Jahresbericht 2016

Im Blickpunkt: Online-Beratung

Telefon Seelsorge Saar

am Telefon – im Internet – in persönlicher Beratung

0800 / 111 0 111

Liebe Leserinnen, liebe Leser

Die TelefonSeelsorge wird vor allem mit dem niedrigschwelligen Seelsorgeangebot am Telefon identifiziert. Die gesellschaftliche und mediale Entwicklung ermöglicht zunehmend schnell zugängliche Hilfen per Onlineangebot. Seit über zwanzig Jahren bietet die TelefonSeelsorge bundesweit auch diese Hilfe an. Die TelefonSeelsorge Saar hatte sich im Jahr 2017 die Aufgabe gestellt, mehr Ehrenamtliche auch für diese Seelsorgeaufgaben auszubilden. Über den Herbst starteten 13 Ehrenamtliche eine Ausbildung in Mail-bzw. ChatSeelsorge. Ende des Jahres nahmen sie Ihren Dienst auf und begleiten nun Menschen in belastenden Lebenssituationen per Mail oder Chat.

Wir haben deshalb die Onlineberatung in den Blickpunkt unseres Jahresberichtes gerückt, um den Besonderheiten dieser Begleitung Raum geben zu können.

Wir danken unseren Ehrenamtlichen für das Engagement in diesen neuen Arbeitsfeldern und auch allen Ehrenamtlichen, die zuverlässig und engagiert am Telefon und Online Menschen begleiten und unterstützen.

Ein herzliches Dankeschön gilt auch allen Einzelpersonen, Institutionen und Sponsoren, die unsere Arbeit durch ihren Einsatz für unsere Anliegen oder ihre Spenden unterstützt haben. Ebenso bedanken wir uns bei unseren Trägern: dem Bistum Trier und den evangelischen Kirchenkreisen an der Saar und unserem Förderverein. Ohne die Vorgenannten wäre unsere Arbeit finanziell und personell nicht zu leisten.

Übrigens:
Bewerbungen für die ehrenamtliche Mitarbeit sind jedes Jahr möglich. Wenn Sie sich für dieses Ehrenamt interessieren, freuen wir uns, Sie kennenzulernen.

Heidrun Mohren-Dörrenbächer

Volker Bier

Friederike Walla

Christoph Fleck

Ute Roth

Bernhard Löhle

Was ist Telefonseelsorge?

Probleme und Krisen können jeden von uns in jeder Lebensphase treffen. Wer mit einem Problem belastet ist und Hilfe braucht, findet bei der TelefonSeelsorge Menschen, in der Regel Ehrenamtliche, die sich Zeit nehmen, die zuhören, begleiten und gegebenenfalls auch weitere Hilfsmöglichkeiten aufzeigen. Die TelefonSeelsorge sorgt deshalb für ein niedrigschwelliges Gesprächs-, Beratungs- und Seelsorgeangebot. Die Berater*innen der TelefonSeelsorge können dabei nicht aktiv die Probleme für andere lösen, aber sie können Hilfesuchende begleiten und darin unterstützen, ihren eigenen Weg in einer schwierigen Lebenssituation zu finden, indem sie zuhören, nachfragen, mitdenken und Probleme in Worte fassen.

Die Ev.- Kath.TelefonSeelsorge und Beratungsstelle Saar, eine von 105 Telefonseelsorgestellen in Deutschland, begleitet Menschen am Telefon und in der Onlineberatung durch Ehrenamtliche, in persönlicher Beratung durch Hauptamtliche. Sie wird getragen von der evangelischen und katholischen Kirche, für Menschen in Lebenskrisen und belastenden Situationen.

Sie folgt dabei den allgemeinen Grundsätzen der TelefonSeelsorge:

- Die TelefonSeelsorge ist **24 Stunden** erreichbar, auch an Feiertagen und Wochenenden.
- Jeder Anrufende oder Ratsuchende kann **anonym** bleiben. Auch die Mitarbeiter*innen bleiben anonym.
- Alle Mitarbeiter*innen unterliegen der **Schweigepflicht**.
- Die ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen sind sorgfältig ausgewählt und werden über ein Jahr in 180 Stunden **ausgebildet**. Sie werden monatlich durch **Supervision** begleitet und regelmäßig fortgebildet.
- Für Ratsuchende entstehen **keine Kosten**.
- Die TelefonSeelsorge Saar ist **offen** für alle Anrufenden, unabhängig von Konfession, Weltanschauung, Nationalität, Alter und Geschlecht und offen für alle Problemlagen.

