



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

TelefonSeelsorge Mittelrhein

Jahresbericht 2017

Hrsg.: Leitungsteam der Telefonseelsorge Mittelrhein
Postfach 20 16 13
56016 Koblenz
www.telefonseelsorge-mittelrhein.de

0800-1110111 • 0800-1110222

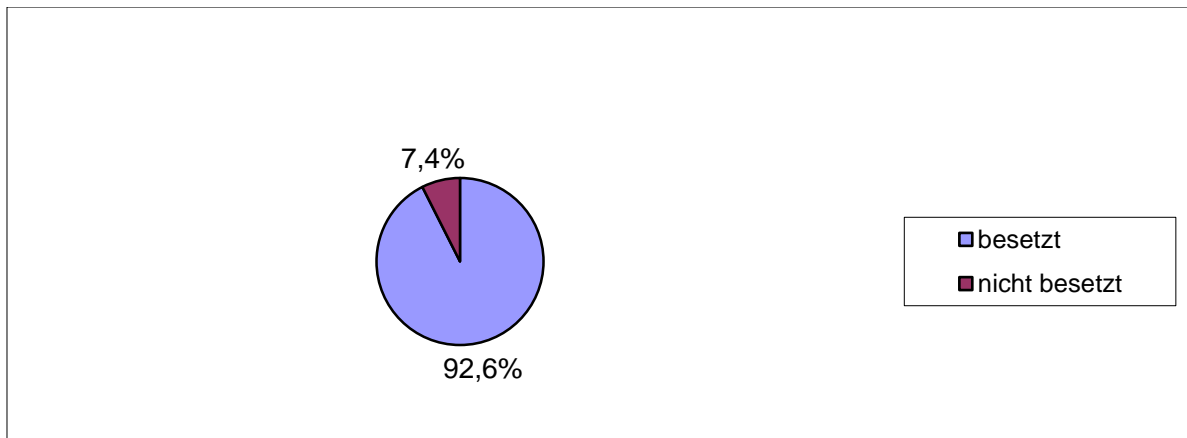
TelefonSeelsorge Mittelrhein 2017 in Zahlen

1. Mitarbeitende

- Ehrenamtliche Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen aktiv im Dienst: **72**, davon
 - **60** Frauen
 - **12** Männer
- Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen in Ausbildung: **22**, davon
 - **14** Frauen
 - **8** Männer

Im Anschluss an die im Frühjahr 2016 gestartete Ausbildungsgruppe, die bis Herbst 2017 dauerte, wurde im Herbst 2017 eine zweite Ausbildungsgruppe gestartet. Durch die Aufnahme neuer Mitarbeitender (Ausbildungsgruppe 2016/17:**10** Mitarbeitende, davon **3** Frauen und **7** Männer) und gleichzeitigem Ausscheiden von **2** Mitarbeitenden erhöhte sich die Zahl der aktiven Mitarbeitenden zum Jahresende auf **80** aktive Mitarbeitende.

