



Jahresbericht 2023 der TelefonSeelsorge Mittelrhein

Hrsg.: TelefonSeelsorge Mittelrhein, Postfach 201613, 56016 Koblenz

Das Jahr 2023 in Worten

Das Jahr 2023 war in der TelefonSeelsorge Mittelrhein ein wechselvolles Jahr – sowohl thematisch, als auch in Bezug auf die Mitarbeitenden.

Im Januar 2023 kam der katholische hauptamtliche Mitarbeiter – nach längerer Krankheitszeit – zurück in den Dienst und komplettierte damit wieder das Leitungsteam der Telefonseelsorge Mittelrhein.

Im Herbst des Jahres trat die evangelische hauptamtliche Mitarbeiterin ein Studiensemester an – und fehlte deshalb dem Team ab Oktober.

Auch bei den ehrenamtlich Mitarbeitenden gab es einige Bewegung: Zwar traten von den ursprünglich 16 Ausbildungs-Teilnehmerinnen und –Teilnehmern des letzten Ausbildungskurses 13 Personen den Dienst in der TelefonSeelsorge an, es schieden aber zugleich 10 – z.T. langjährig – ehrenamtlich Mitarbeitende aus dem Dienst aus.

Zudem waren zeitweise weitere ehrenamtlich Mitarbeitende – überwiegend aus gesundheitlichen, familiären u.a. Gründen – vom Dienst beurlaubt, weshalb es nicht immer gelang, den Dienst am Telefon so lückenlos zu füllen, wie es dem Anspruch der TelefonSeelsorge entspricht.

Dennoch leisteten die aktiven Mitarbeitenden im Jahr 2023 mehr Dienste als im Vorjahr – es wurden mehr Gespräche mit Ratsuchenden geführt und mehr Mails beantwortet (siehe die nachfolgenden Zahlen).

Zum Dank für ihr Engagement feierte die TelefonSeelsorge Mittelrhein die ehrenamtlich Mitarbeitenden mit einem – auch in der lokalen Presse beachteten – Danke-Schön-Fest im historischen Rathaussaal in Koblenz.

In den folgenden Zahlen und Darstellungen wird deutlich:

Inhalt der **Seelsorge-Gespräche am Telefon** war (wie in den Vorjahren) vorwiegend das seelische Befinden der Ratsuchenden – besonders häufig wurden „Depressive Stimmung“ und „Ängste“ genannt – oft in Verbindung mit „Einsamkeit“ und „diagnostizierten psychischen Erkrankungen“.

Die TelefonSeelsorge erfüllt somit eine nicht zu unterschätzende Aufgabe in der psycho-sozialen Grundversorgung!

Ein weiterer Themenschwerpunkt waren „Beziehungskonflikte“ sowohl in Familien wie in Partnerschaften.

Die angesprochenen Themen in der **Mail-Seelsorge** unterschieden sich kaum von denen in den Gesprächen am Telefon – außer beim Thema „Suizid“/„Suizidalität“, das in Mails offenbar von den Ratsuchenden offener und direkter (auch häufiger) beschrieben werden konnte, was vielleicht auch daran liegt, dass die Mail-Seelsorge noch anonym geleistet wird als das Gespräch am Telefon.

Anders als in den Vorjahren war die „Corona-Krise“ und die damit verbundenen Ängste und Probleme kaum noch Thema in der Seelsorge – auch die kriegerischen Ereignisse und Konflikte der letzten Monate waren kaum Anlass, die TelefonSeelsorge anzurufen oder die Mail-Seelsorge in Anspruch zu nehmen.

Was vielleicht noch hervorzuheben ist:

Im Vergleich wird die Mail-Seelsorge deutlich häufiger von Menschen jüngerer Altersgruppen in Anspruch genommen, während das Telefon vorwiegend von älteren Menschen genutzt wird.

Damit wird klar, dass die verschiedenen Kanäle, derer sich die Seelsorge mittlerweile bedient, nicht in Konkurrenz zu einander stehen, sondern sich sinnvoll ergänzen, um möglichst vielen Menschen aller Altersgruppen zugänglich zu sein.

Koblenz, im Januar 2024

f.d.Leutungsteam:

Ulrich Heinen

Das Jahr 2023 in Zahlen

Ehrenamtlich Mitarbeitende

- Ehrenamtliche Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen aktiv im Dienst: **70**, davon
 - **55** Frauen
 - **15** Männer
- Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen in Ausbildung: **8**, davon
 - **7** Frauen
 - **1** Mann

Im Laufe des Jahres 2023 schieden **10** ehrenamtlich Mitarbeitende – zumeist aus Alters- oder gesundheitlichen Gründen – aus dem Dienst aus.

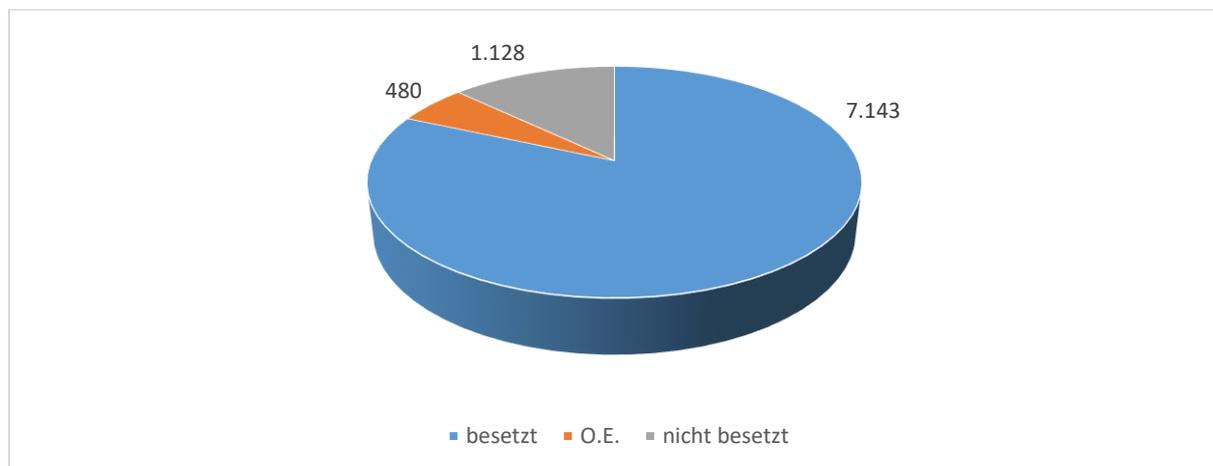
Hauptamtlich Mitarbeitende

Begleitet und unterstützt wurden die ehrenamtlich Mitarbeitenden 2023 von

- einer ev. hauptamtlichen Mitarbeiterin
- einem kath. hauptamtlichen Mitarbeiter
- drei nebenamtlichen Supervisor*innen
- einer hauptamtlichen Verwaltungskraft

1. Telefon

1.1 Dienste



Von den **8760** Stunden des Jahres 2023 war der Dienst am Telefon (laut Dienstplan) in **7.143** Stunden (= **81,5%**) besetzt. **480** Stunden wurden innerhalb der Organisationseinheit abgedeckt, **1.128** Stunden Dienst konnten – aus

