



TelefonSeelsorge®

EINBLICKE



Telefonseelsorge Fulda

**Jahresbericht 2023**

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

im Jahr 2023 teilten uns vermehrt die langjährigen EA mit, dass sie das Gefühl haben, dass öfter als zuvor Anrufende mit psychischen Belastungen und Erkrankungen ihren Rat suchen. Auch das Aggressionspotential der Anrufenden ist gestiegen – die EA sind zunehmend mit Beschimpfungen und aggressivem Verhalten der Anrufenden in Bezug auf ihre Problemlagen, aber auch in Richtung TelefonSeelsorge konfrontiert.

In der sich 2023 ausschleichenden Coronasituation hat uns dies nun veranlasst, einmal vergleichend in den statistischen Daten der Jahre 2018 bis 2023 über die angegebenen Themen der Anrufenden zu schauen, in Bezug auf unsere Einrichtung und soweit möglich auch auf die bundesweiten Zahlen der TelefonSeelsorge.

Diese empirischen Daten haben wir mit gesamtgesellschaftlichen Untersuchungen zu seelischer Gesundheit aus den Jahren 2021 und 2022 zum Anstieg psychischer Belastungen und psychischer Erkrankungen vor und 'nach' Corona in Bezug gesetzt. So kann sich für uns erschließen inwieweit TelefonSeelsorge® in dieser Hinsicht ein Spiegel gesellschaftlicher Entwicklung ist.

Wir würden uns freuen, wenn Sie unseren Jahresbericht mit Interesse lesen. Gerne melden Sie sich bei Rückfragen und Anregungen.

Mit freundlichen Grüßen vom Team der TelefonSeelsorge



*Dagmar Scheer*  
Dagmar Scheer, Pfarrerin



Wir suchen Dich für  
unser Team in der  
TelefonSeelsorge Fulda

Infos unter:  
[www.telefonseelsorge-fulda.de](http://www.telefonseelsorge-fulda.de)

## **Anstieg ‘Psychischer Belastungen und Erkrankungen‘ bei den Ratsuchenden der TelefonSeelsorge®?!**

### *Versuch eines empirischen Vergleichs*

Schon der Anstieg der Anruferanzahlen seit Beginn der Corona-Krise 2020 ist ein signifikantes Zeichen für steigende Belastungen der Anrufenden. Diesen Anstieg kann man anhand der ermittelten Anrufversuche verifizieren: Waren es vor 2020 vier bis fünf Anrufversuche, stieg die Zahl während Corona auf das Doppelte an; in der jetzigen Nachcoronazeit ist sie weiter steigend.

Dabei ist die Zahl der TelefonSeelsorge-Stellen wie auch der ehrenamtlich Mitarbeitenden gleich geblieben; die der Hauptamtlichen auf Grund der geringer werdenden Mittel sogar gesunken. Dies stellt Seelsorger\*innen und Anrufende vor große Probleme im Bereich der Erreichbarkeit und ist eine massive Belastung für das System TelefonSeelsorge® bundesweit. Zudem wird TelefonSeelsorge® durch die berechtigten und notwendigen Verweise immer mehr funktionalisiert, wenn es um suizidale Themen und/oder Krisensituationen in den Medien geht, aber nicht unterstützend finanziert.

### **Wahrnehmung allgemeiner Untersuchungen zur seelischen Gesundheit:**

- ◆ RKI – Nationale Mental Health Surveillance – Faktenblatt: Entwicklung der psychischen Gesundheit in der erwachsenen Bevölkerung in Deutschland während der COVID-19-Pandemie

[https://www.rki.de/DE/Content/  
Gesundheitsmonitoring/Studien/MHS/COVID-](https://www.rki.de/DE/Content/Gesundheitsmonitoring/Studien/MHS/COVID-)

### [Pandemie-und-psychische-Gesundheit- Erwachsener.html?nn=13282916](https://www.rki.de/DE/Content/Gesundheitsmonitoring/Studien/MHS/COVID-)

In der Studie wird nachgewiesen, dass die COVID-19-Pandemie als vielseitiger Belastungsfaktor für die psychische Gesundheit der Bevölkerung Risiken für die psychische Gesundheit in der erwachsenen Bevölkerung birgt.<sup>1</sup> „*Depressive Symptome (Interessensverlust und Niedergeschlagenheit) gingen in der Zeit der ersten COVID-19-Welle und im Sommer 2020 gegenüber demselben Zeitraum in 2019 zunächst zurück.*“<sup>2</sup>

Im vergleichenden Diagramm der Daten der TelefonSeelsorge Fulda (siehe S. 5) lässt sich genau dieser Rückgang bei den Themen *Seelisches Befinden, Stress und Erschöpfung, Ängste, Depressive Stimmung und Suizidalität* verifizieren.

