

## **Telefonseelsorge Paderborn - Zahlen und Fakten 2010**

Sehr geehrte Damen und Herren,

In diesem Jahr haben wir uns entschieden, in Zukunft nur noch in zweijährigem Rhythmus einen ausführlichen Jahresbericht zu veröffentlichen. Dennoch wollen wir Sie auch in dem dazwischen liegenden Jahr wenigstens kurz über Statistiken und Zahlen, über Anrufende und Mitarbeitende informieren und auf diese Weise die Tätigkeit der Telefonseelsorge im Bewusstsein halten. Diese Informationen finden Sie im Anschluss.

Auch im Jahr 2010 stand die Telefonseelsorge Paderborn als Ansprechpartner für Menschen in Krisen zur Verfügung – 24 Stunden lang, an 365 Tagen. Die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter führten 17.873 Gespräche mit Anrufenden. Per Mail berieten sie 40 Ratsuchende, woraus sich 127 weitere Mailkontakte ergaben.

Hinter diesen Zahlen verbirgt sich das hohe und qualifizierte Engagement von 71 ehrenamtlich Mitarbeitenden. Sie stellen Energie, Zeit und ihre beraterische Kompetenz zur Verfügung für ein gesellschaftliches Engagement, das aufgrund der garantierten Anonymität weitgehend im Verborgenen stattfindet. Ihnen gebührt wie in jedem Jahr in erster Linie unser Dank und unsere Anerkennung. Ohne sie wäre Telefonseelsorge auf eine so qualifizierte Weise nicht möglich.

Dank gilt auch den Mentorinnen und Mentoren, die mit ihren jeweiligen Kompetenzen einen Reflexionsraum eröffnen, in dem die Ehrenamtlichen ihre Beratungstätigkeit reflektieren und weiter qualifizieren können. Sie tragen damit wesentlich zur Aufrechterhaltung der hohen Motivation der Mitarbeitenden bei, die durch die häufig belastenden Gespräche und auch durch die hohe Anzahl von Scherz- und Testanrufen einer ständigen Bewährungsprobe unterliegt.

Beides, der Dienst am Telefon und in der Mailberatung sowie die supervisorische Begleitung, machen die Qualität und die Kompetenz der Telefonseelsorge aus.

Auch im Jahr 2010 hat die Telefonseelsorge mit anderen – kirchlichen, kommunalen und freien - Beratungseinrichtungen und Institutionen auf eine produktive Weise zusammengearbeitet. Sie stehen den Anrufenden und Ratsuchenden als weiterführende Anlaufstellen zur Verfügung, auf die wir bei Bedarf gerne verweisen.

Als ökumenische Einrichtung der Kirchen haben wir auch im vergangenen Jahr wieder erfahren, dass das konkrete ökumenische Miteinander in der Zusammenarbeit zwischen Einrichtung, Träger und Kuratorium vertrauensvoll gelingen kann.

Für alle konstruktive und wertschätzende Zusammenarbeit bedanken wir uns an dieser Stelle ganz herzlich.

Monika Krieg (Leiterin)

Monika Dinger (stellv. Leiterin)

## 1. Entwicklung der Mitarbeiterzahlen

Im Jahr 2010 waren in der Telefonseelsorge Paderborn 71 ehrenamtliche MitarbeiterInnen tätig, davon 63 als aktive MitarbeiterInnen, 8 MitarbeiterInnen pausierten. Aufgrund von beruflichen und persönlichen Veränderungen verließen zwei MitarbeiterInnen die TS. Dafür nahmen im Dezember 2010 neun neu ausgebildete Mitarbeiterinnen den Dienst auf.

Ende des Jahres ergab sich folgender Mitarbeiterstand:

Art der Mitarbeit	Frauen	Männer
Hauptamtliche MA	2	-
Sekretariat	1	-
Honorarkräfte für die Gruppenleitung	4	2
Ehrenamtliche MA	63	8
Ehrenamtliche MA in Ausbildung (seit September 2010)	8	3

Tabelle 1: Mitarbeiterstand (aktive MitarbeiterInnen) zum 31.12.2010

Altersbereich	Anzahl
unter 30 Jahre	2
30 bis 44 Jahre	10
45 bis 60 Jahre	39
über 60 Jahre	20

Tabelle 2: Altersstruktur der MitarbeiterInnen

Wie jedes Jahr wurde auch 2010 eine neue Ausbildungsgruppe mit 14 Teilnehmerinnen eingerichtet, um die Fluktuation der Mitarbeiter aufzufangen und entstehende Lücken auffüllen zu können.

## 2. Entwicklung der Anruferzahlen 2010

- 23.543 mal klingelte das Telefon (24.208 im Jahr 2009, 27.478 im Jahr 2008)
- 16.503 mal kam dabei ein Gespräch zustande (2009: 17.873)

Gegenüber dem Vorjahr ist die Anzahl der Anrufe um knapp 2,8 % zurückgegangen. Trotz des Rückgangs ist die Anruferdichte nach wie vor so hoch, dass Anrufende oft länger warten müssen, bis sie „durchkommen“. Davon sind besonders Anrufende aus den Mobilfunknetzen betroffen. Den Erhebungen der Telekom zufolge entfallen auf jeden Anruf, der die TS erreicht, ca. 10 weitere Anrufversuche.

Ein großes Problem besteht nach wie vor in der hohen Anzahl von Scherzanrufen, vor allem von Kindern und Jugendlichen. Diese betrug 2010 mehr als 40% aller Anrufe. Sie tragen wesentlich zur Nichterreichbarkeit für die Anrufenden in Krisensituationen bei.

Die Mitarbeitenden führen täglich durchschnittlich 45 Gespräche (2009: 49).