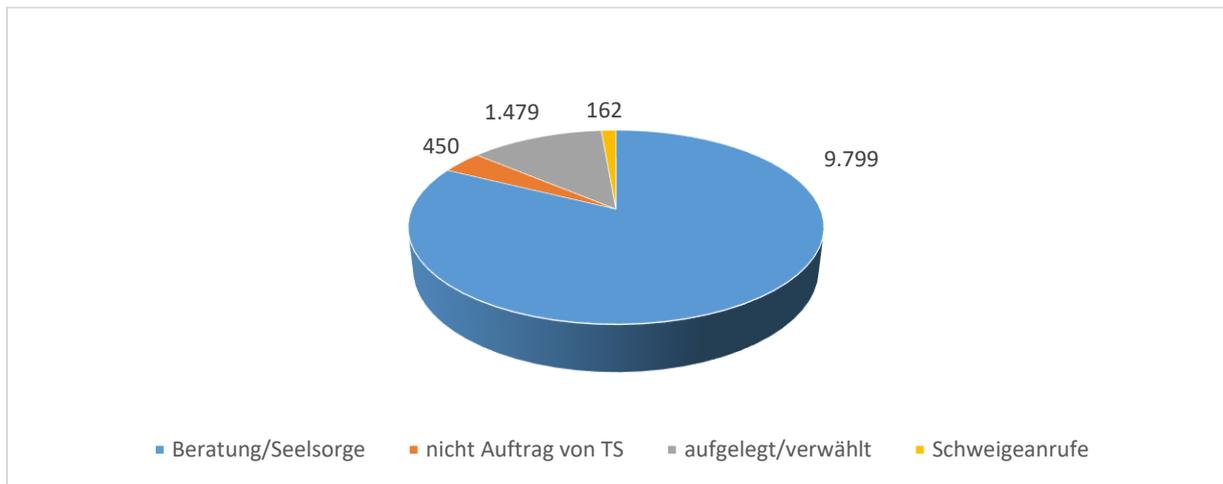
unterschiedlichen Gründen – nicht besetzt werden, was einem Anteil von **12,9%** entspricht.

1.2 Anrufe

In der Telefonseelsorge Mittelrhein wurden in den o.g. Diensten am Telefon **11.912 Anrufe** dokumentiert. Tatsächlich wurden mehr Gespräche geführt, es konnten aber – zumeist aus technischen Gründen – nicht alle Anrufe dokumentiert werden. Die Gesamtzahl der dokumentierten Gespräche war etwas höher als im Jahr 2022, lag aber im Durchschnitt der letzten Jahre.

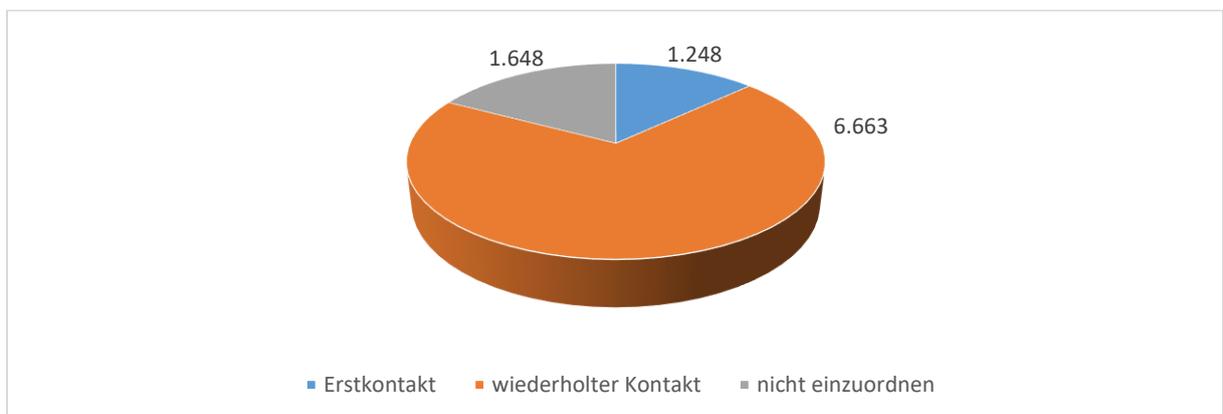
1.2.1 Art des Kontaktes

Die folgende Grafik zeigt die Anteile der verschiedenen Arten von Anrufen an dem gesamten Anrufe-Aufkommen.



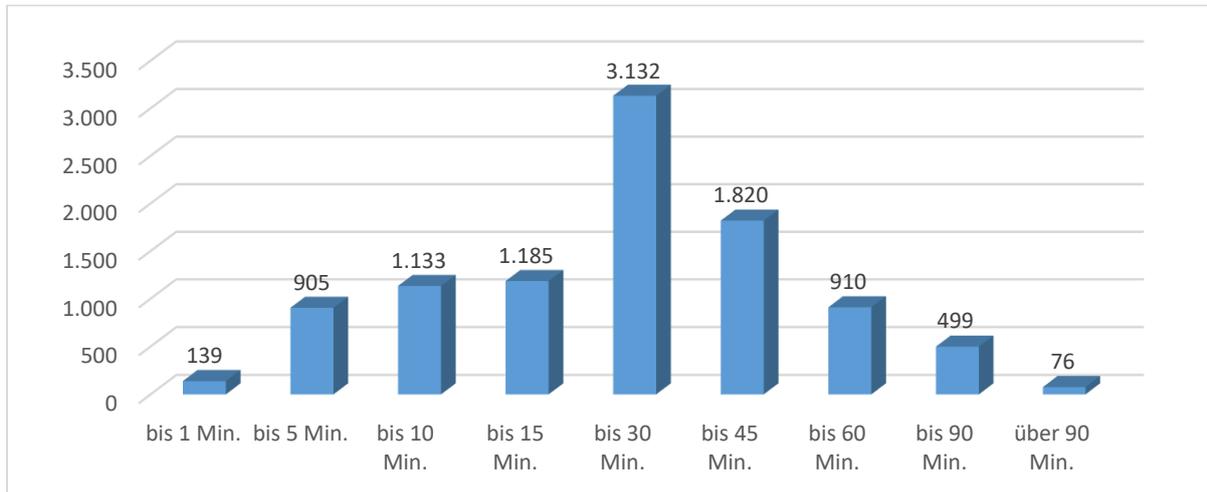
Der **Anteil der Seelsorge-/Beratungsgespräche** am gesamten Gesprächsaufkommen lag bei **82,3%**.