Im Blickpunkt:

Online-Beratung

Gesellschaftlicher Rahmen:

In den fünfziger Jahren, als in unterschiedlichen Ländern die TelefonSeelsorge entstand, war es ein ganz neuer, ungewöhnlicher Zugang, Menschen in Krisensituationen mediale Seelsorge anzubieten. Damals war es das Telefon, das die schnelle Kommunikation zwischen den Menschen eroberte.

Unsere Gesellschaft hat sich weiterentwickelt: Das Telefon ist geblieben, aber medial sind viele Optionen dazugekommen: Wir mailen, chatten und bewegen uns in sozialen Netzwerken, sowohl im Beruf als auch im Privatleben. Insbesondere für jüngere Menschen ist die Begegnung in digitalen Welten ein Teil ihres Alltags. Viele unterscheiden nicht mehr zwischen medialer und realer Welt. Das Smartphone ist ständiger Begleiter und hilft Kontakte zu halten, sich auszutauschen und Alltagsprobleme praktisch zu lösen.

Kein Wunder also, dass auch in Krisensituationen auf diese Möglichkeiten zurückgegriffen wird. Sie sind vertraut und eingeübt und deshalb naheliegend, denn in Krisen reagieren wir in vertrauten Mustern, suchen Hilfe und Unterstützung im Gewohnten.

Bereits 1996, also ganz zu Beginn dieser digitalen Entwicklung, begann die TelefonSeelsorge diese Entwicklung für Menschen in Krisen zu nutzen. Es entstand die erste Mailberatung. Einige Jahre später kam die Chatberatung hinzu. Die TelefonSeelsorge gehörte zu den Pionieren dieser medialen Seelsorge und hat sie ständig weiterentwickelt. Wichtig sind ihr hier wie am Telefon: die Anonymität, die Niedrigschwelligkeit, die Kostenfreiheit und die seelsorgliche Begleitung überwiegend durch geschulte Ehrenamtliche.

Der Bedarf:

Die Nachfrage nach Onlineberatung ist in den letzten Jahren enorm gestiegen: Im Jahr 2010 erreichten die TelefonSeelsorge bundesweit 15.475 Mails von Ratsuchenden. Im Jahr 2017 waren es bereits 31.935 und damit mehr als doppelt so viele Anfragen. In der Chatberatung wurden 2010 2.971 Chattermine vergeben oder spontan gebucht. Im Jahr 2017 waren es 9.261 Chats, die durchgeführt wurden. Hier gab es sogar eine Verdreifachung. Leider geben diese Zahlen nicht den wirklichen Bedarf an Onlineberatung wider, sondern nur die durchgeführten Begleitungen. Da die Zahl der Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen in diesem Bereich begrenzt ist, können wir nicht mehr Termine einstellen. Die eingestellten Termine sind jedenfalls zumeist umgehend belegt. Der Bedarf ist daher als sehr viel höher einzuschätzen und momentan trotz vielfältiger Angebote - auch anderer Einrichtungen- nicht zu decken.

Die Ausbildung:

Aus diesem Grund verstärkt die TelefonSeelsorge bundesweit ihre Anstrengungen, mehr Ehrenamtliche für diese Form der Begleitung zu gewinnen und auszubilden.

In 2018 werden wir in Saarbrücken erstmals eine integrierte Ausbildung beginnen, die nach einer gemeinsamen Grundlagen vermittelnden Ausbildung für die Seelsorge, auf die Arbeit mit den unterschiedlichen Medien: Telefon und Chat vorbereitet. Dabei wird jede und jeder Ehrenamtliche erst einmal für eines der Medien ausgebildet, da jedes Medium ganz spezifische Kenntnisse und Fertigkeiten erfordert.

