

**Sorgen kann man teilen.**



© Ponomareva\_Maria - iStock.com



**TelefonSeelsorge®**

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

## **»Es ist mir eine Ehre ...« Jahresbericht 2020/21**

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 besonders 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 2020/2021

### Liebe Leserinnen, liebe Leser,

wir versuchen uns gerade weiter in Geduld und Gelassenheit. In diesen Pandemiezeiten, die nun schon fast ein Jahr anhalten, ist das gar nicht so einfach. Treffen uns all die Ängste und Sorgen, alle Bestimmungen und Einschränkungen doch genau so, wie jeden einzelnen Menschen in unserem Land. Wir TelefonSeelsorgerinnen und TelefonSeelsorger haben im normalen Leben ja meistens einen gewissen Abstand zu den Problemlagen der anrufenden Menschen. Das ermöglicht uns einerseits ein gutes Einfühlen in die Situation des Einzelnen, andererseits mit der „professionellen Distanz“ einen hilfreichen Blick auf die Situation und stärkende Begleitung. Aber das Pandemie-Thema springt uns genau so an, konfrontiert uns mit unseren eigenen Sorgen und Ängsten, verhindert unsere Kontakte zu unseren Liebsten genauso, wie die der tief besorgten Anruferin, deren Mutter sterbend in einem Pflegeheim liegt. Es ist da mitunter schwierig, neben der Solidarität auch immer ideenreich und hilfreich unterstützend nah zu sein. Aber Solidarität allein ist schon enorm wertvoll.

Bisher sind wir hier halbwegs gesund und ohne großen Schaden durch die Coronazeit gekommen. Die Kolleginnen und Kollegen am Telefon haben Sonderschichten gemacht, damit wir mehr Anrufe entgegennehmen können. Die wenigen Hauptamtlichen versuchen so viel wie möglich vor Ort zu sein, damit die

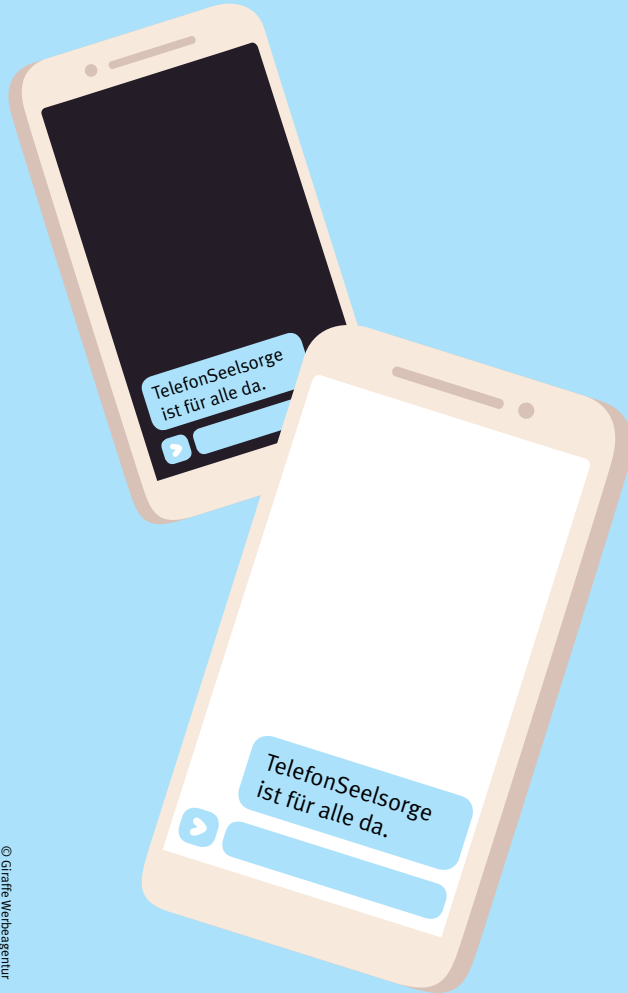
diensttuenden Kolleginnen und Kollegen auch eine direkte Ansprechpartnerin oder einen direkten Ansprechpartner haben. Mit unserer Onlineerfahrung in der TelefonSeelsorge konnten und können wir einiges im Dienst kompensieren. Aber live ist life und Leben funktioniert per Videokonferenz nur bedingt.

Frau Prof. Dr. Ulrike Liedtke, Präsidentin des Brandenburger Landtages, hat für diesen Jahresbericht den Leitartikel geschrieben. Ein würdiger Blick auf das „Ehrenamt“ mit seinen vielen Facetten.

Sehr spannend lesen sich auch die Berichte einiger ehrenamtlicher Kolleginnen und Kollegen, die sich auf die Beantwortung dreier Fragen konzentrieren, als korrespondierende Wortmeldung zum Artikel von Frau Prof. Dr. Liedtke.

Wir sind sehr dankbar, dass wir den TelefonSeelsorge-Dienst trotz aller Widrigkeiten so gut aufrechterhalten konnten und können. Wir danken sehr den 340 ehrenamtlichen Kolleginnen und Kollegen in den Dienststellen vor Ort, danken den Trägern und Landesregierungen, unserem Förderverein und Spenderinnen und Spendern sowie all denen, die sich uns verbunden fühlen.

Bleiben Sie behütet und gesegnet und vor allem gesund!



## TelefonSeelsorge® in der Region Berlin – Brandenburg

### TelefonSeelsorge ist für alle da

Die TelefonSeelsorge ist für alle da – für alte und junge Menschen, Berufstätige und Nicht-Berufstätige, für Menschen jeder Glaubensgemeinschaft und auch für Menschen ohne Religionszugehörigkeit. Das Gesprächsangebot bietet allen Menschen die Möglichkeit, in Kontakt zu kommen und offen über ihre Fragen und Probleme, Ängste und Nöte zu sprechen – egal welches Thema. Ein Gespräch mit einem anderen Menschen, einem Außenstehenden, kann helfen, die eigenen Gedanken zu sortieren, neue Wege zu erkennen, eine andere Sicht auf die Situation zu bekommen und es ermöglicht, sich die Sorgen einfach mal von der Seele zu reden. Oft ist damit schon eine Entlastung zu spüren oder ein möglicher nächster Schritt konnte besprochen werden.

### Sorgen und Nöte kennen keine Uhrzeit

Alles was Menschen in ihrem Leben bewegt: Veränderungen, wenn der eigene Weg wenig Orientierung aufzeigt, wenn sie an Grenzen kommen, sich halt- und ausweglos fühlen, Ängste haben und Verunsicherung spüren, Fragen sich türmen, die seelische und körperliche Gesundheit leidet, begegnet den insgesamt 340 ehrenamtlichen TelefonSeelsorgerinnen und

TelefonSeelsorgern in Berlin, Cottbus, Frankfurt (Oder) und Potsdam am Telefon. Die gut ausgebildeten und fachlich begleiteten Ehrenamtlichen hören zu, geben Zeit, menschliche Nähe und Vertrauen. Sie sind sich ihrer verantwortungsvollen Aufgabe bewusst und nehmen jeden Anruf ernst – egal, ob um acht Uhr morgens oder um Mitternacht, denn Sorgen und Nöte kennen keine Uhrzeit. Daher ist es uns wichtig, ein Angebot bereitzustellen, welches für Menschen von jedem Ort aus einfach, anonym, kostenfrei und rund – um - die Uhr erreichbar ist.

