



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

TelefonSeelsorge Karlsruhe

# **Geschäftsbericht 2022**

**TelefonSeelsorge Karlsruhe**

## **Inhaltsübersicht**

1. Statistik 2022	
A. Zusammenfassende Interpretation	2
B. Vergleichende Statistik Telefon - Chat	3 + 4
C. Statistik Telefon	5
D. Statistik Chat	6
2. Aus- und Fortbildungen 2022	8
3. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	9
4. Impressum	10

# Statistische Ergebnisse 2022

## A. Zusammenfassende Interpretation

2022 verzeichnete die TelefonSeelsorge Karlsruhe 11.305 Kontakte mit Ratsuchenden, 10.894 davon am Telefon und 411 im Chat. Das entspricht in etwa den Beratungszahlen vom Vorjahr.

In 962 Gesprächen und Chats äußerten die Anrufer:innen / Chatter:innen Suizidgedanken oder Suizidabsichten. Umgerechnet sind das zwei bis drei suizidpräventive Beratungen am Tag.

Hinsichtlich der Altersstruktur lassen sich große Unterschiede zwischen den Klient:innen, die sich für das Telefon bzw. den Chat entscheiden, feststellen. 55% der Anrufer:innen sind zwischen 40 und 70 Jahren alt, 56,8% der Chatter:innen sind dagegen im Alter zwischen 20 und 40 Jahren. Hinzukommt, dass im Chat die Gruppe der 15-19-Jährigen erreicht wird (22,1%), was am Telefon nicht der Fall ist.

Dies lässt zwei Interpretationsrichtungen zu. Zum einen wird deutlich, dass sich das Kommunikationsverhalten jüngerer Menschen immer mehr weg vom Telefon, hin zum Chat entwickelt, auch im Bereich persönlicher Probleme und deren Lösungsversuche. Zum anderen kann festgehalten werden, dass kirchliche Beratungseinrichtungen von jüngeren Menschen weiterhin in Anspruch genommen werden, wenn dafür der Zielgruppe entsprechende Kommunikationswege genutzt werden.

Das am häufigsten benannte Problem am Telefon ist Einsamkeit (Tel. 21,3%, Chat 13,3%), im Chat sind es hingegen Ängste (Tel. 13,5%, Chat 27,5%). Auffallend ist, dass in ca. jedem vierten Chat Suizidalität benannt wird, am Telefon in knapp jedem 10. Gespräch. Selbstverletzendes Verhalten ist recht häufig ein Thema im Chat (7,7%) und wird am Telefon so gut wie nie angesprochen (0,4%).

Depressive Stimmungen, Stress und emotionale Erschöpfung sind über die Altersgruppen hinweg Grund für ein Gespräch oder einen Chat mit der TelefonSeelsorge, ebenso wie Probleme in familiären Beziehungen.

Im Chat treffen die Mitarbeiter:innen auf hoch belastete Menschen, mehr noch als es am Telefon der Fall ist. In Anbetracht der Altersstruktur im Chat ist dies ein alarmierendes Zeichen.

## B. Vergleichende Statistik Telefon – Chat

### Telefon

Jahr	Seelsorge-/ Beratungsgespräch	Nicht Auftrag der TS	Aufleger / verwählt	Schweige anrufe	Anrufe gesamt
<b>2022</b>	<b>9.203</b>	278	1.210	203	10.894
<b>2021</b>	<b>9.252</b>	323	1.494	262	11.331
<b>2020</b>	<b>9.379</b>	362	1.745	314	11.800

### Chat

Jahr	Seelsorge-/ Beratungschat	Nicht Auftrag der TS	Ratsuchen de/nicht erschieden	Schweige- chat	Chats gesamt
<b>2022</b>	<b>375</b>	0	28	8	411
<b>2021</b>	<b>370</b>	4	25	17	416
<b>2020</b>	-	-	-	-	274

#### Suizidalität 2022

	genannt	nicht genannt
<b>Telefon</b>	9,4 %	90,6 %
<b>Chat</b>	26,7 %	73,3 %

#### Suizidalität 2022 (genannt)

	Suizidgedanken	Suizidabsicht	Früherer Suizidversuch	Suizid eines anderen
<b>Telefon</b>	6,7 %	1,0 %	0,7 %	1,0 %
<b>Chat</b>	19,3 %	3,4 %	2,4 %	1,6 %

Diagnostizierte psychische Erkrankung (nach Angaben der KlientInnen):	Telefon	Chat
<b>2022</b>	26,7 %	22,9 %
<b>2021</b>	29,3 %	31,9 %

