

The background of the slide features three rotary telephones resting on a light-colored, textured surface. One telephone is black, one is white, and one is green. They are arranged in a slightly overlapping manner, with the black one at the top, the white one in the middle, and the green one at the bottom. The telephones are slightly out of focus, creating a soft, artistic effect.

# Telefonseelsorge Berlin e.V.

Jahresbericht 2019 | 2020

## Inhaltsverzeichnis

I	Einleitung	3
II	Grußwort der Geschäftsführung	4
III	Unser neuer Vorstandsvorsitz	5
IV	Das Team	9
V	Im Überblick: 2019 und 2020	11
VI	BeSu Berlin	16
VII	Anruferstatistik	18
VIII	Finanzen	22
IX	Ausblick	25

# Einleitung

Sehr geehrte Mitglieder,  
sehr geehrte Damen und Herren,

besonders nach einem für die Telefonseelsorge Berlin e.V. so ereignisreichen Jahr 2019 – neuer Vorsitz im Vorstand, neues psychosoziales Team, neue Geschäftsführung – hatten wir uns auf ein produktives und gemeinschaftliches 2020 gefreut.

Doch dann kam alles ganz anders... Corona!

Die Pandemie versieht manche Gewissheit in unserer Gesellschaft, unser soziales Miteinander mit einem Fragezeichen und lässt zugleich manche Fragen in einem neuen Licht erscheinen.

Die Freiheit des Einzelnen findet dort ihre Grenze, wo die Freiheit des Anderen tangiert ist. Dies umfasst auch die Gesundheit. Es gibt in unserem Wertesystem kein Recht des Stärkeren.

Verantwortung in Zeiten von Corona heißt also nicht nur die Rechte des Anderen zu respektieren, sondern auch soziale Verantwortung zu leben. Dieses Selbstverständnis ist nach wie vor die Grundlage unserer Arbeit, und diesem sehen sich die ehrenamtlich Tätigen wie die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und der Vorstand mehr denn je verpflichtet.

Freundlich unterstützt werden wir von vielen Spender\*innen, Organisationen, Firmen, dem Senat von Berlin und der Kirche.

Wir danken allen von ganzem Herzen und hoffen, dass dies auch 2021 so bleibt – um für Menschen in Not da sein zu können.

Mit freundlichen Grüßen



Elvira Drobinski-Weiß  
(Vorstandsvorsitzende)



David Urry  
(Stellv. Vorsitzender)

## II Grußwort der Geschäftsführung

Geschäftsführerin der Telefonseelsorge Berlin in Teilzeit: diese verlockend klingende Anzeige entdeckte ich im Herbst 2019. Nach jahrzehntelanger erfüllter Arbeit als Führungskraft im internationalen Bildungswesen plante ich einen Karrierewechsel. Bereits seit einiger Zeit wünschte ich mir, für eine gemeinnützige Organisation zu arbeiten und meine Arbeitszeit deutlich zu reduzieren, um nebenher freiberuflich als Coach zu arbeiten und mehr Zeit für andere Dinge zu haben.

So trat ich am 1.1.2020 die Stelle als kaufmännische Geschäftsführerin mit Verantwortung für Öffentlichkeitsarbeit und Fundraising an und bin seitdem gemeinsam mit der fachlichen Leiterin Bettina Schwab für die Telefonseelsorge Berlin verantwortlich. Auch wenn meine Aufgabe weniger mit der fachlichen Tätigkeit der Telefonseelsorge zu tun hat, bin ich begeistert von der Arbeit des psychosozialen Teams und des Team BeSu.

Das Engagement der Ehrenamtlichen, die mit viel Zeit und Energie Menschen in Not helfen und dieses niedrigschwelli-

ge Angebot überhaupt erst ermöglichen, beeindruckte mich vom ersten Tag. Ich genieße die vielen schönen Gespräche, die ich mit unseren Ehrenamtlichen führen darf. Bislang habe ich meinen Entschluss, für die Telefonseelsorge zu arbeiten, noch nicht bereut. Ich freue mich darauf, gemeinsam mit dem tollen Team unsere Ideen umzusetzen.

In diesem Jahresbericht, der sich ausnahmsweise über zwei Jahre erstreckt, möchten wir schildern, was im Berichtszeitraum geschehen ist und was wir nun für die Zukunft planen.



Kerstin Großmann  
(Geschäftsführerin)

Im Oktober 2019 wurde ein neuer Vorstandsvorsitz gewählt. Wir bedanken uns bei den ehemaligen Vorsitzenden Peter Karge und Jutta Rudsuck für ihre jahrelange Arbeit. Die neue Vorstandsvorsitzende Elvira Drobinski-Weiß und der stellvertretende Vorsitzende David Urry stellen sich vor und berichten über die Anfänge, Herausforderungen und Visionen ihrer Arbeit im Vorstandsvorsitz von Telefonseelsorge Berlin e.V.

## 1. Wie bist Du zur Telefonseelsorge Berlin gekommen?

Elvira Drobinski-Weiß: Ich bin von einem Mitglied des Telefonseelsorge Berlin e.V. angesprochen und gefragt worden, ob ich mir ein Engagement vorstellen kann. Es gäbe Bedarf für einen neuen Vorstand. Als sozial engagierter Mensch lag mir das Thema schon immer am Herzen. Nach meiner Zeit im Bundestag hatte ich auch wieder mehr Raum dafür.

David Urry: Zur Telefonseelsorge gebracht hat mich mein Psychologiestudium und eine Initiative der Universität in Wellington, die Ehrenamt förderte. Das war bereits vor mehr als zehn

Jahren. Meine ersten Erfahrungen machte ich dann 2009 beim Jugendseelsorge Telefon ‚Youthline‘ in Neuseeland. Dort war ich zwei Jahre am Telefon aktiv. Der Grund für mich, bei der Telefonseelsorge Berlin schließlich in den geschäftsführenden Vorstand zu wechseln war, dass man auch Verantwortung übernehmen muss, wenn man Dinge verändern möchte.

## 2. Seit wann bist Du bei der Telefonseelsorge Berlin aktiv?

Elvira Drobinski-Weiß: Seit Oktober 2019 bin ich Vorsitzende des Vorstands. Davor war mir die Telefonseelsorge natürlich ein Begriff und ich habe die Arbeit geschätzt. Meine Haupttätigkeit war es aber viele Jahre, Abgeordnete des Bundestages zu sein.