1.2.2 Häufigkeit der Kontakte



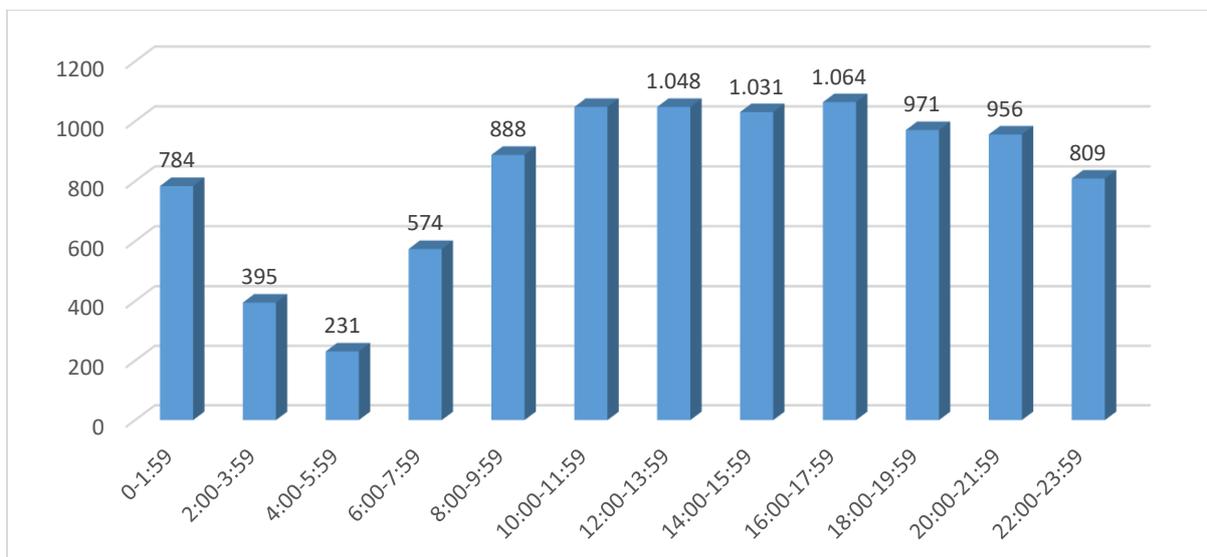
Die überwiegende Zahl der Gespräche wurde mit **wiederholt Anrufenden** geführt (**68,0%**), die Zahl der **Erstkontakte** lag bei **12,7%**. Dies korrespondiert mit der Beobachtung, dass viele Anrufer sich als einsam/sozial isoliert beschreiben und die TelefonSeelsorge wiederholt als alltäglichen sozialen Kontakt nutzen.

1.2.3 Dauer der Gespräche



Die Grafik zeigt, dass die Mehrzahl der Gespräche zwischen 10 und 45 Minuten dauerten. Sehr lange Gespräche (über 60 Minuten) waren eher die Ausnahme. Das statistische Mittel aller Gespräche lag bei ca. 26 Minuten.

1.2.4 Zeitverteilung

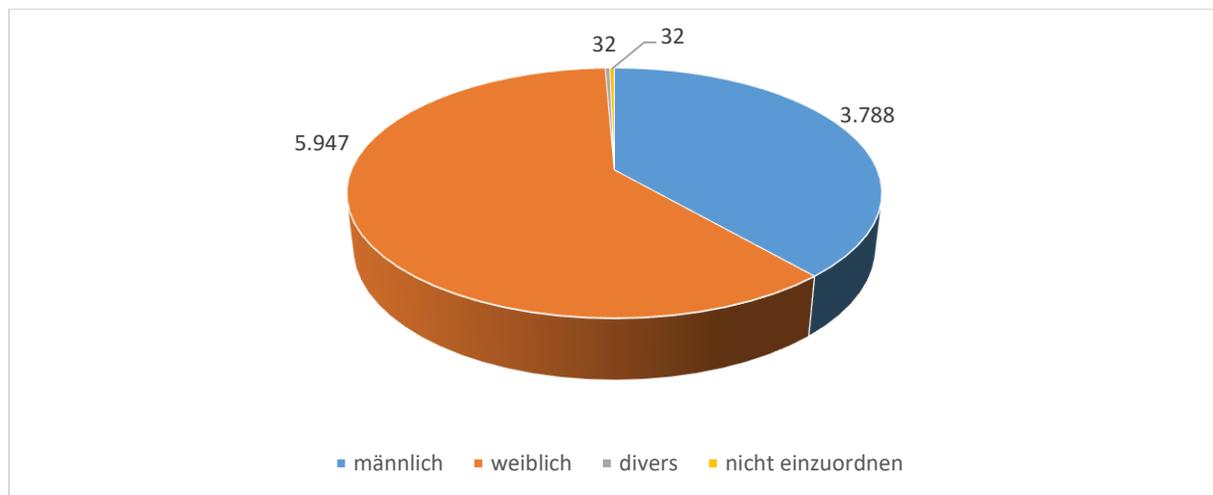


Wie in der Grafik zu sehen, wurden die meisten Gespräche in der Zeit von 10:00 – 18:00 Uhr geführt, gefolgt von der Zeit von 18:00 – 22:00 Uhr. Zwischen 2:00 Uhr und 6:00 Uhr wurden vergleichsweise wenige Gespräche geführt. Dies hat zum einen mit einer geringeren Inanspruchnahme der TelefonSeelsorge in dieser Zeit zu tun, zum anderen aber auch damit, dass die Besetzung von Nachtdiensten durch die ehrenamtlich Mitarbeitenden schwerer möglich war.

1.3. Anrufer/innen

Es gehört zum **Prinzip der Anonymität** der TelefonSeelsorge, dass die statistischen Items bzgl. der Anrufenden (z.B. Geschlecht, Alter, Lebenssituation) nicht erfragt, sondern überwiegend nur geschätzt werden.

1.3.1 Geschlecht



In den 9.799 Beratungs-/Seelsorge-Gesprächen, die 2023 geführt wurden, wurden **5.947 Anrufende (= 60,7%)** als weiblich, **3.788 (= 38,7%)** als männlich und **32 (= 0,3%)** als divers identifiziert, bei **32 Anrufenden (= 0,3%)** blieb das Geschlecht unbekannt.

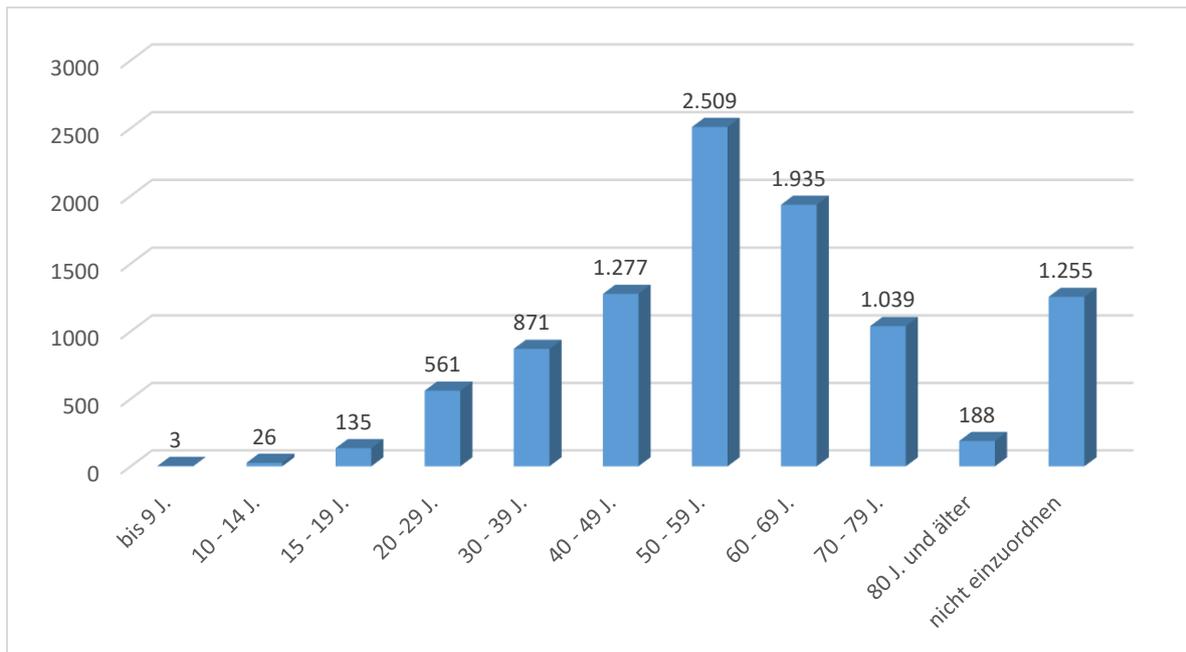
Die Geschlechterverteilung unter den Anrufenden blieb im Vergleich zu den Vorjahren weitgehend gleich, auffallend wenige Menschen bekennen sich zu einem anderen Geschlecht als männlich/weiblich.

