

da sein . begleiten . klären

0800 / 111 0 111

0800 / 111 0 222



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm.

40 Jahre TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm

Wir möchten uns herzlich bei den ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bedanken, die sich bereit erklärt haben, sich für diese Broschüre fotografieren zu lassen!

Grußwort anlässlich des 40-jährigen Bestehens der TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm

Wir feiern in 2018 das 40-jährige Bestehen der TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm, die in dieser Zeit viele Menschen in schwierigen Lebenssituationen unterstützt hat. Zu diesem Jubiläum gratuliere ich ganz herzlich! Verzweifelte Menschen finden dort Ansprechpartner und es ist gut zu wissen, dass es jemanden gibt, der zunächst einfach zuhört. Allein das gibt Zuversicht und Hoffnung. Wo soziale Netze nicht mehr tragen, da trägt die TelefonSeelsorge. In unserer Gesellschaft ist der Bedarf an Hilfefonetellen groß. Manchen Menschen fällt es leichter, zum Hörer zu greifen oder eine Mail zu schreiben als die nächstgelegene Beratungsstelle aufzusuchen. Die Stadt Ulm und weitere Kommunen/Landkreise fördern deshalb die TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm, um täglich

rund um die Uhr erreichbar zu sein. Die TelefonSeelsorge leistet einen entscheidenden Beitrag dazu, dass Menschen in Not wieder Vertrauen in die eigene Handlungsfähigkeit gewinnen, Problemlösungsperspektiven finden oder die Bereitschaft entwickeln, sich vertrauensvoll an eine Beratungsstelle vor Ort zu wenden. Ich danke allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihr Engagement und vor allem dafür, dass sie sich mit Einfühlungsvermögen, mit Lebenserfahrung und Stärke der Nöte der Anruferinnen und Anrufer annehmen.

Für die Zukunft wünsche ich der TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm weiterhin viele offene und engagierte Menschen, die mitarbeiten, damit dieses wertvolle Angebot auch weiterhin bestehen bleibt.



Bild: Stadt Ulm

Alles Gute für das neue Jahrzehnt wünscht

Iris Mann

Bürgermeisterin für die Fachbereiche Kultur, Bildung und Soziales

Grußwort anlässlich des 40-jährigen Bestehens der TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm

Zu Jesu Zeiten gab es noch kein Telefon. Die technischen Möglichkeiten haben sich gewandelt – inzwischen gibt es auch die Mail- und Chatberatung – der Auftrag, Menschen in Not beizustehen ist derselbe geblieben. Dies leistet die ökumenische TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm seit 40 Jahren an 365 Tagen rund um die Uhr.

In der Bibel wird die Zahl 40 immer wieder mit Wüstenerfahrungen in Verbindung gebracht. Israel irrte 40 Jahre durch die Wüste. Jesus wurde 40 Tage in der Wüste versucht und der Prophet Elia wurde in tiefer Depression durch eine wunderbare Mahlzeit gestärkt zu einem Fußmarsch durch 40 Tage und Nächte.

Viele Menschen erleben die TelefonSeelsorge als eine solche Stärkung für den Marsch durch die Tage und Nächte des Lebens. Dies ist nur möglich, weil sich viele Frauen und Männer ehrenamtlich engagieren, gut geschult mit offenem Ohr und weitem Herz.

Herzlichen Dank an alle ehren- und hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für diesen ganz und gar elementaren Dienst und herzlichen Glückwunsch zum 40. Geburtstag.



Dekan Ernst-Wilhelm Gohl

Evangelischer Kirchenbezirk Ulm
Gesch. Vorstand TS Ulm/Neu-Ulm



Bild: privat

Die TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm in Zahlen

10.291

Dienststunden



18.256

Kontakte
insgesamt



9.514 Stunden

17.350 Anrufe

3.717 Aufleger

1.081 nicht Auftrag

156 Schweigeanrufe



Mails

670 von TS

764 von Ratsuchenden



12.396 Gespräche

1.135 (8 %) Erstgespräche

7.493 (61 %) wiederholte

3.768 (31 %) nicht zuzuordnen

122 Frauennotruf

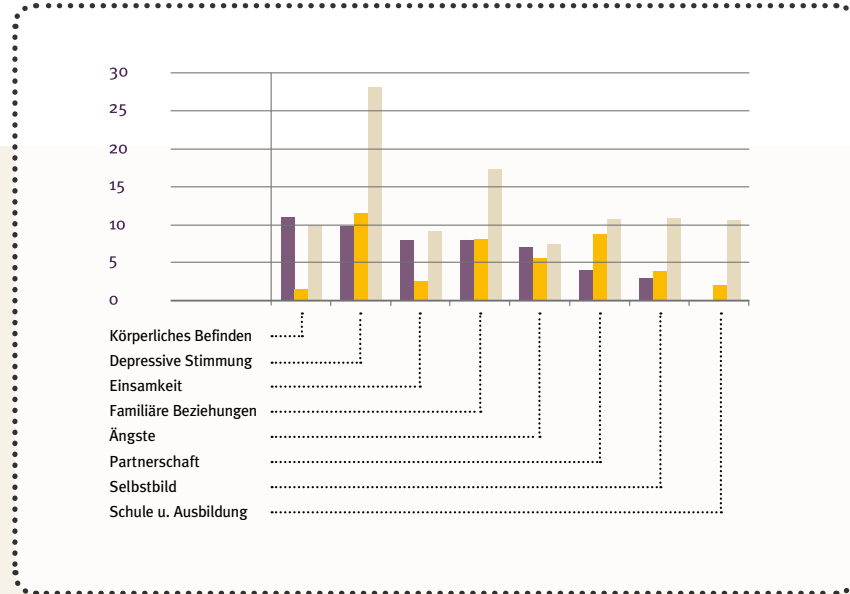


142 Chats

Die Zahlen beziehen sich auf das Jahr **2017**



Häufige Themen im Vergleich (in %)

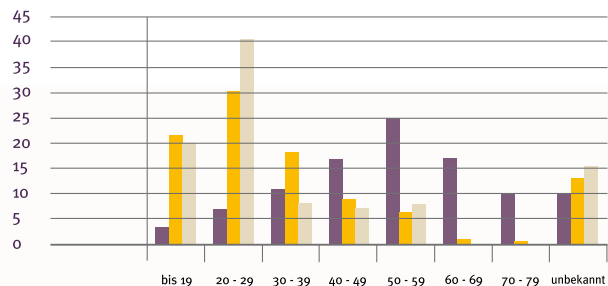


Ein Anruf dauerte im Durchschnitt
23:45 Minuten.

Am Telefon sind die großen Themen der Jugendlichen familiäre Beziehungen und Sexualität, die großen Themen der Älteren sind körperliches Befinden und depressive Stimmungen.

