



# TelefonSeelsorge Karlsruhe

## Geschäftsbericht 2024

### Gefördert durch:

Gefördert durch  
die Stadt Karlsruhe



# Inhaltsübersicht

|   |        |
|---|--------|
| 1. Statistik 2024                         |        |
| A. Zusammenfassende Interpretation        | 2      |
| B. Vergleichende Statistik Telefon - Chat | 3 + 4  |
| C. Statistik Telefon                      | 5      |
| D. Statistik Chat                         | 6 + 7  |
| 2. Aus- und Fortbildungen 2024            | 8      |
| 3. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter       | 9 + 10 |
| 4. Impressum                              | 11     |

# Statistik 2024

## A. Zusammenfassende Interpretation

2024 hatte die TelefonSeelsorge Karlsruhe mit personellen Engpässen im Hauptamtlichenteam zu kämpfen. Trotz dieser Herausforderungen ist es gelungen, das Telefon zuverlässig zu besetzen. Insgesamt waren 11.169 Kontakte mit Ratsuchenden zu verzeichnen, 10.948 davon am Telefon und 221 im Chat. Die Zahlen am Telefon bewegten sich im Rahmen der Vorjahre, im Chat sind die Kontakte zurückgegangen.

Im Berichtsjahr sind einige ehrenamtliche ChatterInnen ausgeschieden, andere mussten ihr Engagement aus privaten oder beruflichen Gründen zurückschrauben. Für 2025 ist ein neuer Chat-Ausbildungskurs geplant.

Betrachtet man die statistischen Ergebnisse über viele Jahre hinweg, fällt auf wie stabil die prozentuale Verteilung sowohl bei den soziodemographischen Daten als auch bei den angesprochenen Themen ist.

Über die Hälfte der AnruferInnen lebt alleine (57,5 %). Frauen wenden sich wesentlich häufiger an die TelefonSeelsorge als Männer (Frauen: 63,1 %. Männer: 36,2%). Die Altersgruppe der 40- bis 69-Jährigen ist besonders stark vertreten (48,8 %). Wer beim Erstkontakt (14,0 %) eine gute Gesprächserfahrung gemacht hat, sucht mehrfach die Unterstützung in einer belastenden Lebensphase (58,9 %).

Viele Menschen, die sich einsam fühlen (22,0 %), mit Depressionen zu kämpfen haben (17,9 %) oder bei denen eine psychische Krankheit diagnostiziert wurde (26,3 %) wenden sich an unsere Hotline, ebenso diejenigen die an körperlichen Erkrankungen leiden, die nicht selten die soziale Teilhabe beeinträchtigen (20,4 %). Nachgewiesenermaßen geht mit den oben beschriebenen Problemlagen ein erhöhtes Suizidrisiko einher.

Die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen der TelefonSeelsorge leisten einen wichtigen Beitrag zur Daseinsfürsorge im psychosozialen Bereich. Mit ihrem bürgerschaftlichen Engagement ermöglichen sie ein niederschwelliges und alltagsnahes Beratungsangebot, das in Krisen sehr schnell erreichbar ist und eine Erstversorgung ohne Terminvergabe ermöglicht.

## B. Vergleichende Statistik Telefon – Chat

### Telefon

| Jahr | Seelsorge-/<br>Beratungsgespräch | Nicht Auftrag<br>der TS | Aufleger /<br>verwählt | Schweige-<br>anrufe | Anrufe<br>gesamt |
|------|----------------------------------|-------------------------|------------------------|---------------------|------------------|
| 2024 | 9.455                            | 206                     | 1.209                  | 78                  | 10.948           |
| 2023 | 9.564                            | 269                     | 1.249                  | 102                 | 11.174           |
| 2022 | 9.203                            | 278                     | 1.210                  | 203                 | 10.894           |

### Chat

| Jahr | Seelsorge-/<br>Beratungschat | Nicht Auftrag<br>der TS | Ratsuchen<br>de/nicht<br>erschieden | Schweige-<br>chat | Chats<br>gesamt |
|------|------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|-------------------|-----------------|
| 2024 | 209                          | 0                       | 11                                  | 1                 | 221             |
| 2023 | 324                          | 0                       | 15                                  | 1                 | 340             |
| 2022 | 375                          | 0                       | 28                                  | 8                 | 411             |

| Suizidalität | 2024    | 2023    |
|--------------|---------|---------|
|              | genannt | genannt |
| Telefon      | 10,0 %  | 9,3 %   |
| Chat         | 23,4 %  | 23,1 %  |

| Diagnostizierte<br>psychische Er-<br>krankung | Telefon | Chat   |
|---|---------|--------|
| 2024  | 26,3 %  | 20,1 % |
| 2023  | 25,1 %  | 28,1 % |
| 2022  | 26,7 %  | 22,9 % |

