

Dank

Auf was ist schon Verlass? TelefonSeelsorge gibt es einfach, so wie Polizei oder Feuerwehr, oder etwa nicht? Es ist zu einer Selbstverständlichkeit geworden, dass sich sehr viele Menschen in diesem Land ehrenamtlich engagieren. Sie tun dies, obwohl sie häufig beruflich und familiär sehr eingespannt sind.

Ein tiefgreifender Einschnitt ist es daher, dass es mehr und mehr TelefonSeelsorge-Stellen gibt, die Mühe haben, Ehrenamtliche zu finden und ihre Dienste zu besetzen. Woran liegt das? An den hohen Anforderungen an Ehrenamtliche? Mit Auswahl, einjähriger (und längerer) Ausbildung und mindestens dreijähriger Dienstverpflichtung ist der Anspruch an Ehrenamtliche bezüglich Zeitaufwand und Verbindlichkeit in der TelefonSeelsorge sehr hoch.

Liegt es daran, dass Personen, die sich ehrenamtlich engagieren wollen, die zunehmenden konkreten Nöte sehen und sich daher eher bei Tafelläden oder Schuldnerberatungen einbringen?

Ein Ansturm an Interessenten und Bewerbern am Anfang des Jahres 2009 zeigt uns in der hiesigen Stelle, dass das Interesse, sich in dieser Weise zu

engagieren, nicht nachlässt. Vielleicht ist das ja auch Ausdruck der Erkenntnis, dass gerade in Zeiten großer „äußerer“ Nöte die „inneren“ Nöte erst recht beachtet werden müssen.

Großer Respekt und Dank gilt also den Ehrenamtlichen, die es auch wieder im zurückliegenden Jahr geschafft haben, den Dienst rund um die Uhr aufrecht zu erhalten. Und das ist eine Leistung, die alles andere als selbstverständlich ist. Zur Zeit ermöglichen es 72 Personen, den Dienst rund um die Uhr aufrecht zu erhalten.

Und es geht ja nicht nur darum, anwesend zu sein, sondern es geht darum, „wirklich da“ zu sein, d.h. mit größter Präsenz die Anrufenden zu begleiten – und dies für eine unglaubliche Bandbreite an Anliegen.

Das „Herz“ der TelefonSeelsorge sind ihre Ehrenamtlichen. Aber dies „Herz“ kann nicht schlagen, wenn nicht ein ganzer Organismus an Freunden, Unterstützern etc. hilft, dies zu ermöglichen.

Ein dickes Dankeschön gilt dem Freundeskreis, der eine neue Küchenzeile finanziert hat - (die Küche ist für den Tag-und-Nacht-Betrieb eine wichtige Voraussetzung) - sowie einem privaten Spender, der mit einer großzügigen Spende den Kauf einer neuen Sitzecke ermöglicht hat.

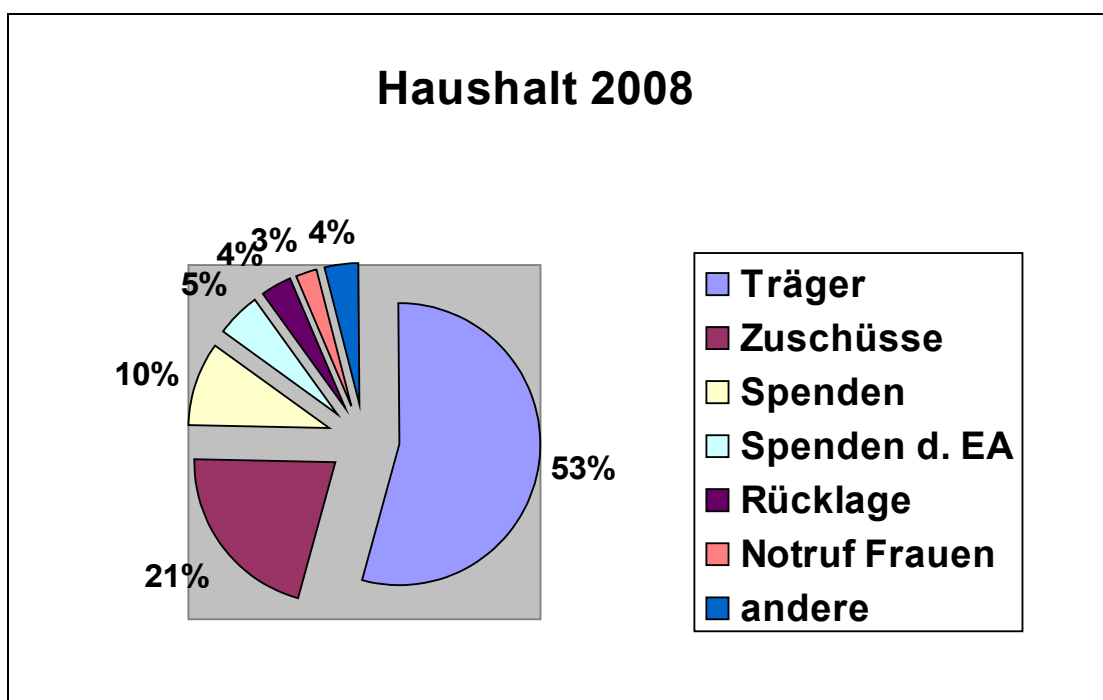
Eine wertvolle Hilfe waren uns auch die Unterstützung der Bernard Glöckler-Stiftung, der Bürgerstiftung Ulm, der Aktion 100 000 – Ulmer helfe, weiterhin die Spenden der Firma Ratiopharm (das Preisgeld für den Gesamtsieg bei der Teamwertung des Einstein-Marathon), des Lions-Hilfswerks und der Firma Evo Bus. Eine wichtige Unterstützung sind auch die zugewiesenen Bußgelder der Amtsgerichte Ulm, Neu-Ulm und Memmingen. Einige Kirchengemeinden haben eine Kollekte zugunsten der TelefonSeelsorge gehalten - ein schönes Zeichen, dass unsere Arbeit in den Gemeinden vor Ort wahrgenommen und geschätzt wird. Wir danken für die Zuschüsse der Landkreise Alb-Donau, Neu-Ulm, Heidenheim und Ostalb und der Städte Aalen, Neu-Ulm, Schwäbisch Gmünd und Ulm, die damit einen wichtigen Knotenpunkt des sozialen Netzes unterstützen.

Die evangelischen und katholischen Träger sichern in gar nicht selbstverständlicher, aber sehr guter ökumenischer Zusammenarbeit die personelle und finanzielle Ausstattung der Stelle und setzen den Rahmen für die inhaltliche Arbeit.

Das Titelbild sowie einzelne Bilder des Jahresberichts sind der Ausstellung „Normann Seibold. Malerei“ im Stadthaus Ulm entnommen. Freundlicherweise wurde uns das Abdruckrecht eingeräumt.

Frau U. Weberruß stellte Bilder zur Verfügung. Frau S. Schröder gestaltete unentgeltlich das Deckblatt des Jahresberichts und sorgte auf diese Weise ganz unmittelbar für ein „gutes Image“. Ihnen allen herzlichen Dank.

