein bewegtes Jahr

Gott sei Dank leistet MuTeS seit Mai 2009 telefonische Seelsorge im Dienste der Menschen. In 2019 wurde das zehnjährige Jubiläum des Muslimischen SeelsorgeTelefon gefeiert.

Zahlen und Statistik

In den mehr als zehn Jahren der Tätigkeit des MuTeS haben uns 4.9567 Telefonate (Stand 24.3.2020) erreicht. Im Jahre 2019 waren es 4.950 Telefonate gewesen sein.

Der Dienst begann 2009 mit einer achtstündigen Bereitschaft und erreichte die 24-stündige Erreichbarkeit im März 2013.

Der Dienst des MuTeS wird von ca. 80 ehrenamtlichen Mitarbeitern getragen (ca. 60 % sind Frauen und 40 % sind Männer). Der Dienst wird erst durch ihren Einsatz ermöglicht.

Zurzeit werden weitere 11 angehende Ehrenamtliche im zwölften Ausbildungskurs von MuTeS ausgebildet.

Interreligiöse und interkulturelle Dimension der Arbeit des MuTeS

Neben der üblichen engen Zusammenarbeit des MuTeS und der KTS in Berlin und Brandenburg in den Bereichen Ausbildung, Weiterbildung und Öffentlichkeitsarbeit wurde im Jahr

2019 eine gemeinsame Fahrt mit den Partnerprojekten zu dem dreijährlichen Kongress der IFOTES (International Federation of Telephone Emergency Services) durchgeführt. Dieser Kongress fand 2019 im Juli in Udine / Italien statt. Die Kolleginnen und Kollegen des MuTeS, der KTS Berlin und der russischen TelefonSeelsorge Doweria waren mit insgesamt 42 Leuten an Bord.

Der Kongress widmete sich diesmal dem Thema Einsamkeit. Wir haben viele Anregungen für unsere Arbeit mitnehmen können. Auch gestalteten die Leiter der Dienste einen gemeinsamen Workshop zum Thema „Ursachen und Gründe von Einsamkeit und ihre Auswirkungen“, der rege Teilnahme und positive Rückmeldungen erfuhr.

Jubiläum des MuTeS

MuTeS feierte sein zehnjähriges Jubiläum mit einer Fachtagung zum Thema „Kooperation von Christentum & Islam in der Seelsorge – eine Bestandsaufnahme“ an der ca. 80 Personen teilnahmen. Außerdem gab es einen Empfang, ein Fest für die Ehrenamtlichen der drei Dienste und einen zusätzlichen Abend für die Ehrenamtlichen des MuTeS als Dankeschön.

Wie jedes Jahr gilt der Dank den Initiatoren, ebenso wie vor allem den ehrenamtlichen TelefonSeelsorgern und den Kooperationspartnern. Gott vergelt's!



Elterntelefon Berlin

Unter dem Dach von Nummer gegen Kummer e.V. war das Berliner Elterntelefon 2019 bundesweit einer von 38 Standorten, welcher Beratung am Elterntelefon durchführte.

Unter der kostenlosen Telefonnummer 0800-111 0 550 ist das Angebot montags bis freitags von 9.00 bis 11.00 Uhr sowie dienstags und donnerstags 17.00 bis 19.00 Uhr erreichbar.

Unser Beratungsangebot gibt Eltern die Möglichkeit, sich in belastenden Situationen Rat zu holen oder sich einfach einmal auszusprechen. Außerdem stehen die Ehrenamtlichen in Erziehungsfragen, Überforderung im Familienalltag sowie Verhaltensauffälligkeiten bei Kindern zur Seite. Gegebenenfalls verweisen sie auch auf weiterführende Unterstützungsmöglichkeiten. Die Erwachsenen werden so in ihrer Erziehungskompetenz gestärkt und unterstützt. Im Bereich der Frühen Hilfen hat sich das Elterntelefon als Netzwerkpartner etablieren können.

Im August 2019 startete unser neuer Ausbildungskurs. Schließlich sind am 3.12.2019 14 neue, motivierte Berater*innen für den Dienst am Elterntelefon beauftragt worden.

Über 800 hilfesuchenden Eltern nahmen in diesem Jahr Kontakt mit unserem Standort auf.