1.3.2 Alter

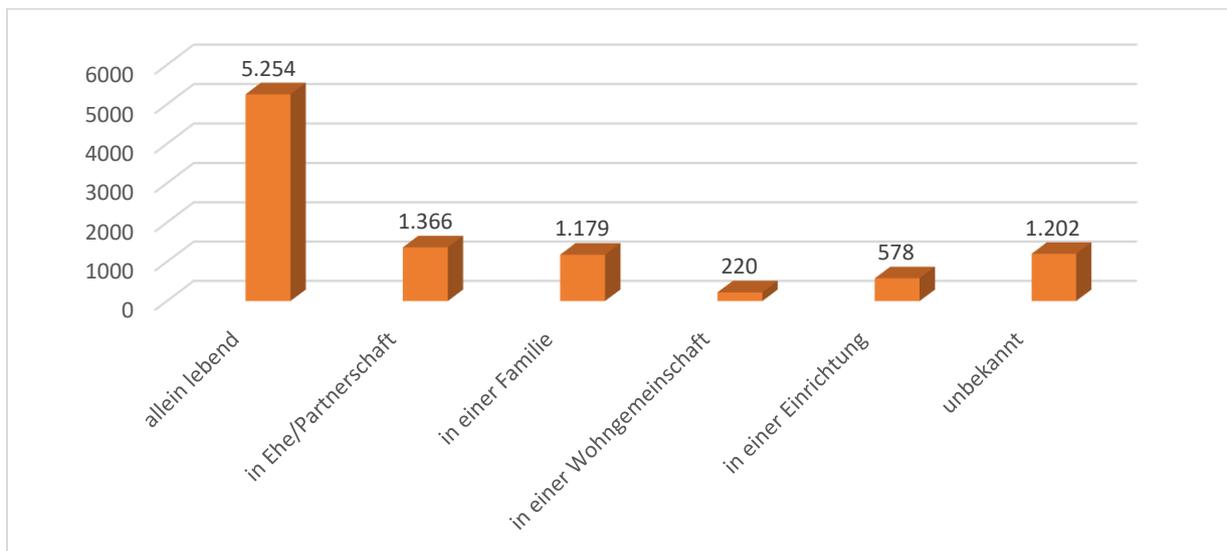
In den 2023 geführten 9.799 Seelsorge- und Beratungsgesprächen zeigte sich die in der Grafik gezeigte Altersverteilung.

Der größte Teil der Anrufenden war im mittleren und höheren Erwachsenen-Alter. Bei 1.255 Anrufenden konnte das Alter nicht eingeordnet werden.

Wir machen in den letzten Jahren die Beobachtung, dass die Zahl der älteren und alten Menschen unter den Anrufenden zunimmt, während die Zahl der jüngeren und jungen Menschen unter den Anrufenden weiter abnimmt. Dies ist am ehesten mit den veränderten Kommunikationsgewohnheiten (Nutzung anderer Mittel) jüngerer Menschen zu erklären. (vgl. hierzu Alter der Mail-Seelsorge-Nutzer*innen)



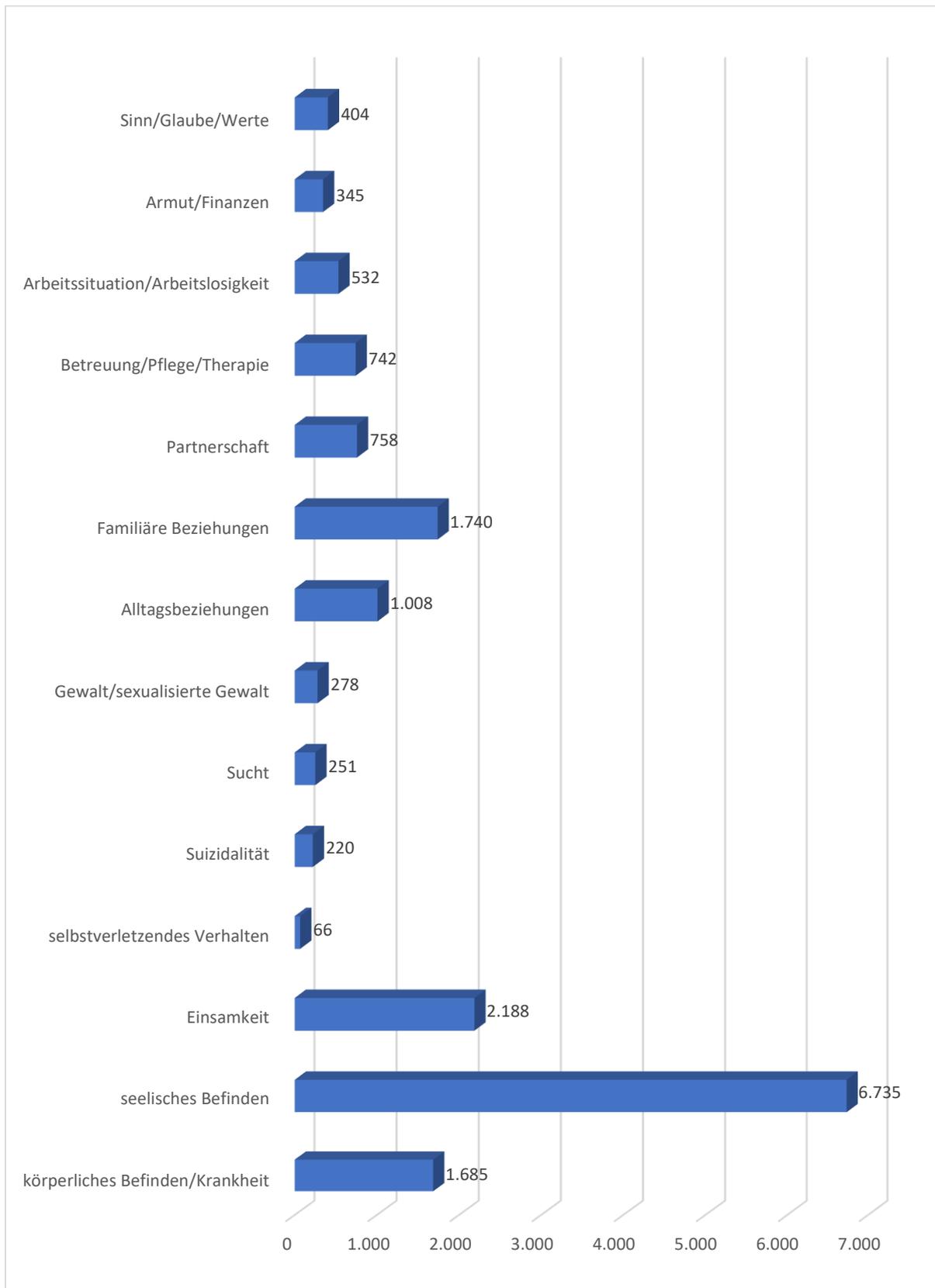
1.3.3 Lebensform



Die Grafik zeigt, dass mehr als die Hälfte (**53,6%**) der Anrufenden, die zu ihrer Lebensform Auskunft gaben, (das waren 8.597), allein lebt. Bei 12,3% der Ratsuchenden blieb die Lebensform unbekannt.