Allein das Thema *Einsamkeit* erfuhr selbsterklärend einen enormen Anstieg um ca. 9 % auf 25 % bei den genannten Themen.

Die unten genannte nachfolgende deutliche Zunahme depressiver Symptome von 2020 zu 2021 lässt sich aus unseren Daten nur bedingt auslesen, da der Anstieg sich langsamer entwickelt: „*Dagegen nahmen sie später deutlich zu, von Herbst 2020 bis Frühjahr 2021 und erneut Ende 2021 bis Frühjahr 2022. Eine auffällige Symptombelastung über dem Schwellenwert lag in den ersten Pandemienmonaten zwischen März und September 2020 bei etwa 9 % der Bevölkerung vor, während es im selben Zeitraum 2019 11 % waren (...).*“<sup>3</sup>

Eine erneute Steigerung der Symptombelastungszahlen ergab sich dann mit dem Anstieg in 2021 auf 13 % und auf 17 % im Zeitraum März bis Juni 2022.<sup>4</sup>

„Die Entwicklung betrifft alle Geschlechter, Bil-

<sup>1</sup>RKI – Nationale Mental Health Surveillance, S. 1

<sup>2</sup>S. RKI, S. 2

<sup>3</sup>S. RKI, S. 2

<sup>4</sup>S. RKI, S. 2

dungs- und Altersgruppen, ganz besonders Frauen, jüngere Erwachsene und über 65-Jährige. In der Gruppe mit niedriger Bildung sind depressive Symptome am häufigsten, bei hoher Bildung stiegen sie früher und stetiger an.“<sup>5</sup>

Ebendies deckt sich auch mit unserem Eindruck am Telefon. Es gab vermehrt Erstanrufende, besonders Mütter, Einsame und psychisch Erkrankte, die den Wegfall von gewohnten Angeboten in Freizeit und Tagesgestaltung (wie z. B. Vereine, Tageseinrichtungen, therapeutische Begleitung) als schwierig, wie auch als massiven Eingriff in ihrer Alltagsgestaltung empfanden.

„Auf eine Verschlechterung der ‚Psychischen Gesundheit‘ weisen auch Ergebnisse zu Angstsymptomen (*Ängstlichkeit und unkontrollierbare Sorgen*) und subjektiver psychischer Gesundheit hin. Im Zeitraum März – September 2021 gaben 7 % der Bevölkerung eine auffällige Belastung durch Angstsymptome an, im Zeitraum März – Juni 2022 waren es 11 %.“<sup>6</sup> Auch diese Verifizierung der Studie lässt sich am Anstieg von 2 % von 2021 auf 2022 an unseren Daten nachvollziehen.

„Zeitgleich sank der Anteil mit selbsteingeschätzter ‚sehr guter‘ oder ‚ausgezeichneter‘ psychischer Gesundheit von 44 % auf 40 % ab.“<sup>7</sup>

- ◆ In dieser Studie „Folgen der COVID-19-Pandemie für die psychische Gesundheit und Konsequenzen für die Psychotherapie – Teil 1 einer vorläufigen Übersicht (<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7988381...>)

wird attestiert, dass schon vor der COVID-19-Pandemie aus den Erfahrungen früherer Pandemien ersichtlich war, dass ein pandemisches Ereignis für die Menschen mit psychosozialen Veränderungen einhergeht.<sup>8</sup> Die Studie zeigt auf, wie vielfältig die Einschränkung der Lebensbedingung durch Covid-19 sind. Es wird deutlich, welche unterschiedlichen Gruppen wie betroffen sind, und welche Risiken und psychosozialen Konsequenzen der Pandemie sich daraus ergeben.<sup>9</sup> „Hierbei konnten keine Unterschiede zwischen Beschäftigten im Gesundheitswesen und in der Allgemeinbevölkerung festgestellt werden.“<sup>10</sup>

„Grundsätzlich ist davon auszugehen, dass die besonderen Umstände, Einschränkungen und Belastungen während der COVID-19-Pandemie für viele Menschen ein kritisches Lebensereignis bzw. einen (länger andauernden) Stressor darstellen, die eine entsprechende Anpassungsleistung erfordert. ... Eine positive Bewältigung ist nicht nur von individuellen, sondern auch von sozialen, sozioökonomischen und gesellschaftlichen Faktoren beeinflusst, die im positiven Sinne als Schutzfaktoren und im negativen Sinne als Risikofaktoren angesehen werden können.“<sup>11</sup>

- ◆ Diese Beobachtungen und Untersuchungsbefunde sind seit 2023 u. A. Grundlagen für das besondere Augenmerk des Bundesministeriums für Gesundheit auf die gesellschaftlichen Themen ‚Einsamkeit‘ und ‚Suizidprävention‘.

