

## Jahresbericht 2020 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.

#### Entwicklung der Mitarbeiterzahlen

##### Mitarbeiterstand zum 31.12.2020:

Art der Mitarbeit	Frauen	Männer
Hauptamtliche Mitarbeiter	2	/
Sekretariat	1	/
Honorarkräfte f. d. Gruppenleitung	6	1
ehrenamtlich Mitarbeitende	63	16
davon in der Chatseelsorge	10	2
davon in der Mailseelsorge	15	3

##### Altersstruktur:

Altersbereich	Anzahl
< 30 Jahre	/
30 – 44 Jahre	8
45 – 64 Jahre	51
> 65 Jahre	20

Die Mitarbeitenden wurden in sieben regelmäßigen Supervisionsgruppen - überwiegend von Honorarkräften - begleitet. Weitere Fortbildungen galten den Themen „psychische Erkrankungen“ und „Selbstfürsorge“. Einen Schwerpunkt bildete die umfangreiche interne Weiterbildung „Onlineberatung“, an der 10 Mitarbeitende teilnahmen.

Sieben Personen nahmen nach Abschluss ihrer Ausbildung den Dienst am Telefon auf.

### II. Das Angebot: Seelsorge per Telefon, Mail und Chat

Der Tätigkeitsschwerpunkt lag auch 2020 in der Aufrechterhaltung des telefonischen 24-Stunden-Dienstes. An der bundesweiten Onlineberatung unter [www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de) beteiligte sich Paderborn in gegenüber den Vorjahren leicht gestiegenem Umfang.

#### Kontakte am Telefon

Die Anzahl der Telefonkontakte stieg 2020 gegenüber dem Vorjahr um 8%. Die meisten Gespräche wurden in den Lockdown-Monaten März bis Mai und Dezember geführt, während sich das Gesprächsaufkommen in den übrigen Monaten auf dem Niveau der vorherigen Jahre bewegte.

<b>Kontakte</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Anrufe insgesamt	9.800	8.598	9.026
Seelsorge-/ Beratungsgespräche	7.622 (74%)	6.781 (79%)	7.348 (81%)
Anrufe, die nicht dem Auftrag der Telefonseelsorge entsprechen	425 (4%)	491 (6%)	301 (3,3%)
Aufleger	2.195 (22%)	1.326 (15%)	1.377 (15,3%)

Insgesamt führten die Mitarbeitenden täglich rund 21 Gespräche, deren Dauer durchschnittlich 26 Minuten betrug. Die meisten Anrufe gingen in der Mittagszeit, am späten Nachmittag und zwischen 20 und 22 Uhr ein. Von den Wochentagen war der Sonntag am stärksten frequentiert.

Rund 70% (2019: 67%) der Anrufenden nutzten den Kontakt wiederholt. Sie befanden sich entweder in dauerhaft problembehafteten Lebenssituationen oder in einer temporären Krise. Lediglich 6% (2019: 10%) wurden als Erstanrufe eingeschätzt.

### **Kontakte in der Onlineberatung (Mail und Chat)**

	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Chat</b>	157	260
<b>Mail</b>	60 Ratsuchende 400 gewechselte Mails	60 Ratsuchende 394 gewechselte Mails

Kontakte in der Onlineberatung sind gegenüber dem Telefon noch einmal deutlich anonym. Sie bieten den Ratsuchenden daher einen sehr hohen Schutzraum, der das Aussprechen intimer, schambesetzter oder tabuisierter Themen erleichtert. Für die Mitarbeitenden sind die Begegnungen mit den Usern aufgrund der Komplexität häufig sehr herausfordernd und bedürfen einer gesonderten, medienspezifischen supervisorischen Begleitung.

