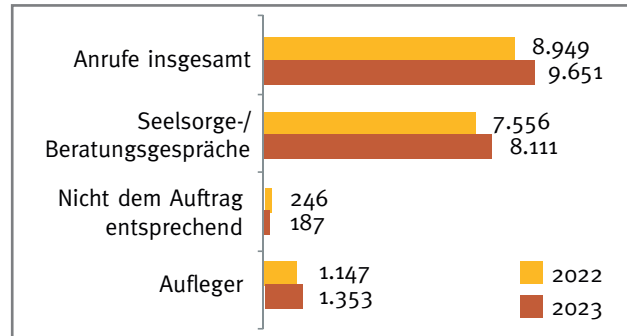


# TelefonSeelsorge Paderborn – in Zahlen

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 akuten und chronischen Not- und Krisensituationen die Kreise Paderborn und Höxter sowie den östlichen Teil des Kreises Soest. Der 24-Stunden-Dienst an den Ratsuchenden wird von Ehrenamtlichen geleistet.

## KONTAKTE AM TELEFON:

Gegenüber dem Vorjahr ergab sich ein Anstieg der Anrufe um 8%. Es wurden 6% Gespräche mehr geführt: täglich rund 23 Gespräche 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.



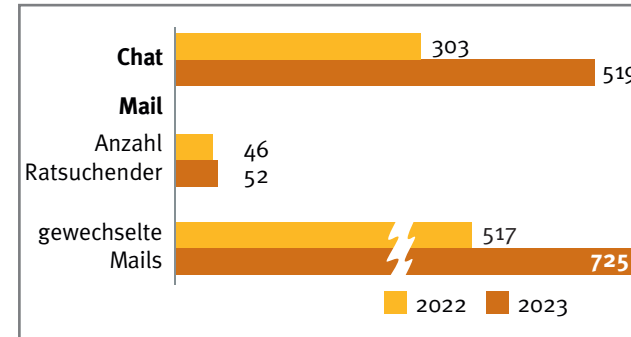
Wie im Vorjahr nutzten zahlreiche Anrufer\*innen (73%) den Kontakt wiederholt (2022: 74%). Sie befanden sich entweder in dauerhaft problembehafteten Lebenssituationen oder in einer temporären Krise. Lediglich 5,1% wurden als Erstanrufer eingeschätzt. Diese Quote lag etwas niedriger als im Vorjahr (5,3%).

Da die Ausbildung seit 2021 sowohl Telefon- als auch Chat-Seelsorge umfasst, sind die Zahlen der Chat-Kontakte entsprechend angestiegen.

Grundsätzlich unterscheidet sich die Onlineberatung von der Seelsorge am Telefon vor allem durch die verminderte Sinneswahrnehmung, die von den Mitarbeitenden eine hohe Einfühlung erfordert. Nutzerinnen und Nutzer der Onlineberatung

brachten zudem häufig komplexe und gravierende Problemlagen ein, für die keine einfachen Lösungen möglich sind. Beides zusammen stellt für die Begleitenden eine große Herausforderung dar.

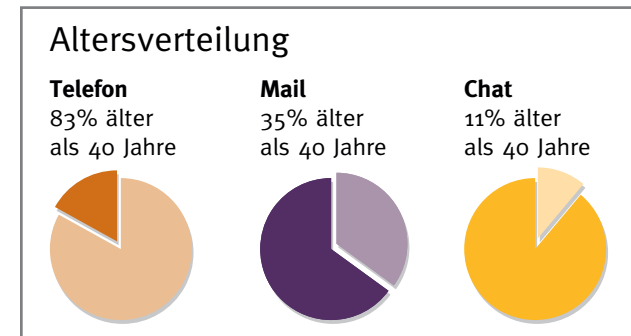
## KONTAKTE IN DER ONLINEBERATUNG:



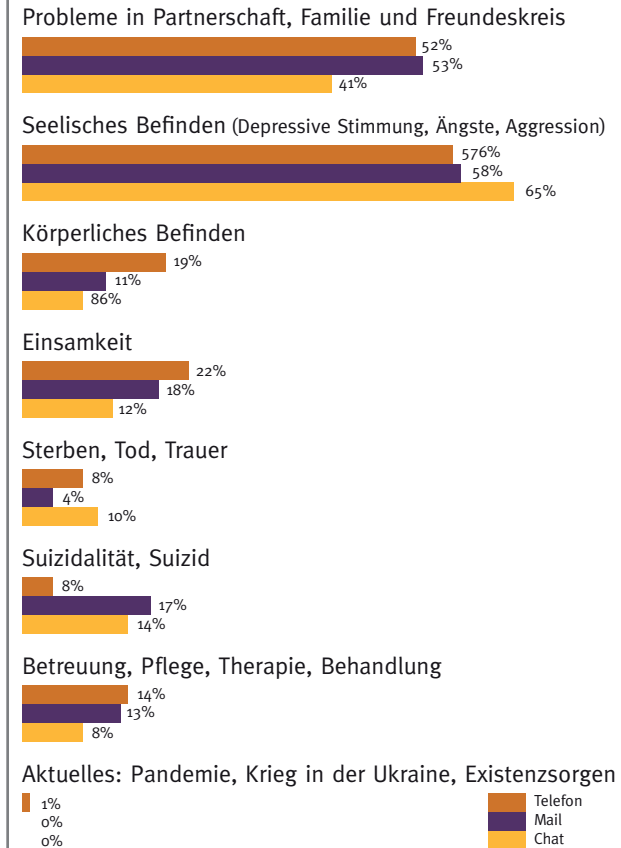
## DIE RATSUCHENDEN

Der überwiegende Teil der Ratsuchenden war – wie schon in den Vorjahren - weiblich (um 70%). Je nach Alter wurden unterschiedliche Formate gewählt. Auch die Themen variierten altersentsprechend.

Eine große Anzahl Rund 46% der Ratsuchenden gaben eine psychische Erkrankung an Telefon: 46% und 33% in der Onlineberatung. Etliche dieser Personen befanden sich dauerhaft in psychosozialen Einrichtungen oder in ambulanter Therapie. Sie nutzten die TelefonSeelsorge ergänzend zu ihrer bereits bestehenden Versorgung vor allem zur Überbrückung von Übergangszeiten (Warten auf einen Therapieplatz, Urlaub oder Abwesenheit der Therapeut\*innen). Insbesondere diese Kontakte verdeutlichen, dass die TelefonSeelsorge einen nicht zu unterschätzenden Beitrag zum öffentlichen Gesundheitssystem leistet.



## THEMEN DER KONTAKTE



## DIE MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER:

Im Jahr 2023 waren 77 Ehrenamtliche aktiv (60 Frauen, 17 Männer). Von ihnen beteiligten sich 24 Personen an der Chat-seelsorge, 9 an der Mailseelsorge.

Die supervisorische Begleitung der Mitarbeitenden erfolgte in sechs bzw. fünf regelmäßigen Supervisionsgruppen durch Honorarkräfte; die medien-spezifische Supervision der Onlineberatung wurde hingegen von den beiden Leiterinnen, Dipl. Theol. Monika Krieg und Pfr.in Dorothea Wahle-Bier, geleistet. Zusätzlich wurden weitere themenbezogene Fortbildungen durchgeführt.

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



Jahresbericht 2023  
TelefonSeelsorge Paderborn

„Stark in  
Beziehung!“ \*

Im Vergleich zum Vorjahr ist die Anzahl der Beratungskontakte in der TelefonSeelsorge Paderborn 2024 noch einmal gestiegen. Täglich ergaben sich rund 26 Kontakte mit Menschen in chronischen oder aktuellen Belastungen, die Gehör oder Klärung suchten, Trost oder Aufmunterung. In vielen Rückmeldungen wurde deutlich, dass dieser Dienst als hilfreich und gelungen erlebt wurde. Was aber macht diese Qualität aus?