Habe man am Telefon den direkten zeitgleichen Kontakt und hört auch die Stimme des Anrufenden, die wertvolle Hinweise auf das Befinden und die Reaktionen auf gegebene Impulse gibt, so hat man die in der Onlineberatung nicht mehr zur Verfügung. Die Reduktion der Sinneseindrücke ist der Onlineberatung eigen. Empfindungen müssen versprachlicht werden und sind auf diese Weise oft nicht eindeutig. Gleichzeitig sind sie jederzeit nachlesbar und damit festgelegt. Dies gilt für Mail und Chat. Mail und Chat ist gemeinsam, dass durch die Reduktion der Sinne viel Raum für Fantasie und Übertragungen gegeben ist – auf beiden Seiten. Das bietet Chancen der Seelsorge, aber auch Stolpersteine, auf die Ehrenamtliche gut vorbereitet werden müssen.

Die ChatSeelsorge

Sie ist der Arbeit am Telefon verwandt: Zum einen findet der Kontakt quasi synchron statt, also zeitgleich und bleibt ein einmaliger Kontakt, der in der Regel nicht fortgeführt wird. Die Reaktionen erfolgen spontan und sind nach einer festen Zeitdauer von höchstens 45 Minuten beendet.

Die MailSeelsorge

Sie ist ein zeitlich versetzter Kontakt und damit eher der Briefseelsorge verwandt. Das geschriebene Wort kann länger bedacht werden. Die Antwort erfolgt zwar möglichst zeitnah, besonders bei einer Erstanfrage, kann aber danach auch einige Tage dauern und Wirkung entfalten. Hinzu kommt, dass weitere Kontakte immer zum selben Beratenden erfolgen. Es entstehen also Seelsorgeprozesse. Die Begleitung von Seelsorgeprozessen setzt weitere Fähigkeiten und Kenntnissen und auch eine Auseinandersetzung mit eigenen Bedürfnissen, Schwächen und Wünschen in Beziehungen voraus. Vorerfahrungen in anderen Bereichen der Seelsorge sind von großem Vorteil. Daher haben wir uns in Saarbrücken dazu entschlossen, in der integrierten Ausbildung zunächst für die Beratung am Telefon und im Chat auszubilden. Eine Qualifizierung in der Mailseelsorge kann nach einer Zeit der Erfahrung als Seelsorger*in folgen.

Die Ausbildung für Telefon oder Mail oder Chat erfordert ein hohes Engagement der Auszubildenden. Allein der Stundenumfang ist in den letzten Jahren ständig erweitert worden, um den steigenden Anforderungen gerecht zu werden. Die integrierte Ausbildung für eines der Medien umfasst 180 Stunden innerhalb von 18 Monaten. Danach erfolgt selbstverständlich eine kontinuierliche Begleitung in der Supervision, um das Erlebte zu verarbeiten und die Qualität der Seelsorge sicherzustellen.