David Urry: Ich war bereits vor meiner Arbeit im Vorstand bei der Telefonseelsorge Berlin aktiv, erst als Ehrenamtlicher und dann als Vertreter der Ehrenamtlichen. In der aktuellen Funktion als stellvertretender Vorstandsvorsitzender bin auch ich seit Oktober 2019.

### 3. Welche Herausforderungen sind Dir begegnet?

Elvira Drobinki-Weiß: Zunächst gab es große Herausforderungen im Inneren, da es hier zu unkorrektem Verhalten Einzelner gekommen war. Daher mussten wir uns als komplett neuer Vorstand zunächst mit organisatorischen und strukturellen Fragen befassen. Auch das Verhältnis zum Vorstand der Stiftung war uns wichtig. Und natürlich erwarten Haupt- wie Ehrenamtliche – zu Recht – unsere Unterstützung.

David Urry: Dazu kam, dass der Vorstand kurzfristig neu zusammengestellt werden musste und zur gleichen Zeit von insgesamt acht hauptamtlichen Stellen fünf neu besetzt wurden.

### 4. Wie siehst Du den Verein und dessen Arbeit idealerweise in der Zukunft?

Elvira Drobinski-Weiß: In der Telefonseelsorge Berlin kommen sehr viele großartige, unterschiedliche Kompetenzen zusammen. Alle, die sich engagieren, sei es haupt- oder ehrenamtlich, haben etwas einzubringen. Dies in fruchtbarer Weise zusammenzubinden gelingt uns schon gut, aber es gibt immer etwas zu verbessern.

David Urry: Absolut! Das Wissen, die Fähigkeiten, aber vor allem die Leidenschaft, die alle hier mitbringen, ist einfach Wahnsinn! Da ist noch ganz viel Potenzial von uns unausgeschöpft.

Elvira Drobinski-Weiß: Mein Ziel ist es, dass wir alle Fähigkeiten in idealer Weise nutzen und damit am Ende den Menschen, die uns brauchen, so gut es geht, helfen. Gerade in Zeiten der Pandemie müssen wir umso mehr „anderen unser Ohr leihen“.

David Urry: Und wir haben jetzt noch gar nicht von der Arbeit an sich gesprochen... weitere Kanäle erschließen, verstärkt proaktiv in die Gesellschaft gehen... da gibt es noch so Vieles. Und dann unser Projekt BeSu – Beratung für suizidbetroffene Angehörige. Deren Arbeit bzw. Angebot speziell für Menschen im Umfeld von Suizid ist in Deutschland einmalig!

### 5. Welche Ressourcen siehst Du als noch zu ungenutzt?

Elvira Drobinski-Weiß: In den letzten Monaten haben, glaube ich, alle verstanden, wie wichtig die Breite der Medien ist, die wir haben. Auch wir können uns hier noch besser aufstellen und zum Beispiel über Chats unsere Hilfe anbieten. Dabei

ist mir der Austausch mit anderen Kolleginnen und Kollegen deutschlandweit sehr wichtig.

David Urry: Wir bei der Telefonseelsorge Berlin sind da – ich sage mal – eher noch sehr traditionell aufgestellt. Aber das ist auch der Großteil unserer Anrufer. Dennoch sind Chat und E-mail als Medien in Diskussion. Wir stehen ja, wie Elvira sagt, nicht alleine da, sondern müssen all unsere Arbeit und eben auch strategische Entscheidungen bzgl. solcher Veränderungen im Kontext der Zusammenarbeit innerhalb des Dachverbands Telefonseelsorge Deutschland sehen. Da haben es unabhängige Organisationen leichter, Alleingänge zu machen. Innerhalb des Verbandes – das muss man fairerweise sagen – sind andere technologisch gesehen schon weiter als wir...

#### 6. Was ist Dir besonders wichtig? Wofür möchtest Du Dich in Deiner Vorstands-Zeit besonders stark machen?

Elvira Drobinski-Weiß: Mir sind drei Dinge besonders wichtig. Das ist eine enge Zusammenarbeit des Vorstands mit den Haupt- und Ehrenamtlichen, denn ein gutes Klima in der Organisation ist die Grundlage für eine erfolgreiche Organisation wie die unsere. Ich möchte die Ehrenamtlichen stärker betei-

gen. Und eine intensive Öffentlichkeitsarbeit scheint mir auch von großer Bedeutung.

David Urry: Mir ist wichtig, dass wir eine solide Basis schaffen: finanziell, personell und auch auf Prozessebene. Das klingt langweilig, und das war auch nicht meine Vision als ich erstmals kandidiert habe. Aber ich glaube, dass es die harte Arbeit und Leidenschaft der Haupt- und Ehrenamtlichen verdient hat, langfristig positioniert zu werden. Das dauert jetzt vielleicht noch ein halbes oder auch ein ganzes Jahr. Aber dann sind wir für die Zukunft sicher aufgestellt und stoßen ganz energetisch nach vorne. Die Telefonseelsorge Berlin ist einzigartig in Deutschland und hat eine faszinierende Geschichte. Ich will, dass sie auch eine vielfältige und ereignisreiche Zukunft hat.

## Vita der neuen Vorstandsvorsitzenden



### Elvira Drobinski-Weiß

- 1951 auf Norderney geboren
- aufgewachsen in Oldenburg
- Abitur und Studium der Erziehungswissenschaften in Oldenburg
- 1. und 2. Staatsexamen Lehramt an Grund- und Hauptschulen in Niedersachsen
- Tätigkeit zuletzt als Rektorin der Grund- und Hauptschule Kollnau in Waldkirch
- Mitglied des Deutschen Bundestages von 2004-2017 für den Wahlkreis Offenburg
- seit 1978 Mitglied in der SPD
- u.a. Mitglied bei der Arbeiterwohlfahrt, dem DRK, dem Verein „Gegen Vergessen – für Demokratie“ und im Verein der Berliner Künstlerinnen 1867 e.V.