52.800 Gespräche wurden im Jahr 2020 geführt. Der Bedarf ist seit Jahren konstant hoch. Im Jahr 2020 ist er nochmals angestiegen. Die Anzahl der Anrufversuche liegt um ein Vielfaches höher. Besondere Schwerpunktthemen sind:

- Einsamkeit (besonders 2020: wenig in Kontakt, im Gespräch und in Beziehung sein)
- Allein sein mit dem jeweiligen Thema oder Problem
- Familiäre Beziehungen, Konflikte und Schwierigkeiten
- körperliche und seelische Erkrankungen, Depressionen
- Alltagsgestaltung und -situationen u.a. auch durch die Pandemie
- seelisches Befinden: Ängste, Trauer, Verunsicherung
- existentielle Sorgen und Zukunftsängste
- Alltagsbeziehungen (Nachbar\*innen, Freund\*innen, Arbeitskolleg\*innen)

Überwiegend rufen Menschen im Alter zwischen 30 und 70 Jahren an. Die Gespräche sind größtenteils etwa 20-45 Minuten lang, in Krisensituationen können sie aber auch eine Stunde und länger sein.

### **Ehrenamt**

Was Menschen tief im Inneren bewegt und bekümmert, das hören die ehrenamtlichen Seelsorgerinnen und Seelsorger und wird ihnen anvertraut. Die alles geschieht im Schutz der Anonymität und Verschwiegenheit. Der anspruchsvolle Dienst der Telefonseelsorge wird seit der Gründung der TelefonSeelsorge durch die Arbeit der vielen Ehrenamtlichen getragen. Dies ist von jeher Konzept und keine neue Sparmaßnahme. Denn ob ich ehrenamtlich oder hauptamtlich einem Menschen einen Dienst tue, hat entscheidenden Einfluss auf meine Haltung, meine Perspektive. Eine Begegnung auf Augenhöhe ist leichter möglich. Und im Ehrenamt liegt eine andere Motivation vor.

Was motiviert Menschen, sich 20 Stunden im Monat ehrenamtlich bei der TelefonSeelsorge für andere Menschen zu engagieren, sich tags wie nachts auf den Weg in eine Dienststelle zu machen, um anderen Menschen zuzuhören, ihnen ihre Zeit und Aufmerksamkeit zu schenken? Ganz unterschiedlich

und sehr individuell sind die Antworten, die uns ehrenamtliche Mitarbeiter\*innen der vier Dienststellen gegeben haben (s. Seiten 10 - 13).

Deutlich wird daraus und verbindet alle Ehrenamtlichen in ihrer Motivation: Wirklich wichtig sind neben dem Einsatz für die Gesellschaft und die Unterstützung und Begleitung anderer Menschen

- die persönliche Weiterentwicklung, Erfahrungs- und Wissenserweiterung,
- der persönliche Mehrwert durch Weiterbildungen und Supervision,
- die Herausforderung an sich selbst und die Neugier sich immer wieder in der Arbeit zu reflektieren,
- die Bestätigung und Stärkung vorhandener Kompetenzen und
- das Leben in der Dienstgemeinschaft der TelefonSeelsorge.

Es ist eine große Fülle. Telefonseelsorge ermöglicht Sinnfindung und wird als sehr sinnstiftend erlebt. TelefonSeelsorger\*innen bringen sich als Mensch mit ihren Fähigkeiten ein, sie bieten im

Gespräch und Zuhören Beziehung an, die für die Anrufenden Stärkung, Entlastung und auch Veränderungen bewirken kann. Diese Erfahrungen haben entscheidenden Einfluss auf die Verweildauer der Ehrenamtlichen. Bei der TelefonSeelsorge ist diese vergleichsweise hoch.

Doch Ehrenamt ist keinesfalls nur ein persönliches Anliegen. Ohne bürgerschaftliches Engagement und freiwillige Einsätze würde vieles in unserer Gesellschaft nicht möglich sein oder zumindest so nicht funktionieren (können).

Es ist ein Geben und Nehmen – nicht nur der Dienst am Telefon. Dies haben die Verantwortlichen erkannt, wie Prof. Dr. Ulrike Liedtke, Landtagspräsidentin des Landes Brandenburg, die uns dankenswerter Weise den Leitartikel zu diesem Jahresbericht geschrieben hat, zum Ausdruck bringt.



## Es ist mir eine Ehre ...

von Prof. Dr. Ulrike Liedtke,  
Präsidentin des Landtages Brandenburg

Es gibt Situationen, die ausweglos erscheinen. Manch einer geht dann spazieren, sucht Ablenkung im Menschentrubel oder hört Musik. Das ersetzt aber nicht ein gutes Gespräch. Gedanken sortieren, Wertigkeiten festlegen, die nächsten Schritte beraten, professionelle Unterstützung finden, Hilfe zulassen. Davor steht immer die Überwindung, sich jemandem anzuvertrauen, die Telefonnummer zu wählen. Das Gespräch am Telefon mag leichter fallen als in einem Büro, einander gegenüber sitzend. Umso verantwortungsvoller ist jeder Rat an einen Menschen in Not.

Die TelefonSeelsorge arbeitet ehrenamtlich, als Dienst Einzelner für Einzelne, nicht sichtbar und nach außen unhörbar. Vertraulichkeit ist oberstes Gebot. In einer Gesellschaft, in der die Bereitschaft zum Zuhören nicht selbstverständlich ist und Zeit als „kostbar“ gilt, leisten viele hundert Menschen im Ehrenamt eben dies: Sie nehmen sich Zeit und hören zu.

Das Coronavirus mit seinen Auswirkungen hat diese Arbeit noch wichtiger gemacht und sie zugleich erschwert. Einsamkeit, Verunsicherung, Zweifel, Sorge um geliebte Angehörige, nicht

zuletzt Konflikte in der Familie oder wirtschaftliche Nöte – das war auch ohne und lange vor Corona Thema bei vielen Anrufen.

Infolge von Krankheit, Kontaktbeschränkungen oder Kurzarbeit haben diese Sorgen noch zugenommen.

Zugleich hatten und haben viele der ehrenamtlichen Telefon-Seelsorgerinnen und -Seelsorger selbst Grund zur Sorge um Familienmitglieder oder um die eigene Gesundheit. Nicht alle Ehrenamtler konnten wie gewohnt ihr Ehrenamt ausfüllen. Den Anrufenden, zum Teil nervös und gereizt, standen weniger Telefon-Seelsorger zur Verfügung. Selbst ausgeglichen, stark und ruhig zu bleiben verlangt besonders viel ab an Kraft und Menschenliebe. Manche Anrufer würden in der Krise aggressiver, berichtete im November Corinna Preuß, Leiterin der Kirchlichen Telefon-Seelsorge in Cottbus: „Viele verstehen die Situation einfach nicht mehr.“ Eine Hamburger Kollegin ergänzte, hinter Wut stecke ebenso wie hinter der Verzweiflung häufig eine große Angst und Unsicherheit, wie es weitergeht.

Ganz genau weiß das zu Beginn des Jahres 2021 niemand. Eines aber ist klar: Die Telefon-Seelsorge und das Ehrenamt an sich sind in der Krise wichtiger denn je. Die Bedingungen sind schwieriger, der Bedarf an freiwilligem Engagement und

praktischer Solidarität jedoch noch größer. Ich hoffe und bin sicher, dass die Corona-Pandemie noch einmal unterstreicht, wie unersetzlich das Ehrenamt für eine mitfühlende Gesellschaft ist, in der Menschen an andere denken und ihnen helfen.