<sup>5</sup>S. RKI, weiter S. 2

<sup>6</sup>S. RKI, S. 2 - 3

<sup>7</sup>S. RKI, S. 3

<sup>8</sup>S. Folgen der COVID-19-Pandemie, S. 1

<sup>9</sup>S. COVID-19, S.1

<sup>10</sup>S. COVID-19, S.5

<sup>11</sup>S. COVID-19, S. 6 - 7

## Suizidalität – erneuter Anstieg seit 2021

Seit 2021 steigen die Zahlen in unseren Daten und auch in der bundesweiten Erfassung von Suizidalität wieder kontinuierlich an, nachdem sie bis dahin deutlich rückläufig waren. Die Erfassung unseres Themenspektrums im Bereich der TelefonSeelsorge® dient wie unsere Gespräche am Telefon grundlegend der Suizidprävention. Es gibt dabei eine hohe Dunkelziffer, die sich hinter anderen Themen wie Ängsten, Depressive Stimmung und vor allem dem Top-Thema Einsamkeit verbirgt.

### Top-Thema ‚Einsamkeit‘

Mit 27,47 % als Thema unter den Anrufern im Jahr 2023 ist das Thema ‚Einsamkeit‘ weiterhin das meist-angesprochene Thema am Telefon seit 2020. Wie viele Anrufer aus diesem Grund den Kontakt und das Gespräch mit uns suchen, aber über andere Themen und Problemstellungen in unseren Daten er-

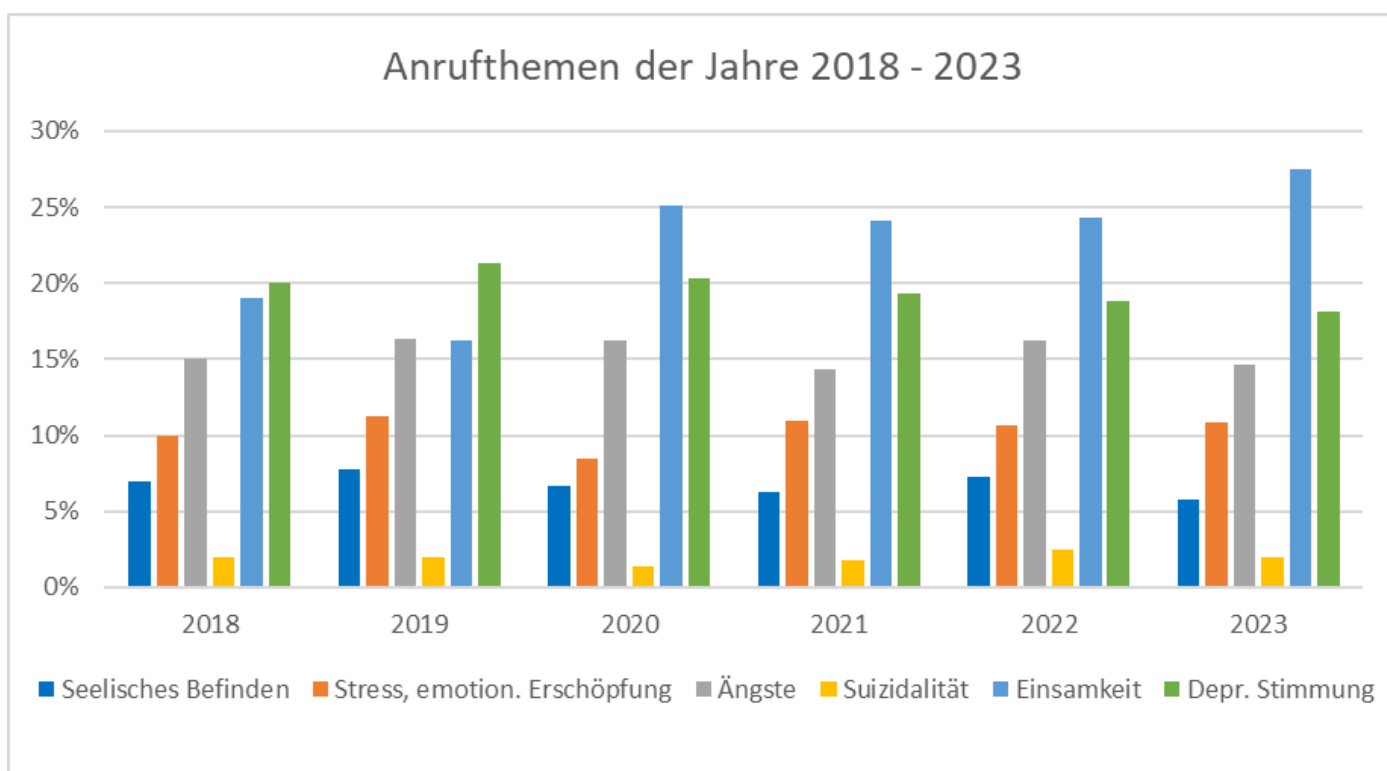
fasst werden, lässt sich nur vermuten. Viele dauerhaft belastete Anrufer suchen in den Gesprächen wiederholt Hilfe und Rat für ihre Alltagsgestaltung und -struktur.

