



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.
TelefonSeelsorge Paderborn

Jahresbericht 2017 der Telefonseelsorge Paderborn

Die ökumenische Telefonseelsorge Paderborn bietet das Angebot von Seelsorge und Beratung für Menschen in Not- und Krisensituationen. Sie versorgt damit 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 und umfasst das Angebot von Telefon, Mail – und Chatberatung.

Auch im Jahr 2017 wurde dieser Dienst von vielen Menschen in Anspruch genommen.

Telefon: Entwicklung der Anruferzahlen in 2017:

In 2017 klingelte 12.072 mal das Telefon. Dabei kam **9.095** mal ein Gespräch zustande.

	2015	2016	2017
Anrufe insgesamt	16.078	14.488	12.072
Seelsorge-/ Beratungsgespräche	9.379 (58%)	9.026 (62%)	8.319 (68%)
Scherzanrufe	2.204 (14%)	1.534 (11%)	776 (6%)
Aufleger	4.495 (28%)	3.928 (27%)	2.977 (25%)

Der Rückgang der Anrufe insgesamt hat sich auch im Jahr 2017 fortgesetzt. Erfreulicherweise ist ein Teil des Rückgangs auf die gegenüber den Vorjahren nochmals verringerte Anzahl missbräuchlicher Anrufe zurückzuführen. Im Oktober 2017 wurde zudem erneut das Telefonrouting verändert, so dass nun fast ausschließlich Anrufe aus dem Einzugsgebiet bzw. aus den Nachbarstellen Hamm, Meschede und Siegen eingehen. Die Regionalisierung hat zur Folge, dass Anrufende aus dem heimischen Raum nunmehr leichter auf eine freie Leitung treffen. Dies ist besonders wertvoll für Menschen, die sich in einer akuten Krise befinden. Zudem können alle Ratsuchenden bei Bedarf gezielt auf Einrichtungen im heimischen Raum weiterverwiesen werden.

Sicher spielt aber hinsichtlich der geringeren Frequentierung des Telefons auch die veränderte Mediennutzung der Bevölkerung eine Rolle, in der das Telefon gegenüber den Onlinemedien zurücktritt.

Pro Tag führten die Mitarbeitenden der Telefonseelsorge unverändert zum Vorjahr knapp 25 Gespräche, deren Dauer durchschnittlich 25 Minuten betrug.

Die Ratsuchenden und ihre Anliegen

Die Ratsuchenden am Telefon waren zu 38% (40%) männlich, 61% (58%) weiblich.

Bei der Altersstruktur war eine erneute Zunahme älterer Anrufer zu verzeichnen: 58% von ihnen wurden als über 50-jährig erfasst (51%). Der Anteil der Ratsuchenden unter 40 Jahren ging dagegen zurück.

Bei knapp einem Fünftel (18%) der Ratsuchenden wurde Einsamkeit und der Mangel an Kontakten thematisiert. Dies ist nicht verwunderlich, wenn man den hohen Anteil Alleinlebender berücksichtigt (59%). Viele von ihnen nutzen die Telefonseelsorge regelmäßig oder wiederholt (60%), entweder, weil sie sich in einer akuten Krise befinden und dafür in ihrer Umgebung keinen adäquaten Gesprächspartner finden, oder weil sie in einer dauerhaft schwierigen Situation Unterstützung und Beistand suchen. Für diese Gruppe ist die Telefonseelsorge ein wichtiger Anker für die Bewältigung und Gestaltung ihres Alltags.

Lediglich 7% der Anrufe wurden als Erstanrufe eingeschätzt.

Themen der Gespräche (Mehrfachnennungen waren möglich)

Partnerschafts- und Beziehungsprobleme in Familie und Freundeskreis	54%
Seelisches Befinden (Depressive Stimmung, Ängste, Aggression)	61%
Körperliches Befinden	20%
Einsamkeit	18%
Sterben/Tod/Trauer	5%
Suizidalität/ Suizid	12%

Telefonseelsorge hat sich seit ihrer Gründung der Suizidprophylaxe verschrieben. Diesem sicher schwierigsten Thema für Beratung und Seelsorge entsprachen rund 10% der telefonischen Kontakte. 2% der Ratsuchenden gaben einen früheren Suizidversuch an.

Insgesamt wurden 1.013 Gespräche zum Thema Suizid geführt; das sind fast 3 Gespräche täglich.

Auffällig ist, dass gesellschaftlich diskutierte Themen wie z.B. Betreuung/ Pflege (4%), Arbeitslosigkeit (1%) oder Migration/Integration (1%) nach wie vor eine sehr geringe Rolle spielten.