### David Urry

- 1984 in München geboren
- 2004 Abitur
- 2004-2011 duales Studium Internationale BWL, Psychologie und Public Management (Verwaltungswissenschaften)
- 2010-2011 Arbeit bei der Jugendtelefonseelsorge „Youthline“ in Neuseeland
- seit 2012 Wirtschaftsförderung, erst für die britische, dann die australische Regierung, jeweils in Berlin
- seit 2018 Ehrenamtlicher bei Telefonseelsorge Berlin e.V.
- seit 2019 Ehrenamtsvertretung
- seit 2019 im geschäftsführenden Vorstand



**Kerstin Großmann**

Geschäftsführung  
Öffentlichkeitsarbeit und  
Fundraising  
seit Januar 2020 bei der TS



**Barbara Borgwardt**

Verwaltung  
seit Januar 2018 bei der TS



**Bettina Schwab**

Fachliche Leitung  
Leitung Psychosoziales Team  
Dipl.-Psych.  
seit Mai 2019 bei der TS



**Christine Maslok**

Öffentlichkeitsarbeit und  
Fundraising  
seit Juni 2020 bei der TS



### Sabrina Thiel

Psychosoziales Team  
Dr. rer. nat. Dipl.-Psych.  
seit Januar 2019 bei der TS



### Corinna Benzel

Psychosoziales Team  
Dipl.-Psych.  
seit Januar 2020 bei der TS



### Frauke Dobek

Leitung BeSu Berlin – Beratung  
für suizidbetroffene Angehörige  
Dipl.-Theol.  
seit Oktober 2018 bei der TS



### Martina Kulms

BeSu Berlin – Beratung  
für suizidbetroffene Angehörige  
Dipl.-Soz.Wiss.  
seit 1999 bei der TS



Nachdem in den letzten zwei Jahren eine Vielzahl personeller Veränderungen stattfanden, ist unser Team seit Mitte 2020 wieder komplett. Zusätzlich zu dem oben vorgestellten Team hochqualifizierter beruflich Mitarbeitender, wird die Telefonseelsorge Berlin getragen von der Arbeit und dem Engagement der ehrenamtlich Mitarbeitenden und des Vorstands.

### 2019 – ein Jahr der Umbrüche

2019 war ein Jahr der Umbrüche mit hoher Personalfluktu-ation. Im Herbst 2019 wurde mit Elvira Drobinski-Weiß und David Urry ein neuer Vorstandsvorsitz gewählt. Mit ihnen lei-ten weiterhin Ralf Nordhaus (Finanzen), Konrad Bär (Schrift-führer) sowie Petra Linke (Ehrenamtsvertreterin) und Dirk Komorr-Hoang (Ehrenamtsvertreter) die Geschicke unseres Vereins. An dieser Stelle danken wir auch den im Jahr 2019 ausgeschiedenen Vorstandsmitgliedern Peter Karge (Vor-standsvorsitzender) und Jutta Rudszuck (stellvertretende Vorsitzende) herzlich für ihre langjährige, großartige Arbeit.

Auch im beruflichen Team gab es im gesamten Jahr 2019 Wechsel, wodurch einige Stellen für längere Zeit unbesetzt blieben. Gleichzeitig wurde Ende 2019 die Stelle der Geschäfts-führung neu organisiert, indem die kaufmännische Geschäfts-führung von der fachlichen Leitung getrennt wurde. Aus der bisherigen Vollzeitstelle entstanden so zwei Teilzeitstellen. Anfang 2020 wurde die Stelle der Geschäftsführung sowie die

durch die Neuorganisation freigewordene Stelle im Psychoso-zialen Team wiederbesetzt. Mit der Besetzung der Stelle für Öffentlichkeitsarbeit und Fundraising sind wir seit Juni 2020 wieder ein komplettes Team.

An dieser Stelle ein großes Dankeschön an all unsere ehren-amtlichen Mitarbeiter\*innen, die uns neue berufliche Mitar-beiterinnen herzlich aufgenommen haben und mit denen ge-meinsam wir trotz all dieser Turbulenzen dafür Sorge tragen konnten, dass das Kerngeschäft gut weitergeführt und die kon-tinuierliche Arbeit am Telefon sichergestellt werden konnte.

### Veranstaltungen für unsere Spender\*innen

Auch im Jahr 2019 bedankten wir uns mit inzwischen zur Tra-dition gewordenen Veranstaltungen bei unseren Unterstüt-zer\*innen. So ging es im Rahmen unserer Busreisen für Spen-der\*innen im Juni mit 35 Personen zu einem Tagesausflug nach Dessau und Wörlitz. An der Fahrt nach Quedlinburg im Oktober nahmen sogar 80 Personen teil. Beide Reisen wurden von unserem langjährigen Ehrenamtlichen Uli Schulte-Döing-

haus mit viel Engagement organisiert und hervorragend vorbereitet, wofür wir uns an dieser Stelle herzlich bedanken. Während der Hin- und Rückfahrten informierten Ehrenamtliche über die Arbeit am Telefon. Auch an diese ein herzliches Dankeschön! Ausführliche Reiseberichte über beide Reisen sind auf unserer Webseite unter „Aktuelles“ zu finden ([www.telefonseelsorge-berlin.de/aktuelles](http://www.telefonseelsorge-berlin.de/aktuelles)).

Im September 2019 fand wieder das beliebte Dankeschön-Konzert statt. Hierzu lud die Telefonseelsorge Berlin ihre Unterstützerinnen und Unterstützer in die Heilig-Kreuz-Kirche in Berlin-Kreuzberg, wo das Junge Ensemble Berlin Konzertorchester mit seiner frischen Blasmusik das Publikum begeisterte. Herzlichen Dank an das Orchester für diesen schönen Nachmittag!

### Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Bereits im Jahr 2018 wurde die Überarbeitung unserer Homepage beschlossen und die Entwicklung eines neuen Designs in Auftrag gegeben, so dass diese im Jahr 2019 online gehen konnte. Seit dem Moment des Relaunchs der Homepage ist die Anzahl an Interessent\*innen, die sich direkt über die Homepage für die ehrenamtliche Tätigkeit bei uns bewerben,

insbesondere in der Altersgruppe zwischen 20 bis 40 Jahren deutlich gestiegen; das Ansprechen einer neuen Zielgruppe durch das angestrebte „verjüngte“ Corporate Design scheint gelungen zu sein.

Auch in den Medien fand die Arbeit der Telefonseelsorge Berlin Erwähnung. So war der damalige Vorstandsvorsitzende Peter Karge bei „Trotha trifft“ zu Gast und im Deutschlandfunk wurde das Feature „Was Zuhören leisten kann“ ausgestrahlt. Beide Beiträge sind über unsere Webseite zugänglich: [www.telefonseelsorge-berlin.de/aktuelles](http://www.telefonseelsorge-berlin.de/aktuelles)  
[www.telefonseelsorge-berlin.de/presseberichte](http://www.telefonseelsorge-berlin.de/presseberichte).