Auch in der bundesweiten TelefonSeelsorge-statistik ist ein Anstieg zu verzeichnen, wenn auch nicht so stark wie in unserer Erfassung.

### Kurzes Fazit

An unseren vergleichenden Dokumentationsdaten von 2018 – 2023 lassen sich die erfassten gesamtgesellschaftlichen Verwerfungen im Bereich der seelischen Gesundheit sehr gut nachvollziehen. Auch die Daten der bundesweiten TelefonSeelsorge (TSD) zeigen von 2019 - 2023 einen genannten Anstieg (3 %) an psychisch erkrankten Anrufern.

So dass wir auf empirischer Ebene behaupten können, dass sich in Telefonseelsorge® und ihren Anruferthemen deutlich Krisen- und Problemlagen der Gesamtgesellschaft ablesen lassen.



**Grußwort von Dr. Alois Rhiel,  
Vorsitzender des Fördervereins der  
TelefonSeelsorge**



**Beitrag des Vorstandes des Fördervereins  
der TS Fulda zum Jahresbericht 2023.**

Nach den durch COVID-19 stark belasteten Corona-Jahren verlief die Arbeit des Fördervereins im Jahr 2023 wieder in normalen, jedoch nicht ruhigen Bahnen.

In dem Ziel, die vorbildliche Arbeit und das beachtliche Engagement der vielen Ehrenamtlichen zu unterstützen, um die Ansprechbarkeit gegenüber der wachsenden Zahl der Anrufenden zu erhöhen, konnte sich der mittlerweile auf 70 Mitglieder angewachsene Förderverein der TSF auf verschiedenen Ebenen wirksam einbringen.

Der Vorstand sieht sich und seine Aufgabe folgerichtig in einer Mittlerfunktion, damit die „Seelsorge am Telefon“ möglichst gut gelingen kann:

In der Kommunikation zur Öffentlichkeit, der Anerkennung und Förderung der ehrenamtlichen Leistungen, der finanziellen Mittelbeschaffung durch Spenden und aus anderen Quellen sowie des zielgerichteten Einsatzes dieser Mittel für Gemeinschaftsangebote für die EA und der Verbesserung der räumlichen wie auch der technischen Arbeitsbedingungen.

Beispiele hierfür waren im Jahr 2023 der Besuch der Landesgartenschau, des Fruchtetepichs in Sargenzell mit Dietmar Kuschel, die wiederkehrende Beteiligung an der Aus- und Fortbildung, die Unterstützung des EA-Forum-Treffens der Region Mitte-West in Fulda, die Fahrtkostenzuschüsse, der von Florian Schmitt übergebene neue Bürostuhl sowie die Mitfinanzierung der aktualisierten Telefontechnik.

All das haben die Mitglieder des Fördervereins, aber besonders die großzügigen Spender und Zuschussgeber erst möglich gemacht. Dafür auch an dieser Stelle ein herzlicher Dank.

Der Fördervereinsvorstand hat sich im Jahr 2023 in acht Sitzungen getroffen, beraten, Beschlüsse gefasst und die Weichenstellungen für das Jahr 2024 vorgenommen.

Die Motivation für unsere Arbeit wird dabei letztlich von dem vorbildlichen Einsatz der langjährigen und der immer wieder neuen Ehrenamtlichen gespeist.