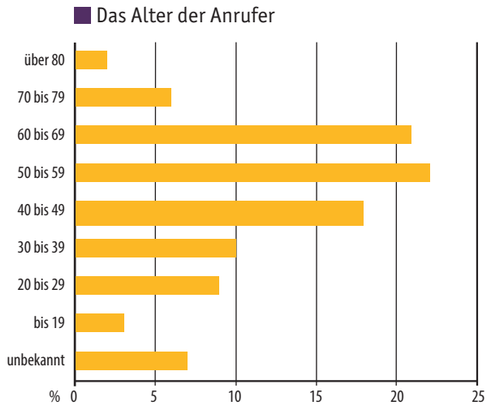
Telefonberatung

- 14.945 Mal klingelte im Jahr 2017 in der TS Saar das Telefon.
- 8.995 Kontaktaufnahmen waren Seelsorge- oder Beratungsgespräche.
- Der Anteil der missbräuchlichen Anrufe (Test- und Sexanrufe) sank im Vergleich zum Vorjahr von 9% auf 8%.
- **Einsamkeit** war auch 2017 mit fast **20 % der häufigste Anlass** für einen Anruf, gefolgt von **Depressiver Stimmung 16,5** % und **Körperlichem Befinden 15,6** %; gefolgt von **Familiären Beziehungen** (15,6 %) und **Ängsten** (15,6 %).
- Ein **Seelsorgegespräch** dauerte im Durchschnitt **19 Minuten** und damit etwas länger als in den vergangenen Jahren.
- **30 %** der Anrufenden **legten** nach dem ersten Klingeln wieder **auf** bzw. konnten oder wollten am Telefon doch nicht sprechen.
- Ca. **39 %** der Anrufer*innen gaben an, eine **diagnostizierte psychische Erkrankung** zu haben. Der Anteil bei den männlichen Anrufern lag bei 48 %. Bei den Frauen betrug der Anteil der Anruferinnen mit diagnostizierter psychischer Erkrankung 32%.
- **50 %** der Anrufenden **lebten alleine**. Aus Einrichtungen erreichten uns 2 % der Anrufenden.
- **62 %** der Anrufenden waren **zwischen 40 und 70 Jahren** alt. **20 %** waren **zwischen 20 und 40**.
- **76 %** unserer Anrufenden sind **weiblich**.
- In **7 %** der Seelsorge- und Beratungsgespräche tauchten **Suizidgedanken oder -absichten** im Laufe eines Gespräches auf oder riefen Angehörige oder Freunde von Suizidgefährdeten an. Angehörige und Freunde meldeten sich nach einem Suizid eines nahestehenden Menschen. Bei **4 %** der Menschen, die sich mit dem Thema Suizid meldeten waren **Suizidgedanken** das Hauptthema.

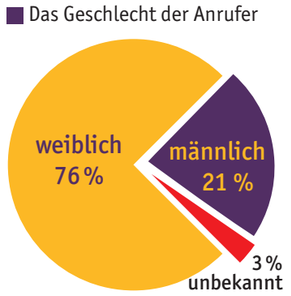
Beraterinnen und Berater:

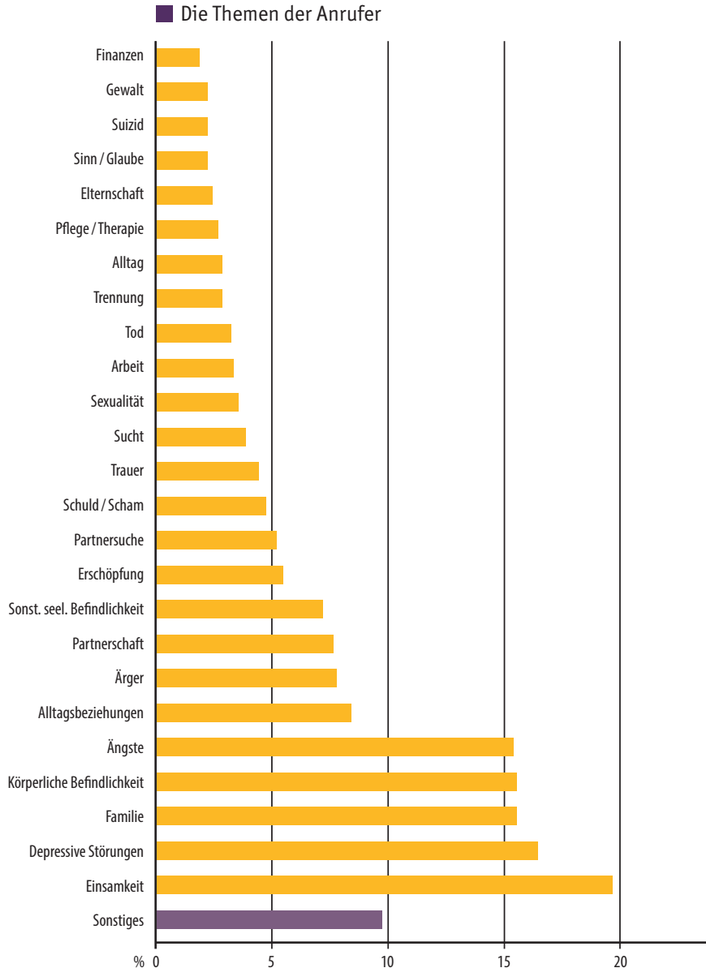
- 81 Ehrenamtliche (13 Männer und 68 Frauen)
- 10 Menschen haben bei uns die Ausbildung begonnen (3 Männer, 7 Frauen)
- 4 Hauptamtliche

