

Jahresbericht 2012 der Telefonseelsorge Paderborn

1. Seelsorge und Beratung am Telefon

Entwicklung der Anruferzahlen 2012

- 16.380 mal klingelte das Telefon (22.242 im Jahr 2011, 23.543 im Jahr 2010)
- 10.897 mal kam dabei ein Gespräch zustande (14.659 im Jahr 2011, 16.503 im Jahr 2010)

Gegenüber dem Vorjahr ist die Anzahl der Anrufe um 26 % zurückgegangen: Erfreulicherweise ist dieser Rückgang vor allem auf die unangemessenen Anrufe sowie die verringerte Zahl der Aufleger zurückzuführen. Gab es in 2011 noch 6.164 missbräuchliche Anrufe wie Scherz, Provokation oder auch Schockanrufe, lag diese Zahl im Jahr 2012 bei nur noch 2.992. Insgesamt erwiesen sich 48,3% der Anrufe als Seelsorge- und Beratungsgespräche, 18,3% als unangemessene Gespräche und 31,5% als Aufleger, deren Gründe – technische oder persönliche – unklar bleiben. Knapp 2% Gespräche wurden als Schweigeanrufe erfasst.

Im Jahr 2012 wurden im Durchschnitt wie in 2011 täglich 44 Gespräche geführt. Deren Dauer hat sich allerdings um 2 Minuten auf durchschnittlich 11 Minuten verlängert.

Mehr Frauen als Männer

Das Geschlechterverhältnis der Anrufenden blieb im Vergleich zu den Vorjahren in etwa gleich: ca. 38% der Anrufenden sind Männer, ca. 56% Frauen; in den restlichen Kontakten bleibt das Geschlecht unbekannt. 30% der Anrufenden befindet sich altersmäßig zwischen 40 und 60 Jahren; 19% der Anrufenden sind unter 20 Jahren alt.

Thematische Schwerpunkte

Die Ratsuchenden wenden sich mit einem breiten Themenspektrum an die Telefonseelsorge. Rund 40 % der Anrufenden thematisieren das soziale Netz, in dem sie leben – in Partnerschaft, Ehe, Familie, Verwandtschaft und Freundeskreis - oder das, in dem sie leben wollen (Partnersuche). Auch Einsamkeit wird häufig angesprochen. Hier findet sich im Jahr 2012 eine Steigerung um 12% auf 20%.

Auffällig angestiegen ist im vergangenen Jahr auch die Zahl der Gespräche mit psychisch kranken Menschen. Psychische Erkrankungen und Störungen wie Depressionen, Ängste, selbstverletzendes Verhalten spielen inzwischen in 45% der Gespräche (gegenüber 21% im Jahr 2011) eine Rolle. Darunter fallen mit 6 bzw. 3,5% auch die Themen Sucht und Suizid. Nur in seltenen Fällen werden hingegen die Themen Arbeit/Tätigkeit (7,5%), finanzielle Sicherheit (6,4%) und Sinn und Werte (4,2%) angesprochen.

Eine wichtige Ergänzung der gesundheitlichen Versorgung

Die Telefonseelsorge Paderborn stellt für ihr Einzugsgebiet einen wichtigen ergänzenden Dienst zur gesundheitlichen Versorgung der Bevölkerung dar. Etwa 50% der Gespräche werden mit Personen geführt, die mehrfach oder regelmäßig anrufen, sei es, weil sie sich in einer aktuellen Krisensituation befinden, sei es, dass sie niemanden sonst haben, an den sie sich wenden können. Darunter sind zunehmend Menschen mit einer psychischen Erkrankung, die – trotz der Versorgung durch das öffentliche Gesundheitswesen – einer Begleitung und Strukturierung ihres alltäglichen Lebens durch die Telefonseelsorge bedürfen. Zudem sind diese Personen häufig nicht sehr mobil und gerade in ländlichen Gegenden von lokalen Hilfs- und Versorgungseinrichtungen weit entfernt. Der niedrigschwellige 24-Stunden-Dienst kommt deshalb gerade dieser Anrufergruppe sehr entgegen.