Eine diagnostizierte psychische Erkrankung wird am Telefon in 35%, bei Mails in 2%, im Chat bei 30% genannt.

Alter der Kontaktsuchenden in unterschiedlichen Medien (in%)



- Telefon
- Mail
- Chat

Angabe gilt auch für S. 8.

Jedes **12.** Telefongespräch betrifft das Thema Suizidalität.

In der Chatberatung wird das Thema Suizidalität am häufigsten genannt (28,1%). Dabei handelt es sich in 19,8% um Suizidgedanken.

Eine Beratung der TelefonSeelsorge kostet die Stadt Ulm **1,06 €**.

Das Angebot der TelefonSeelsorge

Die TelefonSeelsorge in Deutschland arbeitet auf der Basis der drei Grund-säulen Telefon, Mail und Chat. Hier vor Ort bieten wir über diese drei Medien Beratung und Seelsorge an.

Telefon

Durchschnittlich 80 Ehrenamtliche leisten in über 9.500 Dienststunden an 365 Tagen im Jahr die Arbeit am Telefon und nehmen sich Zeit, für die Anrufenden da zu sein.

Seit 2013 ist die TS Ulm/Neu-Ulm in eine Organisationseinheit (OE) mit der TS Stuttgart ev. und der TS Heilbronn eingebunden. Damit wird die Erreichbarkeit optimiert.

Mail

Die Seelsorge per Mail wird über die bundesweite Plattform www.telefonseelsorge.de angeboten. Seit 2003 gehört diese mediale Form der Seelsorge zum Angebot der örtlichen TelefonSeelsorge.

Im Unterschied zu Telefon und Chat können hier länger andauernde Beratungsprozesse entstehen.

Chat

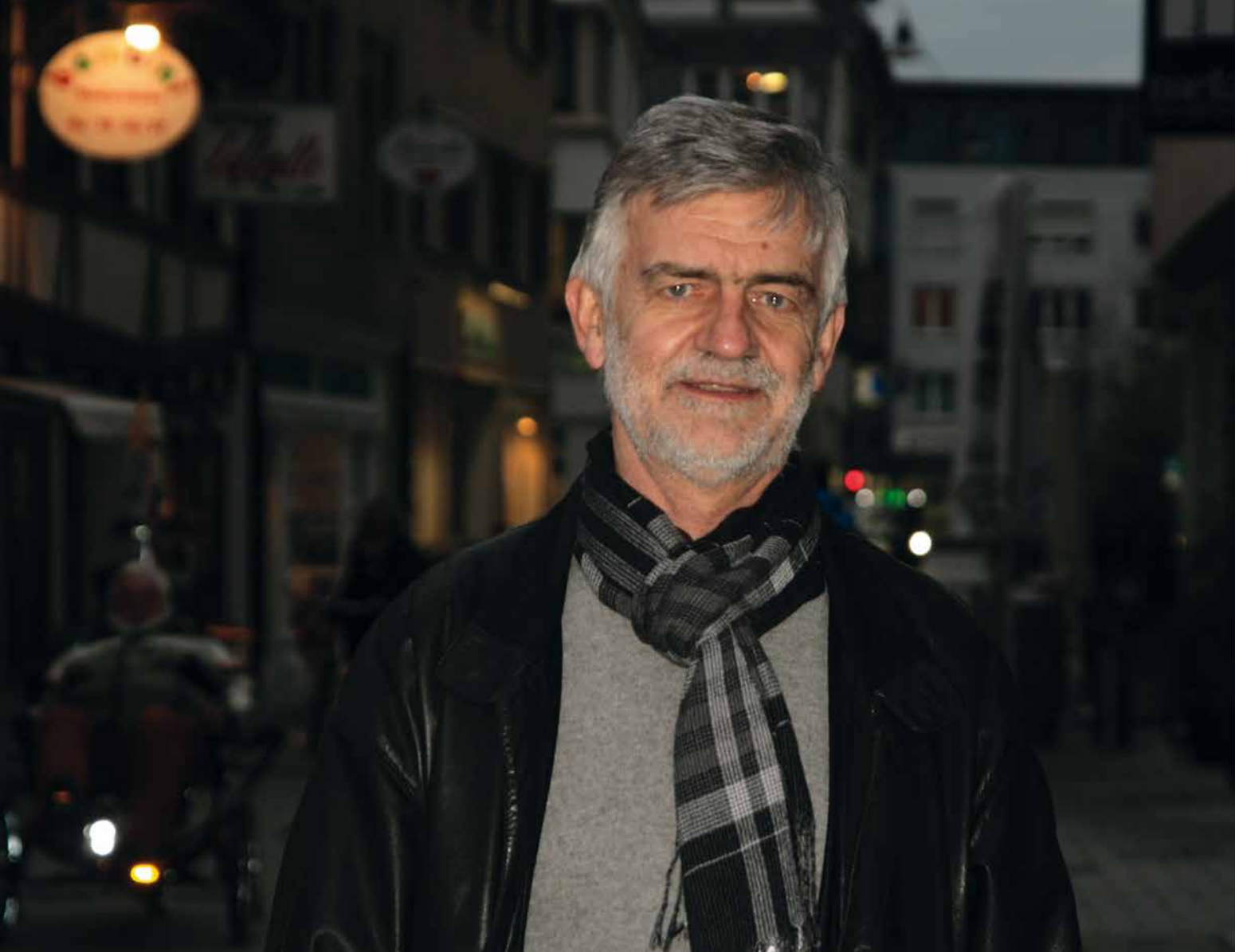
Als dritte Grundsäule kam 2011 der Chat dazu. Im Chat stellen die TS-Ehrenamtlichen auf einer bundesweiten Plattform der TelefonSeelsorge Termine ein, die dann von Ratsuchenden belegt werden. Die Termine werden meist kurzfristig angeboten und erfordern daher keine zeitlich langfristige Planung für die Seelsorgerinnen und Seelsorger.

Auf die Arbeit in der Mail- und Chatberatung werden die Ehrenamtlichen durch eine Zusatzqualifikation vorbereitet.

Das digitale Angebot von Mail und Chat spiegelt die gesellschaftliche Wirklichkeit wider. Die Generation U40 benutzt vorwiegend textbasierte Kommunikationsangebote. Daher sucht sie sich auch auf dieser Ebene ein gewünschtes Hilfsangebot aus. Wir gehen davon aus, dass sich in Zukunft die Angebotspalette im digitalen Bereich erweitern wird.

Renate Breitingner

(Leitung der TS Ulm/Neu-Ulm)



Erste und letzte Sätze

Erste Sätze

Ich bin froh, dass ich mit Ihnen sprechen kann.