1.4.1 Gesprächsthemen

In der folgenden Tabelle finden Sie eine Auswahl von Themen, die in den Seelsorge-/Beratungsgesprächen angesprochen wurden:



Wie in der Grafik dargestellt, waren die – mit Abstand – am häufigsten genannten Gesprächsthemen **„Seelisches Befinden“** (darunter **1.859mal „depressive Stimmung“** und **1292mal „Ängste“**) gefolgt von **„Einsamkeit“**, **„Familiäre Beziehungen“** und **„körperliches Befinden“**. Die Nennung von Beeinträchtigungen des seelischen Befindens stand oft im Zusammenhang mit Konflikten mit Angehörigen, dem sozialen Umfeld, der Arbeitssituation und mit psychischen Beeinträchtigungen und Krankheiten.

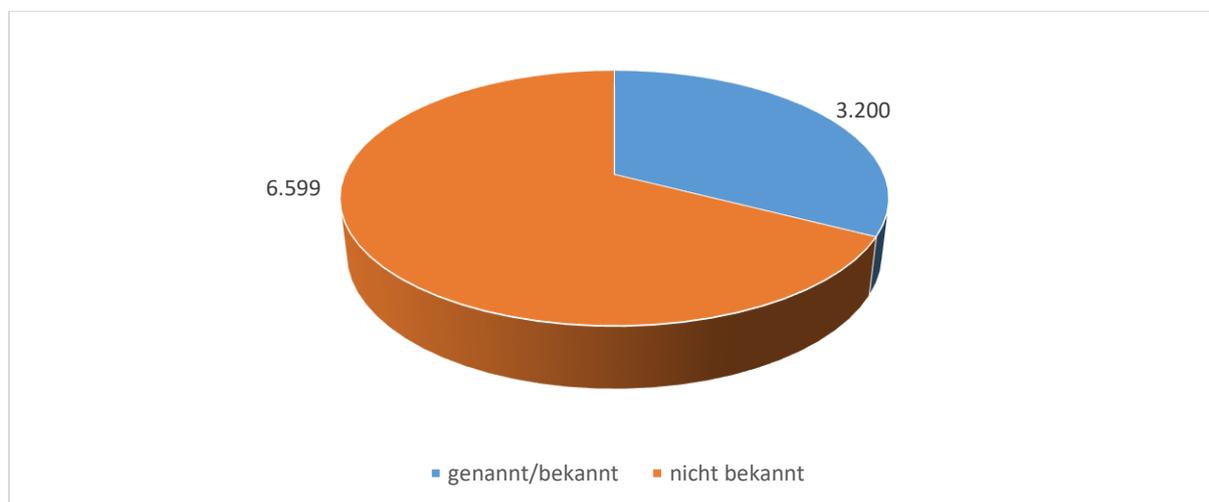
Relativ selten wurde ausdrücklich „Suizid“ genannt, was aber nicht heißt, dass „Suizidalität“ kein Thema wäre – im Gegenteil: Gerade in den Gesprächen mit Menschen, deren seelisches Befinden beeinträchtigt ist, kommen Suizidgedanken und -fantasien zur Sprache. (Siehe dazu Punkt **1.4.3**)

Interessant ist vielleicht auch, dass wirtschaftliche Probleme („Armut“) seltener thematisiert wurden, als man vermuten könnte – dagegen nahm das Thema „Betreuung/Pflege“ an Bedeutung zu.

1.4.2 Diagnostizierte psychische Erkrankung

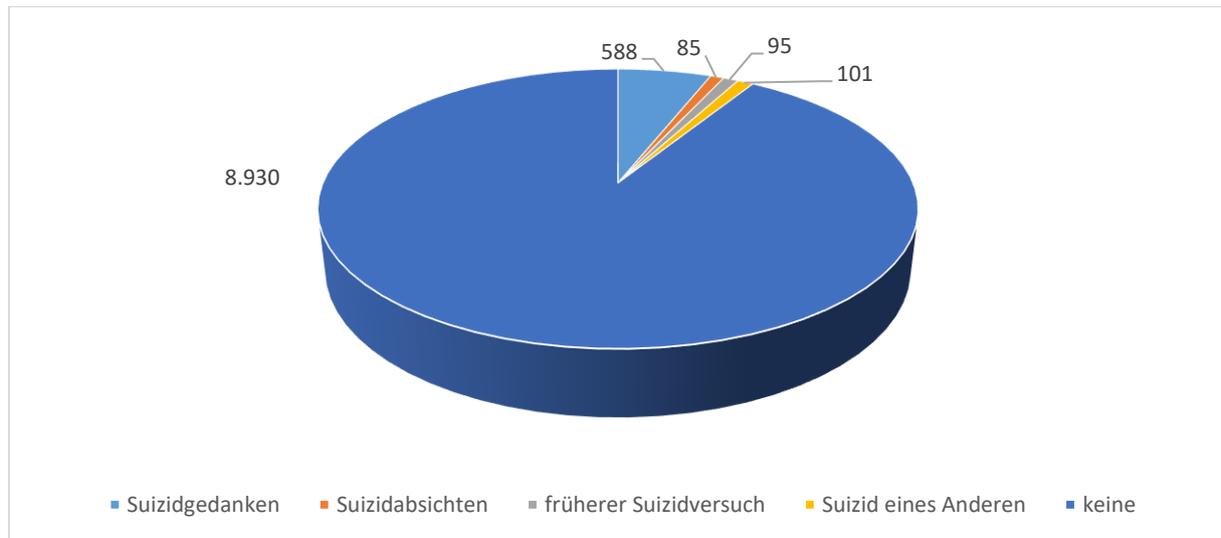
Die Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge haben oft den Eindruck, dass sie in ihren Diensten zunehmend mit Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen zu tun haben.

Ein Blick auf die folgende Grafik ist dabei aufschlussreich:



Tatsächlich wurde in 3.200 Gesprächen (= **32,7%**) seitens der Anrufenden eine diagnostizierte psychische Erkrankung genannt.

1.4.3 Suizidalität



Folgt man den Angaben in den Dokumentationen der Gespräche, so wurden in **8,9%** der Gespräche Suizidgedanken, -absichten, frühere Suizidversuche oder der Suizid eines anderen ausdrücklich genannt/angesprochen.

2. Mail

Seit Beginn des Jahres 2020 beteiligen sich Mitarbeitende der TelefonSeelsorge Mittelrhein am bundesweiten Online-Angebot der TelefonSeelsorge – **zusätzlich zum Dienst am Telefon.**

2.1 Mail-Kontakte

Im Jahr 2023 bearbeiteten 5 Mitarbeitende insgesamt **984** Mail-Kontakte.