Weiter angestiegen ist der Anteil von Gesprächen mit Menschen mit diagnostizierten psychischen Erkrankungen (38% gegenüber 35%). Hier spiegelt die Statistik 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. Ärzte, Therapeuten und Beratungsstellen verweisen für die Zeit außerhalb ihrer Öffnungszeiten häufig auf das Angebot der Telefonseelsorge. Damit flankiert, ergänzt und entlastet die Telefonseelsorge das öffentliche psychosoziale Beratungsangebot, das offenbar an seine Kapazitätsgrenzen stößt. Als einziges Beratungsangebot, das rund um die Uhr erreichbar ist, leistet sie besonders in einer ländlich strukturierten Region, in der die Wege zu Beratungszentren und anderen lokalen Hilfsangeboten durch große Entfernungen gekennzeichnet sind, verlässlich psychosoziale Begleitung und Unterstützung.

Die große Bandbreite der angesprochenen Themen und speziell der Umgang mit psychisch kranken Ratsuchenden stellen für die ehrenamtlich Mitarbeitenden eine große Herausforderung dar und erfordern eine fundierte und kontinuierliche Begleitung und Weiterqualifizierung.

Onlineberatung

Die Onlineberatung hat sich in der Telefonseelsorge Deutschland gerade in den letzten Jahren als ein selbstverständliches Format entwickelt, das insbesondere für jüngere Menschen attraktiv ist. Der Bedarf an Mail- und Chatberatung steigt stetig, was sich in der Telefonseelsorge an der hohen Anzahl eingehender Erstmails und an der schnellen Belegung eingestellter Chats zeigt. Viele der Nutzer sind dankbar für den besonders geschützten Raum, der es ihnen ermöglicht, auch tabuisierte und komplexe Themen und Probleme anzusprechen.

Für die Mitarbeitenden sind Mail und Chat mit besonderen Herausforderungen verbunden, da die Anonymität der Ratsuchenden gegenüber dem Telefon nochmals erhöht ist. Beziehungs- und Beratungskompetenz erfordern besondere medienspezifische Kompetenzen, die in einer eigenen Schulung angeeignet werden.

Die Telefonseelsorge Paderborn beteiligt sich neben dem Telefondienst in geringem Umfang an dem bundesweiten Angebot. 8 Ehrenamtliche betätigen sich in der Mailberatung, 10 Personen sind im Chat aktiv. In den kommenden Jahren soll die Onlineberatung bereits von der Ausbildung an stärker berücksichtigt werden, so dass langfristig das Onlineberatungsangebot erhöht werden kann.

Mail

Mit insgesamt 82 Ratsuchenden (60 in 2016) wurden in 2017 insgesamt 595 (Vorjahr: 384) Mails gewechselt, das ist eine Steigerung um knapp 40 Prozent. Von diesen Mails wurden 320 (201) von den Ratsuchenden und 275 (183) Mails von den Beratenden geschrieben. Fast 75% (60) der Mailer waren weiblichen Geschlechts, knapp 20% (16) waren männlich und 5% konnten aufgrund eines uneindeutigen Nicknamens nicht zugeordnet werden.

Altersmäßig lag ein Schwerpunkt der Ratsuchenden in der Altersgruppe zwischen 20 und 40 Jahren (42,7% gegenüber 48% im Jahr 2016). Mit 28% stark vertreten waren auch die jungen Mailerinnen und Mailer aus der Altersgruppe der 10-20jährigen. Lediglich 12% (10%) aller Mailer waren älter als 50 Jahre.

Ähnlich wie am Telefon spielten Beziehungsfragen rund um Ehe, Partnerschaft und Familie eine große Rolle, allerdings häufig in Kombination mit Themen wie Suizid, Gewalt oder Missbrauch, also in einer höheren Komplexität. Von den Ratsuchenden angegebene diagnostizierte psychische Erkrankungen gingen erfreulicherweise gegenüber dem Vorjahr zurück, dagegen stiegen die Themen Stress und emotionale Erschöpfung, Auseinandersetzungen mit dem Selbstwertgefühl und Suizidalität geringfügig an.

Chat

Im Jahr 2017 wurden 127 Chats (76 in 2016) durchgeführt. Davon entsprachen 89% (92,1%) dem Auftrag der Telefonseelsorge.

Die Nutzer waren überwiegend weiblich (73% gegenüber 65% dem Vorjahr), 18% (29%) wurden als männlich eingeordnet. Als wiederholte User galten 18,9 (22,4%), Erstkontakte blieben auf dem gleichen Niveau wie im Vorjahr (13,4% gegenüber wie 13,2%).

