

**Telefonseelsorge
Ulm/Neu-Ulm
Aalen
Heidenheim
Schwäbisch Gmünd**

Jahresbericht 2002

Inhaltsverzeichnis

25 Jahre TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm	3
Das Wichtigste in Kürze	5
Gesamtzahl der Anrufe	5
Gesamtzahl der Gespräche	5
Aktuelle Projekte	5
Team der Hauptamtlichen	5
Anrufe und Gespräche in den Jahren 1978 bis 2002	6
Statistik 2002	7
Gesamtzahl der Anrufe	7
Gesamtzahl der Gespräche	7
Lebensform	7
Alter	7
Themen der Gespräche	8
Der/die Einzelne (individuelle Lebensereignisse)	8
Der/die Einzelne in seinen/ihren sozialen Beziehungen	8
Der /die Einzelne im sozialen Umfeld	8
Erwartungen (Mehrfachnennungen)	8
Kommentar zur Statistik	9
Gespräche mit Jugendlichen	10
TelefonSeelsorge – angesichts leerer Kassen	13
TelefonSeelsorge im Internet – Bericht aus der Arbeit	14
Die bisherigen Erfahrungen	14
Was unterscheidet die Arbeit in der Beratung bei Telefonseelsorge im Internet von der Arbeit am Telefon?	14
Charakteristische Merkmale für die Arbeit bei Telefonseelsorge im Internet sind:	15
Wie ist Telefonseelsorge im Internet bundesweit organisiert?	15
Jahresbericht vom Freundeskreis der Telefonseelsorge Ulm/Neu-Ulm e.V.	16
Telefonseelsorge – anders miteinander umgehen	16
Die Kunst der Begegnung	17
1. Einleitung	17
2. Entgrenzungen	17
2.1. Entgrenzung des Ortes	17
2.2. Die Entgrenzung der Zeit	18
3. Die inneren Grenzen der Begegnung	18
3.1. Selbstöffnung	18
3.2. Verschiedene Modi	19
4. Umgang mit der Fassade	20
5. Beziehung und Begrenzung	21
6. Schluss	22
Termine 2003	23
Vorstand der Ökumenischen Telefonseelsorge Ulm/Neu-Ulm	24

25 Jahre TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm

Am 2. April 1978 nahm die TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm ihre Arbeit auf. Seitdem wird dieser Dienst angeboten, rund um die Uhr, Tag und Nacht. Wenn Sie diesen Jahresbericht in Händen halten, besteht TelefonSeelsorge in Ulm bereits ein Vierteljahrhundert. Mehr und mehr wird dieser Dienst in Anspruch genommen, die Zuwachsraten der letzten Jahre waren immens. TelefonSeelsorge drohte an ihrem Erfolg zu ersticken.

Verschiedene Schlagworte werfen ein Licht auf Aufgabe und Selbstverständnis dieser Einrichtung: „Ohr der Kirche“, „Einstieg ins psychosoziale Netz“, „Verbindung für die Marginalisierten der Gesellschaft“, „Suizidprophylaxe“, „mediale Begegnungsstätte“. Kontinuität und Wandel prägen ihr Gesicht. In vieler Hinsicht bleibt sich TelefonSeelsorge in ihrer 25 jährigen Geschichte treu. Sie versteht sich als Ausdruck der seelsorgerischen Verantwortung der christlichen Kirchen und damit als eine Form der Krisenhilfe. Das mediale Angebot der TelefonSeelsorge ist ein Dienst, der von ausgewählten und befähigten Laien geleistet wird, die dies ehrenamtlich tun. Anonymität und Vertraulichkeit sind weitere Grundsätze für die Arbeit.

Auf der Basis des christlichen Menschenbildes verstehen die TelefonSeelsorge-Mitarbeiter/innen ihre Arbeit als eine Form der Begegnung. Sie tun dies in großer Achtsamkeit für den Kontakt Suchenden und für sich und in hoher Verantwortung bzgl. der institutionellen und persönlichen Grenzen. Sie leisten keinerlei Fachhilfe oder –beratung.

TelefonSeelsorge macht ein mediales Angebot für

- Menschen in suizidalen und anderen Krisen

- Menschen mit Problemen in ihren Beziehungen

- Menschen mit chronischen seelischen oder körperlichen Beeinträchtigungen

- Menschen, die sich auf eine Begegnung einlassen

Treu bleibt sich TelefonSeelsorge auch damit, dass ihr universalistisches Angebot schon immer dazu geführt hat, dass auch Personen den Kontakt zu TelefonSeelsorge suchen, die das Konzept so nicht vorgesehen hatte. Und vielleicht liegen da die Herausforderungen, mit denen sie sich auseinandersetzen muss und an denen sie wachsen kann.

Der vielleicht überraschendste Wandel in den letzten Jahren war der Ansturm jugendlicher Anrufer. Im Kontext der Handy-Gesellschaft findet Kommunikation (nicht nur, aber mehr als je zuvor) medial statt. Die Irritation war mächtig. Die ehrwürdige Dame TelefonSeelsorge als Teil der Spaßgesellschaft? Es gibt immer wieder Situationen am Telefon, in denen diese Frage bleibt. Aber der wesentliche Eindruck ist ein anderer: wo erfahren die Jugendlichen ein erwachsenes Gegenüber? Wer nimmt sich Zeit für sie, nimmt sie ernst in ihren Sorgen, begleitet sie im Zuhören, handelt mit ihnen Grenzen aus?

Im Rückblick erscheint die Gründung der TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm wie ein kleines Wunder. „Sechs verschiedene kirchliche Träger aus jeweils zwei Konfessionen und Bundesländern waren unter einen Hut zu bringen: eine Aufgabe, die zunächst unlösbar schien. Der Beharrlichkeit von Dr. Michael Heinrich , dem früheren Leiter der Psychiatrischen Ambulanz und des Klinikseelsorgers Christoph Scheytt ist es u.a. zu danken, dass die schließlich von Rottenburg, Stuttgart und München „abgesegnete“ Arbeitsgemeinschaft TS zustande kam. Auch die Kommunen der Region raufte sich schließlich mit den kirchlichen Trägern zusammen und genehmigten Zuschüsse“ (SWP, 1.4.78).

Es ist der Weitsicht der damals amtierenden Dekane der evangelischen und katholischen Kirchen in Ulm und Neu-Ulm zu verdanken, dass sie vorausblickend spürten, dass eine solche Einrichtung an der Zeit war und immer notwendiger wurde. Erster Vorsitzender des Vorstands und sein Stellvertreter waren der evangelische Dekan E. John (Ulm) und der katholische Regionaldekan J. Eberle (Neu-Ulm).

Der Aufbau der TelefonSeelsorge und ihre Ausgestaltung ist eng verbunden mit dem Namen Karl-Martin Hezel (1978 bis Ende 1997). Als erster Leiter prägte er wesentlich Struktur und Charakter der Stelle.

Wichtige Veränderungen im Verlauf der Geschichte der TelefonSeelsorge waren die Einrichtung der Standleitungen nach Heidenheim und Aalen (ab 1986) und die Erweiterung nach Schwäbisch Gmünd (ab 18.11.1988). Die TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm war damit in diesen Orten zum Ortstarif zu erreichen.

1997 wurde bundesweit die sogenannte Regionalisierung eingeführt. Eine TelefonSeelsorge ist seither in ihrer Region (die für das Festnetz definiert ist) kostenlos unter den Nummern 0800 111 0 111 oder 0800 111 0 222 zu erreichen.

Ab 2000 wurden alle Stellen in die Versorgung der Mobilfunkanrufe einbezogen.

Das Vierteljahrhundert TelefonSeelsorge hat diese Stelle zu einer gut etablierten Einrichtung gemacht, die mehr denn je angefragt wird. Es gibt also einige Gründe zu feiern. Das werden wir tun.

Am 5.4. 2003 gibt es ein internes Fest für die aktiven und ehemaligen ehrenamtlichen MitarbeiterInnen.

Am 15.5.2003 lädt der Freundeskreis in Zusammenarbeit mit dem Haus der Begegnung zu einem öffentlichen Vortragsabend ein. Bernardin Schellenberger (freier Schriftsteller und Übersetzer), spricht zum Thema: „Heilserwartungen an das Handy – Ich telefoniere, also bin ich“.

Am 9.10.03 wird mit vier psychosozialen Beratungsstellen, die ebenfalls einen „runden Geburtstag“ zu feiern haben, zu einem offiziellen Festakt im Stadthaus eingeladen.

Am 6.11.03 findet im Haus der Begegnung ein Einführungsabend zum Thema „Einblicke in die Arbeit der TelefonSeelsorge“ statt.

Rund 250 Ehrenamtliche haben sich in der TelefonSeelsorge seit ihrem Beginn engagiert. Ihr Einsatz an Zeit, Verstand und Herz ist das eigentliche hohe Gut der Einrichtung. Nur mit dieser immer neuen Bereitschaft wird es möglich, dass Anrufer immer wieder Gesprächspartner am Telefon finden, die fähig und bereit sind zu medialer Begegnung und damit durch Höhen und Tiefen, durch Dick und Dünn mitgehen. Das ist ein unglaublicher Reichtum, der ungewöhnlich und immer wieder faszinierend ist. Trotz Familienphase, trotz Berufstätigkeit, wird Monat für Monat der erhebliche Aufwand an Zeit und innerer Bereitschaft erbracht. Ein herzliches Dankeschön dafür!