Darüber hinaus nahm die Telefonseelsorge Berlin auch an verschiedenen Veranstaltungen teil, um mit der interessierten Öffentlichkeit in Kontakt zu treten und um uns bekannt zu machen. Neben der Teilnahme an der Freiwilligenbörse, dem Welttag der Suizidprävention und dem Spendenmarathon waren wir daher auch am Gemeinschaftsstand des Netzwerks Suizidprävention unter dem Motto „Gemeinsam statt einsam“ zur Eröffnung der Woche der Seelischen Gesundheit vertreten.

## 2020 – Aufbruchstimmung

Das Jahr 2020 starteten wir mit einem Neujahrsbrunch für unsere Ehrenamtlichen. Auf dieser sehr schönen Veranstaltung konnten wir unsere neuen Ehrenamtlichen offiziell begrüßen und unsere langjährigen Telefonseelsorger\*innen ehren, welche teilweise bis zu 30 Jahre und länger für die Telefonseelsorge Berlin tätig sind! Ebenso konnten wir im Rahmen des Neujahrsbrunchs zehn unserer Ehrenamtlichen die Ehrenamtskarte der Länder Berlin und Brandenburg überreichen, mit der ehrenamtliches Engagement von 200 und mehr Stunden im Jahr gewürdigt wird. Die Stimmung war sehr gut, und wir kamen mit vielen Menschen ins Gespräch.

Jetzt, da wir wieder ein vollständiges Team sind, möchten wir aber nicht nur die guten Dinge bewahren. Wir planen, mehr Ehrenamtliche auszubilden, um nicht nur die natürliche Fluktuation auszugleichen, sondern um darüber hinaus mehr Schichten am Telefon anbieten zu können. Wir haben uns daher bereits im Jahr 2019 über die steigende Anzahl an Interessent\*innen an unserer Ausbildung gefreut, die sich im Jahr 2020 nochmals deutlich erhöht hat. Um unseren motivierten Telefonseelsorger\*innen diese Verstärkung zur Seite stellen zu

können, denken wir darüber nach, wie wir die Ausbildung ohne Qualitätsverluste anders organisieren können. Das Angebot einer verkürzten Ausbildung für Menschen mit entsprechender beruflicher oder nebenberuflicher Vorbildung sowie die Entwicklung und Einführung von „Blended Learning Kursen“ (also Kursen, bei denen klassisches Lernen in Präsenz mit computer-gestützten Formaten kombiniert wird) sind dafür Optionen. Ebenso erwägen wir als Erweiterung unseres Angebots die Einführung von Beratung per Mail oder Chat. Außerhalb der Aus- und Fortbildung denken wir darüber nach, wie wir die interessierte Öffentlichkeit über Aspekte der psychosozialen Gesundheit informieren und unsere Erfahrungen teilen können. Auch über die Weiterentwicklung unserer Öffentlichkeitsarbeit machten wir uns zu Beginn des Jahres Gedanken.

## Kleines Virus – große Wirkung

Was hatten wir uns nicht alles vorgenommen, aber dann kam Corona und machte uns zunächst einen Strich durch die Rechnung. Wir mussten liebgewonnene Unternehmungen wie die Busreisen, das Dankeschön-Konzert oder auch das Sommerfest für unsere Ehrenamtlichen absagen. Was aber noch viel erschreckender war, war die Bedrohung unserer gesamten Arbeit, denn wir konnten unsere Ausbildung, Fortbildungen,

Supervisionen, Beratungen für Suizidbetroffene sowie Gruppen ab Mitte März auf Grund der Verordnungen zum Infektionsschutz nicht mehr in Präsenz durchführen. Wie so viele andere Organisationen mussten wir also digitalisieren, und dies ohne die entsprechende Ausrüstung und ohne das dafür notwendige Know-How. Auf Grund des großen Engagements des Psychosozialen Teams und des Teams BeSu ist es jedoch gut gelungen. Die Aus- und Fortbildungen, Supervisionen, Beratungen und Gruppentreffen liefen erst einmal ohne nennenswerte Unterbrechungen online weiter. Dazu kam eine große Welle der Solidarität, in deren Rahmen nicht nur zahlreiche Externe ihre Unterstützung anboten, sondern wir auch viele Ehemalige wieder begrüßen konnten, die uns in der Corona-Krise unterstützen wollten und die blieben. Gerne möchten wir an dieser Stelle auch die Motivation und den unglaublichen Einsatz unserer ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen herausstellen, durch welchen im Verlauf der „Ersten Welle“ der Corona-Pandemie die Öffnung einer weiteren Leitung für unsere Anrufer\*innen möglich war. Vielen, vielen Dank dafür!

### Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Auf Grund längerer Vakanzen fand in den ersten Monaten des Jahres relativ wenig strukturierte Öffentlichkeitsarbeit statt,

gleichzeitig war Corona-bedingt das Interesse an unserer Arbeit groß. Das Team reagierte professionell auf die vielen Anfragen, so dass einige sehr schöne und informative Beiträge erschienen. Besonders hervorzuheben sind – neben Beiträgen des Tagesspiegel, der taz und der RBB-Abendschau – ein eindrucksvoller Artikel auf Zeit online sowie ein Beitrag über die Ehrenamts-Tätigkeit bei der Telefonseelsorge Berlin auf [berlinbessermachen.de](http://berlinbessermachen.de). Eine Sammlung von Medienberichten über die Telefonseelsorge Berlin finden Sie unter: [www.telefonseelsorge-berlin.de/presseberichte](http://www.telefonseelsorge-berlin.de/presseberichte).