### **Lebenssituationen und Anliegen der Ratsuchenden**

Frauen nutzten die Beratung deutlich häufiger als Männer – in allen drei Formaten waren mehr als 70% weiblich. Dabei setzten die Älteren wie schon in den Vorjahren eher auf das Telefon (80% der Anrufenden waren älter als 40 Jahre), die Jüngeren auf die Onlinekontakte (rund 70% waren jünger als 40 Jahre).

Die Lebensform der Ratsuchenden korrelierte mit ihrem Alter. Während die Älteren zu 63% allein lebten, befanden sich die Jüngeren mehrheitlich in Familie oder Partnerschaft. Dementsprechend kamen bei Letzteren auch andere Themen (wie Familiengründung und Ausbildung) zur Sprache, die am Telefon kaum eine Rolle spielten.

Ein großer Anteil der Ratsuchenden gab eine diagnostizierte psychische Erkrankung an (am Telefon 46%, in der Onlineberatung rund 40%). Dieser Anteil ist gegenüber dem Vorjahr noch einmal leicht angestiegen. Etliche dieser Menschen von ihnen befanden sich dauerhaft in psychosozialen Einrichtungen oder in ambulanter Therapie.

Inhaltlich ging es in allen Begegnungen vorrangig um das eigene seelische oder körperliche Befinden, sowie um das persönliche Beziehungsnetz. Die Corona-Pandemie und ihre Auswirkungen auf die Einzelnen kamen als aktuelles Thema hinzu, vor allem im Hinblick auf Ängste und Niedergeschlagenheit. Selten thematisiert wurden hingegen wirtschaftliche Existenzängste oder andere gesellschaftlich diskutierte Themen.

Die Suizidprophylaxe gehört zum Ursprungsauftrag der Telefonseelsorge, auch wenn Anrufe akut Suizidgefährdeter sehr selten vorkommen. Dennoch schwang das Thema in vielen Begegnungen mit: so wurden Suizidgedanken und -absichten am Telefon täglich rund zweimal ins Wort gebracht, online sogar in jedem vierten Kontakt. Dies verweist darauf, dass gerade die hohe Anonymität in Mail und Chat für viele Ratsuchende einen Raum des Vertrauens bietet, in dem auch tabuisierte und schambesetzte Themen, oft auch in hoher Komplexität geäußert werden können.

Ratsuchende verbinden mit der Inanspruchnahme der Telefonseelsorge vielfältige Erwartungen. Sie reichten vom Wunsch nach einem „offenen Ohr“ in einer als belastend empfundenen Lebenssituation über Unterstützung in einer konkreten Entscheidung bis hin zu existentiellen Fragestellungen. Diejenigen, die im sozialen Nahfeld nur wenig soziale Kontakte haben, nutzten die Begegnungen, um einem persönlichen Gegenüber ihre Alltagserfahrungen mitzuteilen und sich darüber ihrer eigenen Existenz und Bedeutung zu vergewissern. Der hohe Anteil Alleinlebender und Älterer in unserer Gesellschaft und damit das Thema Einsamkeit spiegelt sich in genau dieser Anrufergruppe. Für die Gruppe der psychisch Erkrankten, die sich in ihrem Umfeld häufig aufgrund ihrer Disposition ausgegrenzt und isoliert fühlt, war die Telefonseelsorge ein Ort der menschlichen Begegnung und des Angenommen-Seins. Dies galt insbesondere für diejenigen, die sich in ambulanter Therapie oder stationärer Behandlung befanden und in diesen Maßnahmen bestimmten Therapiezielen und/ oder Auflagen unterworfen waren. Nicht zuletzt für Menschen mit Suizidabsichten waren die Mitarbeitenden der Telefonseelsorge oft die einzigen Personen, denen sie sich anvertrauen konnten.