Ausdrücklicher Dank gilt auch denen, die in einer zweijährigen Projektphase Pionierarbeit für die Arbeit der TelefonSeelsorge im Internet leisten. Neben der technischen Bewältigung, dem zeitlichen Mehraufwand von Dienst am Telefon und Internetarbeit ist auch Mut notwendig, in neuen Strukturen zu denken und Erfahrungen in einem neuen Arbeitsbereich zu sammeln.

In nicht einfachen Zeiten ist es gut, Freunde zu haben. Für die TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm haben die sich zu einem Freundeskreis zusammengefunden, der die Arbeit der TelefonSeelsorge unterstützt. Vielen Dank an die, die sich hier engagieren und damit der TelefonSeelsorge einen wertvolle Hilfe sind.

Wir danken den Mitgliedern des Vorstands und ihren Vertretern für ihre wohlwollende und verantwortungsvolle Tätigkeit, den GruppenleiterInnen der Supervision und der thematischen Angebote für ihre engagierte Begleitung der Gruppen sowie der Mitarbeitervertretung für ihre kooperative Interessenvertretung.

Unser Dank gilt auch dem Land Baden Württemberg, den Kommunen bzw. Landkreisen Ulm, Neu-Ulm, Alb-Donau, Heidenheim, Aalen, Schwäbisch Gmünd, die die TelefonSeelsorge in ihrem Arbeitsauftrag unterstützen und begleiten.

Besonders haben wir im vergangenen Jahr zu danken:

Der Bürgerstiftung Ulm für das zweite Jahr der Anschubfinanzierung des Familiensorgentelefon

den RichterInnen des Amtsgerichtes Ulm und der Staatsanwaltschaft in Neu-Ulm für die Zuweisung von Bußgeldern.

Das Wichtigste in Kürze

	2002		Veränderung zum Vorjahr
	Summe	Prozent	
Gesamtzahl der Anrufe	29 740		- 4,8 %
Aufleger	5 210	17,5%	- 16,5 %
Scherzanrufe (Strichliste)	7 924	26,6%	- 1,6 %
Aufschub (Strichliste)	671	2,3%	- 11,8 %
Am Filter registrierte Anrufe			
Gesamtzahl der Gespräche	15 930	53,6 %	- 1,6 %
Erstanrufer	4 000	25,1 %	- 3,1 %
Mehrfachanrufer	2 640	16,6 %	- 16,7 %
Daueranrufer	3 935	24,7 %	+ 22,9 %
Notruf	195		
Unbekannt	5 350	33,6 %	- 5,9 %

Zahl der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen 83
 Ehrenamtliche MitarbeiterInnen in Ausbildung 13

Aktuelle Projekte

Seit April 2002 arbeitet die TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm in der bundesweiten E-mail-Beantwortung „TelefonSeelsorge im Internet“ mit. Das Projekt ist zunächst auf zwei Jahre befristet.

Das Familiensorgentelefon (eine Kooperation zwischen psychosozialen Beratungsstellen und der TelefonSeelsorge) wird weitergeführt.

Team der Hauptamtlichen

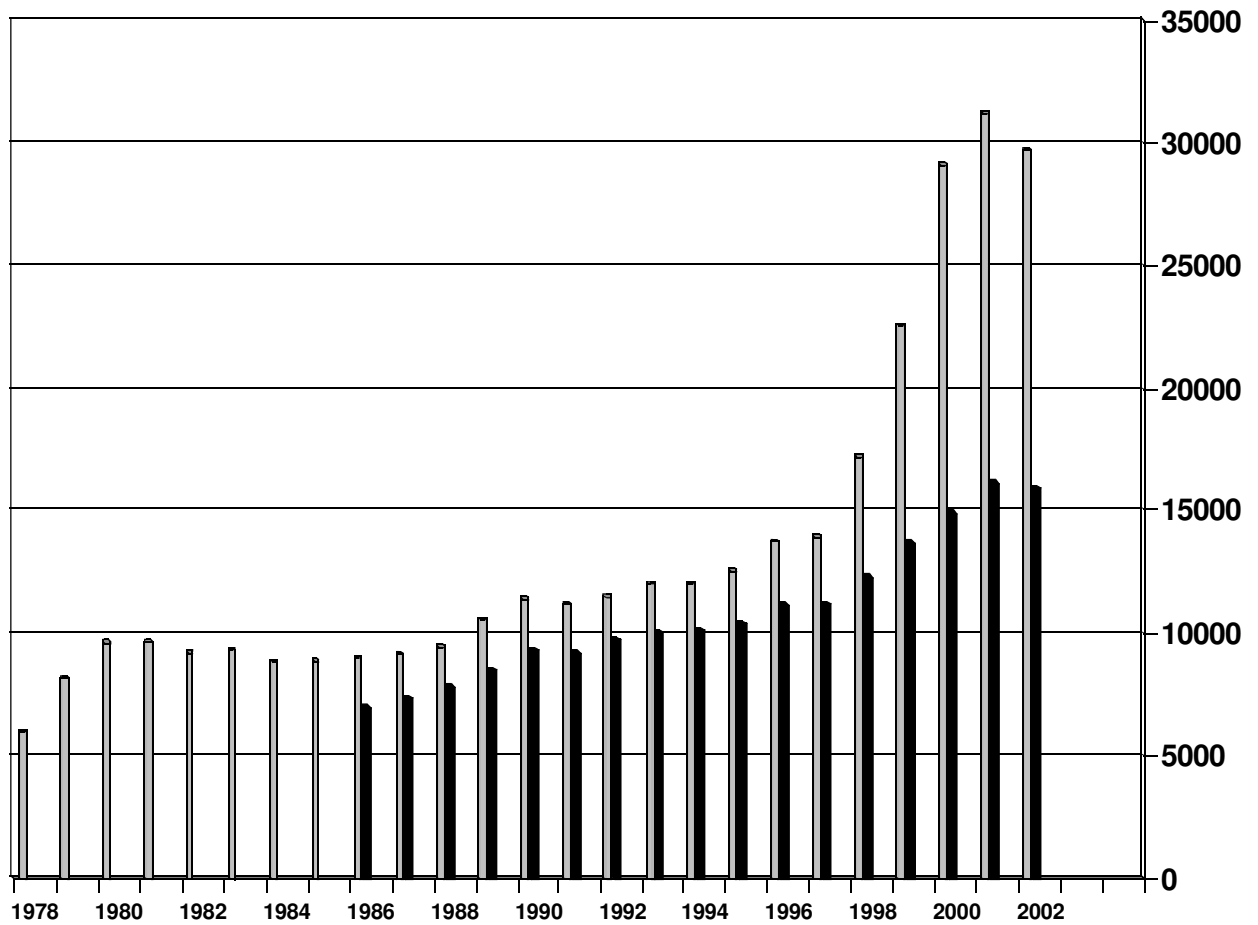
Dr. Stefan Plöger (Leitung)
 Renate Breitingner (Leitung)
 Gisela Mayer (Sekretariat)

Telefonseelsorge Ulm, Neu-Ulm, Heidenheim, Aalen, Schwäbisch Gmünd
 Postfach 4070
 89030 Ulm

Bürozeiten: Mo – Fr : 8:15 – 12:00 Uhr
 Tel.: 0731/69 88 3, Fax: 0731/9 60 86 40
 E-mail: Telefonseelsorge.Ulm@evlka.de

Bankverbindung
 Telefonseelsorge: Konto 140 771 Sparkasse Ulm BLZ 630 500 00
 Freundeskreis: Konto 2 004 853 Sparkasse Ulm BLZ 630 500 00

Anrufe und Gespräche in den Jahren 1978 bis 2002



Anrufe (grau) sind alle telefonischen Kontakte mit der TelefonSeelsorge. Dazu zählen Gespräche (schwarz), Anrufe, bei denen der Anrufer gleich auflegt, Vertröstungen und Scherzanrufe. Gespräche sind also die Kontakte, bei denen es einen inhaltlichen Austausch gibt.

Die Unterscheidung von Anrufen und Gesprächen wurde erst 1986 eingeführt.

Statistik 2002

Statistische Angaben 2002 und 2001 im Vergleich

	2002		2001	
	Summe	Prozent	Summe	Prozent
Gesamtzahl der Anrufe	29740		31235	
Aufleger	5210	17,52	6240	20,0
Scherzanrufe (Strichliste)	7924	26,64	8053	25,8
Aufschub (Strichliste)	671	2,26	761	2,5
Gesamtzahl der Gespräche	15930	(53,56)	16181	(51,8)
Erstanrufer	4000	25,1	4126	25,5
Mehrfachanrufer	2640	16,6	3171	19,6
Daueranrufer	3935	24,7	3201	19,8
Notruf	195		196	
Unbekannt	5350	33,6	5683	35,1
Lebensform				
allein lebend	5875	36,88	5890	36,4
In Familie	3285	20,62	3228	19,9
in Ehe / Partnerschaft	1960	12,30	2229	13,8
alleinerziehend	835	5,24	607	3,8
in Gemeinschaft lebend	390	2,45	410	2,5
unbekannt	3585	22,50	3816	23,6
Alter				
1-10 Jahre	130	0,82	96	0,6
11-19 Jahre	3070	19,27	2890	17,9
20-29 Jahre	1585	9,95	1667	10,3
30-39 Jahre	3045	19,11	3371	21,0
40-49 Jahre	3190	20,03	2892	17,9
50-59 Jahre	2090	13,12	2064	12,8
60-69 Jahre	1300	8,16	1284	8,0
70-79 Jahre	310	1,95	350	2,2
Über 80 Jahre	70	0,44	96	0,6
Unbekannt	1140	7,16	1471	9,1

Die statistische Auswertung (ausgenommen die Strichlisten) wurde auf der Basis jeden fünften Anrufs vorgenommen.

Themen der Gespräche

Themen der Gespräche (Mehrfachnennungen)	Summe	Prozent
Der/die Einzelne (individuelle Lebensereignisse)		
Psychische Krankheit	2570	16,13
Einsamkeit	1635	10,26
Sexualität	1620	10,17
Körperliche Krankheit	1235	7,55
Sinn/Orientierung	960	6,03
Gewalt	715	4,49
Sucht	700	4,39
Sterben, Tod, Trauer	410	2,57
Suizid	230	1,44
Schwangerschaft	230	1,44
Der/die Einzelne in seinen/ihren sozialen Beziehungen		
Familie, Verwandtschaft	3055	19,18
Partner/in	2815	17,67
Freunde, Nachbarn, Kollegen	1755	11,02
Der /die Einzelne im sozialen Umfeld		
Arbeit, Schule, Ausbildung	885	5,56
Geld, wirtschaftliche Fragen	745	4,68
Wohnen, Freizeit	715	4,68
Gesellschaft, Politik, Kirche	440	2,76
Sonstiges/nicht einzuordnen	2065	12,96
Erwartungen (Mehrfachnennungen)		
Emotionale Entlastung	8665	54,39
Problemlösung	3055	19,18
Unterhaltung	2475	15,54
Scherz- Testanruf (außerhalb der Strichliste)	950	5,96
Information	925	5,81
Sexuelle Stimulierung	565	3,55
Hinweis auf andere Stellen im psychosozialen Bereich	700	4,39
Rückmeldung zu früheren Gesprächen	195	1,22
Schweigeanruf	95	0,60
Aufschub eines Gesprächs (außerhalb der Strichliste)	85	0,53
Glaubensorientierung, Gebet	75	0,47
Verwählt	75	0,47
Erwartungen unbekannt	835	5,24

Kommentar zur Statistik

Insgesamt entsteht der Eindruck, dass der erhebliche Druck durch die Vielzahl von Anrufen und Gesprächen nun ein wenig nachlässt und sich die Zahlen auf einem hohen Niveau stabilisieren. Die Gesamtzahl der Anrufe und Gespräche ist jeweils leicht zurückgegangen. Vergleicht man die Zahlen von 2000 bis 2002, so wird deutlich, dass die Zahlen eine erhebliche Steigerung gegenüber den Vorjahren darstellen. Die Zahl der als Scherzanrufe erkannten Anrufe sind prozentual nochmals gestiegen, allerdings hat die absolute Zahl leicht abgenommen. Entwarnung kann jedoch nicht gegeben werden.

Anrufe aus dem Mobilfunknetz werden zunächst auf einen Anrufbeantworter („Filter“) umgeleitet und werden dann angenommen. Die am Filter registrierten Anrufe haben deutlich abgenommen. Da die Zahl der Gespräche auf ähnlich hohem Niveau wie im Vorjahr geblieben ist, liegt die Vermutung nahe, dass die Abnahme der Anrufe über Filter nicht Anrufer mit Gesprächsabsicht betrifft. Trotzdem bleibt ein ungelöstes Problem. Welche Anrufer mit welcher Absicht über Mobilfunknetz bei TelefonSeelsorge anrufen, bleibt vage und wenig greifbar. Die Vielzahl der Anrufe, die nicht zu Gesprächen führen, wirft entweder die Frage auf, ob vielfach von Personen angerufen wird, die nicht der Zielgruppe der TelefonSeelsorge entsprechen, oder ob sie für viele der Zielgruppe der Anrufer nicht (sofort) erreichbar ist.

Bei den Gesprächen wird zwischen sogenannten Erstanrufern (Personen, die zum ersten Mal bei TelefonSeelsorge anrufen), Mehrfachanrufern (Personen, die im Zeitraum von drei Monaten wiederholt anrufen) und Daueranrufern (Personen, die über längere Zeiträume wiederholt bei TelefonSeelsorge anrufen) unterschieden. Eine deutliche Veränderung zeichnet sich im Bereich der Daueranrufer ab. Während im Vorjahr 19,8% der Gespräche mit Daueranrufern geführt wurden, sind es im Berichtsjahr 2002 24,7%. Auch die Steigerung der absoluten Zahlen von 3201 auf 3935 Gespräche stellt eine wirkliche Veränderung dar. Die Einschätzung ist nicht ganz leicht. Kann es sein, dass die kostenlose Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit der TelefonSeelsorge Versorgungswünsche weckt oder die Schwelle, dort nochmals anzurufen, gesenkt hat? Oder kann es sein, dass sich die Lebenssituation der Menschen, die sich mit vielen Problemen über lange Zeit auseinander setzen müssen, verschlechtert hat? Wie so häufig ist vermutlich nicht nur eine Alternative richtig. Die Schwelle, TelefonSeelsorge anzurufen, ist niedriger geworden. Die Zahl psychischer Erkrankungen in Deutschland hat zugenommen.

Die Anruferstruktur in Bezug auf Lebensformen zeigt keine wesentlichen Veränderungen. Eine leichte Zunahme zeigt sich bei Gesprächen mit alleinerziehenden Personen (5,24% statt 3,8%). Stellt dies wirklich eine Veränderung dar? Entspricht es der gesellschaftlichen Veränderung zu mehr Teilfamilien? Es dürfte interessant werden, diese Zahl in den nächsten Jahren zu beobachten.

Themen der Gespräche werden in drei große Bereiche unterteilt. Es sind dies: individuelle Lebensereignisse, der Einzelne in seinen sozialen Beziehungen und der Bereich der Einzelne im sozialen Umfeld. Hier fällt im zweiten Bereich auf, dass Themen, die Familie und Verwandtschaft betreffen, zugenommen haben. Geht es darum, dass Familien zunehmen-den Belastungen ausgesetzt sind? Denkbar ist auch, dass Familie, in welcher Form auch immer, gerade in schwierigen Zeiten als Ort des Rückzugs und des Schutzes an Bedeutung hinzugewinnt.

Gespräche mit Jugendlichen

Eine Veränderung im Rückblick auf 25 Jahre TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm fällt mit dem ersten Blick ins Auge: die Zahl von Gesprächen mit Jugendlichen hat rasant zugenommen. Es besteht die Gefahr, diese automatisch in die Ecke Scherz- und Testanrufe zu tun. Statistisch stellt sich die Situation anders dar. Zu den unter Anrufen subsummierten Scherzanrufen, die wirklich fast immer von Jugendlichen ausgehen, kommt die Zahl der Gespräche mit Jugendlichen hinzu. Der Anteil der Jugendlichen bei den Anrufen (die Scherzanrufe fallen darunter) ist erheblich, der Anteil der Jugendlichen unter den Gesprächen bleibt aber in der Summe und erst recht in der Entwicklung über die Jahre bedeutend.

Das ist überraschend. Bleiben doch beim Gespräch mit Jugendlichen häufig Fragen offen! Es gibt einen Teil bei diesen Gesprächen, bei denen die Notlage, aus der heraus angerufen wird, deutlich benannt oder schnell erkannt und verstanden werden kann. Dann bleibt aber ein großer Anteil, der diffus bleibt und in seiner Absicht schwer einzuschätzen ist.

Ideen, was Jugendliche motiviert, die TelefonSeelsorge anzurufen, gibt es viele.

Wird TelefonSeelsorge als ein Teil der Spaßgesellschaft gesehen?

Wird TelefonSeelsorge als ein virtueller Ort unter vielen anderen gesehen, den man ansurfen kann?

Geht es um die Fortsetzung der Talkshow-Logik: nur wer die Aufmerksamkeit auf sich ziehen kann, nur wer sich mit einem Problem outet, ist wer?

Fehlen die Erwachsenen, die überhaupt bereit sind, sich Jugendlichen gegenüber zu stellen und sich mit ihnen auseinander zu setzen?

Zerfällt Familie soweit, dass die Eltern als Ansprechpartner verloren gegangen sind?

Geht es um Neugier, etwas über TelefonSeelsorge zu erfahren?

Geht es darum, eine Möglichkeit auszuprobieren, die man dann nutzen kann, wenn wirklich eine Notlage besteht?

Geht es schlicht und einfach darum, mit dem eigenen Handy kostenlos anzurufen?

Bei einer solchen Vielzahl an Alternativen ist vermutlich an allen etwas dran. Vielleicht ist das ja die beste Erklärung, warum die Zahl von Gesprächen mit Jugendlichen in den letzten Jahren so rasant angestiegen ist.

Die Statistik der Kontakte mit Kindern und Jugendlichen (im Alter von 1 – 19 J.) über die 25 Jahre der TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm hinweg ist interessant. Der Anteil der Kinder (1-9 J.) ist dabei durchgehend sehr klein. Das Gros ist im Altersbereich zwischen 10 und 19 J. anzusiedeln.

