

## Jahresbericht 2021 der Telefonseelsorge Paderborn

### I. Die Institution

Die Telefonseelsorge Paderborn ist eine von 105 Stellen unter dem 2021 gegründeten ökumenischen Dachverband der TelefonSeelsorge® 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	8	1
aktive ehrenamtlich Mitarbeitende	50	12
davon (auch) in der Chatseelsorge	7	1
davon (auch) in der Mailseelsorge	12	3

##### Altersstruktur:

Altersbereich	Anzahl
< 30 Jahre	/
30 – 44 Jahre	5
45 – 64 Jahre	32
> 65 Jahre	25

Die Mitarbeitenden wurden in sieben regelmäßigen Supervisionsgruppen von Honorarkräften begleitet. Weitere Fortbildungen galten den Themen „psychische Erkrankungen“, „Onlineberatung“ und „Selbstfürsorge in und mit der Pandemie“.

Eine neue Ausbildungsgruppe startete im September mit 12 Personen, davon vier Männer.

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

Der Tätigkeitsschwerpunkt lag auch 2021 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 geführten Gespräche 2021 stieg gegenüber 2020 leicht an (2,4%). Die meisten Gespräche wurden in der ersten Jahreshälfte geführt, allerdings stieg die Anzahl der Anrufe zum Jahresende erneut an.

Kontakte	2019	2020	2021
----------	------	------	------

Anrufe insgesamt	8.598	9.026	9.077
Seelsorge-/ Beratungsgespräche	6.781 (79%)	7.348 (81%)	7.545 (82%)
Anrufe, die nicht dem Auftrag der Telefonseelsorge entsprechen	491 (6%)	301 (3,3%)	291 (3,2%)
Aufleger	1.326 (15%)	1.377 (15,3%)	1.241 (13,7%)

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.

Wie im Vorjahr nutzten rund 70% der Anrufenden den Kontakt wiederholt. Sie befanden sich entweder in dauerhaft problembehafteten Lebenssituationen oder in einer temporären Krise. Lediglich 6% wurden als Erstanrufe eingeschätzt.

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

	2020	2021
<b>Chat</b>	260	257
<b>Mail</b>	60 Ratsuchende 394 gewechselte Mails	59 Ratsuchende 524 gewechselte Mails

Während die Kontakte im Chat in der Regel nach 45 Minuten abgeschlossen sind, verlaufen die Mailkontakte häufig über einen längeren Zeitraum. Sie verlangen von den Mitarbeitenden eine besondere Kompetenz in der Prozesssteuerung. Hinzu kommen eine höhere Komplexität und Gravität der angesprochenen Problemlagen. Daher bedarf die Onlineberatung einer eigenen, medien-spezifischen supervisorischen Begleitung.

### Lebenssituationen und Anliegen der Ratsuchenden

Die Ratsuchenden waren in allen drei Formaten überwiegend weiblich (Telefon 68%, Chat 73%, Mail 75%). Dabei setzten die Älteren wie schon in den Vorjahren eher auf das Telefon (67% der Anrufenden waren älter als 40 Jahre; davon immerhin 3% älter als 80 J.), die Jüngeren auf die Onlinekontakte (rund 75% waren jünger als 40 Jahre).

Die Lebensform der Ratsuchenden korrelierte mit ihrem Alter. Während die Älteren zu 60% 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 44%, in der Onlineberatung rund 35%). Dieser Anteil ist gegenüber dem Vorjahr in etwa gleichgeblieben. Etliche dieser Menschen befanden sich dauerhaft in psychosozialen Einrichtungen oder in ambulanter Therapie.

Inhaltlich ging es in allen Begegnungen in erster Linie um das eigene seelische oder körperliche Befinden sowie um das persönliche Beziehungsnetz. Dass die individuellen Sorgen im Vordergrund standen, zeigte sich auch daran, dass das Pandemiegeschehen verhältnismäßig wenig Raum einnahm (am Telefon in 14% der Gespräche; in der Mailberatung in rund 7%, in der Chatberatung in rund 2,5% der Kontakte). Niedergeschlagenheit, Ängste und die Auswirkungen auf soziale Kontakte standen dabei im Vordergrund. Zum Ende des Jahres kamen die Impflicht und die Gefährdung des sozialen Zusammenhalts hinzu. Sehr selten thematisiert wurden hingegen wirtschaftliche Existenzängste.