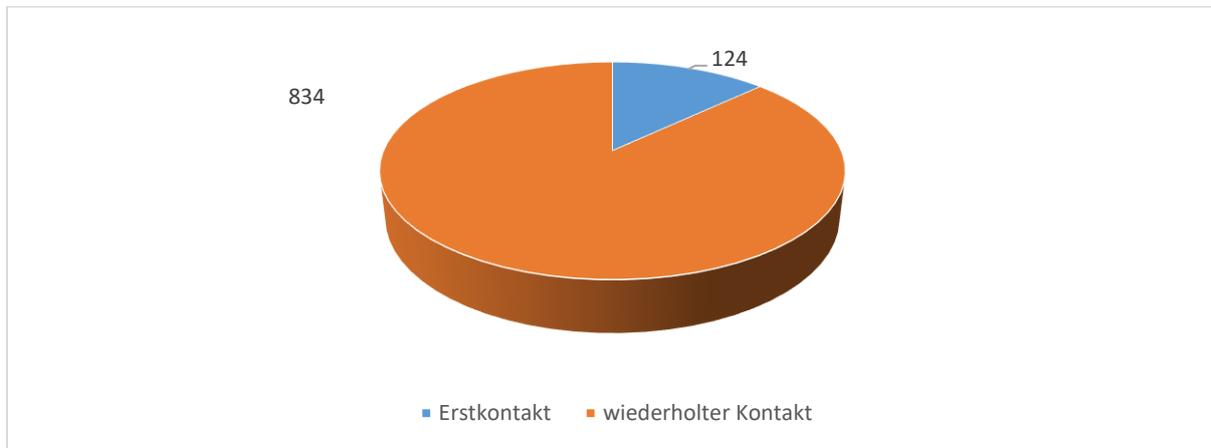
2.1.1 Art der Kontakte

Von den 984 dokumentierten Mail-Kontakten wurden 983 als Seelsorge-/Beratungskontakte eingeordnet. Der Anteil der missbräuchlichen Kontakte (1) war verschwindend gering.

2.1.2 Häufigkeit der Kontakte

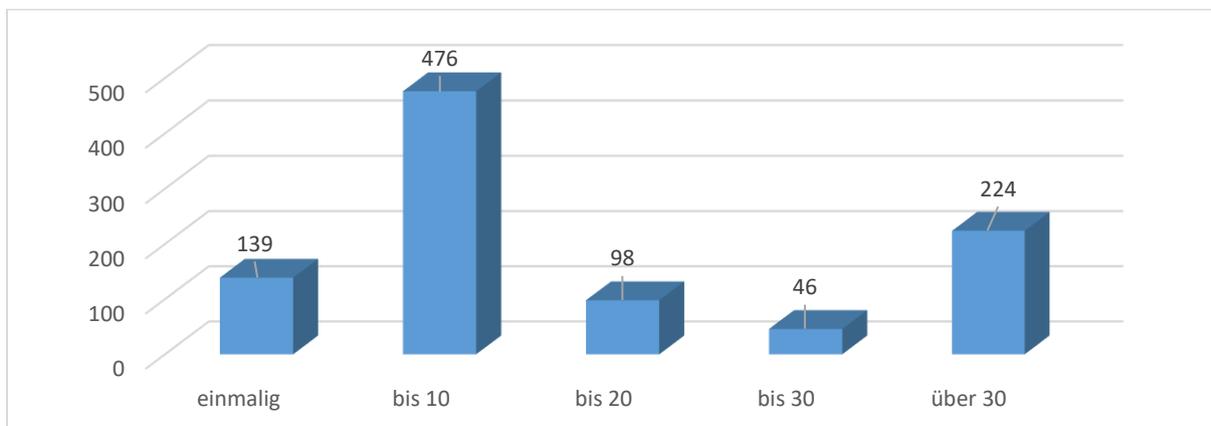
Von den bearbeiteten 984 Mail-Kontakten im Jahr 2023 waren 834 wiederholte Kontakte (**84,8%**). Es konnten 124 Erst-Kontakte (**12,6%**) angenommen werden. Wie

am Telefon gibt es also auch in der Mail-Seelsorge einen großen Anteil an wiederholten Kontakten bzw. länger dauernden Beratungsprozessen.



2.1.3 Anzahl der ausgehenden Mails

Bemisst man die Dauer eines Beratungsprozesses an der Anzahl der ausgehenden Mails, dann ergibt sich folgendes Bild:



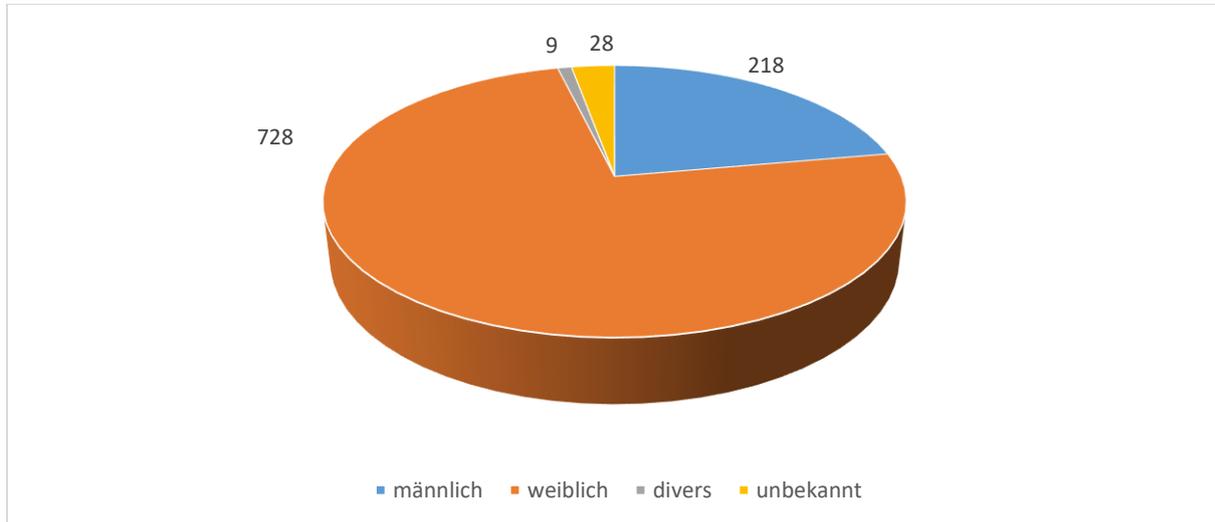
In fast zwei Drittel aller Seelsorge-/Beratungsprozesse (**62,5%**) fanden bis zu 10 Mailkontakte statt. In fast einem Viertel aller Seelsorge-/Beratungsprozesse (**22,8%**) fanden mehr als 30 Kontakte statt.

2.2 Ratsuchende

In der Mail-Seelsorge geben die Ratsuchenden bei der Anmeldung Selbstauskünfte zu ihrer Person, fehlende Angaben werden geschätzt. Im Folgenden beziehen sich die Angaben immer auf die 2023 dokumentierten 983 Mail-Kontakte.