Über Jahre hinweg spielen Kinder und Jugendliche bei den Anrufen und Gesprächen statistisch eine zu vernachlässigende Rolle. Lange bleibt der Anteil der Kinder und Jugendlichen bei 3 bis 4%. Seit 1995 steigt er auf über 5%. Ein dramatischer Anstieg ergibt sich ab 1997, dem Jahr der Regionalisierung. Die einzelnen TelefonSeelsorge-Stellen sind in einer fest zugeordneten Region (im Festnetz) kostenlos zu erreichen. Wenn man den Anteil der erkannten Scherzanrufe herausrechnet, bleiben 1997 immerhin noch 4,06% (454), 1998 10,06% (1236) Gespräche mit Kindern und Jugendlichen.

Seit 1999 (Einführung der Strichliste für Scherzanrufe) gibt es die Möglichkeit, ein differenziertes Bild zu geben. 1999 sind 28,33% (!) (6404) aller Anrufe von Jugendlichen und 13,19% aller Gespräche (1804) werden mit Kinder und Jugendlichen geführt. Die Zahlen steigen ab 2000 kontinuierlich an. Der technische Hintergrund für den weiteren sprunghaften Anstieg der Anrufe von (vor allem) Jugendlichen ist schnell ausgemacht. Im Jahr 2000 wurden die Mobilfunknetze systematisch auf alle TelefonSeelsorge-Stellen zugeschaltet. Das Lieblingskind der Jugendlichen, das Handy wird zum massenhaften Türöffner für Anrufe von Jugendlichen bei der TelefonSeelsorge. 30,48% der Anrufe, 10,62 % der Gespräche (2000), für 2001 35,34 % der Anrufe und 12,6% der Gespräche und für 2002 37,4% (!) der Anrufe und 14,12% der Gespräche

werden mit Kindern und Jugendlichen geführt. Auch wenn man die konservativen Zahlen nimmt, bei denen alle erkannten Scherzanrufe herausgerechnet sind, bleibt eine massive Steigerung der Gespräche mit Kindern und Jugendlichen gemessen an den Vorjahren.

Abb.: Anrufe, Gespräche und der Anteil an Kontakten mit Kindern und Jugendlichen

Mit den Jugendlichen ins Gespräch zu kommen, stellt sich immer wieder als Herausforderung dar. Viele der Gespräche lassen Fragen offen.

Ich möchte ein Beispiel für ein Gespräch der TelefonSeelsorge mit einem Jugendlichen geben. Es handelt sich um keinen besonders spektakulären oder ungewöhnlichen oder auch nur besonders menschlich berührenden Anruf. Es ist eher ein Anruf, der hinsichtlich der Absicht des Anrufers und auch in der Frage, ob es sich um ein erfolgreiches Gespräch gehandelt hat, offen bleibt.

Aber er ist ein gutes Beispiel für mich, an dem sich typische Fragen in Bezug auf Anrufe Jugendlicher stellen.

Ein 16jähriger Junge ruft in der Abendschicht über Handy an. Er sei auf einer Party seiner Clique. Die anderen Mitglieder der Clique nähmen Haschisch und hätten ihn auch aufgefordert mitzumachen. Er wisse gar nicht, wie er sich verhalten solle. Wenn er nicht mitrauchen würde, befürchte er, aus der Clique ausgestoßen zu werden. Die Clique sei ihm aber ganz wichtig.

Die Situation des Anrufs ist merkwürdig. Von einer Party aus die TS anrufen? Ich denke zunächst an einen Scherzanruf. Als Party-Gag wird TS angerufen. Ich frage, wer alles zuhört bei dem Gespräch. Er verneint, dass das der Fall ist. Im Hintergrund ist aber Stimmengewirr zu hören. Ich sage also, dass ich gerne mit ihm spreche, dass das aber in der Situation nicht geht. Ich frage also, ob er irgendwo einen ruhigen Platz zum sprechen findet. Er bejaht und sagt, dass er aufs Klo gehen und sich dort einschließen wird. Ich kann dann entsprechende Geräusche hören.

Was hier so beiläufig klingt, wirft einen Blick auf ein gesellschaftliches Zeitphänomen: immer mehr Handlungsabläufe werden auf engen Zeitraum zusammengepfert. Schnell mal einen Rat, mit dem Handy von der Party weg angerufen, eigentlich ein Unding. Wie ist es da um die Kommunikation bestellt? Wie viel Begegnung ist möglich, wenn die Konzentration so nach außen gehen kann?

Der Anrufer fragt, ob er abhängig wird, wenn er Haschisch nimmt. Die Aufgabe des TS-Diensthabenden ist es nicht, eine Art Suchtberatung zu machen, Gefährdung einzuschätzen usw. Das ist also gar nicht die Ebene, auf die ich mich einlassen will. Interessant ist die Frage, warum er sich überhaupt überlegt, Drogen zu nehmen, wenn er ja auch in irgendeiner Weise davor zurückschreckt und spürt, dass da etwas Gefährliches drin steckt.

Der Anrufer sagt, die Clique dränge ihn. Wenn er es nicht machen würde, wäre er in der ihm wichtigen Clique out.

TS reagiert in etwa: er (der Anrufer) steht in einem Konflikt: einerseits sich auf etwas Unbekanntes, aber auch Gefährliches einlassen, andererseits das Risiko, aus der Clique ausgestoßen zu werden.

Der Anrufer bedrängt TS weiter: „Was würden Sie an meiner Stelle machen? Raten Sie mir etwas!“ Bei diesem Gespräch wird der Druck noch erhöht. „Ich muss gleich wieder zu den anderen. Die warten schon. Was soll ich denn jetzt machen?“

Diese Situation, unter Druck gesetzt zu werden, kennen alle TS-Diensthabenden auf die eine oder andere Weise aus den Gesprächen. Solchen und ähnlichen Erwartungen zu begegnen, ist nicht einfach.

Ein Aspekt ist für mich: der Anrufer gibt mir seinen Druck weiter, unter dem er steht. Er muss sich entscheiden. Unter demselben Entscheidungsdruck will er mich setzen.

Die psychischen Grenzen zwischen Anrufer und TS-Diensthabenden verlieren an Klarheit. Die Grenzen (wer hat jetzt den Druck?) sind nicht mehr klar. Es besteht die Gefahr, dass die beteiligten Personen nicht mehr zwei psychisch getrennte Wesen sind, sondern zu Teilen voneinander werden (vgl. Bauriedl, 1999 (Leben in Beziehungen), S.16).

In einer grenzenlosen Beziehungsstruktur sind zwei Ängste typisch: entweder es wird die Angst ausgelöst zu verschmelzen, indem man vereinnahmt wird, oder es wird die Angst ausgelöst, ausgestoßen zu werden. „Wenn du nicht so bist oder sein willst, wie ich (dich haben will), wirst du aus der Gemeinschaft mit mir/uns ausgestoßen“ (ebd. S.18). Diese Drohung bekommen wir immer wieder am Telefon zu spüren. In der Drohung sind zwei Ebenen spürbar: die Anforderung nach Verschmelzung („wenn du nicht bist wie ich“) und die Drohung der Ausstoßung. Ausstoßung heißt in unserem Arbeitsbereich Abbruch des Kontakts, Auflegen.

Ich denke, gerade unter dem Druck braucht es Klarheit. Wenn der Anrufer auflegt (weil ich ihm nicht den Tipp gebe), kann ich es nicht ändern. Ich lasse mich nicht von der möglichen „Ausstoßung“ bestimmen.

Ein anderer Aspekt kommt hinzu. Wie sicher erlebt sich der Anrufer eigentlich in seiner Clique, wie ernst wird er genommen, wenn seine Mitgliedschaft in der Clique vom Drogenkonsum abhängt?

Und TS gegenüber passiert etwas Vergleichbares: das Drängen („Was würden Sie tun?“) kann ja auch als Frage an TS verstanden werden: „Wie wichtig bin ich dir eigentlich?“ „Bedeutet es dir was, ob ich in den Drogen versacke oder nicht?“

Ich vermute, dass der junge Anrufer ausprobieren will, wie ich mit dem Druck umgehe. Gleichzeitig will er aber auch wissen, ob er mir irgendwie wichtig ist. Er vermittelt mir den Eindruck: wenn ich damit jetzt anfangen, dann ist das entscheidend für mein ganzes weiteres Leben.

Aber an dieser Stelle löst er keinen Druck bei mir aus, sondern ich spüre sein Bedürfnis, ernst genommen zu werden. Und ernst nehmen heißt für mich u.a. auch, dass ich ihn als strafmündigen Menschen sehe, der für sich Verantwortung übernehmen muss. Der Anrufer erfährt keine Entlastung, aber auch keine Bevormundung.

Ich hoffe sehr, dass er gespürt hat, dass mir seine Entscheidung wichtig ist als eine Entscheidung, die Tragweite hat für sein Leben. Seine Entscheidung, sein Lebensweg sind nicht egal. Ich muss die Antwort nicht für ihn finden. Wir können gut auseinander gehen.

Ist das vielleicht ein wichtiger Aspekt in der Beziehung der Jugendlichen zur erwachsenen Generation, dass die Erwachsenen diese Mischung aushalten müssen, getestet zu werden, gebraucht zu werden, fallen gelassen zu werden? Vielleicht erleben die Diensthabenden in der medialen Begegnung mit Jugendlichen ja genau diese Gefühle, die typisch sind, wenn Erwachsene Jugendliche auf ihrem Weg der Selbstfindung ein Stück des Weges begleiten? Dann wächst TelefonSeelsorge eine große Chance zu. Sie kann diese Rolle wahrnehmen und wird damit zu einem immer wieder wichtigen Gegenüber der Jugendlichen.