<b>Hauptthemen 2022 am Telefon und im Chat</b> (Mehrfachnennungen möglich)		
17 von 48 Items, Auswahlkriterium: Prozentzahl größer 5		
	<b>Telefon:</b>	<b>Chat:</b>
Einsamkeit, Isolation	21,3 %	13,3 %
Familiäre Beziehungen	16,9 %	13,3 %
Körperliches Befinden	16,7 %	10,1 %
Depressive Stimmung	16,5 %	18,4 %
Ängste	13,5 %	27,5 %
Alltagsbeziehungen	11,4 %	6,7 %
Stress, emotionale Erschöpfung	10,9 %	9,3 %
Betreuung, Pflege, Therapie, Behandlung	9,0 %	5,6 %
Leben in Partnerschaft	8,0 %	10,7 %
Ärger, Aggression	8,0 %	1,9 %
Selbstbild (Selbstwert, Scham, Schuld)	7,5 %	12,8 %
Sonstiges seelisches Befinden	7,5 %	24,0 %
Alltagsgestaltung	7,1 %	0,8 %
Partnersuche / Partnerwahl	6,4 %	5,1 %
Trauer	5,7 %	3,5 %
Suizidalität	3,1 %	20,0 %
Selbstverletzendes Verhalten	0,4 %	7,7 %

### C. Statistik Telefon (Seelsorge- und Beratungsgespräche)

<b>Anruhfrequenz 2022:</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Erstanruf	16,5 %	14,5 %	12,0 %
Wiederholt	59,6 %	61,6 %	63,0 %
nicht einzuordnen	23,9 %	23,9 %	25,0 %

<b>Geschlecht der Anrufenden:</b>			
	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Männlich	36,3 %	36,9 %	39,5 %
Weiblich	63,2 %	62,7 %	60,1 %
Divers	0,2 %	0,2 %	-
nicht einzuordnen	0,3 %	0,2 %	0,4 %

<b>Lebensform der Anrufenden:</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Allein lebend	57,9 %	60,2 %	59,0 %
in Partnerschaft / Ehe	11,9 %	13,5 %	13,5 %
in einer Familie /Alleinerziehend	9,7 %	8,9 %	10,0 %
in einer Wohngemeinschaft	2,1 %	2,1 %	2,0 %
in einer Einrichtung	6,1 %	4,0 %	3,5 %
nicht angegeben	12,3 %	11,3 %	12,0 %

<b>Alter der Anrufenden:</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
10 – 14	0,0 %	0,2 %	0,3 %
15 – 19	1,1 %	1,3 %	1,0 %
20 – 29	7,1 %	7,1 %	6,6 %
30 – 39	10,4 %	11,4 %	10,5 %
40 – 49	14,0 %	13,6 %	14,0 %
50 – 59	20,4 %	22,7 %	24,4 %
60 – 69	20,6 %	20,1 %	19,0 %
70 – 79	10,4 %	9,8 %	9,5 %
über 80	3,7 %	2,6 %	3,0 %
nicht einzuordnen	12,3 %	11,2 %	11,7 %

<b>Berufliche Situation 2022:</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Schule/Studium/Ausbildung	3,5 %	4,4 %	3,0 %
Arbeitssuchend	3,6 %	4,2 %	6,0 %
Erwerbstätig	23,3 %	24,2 %	23,0 %
Ruhestand	24,7 %	22,4 %	22,0 %
Erwerbsunfähig	18,3 %	18,4 %	18,0 %
nicht arbeitssuchend	3,7 %	-	-
nicht angegeben		26,4 %	28,0 %
nicht einzuordnen	22,9 %	-	-

## **D. Statistik Chat (Seelsorge- und Beratungschats)**

<b>Kontakthäufigkeit:</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Erstanruf	129	194	-
Wiederholt	162	176	-
nicht einzuordnen	0	0	-

<b>Geschlecht der Ratsuchenden:</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Männlich	18,7 %	19,2 %	20,5 %
Weiblich	75,0 %	75,0 %	74,5 %
Divers	2,4 %	1,9 %	-
nicht einzuordnen	3,9 %	3,9 %	5,0 %

<b>Lebensform der Ratsuchenden:</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Allein lebend	31,5 %	26,0 %	-
in Partnerschaft / Ehe	6,9 %	9,7 %	-
in einer Familie / Alleinerziehend	31,2 %	30,0 %	-
in einer Wohngemeinschaft	2,4 %	1,4 %	-
in einer Einrichtung	1,9 %	2,4 %	-
nicht einzuordnen	26,1 %	-	-

<b>Alter der Ratsuchenden:</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
bis 9	0,0 %	0,0 %	0,0 %
10 – 14	3,0 %	4,3 %	2,9 %
15 – 19	22,1 %	19,5 %	18,7 %
20 – 29	39,5 %	33,0 %	39,6 %
30 – 39	17,3 %	18,7 %	15,2 %
40 – 49	8,3 %	8,4 %	7,3 %
50 – 59	2,4 %	6,0 %	4,4 %
60 – 69	1,1 %	2,2 %	2,2 %
70 – 79	1,2 %	0,3 %	1,1 %
über 80		0,0 %	0,0 %
nicht einzuordnen	5,1 %	7,6 %	8,6 %