Ulm, im Februar 2009
 Dr. Stefan Plöger Renate Breitingner



	Seite
Dank	1
Das Wichtigste in Kürze	4
Anrufe und Gespräche	5
Jugendliche suchen das Gespräch mit TS	6
Themen der Gespräche	9
Begegnungen mit (Überlebens-) Künstlern	10
Daueranrufe – aus Sicht der Ehrenamtlichen	14
TelefonSeelsorge im Internet	16
Kommentar zur Statistik	16
Wie werden die Beratungskontakte beendet	19
Fortbildungen	20
Vernetzung	20
Freundeskreis der TelefonSeelsorge und 30 Jahre TS Ulm/Neu-Ulm	21
Szenen des Lebens	22
Der Vorstand	24



Renate Breitinger

Team der Hauptamtlichen

Dr. Stefan Plöger (Leitung)
 Renate Breitinger (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



Dr. Stefan Plöger

Titelbild: Normann Seibold. Malerei
 Ausstellung im Stadthaus Ulm

Das Wichtigste in Kürze

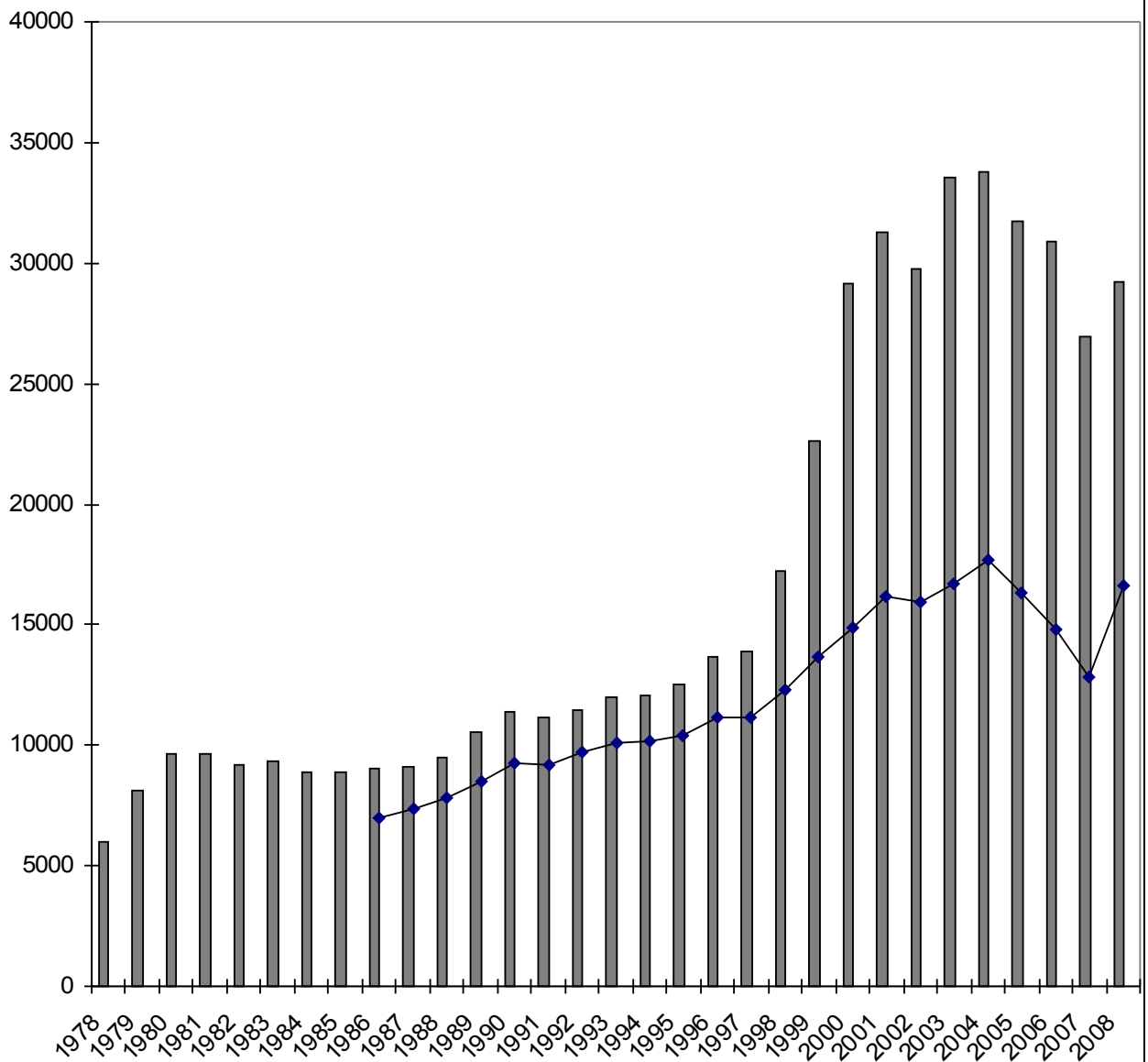
Die TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm versorgt ein Einzugsgebiet von rund einer Million Einwohnern (Ulm, Neu-Ulm, Landkreise Alb-Donau, Neu-Ulm, Heidenheim, Ostalb).

Der Dienst wird 365 Tage im Jahr (2008 366 Tage) rund um die Uhr, also 8784 Stunden angeboten. Wegen der zeitweiligen Doppelbesetzung ergaben sich knapp 10.000 Dienststunden.

72 Personen arbeiteten 2008 ehrenamtlich in der TelefonSeelsorge mit.

2008	Summe	Prozent	Gesamtzahl der Anrufe	29186	Aufleger	6082
	Scherzanrufe (Strichliste)	6376	Aufschub (Strichliste)	143		
	Gesamtzahl der Gespräche	16590	(56,8)	Erstanrufer	2455	
14,8	Mehrfachanrufer	2425	14,6	Dauieranrufer	4020	24,2
	Notruf	195		Unbekannt	7680	46,3

Anrufe und Gespräche in den Jahren 1978 bis 2008



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.

Jugendliche suchen das Gespräch mit TS

Kommentar zur Statistik

Eine erste wichtige Orientierung gibt die Zahl der Anrufe im Berichtsjahr. Die Anrufe nehmen im Jahr 2008 gegenüber dem Vorjahr um 8,4% auf 29.186 zu. Die weitere Einschätzung der statistischen Zahlen für das Jahr 2008 ist nicht einfach.

Testanrufe sind Gespräche

Die Kriterien für die Erfassung von Testanrufen wurden geändert. In Angleichung an die Statistiken anderer TS-Stellen wurden Kurzanrufe auch dann als Gespräche gewertet, wenn sie einen inhaltlichen Austausch zum Gegenstand haben. Testanrufe von Jugendlichen (und Kindern) entsprechen diesem Kriterium dann, wenn ein inhaltliches Problem bzw. eine Fragestellung zur Sprache kommt. Testanrufe, die vorher als (Scherz-) Anrufe zählten, werden damit nun als Gespräch gewertet. Wichtig ist uns dabei, dass sich damit auch eine reflektierte Einstellung zu solchen Gesprächen spiegelt. Sie zählen dann nicht nur als ein weiterer „Scherzanruf“, den man schnell abhaken kann, sondern die Frage nach dem ausdrücklichen und dem unterschweligen Anliegen der Anrufer wird wichtiger. Darüber hinaus ist die Anforderung an die TS-Dienstha-

benden keinesfalls geringer, auch wenn der Inhalt eines Gesprächs Testcharakter hat. Auch hier muss mit hoher Resonanzfähigkeit und Präsenz ein Dialog geführt werden, der von einem benannten Inhalt auf eine Ebene führt, auf der der Anrufer sich mit seinem Anliegen (und sei es eben ein Test) in Verbindung bringt. Das Verhältnis von Anrufen und Gesprächen verschiebt sich damit. 56,8% der Anrufe zählen 2008 als Gespräche. Im vorangegangenen Jahr lag der Prozentsatz bei 47,6%. Die Veränderungen sind größtenteils auf die veränderte Datenerfassung zurückzuführen. Die Zahl der Gespräche hat entsprechend im Jahr 2008 im Vergleich zum Vorjahr um 29,5% zugenommen.