So möchten wir ihnen dafür auch an dieser Stelle ein aufrichtiges Dankeschön sagen!

Dr. Alois Rhiel  
Vorsitzender des Fördervereins

Förderverein TelefonSeelsorge Fulda  
foederverein-TelefonSeelsorge-fulda@gmx.de

Spendenkonto:  
Sparkasse Fulda

IBAN: DE 89 530501800000000158

**Für diesen besonderen Einsatz des Fördervereins  
bedanken wir uns sehr herzlich.**

# TelefonSeelsorge Fulda

## Jahresstatistik 2023

Unter den bundesweit einheitlichen und kostenfreien Rufnummern 0800/111 0 111 oder 0800/111 0 222 war die TelefonSeelsorge Fulda auch 2023 täglich rund um die Uhr erreichbar und hatte ein offenes Ohr für alle Menschen, die ein Gespräch suchten und einen geschützten, niederschwellig erreichbaren Rahmen brauchten.

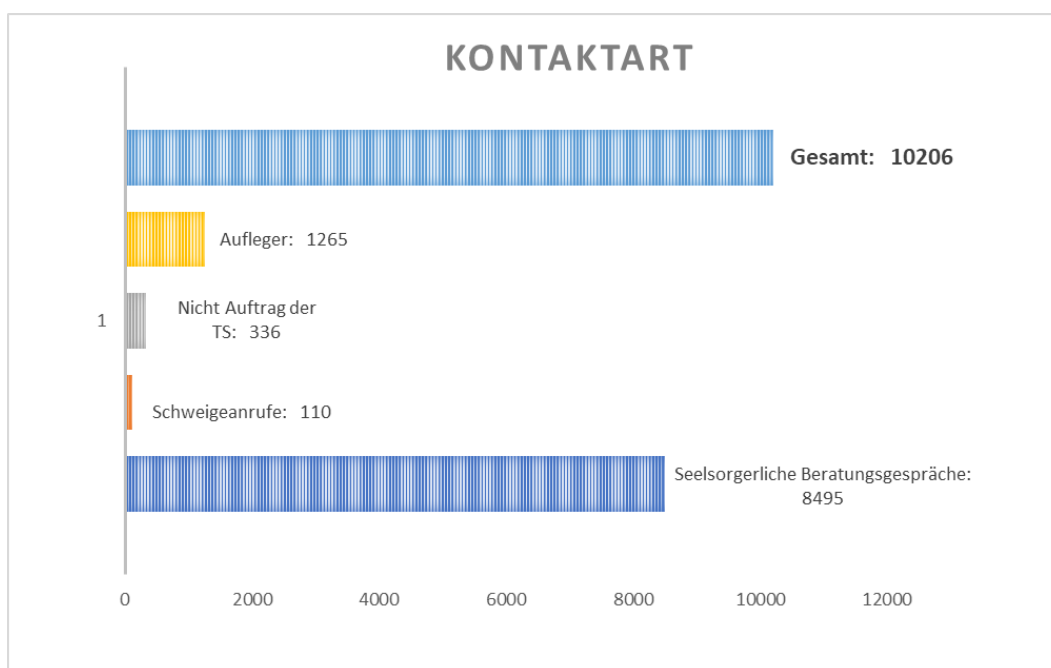
**8.495** (83,24 %) Seelsorge- und Beratungsgespräche wurden in 2023 geführt. Das sind 1.012 geführte Seelsorgegespräche und 100 Erstanrufende mehr als im vergangenen Jahr.

Auch, dass Anrufende schweigen, aber in der Leitung bleiben, kommt immer wieder vor. Wir halten mit ihnen für eine Weile die Stille aus und ermutigen sie zum Gespräch. Gelingt dies nicht, beenden wir. Vielleicht gelingt es ihnen, beim nächsten Anruf ihr Anliegen in Worte zu fassen.

Darüber hinaus kamen 336 (3,29 %) Anrufe, die nicht zum Auftrag der TelefonSeelsorge gehören, bei uns an, z. B. Beleidigungen, Provokationen, Sexanrufe und ähnliches mehr. Diese Anrufe werden seitens der TelefonSeelsorge beendet.

Außerdem gab es einen hohen Anteil von 1.265 (12,39 %) Anrufen, bei denen vom Anrufenden nach der Meldung der TelefonSeelsorge sofort wieder aufgelegt wurde. Dies ist ein Phänomen bei allen niederschwelligen Telefonangeboten.