1.1 Dienste

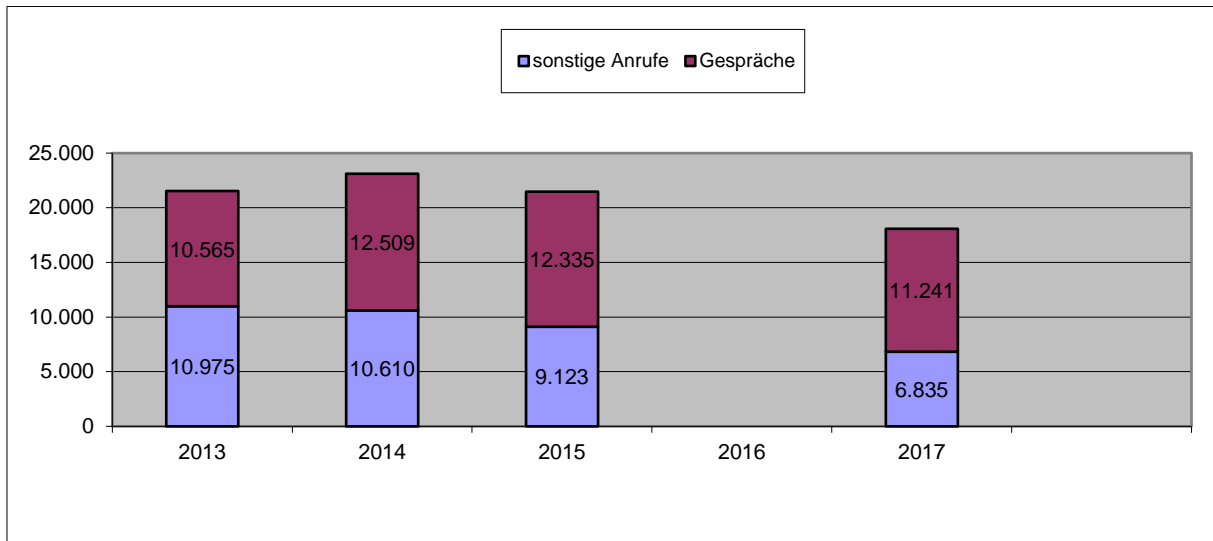


Von den **2190** Diensten (à 4 Std.) des Jahres 2017 (= **8760** Std.) waren laut Dienstplan **2027** Dienste (à 4 Std.) (= **8108** Std.) besetzt. **163** Dienste (à 4 Std.) (= **652** Std.) konnten – aus unterschiedlichen Gründen – nicht besetzt werden, was einem Anteil von **7,4 %** entspricht.

2. Anrufe

Die **Zahl der Anrufe**, die in der Telefonseelsorge Mittelrhein gezählt wurden, lag im Jahr 2017 mit **18.076** deutlich niedriger als in den Vorjahren, **die Zahl der geführten Beratungs-/Seelsorgegespräche** lag mit **11.241** wieder etwa auf dem

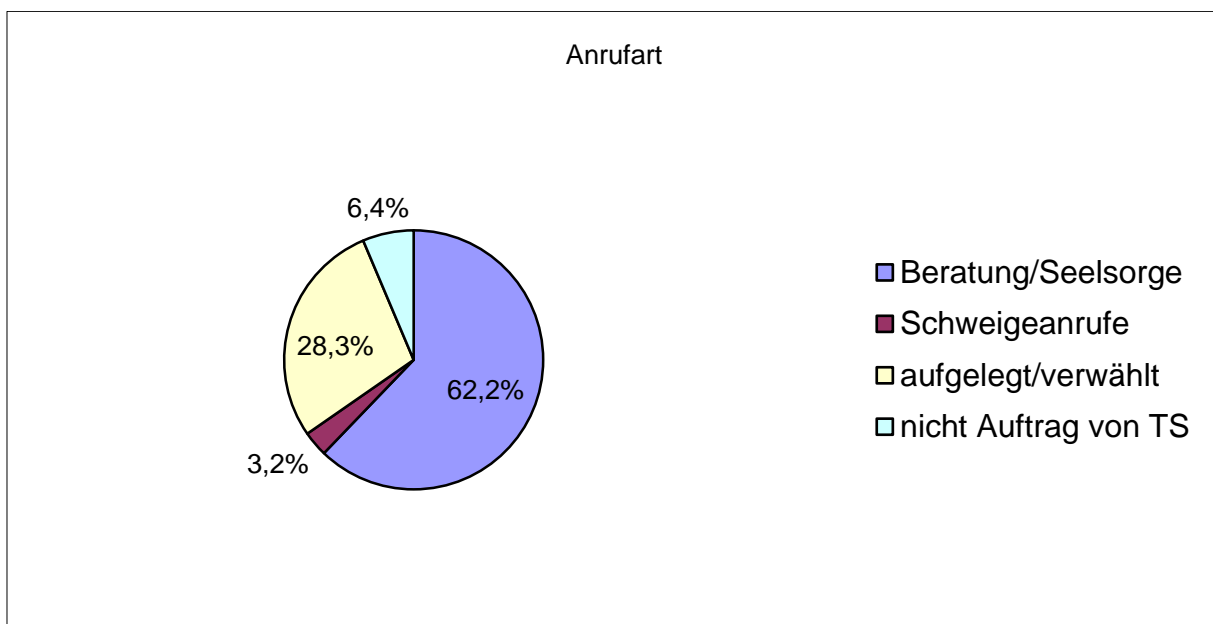
Durchschnittswert der Vorjahre. Die folgende Tabelle zeigt die Verteilung sowohl der Anrufe- wie der Gesprächszahlen in den letzten Jahren:



Erkennbar ist ein deutlicher Rückgang der „sonstigen Anrufe“, insbesondere der Scherzanrufe.

Besonders bemerkenswert: **In der Relation zueinander stieg im Jahr 2017 der Anteil der Seelsorge-/Beratungsgespräche am gesamten Gesprächsaufkommen auf nun 62,2 %**, wie in der folgenden Grafik erkennbar wird.

2.1 Anrufart



2.2 Dauer der Gespräche

Die Anrufe dauerten **im Durchschnitt ca. 30min**, über die Hälfte der Gespräche liegt im Bereich zwischen 10 und 45 Minuten. Die Gespräche finden tagsüber und nachts statt, **die Anrufe häufen sich in der Zeit von 15-21 Uhr (34% aller Gespräche)**, aber auch in der Zeit zwischen 01:00 Uhr und 07:00 Uhr wird das Gesprächsangebot jede Nacht genutzt, die nächtlichen Gespräche sind im Mittel oft länger (ca. 1 Stunde).