Ist das Gespräch wirklich anonym?

Ich bin nicht suizidgefährdet.
Darf ich trotzdem mit Ihnen reden?

Ich brauche ein Gegenüber.

Ich weiß nicht, wie es weitergehen soll.

Ich habe die ganze Nacht nicht geschlafen.

Sie melden sich so freundlich.
Das tut richtig gut.

Ich lebe allein. Ich brauche eine menschliche Stimme.

Letzte Sätze

Schön, dass es Sie gibt.

Großen Respekt –
Daumen nach oben!

Vielen Dank für Ihre einfühlsamen
Worte – Gottes Segen.

Ihr Impuls gibt mir zu denken.

Habe schon lange nicht mehr so
gelacht wie heute.

Vielen Dank fürs Zuhören, die
Geduld, die Anregungen und das
„Kopf waschen“.

Wenn ich einen großen Blumen-
strauß hätte, würde ich ihn Ihnen
überreichen.

Das Gespräch hat mich von einer
Last befreit – vielen Dank.

Vielen Dank für das sehr gute,
aufbauende Gespräch. Sie haben
mir wieder Mut gemacht.

Danke für Ihre Arbeit.
Es ist wichtig, dass man mit
jemandem reden kann, bevor
man das Telefon an die Wand
schmeißt!



Provokation? Ja bitte!

Eine Stimme meldet sich; eine Stimme, die ich schon öfters gehört habe. Auf meine Frage nach ihrem heutigen Befinden bekomme ich die lakonische Antwort: „Wir leben alle, um zu sterben.“ Da ich von der Anruferin weiß, dass sie wiederholte langgezogene Klinikaufenthalte wegen anhaltender Schmerzzustände hinter sich hatte, frage ich etwas erschrocken, ob sich an ihrem Gesundheitszustand etwas geändert hat.

„Eigentlich nicht.“ Und dann legt sie los, dass sie bei einigen Begegnungen mit Ärzten, aber auch mit Nachbarn wieder ganz schöne „Treffer“ gelandet habe. Sie erzählt von Beschimpfungen und Beleidigungen, die sie an den Mann und die Frau gebracht habe. Immerhin wurde sie ja auch schon einige Male wegen Beleidigung angezeigt! Stolz, schadenfroh, herablassend ist ihre Stimme geworden.

Eine der Gesprächsvariablen von Carl Rogers heißt „Wertschätzung“. Ehrlich gesagt haben mich die Sätze der Anruferin nicht in eine wertschätzende Haltung gebracht. Aber es geht auch nicht darum, alles mögen zu müssen und zu allem ja zu sagen. Neben der Empathie gibt es als weitere Variable die Echtheit/Selbstkongruenz.

Ich spreche an, dass ich so viel Boshaftigkeit schwer aushalten kann. Warum konzentriert sie sich so sehr auf Negatives und anscheinendes Fehlverhalten ihrer Mitmenschen, frage ich. Sie kontert mit ihrem Denkvermögen, sie könne Menschen, die ihr intellektuell unterlegen sind, nicht achten. Ein kleines Wortgeplänkel folgt. Ich bestätige ihr ihren scharfen Verstand und sage ihr dann, dass es noch eine andere „Bildung“ gibt: die Herzensbildung. Und die vermisse ich bei ihr. Ich sage ihr, dass sie auf mich den Eindruck eines einsamen, frustrierten Menschen mache.

An dieser Stelle verändert sich das Gespräch. Ich höre von Belastungen in der Kindheit und von Enttäuschungen im Erwachsenenalter. Jetzt führen wir ein Gespräch ohne Spiegelfechtereien. Ich bin froh, dass ich „echt“ sein konnte, dass ich meinem Unverständnis und „Nicht-Akzeptieren-Wollen“ Ausdruck geben konnte... und das nicht mit sanften einfühlsamen Worten! Es war kein einfaches Gespräch, es war eine Herausforderung.

Und es endete mit Dank:
„Sie haben mich ernst genommen! Sie haben mit mir nicht in der „gleichen Schiene“ gesprochen. Ich habe gespürt, dass ich Ihnen wichtig bin!“

Irmtraut Giebler

(Ehrenamtliche der TS Ulm/Neu-Ulm)

(Angaben, die auf die Person der Ratsuchenden Rückschlüsse zulassen, wurden geändert.)



Chat (Ausschnitt)



Farblos: ... ich kann nicht mehr, am liebsten würde ich mein Leben gleich beenden. Irgendwie ist alles zuviel.

TS: Das hört sich so an, als ob Ihnen alles über den Kopf wächst und Sie keinen Ausweg mehr sehen.

Farblos: Mir ist schon längst alles über den Kopf gewachsen. Am Schlimmsten ist, dass ich an meinem Arbeitsplatz von meinem Vorgesetzten gemobbt werde. Dazu lebe ich mit einer schweren Depression.

TS: Das ist schon schwierig für Sie, wenn Ihr Arbeitsalltag mit einem ständigen Stress verbunden ist, der Sie psychisch zusätzlich belastet.

Farblos: Ja, aber ich möchte arbeiten, da ich im letzten Jahr bedingt durch einen Klinikaufenthalt schon eine lange Fehlzeit hatte.

TS: Das ist eine gute Haltung von Ihnen ... denn nur zuhause sein ist nicht unbedingt hilfreich.

(...)

Farblos: Wenn ich nicht mehr leben würde, dann wären auch meine Probleme weg. Das wäre einfach eine Erleichterung.

TS: Ja, die Probleme wären weg, aber ich höre nicht heraus, dass Sie des Lebens müde sind, sondern eher, dass Sie SO nicht mehr leben möchten.

Farblos: Doch, ich bin müde, ich ertrage es nicht mehr. Ich war im letzten Jahr schon in einer Klinik wegen Depression und Essstörung ... aber wirklich besser geht es mir nicht, trotz der ganzen Medikamente.

TS: Ja, ich kann mir gut vorstellen, dass Sie das mutlos macht auf der einen Seite. Aber es gibt auch immer die Seite der Hoffnung, auch wenn das im Moment nicht so aussieht. Gibt es in Ihrem persönlichen Umfeld Menschen, die sich um Sie kümmern?

Farblos: Nein, ich bin auf mich alleine gestellt.

TS: Ich merke, der Gedanke, Ihr Leben beenden zu möchten, ist sehr präsent. Und trotzdem kann es ja sein, dass es noch Etwas gibt, das Ihnen wichtig ist.

Farblos: Ja, ich möchte mit dem Gedanken nicht alleine sein.

