



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.
TelefonSeelsorge Paderborn

Jahresbericht 2016 der Telefonseelsorge Paderborn

Die ökumenische Telefonseelsorge Paderborn versorgt mit ihrem Angebot von Seelsorge und Beratung für Menschen in Not- und Krisensituationen die Kreise Paderborn und Höxter sowie den östlichen Teil des Kreises Soest (Altkreis Lippstadt). Die Trägerschaft liegt beim Gemeindeverband katholischer Kirchengemeinden Hochstift Paderborn sowie dem Evangelischen Kirchenkreis Paderborn. Der Dienst an den Ratsuchenden wird von ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geleistet.

Mitarbeiterschaft

Im Jahr 2016 waren rund 60 ehrenamtlich Mitarbeitende aktiv. Sie nahmen an regelmäßigen Fortbildungsgruppen teil. Zu den Themen „Psychische Erkrankungen“, „Suizid“ und „Nachtseelsorge“ sowie zur Onlineberatung fanden eigene Fortbildungen statt. 9 Personen befanden sich in der Ausbildung.

Entwicklung der Anruferzahlen in 2016:

In 2016 klingelte 14.488 mal das Telefon. Dabei kam **9.026** mal ein Gespräch zustande.

	Anrufe	Gespräche	Aufleger
2016	14.488	9.026	3.928
2015	16.078	9.379	4.495
2014	16.899	10.010	4.200

Der Rückgang der Anrufe insgesamt hat sich auch im Jahr 2016 fortgesetzt (gegenüber 2015 ein Minus von 9,9%). Die Anzahl der tatsächlich geführten Gespräche blieb mit einem sehr geringen Rückgang dagegen nahezu auf dem Stand des Vorjahres.

Weiter angestiegen ist der Anteil der Seelsorge- und Beratungsgespräche. Inzwischen beträgt dieser 62% (gegenüber 58% im Jahr 2015). Nur noch 11% (14%) der Anrufe entsprachen nicht dem Auftrag der TelefonSeelsorge.

Der Anteil der Aufleger blieb im Jahr 2016 mit 27% gegenüber 2015 (28%) in etwa konstant.

Im Juli 2016 wurde mit Telefonica auch das letzte große Handynetz regionalisiert. Vermutlich ist der Rückgang der absoluten Anruf-Zahlen auf diese technische Veränderung zurückzuführen. Dies hat jedoch positiv zur Folge, dass Anrufende aus dem Einzugsgebiet der TelefonSeelsorge Paderborn eine größere Chance haben, auf eine freie Leitung zu treffen. Zudem können nunmehr auch alle Handynutzer bei Bedarf auf Einrichtungen im heimischen Raum weiterverwiesen werden.

Pro Tag führten die Mitarbeitenden der Telefonseelsorge knapp 25 (32) Gespräche, deren Dauer durchschnittlich 25 (23) Minuten betrug.

Die Ratsuchenden und ihre Anliegen

Die Ratsuchenden am Telefon waren zu 40% (42%) männlich, 58% (56%) weiblich. Bei der Altersstruktur war eine Zunahme älterer Anrufer zu verzeichnen: 51% von ihnen wurden als über 50-jährig erfasst (45%). Der Anteil der Ratsuchenden unter 40 Jahren ging dagegen zurück. Vielleicht ist dies ein erstes Indiz dafür, dass das Medium Telefon für die jüngere Generation in seiner Bedeutung zurücktritt.

Gegenüber dem Vorjahr (53%) stieg der Anteil der Alleinlebenden noch einmal an (auf 58%). Er erklärt möglicherweise auch die Tatsache, dass 55% der Kontakte wiederholt erfolgen. Lediglich knapp 10% der Anrufe wurden als Erstanrufe eingeschätzt.

Themen der Gespräche (Mehrfachnennungen waren möglich)

Partnerschafts- und Beziehungsprobleme innerhalb der Familie	49,8%
Seelisches Befinden (Depressive Stimmung, Ängste, Aggression)	46 %
Körperliches Befinden	18,3%
Einsamkeit	16,9%
Sterben/Tod/Trauer	5,8 %
Suizidalität/ Suizid	12,0%

Das Thema Suizid blieb mit 12% im Jahr 2016 auf der Höhe des Vorjahres (1.033 Gespräche); das bedeutet fast 3 Gespräche täglich.

Auffällig ist, dass gesellschaftlich diskutierte Themen wie z.B. Betreuung/ Pflege (2%), Armut / Schulden (2,2 %), Arbeitslosigkeit (1%) oder Migration/Integration (1 %) nach wie vor eine sehr geringe Rolle spielen.

Nach wie markant hoch blieb 2016 der Anteil von Gesprächen mit Menschen mit diagnostizierten psychischen Erkrankungen (35% gegenüber 36% in 2015). Hier spiegelt die Telefonseelsorge die gesamtgesellschaftliche Entwicklung psychischer Belastungen der Bevölkerung wider. Gerade diese Personengruppe, die sich häufig bereits in ambulanter Betreuung oder sogar in stationären Einrichtungen befindet, erwartet von der Telefonseelsorge eine über die vorhandenen Maßnahmen hinausgehende Begleitung und Strukturierung ihres Alltags. Hier stößt das öffentliche psychosoziale Beratungsangebot offenbar an Kapazitätsgrenzen. Die Telefonseelsorge Paderborn übernimmt somit – gerade auch durch den 24-Stunden-Dienst - eine wichtige Ergänzungs- und Entlastungsfunktion im psychosozialen Unterstützungsnetz einer ländlich strukturierten Region, in der generell die Wege zu Beratungszentren und anderen lokalen Unterstützungsangeboten durch große Entfernungen gekennzeichnet sind.