Brandenburg ist ein Land des freiwilligen Engagements und der zivilgesellschaftlichen Teilhabe. Jeder Dritte engagiert sich in einem Ehrenamt oder bürgerschaftlichem Dienst – nach dem jüngsten Freiwilligensurvey im Auftrag der Bundesregierung waren es hierzulande sogar fast 39 Prozent der Bürgerinnen und Bürger. In Berlin liegt dieser Anteil an der Bevölkerung geringfügig niedriger, was bereits auf ein Charakteristikum des Ehrenamts hindeutet: In ländlichen Regionen ist das Engagement stärker ausgeprägt als in Städten, hier gibt es sie noch, die dörflichen Strukturen, in denen man sich kennt und hilft.

Dabei ist der Bedarf überall ähnlich vorhanden, wenn auch teilweise unterschiedlich ausgeprägt: Sind es in kleinen Gemeinden vor allem die Sportvereine, die freiwillige Feuerwehr oder die Kulturinitiative, in der sich viele Menschen einbringen, geht es in größeren Orten häufiger auch um psychosoziale Begleitung und Unterstützung etwa bei den Tafeln oder anderen Projekten für bedürftige oder benachteiligte Menschen. Zahlreiche Bürgerinnen und Bürger üben Wahlämter aus im

kommunalpolitischen Ehrenamt, ob als Gemeindevertreter oder Ortsbürgermeisterin.

Die Motive für regelmäßiges freiwilliges Helfen können sehr unterschiedlich sein. Alle vereint der Wunsch, etwas für andere oder für das Gemeinwesen zu tun. Von der Jugendarbeit über die ehrenamtliche Seelsorge etwa am Telefon bis zur Betreuung von Älteren – wer sich engagiert, leistet einen unschätzbaren und unverzichtbaren Dienst für einzelne Menschen und die Gesellschaft insgesamt; ob dem der Glaube an Gott, humanistische Überzeugung oder sozialpolitisches Engagement zugrunde liegt. So antwortet eine junge Fußballtrainerin im kleinen Brandenburger Ort Bötzwow auf die Frage nach dem Warum, sie sehe es als Aufgabe, „die Kinder von der Straße zu holen“ und ihnen durch den Sport „bei der Persönlichkeitsentwicklung zu helfen“.

Das Ehrenamt wiederum kann im Gemeinschaftserlebnis Freude bringen. Ob Heimatverein oder Chorleitung, ob Feuerwehr oder Schöffengericht: Wer etwas von sich weitergibt, andere unterstützt und im Leben ein Stück weit begleitet, ist selbst weniger allein und erfährt, wie wichtig sein Beitrag für das große Ganze ist. Die Befriedigung, die daraus erwachsen kann, entfaltet eine enorme positive Kraft.

Bei der Telefonseelsorge sind es zu mehr als 80 Prozent Frauen, die im Ehrenamt Unterstützung leisten. In anderen Bereichen wie den Freiwilligen Feuerwehren oder Sportvereinen ist es umgekehrt, und im Durchschnitt überwiegen in ehrenamtlichen Strukturen die Männer. Die Gründe dafür mögen vielfältig sein; eine Erklärung ist die stärkere Einbindung von Müttern in der Familie – trotz einer unbestreitbaren Aufweichung traditioneller Rollenmuster. Die Zeit, die Frauen für die Betreuung von Kindern oder Angehöriger aufbringen, fehlt ihnen für freiwillige Tätigkeiten außerhalb der Familie.

Das Deutsche Zentrum für Altersfragen, das auch alle fünf Jahre für die Bundesregierung den „Freiwilligensurvey“ über ehrenamtliches Engagement in allen Altersgruppen erstellt, kam Ende 2019 zu der Schlussfolgerung: „Um mehr Frauen über den Lebenslauf hinweg für freiwilliges Engagement zu gewinnen, ist es also unter anderem notwendig, stereotype Geschlechterrollen und die traditionelle Arbeitsteilung aufzubrechen.“ Es bleibt eine Aufgabe, für interessierte Frauen die Hürden abzubauen, die sie jetzt zu oft noch beispielsweise von einer Kandidatur für die Gemeindevertretung oder der Übernahme von Vereinsaufgaben abhalten.

Wir stehen vor einem enormen Transformationsprozess der Gesellschaft, die Themen Diversität, Nachhaltigkeit und Demokratie weiterzuentwickeln. Dabei kommt den Vereinen als Trägern ehrenamtlicher Arbeit eine besonders wichtige Rolle zu. Vereinsunterstützung ist Förderung des Ehrenamtes, seiner Rahmenbedingungen und Wirkungsmöglichkeiten. Die Hoffnung liegt auf einer jungen Generation, die sich wieder stark politisch organisiert und deren Werte konsequent auf den Erhalt der Erde und des Miteinanders der Menschen gerichtet sind.

Ohne eine gewisse Portion Uneigennutz – oder anders ausgedrückt: Nächstenliebe – wäre das Ehrenamt kaum so verbreitet und beliebt. Der Dank der Gesellschaft sowie des Staates ist unerlässlich und im Übrigen hoch verdient. Anerkennung ist wichtig. In Brandenburg hat der Ministerpräsident die Ehrenamtspolitik zur Chefsache erklärt. Auch der Landtag und seine Präsidentin fördern freiwilliges Engagement auf vielfältige Weise: So werden jedes Jahr bis zu 30 Bürgerinnen und Bürger in einer feierlichen Zeremonie mit der „Medaille des Landtages Brandenburg zur Anerkennung von Verdiensten um das Gemeinwesen“ ausgezeichnet, ihnen gilt stellvertretend für alle Engagierten der höchste Respekt aller Abgeordneten.

Wie wichtig Anerkennung und staatliche Unterstützung für die ehrenamtlichen Helfer und ihre Strukturen sind, zeigte sich einmal mehr in den Jahren ab 2015. Zahlreiche Willkommensinitiativen für Geflüchtete und ihre Familien entstanden spontan überall in Brandenburg. Die Freiwilligen konnten ihre wichtige Arbeit auch deshalb leisten, weil das Land rasch zusätzliche Mittel mobilisierte und vor allem verschiedene Beteiligte im „Bündnis für Brandenburg“ an einen Tisch brachte. Der Zusammenschluss unterstützt Initiativen vor Ort und hat wesentlich dazu beigetragen, Menschen in Not zu helfen und sie in die hiesige Gesellschaft zu integrieren.

Neue Themen stehen an: Brandenburg ist vielfältig mit seinen Städten, dem Berlin-Speckgürtel und dem ländlichen Raum. Die Zusammensetzung der Bevölkerung unterscheidet sich je nach Region stark, und folglich haben die Menschen auch andere Probleme. Wer digitalisieren will, muss erst für den Netzausbau überall sorgen, Mobilität und Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln sind sehr verschieden, Ärzte fehlen. Junge Menschen wandern noch immer aus dem ländlichen Raum ab.

Für das Zusammenleben in den Orten, für die Familien, die lokale Wirtschaft, das Gesundheitswesen und alle gesellschaftlichen Strukturen von der Feuerwehr über den Fußballklub bis zur Kirchengemeinde hat die demografische Entwicklung tiefgreifende Folgen. Aber: Das Dorf hat Zukunft, wenn Initiative und Ideen von unten auf geeignete Behörden- und Förderstrukturen treffen und sich weiterhin vernetzen. Engagierte Bürgerinnen und Bürger tauschen Erfahrungen aus, unterstützen sich bei Projekten und Bildungsangeboten, und ja: machen sich gegenseitig Mut zum Dranbleiben, Durchhalten, Weitermachen.