Statistiken zur Telefonberatung



Die Hälfte der Altersangaben wurde geschätzt





(Mehrfachnennungen möglich)

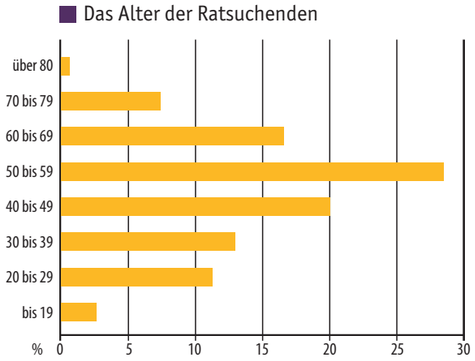
Persönliche Beratung

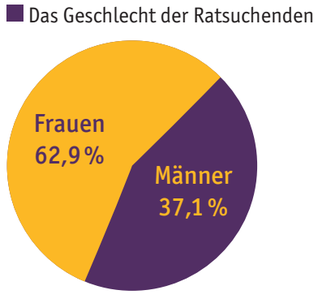
- **294 Menschen** suchten unsere Beratungsstelle auf und fanden persönliche, therapeutische und/oder seelsorgliche Unterstützung durch die Hauptamtlichen vor Ort. **Anzahl der Beratungsprozesse: 261**.
- In **1124 Beratungsstunden** wurden Einzelpersonen und Paare im Jahr 2017 begleitet.
- **Fast die Hälfte** der Ratsuchenden war erwerbstätig.
- In **129 Beratungsstunden** bearbeiteten **Paare** ihre Probleme.
- **78 Ratsuchende** gaben eine **diagnostizierte psychische Erkrankung** an.
- **94** Ratsuchende **lebten alleine**, **113** in einer **Partnerschaft** und **53** in einer **Familie**.
- Der häufigste Anlass für eine persönliche Beratung waren **Ängste (27 %)**, gefolgt von **Depressiver Stimmung (21 %)** und **Leben in Partnerschaft (15,3 %)**;
- In der persönlichen Beratung tauchen Themen wie **Schuld und Selbstbild (11,5%)**, **Sterben und Tod (8,43 %)**, **(Sinn und Glaube (4,2 %)** häufiger auf als am Telefon.
- Das Thema **„Suizid“** in Form von Gedanken, Absichten oder Versuchen wurde von **104 Menschen** in der Beratung benannt. Darunter waren **8** Ratsuchende, die von einem **Suizid eines Anderen** betroffen waren.

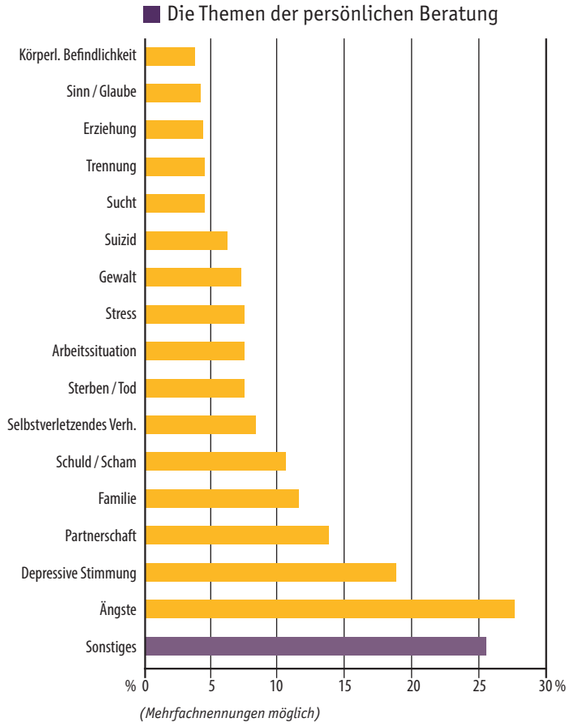
Beraterinnen und Berater:

- 4 Hauptamtliche (2 Frauen, 2 Männer)

Statistiken zur persönlichen Beratung







Ca.69 % der Ratsuchenden thematisierten Probleme aus dem Bereich des Seelischen Befindens. Annähernd häufig, nämlich 68 % der Ratsuchenden, benannten Probleme im Beziehungsnetz. Für viele Ratsuchende waren mehrere Problemfelder Anlass für eine persönliche Beratung.