Ansprechpartnerin: Sabine Marx

Telefon: 030-44 03 08 263

E-Mail: geschaeftsstelle@berliner-kjt.de

Web: www.diakonie-portal.de/elterntelefon-berlin



Diakonie E-Mail-Beratung für Kinder und Jugendliche in Kooperation mit KiKA

*„Danke, dass ich mich dir so anvertrauen durfte.
Es hat richtig gut getan! Danke, dass es euch gibt!“ –
Mädchen, 14 Jahre*

Das Besondere an dem Onlineberatungsangebot der Diakonie ist, dass es Kindern und Jugendlichen rund um die Uhr an jedem Tag im Jahr zur Verfügung steht, anonym und kostenfrei. Junge Menschen können sich über den Frag Sabine-Button auf www.kika-kummerkasten.de oder unter www.diakonie-emailberatung.de anmelden und dort einen eigenen Account anlegen. Das KUMMERKASTEN-Team der Diakonie, bestehend aus 65 Berliner und 14 Potsdamer ehrenamtlichen Berater*innen, ist offen für alle Fragen, Sorgen und Themen – wie zum Beispiel Liebeskummer, Mobbing oder suizidale Gedanken. Auf die verantwortungsvolle beratende Tätigkeit werden die Ehrenamtlichen in einem halbjährigen Kurs intensiv vorbereitet, den die Diakonie eMail-Beratung für Kinder und Jugendliche gemeinsam mit dem Kinder- und Jugendtelefon Berlin jedes Jahr durchführt. In 2019 konnten 14 neue ehrenamtliche Mitarbeitende in Berlin beauftragt werden.

Projektkoordinatorin Sabine Marx unterstützt als Beraterin und Expertin im Chat und im Studio die Sendung KUMMERKASTEN, die an jedem ersten Sonntag im Monat von 20.10 Uhr

bis 20.35 Uhr im TV-Programm von KiKA und anschließend bis 21 Uhr im Web-Talk auf www.kika.de zu sehen ist. Die jungen Zuschauer*innen können während der Sendung Fragen schreiben, die von Sabine Marx live in der Sendung beantwortet werden. In 2019 gab es KUMMERKASTEN-Sendungen u. a. zu den Themen *Über Gewicht, Selbst verletzen* und *Familienbande*. Im Juni 2019 wurden mit Sabine Marx für die Programmelemente „60 Sekunden KUMMERKASTEN“ fünf neue Folgen Tipps gedreht zu den Themen *Lügen, Heimweh, Gruppenzwang* und *blöde Sprüche*.

Ansprechpartnerin: Sabine Marx

Telefon: 030-44 03 08-273

**E-Mail: diakonie-emailberatung@dwbo.de
www.diakonie-emailberatung.de**

Facebook: Erste Hilfe bei Kummer

www.facebook.com/Erste.Hilfe.bei.Gewalt



Das Telefon Doweria Berlin, russischsprachige Telefonseelsorge

Wer ruft bei der russischsprachigen Telefonseelsorge an?

2019 verzeichnete das Telefon Doweria Berlin 5.872 Anrufe. Davon führten 5.200 zu einem Gespräch, was im Durchschnitt 15 Gespräche in 24 Stunden bedeutet. 70 % der Gespräche kamen von Menschen der Lebensmitte zwischen 30 und 60 Jahren.

Häufigste Themen waren Probleme mit der Familie (18 %), psychische Erkrankungen (18 % der Gespräche), Einsamkeit (18 %) und Sinn/Orientierung (13 %), Perspektivlosigkeit und Lebenskrisen aufgrund wirtschaftlicher Not nehmen deutlich zu.

Die Anrufe verteilen sich ziemlich gleichmäßig über die gesamte Tages- bzw. Nachtzeit. Lediglich zwischen 2.00 Uhr und 4.00 Uhr reduziert sich die Zahl der Anrufe auf etwa 90% der sonst verzeichneten Anzahl.

Die Themen, um die es in den Gesprächen geht, spiegeln die Lebenswirklichkeit unserer Gesellschaft wieder. Sie reichen vom Erleben persönlicher Lebenskrisen, bis hin zum möglichen Suizid, über Fragen zur Bewältigung von Beziehungsproblemen oder Konflikten am Arbeitsplatz bis zur Sinnfrage. Auch das Thema „Gewalt“ nimmt einen größeren Raum ein. Weiter ansteigend ist die Zahl der Anrufe von Menschen mit psychischen Erkrankungen.

Wer führt die Gespräche?

102 Ehrenamtliche, 82 Frauen und 20 Männer, wechselten sich am Telefon ab. Alle haben eine umfassende Ausbildung (150 Stunden) erhalten und nehmen regelmäßig an Supervision und Fortbildungen teil.

