

Jahresbericht 2018 der Telefonseelsorge Paderborn

I. Die Institution

Die ökumenische Telefonseelsorge Paderborn ist eine von 105 Stellen in der Bundesrepublik Deutschland. Sie 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) und versteht sich explizit als ein Teil des psychosozialen Netzwerks in der Region.

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.

Entwicklung der Mitarbeiterzahlen

Das Jahr 2018 brachte einen Wechsel in der stellvertretenden Leitung: Pfarrerin Monika Dinger trat in den Ruhestand; ihr folgte am 01.06.2018 Frau Pfarrerin Dorothea Wahle-Beer.

Mitarbeiterstand zum 31.12.2018:

Art der Mitarbeit	Frauen	Männer
Hauptamtliche MA	2	-
Sekretariat	1	-
Honorarkräfte für die Gruppenleitung	6	3
Ehrenamtlich Mitarbeitende	63	14
davon in der Chatseelsorge	8	2
davon in der Mailseelsorge	7	1
Ehrenamtliche in Ausbildung	6	

Altersstruktur:

Altersbereich:	Anzahl:
unter 30 Jahre	-
30 bis 44 Jahre	5
45 bis 64 Jahre	53
65 Jahre und älter	19

Um Supervision und Fortbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu gewährleisten, fanden, teilweise durch Honorarkräfte, sieben regelmäßig tagende Fortbildungsgruppen statt; daneben gab es Fortbildungen zu den Themen „Psychische Erkrankungen“, „Verführbarkeit“ sowie zur Mailberatung.

II. Das Angebot/ Telefon

Entwicklung der Anruferzahlen in 2018:

Im Jahr 2018 verringerten sich die Anruferzahlen gegenüber den Vorjahren noch einmal deutlich. Hier spielen vermutlich mehrere Faktoren eine Rolle. Durch die Regionalisierung gehen anders als in vergangenen Jahren nur noch die Anrufe ein, die tatsächlich aus dem eigenen Einzugsgebiet stammen. Hinzu kommt das veränderte Kommunikationsverhalten der Bevölkerung. Insbesondere die Jüngeren bevorzugen inzwischen auch für persönliche Anliegen digitale Kommunikationswege. Dies zeigt die Altersstruktur: am Telefon sind nur 21% der Ratsuchenden jünger als 40 Jahre!

	2016	2017	2018
Anrufe insgesamt	14.488	12.072	9800
Seelsorge-/ Beratungsgespräche	9.026 (62%)	8.319 (68%)	7622 (74%)
Scherzanrufe	1.534 (11%)	776 (6%)	425 (4%)
Aufleger	3.928 (27%)	2.977 (25%)	2195 (22%)

Für die Ratsuchenden hat das verringerte Anrufaufkommen Vorteile, insbesondere dann, wenn eine akute Krise dringenden Gesprächsbedarf erfordert: sie haben eine größere Chance, auf eine freie Leitung zu treffen. Die Regionalisierung ermöglicht zudem, Ratsuchende gezielt auf spezialisierte Hilfsangebote im heimischen Raum zu verweisen.

Insgesamt führten die Mitarbeitenden täglich rund 20 Gespräche (2017: 25), deren Dauer weiterhin durchschnittlich 25 Minuten umfasste. In 11% dieser Gespräche – fast zweimal am Tag - kamen eigene Suizidgedanken, Suizidabsichten oder frühere Suizidversuche zur Sprache.

Die Ratsuchenden und ihre Anliegen

Das Klientel am Telefon (wie 2017 zu 38% männlich, 60% weiblich) hat sich im Jahr 2018 nicht wesentlich verändert, dennoch lassen sich Trends beobachten, die gesellschaftlichen Entwicklungen entsprechen.

Im Jahr 2018 ist die Anzahl der wiederholten Anrufe im Vergleich zum Vorjahr noch einmal angestiegen (68% gegenüber 58%). Möglicherweise erklärt sich dies durch den hohen Anteil alleinlebender Personen (57%), die mit einem Anruf bei der Telefonseelsorge Begegnung und Zuspruch suchen. Das Erleben sozialer Isolation schlug sich auch in der häufigen Thematisierung (18%) von Einsamkeit nieder – dies entspricht den aktuellen Studien zur Einsamkeitsforschung, die ein Anwachsen der Einsamkeitsquote insbesondere im Alter zwischen 45-84 Jahren konstatieren.

Lediglich 7% der Anrufe wurden als Erstanrufe eingeschätzt.