2.2.1 Geschlecht der Ratsuchenden

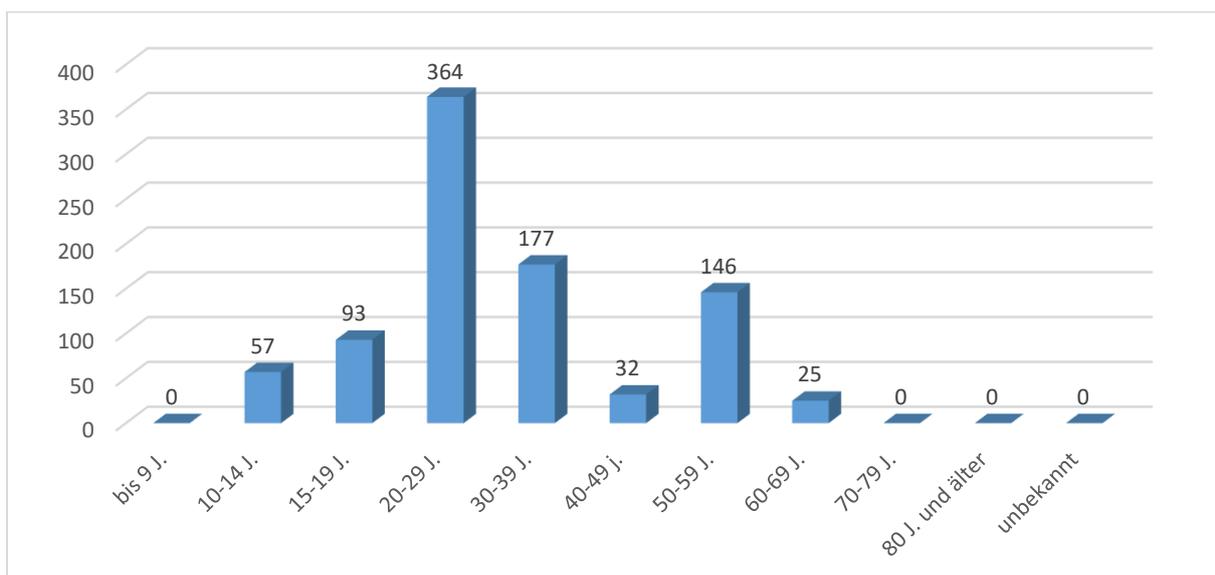
Auch in der Mail-Seelsorge war der Anteil der Frauen (74,1%) größer als der der Männer (22,2%). Der Unterschied war sogar deutlicher als am Telefon.



Die in der Gesellschaft diskutierte Geschlechter-Diversität bildete sich in der Seelsorge-Statistik nicht ab.

2.2.2 Alter der Ratsuchenden

Anhand der Angaben der Ratsuchenden ließ sich folgende Altersverteilung ermitteln:

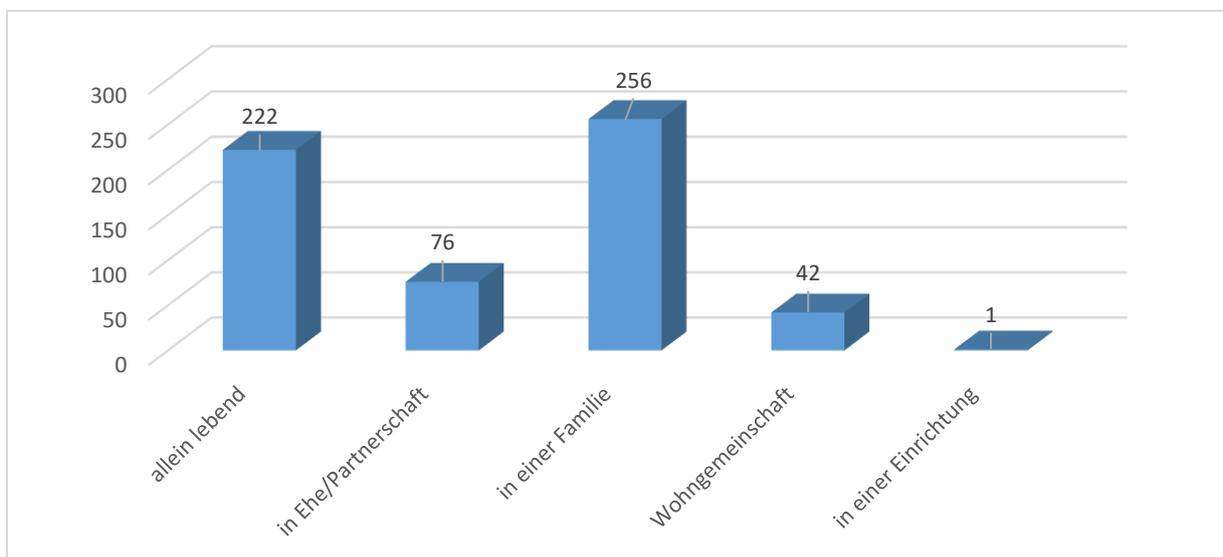


In der Mail-Seelsorge war der Anteil der jungen Menschen sehr hoch, vor allem der Anteil der Menschen zwischen 15 und 29 Jahren war stark vertreten (**51,1%**), gefolgt von der Altersgruppe 30-39 Jahre.

Tendenziell lässt sich feststellen, dass die Mail-Seelsorge deutlich häufiger von jüngeren Menschen genutzt wird, während das „klassische“ Telefon eher von älteren Menschen genutzt wird.

2.2.3 Lebensform

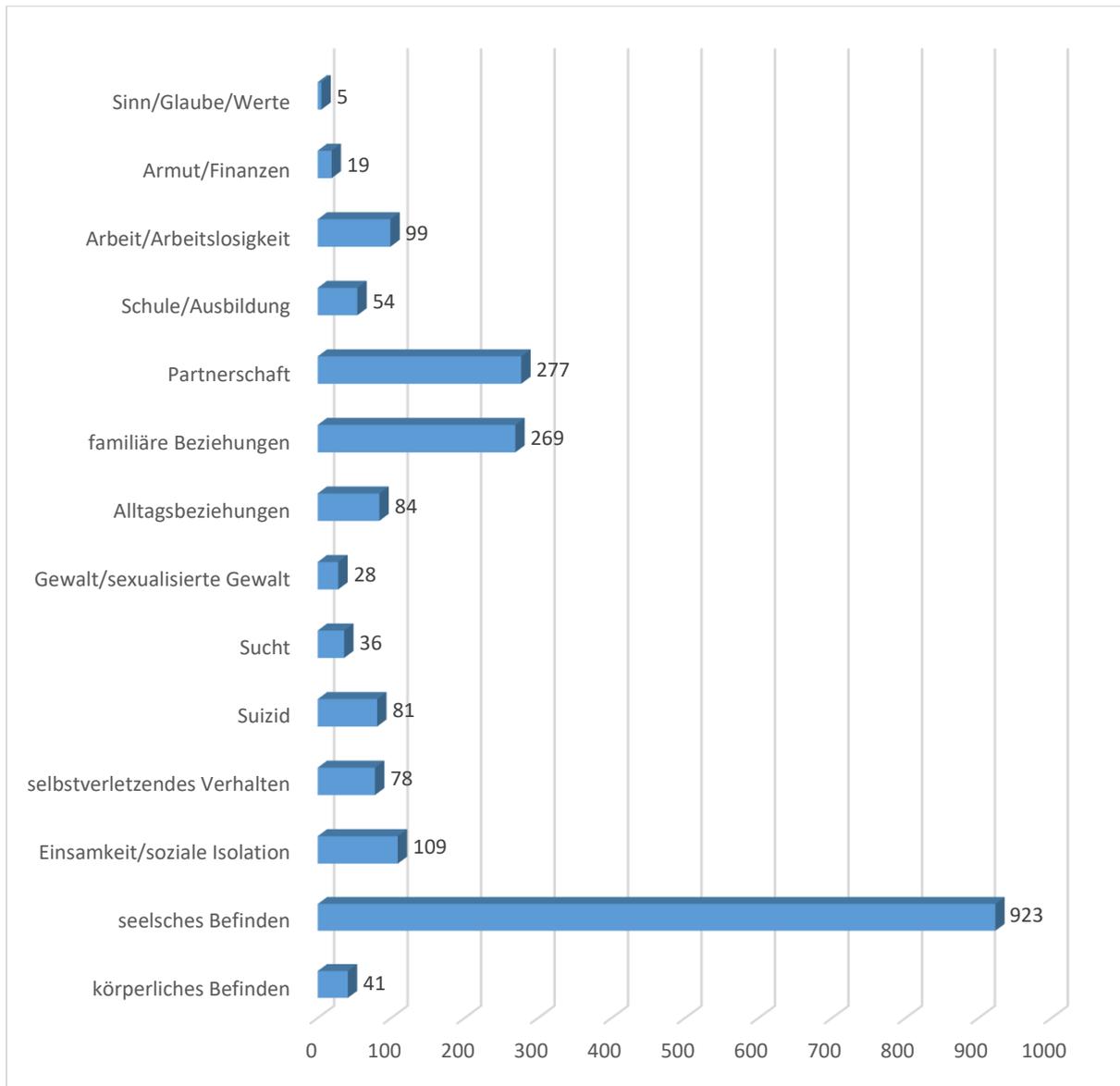
Zu Ihrer Lebensform gaben 597 (**77,0%**) aller Ratsuchenden Auskunft. Die nachfolgende Grafik bezieht sich also auf diese 597 Ratsuchenden.