In Brandenburg hat die Vernetzung in den vergangenen Jahren Fortschritte gemacht, etwa mit der Gründung der „Landesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen“ (LAGFA) und des „Landesnetzwerkes für bürgerschaftliches Engagement und Anerkennungskultur“. Eines ist dennoch unbestritten: Das Ehrenamt braucht das Hauptamt – und umgekehrt. Ein Schlüssel zum weiteren Erfolg wird darin liegen, dass Behörden in Bund, Land und Kommune die freiwillig engagierten Bürgerinnen und Bürger sehr viel stärker ernst nehmen und ihnen so wenig Vorgaben wie möglich machen – zumal aus der Ferne –, während sie gleichzeitig ihr Engagement so weit wie nötig unterstützen, auch finanziell.

Letztendlich sind es doch Wissen und Erfahrung unterschiedlichster Menschen aus vielen Orten, die das Ehrenamt wertvoll machen. Ob selbst erstarkt aus einer Krise hervorgegangen oder voller Engagement stetig weitergebildet – ohne seine Ehrenamtler ist Brandenburg undenkbar. Die TelefonSeelsorge nimmt dabei einen dringend notwendigen Platz ein, sehr besonders durch die sensiblen und empathischen Ansprechpartner innen und Ansprechpartner. Ich wünsche den TelefonSeelsorger\*innen viel Kraft und Hoffnung für ihre wertvolle Arbeit.

## Antworten von Ehrenamtlichen zum Thema des Jahresberichtes „Es ist mir eine Ehre ...“

### 1. Sich ehrenamtlich zu engagieren, birgt den Wunsch, sich in eine sinnvolle und auch erfüllende Tätigkeit einzubringen. Was erlebst du persönlich als erfüllend und sinnstiftend im Ehrenamt bei der TelefonSeelsorge?

„Erfüllend ist für mich, wenn es mir gelingt, Hoffnung zu vermitteln und Dankbarkeit zu erfahren.“

---

„Erfüllend ist für mich, wenn ich am Ende eines Gespräches selbst Nehmender und Beschenkter bin.“

---

„Mitmenschlichkeit statt Effizienz und Status als Wert in der Gesellschaft stärken zu können.“

---

„Als sinnstiftend erlebe ich, ‚da zu sein‘, zuzuhören und ggf. Hilfe (zur Selbsthilfe) anzubieten. Es ist gut, sich gegen Einsamkeit zu engagieren und Gemeinschaft als Wert zu leben. Es ist mir wichtig, über den ‚Tellerrand‘ zu schauen und vielleicht versteckte Ressourcen zu erkennen, erkennen zu lassen und in Gesprächen auch zu mobilisieren.“

---

„Das Miteinander in den Supervisionsgruppen finde ich ebenfalls erfüllend.“

„Sinnstiftend ist es für mich, dass Menschen ihre Nöte erzählen können und ich ihnen auf der anderen Seite zuhöre, sie bestärke oder mit ihnen gemeinsam einen Weg finde, mit der Not besser umzugehen oder dort heraus zu kommen.“

---

„Als erfüllend empfinde ich, wie ich mit meiner Zuwendung in vielen Fällen einem anderen Menschen ein klein wenig helfen kann. Die Anrufenden erleben ein Gegenüber, das aufgeschlossen und ohne Vorbehalte für sie da ist und vor allem zuhört. Das klingt vielleicht sehr harmlos, aber in vielen Fällen hat allein ein verständnisvolles Zuhören eine beruhigende und manchmal sogar eine klärende Funktion. Viele Anrufende sehnen sich schlicht nach einem Gegenüber, mit dem sie geschützt ihre Sorgen und Ängste teilen können. Und wenn ich in einem Dienst auch nur ein oder zwei derartige Gespräche geführt habe, weiß ich, dass mein Einsatz sich gelohnt hat.“

---

„Wenn Gespräche auf Augenhöhe geführt werden, wenn ich spüre, dass ein Geben und Nehmen stattfindet. Wenn ich Aufmerksamkeit, Achtung und gegenseitige Wertschätzung spüre.“

---

„Gute Gespräche, in denen sich unbekannte Menschen mir anvertrauen – das ist ein Geschenk für mich.“

„Ich sehe eine Menge Sinn in meinem Ehrenamt, wenn ich den Anrufenden Zeit schenke, ihnen zuhöre und einfach da bin.“

---

„Durch die Verpflichtung zur Verschwiegenheit und Anonymität ist mir auch die Gemeinschaft innerhalb unserer Stelle und die Begegnung mit Kolleg\*innen aus anderen Stellen sehr wertvoll geworden.“

---

„In Kontakt mit Menschen zu kommen, die den Kontakt mit mir (oder einem anderen Menschen) gesucht haben; das Vertrauen des Anrufenden zu spüren; etwas über andere Menschen zu erfahren.“

---

„Andere Menschen bei der Lösung von Problemen zu begleiten.“

---

„Wenn ich das Gefühl habe, durch Zuhören bzw. auf Wunsch auch Rat gebend, anderen Menschen zu helfen, ihren Blickwinkel zu ändern, ist das für mich erfüllend und sinnstiftend. Einsamen Menschen ein wenig der eigenen Zeit zur Verfügung zu stellen, empfinde ich ebenfalls als sinnerfüllend. Wenn sich der Anrufende dann noch für unsere Arbeit bedankt und wertschätzend äußert, weiß man, dass es sich lohnt, diese Tätigkeit auszuüben.“

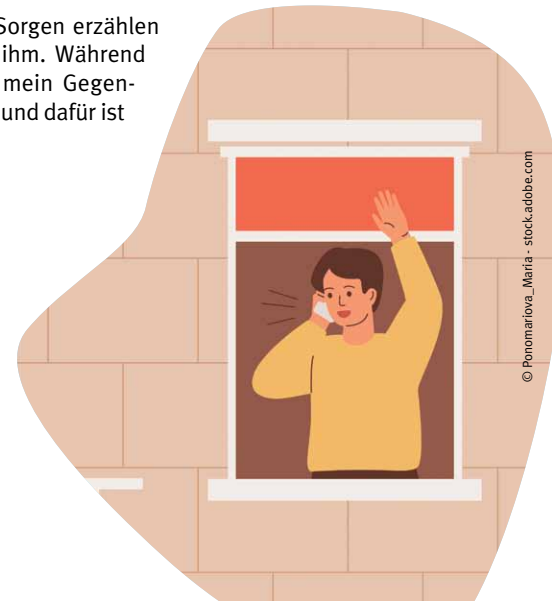
„Ich empfinde es als sinnstiftend, anderen Menschen Zeit und Raum für ihre Sorgen und Nöte zu geben. Wenn ein Anrufer oder eine Anruferin am Ende eines Gespräches rückmeldet, durch den Austausch Erleichterung erfahren zu haben, erfüllt mich dies mit Freude.“

---

„Jemand bedankt sich dafür, dass ich eine halbe Stunde Zeit für ihn hatte.“

---

„Jemand kann seine Sorgen erzählen und ich teile sie mit ihm. Während des Gespräches war mein Gegenüber mal nicht einsam und dafür ist er/sie dankbar.“



## 2. Bürgerschaftliches Engagement, Ehrenamt, Freiwilligendienst. Welche Bezeichnung passt für dich am besten zu deiner Mitarbeit bei der TelefonSeelsorge und aus welchem Grund?

