

Jahresbericht 2022 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 Ostwestfalen-Lippe, 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 31.12.2022:

Art der Mitarbeit	Frauen	Männer
Hauptamtliche Mitarbeiter	2	/
Sekretariat	1	/
Honorarkräfte f. d. Gruppenleitung	8	1
aktive ehrenamtlich Mitarbeitende	55	16
davon (auch) in der Chatseelsorge	20	5
davon (auch) in der Mailseelsorge	12	3

Altersstruktur:

Altersbereich	Anzahl
< 30Jahre	/
30 – 44 Jahre	6
45 – 64 Jahre	38
> 65 Jahre	33

Die Mitarbeitenden wurden in sieben regelmäßigen Supervisionsgruppen von Honorarkräften begleitet. Weitere Fortbildungen galten den Themen „psychische Erkrankungen“ und „Inszenierungen“.

Ende 2022 nahm eine Gruppe von 8 Frauen und 3 Männern den Dienst auf; erstmalig ausgebildet nach einem integrierten Konzept für Telefon und Chat.

Eine neue Ausbildungsgruppe startete im August 2022 mit 11 Personen (7 Frauen, 4 Männer).

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

Der Tätigkeitsschwerpunkt lag auch 2022 in der Aufrechterhaltung des telefonischen 24-Stunden-Dienstes. An der bundesweiten Onlineberatung unter www.telefonseelsorge.de beteiligte sich Paderborn in gegenüber den Vorjahren leicht gestiegenem Umfang.

Kontakte am Telefon

Gegenüber dem Vorjahr zeigt sich ein leichter Rückgang der Anrufe. Die absolute Zahl der Seelsorgegespräche blieb jedoch auf dem Stand von 2022.

Kontakte	2020	2021	2022
Anrufe insgesamt	9.026	9.077	8.949
Seelsorge-/ Beratungsgespräche	7.348 (81%)	7.545 (82%)	7.556 (84%)
Anrufe, die nicht dem Auftrag der Telefonseelsorge entsprechen	301 (3,3%)	291 (3,2%)	246 (2,75%)
Aufleger	1.377 (15,3%)	1.241 (13,7%)	1.147 (12,8%)

Insgesamt führten die Mitarbeitenden täglich rund 21 Gespräche, deren Dauer durchschnittlich 25 Minuten betrug. Die meisten Anrufe gingen in der Mittagszeit, am späten Nachmittag und zwischen 20 und 22 Uhr ein und verteilten sich relativ gleichmäßig auf die Wochentage.

Wie im Vorjahr nutzten rund 74% der Anrufenden den Kontakt wiederholt (2021: 70%). Sie befanden sich entweder in dauerhaft problembehafteten Lebenssituationen oder in einer temporären Krise. Lediglich 5,3 % wurden als Erstanrufe eingeschätzt. Diese Quote liegt etwas niedriger als im Vorjahr (6%).

Kontakte in der Onlineberatung (Chat und Mail)

	2021	2022
Chat	257	303
Mail	59 Ratsuchende 524 gewechselte Mails	46 Ratsuchende 517 gewechselte Mails

Die seelsorgliche Beratung per Mail und Chat stellen die Mitarbeitenden vor besondere Herausforderungen, um die Ratsuchenden angemessen zu begleiten. Während die Kontakte im Chat in der Regel nach 45 Minuten abgeschlossen sind, verlaufen die Mailkontakte häufig über einen längeren Zeitraum und erfordern eine besondere Kompetenz in der Prozesssteuerung. Hinzu kommen eine höhere Komplexität und Gravität der angesprochenen Problemlagen. Daher bedarf die Onlineberatung einer eigenen, medienspezifischen supervisorischen Begleitung.

Lebenssituationen und Anliegen der Ratsuchenden

Das Geschlechterverhältnis war gegenüber den Vorjahren kaum verändert; die Ratsuchenden waren in allen drei Formaten überwiegend weiblich (Telefon 71%, Chat 68%, Mail 72%). Dabei setzten die Älteren wie schon in den Vorjahren eher auf das Telefon (73% der Anrufenden waren älter als 40 Jahre), die Jüngeren auf die Onlinekontakte (rund 73% waren jünger als 40 Jahre).

Die Lebensform der Ratsuchenden korrelierte mit ihrem Alter. Während die Älteren zu 61% allein lebten, befanden sich die Jüngeren mehrheitlich in Familie oder Partnerschaft. Dementsprechend kamen bei Letzteren 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 47%, in der Onlineberatung rund 38%). Dieser Anteil ist gegenüber dem Vorjahr leicht angestiegen. Etliche dieser Menschen von ihnen befanden sich dauerhaft in psychosozialen Einrichtungen oder in ambulanter Therapie und nutzten die Telefonseelsorge ergänzend zu ihrer bereits bestehenden Versorgung, insbesondere in Übergangszeiten (Warten auf einen Therapieplatz, Urlaub oder Abwesenheit der Therapeut*innen). Erschreckend hoch ist der Anteil psychisch belasteter junger Menschen, die angeben, in ihrem Umfeld keine vertrauenswürdigen Gesprächspartner*innen zu haben und besonders unter der hohen Auslastung des öffentlichen Gesundheitssystems leiden.