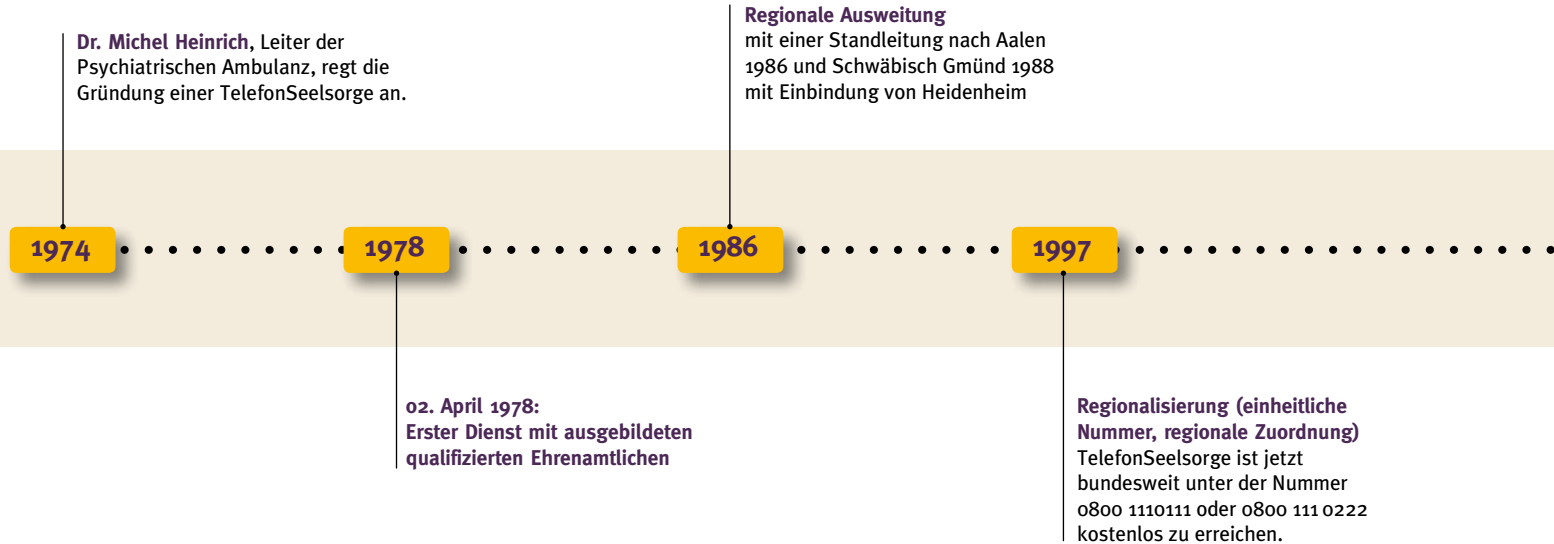
TS: Das sind Sie im Moment auch nicht. Sie sind im Chat jetzt mit mir verbunden und ich kann Sie ein Stück begleiten und Ihnen das Gefühl geben, nicht alleine zu sein.

Farblos: Ja das tut auch gut!

(Angaben, die auf die Person der Ratsuchenden Rückschlüsse zulassen, wurden geändert.)



Die Geschichte der TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm



“

„Es ist bizarr. Wenn ich in der Therapiestunde bin, kann es sein, dass ich eine halbe Stunde schweige und auch nicht ansprechbar bin. Ich bin total überrascht von mir, wie leicht es mir fällt, mit Ihnen am Telefon zu reden.
Das hätte ich nicht gedacht.“

Ein Ratsuchender

Gründung des Freundeskreises
Ulm/Neu-Ulm

1999

2003

TelefonSeelsorge im Internet
Beteiligung am bundesweiten Angebot der E-Mail-Beratung ab 2003 und der Chatberatung ab 2011

Einführung von ACD
(Automatic Call Distribution)
Eingehende Anrufe werden von der Telekom über eine automatisierte Anruferverteilung innerhalb der Organisationseinheit (TS Ulm, TS Stuttgart ev., TS Heilbronn) verteilt. Die Erreichbarkeit wird optimiert.

2013

2017

Regionalisierung aller Mobilfunknetze

”

„Ich bin immer wieder erstaunt, mit
welch großem Vertrauen mir begegnet
wird.“

Eine Ehrenamtliche

”

„TS ist das Beschte.“

Eine Ratsuchende

Qualifikation für Ehrenamtliche

Ausbildung

W-Wörter tun weh? Ratschläge sind Schläge? Es lohnt sich, genauer hinzusehen, was hilfreiche Gesprächsführung heißt. Es geht nicht um das Erlernen einer Technik. Die eigenen Wahrnehmungen und Empfindungen der Beratenden sind die wichtigste Inspirationsquelle.

Ca. 12 Personen treffen sich dienstags abends für ungefähr ein Jahr (ca. 120 Stunden) und unterstützen sich dabei, gute Wege der Begleitung zu finden.

(2017: 97 Stunden)

Supervision

Schwarm-Intelligenz der Kundigen: Mehrere sehen mehr als eine/r. Alle Ehrenamtlichen nehmen an der monatlichen Supervision teil. Unter den Kollegen und Kolleginnen werden nicht nur schwierige Situationen in den Kontakten besprochen, sondern auch Themen der Gruppe und der Einzelnen ausgetauscht. Anregungen der Supervisorinnen und Supervisoren helfen dabei.

(2017: 168 Stunden)

Fortbildung

Für die Ehrenamtlichen der Telefon-Seelsorge werden vielseitige und anregende Fortbildungen zur Vertiefung u.a. mit Schwerpunkten wie Traumatherapie, Gesprächsführung, Arbeit an der eigenen Person, Formen psychischer Erkrankungen, spirituelle, geistliche Impulse etc. ... organisiert. (2017: 53 Stunden)

”

„Hier begegnet dir soziale Realität.“

Eine Ehrenamtliche

”

„Ich drücke Sie jetzt mal von hier aus. Mir geht es jetzt viel besser.“

Ein Ratsuchender

Fortbildungen 2017

“

„Wenn es euch nicht gäbe, wäre ich schon längst nicht mehr am Leben.“

Eine Ratsuchende

Beziehungen, die tragen (Dr. S. Plöger) im Rahmen der Reihe Wendepunkt Lebenskrise

Scham und Verzeihen (Dr. S. Marks) gemeinsame Veranstaltung der TS Stuttgart evang.

