TelefonSeelsorge
Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.
Duisburg-Mülheim-Oberhausen

Jahresbericht 2024

TelefonSeelsorge Duisburg Mülheim Oberhausen

Kurzfassung

Der vollständige Jahresbericht kann über das Büro der TelefonSeelsorge bezogen werden.

Das Jahr 2024 hatte ein Fest im Zentrum der Aufmerksamkeit: das 50-jährige Jubiläum der TelefonSeelsorge Duisburg – Mülheim – Oberhausen. So gab es in diesem Zusammenhang zwei besondere Tage: Am **10. Juni** 1974 startete um 7.00 Uhr die TelefonSeelsorge Duisburg ihren Dienst. Mit einem kleinen Gruß wurden die diensthabenden Telefonseelsorger:innen vom 10. Juni 2024 an diesen Tag erinnert. Am **25. Oktober** 2024 fand die Jubiläumsfeier in der Wolfsburg statt. Unter großer Aufmerksamkeit zahlreicher Ehrengäste aus der kommunalen Politik, Vertreter:innen der Kirchen sowie ehemaliger Hauptamtlicher wurden im Festakt die Verdienste der Ehrenamtlichen über all die Jahre gewürdigt. Im anschließenden Festgottesdienst konnten neun neu ausgebildete TelefonSeelsorger:innen aufgenommen werden. Die TelefonSeelsorge Duisburg – Mülheim – Oberhausen hat nicht nur eine großartige Geschichte, sondern auch eine gute Zukunft.

Das Jahr 2024 zeigte sich für die TelefonSeelsorge Duisburg – Mülheim – Oberhausen als ein insgesamt stabiler und funktionierender Zeitraum. In den Zahlen der Arbeitsbereiche sind keine unerwarteten oder sprunghaften Entwicklungen aufgetreten. Die alltäglichen Abläufe innerhalb der Arbeit funktionierten weitgehend kontinuierlich, die Neuaufstellung im Team der Hauptamtlichen verlief mit einer guten Einführung und Einarbeitung sowie einer freundlichen Aufnahme durch die Ehrenamtlichen.

TelefonSeelsorge Deutschland: eine starke Marke – viel gefragt – Grenzen des Systems „ TelefonSeelsorge“

Deutschlandweit wurden 2024 knapp 19 Mio. Anrufversuche registriert. Daraus entstanden gut 1,3 Mio. Anrufe, im Durchschnitt je Stelle 13.000. Mit über 19.000 seelsorglichen Kontakten für die TelefonSeelsorge DU MH OB gab es hier deutlich mehr seelsorgliche Anfragen als im Landesschnitt. Das Hauptthema der seelsorglichen Arbeit ist weiterhin Einsamkeit. Dies gilt sowohl für das ganze Bundesgebiet wie auch in unserem Einzugsgebiet.
Die Zahlen mögen erschrecken: die Zahl der Anrufversuche ist um ein Vielfaches höher als die tatsächlich geführten Gespräche. Wie oft muss jemand die als immer erreichbar beworbene Nummer der TelefonSeelsorge wählen, um jemanden sprechen zu können? Das Thema Erreichbarkeit spielte – zumindest in Bezug auf Diskussionen, Tagungen und Fortbildungen auf regionaler wie Bundes-Ebene eine zentrale Rolle.
Neben dieser begrenzten Erreichbarkeit fällt im Alltagsbetrieb auf, dass es etliche Menschen gibt, die die TelefonSeelsorge täglich erreichen, mitunter sogar mehrfach am Tag. Wie kann das sein? Hat das System „TelefonSeelsorge“ eine Grenze erreicht? Genauere Auswertungen der Statistiken der Anrufenden zeigen, dass von monatlich beobachteten 100 Anschlüssen 65 die TelefonSeelsorge erreichen, 35 Anschlüsse jedoch niemals, unabhängig davon, wie oft sie versuchen, durch zu kommen. Hier wird TelefonSeelsorge ihrem Image nicht vollständig gerecht. Hier stellt sich die Frage: Was tun? Zunächst einmal gilt es, ehrlich die Situation zu sehen und auch zu benennen. Dann gilt es, die Stellschrauben zu finden, an denen man etwas ändern kann. Und es gilt Geduld mitzubringen, denn die TelefonSeelsorge erscheint in manchen Bereichen auch – und aus guten Gründen nachvollziehbar – etwas langsam und schwerfällig. Verschiedene Konzepte hierzu finden bereits in anderen Telefonseelsorgen Anwendung – mit guten Erfahrungen. Schulungen und ein abgestimmtes Handeln innerhalb der Organisationseinheiten sind sinnvoll, so dass wir uns im kommenden Jahr mit diesem Thema weiter auseinandersetzen werden, um langfristig eine bessere Erreichbarkeit herzustellen.