<b>Berufliche Situation</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Schule/Studium/Ausbildung	29,6 %	25,4 %	-
Arbeitssuchend	1,9 %	6,0 %	-
Erwerbstätig	15,2 %	14,7 %	-
Ruhestand	1,9 %	1,0 %	-
Erwerbsunfähig	5,9 %	5,1 %	-
nicht arbeitssuchend	3,5 %	-	-
nicht einzuordnen	42,0 %	47,8 %	-



## **2. Aus- und Fortbildung**

### **AUSBILDUNG**

Im Berichtszeitraum haben 10 MitarbeiterInnen ihre Ausbildung abgeschlossen und eine weitere Gruppe hat im September mit 12 TeilnehmerInnen begonnen. Die Ausbildung dauert 13 Monate und hat einen Umfang von 160 Ausbildungsstunden und 30 Stunden Hospitation.

### **SUPERVISION**

Für die MitarbeiterInnen standen 9 Supervisionsgruppen in 2022 zur Verfügung, acht Gruppen für die Arbeit am Telefon und eine Gruppe für den Arbeitsbereich „Chat“.

### **FORTBILDUNGSTAGUNGEN:**

#### **Frühjahr 2022:**

Thema: Einsamkeit und seelische Gesundheit

#### **Herbst 2022:**

Thema: Die Dimension Wertschätzung

#### **Weitere Fortbildungen in 2022:**

- ❖ Feste Übungsgruppe zur gewaltfreien Kommunikation
- ❖ Achtsamkeit und Stille

### 3. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

#### **Ehrenamtliche MitarbeiterInnen:**

Den Dienst am Telefon ermöglichen zwischen 80 und 85 ehrenamtliche MitarbeiterInnen. Sie arbeiten anonym, kompetent und rund um die Uhr. Aus unterschiedlichen Gründen, wie z. B. Krankheit, familiärer Belastung, Arbeitsplatzsituation, etc. waren einzelne Mitarbeitende für kürzere oder längere Zeiträume beurlaubt.

#### **Hauptamtliche Mitarbeiter:innen:**

##### Leitung:

Sibylle Hatzelmann-Bayer      Dipl. Psychologin, Dipl. Theologin

Alexander Herzfeld              Pfarrer, Systemischer Supervisor (SG)

##### Sekretariat:

Meike Turner-Doll                Verwaltungsangestellte

#### **Honorarkräfte:**

##### Auswahlteam:

Vier ehrenamtliche TelefonSeelsorgerInnen

##### Ausbildung:

Matthias Hantke	Pfarrer, Systemischer Berater
Annette Pfeiffer	Ausbildung Chat
Martina Tersky	Heilpraktikerin für Psychotherapie, Traumatherapie

Supervision:

Regina Brandl	Dipl. Theologin, Supervisorin (DGSv)
Wolfgang Dinger	Dipl. Theologe, Supervisor (DGSv)
Dr. Elisabeth Görich	Ärztin für Psychiatrie und Psychotherapie, Psychotraumatologie, Tiefenpsychologie
Dr. Dirk Klaas	Dipl. Diakoniewissenschaftler, Supervisor (DGfP)
Regina Mandel	Dipl. Theologin, Supervisorin (DGSv)

**Vernetzungen:**

- Regelmäßige Treffen mit den Hauptamtlichen der Brücke und des Arbeitskreis Leben (AKL)

**Mitarbeit:**

- im Gemeindepsychiatrischen Verbund der Stadt Karlsruhe,
- im Suchthilfenetzwerk der Stadt und des Landkreises Karlsruhe
- im AK Trauer
- In der Karlsruher Initiative gegen Depression

## **Impressum**

TelefonSeelsorge Karlsruhe

Geschäftsstelle:

Postfach 11 14 30 76064 Karlsruhe

Telefon: (0721) 167-9277

Internet:

[www.telefonseelsorge-karlsruhe.de](http://www.telefonseelsorge-karlsruhe.de)

E-Mail:

[geschaeftsstelle@telefonseelsorge-karlsruhe.de](mailto:geschaeftsstelle@telefonseelsorge-karlsruhe.de)

### **Träger:**

Evangelische Kirche in Karlsruhe

Katholische Gesamtkirchengemeinde Karlsruhe

Alt-Katholische Kirchengemeinde Karlsruhe

Evangelisch-Freikirchliche Gemeinde Karlsruhe (Baptisten)

### **Spendenkonto und Förderkreis TelefonSeelsorge Karlsruhe:**

Kreditgenossenschaft Kassel

IBAN: DE86 5206 0410 0005 0200 50

BIC: GENODEF1EK1

Evangelische Kirche in Karlsruhe, HHSt. 1470.00