Auch im Chat bewegt sich ein überwiegend junges Klientel. 41,7% (48%) der Ratsuchenden wurden zwischen 20 und 40 Jahren eingeschätzt. Zählt man die 19,7% Nutzer zwischen 15 und 19 Jahren hinzu, wird ersichtlich, dass Onlineberatung sich inzwischen als selbstverständliches Format insbesondere für junge Menschen etabliert hat. Dementsprechend weichen auch die Themen und Lebenssituationen der Nutzer im Vergleich zum Telefon ab. Lediglich 27% (22,4%) der User wurden als alleinlebend erfasst, 28% (31,6%) lebten in Partnerschaft/Ehe und/ oder in Familie. Themen im Umfeld von Schule/ Ausbildung/ Arbeitssituation wurden in rund 12% der Kontakte angesprochen.

Auch im Chat suchten viele Nutzer mit einer diagnostizierten psychischen Erkrankung Rat (17% gegenüber 26,3%). In rund 64% der Chats wurden psychische Beeinträchtigungen thematisiert (Depressive Stimmung, Ängste, Stress und emotionale Erschöpfung). Besonders hoch erschien mit 26% (23,7%) die Thematisierung suizidaler Absichten – damit in mehr als einem Viertel der Chatkontakte.

Demgegenüber trat die Thematisierung des sozialen Netzes einschließlich der Alltagsbeziehungen zu Freunden und Nachbarn mit 37,7% (53% im Vorjahr) zurück.

Die geringe Anzahl der durchgeführten Chats in Paderborn und die statistische Ungenauigkeit aufgrund der hohen Anonymität machen es unmöglich, zuverlässige Aussagen über das Chat-Klientel zu treffen. Erkennbar allerdings ist ein sehr hoher Bedarf, der sich nicht nur an der schnellen Belegung eingestellter Chat-Termine zeigt, sondern auch an der Komplexität der Themen, die eine hohe Belastung der Ratsuchenden deutlich macht.

Entwicklung der Mitarbeiterzahlen

Der Dienst der Telefonseelsorge wäre nicht möglich ohne den Einsatz der ehrenamtlichen Mitarbeitenden. Im Jahr 2017 waren 63 Frauen und 13 Männer im unentgeltlichen Dienst aktiv. 51 von ihnen waren zwischen 45 und 62 Jahren alt; immerhin 20 Personen waren älter als 65.

10 Personen befanden sich in Ausbildung.

Um Supervision und Fortbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu gewährleisten, fanden sieben regelmäßig tagende Supervisionsgruppen statt, die von der Stellenleitung sowie von Honorarkräften geleitet wurden. Ergänzt wurden die Gruppen durch diverse Fortbildungen zu den Themen „Psychische Erkrankungen“, „Ressourcenorientierte Gesprächsführung“ sowie zur Mailberatung.

Abschließende Bemerkung:

Die Telefonseelsorge befindet sich wie die gesamte Gesellschaft im digitalen Wandel. Dementsprechend ist sie herausgefordert, sich auf das veränderte Kommunikationsverhalten der Ratsuchenden einzustellen. Dies bedeutet, sich dort mit einem Beratungsangebot zu positionieren, wo sich viele Menschen immer selbstverständlicher aufhalten – im Internet. Schon jetzt entstehen im Netz ständig neue Angebote, beispielsweise Selbsthilfeprogramme auf der Basis von E-Learning oder digitale Therapie mit künstlicher Intelligenz. Es ist abzusehen, dass die Onlineberatung weiter an Bedeutung gewinnt, dessen Ethik und Wirksamkeit jedoch noch weiter erforscht werden müssen. Schon jetzt zeichnet sich allerdings ab, dass die Nutzer diejenigen Formate und Angebote als am hilfreichsten empfinden, die mindestens sporadisch einen persönlichen Kontakt mit einem Berater oder einer Beraterin umfassen.

Hier liegen Stärke, Qualität und Kompetenz der Telefonseelsorge. Jenseits von Diagnostik oder Klassifizierung nimmt sie die Ratsuchenden in allen Beratungsformen in ihrer ganzen Komplexität, in ihren Widersprüchlichkeiten und in ihren Ressourcen an und trägt damit zu einem wahren Austausch und zur personalen Begegnung bei.
Die Herausforderung in den kommenden Jahren wird darin liegen, diese Qualität in allen Formaten zu bewahren und anzuwenden.

Paderborn, den 09.08.2018

gez. Monika Krieg, Leiterin der TelefonSeelsorge Paderborn