„Haben Sie Freude am Umgang mit Menschen?“ Diese Frage richtet sich an Frauen und Männer, die sich für eine Mitarbeit in der TelefonSeelsorge Paderborn interessieren. „Können Sie sich einfühlen in die Andersartigkeit eines anderen? Können Sie auch damit umgehen, wenn Sie sich überfordert fühlen angesichts einer geschilderten Problematik, eines ausweglosen Schicksals ...? Oder wenn ein Anrufer anders reagiert als erwartet?“

Um sich in der TelefonSeelsorge für andere Menschen zur Verfügung zu stellen, braucht es Beziehungsfähigkeit. Darunter versteht man die Kompetenz, mit anderen Menschen Kontakt aufzunehmen und die Beziehung zu ihnen zu erhalten. Die Grundlagen dazu werden in der Regel in der Kindheit gelegt, etwa im Kontakt mit Eltern und/oder anderen nahen Bezugspersonen. Hier wird das Maß an Vertrauen und Misstrauen erworben, mit dem Menschen ihre späteren Beziehungen gestalten.

Auf diese Beziehungsfähigkeit baut die Ausbildung der TelefonSeelsorge auf und erweitert sie durch einen großen Anteil Selbsterfahrung. Hinzu kommt der Erwerb von Kompetenzen in Gesprächsführung und Fachthemen. Auf diese Weise werden die angehenden Seelsorgerinnen und Seelsorger zu „befähigten Gesprächspartnern“, wie es in den Statuten heißt. Die Mitarbeitenden wissen, sie sind keine Expert\*innen für die Probleme der Ratsuchenden, aber sie sind Fachleute in

\*) „Stark in Beziehung“ ist der Titel einer Aktionswoche des Bereichs „Pastoral in verschiedenen Lebensbereichen“ des Erzbischöflichen Generalvikariats; die Initiative war Ideengeberin für den inhaltlichen Focus des Jahresberichts.

der Gestaltung von hilfreichen Gesprächen – am Telefon oder in der Onlineberatung. Sie wissen auch, dass letztlich sie selbst das wichtigste Instrument im Umgang mit Ratsuchenden sind und legen daher Wert auf beständige Selbstreflexion, um Ratsuchenden angemessen begegnen zu können. Etwa, wenn es heißt:

- „Ich weiß gar nicht, wie ich anfangen soll.“
- „Ich wollte mal fragen, ob Sie fünf Minuten Zeit für mich haben?“
- ... Schweigen ... unterbrochen von Schluchzen
- „Mir geht’s so schlecht. Aber Sie können mir auch nicht helfen.“

Der gemeinsame fachliche Hintergrund in der Gesprächsführung ist der personenzentrierte Ansatz von C. Rogers (1902 - 1987). In ihm spielt das Zuhören eine zentrale Rolle; Zuhören als eine innere Weise der Begegnung: wohlwollend, neugierig, achtsam, akzeptierend. Man könnte es auch als Zuhören mit dem Herzen bezeichnen. Bereits C. Rogers vertrat die Auffassung, dass diese Art von Aufmerksamkeit in mehrfacher Hinsicht positive Auswirkungen hat. Dies wird nun

... befähigte  
Gesprächspartner\*innen sein

durch neue Studien eindrücklich bestätigt.\* Die Ratsuchenden kommen mehr zu sich selbst, sie fühlen sich angenommen und sicher und entdecken im Gesprächsverlauf, welche eigenen Bewältigungsstrategien ihnen zur Verfügung stehen. Die Zuhörenden wiederum erleben sich als wirksam und haben den Eindruck, etwas Sinnvolles und Bedeutsames zu tun. Die Beziehungsdynamik ist wechselseitig, ein Geben und Nehmen in einer fluiden Balance zwischen Ich und Du, die immer wieder neu ausgerichtet und bewusst gestaltet werden muss. Die TelefonSeelsorger\*innen sind dabei teilnehmend, aber nicht in die Probleme der Ratsuchenden ver-

\*) Guy Itzchakov u. a., The role of high-quality listening, 2023; nach: Psychologie heute, Heft 2024/2, S. 32-37)

0800/1110111  
0800/1110222  
telefonseelsorge.de

wickelt; wertschätzend, ohne den eigenen Wertekompass aus dem Blick zu verlieren; neugierig, ohne aufdringlich zu sein.