Im Januar 2019 begann eine neue Ausbildungsgruppe mit sieben Frauen und einem Mann. Sie wurden in einem mehrstufigen Prozess unter Mitwirkung von erfahrenen Ehrenamtlichen aus einer großen Anzahl von Interessent*innen ausgewählt. Dabei war es beeindruckend zu erleben, wie viele Menschen sich in und um Berlin für die Ausbildung und Mitarbeit interessieren und bereit sind, sich in so einem oft schwierigen und belastenden Dienst ehrenamtlich zu engagieren. Dies bestätigt das hohe Ansehen des Telefons Doweria in der russischsprachigen Bevölkerung.

Aus- und Weiterbildung der Ehrenamtlichen

Auch im Jahr 2019 hat das Telefon Doweria Zeit und Arbeit in Ausbildung, Supervision sowie die Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Telefons Doweria investiert.

Krisen und schwierige Lebenssituationen, die Auseinandersetzung mit der eigenen Biografie, der Ausbau konstruktiver

Kommunikationsfähigkeiten und der Umgang mit Beziehungen sind die zentralen Lernfelder unserer Ausbildung zum Telefonseelsorger, zur Telefonseelsorgerin.

Diese benannten Fähigkeiten werden einerseits bewusst gemacht, zum anderen wird der hilfreiche Umgang mit diesen Kompetenzen trainiert.

Nicht zuletzt stellt eine solche gruppenorientierte Ausbildung eine positive Bindung zur Institution her und bildet eine wichtige Grundlage für eine längerfristige zuverlässige Mitarbeit. Im Jahr 2019 konnte auf dieser Basis eine Ausbildungsgruppe durchgeführt werden; auch im Jahr 2020 werden wir eine neue Ausbildungsgruppe führen. Die kostenfreie Ausbildung ist und bleibt ein wichtiger Baustein für die Attraktivität der Telefonseelsorge.

Für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in der Arbeit stehen, ist die Teilnahme an der Gruppensupervision verpflichtend. Diese Arbeit dient der Sicherung der Qualität unserer Arbeit und ist unerlässlich. Monatlich trafen sich die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen in zwei Gruppen zur Supervision, um sich über Gespräche und dabei auftauchende fachliche Probleme unter der Leitung ausgebildeter Supervisor*innen auszutauschen.



Ein weiterer zentraler Baustein ist die Fortbildung der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Telefon-Seelsorge. Dieses qualitativ hochwertige Angebot ist für einen großen Teil der Mitarbeitenden die „Seele“ des Telefons Doweria. Gemeint ist damit, dass die Mitarbeitenden sich gerade durch dieses Angebot gesehen und unterstützt wissen. Anforderungen und Problemlagen ändern sich, gesellschaftliche Entwicklungen fordern neues Wissen. Hier merken die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besonders sensibel, ob eine Institution Energie in die Unterstützung der Arbeit steckt. Es gab fünf Weiterbildungstage, drei Fortbildungsabende und ein Fortbildungswochenende in diesem Jahr.

Die Arbeit der Hauptamtlichen

Die russischsprachige Telefonseelsorge wird seit vielen Jahren durch eine hauptamtliche Koordinatorin (RAZ 50 %) geleitet. Die Hauptaufgabe ist die Sicherung des Rund-um-die-Uhr-Dienstes der Ehrenamtlichen am Telefon, die kontinuierliche fachliche Begleitung der Arbeit, die Organisation von Supervision und Fortbildung sowie die Ausbildung von neuen Ehrenamtlichen. Eine weitere Aufgabe ist die Öffentlichkeitsarbeit, sowohl in russischsprachigen Kreisen als auch im nicht russischsprachigen Bereich und die Pflege der fachlichen Kontakte zu anderen Beratungseinrichtungen.

Zunehmend ist auch das Einwerben von Spenden ein Arbeitsbereich der Hauptamtlichen.

Internationaler Kongress der TelefonSeelsorge (IFOTES)

Im Juli haben wir (14 MA) bei IFOTES zusammen mit KTS und Mutes in Udine (Italien) teilgenommen. Es war ein großes Erlebnis und eine besondere Erfahrung, Teil einer internationalen Gemeinschaft zu sein.

Notfallseelsorge

Im April dieses Jahrs haben zwei Mitarbeiter des Telefons Doweria eine Ausbildung zum Notfallseelsorger in Brandenburg absolviert. Es ist sehr wichtig in Notfällen den Betroffenen beizustehen und auch den einsatzleistenden Polizisten, Ärzten oder Feuerwehrleuten bei der Kommunikation zu helfen.