2.3 Themen der Gespräche

Die Themen sind weit gefächert. In einem Viertel der Gespräche spielen **körperliche Beeinträchtigungen, Depressionen und Ängste** eine Rolle, in 15% der Anrufe wird **Einsamkeit** als Thema benannt. Weiteres wichtiges Thema sind familiäre Bindungen und Beziehungsfragen. **Suizid wird in 5% der Anrufe thematisiert.**

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.

3.1 Geschlecht

In den **11.241** Beratungs-/Seelsorge-Gesprächen wurden **6.352** Anrufende (= **65,5%**) als Frauen und **4.801** (= **42,7%**) als Männer identifiziert, bei **88** Anrufenden (= **0,8%**) blieb das Geschlecht unbekannt.

3.2 Alter

Es rufen Menschen aller Altersgruppen bei der Telefonseelsorge an, **65% der Anrufenden sind zwischen 30 und 69 Jahren** alt, mit einer Spitze zwischen 50 und 60 Jahren (22%).

In diesem Kontext ist festzustellen, dass offenbar jüngere Menschen vom Angebot der **TelefonSeelsorge** weniger erreicht werden. Jüngere Menschen kommunizieren häufiger über soziale Medien und schriftsprachliche Mitteilungsdienste.

Es verwundert nicht, dass die bundesweiten Angebote der TelefonSeelsorge in der online-Beratung (**Mail-** und **Chat-Beratung**) steigende Nachfrage verzeichnen, während die **TelefonSeelsorge** (auf hohem Niveau) stagniert.

4. Support

Die beraterische/seelsorgliche Arbeit der ehrenamtlich Mitarbeitenden wurde auch 2017 von Seiten der Träger finanziell und personell unterstützt. Die beiden kirchlichen Träger stellten dazu jeweils eine hauptamtliche Fachkraft.

Die fachliche Begleitung der Ehrenamtlichen wurde von 2 haupt- und 3 nebenamtlichen Fachkräften geleistet.

In der Pflege der Dienstgemeinschaft und der persönlichen Fürsorge für Mitarbeitende engagierten sich aber auch die Ehrenamtlichen selbst, besonders die Mitglieder des Vorstands des „Telefonseelsorge Mittelrhein e.V.“

Im Einzelnen:

- **Ausbildung für den Telefondienst:** 2017 leisteten 2 hauptamtliche Fachkräfte sowie eine eigens dafür geschulte ehrenamtliche Mitarbeitende in zwei Ausbildungsgruppen insgesamt **155 Ausbildungs-Std.**
- **Begleitung/Supervision:** 2017 leisteten 2 haupt- und 3 nebenamtliche Supervisoren/Supervisorinnen **168 Std.** Supervision.
- **Fortbildungsangebote und Tagungen:** 2017 fanden insgesamt **5 Fortbildungsveranstaltungen** statt.
- **Spirituelle Angebote und Feste:** (z.B. Gottesdienste und Andachten im Zusammenhang mit Fortbildungstagungen und Feiern, Sommerfest, Vor-Weihnachtsfeier, Feier zur Aufnahme in den Dienst)
- **Persönliche Fürsorge:** (z.B. Krankenbesuche, persönliche Beratung, Gratulationen, Ehrungen, Kondolenzbesuche usw.).
- **Präsenz** der hauptamtlichen Mitarbeiter/innen in der Dienststelle: 2 hauptamtliche Fachkräfte standen den Mitarbeitenden im Rahmen ihrer Arbeitszeit in der Dienststelle zur Verfügung.
- Einrichtung eines telefonischen **Hintergrunddienstes:** Für die Zeiten, in denen keine hauptamtliche Fachkraft in der Dienststelle präsent war, wurde die telefonische Erreichbarkeit wenigstens einer hauptamtlichen Fachkraft sichergestellt.

5. Finanzen

Guter Rat ist teuer! Auch wenn die Telefonseelsorge im Vergleich mit anderen kirchlichen und psychosozialen Diensten – dank der ehrenamtlich geleisteten Arbeit – durchaus preiswert ist, kostet sie dennoch: nämlich den Einsatz von Fachpersonal und die Bereitstellung von Sachmitteln, Räumen, Ausstattung usw.