Nachdem nun auch die Öffentlichkeitsarbeit mit Christine Maslok wiederbesetzt ist, konnten wir ab Juni durchstarten. Die Telefonseelsorge Berlin war sehr aktiv bei der Organisation des Suizid-Präventionstages und nahm mit mehreren medialen Beiträgen – Vorstellungsvideos der Telefonseelsorge Berlin und BeSu Berlin, einem Interview über suizidbetroffene Angehörige und einem Podcast über Resilienz – an der diesjährigen Woche der Seelischen Gesundheit teil. Wir haben zudem unsere brachliegenden Facebook- und Youtube-Kanäle wiedererweckt und mit aktuellen Inhalten belebt. Jetzt im Herbst beginnen wir nun auch wieder mit Fundraising-Aktivitäten. Diese werden wir zunächst niedrigschwellig (und Corona-kompatibel) online an-

gehen. Unter anderem werden wir dabei die Methode des Charity Shoppings für uns nutzbar machen. Wir sind augenblicklich dabei, die Telefonseelsorge auf diversen Plattformen zu registrieren, so dass automatisch ein bestimmter Prozentsatz des Umsatzes durch die Plattformbetreiber an uns gespendet werden kann, ohne dass der Käufer dazu mehr aufwenden muss. Näheres werden wir bald auf unserer Webseite veröffentlichen und wir würden uns sehr freuen, wenn wir durch Onlinekäufe Spenden generieren könnten.

### Netzwerke

Der Verein Telefonseelsorge e.V. ist Teil von vielen Netzwerken. Wir sind Mitglied im Dachverband der Telefonseelsorge Deutschland sowie Mitglied der Internationalen Vereinigung der Telefonseelsorgestellten (IFOTES). Hier arbeiten wir mit Kolleg\*innen an den gemeinsamen Standards unserer Arbeit und teilen unsere Erfahrungen. Einige der Stellen in Deutschland bieten bereits neben der Beratung am Telefon Mail- oder Chatberatung an, so dass wir von den dort gemachten Erfahrungen profitieren können, wenn wir diese Beratungsformen ebenfalls einführen möchten. Selbstverständlich teilen auch wir unsere in diesem Jahr mit Online-Formaten gesammelten Erfahrungen, wovon wiederum andere Telefonseelsorgestel-

len, die diesen Schritt bislang nicht gegangen sind, profitieren. Innerhalb Berlins sind wir Teil von vielen Netzwerken wie dem Netzwerk Suizidprävention Berlin und dem Aktionsbündnis Seelische Gesundheit, unsere Beratungsstelle BeSu arbeitet unter anderem mit der Charité zusammen. Es ist unser Ziel, die Arbeit in und mit den Netzwerken zu verstärken, denn so können alle von den entstehenden Synergien profitieren.

Kerstin Großmann, Bettina Schwab und  
Christine Maslok

## VI BeSu Berlin

### Ein Projekt auf dem Weg zur Beratungsstelle: BeSu Berlin – Beratung für suizidbetroffene Angehörige

Das Jahr 2019 haben wir genutzt, um unser Konzept und unseren Außenauftritt anzupassen. Unserem Flyer und unserer Homepage haben wir ein neues Design gegeben. Mit diesem neuen Auftritt sind wir gleich im Januar 2020 mit viel beachteter U-Bahn-Werbung ins neue Jahr gestartet. Im Sommer haben wir die U-Bahn-Werbung wiederholt und wurden im Herbst mit einem Sponsoring durch die Firma Wall unterstützt. So hingen pro bono 1000 große Plakate in ganz Berlin an Haltestellen, auf Straßen-Mittelinseln, an Gehwegen. Wir konnten mit diesen Aktionen zahlreiche neue Klient\*innen gewinnen und haben von den Betroffenen auf berührende Art sehr viel Dank dafür erfahren, dass wir auf BeSu und das Thema Suizid aufmerksam machen und es damit ein wenig enttabuisieren.

Große Dankbarkeit erleben wir immer wieder in unseren Beratungen und in den Gruppensitzungen. Es ist für Suizidhinterbliebene und Angehörige eines suizidgefährdeten Menschen

überlebenswichtig, Ansprechpartner zu finden, mit denen sie offen über ihre Erfahrungen sprechen können.



Kampagne mit großer Wirkung: Insgesamt 1000 City-Light-Wände werben im Oktober, November und Dezember 2020 in ganz Berlin für BeSu.



Besonders in den Gruppen wird es als sehr hilfreich erlebt, auf Menschen zu treffen, die die Erfahrung eines Suizids oder Suizidversuchs eines Angehörigen teilen. Wir freuen uns, dem Raum geben zu können.

Durch Corona war das Jahr 2020 auch für uns ein besonderes Jahr. Wir haben unsere Klient\*innen weiterhin telefonisch oder per Video betreut und glücklicherweise schnell einen größeren Raum gefunden, in dem unsere Gruppen weiterhin stattfinden können. Unser Gruppenangebot wächst, und uns erschließen sich immer wieder neue Zielgruppen. Wir bieten nun auch eine Gruppe für Zeugen eines Suizids an. Die wachsende Nachfrage freut uns sehr, sie zeigt uns jedoch auch unsere Grenzen auf. So wird es bereits jetzt eng in den Räumen der Telefonseelsorge.

Die Nachfrage nach Einzelberatungen steigt und hat sich mehr als verdoppelt. Zum Ende des Jahres haben wir eine erste Honorarkraft eingestellt und wünschen uns für das Jahr 2021 weitere neue Kolleg\*innen.

Trotz der Senatsfinanzierung bleiben unsere finanziellen Mittel begrenzt. Auch Helfer brauchen Hilfe, damit ein wichtiges

Projekt zu einer fest etablierten Beratungsstelle werden kann. Danke für Ihre Unterstützung!

Frauke Dobek  
(Leitung BeSu Berlin  
Beratungsstelle für suizidbetroffene Angehörige)

**BeSu Berlin**  
Beratung für suizidbetroffene Angehörige

## VII Anruferstatistik

Zu den Seelsorge- und Beratungsgesprächen unserer ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen – Ein Auszug aus der Statistik (Zeitraum der Betrachtung: 01.01.2019 bis 01.11.2020)

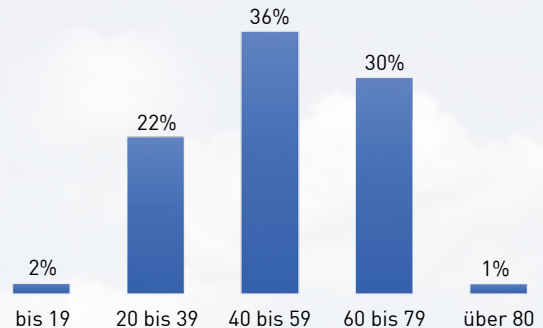
### 1. Wer ruft bei der Telefonseelsorge Berlin an?