Insgesamt haben sich die Ehrenamtlichen im vergangenen Jahr **10.206**-mal gemeldet, das ist im Schnitt etwa 28-mal am Tag.



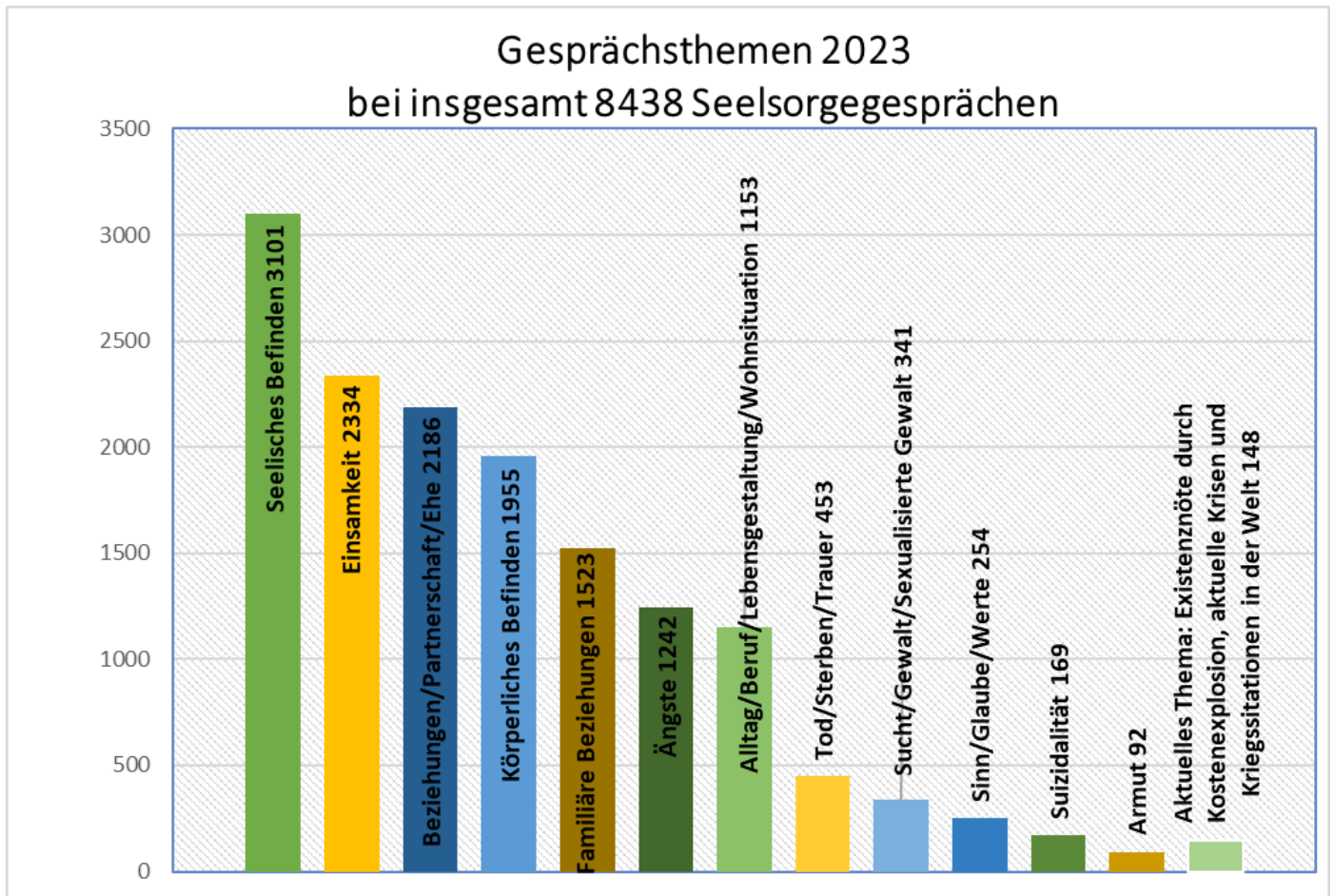
Die TelefonSeelsorge Fulda bietet ihren Dienst seit 1980 an. Sie ist eine Einrichtung des Evangelischen Kirchenkreises Fulda. Seit 1992 erfolgt die Arbeit in Kooperation mit der katholischen Kirche. Die TelefonSeelsorge Fulda versteht ihre Arbeit als Dienst auf der Basis und im Rahmen des christlichen Glaubens.