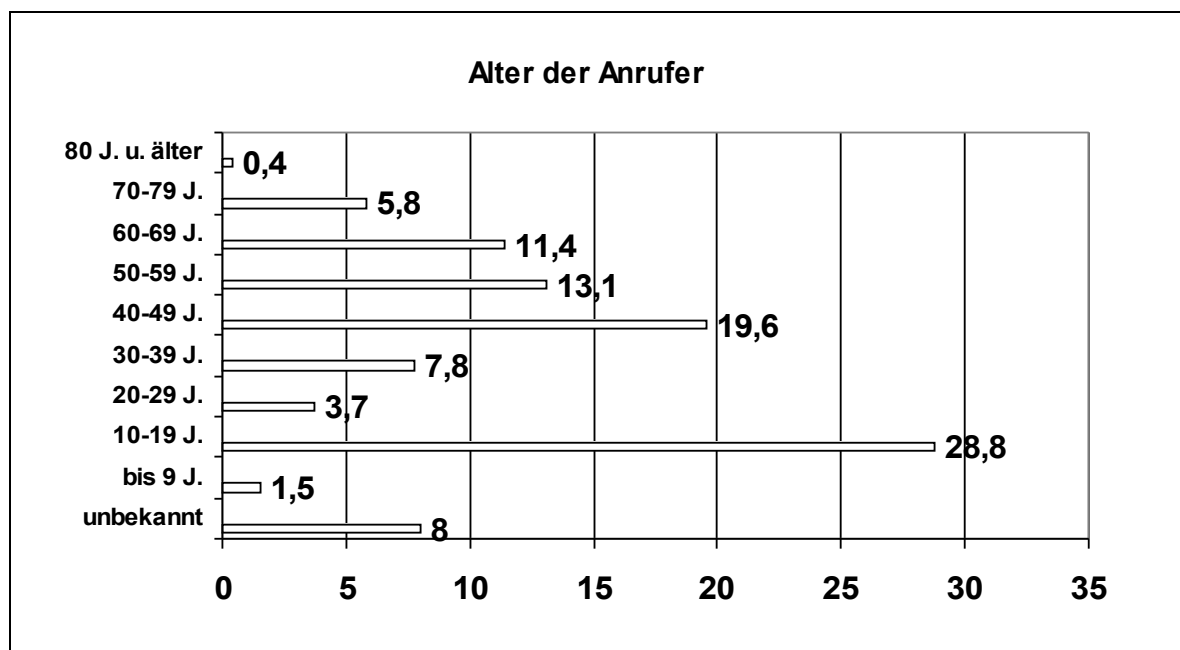
Zeitverteilung der Gespräche

Überraschend ist dabei, dass – bis auf wenige Ausnahmen - der Zuwachs an Gesprächen über die Tageszeiten in etwa gleich verteilt ist. Typisch sind die Zuwächse an Kontakten in den Zeiten 13:00 – 16:00 Uhr. Hier sind es im Jahr im Durchschnitt pro Stunde rund 280 Gespräche. Das ist der Zeitraum, in dem die Jugendlichen nach der Schule oder zwischen Vormittags- und Nachmittagsunterricht die Gesprächsmöglichkeit der TS nutzen. Der grundsätzliche Zuwachs

über den ganzen Tag spricht dagegen, dass der Zuwachs an Gesprächen ausschließlich auf typische Testanrufe zurückzuführen ist. Nachts in der Zeit zwischen 0:00 und 6:00 Uhr wurden 285 Gespräche mehr registriert. Das ist auf das ganze Jahr nicht viel, aber doch bezeichnend angesichts der Tatsache, dass die Auslastung nachts am geringsten ist.

Art der Gespräche

Bei der Art des Gesprächs verschieben sich die prozentualen Anteile, weil der Anteil der Anrufe, die nicht zugeordnet werden konnten, stark zugenommen hat (von 36,6% auf 46,3%). Entsprechend verändern sich bei Erstanrufen und wiederholten Anrufen die Prozentwerte (von 17,7% auf 14,8% bei den Erstanrufen und von 19,8% auf



Länge der Gespräche

Auch im Hinblick auf die Länge der Gespräche zeichnet sich ein ähnliches Bild ab. Große Zuwächse gibt es im Bereich der kurzen Gespräche (z.B. bei Gesprächen bis 5 Minuten um 865). Zuwächse zeigen sich aber auch bei längeren Gesprächen (z. B. von mehr als einer Viertelstunde bis 30 Minuten um 180 auf 3075 Gespräche.

14,6% bei den wiederholten Anrufen), obwohl die absolute Zahl ungefähr gleich bleibt. Bei sogenannten Daueranrufen (also wiederholten Anrufen über einen längeren Zeitraum) entspricht der ungefähre gleich bleibende prozentuale Anteil 24,2% statt 25,9% im Vorjahr einem deutlichen Zuwachs der absoluten Zahl. Es konnten knapp 700 Kontakte mehr als wiederholt

fortdauernde Gespräche erkannt werden.

Altersstruktur

Die prozentuale Altersstruktur verändert sich deutlich durch den erhöhten Anteil der Jugendlichen (von 16,0% auf 28,8%). Während die Gruppe der 40 – 49jährigen und die Gruppe der 50 – 59jährigen in absoluten Zahlen in etwa gleich stark vertreten ist, gibt es einen Rückgang bei den 20 – 29jährigen und den 30 – 39jährigen (hier von 11,1% auf 7,8%). Dieses Ergebnis ist weiter zu beobachten. Eine Interpretation z.Z. ist schwer. Kann es sein, dass mit der immer späteren Familienphase die typischen Beziehungsprobleme und Konflikte im Familienleben erst später auftauchen? Oder werden andere Medien (Mail, Chat) für Hilfestellungen genutzt?

Themen

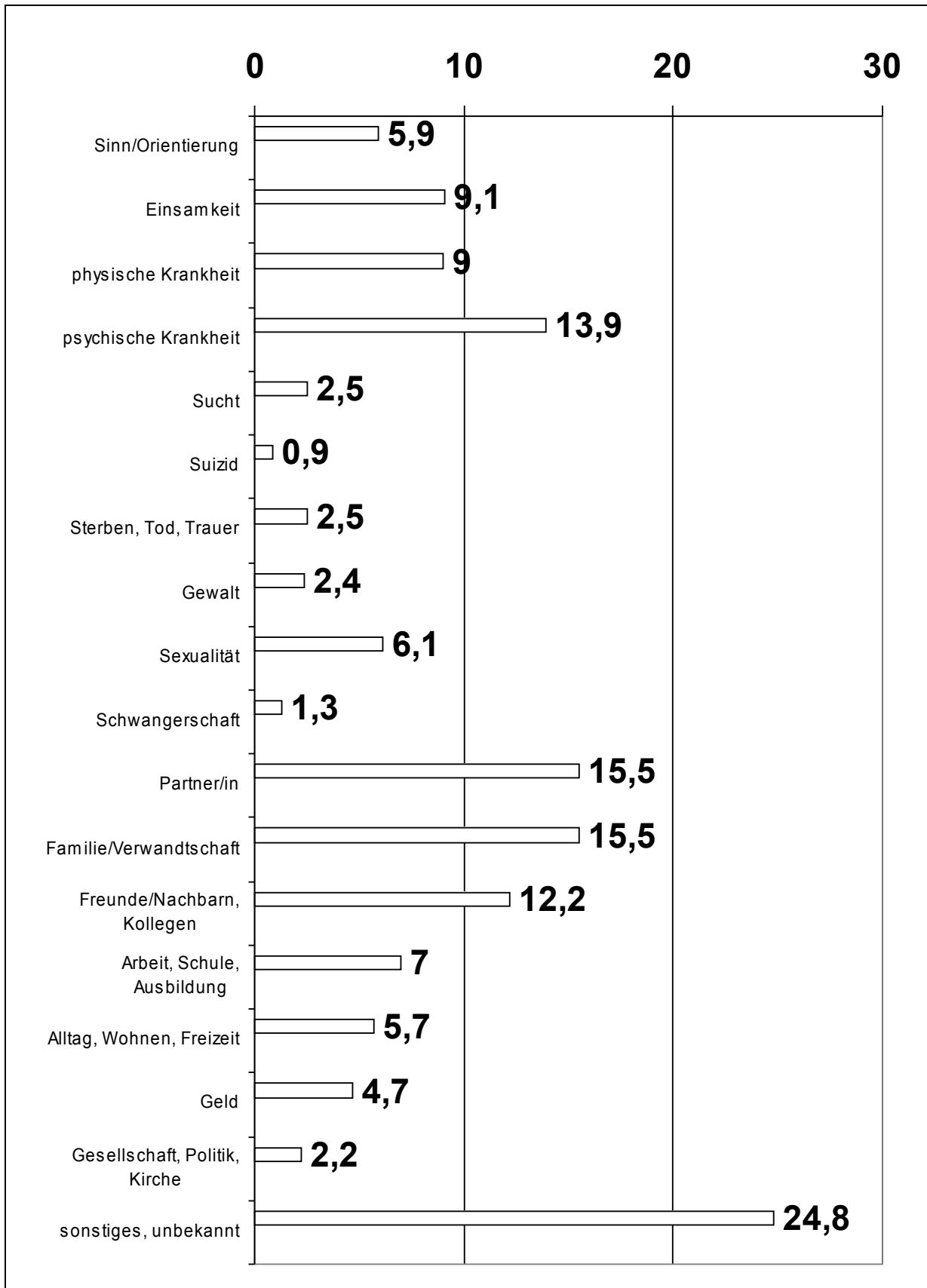
Zu erwartende thematische Schwerpunkte zeigen sich auch im Jahr 2008. Partnerschaft (15,49%) und Familie (15,46%) stehen an erster Stelle. Psychische Krankheit (13,86%) und Einsamkeit/Vereinsamung (9,07%) sind weitere wichtige Themen. Die Zunahme von Gesprächen mit den Themen Sexualität (von 5,6% auf 6,1%) und Freunde um absolut 320 dürfte auf die Gespräche mit Jugendlichen zurückzuführen sein.

Fazit

TelefonSeelsorge kann die erreichen, die am Rand stehen. Auf die Jugendlichen bezogen heißt das: Die Anrufe signalisieren, dass Jugendliche am Rand stehen und keine angemessene Unterstützung erleben. Dies ist der Stoff, aus dem in letzter Konsequenz die Amokläufe sind. Wir sollten uns also hüten, Jugendlichen-Anrufe, auch wenn sie manchmal noch so banal erscheinen, als „Scherzanrufe“ abzutun. Wollen wir sie erst ernst nehmen, wenn es wirklich zum Amoklauf kommt?

Das Thema „jugendliche Testanrufer“ sollte nicht darüber hinwegtäuschen, dass die mittlere Gesprächszeit, die für Kurzgespräche (hauptsächlich mit Jugendlichen) aufgewendet wird, gerade mal 6,8% der Gesamtgesprächszeit ausmacht. Das ist der Zeitanteil der Gespräche bis zu fünf Minuten Dauer. D.h., der Schwerpunkt der Arbeit liegt woanders. Der große Zeitanteil (93,2%) ist der ganzen Bandbreite der vielen Themen und Fragestellungen gewidmet, die offensichtlich nicht Testcharakter haben und eindeutig Ausdruck persönlicher Notlagen und Leidenszustände sind, die nach beratender und seelsorgerlicher Begleitung verlangen. (S.P.)

Themen der Gespräche (Angaben in Prozent)



Begegnungen mit (Überlebens-) Künstlern

Solange es TelefonSeelsorge gibt, gibt es ein Phänomen, das immer wieder Fragen aufwirft. Wie ist damit umzugehen, wenn Anrufer TelefonSeelsorge über längere Zeiträume wiederholt anrufen? TelefonSeelsorge ist von ihrer Gründungsidee eine suizidpräventive Einrichtung, die ein niederschwelliges (weil kostenloses und anonymes) Gesprächsangebot bei Lebens- und eben suizidalen Krisen macht. Das scheint ja nun gerade nicht der Fall zu sein, wenn Personen immer wieder über lange Zeiträume anrufen.

Die (häufig unausgesprochenen) Erwartungen, die Anrufer an diese Gesprächskontakte stellen, sind vielfältig: Hilfe, um aufkommende Angst zu bewältigen, Unterstützung, Stabilisierung, Orientierung, eine menschliche Stimme hören, Kraft finden, um in den Tag zu kommen usw.

Häufig begegnen uns Leid, Überforderung, Isolation, Verunsicherung, Passivität in diesen Gesprächen. Zumindest an einem Punkt aber sind Daueranrufer lebensfähiger als es manchmal den Eindruck zu machen scheint. Sie verstehen es, die Einrichtung Telefon-Seelsorge für sich zu nutzen. Vielleicht ist das etwas ganz

Wichtiges im Überlebenskampf mit chronischen und vielfältigen Belastungen: Die Nischen für sich zu finden, die ein Überleben erst möglich machen.

Normann Seibold

Im vergangenen Jahr war eine Ausstellung im Stadthaus Ulm dem Künstler Normann Seibold gewidmet. Seibold studierte an der Kunstakademie Karlsruhe.



(N. Seibold)

Am Ende des Studiums wurde er psychisch krank und lebt z.Z. in einer betreuten Wohngruppe. Wer dem Künstler als Person begegnet und seine Bilder sieht, der wird die beiden Eindrücke kaum miteinander verbinden können. Seine Bilder sind sichtbare Zeugnisse *„ungeheurer künstlerischer Ausdruckskraft.“*

Sie zeugen von einem unbändigen Gestaltungswillen, fügen Harmoniebedürfnis und pure Energie aufs Dichteste zusammen. Seine fast skulpturalen, gewaltigen und gleichzeitig farblich „schönen“ Arbeiten beeindrucken tief“ (aus dem Ausstellungsflyer).

Der Mensch Normann Seibold, wie er bei Vernissage und Finissage in Erscheinung tritt, vermittelt ein ganz anderes Bild. Er wirkt zurückgezogen, äußert sich zu seinen Bildern und Beweggründen kaum. Er scheint auf die Hilfe der ihn begleitenden Betreuer angewiesen zu sein. In gewissem Sinn wirkt sein Verhalten wie eine Gegenseite. Sie erscheint als das genaue Gegenteil dieser ungezügigten Ausdruckskraft, die in seinen Bildern liegt. Keine der beiden Seiten ist „nicht wahr“. Es gibt beide Seiten. Wie passen sie zusammen?

Bei den Telefongesprächen mit Daueranrufern kann dieser krasse Wechsel sogar manchmal im Gespräch von einem Moment auf den nächsten beobachtet werden.

Die Anruferin, die vermeintlich glaubt, mit einer neuen Mitarbeiterin der TelefonSeelsorge zu sprechen, will in jammerndem Ton über weit zurück liegende Ungerechtigkeiten klagen. Als sie gefragt wird, wie es ihr heute geht,

ändert sich die Stimme schlagartig. Sie spricht klarer und unaffektierter. Sie kann dann später mit der TelefonSeelsorgerin besprechen, was sie an diesem Tag machen wird.

Eine andere Anruferin meldet sich im üblichen Jammerton. In der dritten Person spricht sie über sich und ihr Leid. Als die TelefonSeelsorgerin ihren Respekt darüber ausspricht, dass die Anruferin es geschafft hat, trotzdem ihren Lebensweg zu gehen und schwierige Lebenssituationen zu bewältigen, ändern sich Stimme und Stimmungslage und sie kann von sich selbst (in der ersten Person) konstruktiv reden.



(N. Seibold)

Natürlich ist es nicht immer so einfach, positive Veränderungen bei diesen Anrufern zu erzeugen. Das Anstrengende und Belastende ist ja genau, dass es so schwer ist, Veränderungen und gar anhaltende Veränderungen anzuregen.

Der krasse Gegensatz zwischen dem Werk des Malers Normann

Seibold und seinem persönlichen Auftreten kann uns helfen, besser zu verstehen, wie die Gegensätze von hoher Kompetenz und Hilflosigkeit zusammenpassen.

Einen Hinweis gibt mir der Satz: Kunst hilft, die Welt zu vergessen, und Kunst hilft, die Welt zu verstehen (in Anlehnung an D. Barenboim).

Vorweg: Man muss die Ebene des Künstlerischen, die Frage nach der künstlerischen Qualität eines Kunstwerks etc. trennen von der Frage, welche Selbsthilfe sie für den Künstler darstellen kann. Hier soll es nur um diesen zweiten Aspekt gehen.

In welchem Sinn kann der künstlerische Prozess eine Hilfe für die psychische Verfassung des Künstlers bringen?

1. Es hilft und heilt, eine Spiegelung dessen zu erleben, was gerade seelisch beschäftigt und herausfordert.
2. Der Künstler kann die Erfahrung machen, dass er das, was ihn beschäftigt, gestaltet und dem nicht einfach ausgeliefert ist. Der Künstler wird so zum Schöpfer seiner Welt.
3. Es hilft, sich von dem, was beschäftigt und bedrängt, zu distanzieren. Das Erlebte geht in eine künstlerische Gestaltung ein und wird damit überformt und gestaltet. Es ist nicht mehr

das, was das Innere bestimmt, sondern das, was nach außen gebracht werden konnte.

4. Das Kunstwerk ist Ausdruck von Bedrängendem, das einem anderen Menschen gegenüber nicht geäußert wird. Die Auseinandersetzung mit den seelischen Inhalten geschieht (zunächst) unter Ausschluss der Öffentlichkeit. Gleichzeitig ermöglicht das Gestaltete auch, von einer möglichen Öffentlichkeit wahrgenommen zu werden.

Es zeichnet sich deutlich ab, dass das Kunstschaffen auch einen Selbsthilfeanteil hat. Der ist unabhängig davon, ob der Prozess des Gestaltens eher die Qualität hat, sich bedrängt zu fühlen oder ob er als Weg der Auseinandersetzung erlebt werden kann.

Ohne den Künstler Norman Seibold und seine Motivation etc. näher zu kennen, ist stark anzunehmen, dass er den einen oder anderen Punkt als hilfreich für sich beschreiben würde.

Das wirklich Verblüffende ist aber, dass Elemente dieser Motivationen auch in den Gesprächen mit Personen, die wiederholt TelefonSeelsorge anrufen, auftauchen. Hier geht es ja nun auf den ersten Blick überhaupt nicht um künstlerischen Anspruch. Die Gespräche mit TelefonSeelsorge sind keine

Kunstwerke. Oder man müsste vorsichtiger sagen: Sie sind nicht als Kunstwerke gemeint. Vielleicht macht es aber sehr Sinn, sie wie kleine Kunstwerke wertzuschätzen, denn sie haben mit der Kunstfertigkeit der Sprache und der Begegnung zu tun.

Welche Ebenen der künstlerischen Selbsthilfe lassen sich in den Gesprächen mit Telefon-Seelsorge wiederfinden?

1. Naheliegender machen Anrufende auch die Erfahrung, eine Spiegelung von Aspekten der eigenen Wirklichkeit zu erleben.
2. Ein Daueranrufer erlebt, dass seine Sicht der Dinge der Ausgangspunkt des Gesprächs ist. Er kann sich hier als jemand erleben, der über seine Sicht bestimmen kann und sich damit als Schöpfer seiner sprachlichen Welt fühlen kann. Er kann das umso mehr, wenn er seine Sicht formulieren kann.
3. Die Anonymität der Gespräche mit der Telefon-Seelsorge ermöglicht es ganz besonders, Themen in einer Begegnung auszudrücken, die in einer face-to-face-Kommunikation vielleicht gar nicht benannt werden könnten.

Es ist nicht weit hergeholt, dass solche Gespräche dem heilenden Wert eines künstlerischen Prozesses in nichts nachstehen. Das führt auch vor Augen, dass nicht die objektive (nachprüfbare)

Wahrheit des Gesagten den Wert des Gesprächs ausmacht, sondern die Gestaltung und subjektive Abbildung von Realität, die etwas darüber sagen kann, wie jemand mit seiner Welt umgeht, wie er zu ihr steht.

Welche Bedeutung haben dann die häufig wiederholt angebotenen Gesprächsinhalte, die wiederholt dargebotenen Geschichten? Telefon-SeelsorgerInnen kennen die Erfahrung, dass es bei wiederholten Anrufen für den Moment des Gesprächs möglich ist, spürbare Veränderungen der Befindlichkeit zu erreichen, die aber ebenso typisch nicht anhalten, so dass ein nächster Anruf am darauf folgenden Tag in ähnlich gedrückter Stimmung erfolgen kann. Spricht das dafür, dass das vorhergehende Gespräch sinnlos war? Nein, auf keinen Fall. Hier ist das „Kunstwerk“ des Selbstentwurfs auf vermeintlich sicherem Boden. Und doch lauern auch Aspekte darin, die diese zusammengefügte Welt schnell in Frage stellen könnten. Was anscheinend nur Reproduktion ist, kann sich schnell in eine Herausforderung verkehren. Vielleicht ist das sogar ein heimlicher Sinn, sich vom bekannten Boden aus der heimlichen Brüchigkeit zu zuwenden. (S. P.)

Dauerrufe – aus der Sicht der Ehrenamtlichen

Es gibt Personen, die über einen längeren Zeitraum immer wieder bei der TelefonSeelsorge anrufen. Wir nennen sie Mehrfach- oder auch Dauerrufer. Im Laufe der Zeit erkennen wir Ehrenamtlichen diese Dauerrufer meist schon nach ein paar Worten zu Gesprächsbeginn wieder. Oftmals an ihren Stimmen oder der Art und Weise wie ein Anrufer das Gespräch einleitet. Und oft erkennen die Dauerrufer auch uns Ehrenamtliche an unseren Stimmen wieder und wissen, ob sie in der Vergangenheit mit uns gute Gespräche führen konnten oder ob der Gesprächsverlauf kritisch verlief. Treten positive Wiedererkennungseffekte auf, wird der Gesprächsfaden häufig dort wieder aufgenommen, wo er beim letzten Gespräch abgelegt worden war. Ohne große Umschweife knüpft der Anrufer an frühere Gespräche an: etwa was in der Zwischenzeit in der problematischen Partnerbeziehung geschehen ist oder welche Erfahrungen der arbeitslose Anrufer inzwischen mit seiner Situation oder bei

Bewerbungsgesprächen gemacht hat. Oder einfach auch, wie froh die Anruferin trotz all ihrer Probleme ist, dass sie ihre beiden Wellensittiche hat, die ihren Kummer zumindest zeitweise vertreiben können.



(N. Seibold, Ausschnitt aus dem Titelbild)

Dauerrufer werden im Laufe der Zeit für uns Ehrenamtliche zu Bekannten. Durch die wiederkehrenden Gespräche entsteht Nähe, der Anrufer ist uns nicht mehr fremd, sondern in vielem vertraut. Mein Eindruck ist der, dass Dauerrufer unter hartnäckigen Problemen zu leiden haben, die sich nicht einfach beheben lassen. Manchmal sind es psychische oder körperliche Erkrankungen, die ihr Leben einschränken und es schwer machen. Ich frage mich, was es ist, das sie bei uns, bei der

TelefonSeelsorge finden, das es in ihrer Lebenswelt nicht mehr zu geben scheint? Jemanden der ihnen zuhört, der sich Zeit für sie nimmt, sie ernst nimmt, sich auf sie dauerhaft einlässt?



(N. Seibold, Bildausschnitt)

Es gibt auch die Daueranrufer, die sich in ihrer Not an unsere Stimme am anderen Ende des Telefons klammern und auch an unseren Kräften zehren. Keine einfachen Gespräche. Häufig steckt der oder die Anruferin dann in einer schweren andauernden Notlage und findet keinen Weg mehr heraus. Wir werden dann etwa gedrängt, dem Betreffenden Entscheidungen abzunehmen, die er im Grunde nur selbst treffen kann. Und obwohl wir das deutlich an ihn zurückweisen, wird die Umklammerung heftiger, die Entscheidungsnot größer. Solche Gespräche können uns dann auch belasten und Kräfte rauben,

gerade weil sie zur Dauer werden.

Für uns bleibt es sehr wichtig, alle Belastungen in unseren Gruppensupervisionen anzusprechen, um gemeinsam Wege oder Vorgehensweisen zu finden, die sowohl uns, als auch dem Daueranrufer helfen. Es kann sein, dass wir uns auch schwer damit tun, die Stagnation, den Stillstand, die Hoffnungslosigkeit in der sich der Anrufende befindet, auszuhalten. Manchmal führt uns das zu Abwehr und Distanzierung gegenüber einzelnen Daueranrufern. Wir sollten uns bewusst bleiben und auch in uns selbst hinein horchen, warum wir mit dem einen Daueranrufer mehr Schwierigkeiten in Gesprächen haben und mit dem anderen weniger. Es könnten Impulse sein, die uns selbst und unsere künftige Arbeit am Telefon weiter bringen. (J.G.)

TelefonSeelsorge im Internet

Statistik 2008

2008	Anzahl
Kontakte	
Kontakte gesamt	446
Erstkontakte	140
Folgekontakte	306
Gelesene Antworten	418
Geschlecht der Ratsuchenden	
unbekannt	23 16%
männlich	31 22%
weiblich	86 61%

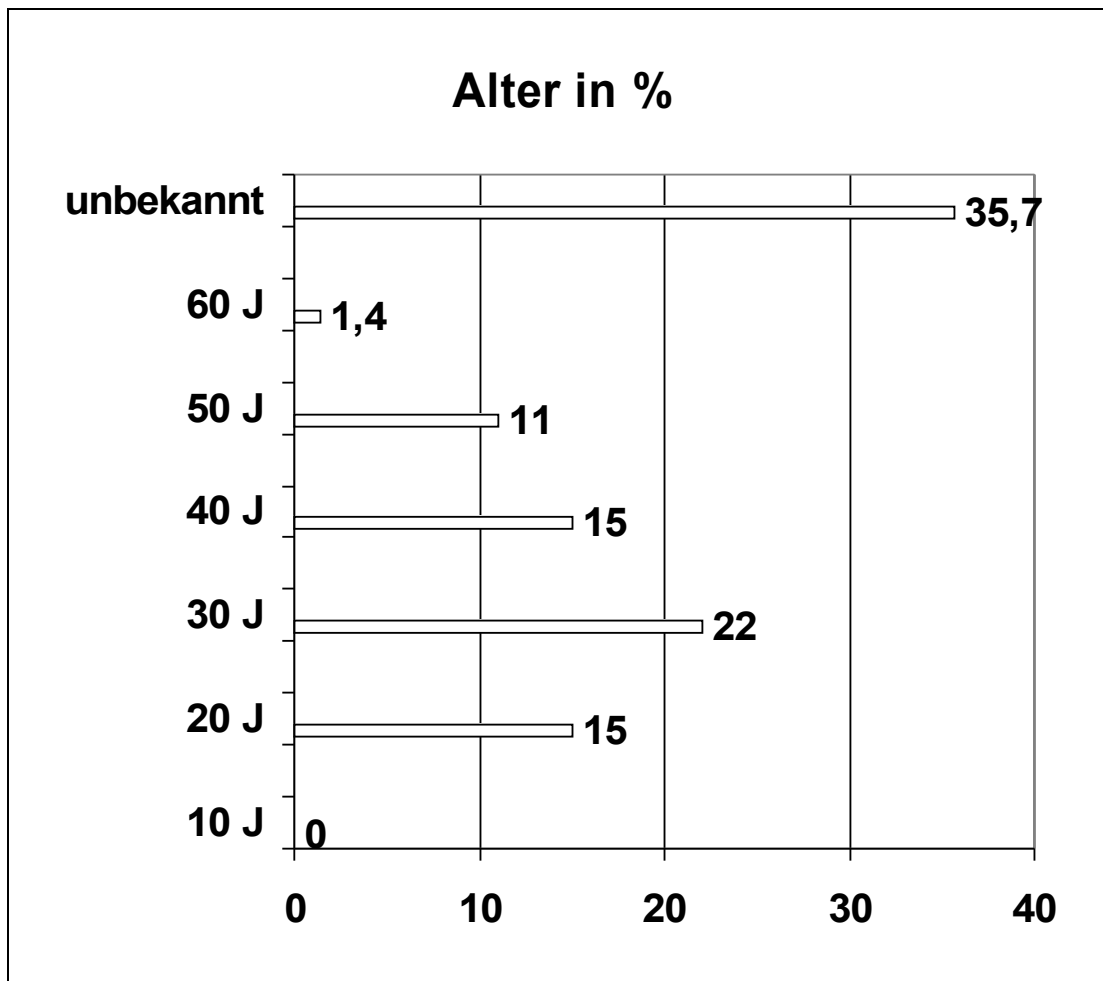
Kommentar zur Statistik

Vergleicht man die Statistik von 2008 mit der Statistik von 2007 und 2006, so ist von einigen Nuancen abgesehen, keine signifikante Veränderung auszumachen. Im Vergleich zum Vorjahr ist die Anzahl der bearbeiteten Erstkontakte leicht zurückgegangen. Grund dafür ist, dass bundesweit mehr Telefonseelsorgestellen sich in TelefonSeelsorge im Internet eingeklinkt haben und somit mehr Ehrenamtliche für diese Arbeit zur Verfügung stehen. Dies ist eine erfreuliche Entwicklung, bringt

aber auch mit sich, dass den mitarbeitenden Stellen weniger Erstanfragen zugeteilt werden.

Bemerkenswert ist nach wie vor, dass TelefonSeelsorge im Internet eine andere Altersschicht anspricht als die der Ratsuchenden am Telefon. 52% der Menschen, die sich über das Medium Internet an TelefonSeelsorge wenden, sind unter 40 Jahre, nur 15% sind darüber. Bei 33% konnte kein Alter genannt werden.

Vor allem die Altersgruppe der 20-30jährigen taucht hier auf (22%). Am Telefon sind diese in der Anzahl weniger bedeutend.

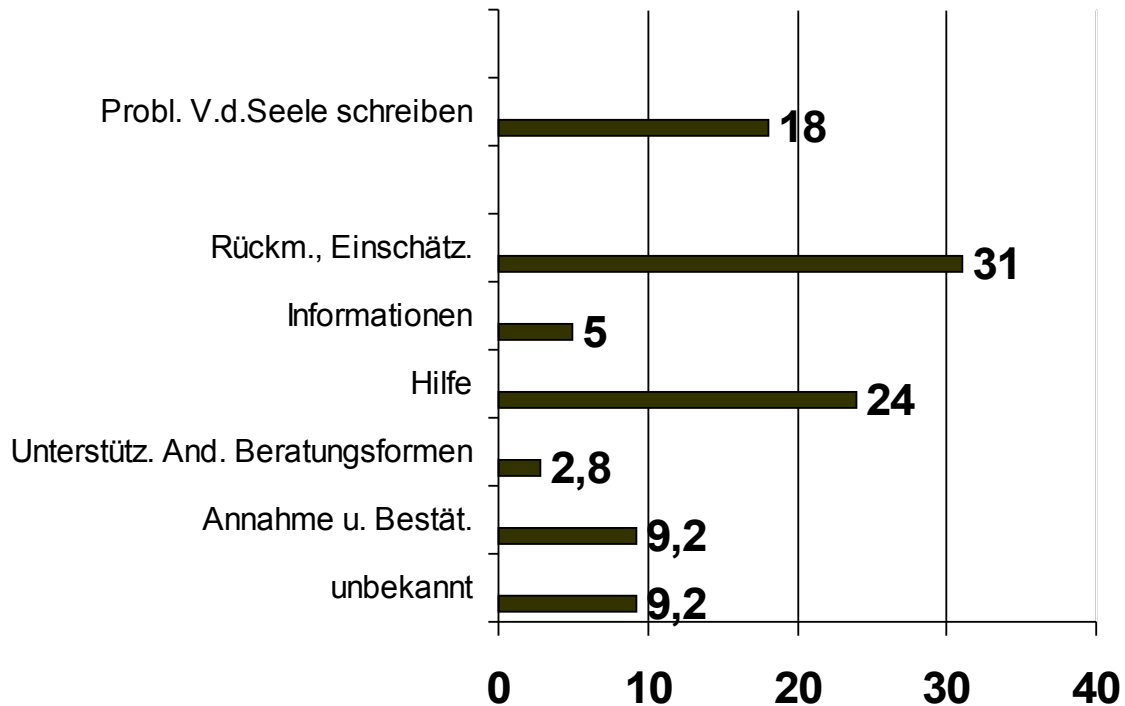


Daraus ergibt sich, dass auch der Prozentsatz derjenigen, die in Ausbildung sind, mit 20% relativ hoch ist. Dies sind vor allem Schüler/innen der älteren Jahrgangsstufen und Studenten/Studentinnen. Diese Ratsuchenden sind häufig psychisch sehr belastet. Essstörungen, selbstverletzendes Verhalten, Ängste verschiedener Art und Probleme mit dem Selbstwertgefühl machen das Bewältigen der geforderten Leistung zum dauernden Balanceakt im Alltag.

Trotz dieser Unterschiedlichkeiten bleibt eines gleich: Der Themenbereich Beziehung/Ehe / Partnerschaft/Familie ist sowohl am Telefon als auch bei Telefon-Seelsorge im Internet (26%) das Hauptanliegen der Ratsuchenden.

Auch wenn sich die Anzahl der Kontakte, auch bundesweit gesehen, nicht mit der vom Telefon in der Quantität vergleichen lässt, können wir doch sagen, dass TelefonSeelsorge mit all ihren Angeboten nach wie vor angefragt ist. Deutlich wird aber,

Anliegen, Erwartungen in %



dass sich TelefonSeelsorge auf das sich veränderte Medienverhalten der kommenden Generationen einstellen muss. Im Moment sind dies Mail und Chat, aber wir können mit Sicherheit davon ausgehen, dass es dabei nicht bleiben wird.

Ein Merkmal von TelefonSeelsorge im Internet ist, dass ein länger andauernder Kontakt mit derselben Beraterin, demselben Berater möglich ist.

Aus 60% der Erstanfragen sind 2008 Folgekontakte entstanden. In der Regel sind es bis zu 5 Mails von beiden Seiten, aber in

Einzelfällen sind es auch mal deutlich mehr.

Dies zeigt, dass die Ratsuchenden ein Interesse haben, sich auf eine Auseinandersetzung mit ihrem Anliegen einzulassen. Das ist nicht nur für sie hilfreich, sondern es ist auch für die Berater/in, die sie dabei begleiten, eine besondere Qualität.

(R.B.)

Wie werden die Beratungskontakte beendet?

Die Mehrzahl der Kontakte enden damit, dass die Ratsuchenden keine Antwort mehr schreiben. Das ist auch unabhängig von der Anzahl der ausgetauschten Mails. Für die Berater und Beraterinnen bleibt es daher offen, ob sie die Beratung unter dem Aspekt eines Beratungsprozesses als abgeschlossen bewerten können. Dies ist also ähnlich wie beim Setting Telefon.

Aber es gibt auch viele andere Beispiele. Beispiele, in denen die Ratsuchenden den Beratungsprozess bewusst abschließen und eine Rückmeldung geben. Rückmeldungen kennen wir auch aus den Gesprächen vom Telefon. Die abschließenden Rückmeldungen in der Mailberatung beziehen sich aber auf den gesamten Prozess, nicht auf einzelne Mails (die gibt es meistens in jeder Antwort).

Hier einige Beispiele solcher Rückmeldungen:

.....vielen Dank für Ihre Mühe. Ich glaube, ich bin nun auf dem richtigen Weg, das spüre ich.

..... Ich habe mich nun entschieden, einen stationären Klinikaufenthalt ins Auge zu fassen. Ich danke Ihnen für Ihre Mails und Gedanken.

.....im übrigen danke ich Ihnen sehr für Ihre Hilfe und Ihr Engagement. Auch wenn ich Sie nicht kenne, ist es sehr hilfreich zu wissen, dass es jemanden gibt, der einem zuhört.....wie auch immer, ich danke Ihnen.

.....heute möchte ich mich von dir verabschieden und mich ganz, ganz herzlich bei dir dafür bedanken, dass du mich so einfühlsam und verständnisvoll begleitet hast. Ich werde unseren Austausch vermissen und doch spüre ich, dass es jetzt soweit ist, Abschied zu nehmen.

..... ich werde über die Möglichkeit einer Psychotherapie nachdenken. Ich danke Ihnen von ganzem Herzen für Ihr offenes Ohr und die Trost spendenden und mitfühlenden Worte. Es hat auch ein neues Denken in mir ausgelöst.

..... ich möchte mich bei dir bedanken, dass du versuchst hast, mich zu verstehen, mit mir zusammen ein Problem aus der Welt geschafft hast. Du bist nicht unmaßgeblich daran beteiligt, dass alles so kam, wie es jetzt ist. Deine Denkanstöße haben mich wohl auf den Boden der Tatsachen zurückgeholt. Ich denke, ich werde mich nicht noch

einmal bei euch anmelden müssen. Aber hey, macht weiter so! Ich bin euch, vielmehr dir, echt dankbar.

Diese Abschlussformulierungen lassen erkennen, dass ein Prozess stattgefunden hat, der durch die Anregungen und Interventionen seitens der TS unterstützt werden konnte. Wichtig und förderlich war sicherlich auch, dass die Ratsuchenden in einer schwierigen Lebensphase über einen (unterschiedlich) längeren Zeitraum begleitet werden konnten.

Wenn die Ratsuchenden eine abschließende Mail formulieren, so beinhaltet dies auch, dass sie den Prozess nochmals reflektieren und für sich einen Standpunkt finden können, der neue Perspektiven ermöglicht. (R. B.)

Fortbildungen für Ehren- und Hauptamtliche 2008

- Die Zusammenarbeit im Notruf. „Frauen helfen Frauen“ berichten.
- Die Dynamik von Trennung und Scheidung (Walter Holl)
- Selbsterfahrung und Biographie (Susanne Scharrer)
- Körperhythmen – Seelenklänge (Thomas Blersch-Rieder)
- Selbsterfahrungsgruppe: Die eigene Lebendigkeit

- spüren (Claudia Weissinger-Sonntag)
- Sexueller Missbrauch (Claudia Weissinger-Sonntag)
- Stilles Herz – offenes Herz (Inge Thoma/Axel Stelljes)
- Focusing - Das Arbeiten in innerer Achtsamkeit- (Monika Haschke-Plöger)
- Pilgern heißt „mit den Füßen beten“. Drei Tage auf dem Jakobsweg (Dr. G. Piber, Dr. S. Plöger)
- Gewaltfreie Kommunikation nach M. B. Rosenberg: Eine Einführung (Christian Peters)
- Wenn die Liebe fließt: Eine kleine Einführung in die Familien-Aufstellung und Aufstellungsarbeit (Gabriele Kupferschmid-John)
- Deutsche Gesellschaft für Suizidprophylaxe Frühjahrstagung
- Familienaufstellung (Dr. A. Mahr)
- Gewaltfreie Kommunikation (Ingrid Holler)

Vernetzung

Die TelefonSeelsorge arbeitet mit den Stellen der psychosozialen Versorgung und mit den Seelsorgeeinrichtungen der Region zusammen. Sie leistet damit einen wesentlichen Beitrag zur Krisenintervention und Prävention. Sie ist in folgenden Arbeitskreisen/Gremien vertreten: Stellenleiterrunde Ulm/Neu-Ulm,

Konferenz der Einrichtungsleiter, Beirat Ostalb, Beirat Heidenheim, AK Psychiatrie (Stadt Ulm), Farbe (Fachkräfte regionales bürgerschaftliches Engagement), Initiativkreis Bündnis gegen Depression, Regionalkonferenz Württemberger TelefonSeelsorgen, Evangelische Konferenz, Evangelische / Katholische Kommission, AG Internet, Redaktion Auf Draht.



(Dekan Gohl beim Interview)

Freundeskreis Telefonseelsorge und 30 Jahre TS Ulm/Neu-Ulm

Am 01.04.08 konnte die TS Ulm/Neu-Ulm ihren 30. Geburtstag feiern. Für uns war dies ein guter Anlass, um in der Öffent-



(unser Stand in der Fußgängerzone, Fr. Schmid, Fr. Richter)

lichkeit zu wirken. Am 02.04.08 waren wir mit einem Stand in der Ulmer Fußgängerzone. Dort gab es Musik (Alphorn und Klezmer), Interviews mit Frau Dekanin Burmann, mit Herrn Dekan Gohl, mit ehemaligen und heutigen TS-Mitarbeitern sowie diverse Informationen über die Arbeit der TelefonSeelsorge und des Freundeskreises. Sehr positiv war, dass Regio-TV und die Südwest-Presse einen Bericht über diese Aktion brachten.

Andrea Schmid
1. Vorsitzende des Freundeskreises

Szenen des Lebens – eine TS - Revue

Projekt der adk mit der TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm

TelefonSeelsorge ist wie Coca-Cola: Keiner weiß, was drin ist. Die Anrufenden, die Gespräche und die ehrenamtlich Mitarbeitenden bleiben anonym. Wie kann da etwas von der Arbeit sichtbar werden? Anlässlich des 30jährigen Jubiläums der TS im Jahr 2008 wurde ein gemeinsames Projekt mit der Akademie für darstellende Kunst Ulm initiiert. Fünf (angehende) Theaterpädagoginnen der adk ulm haben „auf Umwegen“ recherchiert, indem sie Literatur und Informationsmaterial ausgewertet und Interviews mit einigen Ehrenamtlichen geführt haben.



(Foto: U. Weberruß)

Theater und TelefonSeelsorge: Eigentlich ein ziemlicher Gegensatz. Bei TelefonSeelsorge geht es darum, dem Anrufer und seinen Anliegen Gesprächsraum anzubieten und sich so nicht selbst in den

Vordergrund zu rücken. Auf der Theaterbühne geht es darum, zu spielen, etwas und sich in Szenen zu setzen, etwas zu sehen und gesehen zu werden. Kann das gut gehen, TelefonSeelsorge auf die Bühne zu holen? Es geht. Die Projektteil-



(Foto: U. Weberruß)

nehmerinnen der adk ulm (Projektleitung Dr. Manfred Jahnke) haben ihre Eindrücke in einer 40-minütigen Szenenfolge zusammengefasst, die spritzig und pointiert viel von TelefonSeelsorge versteht, aufnimmt und szenisch umsetzt.

Dass es nicht die (bezopfte) Einheits-Seelsorgerin gibt, sondern Menschen mit ihren Eigenarten und Macken, die am Telefon Dienst machen, wird in liebevoll witzigen Details ausgespielt. Klar, dass Gespräche am Telefon dann sehr unterschiedliche Entwicklungen nehmen können – und trotzdem angemessen sind. Mal steht die

Betroffenheit auf beiden Seiten im Vordergrund, mal die Sprachlosigkeit, dann die Begegnung in einem gemeinsamen Tanz... Die wiederholten Anrufe der Frau „Meier-Müller-Schmidt“ führen an die Grenzen des Dialogs – und sie ist es, die ungeachtet aller noch so unterschiedlicher Gesprächsangebote einfach auflegt.



(Foto: U. Weberruß)

Die Schauspielerinnen Svenja Dobberstein, Monika Reichle, Mahela Wiedner, Tamara Konrath, Raphaela Kurz, N.N. haben beeindruckend herausgearbeitet, dass sich in den Gesprächen der TelefonSeelsorge Menschen – sehr menschlich, nicht versteckt hinter Rollen und Attitüden - auf gleicher Augenhöhe begegnen. Entstanden ist eine Revue, die Laune macht, die Berührendes mit Skurrilem, Lachen und Betroffenheit verbindet.

Aufführungen fanden statt am:

- 5.7.08 in der adk im Rahmen des Sommerfestes der TS,
- 26.07.08 auf der Landesgartenschau Neu-Ulm,
- 06.10.08 in der vh Ulm (Einsteinhaus),
- 10.10.08 im Jugendcafe am Münster (JAM) im Rahmen der Benefizveranstaltung der TS.



(Foto: U. Weberruß)

Vorstand der Ökumenischen Telefonseelsorge Ulm/Neu-Ulm

Stand: Januar 2009

- 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 Herr Dekan Ernst-Wilhelm Gohl, Ulm
Vertretung: Frau Michaela Paulus, Ulm

Evangelischer Kirchenbezirk Blaubeuren Herr Pfarrer Klaus Gölz
Blaubein

Kath. Dekanatsverband Ehingen-Ulm Herr Dekan Matthias Hambücher Ulm
Herr Dr. Wolfgang Steffel

Dekanatsreferent, Ulm

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

Landeskirche Bayern/Diak. Werk Neu-Ulm Frau Sigrun Rose, Neu-Ulm

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

Kath. Dekanat Illertissen N. N., bislang Herr Pfarrer J. Wißmiller (t),
Illertissen

Evang. Kirchenbezirk Aalen Herr Harald Schweikert, Aalen
Vertretung: Dekan Albrecht Daiss, Aalen

Kath. Dekanat Ostalb Herr Jochen Breitweg,

Kath. Verwaltungszentrum Aalen

Herr Martin Kessler,
Dekanatsreferent, Aalen

Evang. Kirchenbezirk Schwäbisch Gmünd Herr Erich Distel, Schwäbisch Gmünd
Vertretung: Herr Dekan Immanuel Nau, Schwäb. Gmünd

Evang. Kirchenbezirk Heidenheim Herr Pfarrer Wilfried Scholl, Herbrechtingen
Vertretung: Herr Dekan Dr. Karl-Heinz Schlaudraff,
Heidenheim

Kath. Dekanat Heidenheim Herr Karl-Heinz Cord, Heidenheim
Vertretung: Herr Ludger Bradenbrink,
Dekanatsreferent, Heidenheim

3 VertreterInnen der MAV