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.

**Themen der Gespräche (Mehrfachnennungen waren möglich) 2021 (2020) in %**

	<b>Telefon</b>	<b>Mail</b>	<b>Chat</b>
Probleme in Partnerschaft, Familie und Freundeskreis	52 (51)	47 (52)	57 (44)
Seelisches Befinden (Depressive Stimmung, Ängste, Aggression)	59 (60)	75 (69)	81 (68)
Körperliches Befinden	18 (18)	7 (5)	5 (4)
Einsamkeit	22 (23)	16 (11)	12 (14)
Sterben/Tod/Trauer	10 (11)	4 (11)	3 (9)
Suizidalität/ Suizid	10 (10)	41 (20)	34 (30)
Betreuung, Pflege, Therapie, Behandlung	11 (8)	16 (22)	12 (13)
Corona	14 (16)	7 (4)	2 (7)

**III. Fazit:**

Auch im Jahr 2021 wurde die TelefonSeelsorge Paderborn von zahlreichen Menschen in unterschiedlichen Problemlagen als vertrauenswürdiger Ansprechpartner in Anspruch genommen. Dabei blieben die Nutzungszahlen auf einem ähnlichen Niveau wie im Vorjahr.

Die Tatsache, dass es in den Beratungskontakten in erster Linie um persönliche Themen ging, zeigt, welche hohe Bedeutung der TelefonSeelsorge zukommt in einer Gesellschaft, in der das soziale Netz auch im Nahbereich oftmals als wenig tragfähig erlebt wird. Der Mangel an stabilen Beziehungen trifft in erster Linie Menschen, die allein leben. Sie nutzen die TelefonSeelsorge teilweise sehr gezielt, um wenigstens für ein paar Minuten am Tag eine menschliche Stimme und „ein offenes Ohr“ erleben zu können. Diejenigen, deren Probleme sehr gravierend oder schambehaftet sind, erwarten von der TelefonSeelsorge anteilnehmende Neutralität und hilfreiche Unterstützung bei der Bewältigung akuter oder chronischer Belastungen, die sie in ihrem Umfeld nicht finden. Die Gruppe der psychisch Kranken, die sich aufgrund ihrer Disposition oftmals ausgegrenzt fühlt, wird bei der TelefonSeelsorge wertschätzend angenommen, ohne dass auf eine zu erbringende Leistung oder die Erfüllung von Auflagen rekuriert wird.

Nicht zuletzt für Menschen mit Suizidabsichten waren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Telefonseelsorge oft die einzigen Personen, denen sie sich anvertrauen konnten.

Die TelefonSeelsorge Paderborn erweist sich gerade mit ihrem niedrigschwelligen Angebot als Ergänzung und Entlastung des psychosozialen Beratungsnetzes in der Region, gerade auch dann, wenn kommunale oder verbandliche Beratungsstellen geschlossen sind oder Ratsuchende sich vom öffentlichen Gesundheitssystem nicht ausreichend gestützt fühlen. Unter ihren Nutzerinnen und Nutzern finden sich häufig Menschen, die gesellschaftlichen Veränderungen wie der zunehmenden Individualisierung, der Pluralisierung von Lebenskonzepten und dem Zwang zur Eigenverantwortung nicht gewachsen sind. Damit leistete die Telefonseelsorge im Berichtsjahr einen wesentlichen Beitrag zur Stabilisierung emotionaler Gesundheit der Bevölkerung. Die Vernetzung mit anderen kommunalen, kirchlichen und freien Beratungsstellen und Institutionen geschah dabei auch im Jahr 2021 durch die beiden Leiterinnen.

Die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben sich – ungeachtet der eigenen Betroffenheit durch die Pandemie - auch 2021 rund um die Uhr den Erwartungen der Ratsuchenden gestellt. Dass dies gelungen ist, ist vor allem ihrem hohen Engagement und ihrer Kompetenz zu verdanken. Supervision und Fortbildung sowie die Kollegialität der Mitarbeitenden untereinander leisteten dazu einen bedeutenden Beitrag.

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