Vor allem die hohe Zahl der missbräuchlichen Anrufe, aber auch die nach wie vor hohe Gesamtzahl der Anrufe bedeutet für die Mitarbeitenden eine große Belastung.

In dieser Hinsicht erhält die Unterstützung und Weiterqualifizierung der Ehrenamtlichen durch gezielte Fortbildungsmaßnahmen eine große Bedeutung. Im vergangenen Jahr stand die Jahrestagung unter dem Thema „Wahnwelten“ und widmete sich besonders dem Umgang mit psychisch kranken Anrufern. Eine Mitarbeiterin der „Mitternachtsmission Dortmund“ informierte über ihre Arbeit mit Prostituierten, ehemaligen Prostituierten und den Opfern von Menschenhandel; die Einblicke in dieses Milieu gaben den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auch wertvolle Hinweise für den Umgang mit sogenannten Sexanrufern.

Daneben nahmen die Mitarbeitenden an den regelmäßig stattfindenden Supervisionsgruppen teil.

### 3. Aufschlüsselung nach Anlässen

Themen der Gespräche	Anzahl 2010	% 2010	Anzahl 2009	+/- in %
Sinn/Orientierung	787	10,2	695	0,7
Einsamkeit/ Vereinsamung	1519	19,7	1561	-1,6
Krankheit (physisch)	825	10,7	943	-2,2
Krankheit (psychisch)	1657	21,44	1528	0,6
Sucht	420	5,5	435	-0,5
Suizid	296	3,8	259	0,3
Sterben, Tod, Trauer	322	4,2	455	-2
Gewalt	244	3,2	307	-1
Sexualität	654	8,5	744	-1,7
Schwangerschaft	82	1,1	109	0,4
Partner/in	1390	18	1552	-3,2
Familie/Verwandschaft	1918	24,8	1440	5,2
Freunde/Nachbarn/Kollegen	830	10,7	865	-1
Arbeit/Schule/Ausbildung	606	7,8	613	-0,5
Alltag/ Wohnen/Freizeit	1268	16,4	878	4,5
Geld/wirtschaftliche Fragen	303	3,9	299	-0,1
Gesellschaft/Politik/Kirche	179	2,3	190	-0,3
Sonstiges/unbekannt	544	7,4	498	0,3
<b>Gesamt</b>	<b>13.844</b>		<b>13.371</b>	

*Tabelle 3: Abzüglich Aufleger und Scherzanrufe; Mehrfachnennungen innerhalb eines Gesprächsprotokolls sind möglich*

Bezüglich der Themenbereiche ergeben sich gegenüber den Vorjahren kaum Verschiebungen. Nach wie vor liegt der Schwerpunkt der Anrufe im Bereich der Partnerschafts- und Familienprobleme (ca. 43%). Weiter steigend ist die Anzahl der Gespräche aus dem Bereich der psychischen Erkrankungen (ca. 21,5%). Dies

korrespondiert mit der allgemeinen Zunahme psychischer Erkrankungen in der Gesellschaft, wie sie sich in aktuellen Studien, beispielsweise der Krankenkassen, zeigt. Möglicherweise ist auf diese Entwicklung auch der Anstieg zum Thema „Alltag“ zurückzuführen, da viele psychisch kranke Anrufer Hilfe zur Strukturierung ihres Alltags anfragen. Hier leistet die Telefonseelsorge einen wichtigen ergänzenden Beitrag zur Gesundheitsversorgung der Bevölkerung des Einzugsgebietes.

Nach wie vor spielt auch das Thema „Einsamkeit“ für viele Anrufende eine große Rolle, auch wenn es nicht direkt angesprochen wird. Telefonseelsorge wird zunehmend zum Ansprechpartner für jene, die in ihrem direkten Umfeld keinen Menschen mehr haben, die ihnen zuhören und an ihren Problemen Anteil nehmen kann oder will. Auf diesem Hintergrund ist verständlich, dass sich Anrufende zunehmend mehrfach oder regelmäßig an die Telefonseelsorge wenden. Dabei geht es häufig um die Begleitung in Alltagsproblemen, häufig aber auch um ungelöste Lebensthemen, die die Anrufenden beunruhigen und in ihrer Lebensqualität einschränken.

#### **4. Mailberatung**

Seit September 2004 beteiligt sich die Telefonseelsorge Paderborn mit einer kleinen Gruppe von Mitarbeitern an der bundesweiten Mailberatung, welche die Telefonseelsorge unter [www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de) im Internet anbietet. Alle Mails, die bei dieser Adresse ankommen, werden zentral gesammelt und nach einem bestimmten Schlüssel auf alle mitarbeitenden Stellen verteilt.

2010 erhielt die TS Paderborn 40 Erstmails, aus denen sich 127 weitere Kontakte ergaben. Thematisch ging es, ähnlich wie am Telefon, in über der Hälfte dieser Kontakte um Beziehungsfragen rund um Ehe, Partnerschaft und Familie, allerdings weist die deutlich höhere Verbindung dieser Themen mit den Bereichen Suizid, Gewalt, Kriminalität und Missbrauch darauf hin, dass in der Mailberatung zwischenmenschliche Konflikte oft in einer erhöhten Eskalationsstufe angesprochen werden.

Nimmt man dazu noch die Kontakte, in denen sich die Ratsuchenden mit psychischen Erkrankungen wie Depression, Schizophrenie oder Essstörungen auseinandersetzen, die in 2010 mit 35% einen neuen Höchststand erreicht haben, so lässt sich der subjektive Eindruck der Mitarbeitenden, dass in der Mailberatung häufig schwierigere Probleme als am Telefon angesprochen werden, auch statistisch verifizieren.