Dabei geht es nicht um technische Lösungen, sondern um die Gestaltung von Beziehungen – besonders bei Anrufenden, die mehrfach täglich anrufen. Die Gestaltung dieser Beziehungen stellt besondere Anforderungen und bietet Möglichkeiten, die wir gemeinsam ausloten wollen.

Die Zahlen von 2024 – ein erster Gesamtüberblick

Die Daten von 2024 zeigen im Vergleich mit denen von 2023, dass sich fast gleich viele Menschen an die TelefonSeelsorge gewendet haben.

	2023	2024
Anzahl der gesamten Kontakte	18.527	19.112
Davon Telefon	17.586	17.994
Davon Mail	594	840
Davon Chat	119	101
Davon Krise	228	188

Mit insgesamt 19.112 seelsorglichen Anfragen im Jahr 2024 ist ein Anstieg gegenüber 2023 zu verzeichnen. Leichte Verschiebungen gab es in der Nutzung der unterschiedlichen Kommunikationswege. Insbesondere das Angebot im Bereich MailSeelsorge konnte mehr Kontakte wahrnehmen .Ausgesprochen positiv zu vermerken ist die Tatsache, dass über 98 % der Telefondienste belegt waren. Es gab fast keine Pausen in der Besetzung der Telefone. Auch kurzfristige Ausfälle, etwa aufgrund von Erkrankung, konnten in der Regel durch den spontanen Einsatz von Springer:innen aufgefangen werden. Diese positive Tatsache ist vor allem dem Einsatz unserer Ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen zu verdanken.

TelefonSeelsorge

Die Anzahl der Telefongespräche hat zugenommen, von 17.586 im Jahr 2023 auf 17.994 im Jahr 2024.
Das Thema Einsamkeit ist das bleibende und mit Abstand bedeutendste Thema der Seelsorge am Telefon. Mit beinahe 2 % ist sogar ein deutlicher Anstieg wahrnehmbar. Die Einsamkeit hat viele Gesichter, die sich durch jeweils weitere benannte Themen auffächern. Für manche Ratsuchende ist die TelefonSeelsorge der einzig täglich verfügbare Ansprechpartner. Andere wiederum rufen einmalig an, weil sie für ihre Situation akut keinen Menschen finden, mit dem sie sprechen können. In der weiteren Reihenfolge der 10 wichtigsten Themen gibt es leichte Verschiebungen: die Themen „depressive Stimmung“ und „Alltagsbeziehungen“ haben die Plätze getauscht, ebenso „Stress“ und „Ängste“. Das Thema „Leben in Partnerschaft“ war 2023 nicht unter den 10 wichtigsten Themen, dafür ist 2024 das Thema „Ärger, Aggression“ weiter nach unten gewandert. Insgesamt ergibt sich ein recht stabiles Bild sowohl in Bezug auf die Zahl der Anrufe als auch auf die häufigsten Themen.