Die Telefonseelsorge entlastet und ergänzt insofern das öffentliche Gesundheitssystem gerade auch außerhalb der Öffnungszeiten der öffentlichen Beratungseinrichtungen. Die Kenntnis der regionalen psychosozialen Hilfsangebote ermöglicht es zudem, die Ratsuchenden bei Bedarf ortsnahe an passende Stellen weiter zu verweisen.

2. 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 im Internet anbietet. Alle Mails, die bei dieser Adresse ankommen, werden zentral gesammelt und nach einem bestimmten Schlüssel auf alle mitarbeitenden Stellen verteilt.

2012 erhielt die TS Paderborn 40 Erstmails, aus denen sich 81 weitere Kontakte ergaben. 62% dieser Kontakte wurden mit Frauen geführt, 22% mit Männern. Aufgrund der besonderen Bedingungen der schriftlichen Kommunikation blieb das Geschlecht der User in 15% der Fälle unbekannt. 45% der Nutzerinnen und Nutzer der Mailberatung sind unter 40 Jahren alt, also gegenüber dem Telefon deutlich jünger.

Thematisch ging es, ähnlich wie am Telefon, in knapp der Hälfte dieser Kontakte um Beziehungsfragen rund um Ehe, Partnerschaft und Familie, allerdings häufig in Kombination mit den Themen Suizid, Gewalt, Kriminalität und Missbrauch, also auf einer höheren Eskalationsstufe. Wie am Telefon spielt auch in der Mailberatung die Thematisierung psychischer Erkrankungen (22,5%) sowie Suizid (17,5%) mit insgesamt 42,5% eine große Rolle, häufig auch in gravierender Form. Der Umgang mit diesen Problemen lediglich in schriftlicher Form stellt an die Mitarbeitenden besondere Anforderungen und macht eine medien-spezifische gezielte Aus- und Weiterbildung erforderlich.

3. Entwicklung der Mitarbeiterzahlen

Im Jahr 2012 waren 86 ehrenamtlich Mitarbeitende in der Telefonseelsorge Paderborn tätig, davon 80 Personen im aktiven Dienst. Im Dezember 2012 nahmen

acht neu ausgebildete MitarbeiterInnen den Dienst auf. Zwei Mitarbeiter beendeten ihre Mitarbeit in der Telefonseelsorge.

Mitarbeiterstand (aktive MitarbeiterInnen) zum 31.12.2012

Art der Mitarbeit	Frauen	Männer
Hauptamtliche MA	2	-
Sekretariat	1	-
Honorarkräfte für die Gruppenleitung	4	2
Ehrenamtliche MA	74	12

Altersstruktur der MitarbeiterInnen

Altersbereich:	Anzahl:
unter 30 Jahre	1
30 bis 44 Jahre	10
45 bis 60 Jahre	51
über 60 Jahre	24

Die Bildung einer neuen Ausbildungsgruppe wurde aufgrund des hohen Mitarbeiterstandes um ein halbes Jahr auf das Frühjahr 2013 verschoben.

Um die Supervision und die Fortbildung der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu gewährleisten, fanden sieben Fortbildungsgruppen in regelmäßigen Abständen statt.

Aus- und Fortbildung – unerlässlich für qualifiziertes Ehrenamt

Der Rückgang der unangemessenen Anrufe im Berichtsjahr hat zu einer deutlichen Entlastung der Mitarbeiter geführt. Angesichts der nach wie vor hohen Gesamtzahl der Anrufe, der Bandbreite der angesprochenen Themen sowie des Umgangs mit missbräuchlichen Anrufen stellt der ehrenamtliche Dienst eine große Herausforderung für die Mitarbeiter dar. Die fundierte Ausbildung sowie gezielte Maßnahmen der Fortbildung bleiben daher notwendiger Bestandteil der Arbeit der Telefonseelsorge. Im Jahr 2012 konnten sich die Ehrenamtlichen fortbilden zu den Themen „Kinder- und Jugendliche“ sowie „Tod und Trauer“. Zusätzlich gab es eine Fortbildung für die Mitarbeitenden in der Mailberatung. Daneben fand weiterhin die regelmäßige Fortbildung zu Daueranrufenden statt.

Paderborn, 01.08.2013

Monika Krieg, Leiterin

Pfarrerin Monika Dinger, stellv. Leiterin