

# Jahresbericht 2023 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 31.12.2023:

Art der Mitarbeit	Frauen	Männer
Hauptamtliche Mitarbeiter	2	/
Sekretariat	1	/
Honorarkräfte f. d. Gruppenleitung	5	2
aktive ehrenamtlich Mitarbeitende	60	17
davon (auch) in der Chatseelsorge	17	7
davon (auch) in der Mailseelsorge	7	2

#### Altersstruktur:

Altersbereich	Anzahl
< 30Jahre	1/
30 – 44 Jahre	7
45 – 64 Jahre	32
> 65 Jahre	37

Die Mitarbeitenden wurden in sechs, seit Sommer in fünf regelmäßigen Supervisionsgruppen von Honorarkräften begleitet. Weitere Fortbildungen galten den Themen „psychische Erkrankungen“ und „Alter“. Ende 2023 nahm eine Gruppe von 6 Frauen und 4 Männern den Dienst am Telefon und in der Chatberatung auf.

Eine neue Ausbildungsgruppe startete im August 2023 mit 12 Personen (10 Frauen, 2 Männer).

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

Der Tätigkeitsschwerpunkt lag auch 2023 in der Aufrechterhaltung des telefonischen 24-Stunden - Dienstes. Zusätzlich beteiligte sich die Dienststelle an der bundesweiten Onlineberatung unter [www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de).

### Kontakte am Telefon

Im Jahr 2023 stieg die Anzahl der Anrufe an (+ 8%) und es wurden mehr Gespräche (+6%) geführt als im Vorjahr. Täglich wurden rund 23 Gespräche geführt mit einer durchschnittlichen Dauer von 25 Minuten. 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 schon 2022 nutzten rund 73% der Anrufenden den Kontakt wiederholt (2022: 74%). Sie befanden sich entweder in dauerhaft problembehafteten Lebenssituationen oder in einer temporären Krise. Lediglich 5,1% wurden als Erstanrufe eingeschätzt. Diese Quote liegt etwas niedriger als im Vorjahr (5,3%).

<b>Kontakte am Telefon</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Anrufe insgesamt	9.077	8.949	9.651
Seelsorge-/ Beratungsgespräche	7.545 (82%)	7.556 (84%)	8.111 (83%)
Anrufe, die nicht dem Auftrag der Telefonseelsorge entsprachen	291 (3,2%)	246 (2,8%)	187 (1,9%)
Aufleger	1.241 (13,7%)	1.147 (12,8%)	1.353 (14%)

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

	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Chat</b>	257	303	519
<b>Mail</b>	59 Ratsuchende 524 gewechselte Mails	46 Ratsuchende 517 gewechselte Mails	52 Ratsuchende 725 gewechselte Mails

Die seelsorgliche Beratung per Mail und Chat stellt die Mitarbeitenden vor besondere Herausforderungen. Die angesprochenen Probleme und Themen zeigen sich häufig in höherer Komplexität und Gravidität als am Telefon. Gleichzeitig erfordert das Fehlen sinnlicher Wahrnehmung („Kanalreduktion“) ein anderes Einfühlungsvermögen und – im Fall der Mailseelsorge – eine höhere Kompetenz in der Prozesssteuerung, da die Kontakte teilweise über einen längeren Zeitraum bestehen.

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

Auch im Jahr 2023 wurde die Telefonseelsorge Paderborn überwiegend von Frauen genutzt: Telefon 74% (71%), Chat 71% (68%), Mail 60% (60%). Dabei setzten die Älteren wie schon in den Vorjahren eher auf das Telefon (83% der Anrufenden waren älter als 40 Jahre), die Jüngeren auf die Onlinekontakte (rund 72% unter 40 Jahre). Immerhin rund 4% der telefonisch Ratsuchenden waren hochaltrig (über 80 Jahre alt).

Die Lebensform der Ratsuchenden korrelierte mit ihrem Alter. Während die Älteren zu 62% 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. Bei Kontakten mit Älteren wurden vor allem (chronische) gesundheitliche Belastungen, Familienprobleme und Einsamkeit thematisiert.

Ein anhaltend großer Anteil der Ratsuchenden gab eine diagnostizierte psychische Erkrankung an (am Telefon 46%, in der Onlineberatung rund 33%). Etliche dieser Menschen 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). Anhaltend hoch war auch der Anteil psychisch belasteter junger Menschen, denen es in ihrem Umfeld an vertrauenswürdigen Gesprächspartner\*innen mangelt. Der Umgang mit ihnen und den aus ihrer Sicht als ausweglos empfundenen Lebensbedingungen ist für die ehrenamtlich Mitarbeitenden häufig eine große Belastung.

Ebenso belastend werden Kontakte empfunden, in denen Ratsuchende akute Suizidgefahr zum Ausdruck bringen. Auch wenn diese sehr selten vorkommen, so schwangen doch die Themen „Lebensmüdigkeit“, „Suizidgedanken und – Absichten“ auch 2023 häufig als „Hintergrundrauschen“ mit, vor allem in der Onlineberatung.

Vorrangig ging es aber in allen Begegnungen um das eigene seelische oder körperliche Befinden sowie um das persönliche Beziehungsnetz. Aktuelle kontextuelle Themen wie weltweite Krisen und Kriegssituationen nahmen noch weniger Raum ein als 2022.

