

Jahresbericht 2019 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, die an 365 Tagen im Jahr und rund um die Uhr zur Verfügung stehen.

2019 übten 74 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den Dienst in der Telefonseelsorge aus. 13 von ihnen waren in der Onlineberatung aktiv. Sie wurden durchgängig supervisorisch begleitet und nahmen an weiteren fachlichen Fortbildungen teil.

Im September 2019 begann eine neue Ausbildungsgruppe.

II. Das Angebot/ Telefon

Entwicklung der Anruferzahlen in 2019:

Der Rückgang der Anrufe in den letzten Jahren setzte sich im Jahr 2019 um 11% fort. Es spricht vieles dafür, das veränderte Kommunikationsverhalten der Bevölkerung dafür als ursächlich anzusehen: insbesondere die Jüngeren bevorzugen inzwischen auch für persönliche Anliegen digitale Kommunikationswege. Dies lässt sich auch an der Altersstruktur der Ratsuchenden ablesen: am Telefon waren 75% der Ratsuchenden älter als 50 Jahre, während die Altersstruktur in der Onlineberatung geradezu umgekehrt war.

Erfreulicherweise betraf der Rückgang vor allem missbräuchliche Kontakte und Aufleger, während der Anteil der ernsthaften Gespräche im Jahr 2019 noch einmal gestiegen ist.

	2017	2018	2019
Anrufe insgesamt	12.072	9.800	8.598
Seelsorge-/ Beratungsgespräche	8.319 (68%)	7.622 (74%)	6.781 (79%)
Anrufe, die nicht dem Auftrag der Telefonseelsorge entsprechen	776 (6%)	425 (4%)	491 (6%)
Aufleger	2.977 (25%)	2.195 (22%)	1.326 (15%)

Insgesamt führten die 74 Mitarbeitenden täglich rund 26 Gespräche, deren Dauer weiterhin durchschnittlich 26 Minuten umfasste. In 10% dieser Gespräche – zweimal am Tag - kamen eigene Suizidgedanken, Suizidabsichten oder frühere Suizidversuche zur Sprache.

Durch das verringerte Anrufaufkommen und die damit verbundene höhere Erreichbarkeit hatten Menschen, die sich in einer akuten Krise befinden und dringenden Gesprächsbedarf haben, eine größere Chance, auf eine freie Leitung zu treffen. Die Telefonseelsorge Paderborn entsprach damit ihrem Ursprungsauftrag von Krisenintervention und Suizidprophylaxe wieder stärker als in den vorherigen Jahren.

Die Ratsuchenden und ihre Anliegen

Das **Geschlechterverhältnis** der Anrufenden hat sich im Jahr 2019 um rund 10% verändert: 70% (60%) waren weiblich, 29% (38%) männlich.

Deutlich mehr als die Hälfte der Anrufenden (67%) nutzten die Telefonseelsorge wiederholt. Es liegt nahe, hier einen Zusammenhang zu dem hohen Anteil alleinlebender Personen herzustellen (60%) und zu vermuten, dass diese Menschen mit Anrufen bei der Telefonseelsorge ihren Mangel an sozialen Kontakten ausgleichen wollen. Telefonseelsorge steht ihnen zu allen Alltagsthemen, aber auch zu besonderen Herausforderungen als Gesprächspartner zu Verfügung, schenkt ihnen bei Bedarf Zuspruch und Trost. Die Einsamkeit hinter dem gesprochenen Wort ist spürbar und wird in den Anrufen zunehmend häufiger explizit zum Ausdruck gebracht – vielleicht deshalb, weil Einsamkeit derzeit auch gesellschaftlich thematisiert und weniger stigmatisiert wird.

10% der Anrufe wurden als Erstanrufe eingeschätzt.

Themen der Gespräche (Mehrfachnennungen waren möglich) **2019 (2018) in %**

Probleme in Partnerschaft, Familie und Freundeskreis	51 (57)
Seelisches Befinden (Depressive Stimmung, Ängste, Aggression)	68 (59)
Körperliches Befinden	18 (20)
Einsamkeit	25(18)
Sterben/Tod/Trauer	7 (7)
Suizidalität/ Suizid	10 (11)

Wie im Vorjahr gaben 43% der Anrufenden an, unter einer psychischen Erkrankung zu leiden. Teilweise befanden sich diese Personen bereits in ambulanter Behandlung oder sogar stationären Aufenthalten. Viele von ihnen fühlten sich durch das öffentliche Gesundheitssystem nicht ausreichend gestützt, bekamen zeitnah keinen Therapieplatz oder mussten Abwesenheits- und Urlaubszeiten von Therapeuten oder Einrichtungen überbrücken. Sie waren dankbar, sie in diesen Situationen von der Telefonseelsorge aufgefangen und begleitet zu werden, zumal sie in ihrem direkten Umfeld häufig keine unvoreingenommenen und wertschätzenden Gesprächspartner fanden.