**TelefonSeelsorge Fulda**

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

0800 / 111 0 111 - 0800 / 111 0 222



Das *seelische Befinden* ist das häufigste Gesprächsthema, wobei *depressive Verstimmungen* gefolgt von *Stress / emotionaler Erschöpfung* neben *sonstigen seelischen Befinden* am meisten thematisiert werden.

*Einsamkeitsgefühle*, aber auch *konkrete Einsamkeitserfahrung* ist als Einzelkategorie unter den Themen das häufigste Gesprächsthema.

Zu dieser Themengruppe gehören in der Regel auch diejenigen Anrufenden, die häufiger und über längere Zeiträume das Beziehungsangebot der TelefonSeelsorge nutzen.

Auch das eigene körperliche Befinden wird am Telefon häufig problematisiert.

Beziehungsproblematiken in den verschiedensten familiären Konstellationen, aber auch in den Alltagsbeziehungen waren ebenfalls ein häufiges Anliegen der Anrufenden.

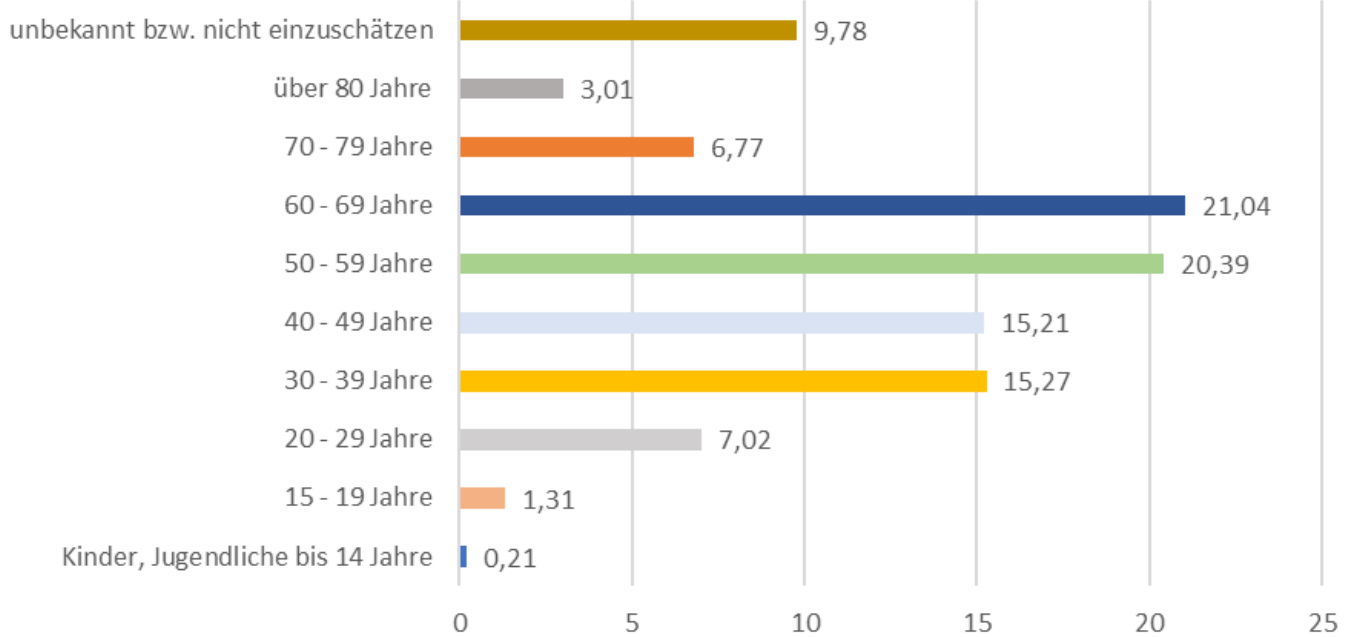
Darüber hinaus kamen die verschiedensten Themen zur Sprache, die Menschen bewegen und fanden bei den 83 Ehrenamtlichen ein offenes Ohr.

Das Thema *Ängste* nahm im Vergleich zu den beiden Vorjahren wieder ab.

*Angesichts der hohen Zahl an wiederholten Anrufen und Anrufen, in denen eine psychische Erkrankung benannt wird, ist es nicht verwunderlich, dass sich in vielen Gesprächen die Themen Einsamkeit, Isolation, depressive Stimmung und Ängste, Beziehungen im Alltag, zur Familie bzw. zu Freunden und körperliches Befinden miteinander verknüpfen.*



## ANRUFENDE NACH ALTER IN %



Wie bisher wird die TelefonSeelsorge am häufigsten von den Altersgruppen zwischen 40 und 69 Jahren angerufen; auffällig ist eine Steigerung der Anrufe im Jahr 2023 in der Altersgruppe der 30 bis 39jährigen.

