

Jahresbericht 2007

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

Dank

"Sie geben einen Teil ihrer Lebenszeit dafür her, anderen in ihrer Not, in ihrer Trauer, bei Fragen nach dem Sinn des Lebens und der eigenen Zukunft beizustehen, sie für eine Weile auf ihrem Weg zu begleiten, vielleicht zu stützen oder auch einmal kräftig anzuschieben. Dafür gebühren Ihnen unsere Anerkennung und unser Dank. Denn Ihr Dienst kommt letztlich uns allen zugute, ob wir das Angebot selbst nutzen oder nicht."

Mit diesen Worten dankte der Bundespräsident Horst Köhler den Ehrenamtlichen der TelefonSeelsorge auf dem Festakt „50 Jahre TelefonSeelsorge“ am 16.9.06. In den 105 Stellen von TelefonSeelsorge in Deutschland arbeiten über 7000 Ehrenamtliche mit. In der Stelle mit Sitz im Ulm arbeiteten im Berichtsjahr 75 Personen ehrenamtlich mit. Es ist eine immer wieder erstaunliche Leistung, die da Stunde um Stunde, Tag und Nacht vollbracht wird. „Aber gerade der, der gut zuhört, hat oft mehr zu sagen als alle anderen“ (aus der Festrede des Bundespräsidenten), eine Feststellung, die in ihrer Paradoxie nur zu wahr ist. Das „Herz“ der TelefonSeelsorge sind die Ehrenamtlichen, die sich Stunde um Stunde bei Anrufen oder Mailkontakten engagieren. Zum Gelingen tragen aber viele bei. Die gute ökumenische

Zusammenarbeit der evangelischen und katholischen Träger, die freundlichen Zuschüsse der Städte Ulm, Neu-Ulm und Schwäbisch Gmünd, der Landkreise Alb-Donau, Neu-Ulm, Heidenheim und Ostalb können nicht verhindern, dass der Haushalt ohne ein immer größeres Spendenaufkommen nicht zu finanzieren wäre. Unser Dank gilt hier besonders: dem Amtsgericht Ulm und dem Amtsgericht Neu-Ulm für die Zuweisung von Bußgeldern, der Bernard Glöckler-Stiftung und der Aktion 100 000/Ulmer helfte, sowie dem Landeskirchenamt Bayern und der Bürgerstiftung für die Unterstützung des Projekts TelefonSeelsorge im Internet.

Das Benefizkonzert wurde unterstützt durch Spenden von den Firmen Brauerei Gold Ochsen, EVO-Bus und Weisshaupt in Laupheim.

Private Spenden ermöglichten die Anschaffung neuer Stühle für den Gruppenraum.

Frau S. Schröder übernahm die grafische Gestaltung des Jahresberichts.

Ihnen allen herzlichen Dank.

Ulm, im Februar 2007

Dr. Stefan Plöger Renate Breitingner

Inhalt

	Seite
Dank	1
Anrufe und Gespräche	3
2006 – ein Jahr der Überraschungen	4
Themen der Gespräche	5
Alter und Lebensform der Anrufer	7
Heilig Abend bei der TS	10
TS im Internet - Kommentar zur Statistik	12
TS im Internet wird 2007 in die Konzeption der TS integriert	15
E-Mail Beratung als Brücke zur Therapie?	16
Aus Worten können Wege werden - 50 Jahre TS in Deutschland	18
Benefizkonzert für TS Ulm/ Neu-Ulm	20
Verdiente Ehrung	21
Freundeskreis der TS auf dem Ulmer Weihnachtsmarkt	22
Neuer Ausbildungskurs der TS Ulm/Neu-Ulm	23
Der Vorstand	24



Dr. Stefan Plöger



Renate Breitingger

Dr. Stefan Plöger (Leitung)
Renate Breitingger (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
Homepage: telefonseelsorge-ulm.de

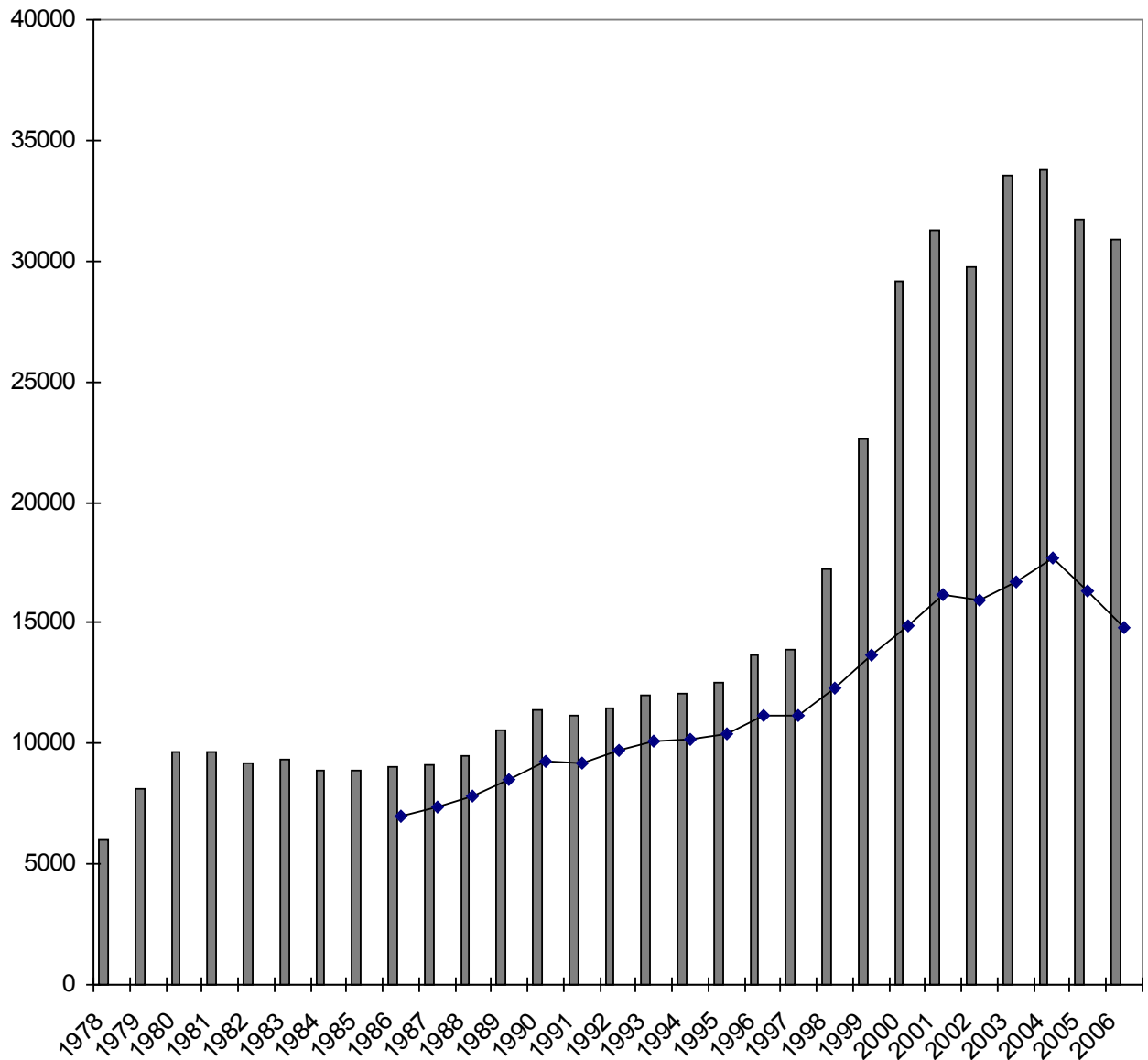
Web-basierte Mailberatung der
TelefonSeelsorge im Internet unter der
Adresse: www.telefonseelsorge.de

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 2006



Anrufe (grau) sind alle telefonischen Kontakte mit der TelefonSeelsorge. Dazu zählen neben Gesprächen (schwarz) auch 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.

2006 – ein Jahr der Überraschungen

Die statistischen Ergebnisse des Jahres 2006 sind eine echte Herausforderung. In vieler Hinsicht gibt es Überraschungen, Widersprüchliches und schwer Verständliches. Als Hintergrund ist immer zu berücksichtigen, dass das System TelefonSeelsorge ziemlich komplex ist. Eingriffe in dieses System und Veränderungen seiner Stellgrößen haben einschneidende und auch unvorhersehbare

netzstrukturen und Handynetzen aufbauen muss.

Veränderungen bei der Zuschaltung

2006 ist ein Jahr, in dem wir auf wichtige Veränderungen bei der Zuschaltung zurückblicken. Am 9.3.2006 wurde das sogenannte Mobilfunkrouting für TelefonSeelsorge eingeführt. Handyanrufer im Handynetz der Deutschen Telekom kommen seitdem mit ihrem Anruf bei der regionalen TS-Stelle raus. Gleichzeitig wurde das Verteilungssystem für das D2- und das E-Netz ver-

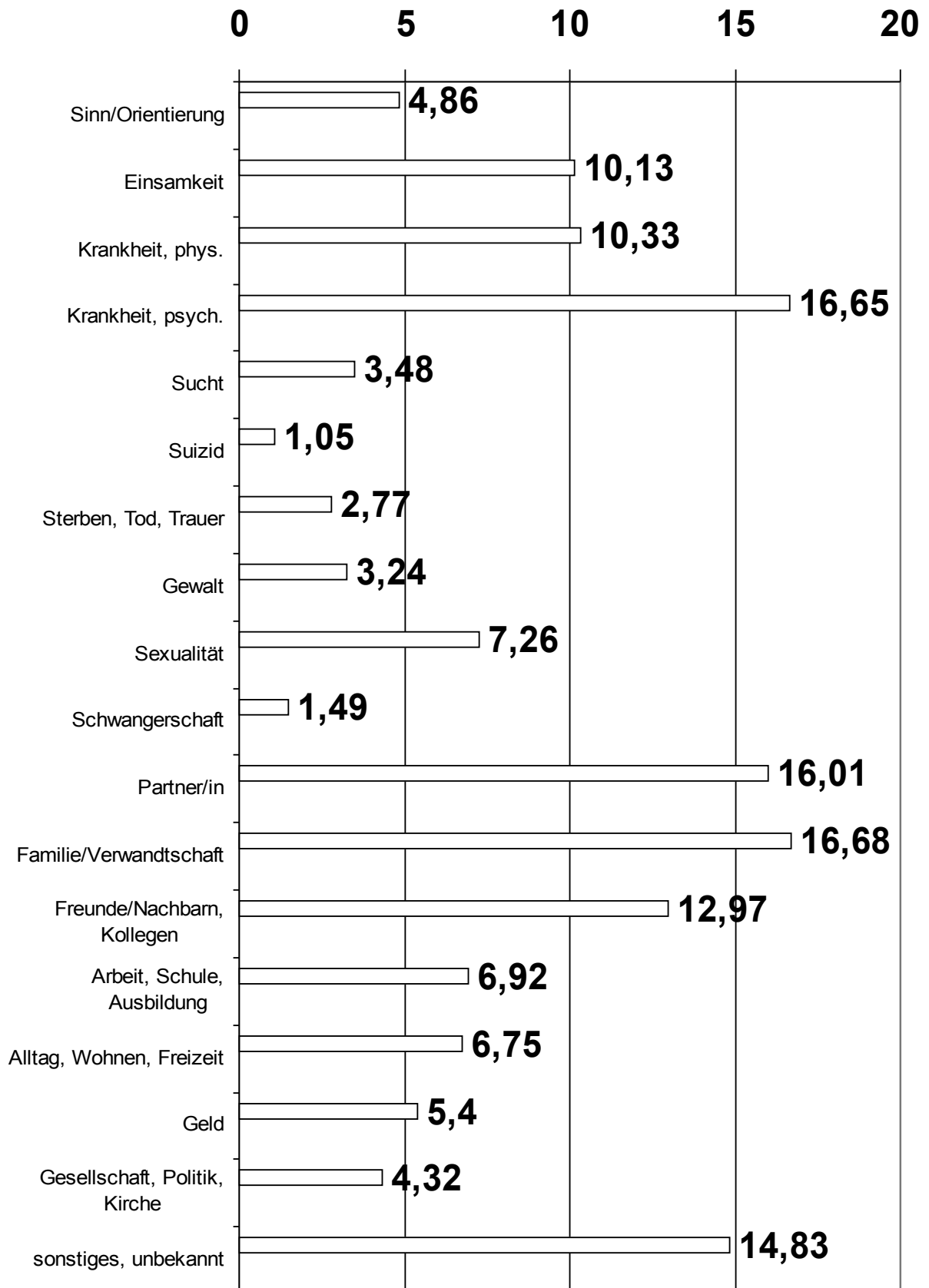
	2006	
	Summe	Prozent
Gesamtzahl der Anrufe	30911	
Aufleger	5645	
Scherzanrufe (Strichliste)	10236	
Aufschub (Strichliste)	225	
Gesamtzahl der Gespräche	14805	(47,9)
Erstanrufer	2265	15,3
Mehrfachanrufer	2965	20,0
Daueranrufer	3520	23,8
Notruf	186	1,3
unbekannt	6050	40,9

Effekte. Zu diesem System TelefonSeelsorge gehören die Anrufer (,aber auch unterschiedliche Anrufergruppen mit ganz unterschiedlichen Interessen und Erwartungen), die ehrenamtlichen Diensthabenden, die den Dienst leisten, ein Netz von 105 TS-Stellen in Deutschland, das intelligente Netz, das das Routing (die Zuschaltung der Anrufe zu den Stellen) organisiert, das aber natürlich auf das bestehende System von Fest-

ändert. Da alle Stellen automatisch an der D1-Versorgung beteiligt sind, stehen für D2- und E-Netz-Anrufer nun pro Zeiteinheit größere Stellenpools zur Verfügung.

Für die TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm hatte das Jahr eine weitere Überraschung zu bieten. Die hiesige TS-Stelle hatte deutschlandweit mit die meisten Anrufversuche zu verzeichnen (über 5000 pro Monat). Um die Auslastung der einzelnen Stellen

Themen der Gespräche (Angaben in Prozent)



zu verbessern, wurden insgesamt 9 Stellen seit Juni 2006 von der Versorgung der D2- und E-Netz-Anrufe entbunden. Die wichtige Stellgröße Routing/Zuschaltungsbedingungen wurde also im Jahr 2006 zweimal verändert. Was sind die Auswirkungen und wie sind sie zu verstehen?

Mit der D1-Regionalisierung wurde die Kapazität für Anrufe aus allen Handynetzen erhöht. Anrufe aus dem D1-Netz sind jetzt andauernd ihrer regionalen Stelle zugeschaltet. Für das Pool-System der anderen Handynetze stehen jetzt mehr Stellen zur Verfügung, da die Stellen, die früher D1 versorgt haben, in die Pool-Versorgung von D2 und E einbezogen werden können.

Auswirkungen ab März 2006

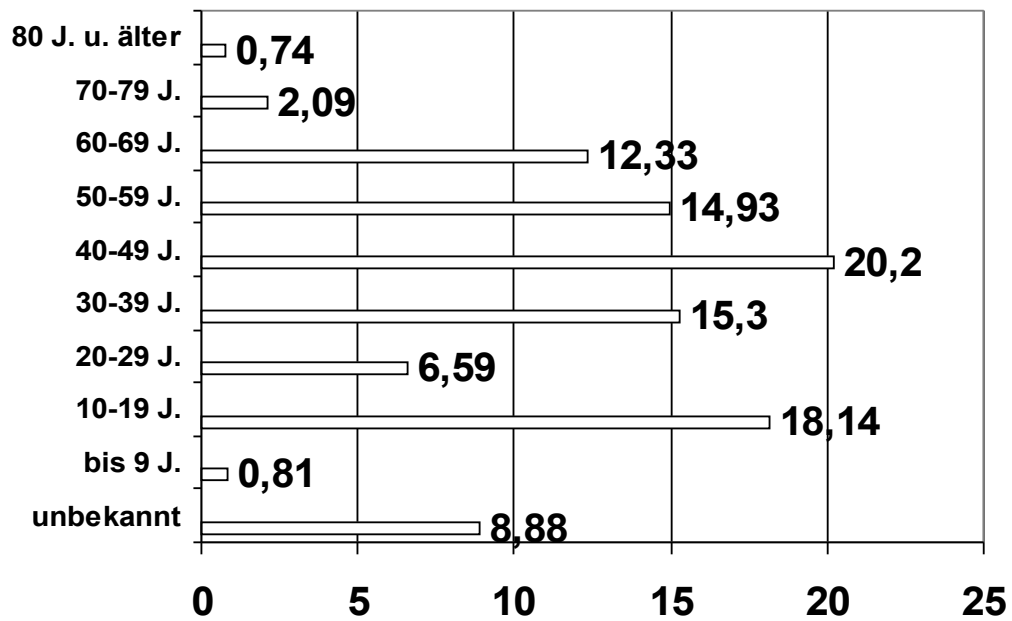
Die Effekte sind dramatisch. Aufleger und Scherzanrufe nehmen mit der Regionalisierung zunächst um bis über 100% zu. Im Februar wurden 607 Scherzanrufe registriert, im März sind es 1083, im April 1121 und im Mai 1361 (über 124% des Ausgangswerts im Februar). Bei den Auflegern zeigt sich ein nicht ganz so drastisches, aber durchaus vergleichbares Bild. Die veränderten Zuschaltungsbedingungen geben den Handy-anrufern mehr Raum. Offensichtlich wird dieser neue virtuelle Raum sofort besetzt. Aber nicht nur Aufleger und Scherzanrufe spielen sofort eine größere Rolle. Auch kurze Gespräche nehmen

zu. Gespräche bis 5 Minuten machen im ersten Halbjahr 2006 26,1% der Gespräche aus, Gespräche bis zu 15 Minuten machen in dieser Zeit 26,7% aus. Die Zahl der Gespräche insgesamt ist sehr hoch (im ersten Halbjahr insgesamt 8265, davon im März 1445, im April 1490, im Mai 1475). Werden also die Schleusen für das Mobilfunknetz geöffnet, scheinen mehr Anrufe stattzufinden, die entweder keinen wirklichen Kontakt ermöglichen oder aber mit einem kurzen Kontakt eher den Charakter einer Anfrage haben. TelefonSeelsorge wird unverbindlich ausprobiert. Es sind nicht die Jugendlichen, die hier als relevante Altersgruppe ins Gewicht fallen, sondern die jungen Erwachsenen (20 bis 29 J.= 7,4%) und Personen im Alter von 30 bis 39 Jahren (17,7% im ersten Halbjahr!). Wie ist das zu erklären?

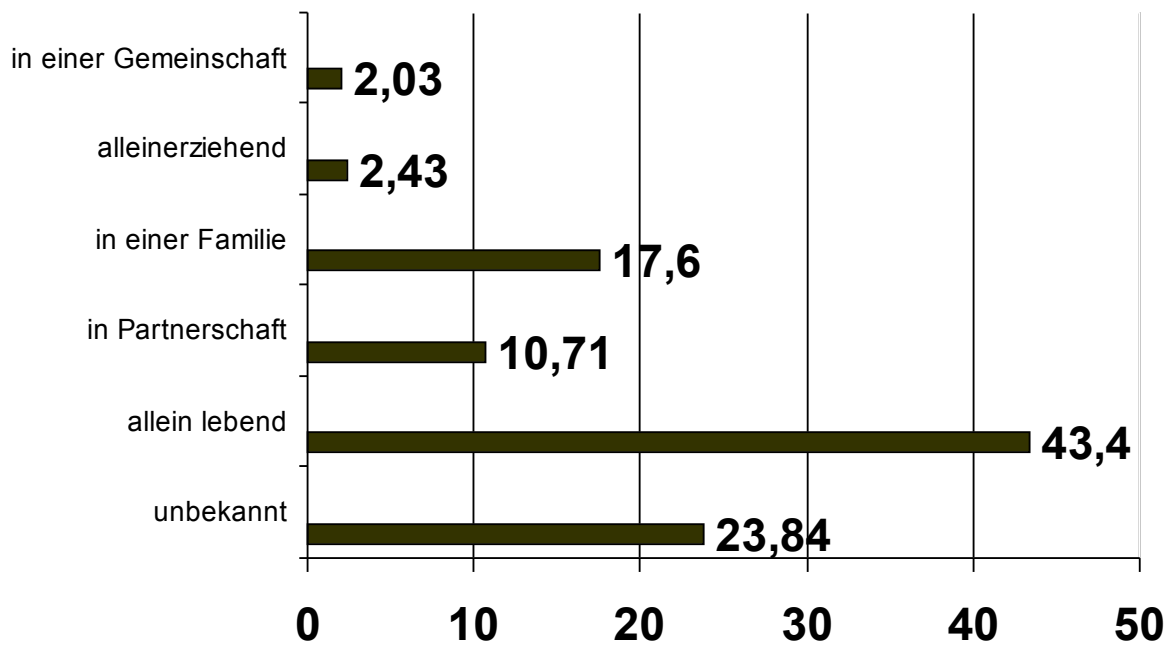
Besonders unmittelbar nach der Umstellung des D1-Netzes, wurde spürbar, dass einige Anrufer gewohnt waren, mit Stellen in ganz Deutschland verbunden zu werden. Sie suchten letztlich Schutz in einem Hilfenetz, das auf diese Weise zu einer virtuellen Gegenwelt gegen die Anforderungen der Realität wurde. Sie mussten lernen, ein konkreteres Gegenüber mit einer zuständigen TelefonSeelsorge-stelle zu haben.

Allgemein entsteht der Eindruck, dass in dem Moment, wo TelefonSeelsorge mehr für

Alter der Anrufer



Lebensform der Anrufer



Angaben in Prozent

Handy-Netz-User zur Verfügung steht, diese erprobt und getestet wird. Aber die Bereitschaft, den Kontakt für eine intensivere Begleitung zu nutzen, scheint nicht groß zu sein. Vielleicht ein Zeichen neuer Zeiten. Es wirkt so, als würde TelefonSeelsorge „angezappt“. Wenn der Kontakt Anforderungen stellt und eine Herausforderung darstellt, dann wird „weitergezappt“.

Auswirkungen ab Juni 2006

Im Juni wurden 9 Stellen (darunter die Ulm/Neu-Ulmer-Stelle) von der Versorgung der D2- und E-Netz-Anrufer entbunden. Das erneute Eingreifen in das Zuschaltungssystem führt zu neuen gravierenden Veränderungen.

Aufleger und Scherzanrufe, aber auch Gespräche nehmen in den folgenden Monaten ab. Der Anteil von kürzeren Gesprächen nimmt zwar ebenfalls ab, geht aber nicht auf das Niveau des Vorjahres zurück (Gespräche bis 5 Minuten von 26,1% auf 24,3%, Gespräche bis 15 Minuten von 26,7% auf 26,2%). Einerseits ist dies plausibel: D2-Anrufer sind nicht mehr an der hiesigen Stelle zugeschaltet, also verringern sich die Anrufe und Gespräche. Weil die D1-Anrufer mehr Raum behalten, gibt es mehr Kurzkontakte als früher. Andererseits bleibt dabei aber erstaunlich, dass die Zahl der Anrufe und Gespräche im zweiten Halbjahr nun unter das Niveau des Vorjahres rutscht. Wenn die D1-

Regionalisierung einen größeren Handy-Kanal geöffnet hat, ist dieser Effekt eigentlich nicht plausibel. Parallel zeigt sich eine Überraschung in der Altersstruktur der Anrufer. Jugendliche Anrufer (10 – 19 J.) machten im ersten Halbjahr 19,5% der Gesprächsführenden aus, im zweiten Halbjahr 16,4%. Bei jungen Erwachsenen verändert sich der Prozentsatz von 7,4% zu 5,5%, bei Erwachsenen zwischen 30 und 39 J. fällt der Anteil von 17,7% auf 12,2%. Bei den genannten Altersgruppen ist das insgesamt eine Verschiebung von 10,5%. Kann es sein, dass die Erprobung dieses neuen Raumes TelefonSeelsorge zur Differenzierung zwischen den Anrufern führt, die entweder lediglich einen virtuellen Besuch abgestattet haben, oder aber hier einen Zuspruch finden bzw. wiederholt Zuspruch mit einem Anruf suchen? Dies würde dann ganz besonders für die genannten Altersgruppen zutreffen.

Ein weiterer Effekt ist beobachtbar. Mit der besseren Erreichbarkeit kommen Personen in anhaltenden multiplen Problemsituationen, die regelmäßig Gespräche mit TelefonSeelsorge suchen, besser durch. Der Anteil dieser Gespräche steigt von 22,6% im ersten Halbjahr auf 25,3% im zweiten Halbjahr.

Allerdings sinkt gleichzeitig der Anteil der Gespräche, die in dieser Hinsicht nicht zugeordnet werden können (von 41,8% auf

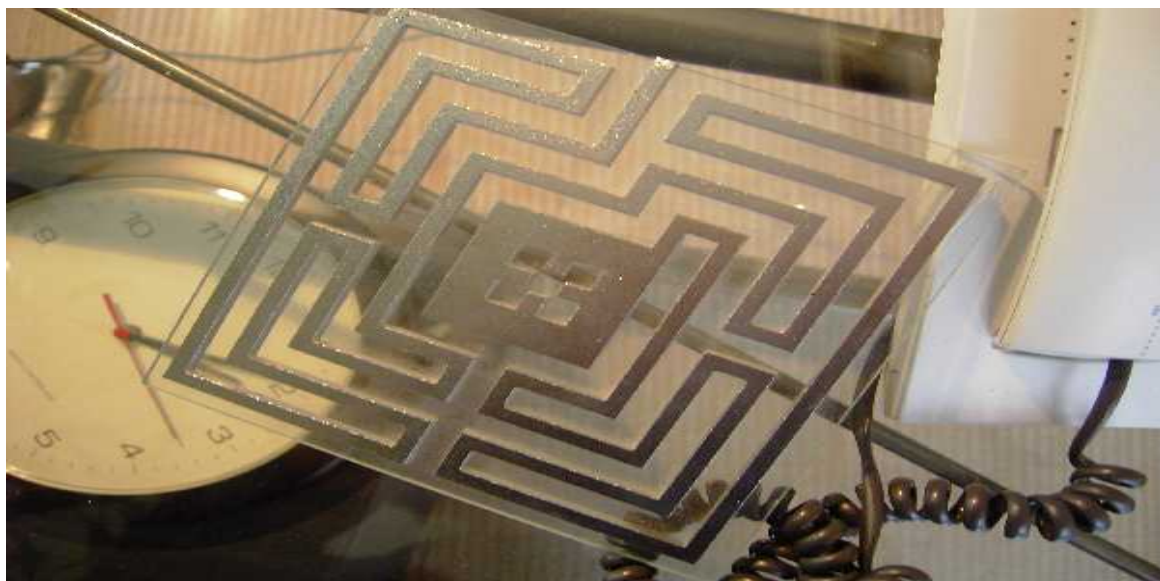
39,7%). Ob also tatsächlich mehr regelmäßig Anrufende zu Gesprächen kommen, ist damit also letztlich nicht belegt. Die Veränderungen bei Themen der Gespräche unterstützen allerdings die Annahme.

Themen der Gespräche

Die Art und Häufigkeit der Themen der Gespräche verändert sich zum Vorjahr nicht gravierend. Die großen Bereiche „Partner/in / Familie / Verwandtschaft“ (zusammen 32,7%), Einsamkeit/Krankheit (zusammen 37,1%) bleiben wichtig und sind entsprechend Gegenstand vieler Gespräche. Die Bereiche „Arbeit/Schule/Ausbildung“, „Alltag/Wohnen/Freizeit“, „Geld“ und „Gesellschaft/Politik/Kirche“ machen zusammen insgesamt 23,4% aus.

Spannend sind wiederum Verschiebungen zwischen erster und zweiter Jahreshälfte. Die Themen „Sexualität“ (9,0% zu 5,1%), „Schwangerschaft“ (1,9% zu 0,9%) haben mehr Gewicht in der ersten Jahreshälfte, die Themen „Einsamkeit/Vereinsamung“ (9,4% zu 11,1%), „psychische Krankheit“ (15,9% zu 17,6%), „Sterben/Tod/Trauer“ (2,0% zu 3,7%), übrigens auch „Partner/in“ (15,4% zu 16,8%) und „Familie/Verwandtschaft“ (15,9% zu 17,7%) haben mehr Gewicht in der zweiten Jahreshälfte. Die gewohnten Anliegen, mit denen TelefonSeelsorge angerufen wird, bekommen also in der zweiten Jahreshälfte wieder mehr Gewicht.

(S.P.)



Heilig Abend bei der TelefonSeelsorge

14.00 Uhr, Schichtwechsel. Der gewohnte kurze Austausch mit der Kollegin über Gesprächsthemen der beendeten Schicht, herzliche Wünsche, eine ins Schloß fallende Türe, verhallende Schritte. Acht Stunden am Telefon liegen vor mir. Keine ganz alltägliche Schicht: Heilig Abend bei der TelefonSeelsorge.

Noch schweigt das Telefon auf dem Tisch vor mir. In ruhigem Licht daneben brennt eine Kerze. Verziert mit grünen Tannenzweigen. In Gedanken tauchen weihnachtlich geschmückte Zimmer vor mir auf, Christbäume, mit elektrischen Kerzen, üppig mit Lametta behängt und den bunten Kugeln aus dem Karton im Kellerregal. Hübsch verpackte Geschenke unter dem Baum. Weihnachtsmusik und selbstgesungene Weihnachtslieder, wenigstens einmal im Jahr. Eine harmonische, familiäre Atmosphäre. Erinnerungen an vergangene Kindheitstage. Es fiel mir nicht schwer diesen Dienst anzutreten. Seit Jahren schon gestalte ich die Weihnachtsfeiertage stiller, bewusster. Und in diesem Jahr, dachte ich bei mir, könnte eine Telefon-Schicht an Heilig Abend dazu passen.

Die Straßen wirken beim Blick aus dem Fenster wie leer gefegt. Die Menschen haben ihre für die Festtage vorbereiteten Plätze

eingenommen. Wenige Leute unterwegs. Spaziergänger, die noch eben mit den Hunden Gassi gehen. Hinter den Fensterscheiben strahlen Lichter und Leuchtsterne.

Das Telefon klingelt. Die Anruferin fühlt sich einsam und ausgegrenzt, sie vermisst die familiäre Gemeinschaft. Ihr Bruder möchte alleine feiern. Danach ein ähnliches Thema. Wieder ist es eine Frau. Sie spricht von Familienangehörigen, die sich von ihr zurückgezogen haben. Sie ist psychisch krank und ihre Familie kann damit nicht umgehen. Sie weint. Es ist das erste Mal in ihrem Leben, dass sie die Weihnachtsfeiertage alleine verbringt. Sie kann das nur schwer aushalten. Ihre Qualen betäubt sie mit Alkohol, weint den Schmerz heraus. Einsamkeit und Alleinsein.

Mein Blick bleibt an den gefüllten Schalen mit Weihnachtsgebäck in der Ecke des Dienstzimmers hängen. Jemand hat es gut mit den Diensthabenden gemeint. Jemand hat an uns gedacht. Auf dem Tablett daneben stehen kleine Weihnachtsgaben mit persönlicher Widmung... Ich fühle mich hier nicht alleine. Allgegenwärtige, wohlwollende UnterstützerInnen und HelferInnen. Danke!

Es klingelt wieder. Es geht um einen kürzlich Verstorbenen, über Trauer, über Verlust, der jetzt so deutlich zu Bewusstsein kommt und über schmerzende

Erinnerungen. Schuldgefühle sind ein Thema. Die Anruferin sieht nur noch auf vermeintliche Fehler. Die lasten auf ihr. Quälen sie. Ihre Gedanken kreisen nur um das Thema Schuld. Sie leidet und ihre Familie leidet mit ihr. Sie will psychiatrische Beratung.

Es folgt ein Gespräch über die Last einer schweren körperlichen Erkrankung und der Wunsch und die sehnsüchtige Hoffnung nach Gesundheit. Und bevor ich auflege, höre ich noch die Stimme im Hörer: „Und beten Sie für mich!“ Und manchmal ist es ganz still im Dienstzimmer.

Der nächste Anruf. Ärger und Wut. „Nicht einmal an den Weihnachtsfeiertagen meldet er sich!“ Ich höre die große Sehnsucht nach Gemeinschaft und Geborgensein in den Worten. Draußen ist es dunkel geworden. Ich schalte die kleine Tischlampe an. Kleines Licht in der Nacht...

Dann ein erfreuliches Gespräch: der Anrufer beschenkt mich und trägt selbst verfasste Gedichte vor: ein Liebesgedicht, ein Tischspruch und ein Nachtgebet. Heilsame Poesie...

Ein telefonischer Gruß von der benachbarten TelefonSeelsorge-Stelle. Irgendwo da draußen sitzen noch weitere. Sitzen und horchen und reden. Weitere kleine Lichter in der oft so finster wirkenden Nacht...

Das Telefon klingelt, aber niemand spricht. Schweigeanruf.. Ist der Wunsch nach einem Gespräch übergroß geworden? Bevor die Not ausgesprochen ist, schnürt sich die Kehle zu. Kummer wird zurückgehalten, hinuntergeschluckt und weggedrückt.

Die eindringlichsten Gespräche sind die, wenn sich in der Anonymität ein Raum öffnet, in dem der Anrufende uns das anvertraut, was er sonst niemandem sagen kann. Es sind die persönlichsten Gespräche, in denen uns Vertrauen geschenkt wird.

So folgt Anruf auf Anruf. Reden und Konzentration, Zuhören und Antwort. Über Stunden. Ich lege den Hörer auf, ein Blick zur Uhr. Die Stunden zerronnen, die Zeit verflogen, das Schichtende da. Schlüssel öffnen die Türe, die Ablösung ist da. Wieder das Ritual der Dienstübergabe, kurze Zusammenfassung der Themen meiner Schicht, Grüße und Wünsche für den anstehenden Dienst. Ich lasse die Türe hinter mir ins Schloß fallen, spüre ein Stück Erleichterung, spüre einen Brocken Schweres von mir abfallen. Ich gehe hinaus in eine Heilige Nacht unter klarem Sternenhimmel.

(J. G.)

TelefonSeelsorge im Internet

Statistik 2006	
2006	Anzahl
Kontakte gesamt	734
Erstkontakte	192
Folgekontakte	542
Gelesene Antworten	689
Geschlecht der Ratsuchenden	
Unbekannt	19
Männlich	41
Weiblich	132

Kommentar zur Statistik

Die Anzahl der Kontakte bei TS im Internet ist im Jahr 2006 um 20% gestiegen, die Anzahl der Erstkontakte um 23%.

Wenn man die Statistik mit der Arbeit am Telefon vergleicht, lassen sich in den Themen der Gespräche keine großen Unterschiede feststellen.

Sehr unterschiedlich ist allerdings das Alter der Ratsuchenden. Am Telefon ist der Anteil der 20-30 Jährigen mit 7% relativ gering. Die Ratsuchenden im Internet sind gerade in dieser Altersgruppe mit 32% gut vertreten.

Insgesamt macht der Anteil der unter 30-Jährigen knapp über 50% aus, wobei sich Jugendliche unter 15 Jahren kaum an TS im Internet wenden, auch die Anzahl der über 50-Jährigen ist bisher noch unbedeutend.

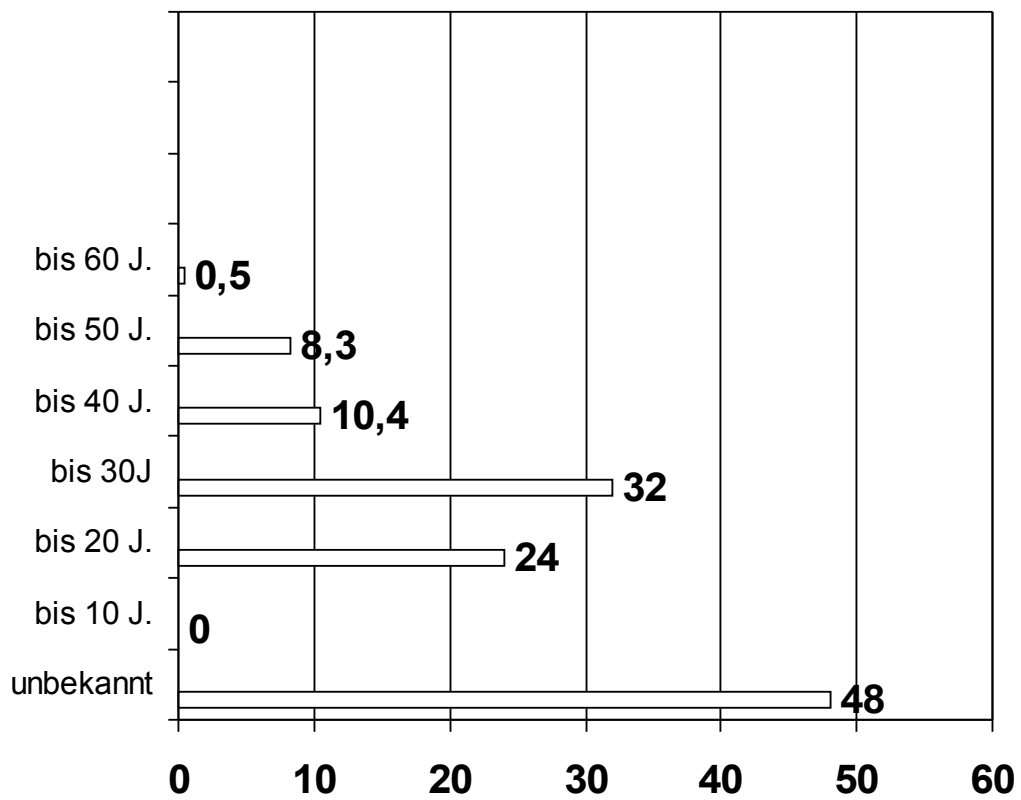
Diese Zahlen sprechen dafür, dass Beratung und Seelsorge im Internet besonders jüngere Menschen ansprechen.

Interessant ist, dass sich die

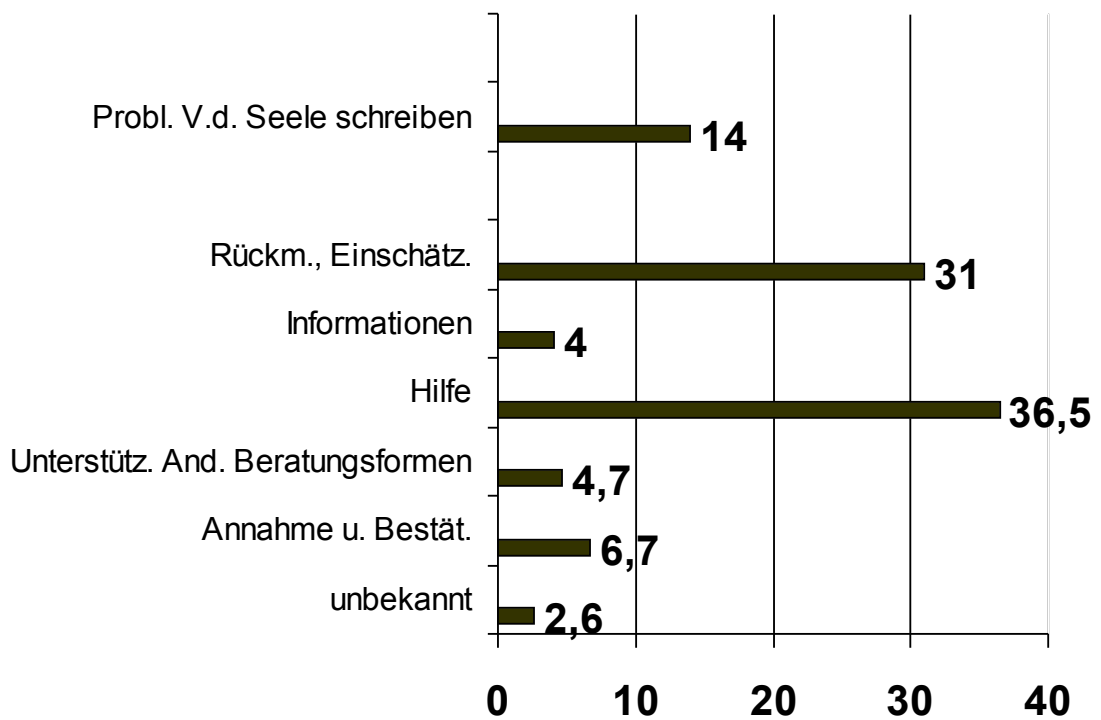
Themen nicht so sehr von den Inhalten am Telefon unterscheiden. In beiden Statistiken sind Beziehung / Ehe / Partnerschaft und psychische Krankheiten eindeutig am häufigsten benannt, d.h., Ratsuchende sehen in der Telefonseelsorge einen kompetenten Ansprechpartner, bei der sie sich gerade mit diesen Themen anvertrauen möchten. TS kommt also „nicht aus der Mode“, aber das Medium Internet wird in der Altersschicht der 20-30-Jährigen eindeutig bevorzugt. Geht man davon aus, dass diese Menschen weiterhin dieses Medium bevorzugen werden und sich diese Entwicklung fortsetzt, dass die zukünftige Generation noch selbstverständlicher damit umgeht, so heißt es zwar nicht, dass die Anfragen am Telefon weniger werden, aber es heißt, dass die Anfragen bei TS im Internet kontinuierlich zunehmen werden.

(R.B.)

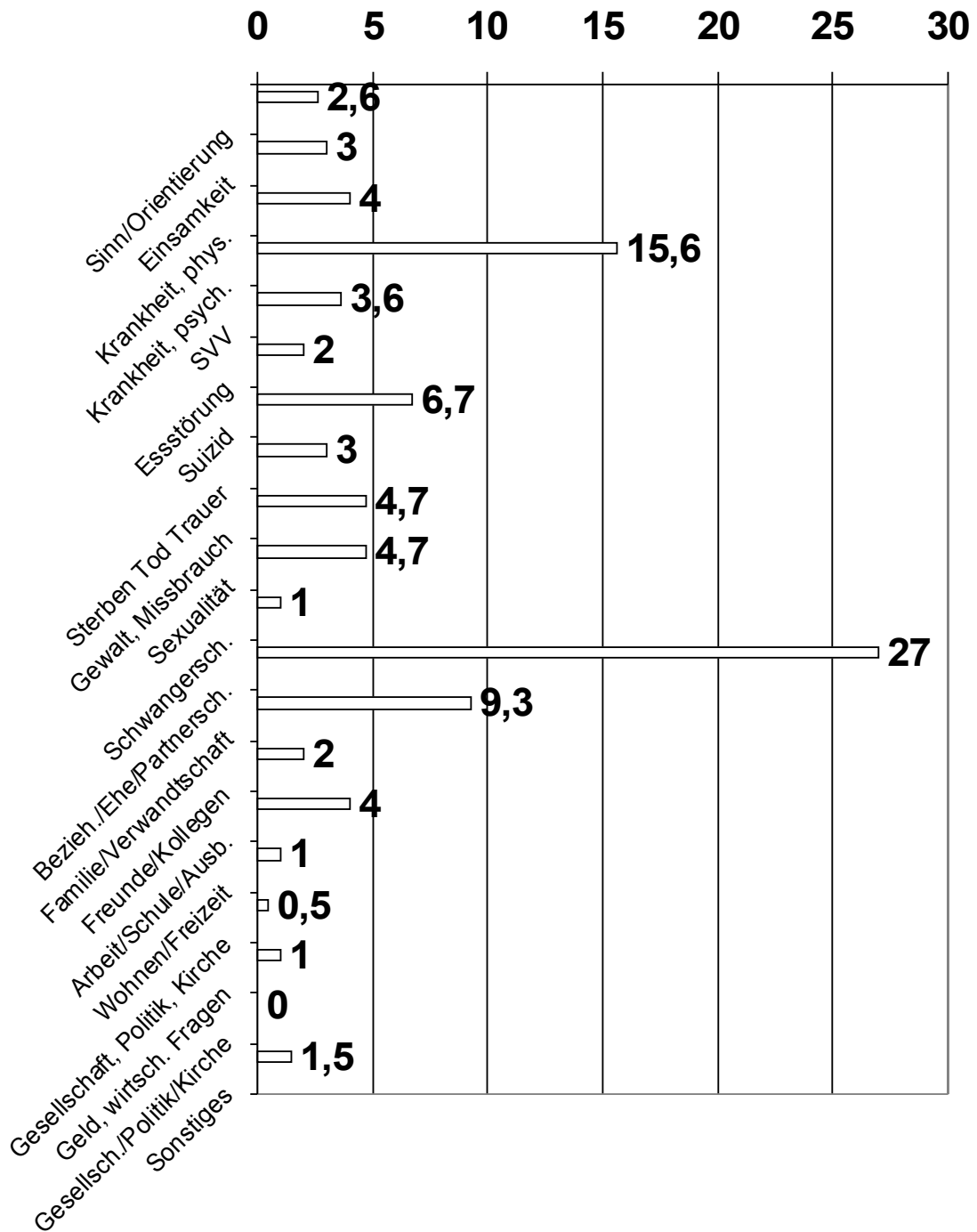
Alter der Ratsuchenden



Anliegen, Erwartungen der Ratsuchenden



Themen der Ratsuchenden, 1.Priorität



„TelefonSeelsorge im Internet“ wird ab 2007 in die Konzeption der Telefonseelsorge Ulm/Neu-Ulm integriert

Im Jahr 2001 wurde erstmals angedacht, dass sich die TS Ulm/Neu-Ulm am bundesweit schon bestehenden Angebot „TelefonSeelsorge im Internet“ beteiligt.

Im April 2002 begannen wir probeweise mit der Arbeit. Der Vorstand beschloss in der Herbstsitzung 2003, „TS im Internet“ als Projekt für drei Jahre zu befürworten.

Ende 2006 ging diese Projektphase zu Ende und aufgrund der positiven Entwicklung beschloss der Vorstand im Oktober 2006, „TS im Internet“ als festen Bestandteil in die Arbeit der TS Ulm/Neu-Ulm zu integrieren.

Entwicklung der Anfragen 2003-2006

	2003	2004	2005	2006
Kontakte gesamt	429	491	589	734
Erstkontakte	147	151	147	192
Folgekontakte	282	338	442	542

Merkmale für die inhaltliche Arbeit von TS im Internet

Es gelten auch hier die bewährten TS-Essentials.

- Vertraulichkeit, Anonymität
- Kompetenz in medialer Beratung und Seelsorge
- Beratung durch ausgebildete und medienspezifisch fortgebildete TelefonseelsorgerInnen
- Erst-Antwort in der Regel innerhalb von 48 Stunden
- Institutionelle Bindung an TelefonSeelsorge-Stellen

TS im Internet als Teil der Arbeit der TelefonSeelsorge

Es steht mittlerweile außer Diskussion, dass sich das Angebot der TelefonSeelsorge nicht allein auf das Medium Telefon konzentrieren kann. In der Mailberatung gibt es einige Vorteile für die Ratsuchenden im Vergleich zur Kontaktaufnahme über das Telefon.

- Für Menschen, die Schwierigkeiten bei der Kontaktaufnahme mit anderen haben.
- Insbesondere scheint es für jüngere Menschen das geeignete Medium zu sein, da sie eh viel über das Netz kommunizieren. Sie würden das Telefon nicht in Anspruch nehmen.
- Es gibt keine Wartezeiten, bzw. Besetztzeichen wie am Telefon, das Geschriebene kann jederzeit abgeschickt werden.
- Die Ratsuchenden können besser kontrollieren, was sie preisgeben möchten, dies ermöglicht paradoxerweise eine größere Offenheit.
- Die Ratsuchenden können selbst entscheiden, ob sie einen Einmalkontakt oder eine längere Begleitung mit demselben/derselben BeraterIn wünschen.
- Test- und Scherzmails kommen kaum vor. (R.B.)

E-Mail Beratung als Brücke zur Therapie?

Wir machen immer wieder die Erfahrung, dass das Setting von TS im Internet eine gute Chance bietet, die Ratsuchenden für eine mögliche Therapie zu sensibilisieren, obwohl sie zunächst ausdrücklich demgegenüber eine ablehnende Haltung zeigen.

Ich möchte dies anhand eines Beispiels hier beschreiben, orientiert am chronologischen Ablauf der Kontakte.

F. männlich, Mitte dreißig schreibt in seiner Erstmail:

.....Sie werden mir vielleicht den Gang zum Psychologen raten. Den kann ich mir sparen. Ich war bereits vor einigen Jahren zwei mal in psychologischer Behandlung.....Alles ohne Erfolg.

TS geht in ihrer ersten Antwort nicht darauf ein. Das Thema Therapie wird nicht erwähnt.

2. Mail von F.:

.....ich bin sehr froh mit jemanden reden (schreiben) zu können. Es hilft mir einfach über Dinge zu sprechen, die mich fertig machen und mein Leben immer mehr zerstören. Ich habe niemanden, dem ich mich anvertrauen könnte und dem ich so intime Sachen anvertrauen kann.....

Für F. ist es von großer Bedeutung, dass er „schreiben“ kann. Für ihn kann es eine Vorstufe zur persönlichen Begegnung (Beratung/Therapie) sein, die er unbedingt braucht.

In der 2. Antwort geht TS darauf ein, dass er bereits in psychologischer Behandlung war, dass es aber tatsächlich häufig vorkommt, dass Therapieversuche erfolglos bleiben, dies aber kein Grund sein muss, es nicht noch einmal zu versuchen.

3. Mail von F.:

Das Thema Therapie kommt nicht vor.

4. Mail von F.:

.....Könnten Sie mir eventuell Informationen geben, wo ich Hilfe bekomme? Ich habe auf der Webseite Telefonseelsorge von den „Offenen Türen“ gelesen.....ich bin bereit, dort hinzufahren wenn man mir dort weiter helfen kann.....Es gibt viele Dinge, die ich noch machen möchte. Darum brauche ich Hilfe.....

TS zeigt ihm in der Antwort verschiedene Möglichkeiten professioneller Hilfe, die für ihn in Frage kommen auf, und beschreibt, wie er vorgehen könnte, einen geeigneten Therapeuten zu finden.

5. Mail von F.:

.....ich habe mal mit einem Arzt gesprochen, bezüglich einer psychologischen Behandlung.....

.....ich war bisher noch nicht bei der Beratung der Telefonseelsorge.....

.....ja, ich muss an mir arbeiten. Ich weiß es, aber ich weiß nicht wie. Wenn ich Ihnen schreibe, fühle ich mich besser und ich denke immer und oft über Ihre Antworten nach. Ja, ich versuche diese umzusetzen bzw.

als Anregungen zu benutzen. Doch alleine schaffe ich das nicht....

TS geht in der Antwort detaillierter auf zwei verschiedene Möglichkeiten professioneller Hilfe ein und versucht, ihn für eine Therapie zu erwärmen.

6. Mail von F.:

Er beschreibt ausführlicher, warum seiner Ansicht nach die zwei Therapieversuche schief gelaufen sind.

.....ich habe in beiden Fällen das Gefühl gehabt, kein richtiges Vertrauen aufbauen zu können..... Ich habe davor Angst, nicht den richtigen Therapeuten zu finden. Und dann aus Angst vor dem „nein sagen“ eine Therapie mit dem „falschen“ Therapeuten zu machen, die dann wieder erfolglos wäre.....

TS gibt ihm die Rückmeldung, dass es für sie nachvollziehbar ist, warum es nicht gut ging und beschreibt ausführlich, worauf er achten kann, wenn er sich erneut einen Therapeuten sucht.

7. Mail von F.:

.....kaum hatte ich wieder etwas Lebensfreude geschöpft und ernsthaft daran gedacht einen erneuten Therapieversuch zu machen, da ereilt mich eine neuer Schicksalsschlag.....

Von der Erstmail bis zu diesem Zeitpunkt sind zweieinhalb Monate vergangen.

Der Kontakt ist noch nicht abgeschlossen und im Moment ist noch nicht klar, ob F. einen erneuten Therapieversuch wagt,

da ihn ein unvorhergesehenes Ereignis sehr beschäftigt.

Es geht in diesem Kontakt nicht allein darum, ob F. nun eine Therapie machen wird oder nicht, aber das Thema schwingt im Hintergrund mit und wird immer wieder angesprochen.

Es ist an diesem Beispiel gut sichtbar, wie F. sich Schritt für Schritt mit dem Gedanken anfreunden kann, es noch einmal mit einer Therapie zu versuchen. Ich denke, zwei wesentliche Merkmale, die charakteristisch und ein Vorteil der Arbeit von TS im Internet sind, kommen hier zum Tragen.

Zum einen ist es die Tatsache, dass eine vertrauensvolle Beziehung entsteht, gefördert dadurch, dass der Kontakt bei einer Beraterin bleibt. Vertrauen aufbauen zu können scheint für F. ein wichtiger Schlüssel zu sein.

Zum anderen ist es der Zeitfaktor, d.h. es muss nicht alles in einem Gespräch stattfinden, sondern der Prozess geht über einen längeren Zeitraum, der es F. ermöglicht, in einem angemessenen Tempo mitzugehen, in einem Tempo, für das er die Maßstäbe setzt und ihm dadurch ermöglicht, seine Sichtweise verändern zu können.

(R.B.)

„Aus Worten können Wege werden“ – 50 Jahre TelefonSeelsorge in Deutschland

Kirchen und Deutsche Telekom würdigen Engagement von haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der TelefonSeelsorge.

Berlin, 15. September 2006

Die TelefonSeelsorge in Deutschland, das ökumenische Beratungs- und Seelsorgeangebot der evangelischen und katholischen Kirche, feiert am Samstag, den 16. September 2006, mit einem ökumenischen Gottesdienst im Berliner Dom und einem offiziellen Festakt in der Hauptstadtrepräsentanz der Deutschen Telekom AG ihr 50-jähriges Bestehen.

Die TelefonSeelsorge ehrt damit die unermüdliche Arbeit der vielen ehren- und hauptamtlichen Mitarbeiter, die in den vergangenen 50 Jahren – geleitet von ihrer christlichen Überzeugung – den Sorgen und Nöten von Menschen ein offenes Ohr geschenkt haben. Derzeit stehen mehr als 7.000 vor allem ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an bundesweit 105 Standorten rund um die Uhr für ein anonymes Beratungsgespräch zur Verfügung.

Als Schirmherr des Jubiläums betont Bundespräsident Horst Köhler in seiner Ansprache auf dem Festakt die besondere Bedeutung der Arbeit der TelefonSeelsorge für die Gesell-

schaft. Vor rund 1000 vorrangig ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sagt Köhler: "Sie geben einen Teil ihrer Lebenszeit dafür her, anderen in ihrer Not, in ihrer Trauer, bei Fragen nach dem Sinn des Lebens und der eigenen Zukunft beizustehen, sie für eine Weile auf ihrem Weg zu begleiten, vielleicht zu stützen oder auch einmal kräftig anzuschieben. Dafür gebühren Ihnen unsere Anerkennung und unser Dank. Denn Ihr Dienst kommt letztlich uns allen zugute, ob wir das Angebot selbst nutzen oder nicht."



Bundespräsident Horst Köhler bei seiner Ansprache

Der Erzbischof von Berlin, Georg Kardinal Sterzinsky, hebt in seinem Grußwort an die Gäste vor allem den christlich-karitativen Leitgedanken der

TelefonSeelsorge hervor. Sie stellte „eine gelungene Verknüpfung von moderner Kommunikationstechnik und kirchlicher Seelsorge“ dar, so der Kardinal, und sei daher „ein Exempel für profiliertes kirchliches Engagement in der modernen Welt und mit den Mitteln der modernen Welt.“

Die anonyme Vertraulichkeit vor Gottes Ohr ist die Stärke der Arbeit der TelefonSeelsorge, sagt Bischof Wolfgang Huber, Ratsvorsitzender der Evangelischen Kirche in Deutschland. „Seit einem halben Jahrhundert bildet die TelefonSeelsorge in Deutschland eine wichtige Form kirchlicher Seelsorge. Seit einem halben Jahrhundert ist sie ein markantes Beispiel ökumenischer Zusammenarbeit. Seit einem halben Jahrhundert ist sie ein herausragendes Feld ehrenamtlichen Engagements.“ Das alles sei ein Grund Gott zu loben.

„Die Deutsche Telekom ist stolz darauf, Partner der TelefonSeelsorge zu sein und die evangelische und die katholische Kirche in ihrer pastoralen Arbeit unterstützen zu dürfen“, betont Kai-Uwe Ricke, Vorstandsvorsitzender der Deutschen Telekom AG, in seinem Grußwort. „Wir tun dies aus der festen Überzeugung, dass das Beratungsangebot der TelefonSeelsorge gerade in der heutigen Gesellschaft wichtiger denn je ist. Die Unterstützung der Telefon-

Seelsorge und die Förderung ehrenamtlicher Tätigkeit ist ein wichtiger Beitrag der Telekom zu mehr Menschlichkeit in der Gesellschaft und lebendiger Ausdruck der sozialen Verantwortung unseres Unternehmens“, so Kai-Uwe Ricke.



Geburtstagsgruß der Deutschen Telekom

Für die Bundesvertretung der Ehrenamtlichen in der TelefonSeelsorge und Offenen Tür, BETS, dankt deren Sprecherin Barbara Rode den Trägerinnen und Leitungen der TelefonSeelsorge „für die Verwirklichung einer großartigen Idee und für die Qualität der Aus- und Weiterbildung der Ehrenamtlichen“. Sie lobt vor allem die großzügige Unterstützung der TelefonSeelsorge durch die Deutsche Telekom.

Das telefonische Beratungs- und Seelsorgeangebot besteht seit 1956 und ist über die Jahre immer mehr zu einer wichtigen

Anlaufstelle für Menschen mit Sorgen und Nöten geworden. Es wird getragen von der Deutschen Bischofskonferenz und vom Diakonischen Werk der EKD.



Ehrenamtliche stärken sich vor dem Festakt

Zurzeit gibt es 105 Telefon-Seelsorge-Stellen in Deutschland, die meisten davon in gemeinsamer Trägerschaft der katholischen und evangelischen Kirche.

Als langjähriger Partner unterstützt die Deutsche Telekom AG die Arbeit der Telefonseelsorge. Seit 1997 übernimmt die Telekom sämtliche Gebühren für kostenfreie Anrufe aus den Fest- und Mobilfunknetz und hat bundesweit einheitliche Rufnummern eingerichtet. Der Mobilfunkrouting-Service der Deutschen Telekom ermöglicht seit 2006 die ortsnahe Beratung von Anrufern aus dem Mobilfunknetz von T-Mobile.

(aus der Pressemitteilung vom Sekretariat der deutschen Bischofskonferenz, vom Diakonischen Werk der EKD und der Deutschen Telekom AG)

Benefizkonzert für die TS Ulm/Neu-Ulm

50 Jahre TS in Deutschland

Auch in Ulm wurde das 50-jährige Jubiläum der Telefon-Seelsorge gebührend gefeiert. Maria Braun (Viola), Verena Höß (Flöte), Markus Munzer-Dorn (Gitarre) und Clemens Grote (Sprecher) gestalteten im fast voll besetzten Chorraum des Hauses der Begegnung ein Benefizkonzert. Das Programm bot eine gelungene Verbindung von Musik und Lyrik.

„Den kammermusikalischen Bogen spannte das bravouröse Trio von der Klassik bis zu Gegenwart. Die Hauptrolle in der aparten wie seltenen Klangkombination spielte meist die Flöte. (...) Clemens Grote bot im steten Wechsel mit der Musik eine fein abgestimmte literarische Auswahl“ (SWP, 9.10.06).

„Sprich und du bist ein Mitmensch, musiziere und wir sind Brüder und Schwestern“ (Th. G. von Hippel). Dieses Motto war der Einladung vorangestellt. Tatsächlich hat der Mix von Text und Musik, von Klassik und Moderne etwas widergespiegelt von dem, was TelefonSeelsorge ausmacht: allen Facetten des Lebens zu begegnen. Fernes wird nahe, Schatten werden bunt, Trauer berührt Freude, leise Töne bekommen Kraft. Ein gelungener Abend.

Verdiente Ehrung

Reinhart Müller, früherer Pfarrer der Ulmer Pauluskirche, bekam am 27.09.06 das Bundesverdienstkreuz durch Oberbürgermeister Gönner überreicht. Pfr. i.R. Müller war Initiator der Vesperkirche und Ulmer Stadtrat.



Pfr. i.R. Reinhard Müller

Er engagierte sich u.a. im Vorstand der evangelischen Arbeitsgemeinschaft für Erwachsenenbildung in Württemberg, gründete den Förderverein für das türkische Theater Ülüm, ist tätig als stellvertretender Vorsitzender des Flüchtlingsrats und als Vorsitzender des Vereins Oberlin-Haus.

Er gehörte von 1993 bis 2006 dem Vorstand der Telefon-Seelsorge an, seit 1997 als dessen erster Vorsitzender.

Er „ist ein Lobbyist der besonderen Art: Er spricht nicht für die Starken und Lauten, vielmehr verleiht (...) er den Schwachen und Leisen in Ulm eine Stimme“ (SWP, 27.09.06). Vielleicht ist es das, was am

meisten beeindruckt: dass jemand sich den Blick für Benachteiligte bewahrt hat und sich für diese einsetzt, darüber hinaus politisch denkt und agiert und dann aber auch in seinem Umgang spüren lässt, dass er spirituell verankert ist. In dieser Weise hat Reinhart Müller die TS über viele Jahre begleitet und geprägt. Im Namen des Vorstands und der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der TelefonSeelsorge ein herzliches Dankeschön für die Wegbegleitung und gute gemeinsame Zeit und die besten Wünsche für die Zukunft.

(S.P.)

Freundeskreis der TelefonSeelsorge auf dem Ulmer Weihnachtsmarkt

Der Ulmer Weihnachtsmarkt lockt jährlich viele Besucher auf den Münsterplatz. Als Freundeskreis unterstützen wir die TelefonSeelsorge bei der Verbreitung ihres Angebots in der Öffentlichkeit. Wir sehen den Weihnachtsmarkt als eine gute Möglichkeit hierfür. Bei der Stadt Ulm konnten wir für einen Tag den Stand für soziale Zwecke mieten.

Am 28.11.2006 wechselten sich zwischen 10.00 Uhr und 20.30 Uhr die Hauptamtlichen der TelefonSeelsorge und Mitglieder

des Freundeskreises am Stand ab. Verkauft wurden selbst gestaltete Weihnachtskarten, Plätzchen, Christbaumanhänger, Adventskalender und weihnachtliche Figuren. Über die Arbeit der TelefonSeelsorge konnten sich die Standbesucher im direkten Kontakt oder/und durch ausgelegte Prospekte informieren. Für uns als Freundeskreis war es eine gelungene Aktion und wir werden 2007 wieder versuchen dort präsent zu sein.

Andrea Schmid
Vorsitzende des Freundeskreises



Neuer Ausbildungskurs der TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm

Ehrenamtliche Mitarbeit in der TelefonSeelsorge

Sie können sich bei uns
sinnvoll engagieren.

Wir bieten Ihnen eine
qualifizierte Ausbildung.

Die Ausbildung

Ein Jahr intensive Ausbildung
(~100 Stunden)

Die Ausbildungsgruppe findet
Dienstag Abend in den Räumen
der TelefonSeelsorge (Stadtmitte
Ulm) statt.

Die Ausbildung bereitet auf die
Gespräche am Telefon vor.

Im Anschluss an die Ausbildung
bieten wir begleitende
Supervision und ständige
Weiterbildung.

Der nächste Ausbildungskurs
beginnt im Herbst 2007.
Informationsgespräche bieten wir
ab Januar 2007 an.

Dienst am Telefon

Der ehrenamtliche Dienst in der
TelefonSeelsorge umfasst:

drei Dienste zu vier Stunden pro
Monat

Bereitschaft zum Nachtdienst

mindestens drei Jahre Mitarbeit.

Der Zeitaufwand pro Monat
beträgt ungefähr 20 Stunden.

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Setzen Sie sich mit uns in Verbindung.

Postfach 4070
89030 Ulm

Büro-Tel.:0731/69883 (8:15 – 12:00 h)

Fax: 0731/9608640

E-Mail: telefonseelsorge.ulm@evlka.de

Besuchen Sie uns auch auf unserer
Homepage
www.telefonseelsorge-ulm.de

Vorstand der Ökumenischen Telefonseelsorge Ulm/Neu-Ulm

Stand: Januar 2007

1. Vorsitzender:	Herr Dekan Matthias Hambücher, Ulm
2. Stellvertretender Vorsitzender:	Frau Dekanin Gabriele Burmann, Neu-Ulm
3. Mitglied im geschäftsführenden Vorstand:	Herr Dekan Ernst-Wilhelm Gohl, Ulm
Evangelischer Kirchenbezirk Ulm Vertretung:	Herr Dekan Ernst-Wilhelm Gohl, Ulm Frau Michaela Paulus, Ulm
Evangelischer Kirchenbezirk Blaubeuren	Herr Pfarrer Ernst Burmann Blaustein-Wippingen
Kath. Dekanatsverband Ehingen-Ulm	Herr Dekan Matthias Hambücher Ulm Herr Dr. Wolfgang Steffel Dekanatsreferent, Ulm
Evang.-Luth. Gesamtkirchengemeinde Neu-Ulm	Frau Dekanin Gabriele Burmann Neu-Ulm
Landeskirche Bayern/Diak. Werk Neu-Ulm	Frau Sigrun Rose, Neu-Ulm
Kath. Dekanat Neu-Ulm	Herr Ulrich Hoffmann, Neu-Ulm
Kath. Dekanat Illertissen	Herr Pfarrer J. Wißmiller, Illertissen
Evang. Kirchenbezirk Aalen Vertretung:	N.N., Aalen Herr Harald Schweikert, Aalen
Kath. Dekanat Ostalb	Herr Jochen Breitweg, Verwaltungsaktuariat, Aalen Herr Martin Kessler, Dekanatsreferent, Aalen
Evang. Kirchenbezirk Schwäbisch Gmünd Vertretung:	Herr Erich Distel, Schwäbisch Gmünd Herr Dekan Immanuel Nau, Schwäb. Gmünd
Evang. Kirchenbezirk Heidenheim Vertretung:	Herr Pfarrer Wilfried Scholl, Herbrechtingen Herr Dekan Dr. Karl-Heinz Schlaudraff, Heidenheim
Kath. Dekanat Heidenheim Vertretung:	Herr Karl-Heinz Cord, Heidenheim Herr Ludger Bradenbrink, Dekanatsreferent, Heidenheim

3 VertreterInnen der MAV