III. Das Angebot/ Online

Chat und Mail

Die Onlineberatung wird über das technische System der Telefonseelsorge Deutschlands www.telefonseelsorge.de geleistet. Dieses wurde 2018 neu aufgestellt. Ratsuchende können seitdem nach dem Anlegen eines Email-Accounts das gewünschte Format wählen bzw. zwischen Mail und Chat „switchen“. Die Nachfrage nach Beratung und Seelsorge hat sich seit der Einführung des neuen Systems erhöht.

In der Telefonseelsorge Paderborn wurden im Jahr 2019

- 157 (111) **Chats** durchgeführt. Diese umfassten jeweils 45 Minuten.
- mit 60 (133) Ratsuchenden insgesamt 400 (346) **Mails** gewechselt. Die Mailverläufe erstreckten sich dabei auf längere Zeiträume.

Auch in der Onlineseelsorge waren die Nutzer überwiegend weiblich (69% in der Mail-, 75% in der Chatseelsorge). Der Altersdurchschnitt unterschied sich jedoch eklatant vom Telefon. 68% der Ratsuchenden im Mailbereich waren zwischen 20 und 39 Jahren alt; im Chat waren sie sogar noch jünger (76% sind jünger als 39 Jahre).

Bei den Themen standen wie am Telefon das seelische Befinden ebenso wie Probleme in Partnerschaft und Familie im Vordergrund, nur zumeist in einer höheren Komplexität. Hinzu kamen aufgrund des jüngeren Lebensalters Probleme im Bereich der Berufsausbildung, der beruflichen Tätigkeit und Arbeitslosigkeit bzw. Arbeitssuche (rund 10%)

Das niedrigere Lebensalter der Nutzer zeigte sich ebenfalls in der **Lebensform**: nur 27% der Ratsuchenden im Chat gaben an, allein zu leben, 22% lebten in einer Familie. Dies gilt auch für das Thema **Suizidalität**, das in jedem vierten Kontakt thematisiert wird.

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 medienpezifische Kompetenzen, für die sie eigens geschult und in denen sie fachlich begleitet werden.

IV. Herausforderungen

- Der Bedarf an psychosozialer Beratung und auch die Komplexität der angesprochenen Themen wird in den kommenden Jahren weiter ansteigen. Dies erfordert einen weiterhin hohen Qualitätsstandard in Aus- und Fortbildung der Ehrenamtlichen. Die darin erworbenen kommunikativen und reflexiven Fähigkeiten kommen nicht nur den Ratsuchenden, sondern auch den Ehrenamtlichen, ihrem eigenen Umfeld und damit auch der Gesellschaft zugute.
- Der Ausbau der Onlineberatung vor Ort durch Schulung weiterer Mitarbeiter ist weiter zu verfolgen, um die Erreichbarkeit auch für jüngere Nutzer zu erhöhen. Ergänzend dazu wurde bundesweit an der Erstellung einer Krisen-App der Telefonseelsorge gearbeitet (<https://krisen-kompass.app>), die einen weiteren niedrigschwelligen Zugang ermöglicht. Sie ist seit dem 10.03. 2020 in den App-Stores verfügbar.
- Gewinnung und Bindung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bedürfen in den nächsten Jahren besonderer Aufmerksamkeit. Die 15-monatige Ausbildung und die hohe Verbindlichkeit des Dienstes (monatlich 15 – 20 Stunden) wirken auf Interessentinnen und Interessenten häufig abschreckend. Gleichzeitig ist erfreulicherweise zu beobachten, dass die aktiv Mitarbeitenden ihren Dienst meist länger ausüben als die zwei Jahre, zu denen sie sich nach der Ausbildung verpflichtet haben. Dies zeigt, wie sinnstiftend und bereichernd sie ihren Dienst für die Ratsuchenden, die angebotenen Fortbildungen und die Mitarbeitergemeinschaft erleben. Dennoch hat sich die Verweildauer im Dienst insgesamt verkürzt.

V. Fazit

Auch im Jahr 2019 erwies sich die Telefonseelsorge Paderborn als ein vertrauenswürdiger Gesprächspartner für zahlreiche Menschen in Krisen oder schwierigen Lebenssituationen. Im Netz der psychosozialen Versorgung ist sie ein ergänzendes, niedrigschwelliges

Angebot insbesondere zu den Zeiten, an denen das staatliche Gesundheitssystem keine Angebote vorhält. Dies ist vor allem im ländlichen Raum des Einzugsgebiets, in dem die Entfernungen und der Weg zur nächsten Hilfseinrichtung oft lang ist, für viele Menschen von großem Vorteil.

Zudem beteiligten sich die beiden Leiterinnen Monika Krieg und Pfarrerin Dorothea Wahle-Beer im Kontakt mit kommunalen, kirchlichen und freien Beratungsstellen und anderen Institutionen aktiv an der Gestaltung der psychosozialen Versorgung im Einzugsgebiet.

Das Team der Telefonseelsorge Paderborn dankt den Trägern, die den Dienst der Telefonseelsorge finanziell ausstatten 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.

Monika Krieg, Leiterin

Pfarrerin Dorothea Wahle-Beer, stellv. Leiterin