**Hauptthemen 2024 am Telefon und im Chat (Mehrfachnennungen möglich)**

17 von 48 Items, Auswahlkriterium: Prozentzahl größer 5

|   | <b>Telefon:</b> | <b>Chat:</b>  |
|---|-----------------|---------------|
| Einsamkeit, Isolation                   | <b>22,0 %</b>   | 9,0 %         |
| Körperliches Befinden                   | <b>20,4 %</b>   | 4,9 %         |
| Familiäre Beziehungen                   | <b>19,1 %</b>   | 12,0 %        |
| Depressive Stimmung                     | <b>17,9 %</b>   | 11,5 %        |
| Ängste                                  | 12,3 %          | <b>21,0 %</b> |
| Alltagsbeziehungen                      | 12,3 %          | 2,4 %         |
| Stress, emotionale Erschöpfung          | 10,4 %          | 5,7 %         |
| Betreuung, Pflege, Therapie, Behandlung | 9,9%            | 1,9 %         |
| Sonstiges seelisches Befinden           | 8,0%            | <b>17,7 %</b> |
| Leben in Partnerschaft                  | 7,8 %           | 10,0 %        |
| Alltagsgestaltung                       | 7,6 %           | 0,0 %         |
| Ärger / Aggression                      | 7,5 %           | 0,5 %         |
| Selbstbild (Selbstwert, Scham, Schuld)  | 6,1 %           | <b>25,4 %</b> |
| Arbeitssituation                        | 5,6 %           | 3,8 %         |
| Suizidalität des / der Anrufenden       | 2,2 %           | <b>18,2 %</b> |
| Sterben / Tod                           | 3,3 %           | 8,6 %         |
| Selbstverletzendes Verhalten            | 0,4 %           | 7,2 %         |
| Trennung                                | 3,0 %           | 7,2 %         |
| Gewalt                                  | 1,9 %           | 5,3 %         |

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

| Anruhfrequenz     | 2024   | 2023   | 2022   |
|-------------------|--------|--------|--------|
| Erstkontakt       | 14,0 % | 14,9 % | 16,5 % |
| Wiederholt        | 58,9 % | 59,6 % | 59,6 % |
| nicht einzuordnen | 27,1 % | 25,5 % | 23,9 % |

| Geschlecht der Anrufer | 2024   | 2023   | 2022   |
|------------------------|--------|--------|--------|
| Männlich               | 36,2 % | 35,7 % | 36,3 % |
| Weiblich               | 63,1 % | 63,6 % | 63,2 % |
| Divers                 | 0,3 %  | 0,3 %  | 0,2 %  |
| nicht einzuordnen      | 0,4 %  | 0,4 %  | 0,3 %  |

| Lebensform der Anrufer               | 2024   | 2023   | 2022   |
|--------------------------------------|--------|--------|--------|
| Alleinlebend                         | 57,5 % | 56,6 % | 57,9 % |
| in Partnerschaft / Ehe               | 12,1 % | 12,3 % | 11,9 % |
| in einer Familie<br>/Alleinerziehend | 9,9 %  | 9,6 %  | 9,7 %  |
| in einer<br>Wohngemeinschaft         | 2,5 %  | 2,2 %  | 2,1 %  |
| in einer Einrichtung                 | 5,4 %  | 6,6 %  | 6,1 %  |
| nicht einzuordnen                    | 12,6 % | 12,7 % | 12,3 % |

| <b>Alter der Anrufenden</b> | <b>2024</b> | <b>2023</b> | <b>2022</b> |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|
| 10 – 14                     | 0,3 %       | 0,2 %       | 0,0 %       |
| 15 – 19                     | 1,8 %       | 1,3 %       | 1,1 %       |
| 20 – 29                     | 7,4 %       | 6,5 %       | 7,1 %       |
| 30 – 39                     | 9,9 %       | 10,0 %      | 10,4 %      |
| 40 – 49                     | 13,4 %      | 15,3 %      | 14,0 %      |
| 50 – 59                     | 16,2 %      | 18,1 %      | 20,4 %      |
| 60 – 69                     | 19,2 %      | 18,4 %      | 20,6 %      |
| 70 – 79                     | 12,0 %      | 12,5 %      | 10,4 %      |
| über 80                     | 4,0 %       | 4,0 %       | 3,7 %       |
| nicht einzuordnen           | 15,8 %      | 13,7 %      | 12,3 %      |

| <b>Berufliche Situation</b>   | <b>2024</b> | <b>2023</b> | <b>2022</b> |
|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Schule/Studium/<br>Ausbildung | 4,5 %       | 3,4 %       | 3,5 %       |
| Arbeitssuchend                | 3,3 %       | 4,4 %       | 3,6 %       |
| Erwerbstätig                  | 22,4 %      | 20,6 %      | 23,3 %      |
| Ruhestand                     | 25,9 %      | 27,0 %      | 24,7 %      |
| Erwerbsunfähig                | 18,7 %      | 18,1 %      | 18,3 %      |
| nicht arbeitssuchend          | 4,0 %       | 3,6 %       | 3,7 %       |
| nicht einzuordnen             | 21,4 %      | 22,9 %      | 22,9 %      |

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

| <b>Geschlecht der Ratsuchenden</b> | <b>2024</b> | <b>2023</b> | <b>2022</b> |
|------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Männlich                           | 15,3 %      | 15,7 %      | 18,7 %      |
| Weiblich                           | 79,4 %      | 75,0 %      | 75,0 %      |
| Divers                             | 1,9 %       | 4,0 %       | 2,4 %       |
| nicht einzuordnen                  | 3,4 %       | 5,3 %       | 3,9 %       |

| <b>Lebensform der Ratsuchenden</b> | <b>2024</b> | <b>2023</b> | <b>2022</b> |
|------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Alleinlebend                       | 28,2 %      | 31,8 %      | 31,5 %      |
| in Partnerschaft / Ehe             | 8,6 %       | 7,1 %       | 6,9 %       |
| in einer Familie / Alleinerziehend | 36,4 %      | 30,9 %      | 31,2 %      |
| in einer Wohngemeinschaft          | 7,2 %       | 5,9 %       | 2,4 %       |
| in einer Einrichtung               | 0,5 %       | 0,3 %       | 1,9 %       |
| nicht einzuordnen                  | 2,3 %       | 24,0 %      | 26,1 %      |

| <b>Alter der Ratsuchenden</b> | <b>2024</b> | <b>2023</b> | <b>2022</b> |
|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| 10 – 14                       | 2,4 %       | 5,6 %       | 3,0 %       |
| 15 – 19                       | 21,5 %      | 16,4 %      | 22,1 %      |
| 20 – 29                       | 36,4 %      | 37,7 %      | 39,5 %      |
| 30 – 39                       | 22,5 %      | 17,6 %      | 17,3 %      |
| 40 – 49                       | 9,6 %       | 11,1 %      | 8,3 %       |
| 50 – 59                       | 2,4 %       | 3,1 %       | 2,4 %       |
| 60 – 69                       | 2,9 %       | 1,6 %       | 1,1 %       |
| 70 – 79                       | 0,0 %       | 0,3 %       | 1,2 %       |
| über 80                       | 0,0 %       | 0,0 %       | 0,0 %       |
| nicht einzuordnen             | 2,3 %       | 6,6 %       | 5,1 %       |

| <b>Berufliche Situation</b>   | <b>2024</b> | <b>2023</b> | <b>2022</b> |
|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Schule/Studium/<br>Ausbildung | 27,3 %      | 20,7 %      | 29,6 %      |
| Arbeitssuchend                | 0,0 %       | 2,2 %       | 1,9 %       |
| Erwerbstätig                  | 27,8 %      | 22,5 %      | 15,2 %      |
| Ruhestand                     | 1,4 %       | 0,9 %       | 1,9 %       |
| Erwerbsunfähig                | 7,2 %       | 10,8 %      | 5,9 %       |
| nicht arbeitssuchend          | 4,3 %       | 4,9 %       | 3,5 %       |
| nicht einzuordnen             | 32,0 %      | 38,0 %      | 42,0 %      |



## **2. Aus- und Fortbildung 2024**

### **AUSBILDUNG**

Im Berichtszeitraum haben 10 neue Ehrenamtliche ihre Ausbildung begonnen. Die Ausbildung dauert 13 Monate und hat einen Umfang von 160 Ausbildungsstunden und 30 Stunden Hospitation.

### **SUPERVISION**

Die bisherigen Supervisionsgruppen endeten zum 31.12.2023. Ab Juni 2024 nahmen sieben neugebildete Gruppen ihre Arbeit auf.

### **FORTBILDUNGEN**

#### **Frühjahrstagung 2024**

Thema: Kraft schöpfen – Kraft geben. Gemeinsam Stärkung erleben.

#### **Herbsttagung 2024**

Thema: Lust und Frust am Telefon. Von offenen Räumen und wohltuenden Grenzen.

#### **Supervisionsgruppenfreie Zeit**

Ressourcenorientierte Gespräche führen.

Emotion Aid. Psychologische Erste Hilfe und Stressregulation. Seminarreihe

Meine spirituelle Biographie. Inwiefern hat sie Einfluss auf meine Gespräche?

Gewaltfreie Kommunikation - Beauty of Needs.

Trans und nicht binäre Jugendliche verstehen. Online-Reihe EEB.

Sei auch gut zu Dir selbst. Online-Vortrag EEB mit Pierre Stutz.

#### **Jahresgruppe Gewaltfreie Kommunikation**

### **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 MitarbeiterInnen**

##### 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

Martina Tersky (Heilpraktikerin für Psychotherapie, Traumatherapie)

##### Supervision:

Regina Brandl (Dipl. Theologin, Supervisorin DGSv)

Dr. Elisabeth Görich (Ärztin für Psychiatrie u. Psychotherapie, Psychotraumatologie)

Dr. Dirk Klaas (Dipl. Diakoniewissenschaftler, Supervisor DGfP)

Annette Pfeiffer (Coach IHK, Online-Beraterin TH Nürnberg, GfK-Übungsleiterin)

#### **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