Chat-Online-Doweria.

Der Doweria-Chat ist ein Angebot für russischsprachige Migranten. Hier können sie in ihrer Muttersprache über ihre Probleme und Sorgen mit kompetenten Gesprächspartnern reden. Es gibt keine Altersbegrenzung und keine Verpflichtungen. Doweria bietet den Hilfesuchenden dabei zwei Möglichkeiten: In dem offen moderierten Chatraum können Sie sich selbstständig miteinander austauschen. Ein Privatchat bietet darüber hinaus

kompetente Hilfe und Beratung von geschulten Konsultanten. Die Chatsprache ist wahlweise russisch oder deutsch. Die ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen sind zweisprachig und wissen aus eigener Erfahrung um die Probleme, die eine Migration mit sich bringt. Dadurch können sie kompetent und erfahren auf die Probleme reagieren.

Jubiläumsfeier

In diesem Jahr hat das Telefon Doweria sein 20-jähriges Bestehen gefeiert. Das Fest fand am 15. November im „Amt für Kirchliche Dienste“ statt. Dabei feierten Vorstand des DWBO, Kolleg*innen vom Freiwilligenzentrum, Kolleg*innen vom Verband Telefonseelsorge Region Ost und ehrenamtliche Mitarbeiter*innen von KTS, MuTeS, Telefon Doweria, KJT und Emailberatung mit. Es haben etwa 100 Gäste teilgenommen.

Dank

Unser herzlicher Dank geht an alle, die die Arbeit im Jahr 2019 durch persönliches Engagement, finanziell und ideell unterstützt haben:

- allen Ehrenamtlichen, die am Telefon ihre Zeit und Kraft zur Verfügung gestellt und das Telefon Doweria darüber hinaus oft auch noch finanziell unterstützt haben

- der Glücksspirale für die Unterstützung bei Aus-, -Fort-, -und Weiterbildungen
- dem Diakonisches Werk Berlin – Brandenburg – schlesische Oberlausitz e.V.

Weitere Informationen dazu und zu unserer Arbeit erhalten Sie über die Geschäftsstelle Telefon Doweria, oder auf unserer Homepage: www.russische-telefonseelsorge.de

Wenn Sie die Arbeit des Telefons Doweria Berlin mit unterstützen möchten, so bieten wir Ihnen diese Möglichkeiten:

- Mitarbeit im Team des Telefons Doweria Berlin
- direkte Spenden auf das Spendenkonto:
Diakonisches Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e. V. Bank für Sozialwirtschaft
IBAN: DE81 1002 0500 0003 1156 00 BIC: BFSWDE33BER
Verwendungszweck: Telefon Doweria

Sie erhalten selbstverständlich eine Spendenbescheinigung.



Ansprechpartnerin:
Tatjana Michalak
Telefon: 030-440 30 84 22
E-Mail: doweria@berliner-telefonseelsorge.de
www.russische-telefonseelsorge.de

+49-30-44 03 08-454



Telefon Doweria Berlin
russischsprachige TelefonSeelsorge
Телефон Доверия

Förderverein Kirchliche TelefonSeelsorge Berlin-Brandenburg e. V.

Als Förderverein der Kirchlichen TelefonSeelsorge Berlin-Brandenburg e.V. helfen wir bei der Finanzierung der Aus- und Weiterbildung ehrenamtlicher Telefonseelsorgerinnen und -seelsorger.

Für die qualifizierte Aus- und Weiterbildung sowie die monatlichen Supervisionen entstehen folgende Kosten:

- 160 Euro für eine Kursstunde zur Ausbildung zum Telefonseelsorger/in
- 75 Euro für eine 2-stündige Supervision von 12 Telefonseelsorgern
- 30 Euro für die Finanzierung von Fortbildungskosten von 100 Telefongesprächen

Unsere Mittel reichen aber nicht aus um das Hilfsangebot der Kirchlichen TelefonSeelsorge Berlin-Brandenburg auch weiterhin 24 Stunden täglich, rund um die Uhr für Menschen in Not zu garantieren.



Damit das Telefon immer besetzt ist, brauchen wir Ihre Unterstützung – Spenden, Kollekten oder Ihre dauerhafte Spende als Mitglied im

Förderverein Kirchliche TelefonSeelsorge

Berlin-Brandenburg e.V.

Schönhauser Allee 141, 10437 Berlin

Telefon: 030-440 30 83 24, **Fax:** 030-440 30 82 20

E-Mail: foerderverein@berliner-telefonseelsorge.de

www.telefonseelsorge-berlin-brandenburg.de

Spendenkonto:

**Pax-Bank
IBAN DE45
3706 0193 6000
8300 10**

*Ausbildungsseminar
mit Kati Bond,
Referentin*



Warum ich den Förderverein unterstütze und Mitglied geworden bin.



In Berührung gekommen bin ich mit dem Förderverein über die Benefizkonzerte, die ich zusammen mit meiner Frau und anderen Mitgliedern unseres Gesprächskreises schon mehrmals besucht hatte. Dabei war mir aufgefallen, dass die Telefonseelsorge in besonderer Weise zu

uns „passt“: Beruflich (ich arbeitete in der Telekommunikationsbranche, meine Frau in der psychosozialen Versorgung) wie auch weltanschaulich (ich bin Katholik, meine Frau evangelisch). Meine Frau hatte auch beruflichen Kontakt zur Telefonseelsorge und war davon sehr angehan. Außerdem meinte ich, dass eine konkrete Fördermitgliedschaft vielleicht besser zu uns passen könnte als ein zielloses oder sporadisches Spenden. „Dann melde uns doch an!“, meinte meine Frau nach jedem Konzertbesuch. Aber wie das so ist – gut Ding will Weile haben ... bis ich mich dann eines Tages wirklich aufraffte und die Formulare ausfüllte. Und da ich inzwischen auch mehr Freizeit habe, kann ich einen Teil davon in die zusätzliche Unterstützung des Fördervereins bei Computerthemen investieren. — **Jochen Hinkelmann**

Andere unterstützen, damit sie für andere da sein können.



Haben Sie schon einmal die TelefonSeelsorge angerufen? Ich nicht, aber ich weiß wie wichtig dieses Ehrenamt für sehr viele Menschen ist. Ich bin hauptamtliche Mitarbeiter der TelefonSeelsorge und habe täglich mit den ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu tun.

Es ist nicht zu beschreiben, was diese am Telefon zu leisten haben. Immer für die Anrufer in ihren schwierigen Situationen da zu sein. Jede Anruferin, jeder Anrufer hat sein eigenes Problem und darauf müssen sich die Ehrenamtlichen sofort einstellen, zuhören, gemeinsam Lösungen finden.

Der Förderverein unterstützt diese Arbeit mit finanziellen Mitteln. Ich möchte mit meinem Beitrag dazu beitragen, diese tolle und sehr anspruchsvolle Arbeit zu unterstützen. — **Karin Schuppan**

0800-1110111

0800-1110222

WIR HÖREN ZU



Geschäftsstellen der TelefonSeelsorge in Berlin-Brandenburg

KTS BB Dienststelle Berlin

Postfach 58 02 51

10412 Berlin

030 - 44 03 08 224

u.mueller@ktsbb.de

Ansprechpartner: Uwe Müller

TelefonSeelsorge Potsdam

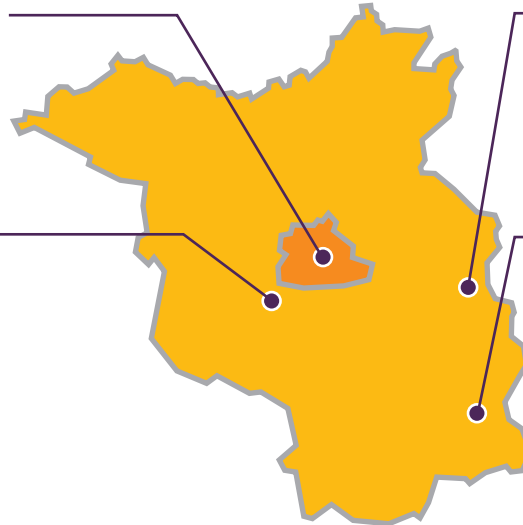
Postfach 60 15 31

14415 Potsdam

0331 - 97 93 19 15

buero@ts-potsdam.de

Ansprechpartnerin: Beate Müller



KTS BB Dienststelle Frankfurt (Oder)

Postfach 13 13

15203 Frankfurt (Oder)

0335 - 68 57 213

u.falkenhagen@ktsbb.de

Ansprechpartner: Ulrich M. Falkenhagen

KTS BB Dienststelle Cottbus

Postfach 10 13 54

03013 Cottbus

0355 - 47 28 31

c.preuss@ktsbb.de

Ansprechpartnerin: Corinna Preuß

Sie erreichen uns auch unter

www.ktsbb.de