Beratung im Internet

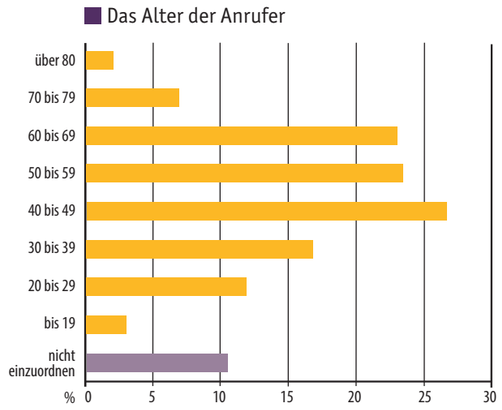
In 2017 wurde in der TS Saar online fast ausschließlich per Mail beraten.

- **86** Ratsuchende (2016: 41) wurden per Mail beraten. Insgesamt kam es zu **469** (2016: 203) **Mailwechseln**.
- **66** Ratsuchende waren **weiblich**. Anfragen von männlichen Ratsuchenden: 14.
- **66,28 %** der Anfragen wurden von Menschen **zwischen 15 und 40 Jahren** gestellt.
- **33,72 %** der Anfragenden befanden sich noch **in der Ausbildung**.
- **Allein lebten** nur **17,44 %** der Ratsuchenden.
- **32,56 %** lebten **in einer Familie**.
- In **11,32 %** der Kontakte war eine **depressive Stimmung** Anlass der Kontaktaufnahme. Dies war der häufigste Anlass. Gefolgt von **Ängsten (8,81%)** und **Familiären Beziehungen (6,29 %)**
- **Suizidalität wurde in 5,66 %** der Kontaktaufnahmen als Thema benannt.
- Die Themen **Schuld und Scham** wurden ebenfalls in **5,66 %** der Kontakte genannt.

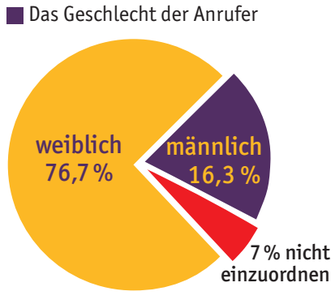
Beraterinnen und Berater:

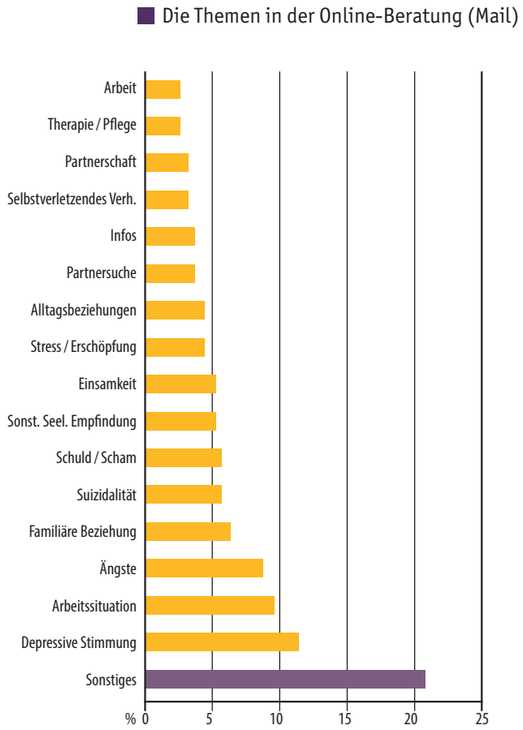
- 3 Ehrenamtliche + 1 Hauptamtliche in der Mailberatung
- 6 Auszubildende, die im Dezember ihre begleitete Arbeit aufnahmen
- 1 Hauptamtlicher in der Chatberatung
- 7 Auszubildende, die im neuen Jahr Ihre Arbeit im Chat beginnen werden