Hilfe in schwierigen Gesprächssituationen: Anrufe mit dem Thema Kinderschutz/sexueller Missbrauch (A. Mattenschlager, S. Sauter)

Im Licht der Nacht, Lesung (Dr. S. Plöger) gemeinsam mit keb Ulm

Kann Krise eine Chance sein? Sinnfindung in schwierigen Lebenssituationen (M. Hick-Mühl) im Rahmen der Reihe Wendepunkt Lebenskrise der vh ulm

Krisen – Stationen auf dem Weg zu Sinn (M. Hick-Mühl)

Hilfe in schwierigen Gesprächssituationen: „Flüchtende“ (C. Gestrich, Ludwig)

Anregungen zu TS-Gesprächen: Fallarbeit mit methodischen Impulsen (R. König)

Luther in Ulm (Dr. W. Schöllkopf)

Ferne Nähe – Beziehungsfacetten (Dr. P. Kottlorz)

Fachtag TelefonSeelsorge im Internet in Stuttgart, Wirksamkeit des Schreibens (Prof. Dr. med. Silke Heimes)

Wie die ehrenamtliche Mitarbeit verändert ...

Am Anfang war die Vorstellung: Ich kann mit meiner großen Lebenserfahrung doch vielen Menschen nützlich sein. Stück für Stück lernte ich, dass viele der Anrufer bezüglich ihres Lebens mehr Erfahrung haben als ich. Dass sie oft keine Ratschläge hören wollen, weil sie alles bereits selbst schon wissen. Ich lernte, wie es oft für sie unmöglich ist, das für mich Einfache auch umzusetzen. Gefragt war, dass ich ein menschliches Gegenüber bin, das sie ernst nimmt und mit dem sie auf Augenhöhe sprechen können. Gefragt war nicht meine „Weisheit“, gefragt war meine Menschlichkeit. Jedesmal nach einem Dienst habe ich etwas mehr Demut gelernt. Auch Dankbarkeit, was mir bisher alles erspart blieb an möglichem Schicksal. Und vor jedem Dienst versuche ich alles andere bei-

seite zu legen, um mit bestmöglicher Offenheit und Achtsamkeit in ein Gespräch zu gehen. Und nach einigen Jahren bei der TelefonSeelsorge merke ich, wie sich vieles davon auch in mein Leben übertragen hat. Ich urteile nicht mehr so schnell, ich kann ganz andere Vorstellungen und Lebensweisen leichter aushalten und sogar akzeptieren. Ich lerne, in jedem Menschen einen eigenen Menschen mit all seinen Eigenheiten zu sehen.

W. Hanika

(Ehrenamtlicher der TS Ulm/Neu-Ulm)

”

„Ich bin kein besserer Mensch geworden, aber geduldiger.“

Ein Ehrenamtlicher

”

„Ich habe niemand
zum Reden.
Ihr seid meine
Ersatz-Familie.“

Eine Ratsuchende

”

Liebe KollegInnen!

Aus gesundheitlichen Gründen mache ich heute, im 23. Dienstjahr meinen letzten TS-Dienst. Es waren schöne, erfüllte, lehrreiche Jahre, die mein Leben mit geprägt haben.

Schön war vor allem die Kollegialität, teils Freundschaft untereinander. Jeder sprang gern für den Anderen ein.

Nach der Aufnahme-Feier damals in Böfingen fuhr ich über die Gänstorbrücke heim und da stand ein wunderbarer Regenbogen. Das habe ich nie vergessen und er war mein Symbol für die Stunden bei TS.

So einen Regenbogen wünsche ich Euch allen über Euren Diensten.

Herzliche Grüße und alle guten Wünsche!

Eure Jutta Högerle

Frauennotruf – eine bewährte Kooperation

Seit über 20 Jahren bietet die TelefonSeelsorge für die Frauenhäuser in Ulm, Neu-Ulm und im Alb-Donau Kreis die telefonische Beratung und Krisenintervention nach häuslicher und sexueller Gewalt nachts, am Wochenende und an Feiertagen an. Hierfür hat die TelefonSeelsorge eine extra Leitung eingerichtet, so dass im akuten Notfall immer schnell reagiert werden kann. Die spezielle Notrufnummer ist über die Anrufbeantworter der drei Frauenhäuser und Frauenberatungsstellen, die Presse, Polizei und die Uni-Klinik zu erfahren. Obwohl es seit März 2013 ein bundesweites, kostenloses Hilfetelefon für Frauen bei Gewalt gibt, haben sich die drei Frauenhäuser in der Region entschieden, das Angebot der

TelefonSeelsorge vor Ort aufrechtzuerhalten. Es ist wichtig, im akuten Notfall, die lokalen Vernetzungsstrukturen zu kennen und die passenden Informationen schnell bereitstellen zu können. Insgesamt erreichen die TelefonSeelsorge jährlich ca. 70 Anrufe zu den Themen häusliche und sexuelle Gewalt außerhalb der Öffnungszeiten der Fachstellen, wobei der Schwerpunkt im Bereich der häuslichen Gewalt liegt. Den ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kommt damit eine wichtige Funktion als erste Anlaufstelle in akuten Gewaltsituationen nachts, am Wochenende und an Feiertagen zu. In regelmäßigen Informationsveranstaltungen werden sie von Vertreterinnen der drei Frauenhäuser mit

Informationen versorgt. Dies sind z.B. Informationen über die Zuständigkeiten der Frauenhäuser, über Voraussetzungen für eine Aufnahme im Frauenhaus und über Zugangswege. Aber auch Fragen zu den Themen Schutz und Sicherheit, zur Dynamik von häuslicher Gewalt, zu den Auswirkungen häuslicher Gewalt sowohl auf Frauen als auch auf Kinder haben hier Platz. Aber auch anhand von konkreten Fallbesprechungen ist es möglich, gemeinsam zu schauen, welche Vorgehensweise und welche Hilfen nötig und möglich sind. Diese Treffen sind für beide Seiten aufgrund des guten und konstruktiven Austausches wichtiger Teil der Kooperation zwischen der TelefonSeelsorge und den Frauenhäusern.

Wir bedanken uns – auch im Namen der Frauenhäuser der Caritas Ulm/Alb-Donau und der Neu-Ulmer Arbeiterwohlfahrt – bei der Telefon-Seelsorge und den ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für die langjährige, kooperative und kompetente Zusammenarbeit. Wir gratulieren zum 40-jährigen Bestehen und freuen uns auf eine weitere gute Zusammenarbeit.

Angelika Glaschick

Frauen helfen Frauen e.V.
Geschäftsführung

”

„Sie sind sehr
einfühlsame „Ermutiger.“

Eine Ratsuchende

”

„Bei Euch kann ich über die peinlichsten und schlimmsten Dinge reden, die ich noch nie einem Menschen erzählt habe.“

Ein Ratsuchender

Interview mit Mitgliedern des Beirats Heidenheim der TelefonSeelsorge



Was ist Ihre Verbindung zur Telefon-Seelsorge?