Uns erreichen in erster Linie Berliner\*innen. Aufgrund der engen Zusammenarbeit mit anderen Telefonseelsorgestellen auf regionaler Basis führen unsere ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen auch Seelsorge- und Beratungsgespräche mit Menschen aus Brandenburg und weiteren Bundesländern des sogenannten „Einzugsgebiets Ost“.

Die Rufnummern der Anrufer\*innen sind für die einzelnen Telefonseelsorgestellen und ihre ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen dabei nicht einsehbar, um die Anonymität der Anrufer\*innen zu sichern. Dass die Anzahl der mit der Telefonseelsorge Berlin ohne Namensnennung geführten Seelsorge- und Beratungsgespräche in den Jahren 2019 und 2020 stabil bei 95 Prozent lag, zeigt, wie wichtig es für unsere Anrufer\*innen ist, anonym bleiben zu können.

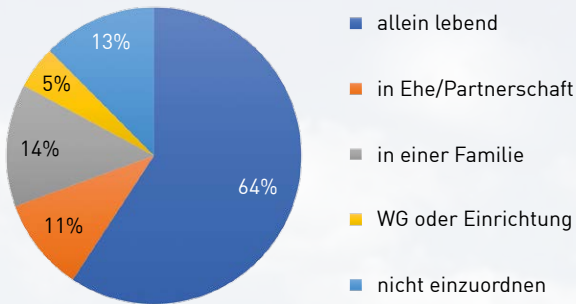
Grundsätzlich rufen Menschen jeden Alters bei der Telefonseelsorge an. Den Hauptanteil bei der Telefonseelsorge Berlin hatten in den letzten beiden Jahren Anrufer\*innen im Alter zwischen 40 und 59 Jahren mit rund 36 Prozent, gefolgt von Anrufer\*innen im Alter zwischen 60 und 79 Jahren mit rund 30 Prozent. Rund zwei von drei aller Anrufer\*innen waren weiblich.

### Altersverteilung

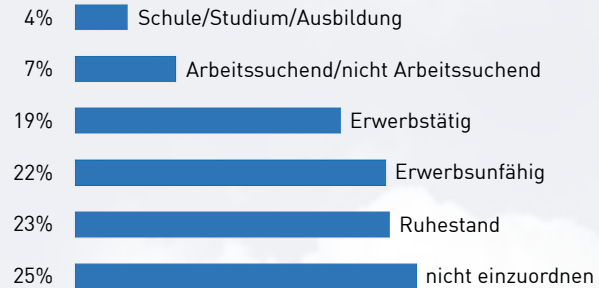


Nicht alle Anrufer\*innen machen Aussagen darüber, in welcher Form sie leben bzw. wohnen. Auch lässt sich dies für unsere ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen nicht zwangsläufig aus jedem Gesprächskontext ableiten. Unabhängig davon zeigt sich bei der Zusammenschau der letzten beiden Jahre, dass mit fast zwei Dritteln – wie schon in den Jahren zuvor – die überwiegende Mehrheit unserer Anrufer\*innen allein lebt. Zusammengerechnet lebt dahingegen fast nur ein Viertel unserer Anrufer\*innen in Ehe und Partnerschaft oder familiären Bezügen sowie in sonstigen sozialen Bezügen, wie einer Wohngemeinschaft oder einer Einrichtung.

## Lebensform



## Berufliche Situation



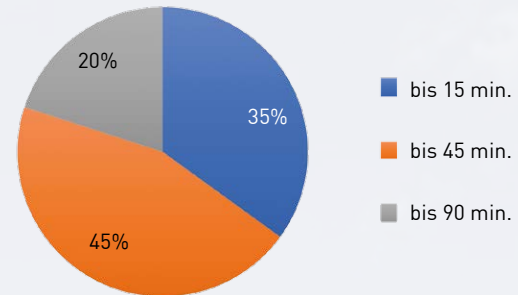
Analog zur Lebensform lässt sich auch die berufliche Situation unserer Anrufer\*innen nicht immer klar zuordnen, so auch bei knapp einem Viertel der Seelsorge- und Beratungsgespräche in den Jahren 2019 und 2020. Rund jede\*r fünfte Anrufer\*in war erwerbstätig, jede\*r vierte befand sich bereits im Ruhestand und annähernd jede\*r dritte Anrufer\*in gab sich als arbeitssuchend, nicht arbeitssuchend oder erwerbsunfähig zu erkennen.

Laut der seit 2008 vom Robert Koch-Institut durchgeführten „Studie zur Gesundheit Erwachsener in Deutschland“ erleidet in Deutschland innerhalb eines Jahres jeder dritte Erwachsene eine psychische Erkrankung. Dies spiegelt sich auch bei unseren Anrufer\*innen wieder. So litten in den Jahren 2019 und 2020 gut ein Drittel aller Anrufer\*innen an einer psychischen Erkrankung.

## 2. Wie lange dauern unsere Seelsorge- und Beratungsgespräche und wie häufig werden sie von den Anrufer\*innen in Anspruch genommen?

Im Durchschnitt dauerten die von unseren ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen in den Jahren 2019 und 2020 geführten Seelsorge- und Beratungsgespräche eine knappe halbe Stunde. Genauer aufgefächert handelte es sich bei etwa einem Drittel um Kurzgespräche mit einer Dauer von bis zu einer Viertelstunde. Neben diesen Kurzgesprächen nahmen Seelsorge- und Beratungsgespräche mit einer mittleren Gesprächsdauer den größten Raum ein. So dauerten annähernd die Hälfte aller Gespräche bis zu 45 Minuten. Rund ein Fünftel der Anrufe entwickelte sich dahingegen zu längeren Seelsorge- und Beratungsgesprächen von bis zu über 90 Minuten.

## Anrufdauer



Viele unserer Anrufer\*innen rufen nicht einmalig, sondern regelmäßig bei der Telefonseelsorge an. In den Jahren 2019 und 2020 suchten rund 60 Prozent der Anrufer\*innen regelmäßig die Unterstützung unserer ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen. Diese hohe Zahl lässt sich vor dem Hintergrund der aufgeführten demographischen Zusammensetzung unserer Anrufer\*innen sowie der zahlenmäßigen Gewichtung der Themen, die unsere Anrufer\*innen beschäftigen, einordnen.