MailSeelsorge

Im Gegensatz zu telefonischen Anfragen, die regional zugeordnet werden, werden Anfragen im Bereich Mail und Chat bundesweit den Ratsuchenden angeboten. Im Bereich Mail deckt das Angebot der Seelsorgenden in etwa die Anfragen der Ratsuchenden ab. Die Zahl von sog. „Überhangmails“, die erst mit zeitlicher Verzögerung an Seelsorgende übergeben werden können, ist derzeit täglich im einstelligen Bereich. Hier ist die TelefonSeelsorge gut erreichbar. Im Bereich der Mailseelsorge hat es im vergangenen Jahr im Vergleich zum Vorjahr deutlich mehr Kontakte gegeben. Die Fokussierung von Aufmerksamkeit und Ressourcen auf den Bereich MailSeelsorge zeigen sich hier in positiver Auswirkung. Die Mailseelsorge ist durch die Eingliederung der Mailseelsorgenden in die regulären Supervisionsgruppen zum Wissensbestand aller Ehrenamtlicher geworden. Die Qualifizierung der Mentor:innen erweiterte die Möglichkeiten der Supervision. In den kommenden Jahren wird sich zeigen, ob diese Entwicklung nachhaltig ist.

Erneut gibt es im Vergleich zum Vorjahr deutliche Schwankungen, was die 10 Hauptthemen angeht. Neben einzelnen Verschiebungen bzw. getauschten Plätzen fällt auf, dass das Thema „sexualisierte Gewalt“ 2023 in der TOP 10-Liste nicht erscheint, 2024 jedoch sehr prominent auf dem 4. Platz.

ChatSeelsorge

Wie die Mails werden die Seelsorge-Chats bundesweit verteilt. Eine Statistik über die Anzahl der Anfragen im Abgleich mit den durchgeführten Chats ist aus technischen Gründen nicht möglich. Allerdings zeigt die Erfahrung, dass angebotene Chats sehr schnell gebucht werden. Dies lässt den Schluss ziehen, dass eine Aufstockung des Chat-Angebots den Bedarf besser abdecken könnte. Die Gruppe der Ehrenamtlichen in Duisburg, die Chatseelsorge anbieten, hat sich reduziert – lediglich eine neue Ehrenamtliche ist nach ihrer Ausbildung hinzugekommen, so dass der Bedarf für eine Erweiterung des Angebotes in Duisburg gegeben ist. Frau Reinecke als Hauptamtliche hat direkt im ersten Jahr ihre Ausbildung zu diesem Bereich absolviert und wird sich mit der konzeptionellen Überarbeitung des Konzeptes beschäftigen, damit wir künftig diesen Bereich weiter ausbauen können. Aktuell gibt es einige Ehrenamtliche, die bereits ihr Interesse an einer Mitarbeit in diesem Bereich geäußert haben, so dass wir zuversichtlich sind, künftig mehr Chatseesorge anbieten zu können. Im Bereich Chat gibt es einen Wandel der Themen, allerdings ist das Thema „Stress, emotionale Erschöpfung“ weiterhin auf Platz 1 geblieben. Die Themen „Depressive Verstimmung“ und „Einsamkeit“ stiegen an. Trauer und Elternschaft/Erziehung tauchten erstmals unter den häufigeren Themen auf.

Krisenbegleitung

Die Krisenbegleitung, als ein ergänzendes niedrigschwelliges Angebot zu bereits bestehenden Angeboten in der psychosozialen Versorgung, bleibt ein wichtiges Angebot, da immer noch z. B. lange Wartezeiten auf Therapieplätze und sogar bei einzelnen Beratungsstellen die Situation für Menschen in einer akuten Krise erschweren. Im Jahr 2024 haben 188 Kontakte stattgefunden. Die meisten