Rettenberger: Als Landkreis Heidenheim unterstützen wir die Telefon-Seelsorge finanziell und tragen somit sehr gerne dazu bei, dass Seelsorge- und Beratungsgespräche weiterhin als Angebot für Ratsuchende in Anspruch genommen werden können.

Dr. Keppeler: Das Katholische Dekanat Heidenheim ist einer der Träger der TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm. In dieser Funktion unterstützen wir – in Vertretung der Diözese Rottenburg-Stuttgart – die TelefonSeelsorge finanziell und engagieren uns im Vorstand wie im Beirat dafür, dass die TelefonSeelsorge ihre wichtige Aufgabe angemessen und zeitgemäß ausüben kann.

Jäger-Minette: Ich habe erst in diesem Jahr erfahren, dass die Caritas im Beirat der TelefonSeelsorge ist! Vermutlich wissen dies auch die wenigsten meiner Kollegen und Kolleginnen. Schade! Ich bin dabei, es zu verbreiten!

Warum engagieren Sie sich für die TelefonSeelsorge?

Rettenberger: Das Angebot der TelefonSeelsorge versorgt ein Einzugsgebiet von rund einer Million Einwohnern mit Seelsorge- und Beratungsgesprächen. Wie Statistiken zeigen, nehmen sowohl Jugendliche als auch Erwachsene immer wieder Kontakt zur TelefonSeelsorge auf. Somit ist das Angebot der TelefonSeelsorge für uns definitiv eine gute Möglichkeit, dass Ratsuchende

zeitnah einen Ansprechpartner haben und sie ganz individuell unterstützt werden.

Dr. Keppeler: Wir möchten den Menschen, so sie es wollen, in allen Lebenslagen freundschaftlich zur Seite stehen. Besonders in schwierigen, angsterfüllten Situationen möchten wir den Menschen die Hilfe schenken, die sie aus der Enge wieder in die Weite führt, wo das Leben als kostbar und erfüllend erfahren werden kann.

Jäger-Minette: ... In meiner ersten Beiratssitzung war es ungemein interessant zu erfahren, in welcher Art und Weise sich hier Hauptamtliche – und vor allem Ehrenamtliche! einbringen, ... , sich ausführlich schulen lassen... beeindruckend. Denn die

Dienste am Telefon sind sicherlich oft sehr fordernd und benötigen Feingefühl, Mitgefühl, Wissen um Grenzen der je eigenen Wirkmöglichkeit und einen ausgesprochen bewussten Umgang mit sich selbst.

Was ist das Besondere an der TelefonSeelsorge?

Rettenberger: Die TelefonSeelsorge ist sowohl ein anonymes als auch sehr niederschwelliges Hilfsangebot, das in Form von vertraulichen Telefongesprächen als auch per Mail oder Chat in Anspruch genommen werden kann. Zudem sind die etwa 80 qualifizierten Mitarbeiter Ehrenamtliche, die sich neben ihrer Funktion im privaten und beruflichen Leben in der TelefonSeelsorge engagieren.

Dr. Keppeler: Besonders ist an der TelefonSeelsorge die ständige Erreichbarkeit. In einer wissenschaftlichen Studie über die Erwartungen von Gläubigen an ihre Kirche wurde

herausgefunden, dass die zeitliche wie räumliche Präsenz der Kirche für die Befragten grundlegende kirchliche Qualitäten darstellen. Vor diesem Hintergrund erfüllt die TelefonSeelsorge eine Grunderwartung vieler Menschen an die Kirche.

Jäger-Minette: Als „Professionelle“ finde ich es erstmal unglaublich beeindruckend, wenn Menschen in ihrer Freizeit für andere sorgen und dafür einiges an Aufwand auf sich nehmen. Mir war nicht bewusst, wie viele psychisch erkrankte Menschen die Telefonate als Rückhalt nutzen – bzw. dass dies überhaupt möglich ist. Das finde ich großartig – weil ich hier einen so großen, nicht optimal abgedeckten Bedarf an Nachsorge erlebe.

Was wünschen Sie der TelefonSeelsorge für die nächsten Jahre?

Rettenberger: Als Landkreis Heidenheim wünschen wir der TelefonSeelsorge und der dort ehrenamtlich

Tätigen alles Gute, weiterhin viel Kraft und Engagement, um auch in den nächsten Jahren vertrauensvolle Seelsorge- und Beratungsgespräche führen zu können.

Dr. Keppeler: Wir gratulieren der TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm zu ihrem 40. Geburtstag und wünschen ihr, dass sie so lange besteht, so lange Menschen ihre Hilfe brauchen.

Jäger-Minette: Weiterhin viele engagierte Menschen, genügend finanzielle Mittel, hilfreiche Unterstützung und Unterstützer, wo immer benötigt und auch viele schöne und segensreiche Momente in ihrem Tun!

Interviewteilnehmer/innen:

Dipl. Soz. Päd. S. Jäger-Minette

(Caritas Ost-Württemberg, Caritas im Sozialraum)

Dekanatsreferent Dr. J. Keppeler

(Kath. Dekanat Heidenheim)

M. Rettenberger

(Landkreis Heidenheim Sozialplanung)

Seniorennetzwerk Schwäbisch Gmünd – für ein selbstbestimmtes Leben



Schwäbisch Gmünd



Schon im Jahr 2010 hat sich die Stadt Schwäbisch Gmünd auf den Weg gemacht, ältere Menschen in ihrem Wunsch, in den eigenen vier Wänden, im vertrauten Wohnumfeld wohnen bleiben zu können, mit den verschiedensten Angeboten zu unterstützen.

Zum einen gibt es in Schwäbisch Gmünd in vier Kernstadtteilen hauptamtlich organisierte Stadtteilbüros mit Begegnungsstätte als niederschwellige Anlaufstellen, sowie in sechs Eingemeindungen sogenannte Generationenbüros, die von Ehrenamtlichen aus der Gemeinde betreut werden. Die Ehrenamtlichen organisieren gesellige Mittag- und Vorträge, sie vermitteln aber auch unterstützende Angebote für Ältere.

Zum anderen wurde Ende des Jahres 2010 das Seniorennetzwerk Schwäbisch Gmünd – für ein selbstbestimmtes Leben auf den Weg gebracht.