Themen der Gespräche (Mehrfachnennungen waren möglich) % 2018 (2017)

Probleme in Partnerschaft, Familie und Freundeskreis	57 (54)
--	---------

Seelisches Befinden (Depressive Stimmung, Ängste, Aggression)	59 (61)
Körperliches Befinden	20 (20)
Einsamkeit	18 (18)
Sterben/Tod/Trauer	6,7 (5)
Suizidalität/ Suizid	11 (12)

Weiter angestiegen ist auch der Anteil von Gesprächen mit Menschen mit diagnostizierten psychischen Erkrankungen (43% gegenüber 38%). Hier spiegelt sich die hohe persönliche Belastung einzelner Personengruppen wider. Teilweise befinden sich diese Menschen bereits in ambulanter Betreuung oder sogar stationären Aufenthalten, empfinden aber das öffentliche psychosoziale Unterstützungsangebot als unzureichend und suchen bei der Telefonseelsorge eine über die vorhandenen Maßnahmen hinausgehende Begleitung, vertrauenswürdige Gesprächspartner und verlässliche Anker in der Alltagsgestaltung.

Telefonseelsorge ergänzt und entlastet in dieser Hinsicht das öffentliche Gesundheitssystem, insbesondere zu Zeiten, an denen andere Beratungsdienste nicht präsent sind – an Wochenenden und Feiertagen sowie in den Nächten. Dies ist gerade im ländlichen Raum des Einzugsgebiets von großer Bedeutung.

III. Das Angebot/ Online

Chat und Mail

Die Onlineberatung wird über das technische System der Telefonseelsorge Deutschlands www.telefonseelsorge.de geleistet. Dieses wurde zum 1. Oktober 2018 bundesweit auf ein neues System umgestellt. Ratsuchende können seither auf einer Plattform das gewünschte Format wählen bzw. zwischen den Formaten „switchen“. Die Nachfrage hat sich seitdem nochmals erhöht.

Die Umstellung ging bedauerlicherweise mit technischen Schwierigkeiten einher und umfasste nicht von Beginn an eine saubere Statistik, so dass eine Feinauswertung für das Jahr 2018 nicht möglich ist. Daher werden hier nur wenige statistische Daten genannt.

111 **Chats** wurden durchgeführt (127 im Vorjahr).

Mit 133 (82) Ratsuchenden wurden insgesamt 346 (595) **Mails** gewechselt.

In der Onlineseelsorge sind vorrangig jüngere Nutzer aktiv: im Chat waren 63% der Ratsuchenden unter 39 Jahren.

Die Themen unterschieden sich nicht wesentlich von den Vorjahren. Im Vordergrund stand das seelische Befinden ebenso wie Probleme in Partnerschaft und Familie.

Das niedrigere Lebensalter der Nutzer zeigte sich an der Lebensform: nur 27% der Ratsuchenden im Chat gaben an, allein zu leben, 22% lebten in einer Familie. Probleme im Bereich der Berufsausbildung, der beruflichen Tätigkeit und Arbeitslosigkeit bzw. Arbeitssuche (alles zusammen: 9% im Chat) kamen häufiger zur Sprache als am Telefon. Dies gilt auch für das Thema Suizidalität (19%).

Insgesamt erweist sich die digitale Seelsorge aufgrund der hohen Anonymität als ein niedrigschwelliger, hoch geschützter Raum, der es erlaubt, auch komplexe, tabuisierte und schambesetzte Problemlagen zum Ausdruck zu bringen. Für die Mitarbeitenden erfordert dies jedoch eine erhöhte Sensibilität und medienspezifische Kompetenzen.

IV. Herausforderungen – Qualität und Erreichbarkeit

Die komplexen Problemlagen der Ratsuchenden werden auch in den kommenden Jahren anhalten. Es gilt, ihnen weiterhin mit einem hohen Qualitätsstandard in Aus- und Fortbildung der ehrenamtlich Mitarbeitenden zu begegnen. Die darin erworbenen kommunikativen und reflexiven Fähigkeiten sind nicht nur für die Ratsuchenden, sondern auch für die Ehrenamtlichen und ihr eigenes Umfeld von hohem Wert und tragen insofern zum sozialen Klima in der Gesellschaft bei.

Weiterhin ist der Ausbau der Onlineberatung vor Ort unerlässlich, um die Erreichbarkeit auch für jüngere Nutzer zu erhöhen. Ergänzend dazu wird bundesweit an der Erstellung einer Krisen-App gearbeitet (<https://krisen-kompass.app>), die einen weiteren niedrigschwelligen Zugang ermöglichen soll.

Das Team der Telefonseelsorge Paderborn dankt den Trägern, die diese Entwicklungen finanziell und ideell mit hoher Wertschätzung begleiten. Dank geht auch an die Ehrenamtlichen und die Honorarkräfte, die das Angebot ganz praktisch, mit „Herzblut“ und in hoher Qualität tragen.

Paderborn, den 03.07.2019 gez. Monika Krieg, Leiterin der TelefonSeelsorge Paderborn