Inhaltlich ging es in allen Begegnungen in erster Linie um das eigene seelische oder körperliche Befinden sowie um das persönliche Beziehungsnetz. Aktuelle kontextuelle Themen wie die Corona-Pandemie, der Krieg in der Ukraine und wirtschaftliche Existenzängste nahmen verhältnismäßig wenig Raum ein (unter 5%).

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 etwa einmal täglich ins Wort gebracht, online sogar in mehr als jedem vierten Kontakt.

Themen der Gespräche (Mehrfachnennungen waren möglich) 2022 (2021) in %

	Telefon	Mail	Chat
Probleme in Partnerschaft, Familie und Freundeskreis	53 (52)	44 (47)	41 (57)
Seelisches Befinden (Depressive Stimmung, Ängste, Aggression)	56 (59)	79 (75)	85 (81)
Körperliches Befinden	20 (18)	12 (7)	6 (5)
Einsamkeit	22 (22)	11 (16)	12 (12)
Sterben/Tod/Trauer	10 (10)	5 (4)	8 (3)
Suizidalität/ Suizid	9 (10)	26 (41)	28 (34)
Betreuung, Pflege, Therapie, Behandlung	13 (11)	15 (16)	9 (12)
Aktuelles: Pandemie, Krieg in der Ukraine, Existenzsorgen	5 (14)	3 (7)	4 (2)

III. Fazit:

Auch im Jahr 2022 wurde die TelefonSeelsorge Paderborn von zahlreichen Menschen in unterschiedlichen Problemlagen als vertrauenswürdiger Ansprechpartner erfahren. Dabei blieb die Anzahl der Kontakte auf einem ähnlichen Niveau wie 2021. TelefonSeelsorge erwies sich dabei als das „offene Ohr“ insbesondere für das persönliche Befinden, das im Rahmen der öffentlichen Fachberatungsangebote nicht selten zu wenig Raum hat. Mit diesem weit gefassten Angebot ist sie für viele Menschen, die in ihrem sozialen Nahraum keine tragfähigen Beziehungen erleben, oftmals der einzige „Anker“ im Alltag. Dies gilt auch für diejenigen, deren Probleme sehr gravierend oder schambehaftet sind. Sie erwarten von der TelefonSeelsorge anteilnehmende Neutralität und hilfreiche Unterstützung bei der Bewältigung akuter oder chronischer Belastungen, die sie in ihrem Umfeld nicht finden. Dies betrifft insbesondere die Gruppe der psychisch Kranken, die sich aufgrund ihrer Disposition oftmals ausgegrenzt fühlt. Sie wird bei der TelefonSeelsorge wertschätzend angenommen, ohne dass auf eine zu erbringende Leistung oder die Erfüllung von Auflagen rekurriert wird. Nicht zuletzt für Menschen mit Suizidabsichten waren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Telefonseelsorge oft die einzigen Personen, denen sie sich anvertrauen konnten.

Laut den (anonymen) Statistiken der Telekom braucht es in Paderborn rund sieben Anrufversuche, bis Hilfsbedürftige auf eine freie Leitung treffen. Auch in Mail und Chat, die bundesweit angeboten werden, ist der Bedarf höher als das Angebot. Der Bedarf an emotionaler Unterstützung in der Bevölkerung ist demnach immens hoch. Dies macht es nötig, jährlich eine Ausbildungsgruppe vorzuhalten, um der natürlichen Fluktuation der ehrenamtlichen Mitarbeitenden entgegenzuwirken und die Zahl der Mitarbeitenden konstant zu halten. Erfahrungsgemäß sind 80 bis 90 Personen nötig, um den 24-Stunden-Dienst gewährleisten zu können, ohne dass es die Einzelnen überfordert.

Insgesamt versteht sich die TelefonSeelsorge Paderborn als Ergänzung und Entlastung des psychosozialen Beratungsnetzes in der Region, gerade auch zu Zeiten, in denen kommunale oder verbandliche Beratungsstellen geschlossen sind oder Ratsuchende sich vom öffentlichen Gesundheitssystem nicht ausreichend gestützt fühlen. Mit ihrem niedrigschwelligen, nicht an Themenvorgaben gebundenen Angebot erreichte sie im Berichtsjahr viele Menschen, die den gesellschaftlichen Veränderungen wie der

zunehmenden Individualisierung, 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. Die Vernetzung mit anderen kommunalen, kirchlichen und freien Beratungsstellen und Institutionen geschah auch im Jahr 2022 durch die beiden Stellenleiterinnen.

Ein Jahresbericht der Telefonseelsorge Paderborn ist nicht denkbar, ohne eine Würdigung der ehrenamtlich Mitarbeitenden, von deren Engagement und Kompetenz die Einrichtung getragen wird. Es ist nach wie vor hoch anerkennenswert, dass sich immer neu Menschen für eine Ausbildung interessieren und sich damit gut gerüstet in den Dienst unterstützungsbedürftiger Mitmenschen stellen. Die Supervision durch Honorarkräfte sowie die Kollegialität der Mitarbeitenden untereinander leisteten auch im Berichtsjahr dazu einen bedeutenden Beitrag.

Dank sei allen Beteiligten: den Ehrenamtlichen und den Honorarkräften, nicht zuletzt aber den Trägern, die den Dienst der Telefonseelsorge finanziell ausstatten und ideell mit großer Wertschätzung begleiten.

Paderborn, 18.04.2023

Monika Krieg, Leiterin der TelefonSeelsorge Paderborn