„Ehrenamt und Freiwilligendienst; es ist eine Ehre, anderen freiwillig zu dienen. Ich sehe es als bürgerschaftliches Engagement, das – in der Summe aller Varianten – als ‚Kitt‘ eine Gesellschaft zusammenhält.“

„Für mich passt ‚Bürgerschaftliches Engagement‘ sehr gut. Davon sollte es viel mehr geben (ohne allerdings den Staat aus seiner Verantwortung zu nehmen).“

„Für mich ist es bürgerschaftliches Engagement.“

„Mein Einsatz bei der TelefonSeelsorge ist für mich vorrangig eine Form bürgerschaftlichem Engagements. Die eigenen Talente im Dienste anderer Menschen einzusetzen, erweist sich schlicht als

Ausdruck von wirklicher Lebendigkeit. Engagement bringt die eigenen Fähigkeiten zum Einsatz, auf diese Weise gewinnen alle Beteiligten.“

„Ehrenamtliche Mitarbeiterin in der TelefonSeelsorge: versteht sich von selbst.“

„Bürger für Bürger.“

„Bürgerschaftliches Engagement  
- die Einsamen nicht zurücklassen  
- den Depressiven ein wenig Hoffnung geben  
- um die Gemeinschaft zu fördern.“

„Bürgerschaftliches Engagement: Mir ist es im Leben bisher relativ gut ergangen. Ich versuche jetzt, Anrufenden zur Seite zu stehen, wenn auch oft nur durch Zuhören, um somit der Gemeinschaft etwas zurückzugeben bzw. mich zu engagieren.“

„Freiwilligendienst; ich engagiere mich aus eigenem Antrieb.“

„Freiwilligendienst: d.h. freie Entscheidung und solange, wie ich will; Dienst heißt, dass es einem Ziel außerhalb meiner Person dient (wenn auch nicht nur).“



### **Was empfindest du als besonders ehrenhaft bei der TelefonSeelsorge?**

„Ich bin Zuhörerin, Trösterin, Klagemauer – weil ich glaube, dass die Anrufenden das erwarten dürfen von mir.“

---

„TelefonSeelsorge ist für mich ein Angebot, dem Menschen zu dienen.“

---

„Wenn Anrufer im Gespräch ihre Scham verlieren und mir ihr Vertrauen wirklich „schenken“. Die allgemeine und (oft) die konkrete Wertschätzung und der Respekt untereinander sind besonders wertvoll.“

---

„Dass ich mir die Nacht um die Ohren schlage, dann, wenn die ‚Gespenster‘ am größten sind.“

---

„Ehrenamt bedeutet zunächst einmal ein unentgeltlich ausgeübtes Amt. Die Unentgeltlichkeit gewinnt für mich insofern Bedeutung, als das ich in einer vielfach materiell orientierten Gesellschaft bei einer Einrichtung mitarbeite, bei der eben Geld oder Entlohnung für meinen Einsatz gerade keine Rolle spielt. Ich empfinde es als befriedigend, ohne materiellen Ausgleich einfach für andere Menschen ansprechbar zu sein. Der Begriff ‚ehrenhaft‘ ist mir zu nebulös, zu schwammig.

Was ist Ehre? Ich bin dankbar, bei der TS mitarbeiten zu dürfen.“

---

„Dass Mitmenschen mir ihr Vertrauen schenken. Es ist mir wichtig, dass ich ein Ehrenamt habe, mit dem ich nicht irgendwo glänzen muss.“

---

„Dass ich eine Aufgabe erfüllen darf, die meinem Glauben und dem damit verbundenen Gebot nach Nächstenliebe entspricht.“

---

„Andere Menschen bei der Lösung von Problemen zu begleiten.“

---

„Zum einen ist es die unbezahlte Tätigkeit, zu anderen das Gefühl, für andere Menschen da zu sein. Auch, dass man manchmal sehr unangenehme Dinge des Lebens am Telefon aushalten muss.“

---

„Die Bereitschaft, mich auf die Probleme des Anrufers einzulassen, sie anzuhören und dem Anrufer Verständnis entgegenzubringen, ohne Erwartungshaltung meinerseits (Geld, Job usw.) Der ‚ehrenhafte‘ Aspekt spielt für mich keine Rolle; ich habe nach einer sinnstiftenden Aufgabe gesucht, mit der ich mich für andere einsetzen kann. Diese habe ich in der Seelsorge gefunden.“

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

### Wir sind:

- 340 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, hinterfragende 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 bis 31. Dezember 2020 wurden insgesamt rund 52.800 Anrufe in den TelefonSeelsorgestellen Berlin, Cottbus, Frankfurt (Oder) und Potsdam erfasst

### davon

53% Anrufe von Frauen  
29% Anrufe von Männern  
18% unbekannt

### die Anrufzeiten

18% 0 – 6 Uhr  
28% 6 – 12 Uhr  
35% 12 – 18 Uhr  
27% 18 – 24 Uhr

### die benannten Lebensformen waren

53% allein lebend  
11% in Partnerschaft/Ehe lebend  
6% in einer Familie lebend  
2% alleinerziehend  
4% in einer Gemeinschaft lebend  
24% unbekannt

### die Altersstruktur

1% unter 20-Jährige  
6% 20- bis 29-Jährige  
27% 30- bis 49-Jährige  
17% 50- bis 59-Jährige  
25% 60-Jährige und älter  
24% unbekannt

### Gesprächsthemen (Auswahl)

(nach Einschätzungen; Mehrfachnennungen möglich)

23% Niedergeschlagenheit  
23% Ängste  
21% Einsamkeit  
22% Familiäre Beziehungen  
18% Seelisches Befinden  
18% Körperliches Befinden  
15% Stress, Ärger, Aggression  
13% Alltagsbeziehungen  
(Nachbarn, Freunde,...)

12% Selbstbild  
10% Sterben, Tod, Trennung  
6% Suizid, Suizidalität  
5% physische und psychische Gewalterfahrungen

### die Anruf-/Gesprächsdauer

28% bis 5 Minuten  
17% über 5 bis 15 Minuten  
22% über 15 bis 30 Minuten  
16% über 30 bis 45 Minuten  
9% über 45 bis 60 Minuten  
8% über 60 Minuten

Auszug aus der anonymen Gesprächsstatistik.  
Die Gesamtstatistik erfasst Entwicklungen und Themenschwerpunkte des Gesprächs. (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](http://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® in Berlin und Brandenburg

## Das Kinder- und Jugendtelefon Berlin

65 Ehrenamtliche zählen derzeit zu unserem Beratungsteam. In 2020 nahmen sie mehr als 7.500 Anrufe am Kinder- und Jugendtelefon am Berliner Standort entgegen.

Unter dem Dach von Nummer gegen Kummer e.V. gab es 2020 bundesweit 76 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. Themen wie zum Beispiel Verliebtsein und Freundschaften wurden auch in 2020 in vielen Telefonaten angesprochen. Doch sie waren nicht so bedeutsam wie noch in den Vorjahren. Deutlich an Relevanz gewonnen haben für die ratsuchenden Kinder und Jugendlichen im „Corona“-Jahr hingegen Inhalte aus den Bereichen „psychosoziale Themen und Gesundheit“, „Probleme in der Familie“ und auch „Gewalt“. Im Vergleich zu 2019 waren vor allem die Probleme „psychische Gewalt“ und „Opfer häuslicher Gewalt“ in 2020 häufiger ein Grund von Heranwachsenden, das Kinder- und Jugendtelefon anzurufen.