Häufig brauchen ältere Menschen Hilfe bei der Bewältigung des Alltags und der Pflege. Ein Teil der Hilfen muss von professionellen Diensten geleistet werden. Es gibt aber auch Bereiche, die von ehrenamtlich Engagierten übernommen werden können. Hier setzt das Seniorennetzwerk an. Es möchte mit seinen Bausteinen (Angeboten) Versorgungslücken schließen. Derzeit besteht das Seniorennetzwerk aus 15 Bausteinen. Die TelefonSeelsorge, im Seniorennetzwerk „Sorgentelefon“ genannt, ist auch ein Baustein. Als Möglichkeit

zum Teilen von Sorgen und Nöten. Ziel des Seniorennetzwerkes ist es, durch den Aufbau eines engmaschigen Netzwerkes mit vielen Partnern, wie Familien, verschiedenen Beratungsstellen, ambulanten Diensten, den Kirchen... eine gute Versorgung älterer und hilfebedürftiger Menschen sicher zu stellen. Es möchte einen Beitrag leisten zum selbstbestimmten Leben von Seniorinnen und Senioren in Schwäbisch Gmünd.

Birgit Schmidt

Stadtverwaltung Schwäbisch Gmünd
Amt für Familie und Soziales
Koordination Seniorennetzwerk



Der Freundeskreis der TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm e.V.

... ist ein kleiner, gemeinnütziger Verein, der 1999 gegründet wurde, um die Arbeit der ehrenamtlichen und hauptamtlichen Mitarbeiter der TelefonSeelsorge tatkräftig zu unterstützen. So zählt unser Verein derzeit 21 Mitglieder (ehemalige Ehrenamtliche, Freunde und andere, die sich mit unserer Arbeit verbunden fühlen. Mit unseren Mitgliedsbeiträgen (Jahresbeitrag z. Z. EUR 26,-) Spenden, Sachspenden und Einnahmen von Aktionen (Markt der kleinen Dinge) können wir die TelefonSeelsorge vor allem dort unterstützen, wo im Normalfall das Budget sehr eng ist. So konnten wir uns z.B. im Jahr 2017 an den Kosten für das Sommerfest beteiligen. Außerdem konnten wir schon so manche kleine Verschönerung der Diensträume ermöglichen.

Es ist so wichtig für die Arbeit am Telefon, dass die Diensträume angenehm, gepflegt und gemütlich sind. Am Markt der kleinen Dinge, am 25.11.17, wurde ein stattlicher Reinerlös von 810,- Euro erzielt, der auch durch die freundliche Unterstützung vieler Ehrenamtlicher zustande kam.

Aber nicht nur die finanzielle Seite ist uns wichtig. Da die Arbeit der Ehrenamtlichen anonym ist, haben wir von unserem Verein die Möglichkeit, für diese, so nötige Arbeit der TelefonSeelsorge offen zu werben; sei es auf einer Freiwilligen-Messe oder am Markt der kleinen Dinge.

Wer neugierig geworden ist und uns und unsere Arbeit kennenlernen möchte, der ist herzlich eingeladen,

an unserer nächsten Mitgliederversammlung teilzunehmen (Termin im Büro der TelefonSeelsorge erfragen).

In der Mitgliederversammlung am 27.04.17 wurden neue Vorstandsmitglieder gewählt: Gerda-Helena Storz (1. Vorsitzende), Doris Kusche (2. Vorsitzende), Karl-Heinz Reichle (Schatzmeister), Peter Dieling (Schriftführer). Dem Vorstand gehört auch eine ehrenamtliche Mitarbeiterin der TS an.

Gerda-Helena Storz

(Erste Vorsitzende des Freundeskreises)



Vorstand der Ökumenischen TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm

Geschäftsführender Vorstand

Dekan E.-W. Gohl

Evangelischer Kirchenbezirk Ulm

Dekan E.-W. Gohl

Vertretung

Frau M. Paulus

Evangelischer Kirchenbezirk Blaubeuren

Dekan F. Schwesig

Kath. Dekanat Ehingen-Ulm

Dekan U. Kloos

Dr. W. Steffel, Dekanatsreferent

Frau U. Reichle,

Verwaltungszentrum Ulm

Evangelisch-lutherisches Dekanat Neu-Ulm

N. N.

Herr R. Wahl

Vertretung

Frau S. Rose, Diak. Werk Bayern

Kath. Dekanat Neu-Ulm

Dekan M. Mattes

Herr G. Aschmer

Evang. Kirchenbezirk Aalen

Frau R. Schlipf

Vertretung

Dekan R. Drescher

Kath. Dekanat Ostalb

Herr J. Breitweg,

Verwaltungszentrum Aalen

Herr M. Kessler,

Dekanatsreferent, Aalen

Evang. Kirchenbezirk Schwäbisch Gmünd

N. N.

Vertretung

Dekanin U. Richter

Evang. Kirchenbezirk Heidenheim

Pfarrerinnen E.-M. Neumeister

Vertretung

Herr K. Zimmer

Kath. Dekanat Heidenheim

Herr W. Mayr

Vertretung

Dr. J. Keppeler,

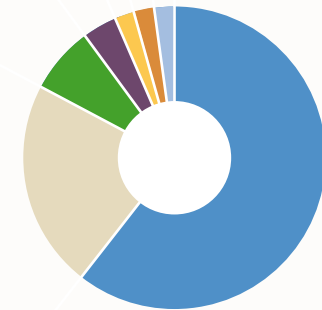
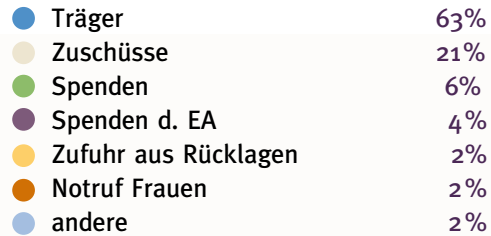
Dekanatsreferent

3 Vertreter/innen der MAV



Organigramm TS Ulm/Neu-Ulm





”

„Man lernt, im Gespräch genau hinzuhören, vielleicht auch mal Zwischentöne herauszuhören und da einzuhaken.“

Eine Ehrenamtliche

Wir als ehrenamtliche Mitarbeitende der TS nutzen auch heute schon moderne Wege der Kommunikation wie z.B. Chat- und Mailberatung, um möglichst vielen Menschen den schnellen und unkomplizierten Zugang zu unserem Beratungsangebot zu ermöglichen.

Wie wird das in 10 oder 20 Jahren aussehen? Werden wir da noch gebraucht?

Die zweite Frage lässt sich wohl schnell beantworten. Es wird immer Menschen geben, die Sorgen, Ängste oder andere Themen haben, die ihnen Gedanken machen, sie nicht schlafen lassen und die jemanden brauchen, dem sie das erzählen können, der zuhört und oft Trost und Hoffnung geben kann.

Die erste Frage ist nicht so leicht zu beantworten.

Wie wir in Zukunft mit den Ratsuchenden in Kontakt treten werden, ergibt sich auch durch die technische Entwicklung und die Bedürfnisse der Menschen.