Statistiken zur Online-Beratung



Die Hälfte der Altersangaben wurde geschätzt



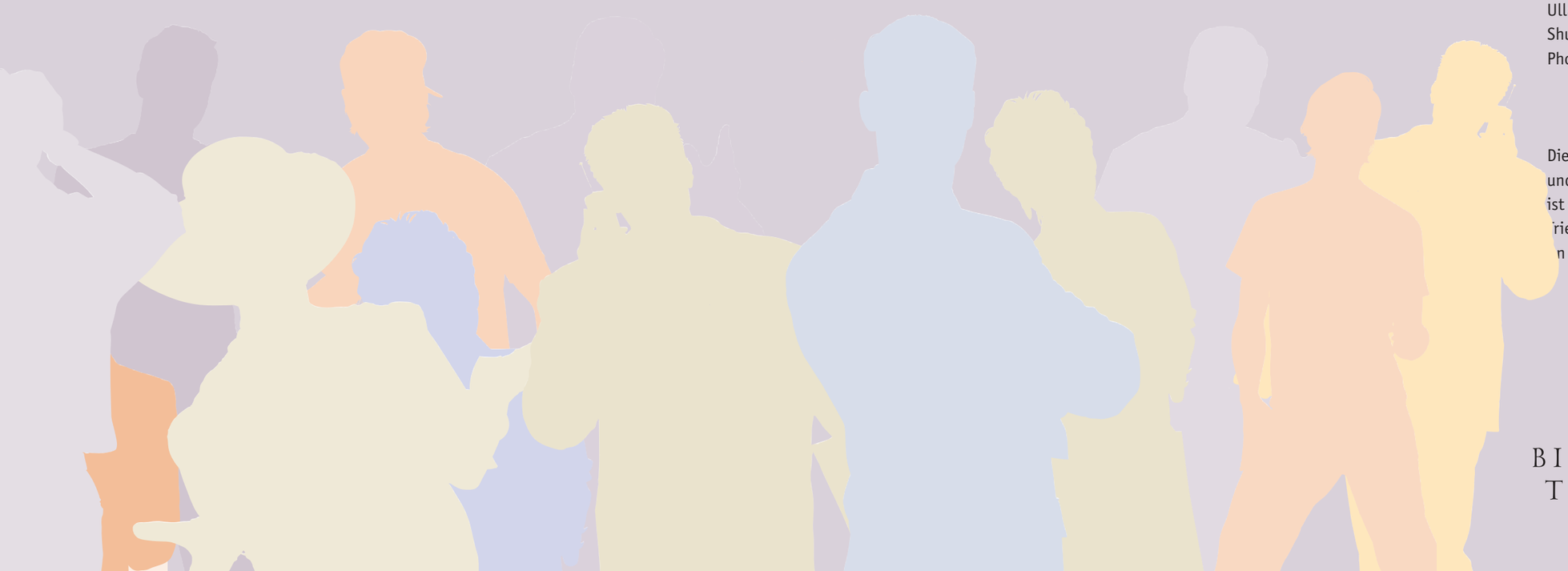


(Mehrfachnennungen möglich)

Sorgen kann man teilen

Auch Sie können mit einer Spende
die Arbeit der TelefonSeelsorge Saar unterstützen:

Kontoinhaber:	Kirchenkreisverband an der Saar „Telefonseelsorge“
Bank:	Sparkasse Saarbrücken
IBAN:	DE36 590501010000093948
BIC:	SAKSDE55XXX
Stichwort:	„TelefonSeelsorge Saar“



Impressum

Herausgeber:
Bistum Trier und
die Evangelischen Kirchenkreise An der Saar
Gestaltung: Robert Volpert, Saarbrücken
Druck: COD Saarbrücken
Fotos:
TelefonSeelsorge
TelefonSeelsorge | M. Gloger
(Die abgebildeten Personen sind nicht von der
TelefonSeelsorge Saar, alle Szenen sind gestellt.)
Ulla Trampert_pixelio.de
Shutterstock
Photocase

Die Ev.-Kath.TelefonSeelsorge
und Beratungsstelle Saar
ist eine Einrichtung des Bistums
rier und der Evangelischen Kirchenkreise
n der Saar

BISTUM TRIER

Evangelisch im Saarland

1. Auflage 01/2016

Ehrenamtliche

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

gesucht!

0800 / 111 0 111

Telefon Seelsorge Saar

am Telefon – im Internet – in persönlicher Beratung

www.telefonseelsorge-saar.de