### **Themen der Gespräche (Mehrfachnennungen waren möglich) 2023 (2022) in %**

	<b>Telefon</b>	<b>Mail</b>	<b>Chat</b>
Probleme in Partnerschaft, Familie und Freundeskreis	52 (53)	53 (44)	41 (41)
Seelisches Befinden (Depressive Stimmung, Ängste, Aggression)	57 (56)	58 (79)	65 (85)
Körperliches Befinden	19 (20)	11 (12)	8 (6)
Einsamkeit	22 (22)	18 (11)	12 (12)
Sterben/Tod/Trauer	8 (10)	4 (5)	10 (8)
Suizidalität/ Suizid	4 (9)	17 (26)	14 (28)
Betreuung, Pflege, Therapie, Behandlung	14 (13)	13 (15)	8 (9)
Aktuelles: Pandemie, Krieg in der Ukraine, Existenzsorgen	1 (5)	- (3)	0 (4)

### **III. Fazit:**

Die im Vergleich zum Vorjahr angestiegenen Nutzungszahlen belegen, dass die TelefonSeelsorge Paderborn auch im Jahr 2023 als vertrauenswürdiger Gesprächspartner für zahlreiche Menschen in Not- und Krisensituationen zur Verfügung stand. Gleichzeitig wird an den Zahlen auch der anhaltend hohe Bedarf sichtbar: für Menschen in akuten Krisensituationen wie auch für solche, die an chronischen Belastungen leiden. Gerade in diesen Fällen wie auch bei der großen Gruppe psychisch Erkrankter, die die TelefonSeelsorge zur alltäglichen Unterstützung nutzen, gleicht die TelefonSeelsorge den Rückgang sozialer Verbundenheit wie auch die Überlastung des öffentlichen Gesundheitssystems und der Fachberatungsdienste aus.

Der inhaltliche Schwerpunkt des gedruckten Jahresberichts trägt den Titel „Stark in Beziehung“. Die Beziehungskompetenz ist *der* Qualitätsfaktor, mit dem die TelefonSeelsorge der generell ansteigenden psychischen Belastung mit zunehmender Komplexität der Lebenssituationen in der Gesellschaft wirksam begegnet. Die ehrenamtlich Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge schenken den Ratsuchenden in allen Formaten wertschätzende Anteilnahme, wohlwollende Neutralität und die Bereitschaft, auch bei gravierenden und ausweglos erscheinenden Themen wie Suizidalität oder Gewaltsituationen an der Seite der Betroffenen zu bleiben. Dass dies vielfach gelungen ist, lag auch 2023 wieder an der hohen Qualität der umfangreichen Ausbildung wie auch der qualifizierten Begleitung in Supervisionsgruppen, die die Ehrenamtlichen zu ihrer anspruchsvollen Tätigkeit befähigen und sie darin dauerhaft unterstützen.

Trotz der gestiegenen Nutzungszahlen bleibt zu konstatieren, dass die telefonische Erreichbarkeit der TelefonSeelsorge insbesondere für Menschen in hoch akuten Krisen verbesserungswürdig bleibt. Auch 2023 brauchte es laut Auskunft der Telekom durchschnittlich rund 7 Anrufversuche, um auf eine freie Leitung zu treffen. Das Ungleichgewicht zwischen Angebot und Bedarf zeigt sich ebenfalls im bundesweiten Online-Angebot, auch wenn die Paderborner Beteiligung im Jahr 2023 erheblich gestiegen ist. Es bleibt daher erforderlich, auch zukünftig jährlich Ehrenamtliche auszubilden, um weiterhin einen nennenswerten Beitrag zur Stabilisierung emotionaler Gesundheit der Bevölkerung leisten zu können.

Von ihrem Selbstverständnis her sieht sich die TelefonSeelsorge als einen zuverlässigen und kompetenten Player im Netz der psychosozialen Beratung in der Region. Als „Generalistin“ in Themen und Formaten ergänzt und entlastet sie das kommunale und verbandliche Gesundheitssystem – insbesondere dann, wenn andere Beratungsstellen geschlossen sind oder wenn sich Ratsuchende vom öffentlichen Angebot nicht ausreichend gestützt fühlen. Dieser Anspruch konnte auch im Berichtsjahr erfüllt werden. Die Vernetzung mit anderen Beratungseinrichtungen und öffentlichen Institutionen wurde dabei durch die beiden

Leiterinnen durch die Teilnahme an Konferenzen, Arbeitsgruppen und die Vorstellung der TelefonSeelsorge in Gremien vor Ort wahrgenommen.

Wie in jedem Jahr ist der Rückblick auf die geleistete Tätigkeit im Jahr 2023 nicht denkbar ohne eine Würdigung der ehrenamtlich Mitarbeitenden, von deren Engagement und Kompetenz die Einrichtung lebt. Es ist hoch anerkennenswert, dass sich immer neu Menschen für eine Ausbildung interessieren und sich danach gut gerüstet in den Dienst unterstützungsbedürftiger Mitmenschen stellen. Kollegialität und ein passgenaues Fortbildungsprogramm spielen zur Weckung und Aufrechthaltung der Motivation eine bedeutsame Rolle.

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, 16.04.2024

Monika Krieg, Leiterin der TelefonSeelsorge Paderborn