Im Chat, den wir ab Ende 2024 auch in der TS Fulda anbieten werden, sind die Ratsuchenden im Durchschnitt 29 Jahre. Dieser Onlinebereich deckt also die Altersstufen 10 bis 35 Jahre ab. Auch das Thema 'Suizidalität' liegt mit 20 % deutlich höher als am Telefon.

### *Worte*

*... sprechen, die Hoffnung schenken, die aufschließen, die heil machen, die Klarheit schaffen.*

*... empfinden, der Wärme und Nähe, der Liebe und Geborgenheit, des Glaubens.*

P.T.

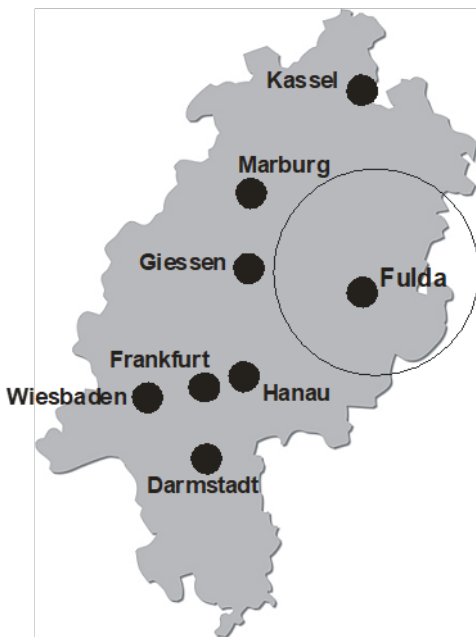


## Grundsätzliches zur TelefonSeelsorge und Leitlinien



Die TelefonSeelsorge Fulda orientiert sich an den "Leitlinien für den Dienst der TelefonSeelsorge in Deutschland"

- ◆ **24 Stunden** - Die TelefonSeelsorge ist rund um die Uhr, Tag und Nacht, auch an Wochenenden und Feiertagen erreichbar.
- ◆ **Anonymität** - Jeder Anrufer und jede Ratsuchende kann anonym bleiben. Niemand wird nach seinem Namen gefragt.  
Auch die Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge bleiben anonym.
- ◆ **Vertraulich** - Alle Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge unterliegen der Schweigepflicht. Sie verpflichten sich zur Verschwiegenheit über die Anrufenden und Inhalte der Telefongespräche.



### ... ein wichtiger Dienst in der Region

Die TelefonSeelsorge Fulda war im Jahr 2022 rund um die Uhr, auch an Wochenenden und Feiertagen erreichbar. Damit ist die TelefonSeelsorge die einzige Einrichtung in der Region Fulda, die zu jeder Zeit im Bereich der Problemlösung und Krisenintervention für Menschen mit Sorgen und Nöten erreichbar ist.

Die TelefonSeelsorge hat eine niedrige Anlauf- bzw. Hemmschwelle.

- Qualität** - Die TelefonSeelsorge verpflichtet sich, ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch entsprechende Aus- und Fortbildungen zu qualifizieren.
- Offenheit** - Die TelefonSeelsorge Fulda ist offen:  
für alle Anrufenden unabhängig von Konfession, Weltanschauung, Nationalität, Alter und Geschlecht; für alle Probleme und Lebenssituationen.
- Gebührenfrei** - Der Anruf bei der TelefonSeelsorge ist für Ratsuchende kostenfrei.  
Das Telefonat erscheint auf keiner Telefonrechnung.

## **Danke**

Am Ende des Jahresberichtes danken wir allen, die uns ideell, tatkräftig oder finanziell unterstützt haben, sehr herzlich.

Mit dieser Hilfe und Unterstützung, die unserer Einrichtung zugute gekommen ist, können wir unserem seelsorgerlichen Auftrag gegenüber den Menschen, die uns anrufen, wahrnehmen und auf die Hoffnung hin wirken lassen.

**Ihre TelefonSeelsorge Fulda**

### **Impressum**

TelefonSeelsorge Fulda  
c/o Kirchenkreisamt Fulda  
Heinrich-von-Bibra-Platz 14 a  
36037 Fulda  
info@TelefonSeelsorge-fulda.de  
www.TelefonSeelsorge-fulda.de