5.1 Personalkosten

Das Bistum Trier ist Anstellungsträger

- eines **Diplom-Sozialpädagoge (FH)** (teilzeit 75%),
- einer **Verwaltungsangestellten** (teilzeit 50%),

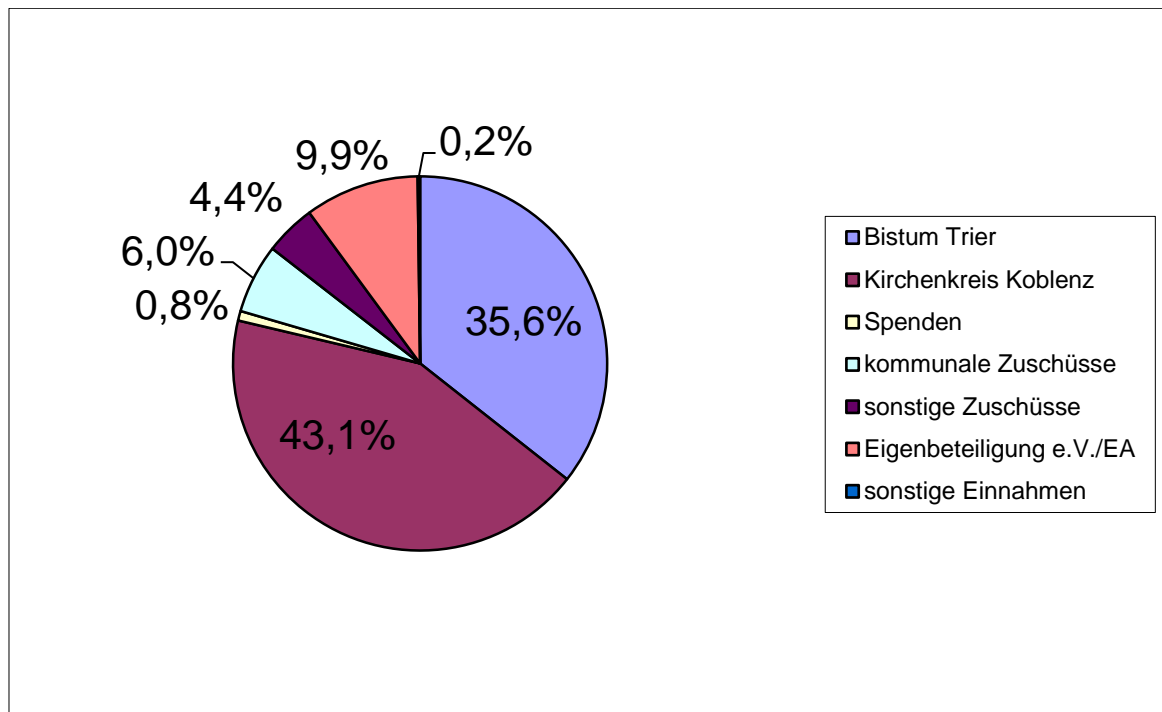
der Evangelische Kirchenkreis Koblenz ist Anstellungsträger

- einer **PfarrerIn** (teilzeit 50%),
- eines **Hausmeisters/** einer Reinigungskraft (stundenweise).

5.2 Sachkosten

Die Telefonseelsorge Mittelrhein verfügt über einen **Dienstbetriebshaushalt**, der alle übrigen Kosten, insbesondere Sachkosten und Kosten für Supervision und Fortbildung der Ehrenamtlichen, abdeckt.

Der **Dienstbetriebshaushalt 2017** wies im Abschluss **Ausgaben** in Höhe von **€ 54.147,16** sowie **Einnahmen** in Höhe von **€ 54.574,03** aus. Der Einnahmeüberschuss in Höhe von **€ 426,87** wurde einer Rücklage zugeführt.



Der Dienstbetriebshaushalt wurde 2017 zu 78,7 % vom Bistum Trier und dem Evangelischen Kirchenkreis Koblenz gedeckt.

Die verbleibenden 21,3 % des Dienstbetriebshaushalts wurden aus verschiedenen anderen Quellen gedeckt, u.a. auch durch einen Zuschuss des „Telefonseelsorge Mittelrhein e.V.“ und durch Kostenbeteiligungen der Mitarbeitenden bei Veranstaltungen.

Der Anteil der öffentlichen/kommunalen Zuschüsse betrug im Jahr 2017 **6,0 %** (€ 3270,00). Auf diese Zuschüsse, die bei den Kommunen als „freiwillige Leistungen“ gelten, besteht jedoch kein Anspruch.

Wir danken allen Beteiligten und darüber hinaus allen Menschen, Einrichtungen und Kommunen, die den Dienst der TelefonSeelsorge Mittelrhein durch ihre finanziellen Beiträge, durch ihre Fürbitte und ihre wohlwollende Begleitung ermöglichen.