In 2020 bildeten das Kinder- und Jugendtelefon Berlin gemeinsam mit der Diakonie Onlineberatung für Kinder und Jugendliche insgesamt zehn engagierte Menschen für die ehrenamtliche Beratung junger Menschen am Telefon und per E-Mail aus.

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



**Diakonie**   
Berlin-Brandenburg-  
schlesische Oberlausitz

## Kinder- und Jugendtelefon Potsdam

Für viele Kinder und Jugendliche war 2020 ein sehr herausforderndes Jahr. Mit den Schließungen der Schulen und den Einschränkungen, fehlten die so wichtigen sozialen Kontakte zu Gleichaltrigen und Freunden. Die Auswirkungen auf verschiedene Lebensbereiche spiegelte sich auch in den etwa 6500 Anrufen wider, die die 40 Ehrenamtlichen im letzten Jahr entgegennahmen. In der Mailberatung der elf Berater\*innen des KJT und JbJ, die an der Kooperation mit dem Diakonischen Werk Berlin-Brandenburg-Schlesische Oberlausitz e.V. teilnahmen, in der Mailberatung der Nummer gegen Kummer sowie im Pilotprojekt der Chatberatung des Dachverbandes, der von einer Ehrenamtlichen unterstützt wurde, waren diese Auswirkungen deutlich erkennbar.

Eine hohe Flexibilität und Bereitschaft bewiesen alle Beteiligten der Ausbildung, die bei Teilung der Gruppe erfolgreich im Oktober abgeschlossen werden konnte. 15 Ehrenamtliche, darunter 7 Jugendliche, wurden im festlichen Rahmen am 1.10.2020 in der Kirche in Hermannswerder beauftragt. Dieser gemeinsame Abend trug sehr zum Erleben der Gemeinschaft bei, die sehr vermisst wurde.

Geplante Fortbildungen konnten teilweise stattfinden, andere sind verschoben auf den Sommer diesen Jahres.

„Nähe aus der Ferne“ zu halten, war die Hauptaufgabe seit März 2020. Zu Ehrenamtlichen, die sich aus nachvollziehbaren Gründen zurück gezogen haben, zu sonst regelmäßig stattfindenden Gremien und Supervisionen. Eine virtuelle Begegnung war eine Option, um im Austausch zu bleiben. Eine besondere Form des Zusammenhalts war zu spüren und ein Selbstverständnis zu erleben, mit dem die Ehrenamtlichen in dieser Zeit für die Anrufenden in ihren belastenden Situationen da waren und immer noch sind.

2020 war ein Jahr, in dem das KJT verstärkt in der Öffentlichkeit präsent war. Der Dachverband „Nummer gegen Kummer“ rief anlässlich des 40. Jahrestag des Bestehens zu einer Öffentlichkeitsaktion auf und so präsentierte sich Potsdam auch unter dem Motto „Ehrenamt macht stark“ in den sozialen Medien. Im Herbst gewann das Projekt „Jugendliche beraten Jugendliche“ den Preis der Jury in der Aktion „Gemeinsam für Potsdam“. Für die Aktion „Unerhört“ der Diakonie kam ein jugendlicher Ehrenamtlicher zu Wort, im Landtag war die Expertise des KJT gefragt, als es um den Kampf gegen Mobbing an Schulen in Berlin und Brandenburg ging. Am Vorabend des „Internationalen Tages zur Beseitigung von Gewalt gegen Frauen“, war die Perspektive und Erfahrungen des KJT gefragt und Teil einer virtuellen Veranstaltung, bei der es um die Auswirkungen auf Kinder ging, die in häuslicher Gewalt aufwachsen.

Dankbar sind wir über die zusätzliche finanzielle Unterstützung durch das Land Brandenburg. Diese sicherte in der bestehenden Situation die Arbeit in der gewohnten Qualität, technische und personelle Voraussetzungen konnten hierfür geschaffen werden.

Die Präsenz durch die Medien sorgte dafür, dass Menschen aller Altersgruppen ihr Interesse an einer ehrenamtlichen Tätigkeit bekundeten. Ein neuer Ausbildungskurs kann 2021 beginnen.

Am 1.1.2021 wird Birte Freudenberg das KJT wieder leiten, die aus ihrer Elternzeit zurückkommt.

Ich bedanke mich für diese zwei Jahre bei allen Unterstützenden, bei denen die dafür sorgen, dass diese wertvolle Arbeit der Ehrenamtlichen Bestand haben wird, weil es ein wichtiges Angebot für Kinder und Jugendliche ist.

**Leiterin: Sabine Theuerkauf**  
**Telefon: 0331-979319-11**  
**Fax: 0331/ 200 88 59**  
**s.theuerkauf@kjt-potsdam.de**  
**www.hoffbauer-stiftung.de**  
**Ab dem 1.1.2021**  
**b.freudenberg@kjt-potsdam.de**



## Elterntelefon Berlin

Unter dem Dach von Nummer gegen Kummer e.V. war das Berliner Elterntelefon 2020 bundesweit einer von 37 Standorten, welcher Beratung am Elterntelefon durchführte.

Bundesweit ist das Angebot unter der Telefonnummer 0800 - 111 0 550 anonym und kostenfrei zu erreichen. In Berlin ist das Elterntelefon von montags bis freitags von 9.00 bis 11.00 Uhr sowie dienstags und donnerstags 17.00 bis 19.00 Uhr von gut ausgebildeten Berater\*innen besetzt. Insgesamt engagieren sich 22 Ehrenamtliche.

Seit März 2020 ist im Vergleich zum Vorjahr ein deutlicher Anstieg (+59%) der Anrufe am Elterntelefon zu verzeichnen. Dieser Anstieg zeigt eindrücklich, wie wichtig eine niedrigschwellige und qualitativ hochwertige Beratung für Eltern und alle, die sich um die Erziehung von Kindern und Jugendlichen kümmern, gerade in der herausfordernden Corona-Situation und insbesondere in den Lockdown-Phasen war und weiterhin auch ist.

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.

**Ansprechpartnerin: Sabine Marx**

**Telefon: 030-44 03 08 263**

**E-Mail: [geschaeftsstelle@berliner-kjt.de](mailto:geschaeftsstelle@berliner-kjt.de)**

**Web: [www.diakonie-portal.de/elterntelefon-berlin](http://www.diakonie-portal.de/elterntelefon-berlin)**



**Diakonie** 

Berlin-Brandenburg-  
schlesische Oberlausitz

## Diakonie Onlineberatung für Kinder und Jugendliche in Kooperation mit KiKA

„Ich schreibe wegen Corona. Ich darf meine Oma nicht besuchen. Sie ist schon sehr alt. Deswegen darf ich nicht zu ihr zum Schutz damit ich sie nicht anstecke. Ich habe Angst dass sie sterben wird! 😊“ – Junge, ohne Altersangabe

Neben den sonst auch üblichen Anliegen wie zum Beispiel Liebeskummer, Angst vor schlechten Noten und Streit mit der besten Freundin spiegelte sich in 2020 auch die Corona-Pandemie in den Zuschriften der Kinder und Jugendliche, die sich an das KUMMERKASTEN-Team der Diakonie wandten, wider. Intensiv und sorgfältig ausgebildete ehrenamtliche Berater\*innen beantworteten an 365 Tagen im Jahr die Mailnachrichten junger Menschen.

Im Februar begleitete die Diakonie Onlineberatung die Serie „Sterben ist nicht so mein Ding“ bei KiKA an vier Abenden mit Berater\*innen im Kummerkasten-Chat. Im April wurde ein vierminütiger Clip zum Thema „Gewalt in der Familie“ produziert, in dem Sabine Marx, Koordinatorin der Diakonie Onlineberatung für Kinder und Jugendliche, vom KiKA interviewt wurde. Ebenfalls um Gewalt in der Familie in Zeiten von Corona ging es im Film „@Kalinka o8? Melde dich bitte“, der im Oktober im KiKA gesendet und von einem Chat begleitet wurde. Dort standen eine Beraterin der Diakonie Onlineberatung gemein-

sam mit zwei weiteren Expertinnen für die Fragen der jungen Zuschauer\*innen zur Verfügung. Im November wurde auf der Website „KiKA für Erwachsene“ ein Beitrag von Sabine Marx zum Thema Zuversicht in Pandemie-Zeiten veröffentlicht. In 2020 schlossen zehn neue ehrenamtliche Berater\*innen die Ausbildung „Beratung von Kindern und Jugendlichen“ ab und nahmen ihr ehrenamtliches Engagement als Berater\*innen des KiKA-KUMMERKASTEN-Teams der Diakonie und beim Kinder- und Jugendtelefon Berlin auf.

**Ansprechpartnerin: Sabine Marx**

**Telefon: 030-44 03 08-273**

**E-Mail: [diakonie-emailberatung@dwbo.de](mailto:diakonie-emailberatung@dwbo.de)**

**[www.diakonie-onlineberatung.de](http://www.diakonie-onlineberatung.de)**

**Facebook: Erste Hilfe bei Kummer**

**[www.facebook.com/Erste.Hilfe.bei.Gewalt](https://www.facebook.com/Erste.Hilfe.bei.Gewalt)**

**Diakonie** 

Berlin-Brandenburg-  
schlesische Oberlausitz

## Das Muslimische SeelsorgeTelefon (MuTeS)

Gott sei Dank leistet MuTeS seit Mai 2009 telefonische Seelsorge im Dienste der Menschen. Zwar richtet sich der Dienst in erster Linie an die muslimische Bevölkerung unseres Landes, aber er wird auch von Menschen mit anderen Überzeugungen in Anspruch genommen.

### Zahlen und Statistik

In den mehr als 11 Jahren der Tätigkeit des MuTeS haben uns 54.773 Telefonate (Stand 28.01.2021) erreicht. Im Jahre 2020 waren es 5.880 Telefonate. 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 14 angehende Ehrenamtliche im 13. Ausbildungskurs von MuTeS ausgebildet.

### Interreligiöse und interkulturelle Dimension der Arbeit des MuTeS

Das MuTeS und die KTS in Berlin und Brandenburg arbeiten in den Bereichen Ausbildung, Weiterbildung und Öffentlichkeitsarbeit eng zusammen. Zum Beispiel werden die Weiterbildungen der TelefonSeelsorger von allen Diensten für alle Dienste in

Berlin und Brandenburg angeboten, was die Auswahl für die ehrenamtlichen Mitarbeiter erweitert und den gegenseitigen Austausch fördert.

Neben der Seelsorgearbeit ist uns dieser Aspekt der Arbeit gerade im Hinblick auf den sozialen Frieden und das Zusammenwirken der Religionen in unserem Land sehr wichtig. Hierbei sei erwähnt, dass neben der Zusammenarbeit mit der KTS auch mit der russischen Telefonseelsorge Doweria (die auch eine jüdische Prägung hat) zusammengearbeitet wird. Auch mit der im Aufbau befindlichen Hebräischen TelefonSeelsorge wird kooperiert.

### Stellung in der sozialen Landschaft

MuTeS hat sich in der Zeit der Tätigkeit ein gutes Netzwerk in der sozialen Landschaft erarbeitet. Zum Beispiel wird MuTeS von verschiedenen Trägern bis hin zu Polizei und Feuerwehr für Weiterbildungen und Referententätigkeiten, die unterschiedliche Fragestellungen zum Islam und zu Muslimen zum Thema haben, angefragt. Seit Oktober 2016 sind die Ehrenamtlichen von MuTeS als Vollmitglied im Ehrenamtsforum Ost der TelefonSeelsorgen vertreten. 2016 wurde eine muslimische Notfallseelsorge aufgebaut, die im Verbund mit den anderen bestehenden

Notfallseelsorgen und Kriseninterventionsdiensten erfolgreich zusammenarbeitet. Formal wurde diese Zusammenarbeit im Januar 2019 besiegelt.

Seit 2016 engagiert sich MuTeS in der Arbeitsgemeinschaft Muslimische Seelsorge e.V. in Absprache mit der Senatsverwaltung für Justiz in der Seelsorge-Arbeit in den Berliner Vollzugsanstalten.

### **Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Arbeit des MuTeS**

Das Anruaufkommen ab der ersten Welle im März 2020 hat sich etwas erhöht, auch wenn Corona nur in den ersten vier Wochen öfters explizit angesprochen wurde. Etwas mehr als 100 Anrufe drehten sich um diesen Komplex. Auch wenn Themen, die durch Corona beeinflusst sind, wie z.B. Existenzängste auch besprochen wurden. Nach den vier Wochen gibt es immer mal wieder vereinzelte Anrufe, die sich mit Corona befassen. Corona ist in der Seelsorge-Arbeit von MuTeS kein dominierendes Thema.

Der Dank gilt den Initiatoren, ebenso wie vor allem den ehrenamtlichen TelefonSeelsorger\*innen und den Kooperationspartner\*innen. Gott vergelt's!





## Telefon Doweria Berlin, russischsprachige Telefonseelsorge

### Wer ruft bei der russischsprachigen Telefonseelsorge an?

2020 verzeichnete Telefon Doweria Berlin 5.672 Anrufe. Davon führten 4.800 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 Einsamkeit/Isolation (28%), depressive Stimmung (in 25% der Gespräche), körperliches Befinden und Ängste je (11%) und familiäre Beziehungen (10%), Perspektivlosigkeit und Lebenskrisen.

Die Anrufe verteilen sich 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 wider. Sie reichen von dem 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, 92 Frauen und 10 Männer, wechselten sich am Telefon ab. Alle haben eine umfassende Ausbildung (150 Stunden) erhalten und nehmen regelmäßig an Supervision und Fortbildungen teil.

Im Januar 2020 begann eine neue Ausbildungsgruppe mit achtzehn Frauen. Im August begann eine zweite Ausbildungsgruppe mit ebenso achtzehn Frauen. 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 von Telefon Doweria in der russischsprachigen Bevölkerung. Im Jahr 2020 haben wir eine zweite Leitung eingerichtet. Jetzt haben die Hilfesuchenden mehr Chancen durchzukommen und schneller Hilfe zu bekommen.

### **Aus- und Weiterbildung der Ehrenamtlichen**

Auch im Jahr 2020 hat Telefon Doweria Zeit und Arbeit in Ausbildung, Supervision, sowie die Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Telefon 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 2020 konnten auf dieser Basis zwei Ausbildungsgruppen durchgeführt werden; auch im Jahr 2021 werden wir zwei neuen Ausbildungsgruppen 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 2 Gruppen zur Supervision, an manchen Monaten online, um sich über Gespräche und dabei auftau-

chende fachliche Probleme unter der Leitung einer ausgebildeten Supervisorin auszutauschen.

Ein weiterer zentraler Baustein ist die Fortbildung der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der TelefonSeelsorge. Dieses qualitativ hochwertige Angebot ist für einen großen Teil der Mitarbeitenden die „Seele“ von Telefon 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. Leider gab es im Jahr 2020 pandemiebedingt nur fünf Weiterbildungsstage.

### **Die Arbeit der Hauptamtlichen**

Die russischsprachige Telefonseelsorge wird seit vielen Jahren durch eine hauptamtliche Koordinatorin 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 neuer Ehrenamtlicher.

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.

### **Chat-Online-Doweria**

Der Doweria-Chat ist ein Angebot für russischsprachige Migrant\*innen. 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 kann man sich selbstständig miteinander austauschen. Ein Privatchat bietet darüber hinaus kompetente Hilfe und Beratung von geschulten Berater\*innen. 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.

## Dank

Unser herzlicher Dank geht an alle, die die Arbeit im Jahr 2020 durch persönliches Engagement, finanziell und ideell unterstützt haben:

- alle Ehrenamtlichen, die am Telefon ihre Zeit und Kraft zur Verfügung gestellt und die Telefon Doweria darüber hinaus oft auch noch finanziell unterstützt haben
- an das Diakonische Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e.V.

Weitere Informationen dazu und zu unserer Arbeit erhalten Sie über die Geschäftsstelle von Telefon Doweria oder auf unserer Homepage: [www.russische-telefonseelsorge.de](http://www.russische-telefonseelsorge.de)

## Wenn Sie die Arbeit des Telefons Doweria Berlin unterstützen möchten, so laden wir Sie herzlich ein:

- 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](mailto:doweria@berliner-telefonseelsorge.de)**

**[www.russische-telefonseelsorge.de](http://www.russische-telefonseelsorge.de)**

**[www.russische-telefonseelsorge.de](http://www.russische-telefonseelsorge.de)**

+49-30-44 03 08-454



**Telefon Doweria Berlin**

russischsprachige TelefonSeelsorge

ТелефОН доВерия

**Diakonie** 

Berlin-Brandenburg-  
schlesische Oberlausitz

## Corona-Seelsorge-Telefon

Das Corona-Virus stellt uns derzeit vor enorme Herausforderungen. Wir sind miteinander nicht gut geübt mit derartigen Situationen umzugehen; inzwischen gelingt es uns besser als noch am Anfang. Es sind eben gerade ungewöhnliche Zeiten, in denen wir leben. Die erfordern viel Kreativität und ungewöhnliche Antworten auf die gestellten Aufgaben. Menschen, die persönlich von der Krankheit betroffen sind, Angehörige von Betroffenen oder Risikogruppen haben verständliche Ängste bezogen auf diesen Virus. Sie suchen zielgerichtet Anlaufstellen zu diesem Thema.

Weil wir als Kirche aber eine Kirche der Seelsorge sind und sein wollen, bieten wir gerade in dieser Situation neben dem Gebet auch die seelsorgliche Begleitung weiter an. Daher haben sich die evangelische Krankenhausseelsorge, die Kirchliche Telefonseelsorge und die Notfallseelsorge in Berlin zusammengetan, um ein Corona-Seelsorgetelefon ins Leben zu rufen. Am Telefon arbeiten Seelsorger\*innen aus den drei Arbeitsbereichen, die ihren Dienst pandemiebedingt gerade nicht vor Ort leisten können, im „Homeoffice“. So können wir ihre Fachkompetenz weiter nutzen, sie können sinnstiftend tätig sein und bleiben in Supervision und Weiterbildung.

Es ist davon auszugehen, dass es weiterhin zu Todesfällen durch das Virus kommen wird und eine persönliche Seelsorge aufgrund der Vermeidung von persönlichem Kontakt unter Umständen schwierig bleibt. Auch durch indirekte Betroffenheit werden Menschen – insbesondere in Quarantäne – Seelsorge benötigen. Im Thema fokussiert, ist das Corona Seelsorgetelefon eine Ergänzung und Entlastung für unsere anderen Seelsorgebereiche.

Für die beauftragten Seelsorger\*innen gilt grundsätzlich das Seelsorgegeheimnisgesetz und das Beichtgeheimnis. Alle Informationen sind geschützt. Das Corona Seelsorgetelefon stellt einen Kompromiss zur persönlichen Seelsorge dar.

Justus Münster,  
Beauftragter für Notfallseelsorge in Berlin

**Corona-Seelsorge-Telefon:**  
**Telefon: 030 – 403 665 885**  
**täglich 8 – 24 Uhr**  
**[www. c-st.berlin](http://www.c-st.berlin)**



## 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.ktsbb.de**

### Spendenkonto:

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

Ausbildungsseminar  
mit Kati Bond,  
Referentin



Der Förderverein der Kirchlichen TelefonSeelsorge Berlin-Brandenburg e.V. wurde vor 25 Jahren von nur wenigen engagierten Vorstandsmitgliedern und Mitgliedern gegründet. Im Laufe der Jahre ist die Mitgliederanzahl kontinuierlich auf jetzt über 400 gestiegen. Die Mitgliedsbeiträge sind die stabile Grundlage für die jährlichen Unterstützungsbeträge, die dadurch an die TelefonSeelsorgen Berlin, Potsdam, Cottbus und Frankfurt (Oder) ausgezahlt werden können.

Auch die über das Jahr verteilten Spendenaktionen (Fasten- und Frühjahrsspende und auch die Spenden zu Weihnachten) tragen zu den Einnahmen bei, die dann bedarfsgerecht weitergeleitet werden. In 2020 waren dies über 36.000 Euro für die Mitfinanzierung der Aus- und Weiterbildungen an allen Seelsorgestellen.

Unser alljährliches klassisches Benefizkonzert im November/Dezember im Konzerthaus am Gendarmenmarkt musste im letzten Jahr pandemiebedingt leider ausfallen. Es ist ein Musikevent für die Mitglieder, die ehrenamtlichen Kolleginnen und Kollegen der Telefonseelsorgen und ein Dank an die Unterstützer des Fördervereins, und es ist immer ausverkauft.

Wir hoffen sehr, dass wir das Konzert in 2021 wieder durchführen können, der diesjährige Termin ist für den 30. November 2021 geplant.

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

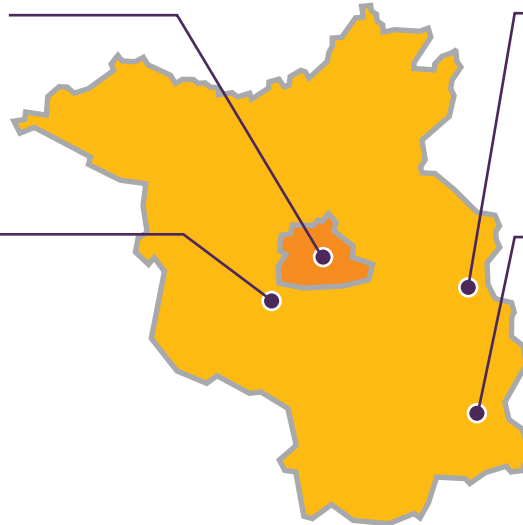
Postfach 60 15 31

14415 Potsdam

**0331 - 97 93 19 15**

b.mueller@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](http://www.ktsbb.de)**