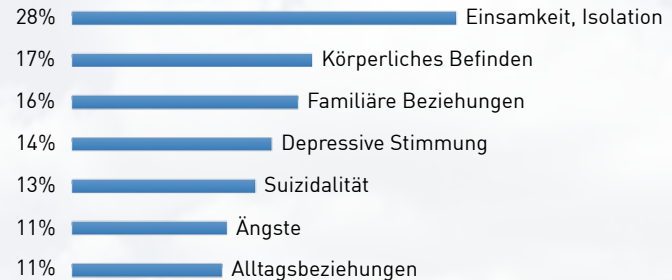
### 3. Welche Themen beschäftigen unsere Anrufer\*innen?

Die Themen unserer Anrufer\*innen sind so vielfältig wie das Leben selbst. Unsere ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen haben für alle Anrufer\*innen ein offenes Ohr. So ist die Not der Anrufer\*innen nicht weniger groß, deren Themen im Zahlenvergleich eventuell unterzugehen drohen. In den Jahren 2019 und 2020 nahm das Thema Einsamkeit und Isolation im Erleben unserer Anrufer\*innen zahlenmäßig den größten Raum ein. Es war bei rund jedem vierten Seelsorge- und Beratungsgespräch ein beherrschendes Thema. Körperliches Befinden, familiäre Beziehungen sowie depressive Stimmung wurden bei rund jedem sechsten Gespräch thematisiert. In fast jedem achten Seelsorge- und Beratungsgespräch war Suizidalität Thema. Um Ängste und Alltagsbeziehungen drehte sich wiederum rund jedes neunte Gespräch.

Die aufgeführten Themen unserer Anrufer\*innen sind in der Regel eng miteinander verknüpft, so dass bei Nennung eines Themas die damit verbundenen Themen fast zwingend ebenfalls angesprochen werden. Diese Verknüpfung gilt ebenso für das Thema Corona, welches uns erst seit diesem Jahr begleitet und welches wie ein Brennglas die Themen, die im Erleben

unserer Anrufer\*innen auch bisher prozentual am meisten Gewicht hatten, zusätzlich zu verschärfen scheint. Ob und inwieweit im weiteren zeitlichen Verlauf des pandemischen Geschehens zahlenmäßig bislang weniger gewichtige Themen unter dem „Brennglas Corona“ weiter in den Vordergrund der Seelsorge- und Beratungsgespräche rücken werden, bleibt abzuwarten und auch im bundesweiten Vergleich zu betrachten.

#### Themenauswahl



Bettina Schwab  
(Fachliche Leitung Telefonseelsorge Berlin e.V.)

### Einnahmen

Insgesamt konnten wir im Jahr 2019 Einnahmen von ca. 409.0000 Euro erzielen, was unsere Ausgaben zu decken vermochte. Nach den vielen Jahren, in denen die Telefonseelsorge auch von ihren Rücklagen leben musste, ein sehr erfreuliches Ergebnis – zeigt es doch, dass die Förderer unsere Arbeit am Telefon weiterhin für wichtig erachten und mit Spenden und Zuwendungen unterstützen. So machten die Mitgliedsbeiträge, Spenden und Zuwendungen von Firmen und Stiftungen mehr als 166.000 Euro aus. Die Evangelische Kirche Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz förderte uns wieder mit 5.000 Euro, verschiedene Ev. Kirchengemeinden sammelten Kollekten von mehr als 3.000 Euro in ihren Gottesdiensten. Schließlich förderten uns Berliner Gerichte mit Bußgeldern von insgesamt 8.300 Euro. Dafür sagen wir ganz herzlichen Dank.

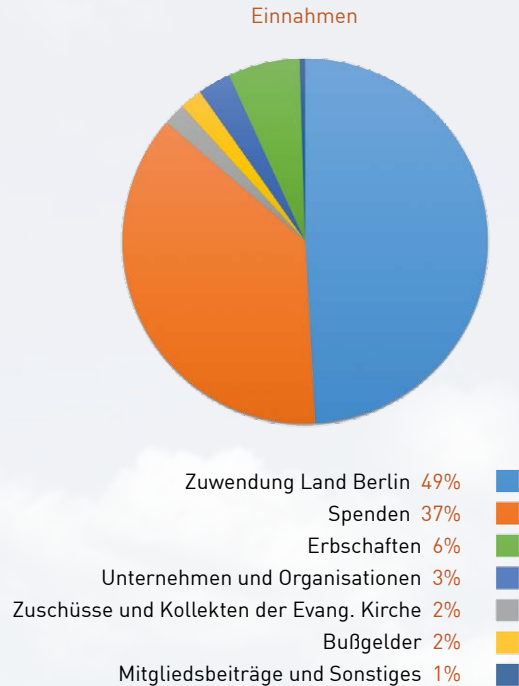
Die andere Hälfte unserer Einnahmen sind Zuwendungen des Landes Berlin für die Aus- und Fortbildung der ehrenamtlichen Telefonseelsorger\*innen und für die Beratungsstelle für Suizidbetroffene BeSu. Auch dafür sind wir dankbar, denn nur

so können wir unsere Mitarbeitenden am Telefon so gründlich qualifizieren und in der Beratungsstelle BeSu Menschen in besonders herausfordernden Lebenssituationen beistehen. Schmerzhaft war es allerdings, dass uns die eingeplante Zuwendung der „Stiftung Telefonseelsorge“ in Höhe von 15.000 Euro nicht erreichte. Grund dafür ist, so erfuhren wir, dass die Stiftung in erhebliche Finanzprobleme geraten ist und keine Überschüsse erwirtschaften konnte.

Schließlich freuten wir uns auch über Erbschaften im Umfang von mehr als 26.000 Euro: Dadurch wurde es möglich, endlich auch wieder bescheidene Rücklagen aufzubauen. Denn nur sie bieten eine gewisse Sicherheit in schwierigen Zeiten, da Schwankungen bei den Spendeneinnahmen sehr schnell zu Engpässen führen können. Darüber hinaus können wir ohne Rücklagen keine neuen Projekte erproben und entwickeln.

Wir bedanken uns an dieser Stelle bei den vielen Unterstützer\*innen für ihr großes Herz. Wir hoffen sehr, dass Sie uns weiter gewogen bleiben und es uns somit auch in Zukunft er-

möglichen, Menschen in Not zu unterstützen. Wenn Sie Fragen zum Thema Testament, Spenden, Fundraising und Corporate Social Responsibility (CSR) haben, sprechen Sie uns bitte an.