Insgesamt erfordert die hohe Gesamtzahl der Anrufe und die Bandbreite der angesprochenen Themen nach wie vor eine fundierte Begleitung und Weiterqualifizierung der Ehrenamtlichen.

Onlineberatung

Seit 2004 (Mail) und 2014 (Chat) beteiligt sich die TS Paderborn zusätzlich am Angebot der bundesweiten Online-Beratung und Seelsorge.

Mail

In 2016 waren in Paderborn fünf ehrenamtlich Mitarbeitenden in der Mailberatung engagiert.

Es wurden mit insgesamt 60 Ratsuchenden (96 in 2015) 384 Mails gewechselt, davon wurden 201 (507) Mails von den Ratsuchenden und 183 (458) Mails von den Beratenden geschrieben.

Anders als in den Vorjahren war die Geschlechterverteilung 2016 fast ausgewogen: von den 60 Mailern waren 27 männlich, 28 weiblich, der Rest konnte aufgrund eines uneindeutigen Nicknamens nicht zugeordnet werden.

Die Nutzer der Mailberatung lagen vom Alter her meistens zwischen 20 und 40 Jahren (48% gegenüber 43% im Jahr 2015). Lediglich 10% (11%) aller Mailer sind älter als 50 Jahre.

Ähnlich wie am Telefon ging es in ungefähr der Hälfte der Kontakte um Beziehungsfragen rund um Ehe, Partnerschaft und Familie, allerdings häufig in Kombination mit Themen wie Suizid, Gewalt oder Missbrauch, also auf einer höheren Eskalationsstufe. Psychische Erkrankungen (22%) und Suizidalität (7,5%) spielten auch in der Mailberatung eine große Rolle.

Da die Kommunikation im Netz spezifischen Bedingungen unterliegt und gerade die Mailberatung in vielen Fällen die Fähigkeit zur kontinuierlichen Steuerung, Begleitung und auch Beendigung eines längeren Beratungsprozesses impliziert, stellt die Onlineberatung erhöhte Anforderungen an die Beratungskompetenz der Mitarbeiterinnen.

Chat

Ebenfalls 5 Mitarbeitende haben sich 2016 an der Chat-Beratung beteiligt.

Es wurden 94 Chats (149 in 2015) angeboten, 76 Chats wurden durchgeführt (113). Davon entsprachen 92,1% dem Auftrag von TS.

Die Nutzer waren überwiegend weiblich (65%), 29% wurden als männlich eingeordnet. Als wiederholte User galten 22,4%, 13,2% wurden als Erstkontakte eingegeben.

Die Altersverteilung verweist auf ein junges Klientel (es wurden 48% der Ratsuchenden jünger als 40 Jahre eingeschätzt).

Lediglich 22,4% der Chatter wurden als alleinlebend erfasst, 31,6% lebten in Partnerschaft/Ehe und/ oder in Familie.

Wie in den beiden anderen Formaten suchten auch im Chat viele Nutzer (26,3%) mit psychischen Beeinträchtigungen Rat (im Vorjahr 27,4). Es erstaunt daher nicht, dass das Thema der seelischen Erkrankung mit 39% (gegenüber 35% im Jahr 2015) häufig angesprochen wurde; besonders hoch erschien mit 23,7% (18,4%) die Thematisierung suizidaler Absichten – damit in etwa einem Viertel der Chatkontakte.

In 53% der Chats wurde das soziale Netz einschließlich der Alltagsbeziehungen zu Freunden und Nachbarn zum Thema gemacht.

Der besonders geschützte Rahmen der Onlineberatung erleichtert es Ratsuchenden oft, auch tabuisierte und komplexe Themen und Probleme anzusprechen, für die es im direkten Umfeld keine Ansprechpartner gibt. Hinzu kommt die zeitliche Begrenzung des Chats. Beides stellt für die Mitarbeitenden in der Chatberatung eine hohe Herausforderung dar.

Abschließende Bemerkung:

Es ist davon auszugehen, dass die Onlineberatung in den kommenden Jahren an Bedeutung zunehmen wird. Der Vergleich der Altersstruktur am Telefon sowie in der Onlineberatung auch hier in der Paderborner Statistik stellt dafür einen ersten Indikator dar: das Telefon als Kommunikationsmittel wird vorwiegend von der älteren Generation genutzt; jüngere Menschen nehmen auch bei Beratungswünschen zunehmend die digitalen Medien in Anspruch.

Bundesweit zeigt sich diese Veränderung im Kommunikationsverhalten in einem erhöhten Bedarf an Onlineberatung. Diesen in einer angemessenen Fachlichkeit zu bedienen ist für die Telefon-Seelsorge eine große Herausforderung der Zukunft.