TelefonSeelsorge – angesichts leerer Kassen

Alle kirchlichen und kommunal unterstützten Einrichtungen stehen auf dem Prüfstand: ist die Unterstützung, ja, ist die Erhaltung wirklich notwendig? Für die TelefonSeelsorge ist dies auch eine Frage, der sie sich zu stellen hat.

Die Frage nach dem „wirklich notwendig?“ ist verbunden mit der Frage: „Könnte sie – die Einrichtung - nicht ersetzt werden?“ „Könnte nicht ihre Leistung in die Selbstverantwortung der Bürger und Bürgerinnen gegeben werden?“

TelefonSeelsorge ist ihrer Geschichte nach eine Einrichtung, die konzeptionell auf ehrenamtlicher Arbeit fußt. Ausgewählte und ausgebildete Laien machen den Dienst am Telefon und bei der Email-Beantwortung ehrenamtlich. TelefonSeelsorge ist damit ein Klassiker bürgerschaftlichen Engagements. Bürgerinnen und Bürger bewältigen in Ulm nun im 25. Jahr aus einer christlichen Grundhaltung heraus die Aufgabe, Tag und Nacht als medialer Ansprechpartner zur Verfügung zu stehen.

Innerhalb der Einrichtung wird immer wieder versucht, eine Balance zwischen Geben und Nehmen herzustellen. Die ehrenamtliche Arbeit ist nicht aufzuwiegen. Und dennoch können die Ehrenamtlichen durch Aus-, Fort- und Weiterbildung in ihren Kompetenzen qualifiziert werden. Diese Qualifikation strahlt häufig in anderes ehrenamtliches, z.B. gemeindliches Engagement aus.

Was im bürgerschaftlichen Engagement beheimatet ist, entlässt den Anrufer nicht aus der Verantwortung, für sich selbst einzustehen. Offensichtlich muss ein nicht fachgebundenes Gesprächsangebot Hilfe zur Selbsthilfe sein. Wenn wir kein Fachwissen anbieten können und wollen, dann muss die Unterstützung auf andere Art geschehen. Es geht um die Bereitschaft, einen Kontakt Suchenden in seiner persönlichen Problemsituation ernst zu nehmen, ihn darin zu begleiten, sich selbst in seiner Situation in den Blick zu bekommen und sich damit auch in seine Zukunft hinein zu entwerfen. Es ist eine Hilfe, die darauf abzielt, die eigenen Stärken des Anrufers zu aktivieren und ihn in seiner eigenen Kompetenz zu stützen. TelefonSeelsorge basiert auf der Eigeninitiative ihrer ehrenamtlich Tätigen und ist gerade als nichtfachliches Angebot konzeptionell darauf ausgelegt, Kontakt Suchende auf ihre Eigenverantwortung zurückzuführen.

Die Gründung der Ulm/Neu-Ulmer TelefonSeelsorge erscheint im Rückblick fast ein kleines Wunder zu sein: Evangelische und Katholische Kirche finden zu ökumenischer Zusammenarbeit, die Donau ist keine Grenze, länderübergreifend gelingt ein gemeinsamer Weg. Eine Einrichtung, die viele Freunde hat, wird von vielen getragen und liegt keinem ganz schwer auf der Schulter. Die vielseitige Beteiligung ermöglicht es, die finanziellen Belastungen für alle Beteiligten in Grenzen zu halten.

Das Fazit: alle haben etwas davon, diese Einrichtung zu erhalten, zu fördern und weiterzuentwickeln.

TelefonSeelsorge im Internet – Bericht aus der Arbeit

TelefonSeelsorge im Internet ist ein bundesweites Angebot der Dachverbände der TelefonSeelsorge. Über die URL <http://www.telefonseelsorge.de/> findet man als Ratsuchende/r zum webbasierten Beratungsangebot. Es ist ein ergänzendes mediales Angebot zum bisher klassischen Setting am Telefon. Die Beratungskompetenz der ehrenamtlichen Mitarbeiterschaft wird auf das Medium Internet ausgeweitet und somit konsequent weiterentwickelt.

TelefonSeelsorge im Internet ist ein noch niederschwelligeres Angebot als die klassische Telefonseelsorge. Es können sich Menschen an die TelefonSeelsorge wenden, die sich in diesem Moment nicht in der Lage fühlen, über ihre Probleme zu sprechen und ihre Stimme preiszugeben, die aber in Schriftform nach Worten suchen.

Der Vorstand der TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm hat im Herbst 2001 eine 2-jährige Projektphase der örtlichen Stelle für TelefonSeelsorge im Internet befürwortet. Nach Ablauf dieser Projektphase im Herbst 2003 wird entschieden, ob TelefonSeelsorge im Internet in der Konzeption der TS Ulm/Neu-Ulm festgeschrieben wird.

Nach einer Vorbereitungszeit hat eine Gruppe von 9 ehrenamtlichen Frauen und Männern der TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm im April 2002 mit der praktischen Arbeit bei TelefonSeelsorge im Internet begonnen.

Die bisherigen Erfahrungen

Von April bis Dezember 2002 wurden insgesamt 71 Erstmails beantwortet, daraus ergaben sich 167 Kontakte.

67% der Ratsuchenden waren Frauen, 28% waren Männer. Dies entspricht in etwa dem was wir auch vom Telefon her kennen, während es bei der Altersstruktur doch wesentliche Unterschiede gibt. Der Anteil der unter 30-jährigen beträgt 40 %, der 30-50-jährigen ebenfalls 40%, d.h. 80% gehören der Altersgruppe der unter 50-Jährigen an. Auch sind 25 % der Ratsuchenden SchülerInnen oder StudentInnen, was die Vermutung bestätigt, dass diese Klientel das Medium Internet selbstverständlich als Instrument zur Bewältigung von Schwierigkeiten und Problemen wählt.

Ratsuchende dieser Altersgruppe thematisieren häufig ihre persönlichen Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Schule/Ausbildung/Studium.

Die angesprochenen Themen in der Beratung bei Telefonseelsorge im Internet sind im großen und ganzen ähnlich denen, die wir von der Arbeit am Telefon kennen. Ein Großteil bezieht sich auf Beziehungsprobleme und psychischen Krankheiten, bzw. psychische Belastbarkeit. Das Thema Suizid taucht mit fast 10 % im Vergleich zu 1,5 % am Telefon doch massiver auf. Es sind zwar keine akuten Suizidankündigungen, sondern Verzweiflung und Mutlosigkeit über die momentan ausweglos erscheinende Lebenssituation.

Was unterscheidet die Arbeit in der Beratung bei Telefonseelsorge im Internet von der Arbeit am Telefon?

Zwei bedeutende Aspekte der Beratung bei TelefonSeelsorge im Internet sind die Zeitversetzung von Anfrage und Antwort und die Mehrfachkontakte mit dem/derselben Berater/in.

Die bisherige Erfahrung zeigt, dass die Ratsuchenden häufig in ihrer ersten Anfrage ihre Problematik sehr undifferenziert formulieren, da sie noch nicht wissen, mit wem sie es bei Telefonseelsorge zu tun haben. Genauso wie am Telefon ist es wichtig, dass erst eine Vertrauensbasis entsteht. In den dann entstehenden Folgekontakten entwickelt sich eine intensivere Auseinandersetzung. Der zeitversetzte Kontakt lässt den Ratsuchenden den Raum, ihre Gedanken ungestört zu formulieren und hat an dieser Stelle schon eine heilsame Wirkung.

Auch der/die Berater/in muss nicht sofort antworten, sondern kann in Ruhe die angesprochenen Themen sortieren und fokussieren.

Die Mehrfachkontakte mit dem/derselben Berater/in ermöglichen eine intensivere Begleitung.

Bei ca. 60 % der Erstkontakte ergeben sich Folgekontakte, in der Regel zwischen ein und viermal. Dies zeigt, dass in diesem Beratungskontext eine zeitlich begrenzte Auseinandersetzung mit einer Problematik stattfindet, d.h. Ratsuchende wenden sich mit einem Anliegen an Telefonseelsorge im Internet und beenden den Kontakt dann, wenn sie subjektiv Hilfe erhalten haben. Das Gefühl, einen Kontakt abgeschlossen zu haben ist auch für den/die Beraterin eine befriedigende Situation.

Erfahrungen mit langandauernden Kontakten haben wir bisher nicht, ebenso nicht mit Missbrauch.

Charakteristische Merkmale für die Arbeit bei Telefonseelsorge im Internet sind:

Verschriftlichung der Problemdarstellung oder der Anfrage

Zeitversetzung von Anfrage und Antwort

Mehrfachkontakte mit dem/derselben Berater/in

Bei ungefähr 40% der Anfragen bleibt es bei einem Beratungskontakt. Meist haben die Ratsuchenden ein konkretes Problem oder eine konkrete Anfrage, die in einem Kontakt beantwortet werden kann. Bei den Mehrfachkontakten entsteht nach und nach eine intensivere Beziehung zwischen Ratsuchendem und Berater. Häufig werden dann zum Teil ausführliche Lebensgeschichten oder Ausschnitte davon beschrieben. Die Mitarbeiter/innen gehen u.U. nicht auf alle Fragen ein, sondern klären mit der/dem Mailer ab, welches Problem am dringlichsten ist.

Die Mitarbeit bei Telefonseelsorge im Internet erfordert die Bereitschaft und die Fähigkeit, sich auf einen längeren und auch intensiveren Prozess mit einer/einem Ratsuchenden einzulassen. Gleichzeitig darf die realistische Einschätzung der eigenen Beratungskompetenz und deren Grenzen nicht aus den Augen verloren gehen. Die Grenzen müssen den Ratsuchenden unbedingt transparent gemacht werden.

Die Grenzen von Telefonseelsorge im Internet sind:

Kein Therapieangebot, was nicht heißt, dass ein Beratungskontakt nicht heilsam sein kann.

Keine langfristigen Beratungskontakte

Keine Krisenintervention in akuten Krisen, da dies durch den zeitversetzten Kontakt nicht möglich ist.

Wie ist Telefonseelsorge im Internet bundesweit organisiert?

Über die Homepage der TelefonSeelsorge, www.telefonseelsorge.de erreichen die Ratsuchenden das webbasierte Beratungsangebot. Die eingehenden Anfragen werden von der Koordinationsstelle an die mitarbeitenden Telefonseelsorgestellen nach einem Plan weitergeleitet. Derzeit arbeiten ca. 20. Stellen mit, einige andere sind in der Vorbereitung und Planung für den Einstieg. Die TS-Stellen geben die Accounts an die diensthabenden MitarbeiterInnen weiter. Diese treten dann über das eigens für die TelefonSeelsorge entwickelte System (TS-CN) mit der/dem Ratsuchenden in Kontakt. Nach Erhalt des Erstkontaktes können die Folgekontakte von den Beratern über ihr Kennwort eingesehen und beantwortet werden.

Dieses System gewährt absolute Anonymität, sowohl für die Ratsuchenden als auch für die Mitarbeitenden der Telefonseelsorge. Die Schwachstellen, die bei üblichen Mailkontakten immer da sind, sind bei der webbasierten Beratung ausgeschaltet. Dies ist bisher in puncto Sicherheitsstandards in der Beratungsarbeit im Internet einmalig.

Jahresbericht vom Freundeskreis der Telefonseelsorge Ulm/Neu-Ulm e.V.

In der Mitgliederversammlung am 26. Juni 2002 wurde Frau Christina Geiger zur 2. Vorsitzenden des Vereins gewählt.

Der inhaltliche Teil der Mitgliederversammlung beschäftigte sich mit der Frage:
Wie ist die Telefonseelsorge in der Gesellschaft positioniert und welchen Part kann der Freundeskreis in der Öffentlichkeit übernehmen?

Es wurde deutlich, dass die Mitglieder unterschiedliche Erwartungen an den Verein haben. Der Vorstand muss sich dem Spannungsfeld zwischen Erwartung von „innen“ her und Aufgabe nach „außen“ immer wieder neu stellen.

Der Vorstand hat beschlossen, im Jahre 2003 eine Veranstaltungsreihe in Zusammenarbeit mit dem Haus der Begegnung zu starten. Das Wiedererkennungsmotto zu jeder Veranstaltung wird sein:

Telefonseelsorge – anders miteinander umgehen

Im Jahr 2003 feiert die Telefonseelsorge ihr 25-jähriges Jubiläum. Der Freundeskreis wird aus diesem Anlass zusammen mit der Telefonseelsorge einen Flyer herausgeben, in dem die Veranstaltungen zum Jubiläum aufgeführt sind.

Die Telefonseelsorge Ulm/Neu-Ulm hat sich seit einiger Zeit auch der „TelefonSeelsorge im Internet“ angeschlossen. Dieser neue Arbeitsbereich wird immer mehr in Anspruch genommen und verdient die Aufmerksamkeit und die finanzielle Unterstützung durch den Verein.

Weitere Informationen über den Verein sind unter folgenden Telefonnummern zu erhalten:

Büronummer der Telefonseelsorge:	0731-69883
Vorsitzender des Vereins (Joachim Wiesecke)	07305-919250

Die Kunst der Begegnung

1. Einleitung

Kunst der Begegnung ist ein wichtiges Thema, bei dem TelefonSeelsorge ihre Erfahrungen einbringen kann, natürlich ohne hier wirklich endgültige Antworten geben zu können. Ich möchte mich zunächst mit objektiven „äußeren“ Grenzen und Entgrenzungen in der Begegnung auseinandersetzen und dann subjektive „innere“ Grenzen und Entgrenzungen anschauen.

2. Entgrenzungen

Begegnung und Begrenzung sind für mich untrennbar verbunden. „Setzt eure Zelte weit auseinander, aber nähert Eure Herzen“ sagt ein arabisches Sprichwort. Und vielleicht kann man etwas überspitzt sagen: „Nur wenn Ihr Eure Zelte weit auseinander setzt, könnt Ihr Eure Herzen annähern.“ Oder noch mal anders: „Damit Ihr Eure Herzen annähern könnt, setzt Eure Zelte weit auseinander“.

Grenze, Grenzen setzen, Begrenzung: das kann schnell einen etwas faden, abwehrenden und damit Energie entziehenden Beigeschmack kriegen.

Ich halte mit zwei Zitaten dagegen:

„Die Grenze ist der Ort der Erfahrung“ (Paul Tillich).

„Wer grenzenlos offen ist, ist nicht ganz dicht.“

Grenze kann – davon bin ich fest überzeugt – Energie freisetzen.

Entgrenzung und erst recht Entgrenzung von Kommunikation ist das gesellschaftliche Thema unserer Tage. Wie ist das gemeint?

2.1. Entgrenzung des Ortes

Ich gehe von einer technischen Neuerung aus: Das Handy, das „Mobile“, kann überall mit hingegenommen werden. Es geschieht die Entgrenzung des Ortes.

Wir können nicht mehr davon ausgehen, dass der äußere Rahmen für die Begegnung eines Telefongesprächs stimmt.

Das wirkliche Phänomen ist dabei, dass die Entgrenzung des Ortes nichts mit Erreichbarkeit zu tun hat. Eine gewagte These. Eigentlich paradox: wenn ich mein Handy überall mitnehmen kann, muß ich doch automatisch besser zu erreichen sein. Fehlschluß!

Es gibt ein wirklich spannendes Buch: Tyrannei des Augenblicks. Der Autor, ein norwegischer Professor erklärt dies folgendermaßen: genau wie die Mobilität durch Automobile zunächst eine enorme Beschleunigung mit sich brachte, also genau das, was man logischerweise annehmen würde, dann aber durch Überlastung des Systems wieder eine Verlangsamung durch Staus etc. in Kauf nehmen mußte, genau so erweist sich das System mobiler Telefonie im ersten Blick als Zugewinn an Erreichbarkeit, dann aber kippt das System und die Überlastung führt dazu, dass die Erreichbarkeit verringert wird. Der Telefonteilnehmer muß sich vor Überflutung schützen, er muß technische Filter einbauen, ich erreiche nur noch seine Mailbox.

Dasselbe Schicksal erleidet TS übrigens auch. Ein Teil der Anrufe kommt nicht durch. Obwohl eigentlich jeder theoretisch die Möglichkeit hat, soweit er Handy-Besitzer ist, in jeder Lebenslage mit TS zu sprechen, passiert das Gegenteil. Die Überflutung verhindert, dass jeder Teilnehmer durchkommt. Dies ist ein nach wie vor ungelöstes Problem.

2.2. Die Entgrenzung der Zeit

Entgrenzung können wir auch beobachten, wenn es um die Zeit geht. Die Entgrenzung der Zeit meint Beschleunigung der Zeit.

Auch bei der Entgrenzung der Zeit gibt es ein paradoxes Phänomen. Die Beschleunigung der Abläufe führt nicht dazu, dass mehr Zeit gewonnen wird und übrig bleibt. Subjektiv ist weniger Zeit vorhanden. Das ist verblüffend! Ich glaube, dass dies ein ganz wichtiges gesamtgesellschaftliches Problem ist. Wir sind also mit etwas konfrontiert, was tief in unsere Gesellschaft eingreift!

Die Erklärung ist aber naheliegend. Der Handlungsspielraum wird größer, die Notwendigkeit, abwarten zu müssen, sinkt.

Beispiel: die Abfassung und die Zustellung eines Briefes dauerte seine Zeit, eine zwar gegenüber dem 19. Jahrhundert beschleunigte, aber immer noch eine klar erkennbare Zeit. Eine E-mail verkürzt die Zeit auf ein Minimum. Abschicken und Ankommen der Mail ist praktisch zeitgleich (vgl. Eriksen, S.89).

“Die Schnelligkeit hat eine umgekehrte Wirkung auf die langsame Zeit. Sie droht alle Lücken auszufüllen” (Eriksen, S.91). Oder anders ausgedrückt: Die schnelle Zeit überlagert die langsamen Zeitabläufe und zerstört sie damit.

“Wir leben in einem Zeitalter, in dem die Zigarette die Pfeife ersetzt hat, Cornflakes an die Stelle von Haferbrei getreten sind, E-Mail die Korrespondenz auf Papier verdrängt” (Eriksen, S.92) und nicht zuletzt die Arbeitswelt mit ihren schnellen zeitsparenden Abläufen schon lange die Familienwelt (ein nun wirklich langsamer Prozeß) überlagert hat.

Für uns in der Telefonseelsorge ist das ein wichtiger Hintergrund, den wir beachten müssen. Das Angebot der Telefonseelsorge braucht ein Setting, das Begegnung erst ermöglicht. Der zunehmenden Beschleunigung, dem Wandel und der Veränderung in Beziehungen stellt Telefonseelsorge bewußt ihr Angebot entgegen. Sie bietet den Rahmen und die Zeit an, die dem Anrufenden ermöglicht, sich wahrgenommen und geachtet zu fühlen, um damit zu einer Begegnung mit sich selbst zu kommen.

3. Die inneren Grenzen der Begegnung

3.1. Selbstöffnung

Es gibt eine Tendenz zur Selbstöffnung, die in unterschiedlichen Formen in allen Gesellschaften zu finden ist. Es ist die Tendenz, sich selbst zu öffnen, sich mitzuteilen, etwas Intimes von sich zu sagen. Jede Gesellschaft bietet ihren Mitgliedern Rituale zur Selbstöffnung (vgl. Traue, 1998, S.315ff) an. Die Beichte war lange Jahre ein selbstverständlich tradiertes Selbstöffnungs-Ritual. Die Hemmung, bestimmte (tabuisierte) Gefühle zu zeigen, wird im sozialen Umfeld erzeugt. Umgekehrt werden im sozialen Umfeld Personen, die zur Verschwiegenheit verpflichtet sind, mit dem Angebot der Selbstöffnung betraut. In unserer Gesellschaft sind dies Pfarrer, Psychotherapeuten; Ärzte, Rechtsanwälte und eben TelefonseelsorgerInnen.

Die Selbstöffnung des Erwachsenen braucht begünstigende Bedingungen: die Anonymität, die Verschwiegenheit, den Schutz der Kontrolle über das Gespräch.

Die Selbstöffnung eben auch mit sehr persönlichen, verletzlichen Seiten ist etwas absolut Überlebenswichtiges.

Es gibt aber auch hierzu eine Gegenteilendenz: die Angst oder sogar die Unfähigkeit, Beziehung einzugehen. Um was geht es dabei?

Wenn man zufällig und häufig gezwungenermaßen ein Handy-Gespräch außerhalb der Telefonseelsorge mit anhören muss, fällt die Inhaltsleere und die sprachliche Armut des Gesprächs auf. Man ist im Kontakt, aber muss nichts von sich mitteilen. Wer sich in der Beziehung nicht mit Persönlichem zeigt, braucht sich auch nicht mit seinen verletzlichen

und für sich selbst unannehmbaren Seiten zu zeigen. "Unzulängliches Reden schützt vor der bedrohlichen Bindung und paradoxerweise zugleich vor ihrem Verlust". Der Lyriker Franz Hodjak fasst die Lage in die Worte: "Und weil sei sich nicht kennen, gibt es nichts, was sie trennt" (Michael Lukas Moeller, 2001, S.50). Selbstgewählte Beziehungslosigkeit geht mit Sprachlosigkeit und letztlich Ahnungslosigkeit Hand in Hand (vgl. ebd. S. 47).

Was uns allerdings unter dem Gesichtspunkt Beziehungsfähigkeit problematisch erscheint, erweist sich als ein geniales Stimulans des Selbst. Da gibt es eine merkwürdige Verbindung: was im Hinblick auf die Beziehungsfähigkeit erst einmal als Nachteil dasteht, kann das Selbst anscheinend schützen. Das Selbst muss sich nicht aussetzen, es wird nicht angefragt, es muss nichts riskieren.

Sich selbst zu öffnen und sich selbst zu schützen geraten in Widerspruch zueinander.

3.2. Verschiedene Modi

Ich möchte Ihnen typische Beziehungsgestalten vorstellen.

Stellen Sie sich jemanden vor, der eher der in Gefahr ist, sich in der Begegnung aufzuopfern, sich in der Begegnung zu verlieren. Die Beziehungen zu anderen Menschen sind in dieser Weise belastet. Im Kern ist eine Angst ganz entscheidend, zurückgewiesen zu werden, wenn er sein wahres Gesicht zeigen würde. Sein Selbstwert ist angesichts dieser Probleme gering und gefährdet.

Die Angst und Verunsicherung hat viel mit Beziehung zu tun. Er erlebt sie in vielen Alltagsbezügen als nicht verlässlich. Er opfert das Selbst auf dem Altar der Beziehung, da er lieber heftige Schuldgefühle oder Selbstaggression auf sich nimmt, als die Beziehung zu gefährden.

Ein anderer Umgang mit Beziehung:

Stellen Sie sich eine Person vor, die ihre Beziehungen kontrolliert und im Griff hat. Beziehung erscheint ihr nicht als Problem. Das Selbst muß keiner Beziehung geopfert werden. Es muss nichts riskieren, es lässt sich auf die Beziehung nicht ein. Beziehung wird nicht als Problempunkt gesehen, der Leidensdruck auslöst. Eventuell wird manchmal in Ansätzen die Leere des isolierten Selbst gefühlt.

Diese Art des Beziehungsaufbaus scheint zeitgemäß zu sein.

Es geht um den Freiheitsdrang, der Angst vor Notwendigkeit und Begrenztheit hat, der "gültige Spielregeln des zwischenmenschlichen Zusammenlebens (...) nicht anzunehmen bereit ist" (Riemann, 1978, S.157). Er ist das typische Merkmal einer hysterischen Kultur.

Wir leben „wie in einer Gummiwelt, die scheinbar beliebig nachgiebig und willkürlich dehnbar ist, deren Ordnungen man letztlich nicht ernst zu nehmen braucht, weil ja auch sie sich immer wieder verändern. In einer solchen Welt findet man ein Hintertürchen, um sich etwaigen Konsequenzen seines Handelns zu entziehen" (ebd.S.157).

"Natürlich muss man dann am meisten all das fürchten und wenn möglich meiden, was nun einmal unausweichlich festlegt und begrenzt: biologische Gegebenheiten wie die Geschlechtsrollen von Mann und Frau, das Altern und den Tod, aber auch Konventionen, Spielregeln aller Art, die sich ein Kollektiv für den mitmenschlichen Umgang geschaffen hat, Vorschriften und Gesetze. Wenn wir all das zusammenfassen: man fürchtet am meisten die uns unvermeidlich begrenzenden Seiten des Lebens und der Welt, die wir als die Wirklichkeit, die "Realität" zu bezeichnen pflegen. (...) Mit dieser Realität geht man nun recht großzügig um: man stellt sie in Frage, man relativiert, bagatellisiert oder übersieht sie, man versucht sie zu sprengen, sich ihr zu entziehen (...). Damit erlangt man die Scheinfreiheit, die mit der Zeit gefährlicher zu werden pflegt, weil man so in einer unwirklichen, illusionären Welt lebt, in der es nur Phantasie, Möglichkeiten und Wünsche

gibt, keine begrenzenden Realitäten. So lebt man mehr und mehr in einer Pseudorealität, in einer „unwirklichen Wirklichkeit“ ” (ebd. S.157/158).

Was ist eigentlich der Hintergrund einer solchen Lebenshaltung? Kurzer Ausflug in die Kinderstube unserer Tage.

Typisch ist eine verwöhnende Haltung der Eltern. Die Kinder müssen aber im „goldenen Käfig“ eine vorbestimmte Rolle spielen. Die Eltern sind häufig (emotional) oder auch real nicht greifbar. Identifikation mit den Eltern würde bedeuten, die Einsamkeit dieser Situation unmittelbar erleben zu müssen, Auseinandersetzung und Reifung daran kann nicht stattfinden (vgl. ebd. S.179/180).

In dieser Beziehungsgestalt soll nicht nur für den äußeren Beobachter etwas inszeniert werden, sondern vor allen Dingen für den inneren Beobachter, den Ort der Selbstbewertung (das Über-Ich). Die Inszenierung dient dazu, anders (vor sich selbst zu erscheinen) als man ist. Typischerweise werden Erfahrungen, nicht selbständig mit der Welt zurecht zukommen, sich nicht in ihr behaupten zu können, hinter der Fassade der Inszenierung versteckt.

Es geht um Rollen, die zerfallen, die keine Antwort mehr bieten auf die Frage: "Wer bin ich eigentlich?"

Frage ich jemanden, wer er ist, antwortet er vielleicht „Arzt“ oder „Lehrerin“, also mit seiner Berufsrolle. Wie viele Berufsrollen sind aber noch identitätsbildend für ein Leben?

Nicht nur Berufsrollen zerfallen, psychische Rollen ebenso. Das Kind, dessen Eltern nicht für es greifbar sind, kann sich nicht in seiner Kind-Rolle erleben, weil das elterliche Pendant fehlt. Auf die Frage: "Wer bist du?" kann die kindliche Seele nicht antworten: "Ich bin das Kind meines Vaters und meiner Mutter."

Die Frage nach der eigenen Identität steht erschreckend im Raum. "Wer bin ich, wenn ich mich nicht über Alltagsrollen definiere?" Wenn ich mich nicht auf den Weg mache, meine authentische, mir zugehörige Rolle zu finden, wenn ich also der Angst vor diesem Identitätsverlust ausweiche, dann muß ich vorgeben, jemand zu sein. Das ist genau das hysterische Prinzip.

Im Blickpunkt ist das Thema Identitäten.

Die Verwandlungsfähigkeit des Ich bis zu seiner Aushöhlung und Auflösung wird so u.a. als ein prägendes Problem der europäischen Geistesgeschichte betrachtet.

"Wir sind Doppel in uns selbst" (16.Jahrhundert, Michel Montaigne).

"Ich denke, also bin ich." (Die Trennung von Geist-Ich und Körper-Ich bei Descartes im 17. Jahrhundert).

"Der Mensch ist so gut Nichtich als Ich" (Novalis im 18. Jahrhundert).

Nietzsche im 19. Jahrhundert, Sigmund Freud am Anfang des 20 Jahrhunderts.

Kein Wunder also, dass wir heute vor dem schönen Denkspiel stehen:

ich denke, also bin ich.
ich bin, also denke ich.
ich bin also, denke ich.
ich denke also: bin ich?

(Timm Ulrich zitiert nach Christa Matenaar, 2002, S.23)

4. Umgang mit der Fassade

Ich habe versucht, zwei Beispiele für Beziehungsgestaltung gegenüberzustellen.

Eine Person verliert sich in der Beziehung, die mangelnden Grenzen verhindern die wirkliche Begegnung:

Die andere Person schützt sich von vorne herein im Übermaß, die Angst um das eigene Selbst erzeugt solche hohen Mauern in der Beziehungsfähigkeit, dass auf diese Weise Begegnung verhindert wird.

Wenn es darum geht, Brücken zu schlagen in der Begegnung, dann scheint es also manchmal darum zu gehen, mitzufühlen, aber nicht mitzuleiden, manchmal scheint es darum zu gehen, zu begrenzen, aber nicht auszugrenzen.

Weil es meinem Gefühl nach mehr dem aktuellen Zeitgeist entspricht, möchte ich mich mit der Frage auseinandersetzen, wie die Begegnung gelingen kann, wenn das Selbst sich schützt vor Beziehung, wenn das Selbst ein Schein-Selbst aufbauen muss.

Ich gehe von meiner Situation in der Telefonseelsorge aus. Vielleicht ist das eine ungewohnte Vorstellung für Sie: es rufen bei uns nicht nur Personen an, die über ihre Probleme reden wollen. Es gibt aber auch Personen, die spüren, dass sie mit jemandem reden wollen, gleichzeitig wollen sie sich nicht wirklich zeigen. Sie sind nicht mit dem gegenüber in Kontakt und schon gar nicht mit sich selbst. Sie vermeiden es, sich selbst begegnen zu müssen.

Wenn so jemand sich selbst begegnen würde: was würde er von sich zu sehen bekommen? Die Angst vor dem eigenen inneren Selbstbeobachter. Er möchte vor anderen und vor sich anders dastehen. Damit darf er sich mit eigenen Einschränkungen, mit eigenen Verletzlichkeiten, mit eigenen Verunsicherungen, mit eigenen Gefühlen, die er an sich als unpassend erlebt, nicht wahrnehmen.

In der Begegnung muß das Ziel sein, dem Anrufer zu helfen, sich selbst auszuhalten, sich selbst zulassen zu können. Wichtig also: sich nicht von der Fassade blenden lassen

5. Beziehung und Begrenzung

Ich möchte die Fragen auf eine allgemeinere Ebene bringen. Begrenzung wird als Stichwort genannt - aber es überzeugt mich nicht richtig. Ich erlebe mich nicht besonders erfolgreich und schon gar nicht persönlich bereichert in einem Telefondienst, wenn ich einfach begrenze. Mehr ist für mich eine persönliche Befriedigung dabei, wenn eine Begegnung am Telefon dazu führt, dass der Anrufer im Verlauf des Gesprächs eine neue Idee, eine neue Perspektive für sich entdeckt. Wenn es also nur um das Begrenzen gehen würde, dann glaube ich nicht, dass der Dienst in der Telefonseelsorge sehr befriedigend sein kann.

Ich finde bei Thea Bauriedl ein Modell, das sich genau mit diesen Fragen auseinandersetzt. Das möchte ich Ihnen noch gerne vorstellen.

Zwei sich überschneidende Kreise symbolisieren zwei Personen, deren innere Grenzen sich nicht von außen berühren, sondern sich überschneiden. Im Bereich der Überschneidung ist nicht klar, zu wem dieser Bereich gehört. Die Grenzen sind nicht klar. Die Personen gehen dann nicht miteinander um wie zwei psychisch getrennte Wesen, sondern behandeln sich so, als wären sie Teile voneinander (vgl. Bauriedl, 1999 (Leben in Beziehungen), S.16).

In einer grenzenlosen Beziehungsstruktur sind zwei Ängste typisch: entweder es wird die Angst ausgelöst, zu verschmelzen indem man vereinnahmt wird, oder es wird die Angst ausgelöst, ausgestoßen zu werden. "Wenn du nicht so bist oder sein willst, wie ich (dich haben will), wirst du aus der Gemeinschaft mit mir/uns ausgestoßen" (ebd. S.18). Diese Drohung bekommen wir immer wieder am Telefon zu spüren. In der Drohung sind beide Ebenen drin: die Anforderung nach Verschmelzung ("wenn du nicht bist wie ich") und die Drohung der Ausstoßung. Ausstoßung heißt in unserem Arbeitsbereich Abbruch des Kontakts.

Das Angebot der TS hat von sich aus - mißverstanden - etwas Grenzüberschreitendes. Wir sind immer da, wir sind für alle Sorgen da, zu uns kann man mit allem kommen. Es ist geradezu, als würde TS von sich aus signalisieren: ich nehme alle deine Gefühle bei mir auf: Einladung zur Symbiose und zum destruktiven Dialog!

Begrenzung wird hier zu etwas, was immer notwendig ist als Voraussetzung für einen gelungenen Dialog. Begrenzung ist hier nicht etwas, was dazu kommen muß, sondern Bedingung der Möglichkeit der Begegnung. Das Akzeptieren der Grenze gibt mir als Telefonseelsorger die Freiheit zurück, offen zu reagieren.

6. Schluss

Das Leiden des Menschen an sich und in der Beziehung und Begegnung ist geblieben, es zeigt sich anders.

Ich bin überzeugt, dass wir in der TelefonSeelsorge gerade dann sehr hilfreich und zeitgemäß sein können, wenn wir unsere Begrenzung akzeptieren.

Und ich glaube, dass da etwas Allgemeingültiges dahinter steckt. Begegnung hat für mich damit zu tun, dass ich mir äußerer und innerer Grenzen bewusst werde, dass ich sie nicht ignoriere oder ablehne, sondern in Auseinandersetzung mit ihnen gehe. Genau dann passiert Begegnung.

Termine 2003

Am **5.4. 2003** feiern wir ein internes Fest mit den aktiven und ehemaligen ehrenamtlichen MitarbeiterInnen.

Am **15.5.2003** (19:30 Uhr) lädt der Freundeskreis in Zusammenarbeit mit dem Haus der Begegnung zu einem öffentlichen Vortragsabend ein_ Bernardin Schellenberger (freier Schriftsteller und Übersetzer), spricht zum Thema: Heilserwartungen an das Handy – Ich telefoniere, also bin ich

Am **9.10.2003** (16:00) Uhr laden wir mit vier psychosozialen Beratungsstellen, die ebenfalls einen „runden Geburtstag“ feiern, zu einem offiziellen Festakt im Stadthaus ein. Den Festvortrag hält Prof. Dr. Dr. Helm Stierlin, Heidelberg.

Am **6.11.2003** wird es einen Einführungsabend „Einblicke in die Arbeit der TelefonSeelsorge“ geben. Der Freundeskreis der TelefonSeelsorge lädt in Zusammenarbeit mit dem Haus der Begegnung dazu ein.

Vorstand der Ökumenischen Telefonseelsorge Ulm/Neu-Ulm

1. Vorsitzender:	Herr Pfarrer i.R. Reinhart Müller, Ulm
2. Stellvertretender Vorsitzender:	Herr Pfarrer Matthias Hambücher, Ulm
3. Mitglied im geschäftsführenden Vorstand:	Frau Dekanin Gabriele Burmann, Neu-Ulm

Evangelischer Kirchenbezirk Ulm Herr Pfarrer i.R. Reinhart Müller, Ulm

Evangelischer Kirchenbezirk Blaubeuren Herr Pfarrer Ernst Burmann
Blaustein-Wippingen

Kath. Dekanatsverband Ehingen-Ulm Herr Pfarrer Matthias Hambücher, Ulm
Dr. Wolfgang Steffel, Dekanatsreferent,
Ulm

Evang.-Luth. Gesamtkirchengemeinde Neu-Ulm Frau Dekanin Gabriele Burmann
Neu-Ulm

Diakonisches Werk Neu-Ulm Frau Sigrun Rose, Neu-Ulm

Kath. Dekanat Neu-Ulm Herr Ulrich Hoffmann, Neu-Ulm

Kath. Dekanat Illertissen Herr Pfarrer Johann Wißmiller, Illertissen

Evang. Kirchenbezirk Aalen Herr Dekan Erich Haller, Aalen

Kath. Dekanate Aalen, Ellwangen, Neresheim Herr Pfarrer Gerhard Bundschuh
Hüttlingen

Evang. Kirchenbezirk Schwäbisch Gmünd Erich Distel, Schwäb. Gmünd

Kath. Dekanat Schwäbisch Gmünd N.N., Schwäb. Gmünd

Evang. Kirchenbezirk Heidenheim N.N., Heidenheim

Kath. Dekanat Heidenheim Frau Marianne Henne, Giengen

3 VertreterInnen der Ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Leitung der Telefonseelsorge Herr Dr. Stefan Plöger,
Dipl.-Psychologe, Ulm
Frau Renate Breitingner,
Dipl.-Sozialpädagogin (FH), Ulm