### Themen der Gespräche (Mehrfachnennungen waren möglich) 2020 (2019) in %

	Telefon	Mail	Chat
Probleme in Partnerschaft, Familie und Freundeskreis	51 (51)	52	44
Seelisches Befinden (Depressive Stimmung, Ängste, Aggression)	60 (68)	69	68
Körperliches Befinden	18 (20)	5	4
Einsamkeit	23 (25)	11	14
Sterben/Tod/Trauer	11 (7)	11	9
Suizidalität/ Suizid	10 (10)	20	30
Betreuung, Pflege, Therapie, Behandlung	8	22	13
Corona	16	4	7

### III. Fazit:

Das Pandemie-Jahr 2020 war auch für die Telefonseelsorge Paderborn ein besonderes Jahr. Ihre große Erfahrung auf dem Feld der medial vermittelten Begegnung kam ihr zugute und ermöglichte vielen Menschen, trotz der Kontaktbeschränkungen „Nähe in Distanz“ zu erfahren. So konnte die Telefonseelsorge mit ihren verschiedenen Formaten dazu beitragen, die sozialen Folgen der Pandemie im Sinne von Vereinsamung und Isolation ein wenig abzumildern. Dies führte zu einer großen öffentlichen Aufmerksamkeit bis hin zur Würdigung durch Bundespräsident Steinmeier, Familienministerin Giffey und die evangelischen und katholischen Kirchenleitungen.

Das Jahr 2020 war jedoch auch ein Jahr voller Anstrengungen, insbesondere für die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Da Ratsuchende und Beratende gleichermaßen von der Krise betroffen waren, veränderte sich die gewohnte Beratungsbeziehung und musste neu justiert werden. Dies verlangte von den Mitarbeitenden ein hohes Maß an Selbstreflexion und Rollenklarheit. Die regelmäßigen Supervisionen erwiesen sich unter diesen Umständen als besonders notwendig, indem sie zur persönlichen Verarbeitung und zur Umsetzung in ein angemessenes Beratungsverhalten beitrugen. Vor allem auf diese qualifizierte Begleitung und Unterstützung ist das anhaltend motivierte Engagement der Ehrenamtlichen zurückzuführen. Dies ist nach wie vor das „Herzstück“ der Telefonseelsorge.

Damit konnte die Telefonseelsorge Paderborn auch im Jahr 2020 ihrem Auftrag entsprechen, für Menschen in schwierigen Lebenssituationen, in akuten oder chronischen Krisen ansprechbar zu sein. Mit

ihrem 24-Stunden-Dienst fügte sie sich ein in das psychosoziale Versorgungsnetz des Einzugsbereichs und ergänzte und entlastete dieses insbesondere dann, wenn kommunale oder verbandliche Beratungsstellen geschlossen waren oder Ratsuchende sich vom öffentlichen Gesundheitssystem nicht ausreichend gestützt fühlten. Zudem wurde sie mit ihrem offenen, nicht an Themenvorgaben gebundenen Angebot von vielen Menschen in Anspruch genommen, die den gesellschaftlichen Veränderungen wie dem Verlust tragfähiger sozialer Beziehungen, der Pluralisierung von Lebenskonzepten und dem Zwang zur Eigenverantwortung nicht gewachsen sind. Damit leistete die Telefonseelsorge einen wesentlichen Beitrag zur Stabilisierung emotionaler Gesundheit der Bevölkerung.

Im Corona-Jahr unterlag der sonst übliche Kontakt mit kommunalen, kirchlichen und freien Beratungsstellen und anderen Institutionen den gegebenen Beschränkungen. Die Vernetzung zugunsten der psychosozialen Versorgung wurde jedoch weiterhin über die beiden Leiterinnen aufrechterhalten.

Das Team der Telefonseelsorge Paderborn dankt den Trägern, die den Dienst der Telefonseelsorge finanziell ausstatten und ideell mit großer Wertschätzung begleiten. Dank geht auch an die Ehrenamtlichen und die Honorarkräfte, die das Angebot ganz praktisch, hoch motiviert und in hoher Qualität tragen.

**Dipl. Theol. Monika Krieg, Leiterin**

**Pfarrerin Dorothea Wahle-Beer, stellv. Leiterin**