Angesichts der deutlich jüngeren Altersgruppen in der Mail-Seelsorge verwundert es nicht, dass **43,8%** von 597 Ratsuchenden angaben, in einer Familie zu leben.

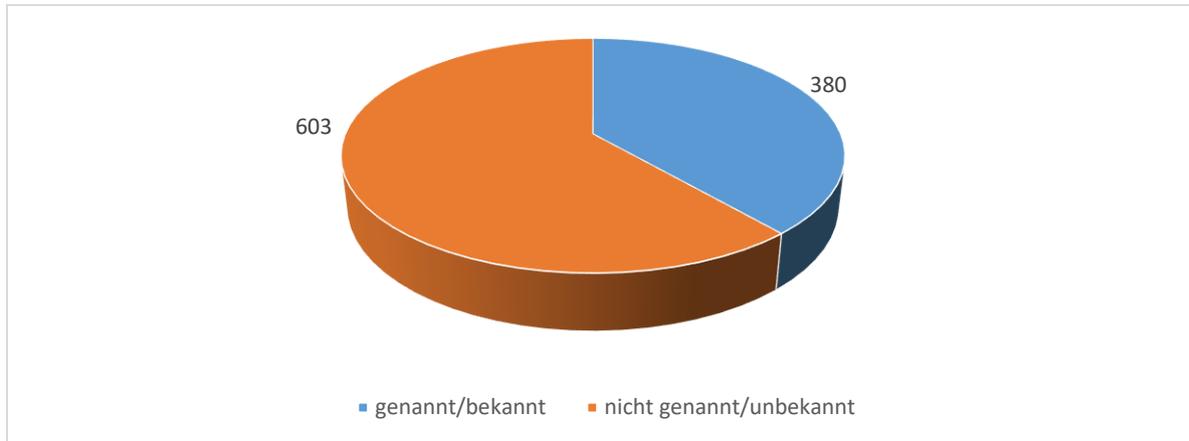
Auffallend ist der hohe Anteil (**37,2%**) Ratsuchender, der „allein lebend“ angab.

2.3.1 Themen in der Mail-Seelsorge



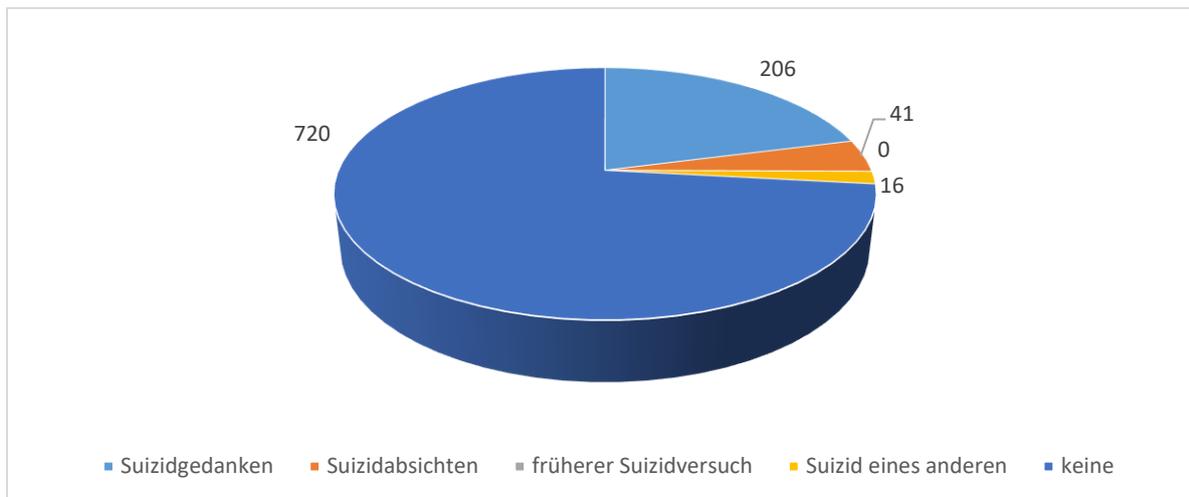
Auch in der Mail-Seelsorge war das – mit Abstand – am häufigsten genannte Thema „**Seelisches Befinden**“ (darunter **314mal** „**depressive Stimmung**“, **139mal** „**Ängste**“ und **327mal** „**Stress**“)! Danach folgen „**Partnerschaft**“ und „**familiäre Beziehungen**“. Während in den Telefongesprächen „**Einsamkeit**“ häufig thematisiert wurde, war dies in den Mails seltener Thema. Dagegen wurde „**Suizid**“ und „**selbstverletzendes Verhalten**“ im Vergleich häufiger genannt. Dies mag korrelieren mit der anteilig höheren Nennung einer „diagnostizierten psychischen Erkrankung“ bei den Ratsuchenden. Ob die häufigere ausdrückliche Benennung des Themas „Suizid“ in Zusammenhang damit steht, dass die Mail-Seelsorge tendenziell mehr von jüngeren Menschen genutzt wird, lässt sich bisher nicht belegen, aber durchaus vermuten.

2.3.2 Diagnostizierte psychische Erkrankung



Auch unter den Ratsuchenden in der Mail-Seelsorge ist der Anteil der Menschen mit diagnostizierten psychischen Erkrankungen groß (**38,7**).

2.3.3 Suizidalität



Folgt man den Angaben in den Dokumentationen der Mail-Kontakte, so wurden in **26,8%** der Mail-Kontakte Suizidgedanken, -absichten, frühere Suizidversuche oder der Suizid eines anderen ausdrücklich genannt/angesprochen. Dies belegt die Wahrnehmung, dass „**Suizidalität**“ in der Mail-Seelsorge ein weit häufigeres Thema darstellt als am Telefon (vgl. 1.4.3)