Davon profitieren nachweislich nicht nur die unmittelbar Beteiligten, sondern auch die Mitarbeiter\*innengemeinschaft und die Organisation TelefonSeelsorge selbst. Denn die bewusst eingenommene Haltung und die erlernten Zuhörfähigkeiten haben Auswirkungen auch auf private und berufliche Beziehungen, indem sie Vertrauen stärken, Konfrontationen verringern und extreme, emotional aufgeladene Meinungsunterschiede deeskalieren. Der Beitrag der TelefonSeelsorge reicht daher weit über den eigentlichen Dienst an den Ratsuchenden hinaus und ist ein nicht unwesentlicher Wirkfaktor im sozialen Zusammenleben. Es ist das Verdienst der ökumenischen Träger, in dieses Beziehungs-Angebot zu investieren und es der Gesellschaft zur Verfügung zu stellen.

„Stark in Beziehung“ meint also eine Qualität in Beziehungsgestaltung, die nicht alltäglich ist und deshalb eine im Wortsinne „berührende“ Erfahrung darstellt. Berührungen tun gut und sind hilfreich in schwierigen Phasen. Dies klingt mit, wenn ein Kontakt mit den Worten endet: „Vielen Dank, dass Sie mir Ihre Zeit geschenkt und so gut zugehört haben.“

Selbstverständlich ist diese berührende Erfahrung nicht. Wirksam und stärkend aber allemal – für alle Beteiligten.

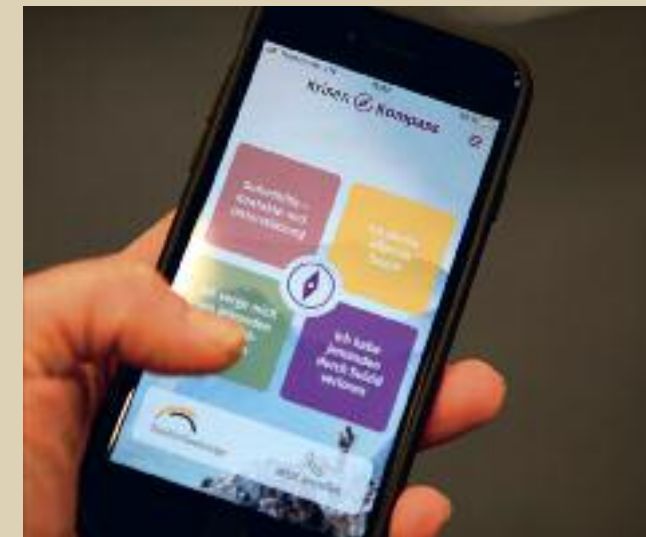
## SIE KÖNNEN DIE TELEFONSEELSORGE UNTERSTÜTZEN :

Spendenkonto bei der  
Bank für Kirche und Caritas Paderborn  
IBAN: DE22 4726 0307 0018 1518 30  
BIC: GENODEM1BKC  
(Spendenquittungen können ausgestellt werden.)

# Krisenkompass

## Ein Notfallkoffer für die Hosentasche – on- und offline

Diese App kann Suizide verhindern.



  
TelefonSeelsorge®

TelefonSeelsorge Paderborn



Die Arbeit der TelefonSeelsorge Paderborn geschieht in ökumenischer Verbundenheit in gemeinsamer Trägerschaft: TelefonSeelsorge Paderborn  
Postfach 561019 • 33087 Paderborn •  
Tel.: 05251 201710,  
buero@telefonseelsorge-paderborn.de  
(keine Beratungsanliegen über diese Kontaktadressen)