Personen kamen hierbei aus Duisburg (74), dicht gefolgt von Mülheim (32) und Oberhausen (11). Aus dem Niederrhein und angrenzenden Städten kamen insgesamt 34 Personen. Bei 32 Kontakten ist die Herkunft nicht bekannt. In der Jahresübersicht konnten wir einen Anstieg des Bedarfs in der zweiten Jahreshälfte verzeichnen. Mit 84,49 % wird das Angebot überwiegend von Frauen genutzt, lediglich 13,37 % sind männlich.
Für 49 Personen konnte eine Krisenbegleitung angeboten werden. In diesem Rahmen fanden 141 Kontakte statt. Einzelne Ratsuchende haben sich nach Jahren erneut an die Krisenbegleitung gewandt – durch die hohe Kontinuität im Team konnte größtenteils der Kontakt auch von der gleichen Ehrenamtlichen übernommen werden. Besonders hervorzuheben ist, dass die Arbeitsweise der Krisenbegleitung auch Termine an Wochenenden möglich macht – dies ist im Vergleich zu sonstigen Regelangeboten eher eine Ausnahme und bietet aber die Möglichkeit, auch „sensible Tage“ der Ratsuchenden zu berücksichtigen.
Betrachtet man die statistischen Werte kann man sagen, dass die durchschnittliche Nutzer:in unseres Angebotes weiblich und im Alter von 30-39 Jahren ist, alleine lebt und erwerbstätig ist. Suizidalität, Trauer und der Tod als Thema in all seinen Facetten spielt bei knapp der Hälfte der Kontakte eine Rolle. Neben und mit dem Thema Suizidalität dominieren viele weitere Themen die Krisensituation der Menschen, die zu uns kommen. Neben der konkreten Arbeit mit Menschen, die die Krisenbegleitung nutzen, war die Vernetzung ein zweites wichtiges Thema im Jahr 2024. Arbeitskreise wie die der Psychosozialen Arbeitsgemeinschaft in Duisburg, dem Dialoghaus oder die Vernetzung mit den Beratungsstellen in Duisburg wurden wahrgenommen.
Zusätzlich haben wir den Flyer der Krisenbegleitung überarbeitet, und an Beratungsstellen, Therapeuten etc. verteilt. Darüber hinaus fand ein Vernetzungstreffen mit dem Opferschutz der Polizei statt, welcher auch in der praktischen Arbeit zu einigen guten Überleitungen geführt hat. Die Leiterin der Krisenbegleitung besuchte in Oberhausen die 2. Sozialkonferenz zum Thema Gemeinsam statt einsam, die Ausstellungseröffnung „Shame –European Stories“ zum Thema Sexualisierte Gewalt in der Salvatorkirche Duisburg und den 1. Trialog zum Thema Borderline in Mülheim. Das Team der Krisenbegleitung hat sich an einem Tag Zeit für ein Zusammenwachsen genommen, das Konzept überarbeitet und wird nach dem Austritt einer langjährigen Mitarbeiterin im kommenden Jahr

neue Mitarbeiter:innen einarbeiten, so dass wir auch weiterhin kurzfristig auf Anfragen reagieren können.

Das Thema Suizidalität über alle Arbeitsbereiche

	Telefon		Mail		Chat		Krisenbegleitung	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Suizidalität, Suizid des Ratsuchenden (TS DU MH OB)	1,69 %	1,32 %	13,82 %	8,33%	5,35 %	4,40 %	8,81 %	5,88 %
Suizidalität, Suizid des Ratsuchenden (Deutschland)	1,55 %	1,60 %	15,64 %	14,98 %	10,37 %	11,81 %	6,93 %	6,75 %
Suizidalität, Suizid eines anderen (TS DU MH OB)	1,02 %	0,80 %	8,26 %	2,86%	0,89 %	4,40 %	5,72 %	8,02 %
Suizidalität, Suizid eines anderen (Deutschland)	0,88 %	0,85 %	3,47 %	3,28 %	2,50 %	2,45 %	27,11 %	26,10 %

Das Thema Suizidalität ist in allen Arbeitsbereichen präsent. Fast überall ist zu sehen, dass ein gedachter bzw. geplanter Suizid des Ratsuchenden häufiger benannt wird, als dass Menschen um Rat fragen, in deren Umfeld es einen Suizid gegeben hat oder möglicherweise geben wird. Zudem fällt auf, dass das Thema Suizidalität am Telefon präsent ist, jedoch in sehr geringem Umfang. In den anderen drei Bereichen ist das Thema wesentlich präsenter. Dies hat insbesondere bei Mail und Chat den Hintergrund, dass das Alter der überwiegenden Nutzer jünger ist und schwierige Themen direkter angesprochen werden. Zudem machen die Zahlen darauf aufmerksam, dass es eine gute Vorbereitung der Ehrenamtlichen neben den technischen Eigenarten von Mail und Chat auf das Thema Suizidalität gibt und weiterhin geben muss.