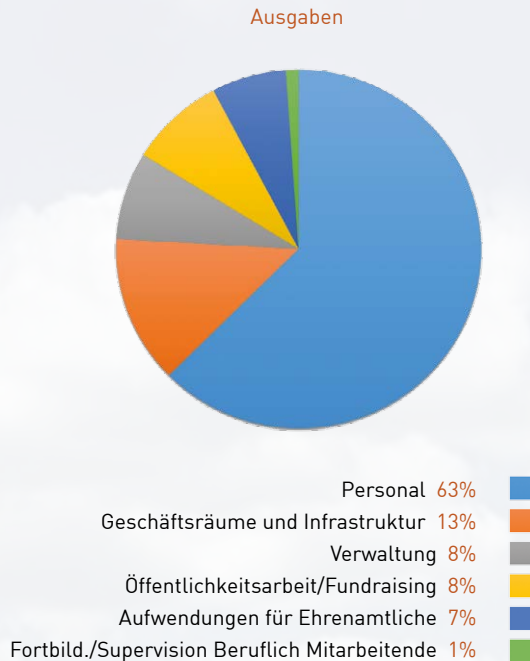
## Ausgaben

Wie in den vergangenen Jahren machten auch im Jahr 2019 die Fixkosten einen Großteil unserer Ausgaben aus, wobei die Personalkosten mit mehr als der Hälfte zu Buche schlugen, gefolgt von Kosten für die Geschäftsräume (einschließlich Infrastruktur) sowie für die Verwaltung.

Zwar wird die Arbeit am Telefon ausschließlich von Ehrenamtlichen durchgeführt, jedoch ist auch ein kleines Team von beruflich Mitarbeitenden notwendig, um die Arbeit der Telefonseelsorge zu organisieren. Unsere angestellten Psychologinnen und Beraterinnen sorgen für die Auswahl und die fundierte Ausbildung zukünftiger Seelsorger\*innen, organisieren Fortbildungen und Supervisionen, betreuen die ehrenamtlich Mitarbeitenden, beraten Suizidbetroffene in Einzelgesprächen und leiten die Gruppen für diese Zielgruppe. Hinzu kommt die Arbeit in den diversen Netzwerken, die Beantragung und Abrechnung von Zuwendungen, die finanzielle Administration, Pflege der Datenbanken, Betreuung von Spender\*innen und Mitgliedern, die Öffentlichkeitsarbeit, das Fundraising sowie die gesamte Verwaltung.

Neben der Ausbildung ist der Aufwand für die ehrenamtlich Mitarbeitenden nicht unerheblich: Immerhin mehr als 26.000

Euro geben wir dafür aus, dass sie sich fortbilden können, ihr Fahrgeld erstattet bekommen und Verpflegung vorfinden.



### Finanzausblick 2020

Für das noch nicht abgeschlossene Jahr 2020 erwarten wir eine ähnliche finanzielle Situation. Allerdings werden wir auch auf Grund von COVID-19 und den damit verbundenen Einschränkungen geringere Ausgaben für Öffentlichkeitsarbeit und Fundraising haben, denn leider mussten viele Aktivitäten abgesagt werden. Andererseits mussten wir weiter in unsere technische Ausstattung investieren, um gerade in diesen Zeiten die Digitalisierung voran zu treiben.

Ralf Nordhauf  
(Finanzvorstand)



Die Corona Krise hat uns vor große Herausforderungen gestellt, hat aber auch neue Impulse gegeben. Wir durften erfahren, wie wichtig unsere Arbeit auch in Krisenzeiten ist und ebenso, wie viel gesellschaftliche Solidarität es gibt. Wir erlebten, wie groß das Interesse an unserer Arbeit ist und freuen uns darüber, dass so viele Menschen uns ehrenamtlich unterstützen. Wir mussten aber auch lernen, wie wichtig auch in unserem Sektor die Digitalisierung ist, die wir nun mit Hilfe von Sondermitteln des Senats von Berlin vorantreiben. Wir lernen, wie viele Möglichkeiten die Digitalisierung bietet, um unsere Arbeit weiterzuentwickeln, mehr Menschen zu involvieren und über unsere Arbeit zu informieren. Die kleinen Videos auf unserer Webseite und der Podcast sind nur erste Schritte in diese Richtung und wir freuen uns darauf, dieses Angebot weiterzuentwickeln.

Letztlich ist auch die (teilweise) Umstellung der Aus- und Fortbildung unserer Telefonseelsorger\*innen auf computergestützte Formate ein weiterer Schritt, mit dem wir mehr Menschen ansprechen und flexibler werden wollen. Dennoch bleibt

der persönliche Kontakt mit Ratsuchenden, Unterstützer\*innen und Kolleg\*innen für uns überaus wichtig.

Im nächsten Jahr können wir hoffentlich auch wieder mehr Menschen persönlich treffen, sei es bei Tagesausflügen, bei Konzerten oder anderen Veranstaltungen. Wir hoffen, dass Sie uns auch weiterhin treu bleiben und freuen uns auf wertvolle Begegnungen mit Ihnen.

Kerstin Großmann und Bettina Schwab

# Für Ihre Notizen

Sollten Sie noch weitere Fragen haben, würden wir uns über Ihre Kontaktaufnahme freuen. Sie finden unsere Kontaktdaten auf der letzten Seite.



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## Impressum

Herausgegeben von Telefonseelsorge Berlin e.V., November 2020

Beiträge: Frauke Dobek, Elvira Drobinski-Weiß, Kerstin Großmann,  
Christine Maslok, Ralf Nordhauß, Bettina Schwab, David Urry

Gestaltung: Christine Maslok

Fotos und Cover: Marko Bußmann, Adobe Stock

Druck: DeineStadtKlebt.de

Telefonseelsorge Berlin e.V.  
Konfliktberatung – Suizidverhütung  
Nansenstraße 27  
12047 Berlin

Fon 030 / 613 50 23  
mail@telefonseelsorge-berlin.de  
www.telefonseelsorge-berlin.de

Spendenkonto  
Telefonseelsorge Berlin e.V.  
Bank für Sozialwirtschaft  
DE 29 1002 0500 0001 6432 03  
BFSWDE33BER

Beratung und Seelsorge  
0800 111 0 111



Telefonseelsorge Berlin e.V.