Vielleicht wird es in den dann üblichen Kommunikationsgeräten einen Button oder eine App geben, die einen schnellen und unkomplizierten Kontakt zur TelefonSeelsorge über verschiedene Kanäle ermöglicht, vielleicht sogar persönlich...

Hauptsache, der ratsuchende Mensch trifft am anderen Ende auch wieder auf einen Menschen und nicht auf eine computergenerierte Stimme, die automatisierte Texte ausgibt.

Nichts kann den Kontakt von Mensch zu Mensch ersetzen, denn da passiert mehr als nur der Austausch von Worten.

Ich freue mich auf die Zukunft, denn neue Technik ermöglicht auch neue Wege zueinander!

Ines Benedict

(Ehrenamtliche der TS Ulm/Neu-Ulm,
Vorsitzende MAV)



Die TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm feiert im Jahr 2028 ihren 50. Geburtstag. Eigentlich sollte sie 2024 geschlossen werden. Die 35 Minuten Anfahrt von Ulm nach Stuttgart seien für Ehrenamtliche zumutbar. Allerdings musste die Eröffnung des Stuttgarter Hauptbahnhofs angesichts von Rechtsstreitigkeiten zwischen DB und Land wegen des Milliarden-Defizits auf 2032 verschoben werden. Die bayerischen Mitglieder des Vorstands der TS votierten in einer Probeabstimmung für einen Exit der Neu-Ulmer TS aus dem neu zu gründenden Verbund.

Derweil konnte die Deutsche Telekom rasante technische Fortschritte erzielen. Die Ehrenamtlichen wählen

Vorsicht Satire

sich von zuhause über gesondert gesicherte Zugänge in virtuelle Beratungsräume in der Magenta Cloud ein (die sogenannte Paradise Cloud) und bieten dort Beratung über verschiedene Medienzugänge an.

Es kann gewählt werden zwischen Telefonie (wenig nachgefragt), Mail (ebenso), Chat (schon mehr), Skype-, sms-, facebook-, Whatsapp-Zugang. Seit 2020 dürfen laut EU-Lärmschutzverordnung TelefonSeelsorge-Telefonanlagen nur mit Lärmschutzfilter (angesichts aggressiver Anrufer) betrieben werden. Die Gruppe der verbliebenen 17 Ehrenamtlichen ist als Organisationseinheit organisiert, in der geprüft wird, wer gerade im Home-office-Status ist. Das Angebot

der Telekom, ihr ausgereiftes Anrufbeantworter-Zuteilsystem – sogar mit eigenem TS-Jingle – für TS zur Verfügung zu stellen, wurde nach reiflicher Überlegung von der Bundesebene der TS abgelehnt.

In der Umfrage „Warum zahlen Sie Kirchensteuer?“ lag TS auf dem ersten Platz. Daraufhin kündigte Bundeskanzlerin Merkel an, dass sie in der nächsten Legislaturperiode TS besuchen will. Unbestätigten Gerüchten aus Insider-Kreisen zufolge soll sie zuvor einmal bei TS angerufen haben und dabei einen erschöpften Eindruck gemacht haben.

Dr. Stefan Plöger

(Leitung der TS Ulm/Neu-Ulm)



Danke

... für das **Engagement** der Ehrenamtlichen, ohne die es TelefonSeelsorge nicht gibt

... für den **Beitrag der Zuschussgeber** (die Städte Ulm, Neu-Ulm, Schwäbisch Gmünd, Aalen und Ellwangen sowie die Landkreise unseres Einzugsgebiets (Alb-Donau-Kreis, Landkreis Neu-Ulm, Heidenheim und Ostalb)

... für **finanzielle Unterstützung** durch die Bernard-Glückler-Stiftung, durch die Aktion 100.000, sowie durch Spenden von Kirchengemeinden und Privatpersonen, insbesondere den Ehrenamtlichen, die Fahrtkostenerstattungen spendeten

... für die gute **fachliche und vertrauensvolle Zusammenarbeit** auf verschiedenen Ebenen

... in diesem Jahr bei der **Erstellung der Broschüre** den Ehrenamtlichen, die bereit sind, in der Öffentlichkeitsarbeit mitzuwirken, Inge Schmatz für eindrucksvolle Fotos, Ulrike Hoche für anschauliche Grafiken, Stephan Deutsch für das Design, der Hanns Voith Stiftung für die wohlwollende Unterstützung dieses Projekts

... **Ihnen allen**, die Sie auf verschiedene Weise die Arbeit der TelefonSeelsorge unterstützen



Renate Breitinger
Dr. Stefan Plöger

(Leitung der TS Ulm/Neu-Ulm)

Veranstaltungen zum 40-jährigen Bestehen der TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm

Susanna De Secondi am Flügel

Benefizkonzert

Susanna De Secondi (geb. 1996) bekam ihren ersten Klavierunterricht mit 8 Jahren. Seit 2013 ist sie Jungstudentin bei Prof. Thomas Duis. Sie erreichte international einige 1. Preise sowie 2014 in der Kategorie „Klavier solo“ einen 1. Bundespreis bei „Jugend musiziert“ und debütierte mit Beethovens 2. Klavierkonzert in Ulm. Im Sommer 2017 wurde sie Preisträgerin des Walter-Gieseking Hochschulwettbewerbs Saarbrücken.

Bild: privat



29. April 2018
18:30 Uhr, Stadthaus Ulm

Viktor Staudt Die Geschichte meines Selbstmords

Vortrag

Viktor Staudt, Überlebender eines Bahnsuizids, hat seine Lebenserfahrungen von Angstzuständen und Depressionen bis zum Selbsttötungsversuch und seinen Weg zurück ins Leben veröffentlicht (Droemer Verlag, 2014). Er ist gefragter Gast in verschiedenen Fernseh- und Radiosendungen (SWR NachtCafé, Menschen Hautnah, Markus Lanz, Stern TV, ...).

Bild: privat



20. Juni 2018, 16:00 Uhr, Stadthaus Ulm
21. Juni 2018, 19:00 Uhr, Aalen

TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm

Träger der TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm sind die evangelische und katholische Kirche in Ulm, Neu-Ulm, Alb-Donau-Kreis, Heidenheim, Aalen und Schwäbisch Gmünd.

Impressum

Herausgeber:
TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm
Inhaltliche Verantwortung:
Dr. Stefan Plöger, Renate Breitingner
Druck: Druckerei Grau, Erbach
Fotografie: Inge Schmatz
Gestaltung: deutsch_design, ulm

Tel.: 0731/6 98 83
E-Mail: info@telefonseelsorge-ulm.de
Internet: www.telefonseelsorge-ulm.de

Bankverbindung:
IBAN: DE67 6305 0000 0000 1407 71
BIC: SOLADES1ULM
Sparkasse Ulm



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm.