

Dank

TelefonSeelsorge ist ein Netzwerk. Auf Bundesebene wird dies besonders bewusst angesichts der Umstellung auf das neue Weiterleitungssystem für Anrufe ACD (Automatic Call Distribution) im Oktober des letzten Jahres (s. Kommentar zur Statistik). In der Region haben sich in diesem Zusammenhang mit den sogenannten Organisationseinheiten neue Kooperationsformen der Stellen untereinander ergeben. Die Zusammenarbeit ist gestärkt.

Die Dekanate und Kirchenbezirke des Einzugsgebiets sind das Netz, das die örtliche Stelle strukturell entwickelt, inhaltlich konzipiert und finanziell trägt.

Auf Stellenebene waren es 2013 86 Personen, die in ehrenamtlicher Arbeit das Hilfenetz vor Ort Wirklichkeit werden ließen.

Durch die Mitwirkung auf allen diesen Ebenen wird TelefonSeelsorge ermöglicht. An den Anfang des Jahresberichts 2013 stellen wir deswegen gerne eine herzliches Vergelt's Gott all denen, die zum Gelingen beitragen. Ganz besonderer Dank gilt den Ehrenamtlichen, die bei berührenden und beunruhigenden, bei alltäglichen und hoch krisenhaften Begleitungen am Telefon bzw. bei Mail- und Chat-Beratung ein menschliches Gegenüber auf Augenhöhe sind, das zuhörend und verstehend Begleitung, Klärung, Halt und Orientierung geben kann.

Erfreulich und erfolgreich war das von der Stadt Ulm unterstützte

einjährige Projekt „Wendepunkt Lebenskrise“. Begleitet von der Klinik Schwarz, Ulm und der TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm sammelten die Klinik für Psychosomatische Medizin und Psychotherapie und die Ulmer Volkshochschule Eindrücke zur städtischen Versorgungssituation bei Lebenskrisen.

Auch 2013 können wir auf eine vielseitige, freundliche finanzielle Unterstützung zurückblicken. Neben privaten Spendern gilt unser herzlicher Dank der Bernard-Glöckler-Stiftung, der Aktion 100.000/Ulmer hilft, den Wieland Werken, der Brauerei Goldochsen und der Evobus GmbH, ebenso dem Amtsgericht Neu-Ulm für die Zuweisung von Bußgeldern. Sehr gefreut haben wir uns über die Zuweisung von Kollekten durch verschiedene Kirchengemeinden.

Der Freundeskreis unterstützte uns u. a. durch Einnahmen aus Verkaufsaktionen, ermöglicht durch Gaben der Ehrenamtlichen, bei der Neugestaltung des Eingangs- und Bibliotheksbereichs. Walter Holl spendete zwei Bilder dazu.

Ein hoher Spendenbetrag ergab sich mit Spenden der Ehrenamtlichen durch Verzicht auf Fahrtkostenerstattung.

Ganz herzlichen Dank für diese Unterstützung der Arbeit der TelefonSeelsorge.

Die Zuschüsse der Gebietskörperschaften des Einzugsgebiets stellen einen wesentlichen und unverzichtbaren Beitrag zur Finanzierung der Stelle dar. Insbe-

sondere danken wir für die Zuschüsse der Landkreise Alb-Donau, Neu-Ulm, Heidenheim, Ostalb, der Städte Ulm, Neu-Ulm, Aalen, Schwäbisch Gmünd und Ellwangen.

Herzlichen Dank Ihnen allen, die Sie mit dazu beitragen, dass TelefonSeelsorge als eine Einrichtung von vielen für viele Zukunft hat.

Ulm, im Februar 2014

Stefan Plöger Renate Breitinger



Renate Breitinger (Foto: I. Schmatz)

Inhalt

	Seite
Dank	1
Das Wichtigste in Kürze 2013	3
Kommentar zur Telefon-Statistik	4
TelefonSeelsorge im Internet	8
Webbasierte Mailberatung	8
Chatarbeit	12
Schweigeanruf	14
Suizidale Krisen am Telefon	15
Gemeinsame Jubiläumsfeier	17
Aus- und Fortbildungen 2013	18
Vernetzung	19
Freundeskreis der TelefonSeelsorge	20
Bitte	21
Vorstand der TelefonSeelsorge	22



Dr. Stefan Plöger (Foto: I. Schmatz)

Team der Hauptamtlichen

Dr. Stefan Plöger (Leitung)
Renate Breitinger (Leitung)
Silvia Hornauer (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: info@telefonseelsorge-ulm.de
Homepage: www.telefonseelsorge-ulm.de

Chat- und webbasierte Mailberatung der TelefonSeelsorge im Internet unter der Adresse: www.telefonseelsorge.de

Bankverbindung

TelefonSeelsorge: Konto 140 771
Sparkasse Ulm BLZ 630 500 00
BIC SOLADES1ULM
IBAN DE67 6305 0000 0000 140771

Freundeskreis: Konto 2 004 853
Sparkasse Ulm BLZ 630 500 00
IBAN DE49 6305 0000 0002 0048 53

Das Wichtigste in Kürze 2013

21.751 = Kontakte

13.493 = Gespräche

117 = Notrufe (telefonische Notrufbereitschaft für die Frauenhäuser und ihre Beratungsstellen)

Von den Gesprächen waren objektivierbar 13,2% Erstanrufe, 52,2% wiederholte Anrufe. 34,6% wurden nicht zugeordnet.

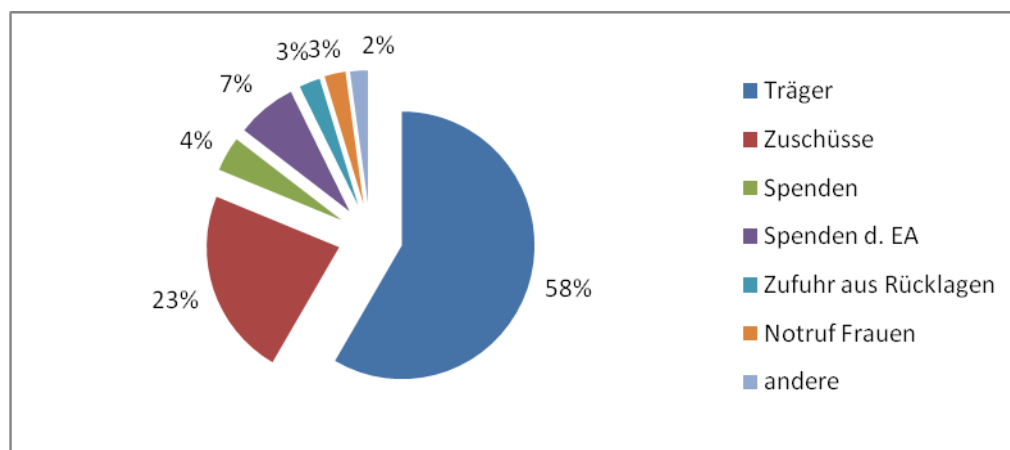
Die TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm versorgt ein Einzugsgebiet von rund einer Million Einwohnern (Ulm, Neu-Ulm, Landkreise Alb-Donau, Neu-Ulm, Heidenheim, Ostalb und Teile des Landkreises Günzburg).

Der Dienst wurde 2013 an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr angeboten. Wegen der zeitweiligen Doppelbesetzung ergaben sich 10.108 Dienststunden. Die durchschnittliche Gesprächsdauer betrug 22 Minuten.

86 Personen arbeiteten 2013 ehrenamtlich in der TelefonSeelsorge mit. 10 Personen befinden sich aktuell in Ausbildung.

Die Fortbildung umfasste 82 Stunden, die supervisorische Begleitung 148 Stunden, davon 12 Stunden im Bereich Mail/Chat. 102 Stunden entfielen auf laufende Ausbildungsgruppen.

Zusammensetzung des Haushalts 2013



Kommentar zur Telefon-Statistik

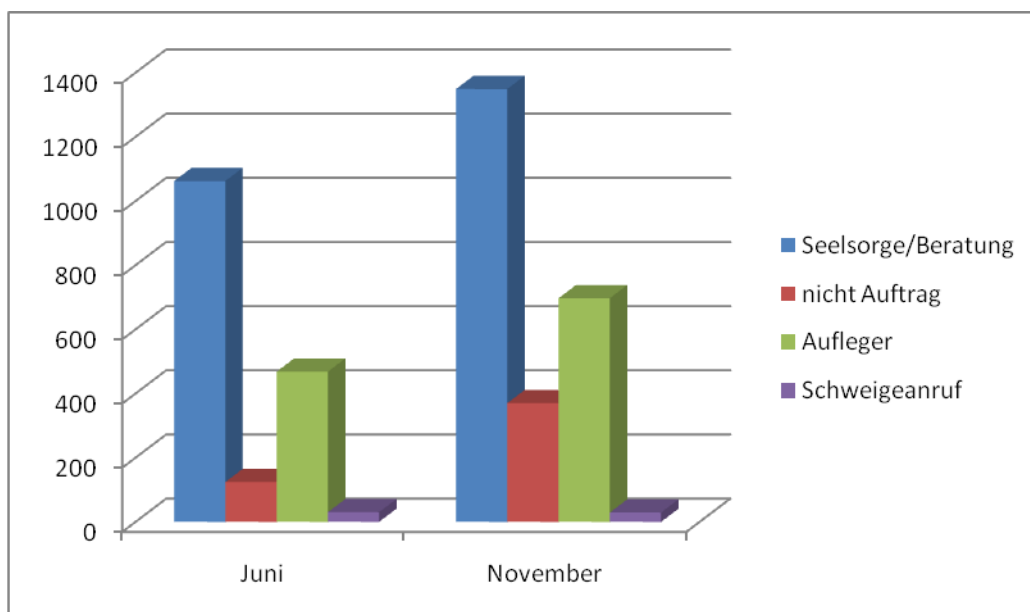
ACD

Damit Anrufer über die Service-Nummern 0800/111 0 111 und 0800/111 0 222 TelefonSeelsorge erreichen, unterhält die Deutsche Telekom eine aufwändige technische Infrastruktur. Das bestehende System erwies sich als zunehmend störanfällig und musste ersetzt werden. Das von der Deutschen Telekom entwickelte Zuleitungssystem ACD (= Automatic Call Distribution) konnte an die Bedürfnisse von TelefonSeelsorge angepasst werden. Nach kleinräumigen Versuchsprojekten in 2012 wurde eine Umstellung in 2013 auf ACD notwendig, weil für dieses Jahr für die Umstellung Bundesmittel zur Verfügung standen. Kennzeichnend für die für TS modifizierte Version der ACD ist, dass die Stelle, nicht Diensthabende an der ACD angemeldet werden.

Die Erreichbarkeit der Telefon-Seelsorge verbessert sich durch die Einführung der ACD. Unter Berücksichtigung regionaler Kooperationen schlossen sich TS-Stellen zu sogenannten Organisationseinheiten zusammen. Die TS Ulm/Neu-Ulm kooperiert mit der TS Stuttgart evangelisch und der TS Heilbronn. Im so geschaffenen Verbund erfolgt durch die ACD eine verzögerungsfreie, optimale Verteilung von Anrufen auf freie TelefonSeelsorge-Stellen in der Organisationseinheit. Dies führt zu einer deutlich erhöhten Auslastung des Systems.

Im Fall eines Dienstausfalls an einer Stelle „erkennt“ die ACD, ob eine Stelle besetzt ist und

Monatsvergleich Juni/November



leitet gegebenenfalls die Anrufe an eine der kooperierenden Stellen.

Das ACD Routing läuft technisch weniger störanfällig, so dass Anrufer die TS-Stellen mit größerer Sicherheit erreichen. Geschwindigkeit der Vermittlung der Gespräche und Weiterleitung zu einer kooperierenden Stelle verbessern sich signifikant. Dabei bleibt das lebensraumbezogene, regionale Routing erhalten. Auch stellenspezifische Besonderheiten, z.B. mehrere Dienstzimmer, können problemlos in das System integriert werden.

Die im Oktober vollzogene Umstellung auf das neue Zuleitungssystem für Anrufe (ACD) wirkte sich im vergangenen Jahr noch nicht gravierend aus, lässt aber Veränderungen für die Zukunft erkennen. Beim Vergleich der Monate Juni und November (ACD wurde im Oktober eingeführt), zeigt sich: Seelsorge- und Beratungsgespräche nehmen zu, aber auch Kontaktaufnahmen, die nicht dem Auftrag von TS entsprechen.

Anrufe und Gespräche

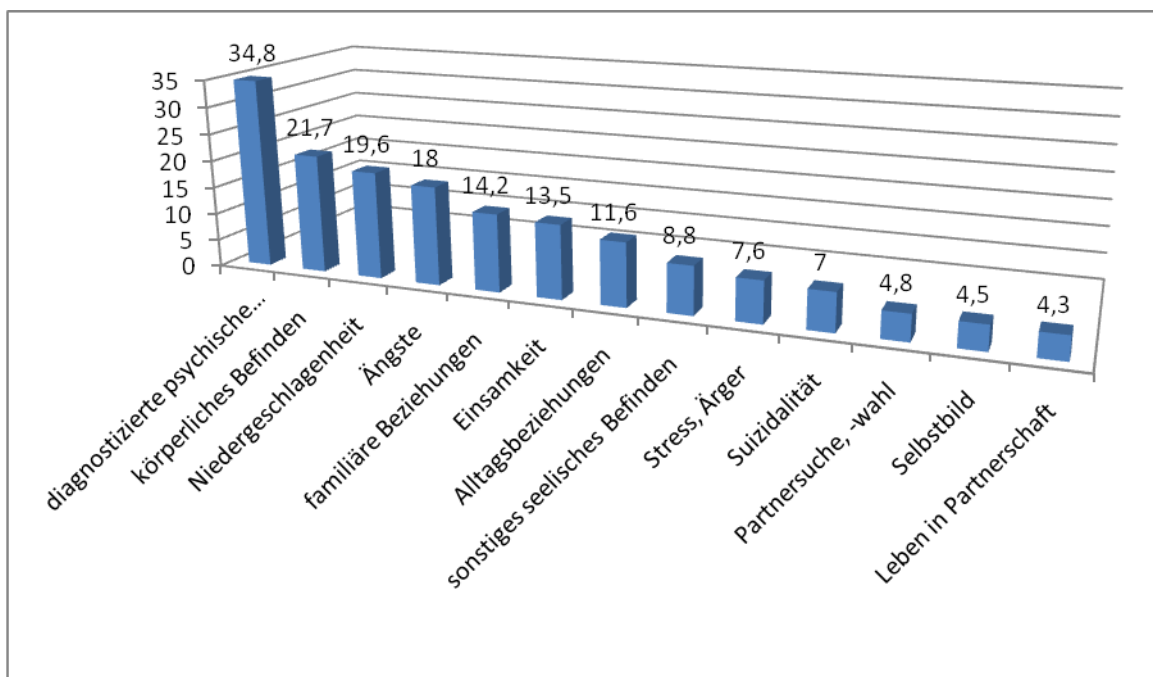
2013 ist das erste Jahr, das vollständig über das neue bundesweite Statistiksystem „BUSSI“ erfasst wurde. Die Vergleichsmöglichkeiten mit den Vorjahren sind beschränkt.

Zahl der Kontakte

	Zahl der Kontakte in 2013		Kontakte 2012
Seelsorge- /Beratungsgespräche	13.493	62%	12.770
Aufleger/verwählt	6.044	27,8%	6.044
Schweigeanrufe	321	1,5%	392
entspricht nicht dem Auftrag der TS	1.893	8,7%	1.290
Gesamt	21.751		20.496

2013 ergaben sich aus 21.751 Anrufen 13.493 Gespräche. Im Vorjahr waren dies 20.496 Anrufe und 12.770 Gespräche. Zu den Anrufen zählen neben den Seelsorge- und Beratungsgesprächen Kontaktaufnahmen, die nicht dem Auftrag von TS entsprechen (1.893, 8,7%), Aufleger bzw. verwählt (6.044, 27,8%) und Schweigeanrufe (321, 1,5%).

Themen der Gespräche



In etwa ergibt sich somit in den letzten Jahren ein Niveau, das wenig Veränderung zeigt. Die Zunahme bei den Gesprächen um immerhin 5,7% ist nicht vollständig aus dem geänderten Routing zu erklären und ist weiter zu beobachten.

Von den 5.119 Stunden, in denen Anrufe geführt wurden (das entspricht einer Belegung von 50,6%), entfallen allein 5.026 Stunden auf Gespräche. D.h., dass auf die anderen Kategorien kaum Zeit entfällt. Tatsächlich

liegt die mittlere Gesprächsdauer auch bei 22 Minuten.

Themen

Das neue Statistiksystem ermöglicht u.a. eine bessere inhaltliche Differenzierung bei den Themen. In zwei neuen Kategorien wird erfasst, ob eine diagnostizierte psychische Erkrankung bzw. das Thema Suizidalität vom Anrufer genannt wurde. In beiden Fällen ist das Ergebnis erstaunlich.

In 34,8% der Gespräche geben Anrufer an, dass sie eine diagnostizierte psychische Erkrankung haben. Es wird nicht von Seiten der TS speziell nachgefragt. In mehr als einem Drittel der Gespräche benennen die Anrufer von sich aus ihre psychische Erkrankung.

Beim Thema Suizidalität ist das Ergebnis ebenfalls erstaunlich. Suizidalität – eigentlich von der Gründungsidee her das Kernthema der TelefonSeelsorge – war in früheren Statistiken meist

mit zwischen ein und zwei Prozent vertreten. Bei der grundsätzlichen Abfrage zum Thema erhöht sich der Wert auf 7,04%. Das schließt Suizidgedanken (4,56%), Suizidabsichten (0,76%), frühere Suizidversuche (1,07%) und Suizid eines Anderen (0,65%) ein. Das Thema wird so in seiner breiteren Bedeutung sichtbar.

In der breit angelegten Themenliste (Mehrfachnennung möglich) ist seelisch/körperliches Befinden prominent vertreten (körperliches Befinden (Beschwerden, Erkrankungen, Behinderungen) 21,7%, Niedergeschlagenheit 19,6%, Ängste 18%, sonstiges seelisches Befinden 8,8% und Stress, Ärger, Aggression 7,6%.



Gestaltung: TS Vorarlberg



Gestaltung: TS Vorarlberg

Das soziale Netz ist ein weiterer Bereich mit großer Bedeutung: familiäre Beziehungen 14,2%, Einsamkeit, Isolation 13,5%, Alltagsbeziehungen 11,6%, Partnersuche, -wahl 4,8% und Leben in Partnerschaft 4,3%. (Aufgeführt wurden nur die am häufigsten genannten Kategorien.)

Das Ergebnis ist insgesamt gegenüber vorjährigen Statistiken nicht überraschend. Befindlichkeit und Beziehungen (vorhanden oder nicht) sind die zentralen Themen. (S. P.)

TelefonSeelsorge im Internet

Mailberatung

Das bundesweite Mailsystem wurde zum Ende des Jahres 2012 technisch neu aufgestellt. Die Resonanz seitens der Ratsuchenden zeigt, dass die Mailberatung im neuen Design wieder mehr in Anspruch genommen wird. Die TS-Berater und -Beraterinnen können sich nun selbständig in den Dienstplan eintragen und kurzfristig Erstkontakte übernehmen, wenn Bedarf da ist. So ist gewährleistet, dass die eingehenden Mails zeitnah beantwortet werden. Dies zeigt

sich auch in der örtlichen Statistik für das Jahr 2013. Die Anzahl der Erstkontakte stieg im Vergleich zum Vorjahr von 133 auf 207, die Anzahl der Gesamtmails von 380 auf 496, bearbeitet von 7 Mitarbeitenden in der Mailberatung.

Was ist sonst noch bemerkenswert? 16,5 % der Ratsuchenden gehören der Altersgruppe der 15-bis19-Jährigen an. Das ist erstaunlich, da man eher vermutet, dass diese Altersklasse den Chat

Anzahl der Kontakte in der webbasierten Beratung der Telefon-Seelsorge im Internet Ulm/Neu-Ulm	
2013	Summe
Kontakte in der Mailberatung	
Kontakte gesamt	188
Gesamtzahl der Mails seitens TS	496
Kontakte in der Chatberatung	
Kontakte gesamt	223
Terminbuchung	105
Spontanbuchung	60
Ohne Belegung	18
Ratsuchender nicht erschienen	40

Statistische Aussagen von Mail und Chat

Geschlecht der Ratsuchenden

	Mail %	Chat %
Männlich	25	8
Weiblich	63	68
nicht einzuordnen	12	24

Alter der Ratsuchenden

	Mail %	Chat %
Bis 9	10,0	0
10-14	3,7	3,7
15-19	16,5	12,8
20-29	30,9	21,9
30-39	15,4	11,9
40-49	11,2	7,3
50-59	9,6	2,7
60-69	2,7	0
Älter	0	0
Nicht einzuordnen	0	40,0

Lebensform der Ratsuchenden

	Mail %	Chat %
Allein lebend	49,76	22,4
In Partnerschaft/Ehe	27,05	8,7
In Familie	19,32	24,7
Alleinerziehend	2,9	0,9
In Gemeinschaft	0,97	0,9
Nicht einzuordnen	0,0	42,7

Berufliche Situation der Ratsuchenden

	Mail %	Chat %
Schule/Studium/Ausbildung	48,31	24,30
Hausfrau/Hausmann	2,90	1,40
Arbeitslos	8,21	4,10
Erwerbstätig	27,54	11,00
Erwerbsunfähig	-	3,20
Ruhestand	3,38	0,00
Sonstiges	9,66	0,00
Nicht einzuordnen	-	56,00

(12,8%) oder andere mediale Angebote nutzt. Es kann vermutet werden, dass diese Jugendlichen einen intensiveren Austausch mit einem Erwachsenen suchen. Ratsuchende zwischen

20 und 50 Jahren sind die stärkste Nutzergruppe. Sie machen insgesamt 57,5% aus.

Zu den Themen der Ratsuchenden: Da hier Mehrfachnennungen möglich sind, ist die Angabe in

Prozenten zu relativieren. Deutlich wird jedenfalls, dass die psychische Verfassung ein häufiges Thema ist. Ängste sowie depressive Verstimmung und Trauer machen zusammen ca. 30% aus.

Hier einige Beispiele:

Eine 17-Jährige weiß nicht genau, was sie bedrückt, sie möchte einfach glücklich sein, aber das ist so schwer. Sie kann mit niemanden darüber reden und dachte, wenn ihr erst einmal jemand Fremdes „zuhört“, fällt es ihr irgendwann leichter, mit anderen darüber zu reden.

Ein junger Mann hat schon seit Jahren Depressionen, Stimmungsschwankungen und Ängste. Er hat das Gefühl, dass zwischen ihm und den anderen eine Mauer ist. Er kann an nichts Freude gewinnen und hat keine Zukunftspläne. Suizidgedanken begleiten ihn schon seit seiner Kindheit. Er möchte seine Situation hier jetzt einmal offenbaren.

Eine Ratsuchende wird z. Zt. wegen Depression behandelt und nimmt Medikamente. Sie hat dreimal in der Woche Termine bei ihrem Therapeuten und Arzt,

Themen der Ratsuchenden Auswahl aus den Mehrfachnennungen		
Themen	Mail %	Chat %
Suizidgedanken/Suizidabsichten/Suizid eines Anderen	6,30	11,34
Depressive Verstimmung/Trauer	9,32	10,60
Ängste	10,82	8,30
Körperliches Befinden	4,66	5,30
Stress, Ärger, Aggression	4,38	5,30
Selbstverletzendes Verhalten	3,97	4,30
Einsamkeit/Isolation	4,79	8,60
Partnersuche/Partnerwahl, Leben in Partnerschaft	7,39	5,30
Diagnostizierte Erkrankung		
	Mail %	Chat %
Nicht genannt	94,20	84,1
Genannt	5,80	15,9

manchmal nur kurze Gespräche. Nun ist der Arzt im Urlaub und sie ist allein mit ihren Ängsten. Diese Ängste quälen sie Tag und Nacht. Es kommen konkrete Suizidgedanken auf und sie hat Angst vor ihrer eigenen Unberechenbarkeit. Sie hofft, die Zeit der therapeutischen Vakanz mit Hilfe der TS überbrücken zu können.



Eine Motivation, warum sich diese Ratsuchenden an die Mailberatung der TelefonSeelsorge wenden, könnte sein, dass sie einen Ort suchen, an dem sie sich in aller Ruhe aussprechen können. Aber einen Ort, der „ungefährlich“ ist, wo sie alles loswerden können, ohne in die Auseinandersetzung mit einem Gegenüber in diesem Moment gehen zu müssen. Dies ist für viele Menschen, die psychisch sehr belastet sind, wichtig. Die Form der Mailberatung bietet einen sicheren Rahmen und das kann

eine Grundlage sein, Vertrauen für weitergehende Schritte zu fassen.

Fortbildungsangebot für die Mitarbeitenden

Zusammen mit den TS-Stellen Ravensburg und Stuttgart ev. fand am 23.02.13 ein Fortbildungstag für die Ehrenamtlichen in der Mailberatung statt. Thema war: „Gestaltung von Online-Beratungskontakten unter Berücksichtigung auftretender Übertragungs- und Gegenübertragungsphänomene“.

Im Unterschied zur Arbeit am Telefon oder im Chat müssen sich die Mitarbeitenden in der Mailberatung auf einen Beratungsprozess einlassen. Dies bedeutet, dass die BeraterInnen-Rolle anders definiert werden muss. Es geht darum zu reflektieren, wie ein solcher Prozess gestaltet wird und wie TS einen Kontrakt mit den Ratsuchenden vereinbart. In längeren Prozessen ist es ratsam, auf auftretende Übertragungs- und Gegenübertragungsphänomene zu achten. Es geht dabei auch insbesondere um das Entdecken, Wahrnehmen und Interpretieren, wenn solche Phänomene auftreten.

Bei diesem Fortbildungstag konnten sich die Teilnehmenden sowohl mit der Theorie als auch anhand von eigenen Fallbeispielen mit diesem Thema auseinandersetzen.

Chatberatung

Sowohl die Chat- als auch die Mailberatung sind auf einer bundesweiten Plattform verortet. Die TS-Mitarbeitenden stellen dort ihren Chattermin ein. 47% der Chats fanden über eine Terminbuchung statt, 25% über eine sogenannte Spontanbuchung. Das sind kurzfristig eingestellte Termine. In 18% der gebuchten Termine erschienen die Ratsuchenden aber nicht im Chatraum. Die Gründe dafür sind sicherlich vielfältig und können nur erahnt werden.

Was können wir über die Ratsuchenden im Chat sagen? Nach wie vor ist die Altersgruppe der 20- bis 29-Jährigen am stärksten vertreten (22%).

Die 40- bis 60-Jährigen machen dagegen nur noch 10% aus. Erstaunlich ist, dass die 15- bis 19-Jährigen das Medium Mail leicht mehr in Anspruch nehmen als das Medium Chat (12,8%). Entsprechend der Altersgruppe der Hauptuser des Chats befinden sich 24% davon in der Lebensphase Schule/Studium/Ausbildung.

Was sind die Themen der Ratsuchenden im Chat? Der Themenkatalog der Statistik umfasst ca. 50 Themen zur Auswahl. Maximal drei Themen können gewählt werden. Daher teilt sich der Kuchen in zahlreiche Einzelstücke auf. Hervorzuheben sind aber die Themen Niedergeschlagenheit, Ängste, Stress-Ärger-Aggression, selbstverletzendes Verhalten, die

zusammen 28% ausmachen. Das sind die Themen, die im Chat eine große Rolle spielen. Wir machen die Erfahrung, dass viele der Ratsuchenden Probleme mit ihrer psychischen Befindlichkeit haben. In 15,9% der Fälle sind psychische Erkrankungen diagnostiziert worden und die Menschen haben bereits umfangreiche Erfahrungen mit psychiatrischen bzw. psychotherapeutischen Behandlungen. Im Chat suchen sie ein Gegenüber, das ihre Sorgen anhört, und vereinbart, wo sie über ihre Situation sprechen können, die sich häufig trotz professioneller Hilfe nicht entscheidend verbessert hat und sie auch mutlos werden lässt.

Hier zwei Beispiele aus der Chatarbeit:

Eine junge Frau hat einen Termin gebucht. Sie spürt, dass ihr das Leben trotz Therapie entgleitet. Alles läuft schlecht, es verändert sich nichts zum Besseren.

Essstörungen, selbstverletzendes Verhalten und suizidale Gedanken bestimmen ihre momentane Situation. Sie weiß zwar, dass sich durch den Chat nicht wirklich etwas verändern wird, aber sie möchte gerne darüber reden. Sie erzählt dann von einem Erlebnis einer ärztlichen Behandlung, das schockierend für sie war. Eine Verletzung an ihrem Arm konnte nicht richtig behandelt werden, da der Arm zu dünn dafür ist. Sie selbst hat dies so nicht eingeschätzt: weder dass sie zu dünn ist, noch dass ihre Verletzungen behandlungs-

bedürftig sind. Sie sind zufällig aufgefallen. Im weiteren Verlauf wird deutlich, dass die Ratsuchende schon lange mit diesen Schwierigkeiten zu kämpfen hat und es nicht mehr anders kennt. Sie ist mutlos geworden und hat kaum noch Hoffnung, dass sich etwas ändern wird. Im Chatverlauf war es nicht möglich, bei ihr neue Hoffnung zu wecken, aber es war gut für sie, ihre Gefühlslage zum Ausdruck bringen zu können und jemanden zu haben, der sie darin ernst nimmt.

Eine andere Ratsuchende hat Angst vor der Therapie in einer Klinik, die am nächsten Tag beginnen soll. Sie zweifelt an einem möglichen Erfolg. Auch wenn die Therapie sie aus dem Loch der Depression herausholen sollte, glaubt sie nicht daran, je wieder ein normales Leben führen zu können. Sie arbeitet schon seit mehreren Jahren nicht mehr. Wozu noch kämpfen. Das Depressionsmonster hat sie gefangen genommen. Einerseits erlebt sie Hoffnungslosigkeit, andererseits die Angst vor der Therapie und eine große Angespanntheit. Am liebsten würde sie absagen und einfach weit weg laufen. Auf die Frage, was ihr jetzt im Moment helfen könnte, antwortet sie, dass es gut ist, nicht alleine zu sein und dass es gut ist, sich die Gedanken von der Seele schreiben zu können. Der Kopf ist dadurch nicht mehr so voll, er drohte zu platzen.

Fortbildungsangebot für die Mitarbeitenden

Der Umgang mit Ratsuchenden und ihren psychischen Krankheiten stellt die Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge immer wieder vor eine große Herausforderung. Im Oktober 2013 gab es zusammen mit den TS-Stellen Ravensburg und Stuttgart ev. ein Fortbildungsangebot zum Thema „Menschen mit Depressionserfahrung im Chat – Depression verstehen, bei der Bewältigung begleiten“.

Der Referent Peter Kallenberger aus Freiburg gab Impulse zur Situation von Menschen mit Depressionserfahrung als Betroffene und Angehörige und berücksichtigte dabei auch die psychologischen und medizinischen Fakten sowie Verstehens-Ansätze. Dabei ging es vor allem darum, Depression zu verstehen und bei der Bewältigung zu begleiten.

Die Teilnehmenden konnten anhand praktischer Beispiele chat-spezifische Interventionen erproben und reflektieren. (R. B.)

Schweigeanruf

Neulich bekam ich in meinem Dienst einen Schweigeanruf. Ich habe nicht damit gerechnet, dass ich mich so lange damit beschäftigen würde.

Es war nicht so ein Anruf, bei dem jemand am anderen Ende ziemlich schnell wieder den Hörer auflegt- nein - es war eine Stille erst- dann ein Ton... etwas Dunkles- wohl eine männliche Stimme- doch, es war kein Hallo- oder Ja. - Es kam auch kein zweites Wort. Bis ich das begriff, übernahm ich dann das Wort ... und fragte, ob ich mit ihm schweigen solle- oder, - was es sei, - womit ich ihm helfen könne ...- es täte mir leid, nicht zu wissen, wie ich nun damit umgehen könne- ich könne ihm ja auch nicht einfach nur irgendwas erzählen... Die Spannung meines Gegenübers schien spürbar- kein Atem war zu hören- einfach nur Stille. Ich sagte ihm dann nach einigen weiteren Minuten, dass ich noch ein bisschen abwarten würde, dann aber leider das Gespräch beenden möchte. So tat ich es auch- wünschte ihm alles Gute.

Nach ca. 35 Minuten- dazwischen war ein anderes Gespräch- kam wieder ein Schweigeanruf. Ich vermutete gleich, dass es der gleiche Anrufer sein könnte- und fragte, ob er schon zuvor angerufen habe...

Diesmal war der Ton ein klein wenig deutlicher, bestätigend. Doch, ich konnte da kein Wort

dahinter erkennen, ein „hemm“ etwa.

Beeindruckend war, dass ich nun gleich hoffte, diesmal könne doch ein Gespräch entstehen- er könnte den Mut gefunden haben... die Stille war für mich diesmal eine fast zu starke Nähe an meinem Ohr- etwas so Nahes, fast Intimes - Beängstigendes? Dieses Gefühl konnte ich mir erst später erschließen - ich war einfach in dem Moment total angespannt- irgendwie fasziniert. Ich sah ja auch diesen zweiten Versuch als Bestätigung, dass er es einfach will! - aber doch etwas ihn stumm sein lässt... Was wohl? Auf jeden Fall fühlte ich, dass das ein Mensch in großer Not ist ... Das machte mich sehr betroffen. Nach Worten, die normalerweise Antworten- wie ein Ja zumindest- oder ein Nein herausfordern würden, bereitete ich ihn wieder darauf vor, nur noch einige Minuten abzuwarten, ob er sich in ein Gespräch einlassen könne- und bedauerte aber auch dabei, dass ich mir einfach keinen anderen Rat mehr wüsste.

Dieser Rat- u. Hilflosigkeit ausgesetzt zu sein, machte mich einfach nachhaltig traurig. Ich fühlte zwei Welten - verbunden mit Hilfe der Technik, die in dieser Situation keine Kontaktaufnahme zuließ, die nicht für Alle als eine Chance angenommen werden kann und viele wie in einer Nebelwelt unerreichbar lässt.

(G. A., Ehrenamtliche der TS Ulm/Neu-Ulm)

Suizidale Krisen am Telefon

Das Thema Selbsttötung hat viele Gesichter. Rund 7% der Gespräche, die 2013 geführt wurden, haben in irgendeiner Weise mit dem Thema Suizid zu tun, sei es als Gedanke, Absicht, Handlung, sei es in der Rolle des Betroffenen oder des Angehörigen.

Ein Anrufer sagt, dass er es in der Psychiatrie nicht mehr aushält.

Eine Mutter macht sich Sorgen, weil ihr Sohn eine schlechte Note bekommen hat, die ihn sehr belastet.

Eine Anruferin ist so enttäuscht, weil ein weiterer Entzugsversuch im Zusammenhang mit ihrer jahrelangen Alkoholkrankheit gescheitert ist.

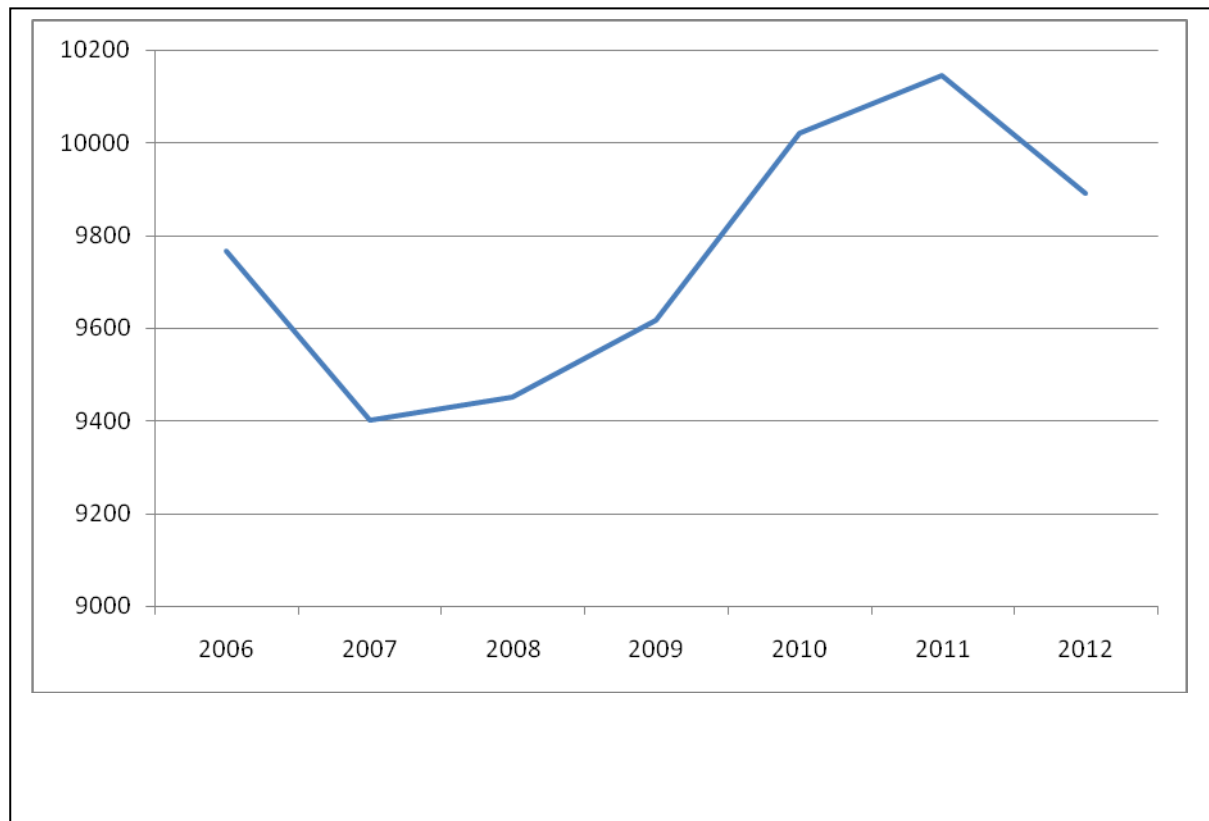
Eine ältere Frau hat Tabletten gesammelt. Die Krankheit nimmt ihr alle Lebensfreude.

Der Anrufer berichtet von seinen schweren Depressionen, die ihn erdrücken.

(Die Beispiele sind anonymisiert.)

Entwicklung der Suizidrate 2006 – 2012

Suizidrate = Suizide auf 100.000 Einwohner



In der „S3-Leitlinie/Nationale Versorgungsleitlinie Unipolare Depression“ wird im Kapitel „Management bei Suizidgefahr“ (Kapitel 3.7) ausgeführt:

„Suizidale Menschen haben oftmals sämtliche zwischenmenschlichen Beziehungen bereits abgebrochen und sind mit dem Wunsch zu sterben allein. Gerade Beziehungslosigkeit und Einsamkeit verschärfen den Entschluss, sich das Leben zu nehmen. Deswegen kommt beim Umgang mit suizidalen Menschen dem initialen Beziehungsaufbau zentrale Bedeutung zu.“

Genau dieser Beziehungsaufbau stellt eine große Herausforderung dar. Wenn es um Leben und Tod geht, ist es schwer, offen zu bleiben. Die Angst, durch das eigene Verhalten am anderen schuldig zu werden, beeinträchtigt die eigene Resonanzfähigkeit. Gerade in diesen Gesprächssituationen ist es etwas Besonderes, sich emotional berühren zu lassen und den Balance-Akt zwischen ehrlichem Interesse am gegenüber und Wahrung von Distanz auszuhalten. In der Ambivalenz zwischen Leben und Tod geht es an die Grenzen des Lebens, an ein Limit, das existenziell erschütternde Lebenssituationen spürbar werden lässt. Es geht darum, kaum Erträgliches mit auszuhalten, Tendenzen der Selbsttötung zu würdigen, ohne ihnen ausgeliefert und wehrlos gegenüber zu stehen. Neben der respektvollen Begleitung dieser Aspekte kann auf der anderen Seite der Blick des Anrufers auf

sein Engagement für sein bisheriges Überleben, auf seine Selbstwirksamkeit in der Entscheidung, das Leben fortzuführen oder zu beenden, und damit auf die Kräfte gelenkt werden, mit denen er sein Leben bisher bewältigen konnte.

(S. P.)

Das Lied des Selbstmörders

Also noch einen Augenblick.
Dass sie mir immer wieder den Strick
zerschneiden.
Neulich war ich so gut bereit
und es war schon ein wenig Ewigkeit
in meinen Eingeweiden.

Halten sie mir den Löffel her,
diesen Löffel Leben.
Nein ich will und ich will nicht mehr,
lasst mich mich übergeben.
Ich weiß das Leben ist gar und gut
und die Welt ist ein voller Topf,
aber mir geht es nicht ins Blut,
mir steigt es nur zu Kopf.

Andere nährt es, mich macht es krank;
begreift, dass man's verschmäht.
Mindestens ein Jahrtausend lang
brauch ich jetzt Diät.

Rainer Maria Rilke, 12.6.1906,
Paris

Gemeinsame Jubiläumsfeier

Die Psychologische Beratungsstelle des Diakonieverbandes, die Psychologische Familien- und Lebensberatung des Caritasverbandes, die Jugendberatungsstelle der Stadt Ulm und die TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm feierten am 13.11.13 ihr 50-, 40- bzw. 35-jähriges Bestehen in einer gemeinsamen Jubiläumsfeier im Stadthaus.

Aus der Begrüßung:

(...)Es fällt nicht leicht, aus der Fülle von Möglichkeiten das zu benennen, was die 35-, 40- und 50-jährige Entwicklungsgeschichte der Stellen treffend beschreibt. Ich finde: Sie konnten sich in ihrer Zuständigkeit und Wirksamkeit profilieren. Ihre methodische und fachliche Qualifizierung wurde ausgebaut. Sie sind heute trotz ihrer Kapazitätsgrenzen - wie man so sagt - gut aufgestellt. Für mich sind und bleiben sie Orte, die von der Faszination ihrer Vision nichts eingebüßt haben. Es sind Orte, wo Menschlichkeit Maßstab ist. Es sind Orte von Konflikt und Versöhnung, von Bewahrung und Wandel, von Lachen und Weinen, von Hingabe und Autonomie, von Bindung und Loslassen.

Sie leben vom Engagement ihrer Protagonisten, aber auch von der Ermöglichung und Unterstützung durch Außenstehende.

Die psychosozialen Stellen sind keine isolierte Enklave des Gutmenschentums. Diese Stellen

können real helfen, weil sie idealistisch angelegt sind. Sie sind notwendig in unserer Zeit, gerade weil sie nicht Repräsentanten des Zeitgeistes sind. Sie stehen inmitten einer Gesellschaft, der es schwer fällt, Orientierung zu geben; einer Gesellschaft, die unreflektiert Beschleunigung von Abläufen, radikale Ökonomisierung, Funktionalität, konsumorientierte Vermarktung, Professionalisierung und Delegation natürlichster privater Nahräume vorgibt.



Festvortrag: Prof. em. H. Keupp

Da sehne ich mich nach etwas, das der Zweckmäßigkeit, der Rationalität, der Messbarkeit, der Kontrollierbarkeit die Kräfte des Lebens gegenüberstellt, verkörpert in den je einzelnen, die Hilfe suchen. Da bieten diese Stellen ein rares Gut: Sie bieten Raum an, um Personen zu helfen, Orientierung in sich selbst finden. Ihr Beitrag ist Hilfe zur Selbsthilfe. (...) (S. P.)

Aus- und Fortbildung 2013

- Gestaltung von Online-Beratungskontakten (H. Paschen, 23.2.13, Stuttgart)
- Gespräche mit psychisch kranken Menschen (C. Techt, S. Plöger, 20.04.13)
- Anderssein macht einsam. Chronisch kranke Menschen begleiten am Beispiel Epilepsie (S. Rudolph, 16.5.13)
- Focusing Kongress 2013 (28.5.-2.6.13)
- Besuch des Klinikums Christophsbad Göppingen anlässlich des Tags der offenen Tür (29.06.13)
- Der Mensch auf dem Weg zum Sinn (M. Hick-Mühl, 15.9.13)
- Wer auf dem Meeresgrund war, fürchtet sich nicht vor Pfützen. (B. Schmidt, 16.9.13)
- Klang der Stimme – Spiel der Worte (C. Grote, 28.9.13)
- Du bist o.k. so wie du bist! (M. Bold, 5.10.13)
- „Kraftquellen erschließen“ – eine Einladung zu einem anregenden Vormittag (C. Weissinger-Sonntag, 9.10.13)
- Zeit für UNS - ein Angebot für Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter der TS, zusammen mit ihren Partnern / Partnerinnen (A. Mattenschlager, 12.10.13)
- Menschen mit Depressionserfahrung (P. Kallenberger, 12.10.13)
- Wie bewege ich mich, wenn mich etwas bewegt? *motion* - *e-motion* (C. Gestrich, 19.10.13)

Veranstaltungen im Rahmen des Forums Wendepunkt Lebenskrise in der Ulmer Volkshochschule:

- Prävention und Frühintervention bei psychischen und psychosomatischen Erkrankungen –warum das so wichtig ist. (Prof. Dr. H. Gündel, 17.4.13)
- Arbeitswelt im Umbruch (P. Schobel, 8.5.13)
- Liebe (Film von M. Haneke, 13.6.13 (Obscura))
- Warum nur? (F. von Stülpnagel, 2.10.13)
- Wer hilft, wenn das Leben aus den Fugen gerät? (Podiumsdiskussion, 16.10.13)
- Narben (Theaterstück der Akademie für darstellende Kunst, 19.11.13)

Ausbildung

Mit insgesamt 102 Stunden in 2013 wurden bzw. werden 14 Personen in zwei Gruppen ausgebildet.

Vernetzung

Die TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm arbeitet mit den Stellen der psychosozialen Versorgung und mit den Seelsorgeeinrichtungen der Region zusammen. Sie leistet einen wesentlichen Beitrag zur Krisenintervention und Prävention.

Sie stellt eine spezielle Notrufbereitschaft in Kooperation mit den Frauenhäusern der Region Ulm/Neu-Ulm bereit.

Sie ist in folgenden Arbeitskreisen/ Gremien vertreten:

Stellenleiterrunde Ulm/Neu-Ulm, Konferenz der Einrichtungsleiter, Beirat Ostalb, Beirat Heidenheim, Fa-R-BE (Fachkräfte Regional für Bürgerschaftliches Engagement), Vorbereitungskreis Netzwerk suizidale Krisen, Forum Wendepunkt Lebenskrise, Regionalkonferenz Südwest, Regionalgruppe TS im Internet, Württemberger TelefonSeelsorge-Stellen, Evangelische Konferenz, Evangelische/Katholische Kommission, AG Internet, Redaktion Auf Draht.



Hilfreiches Gespräch

Auf meine Frage hin, wie spät es sei, sagte mir ein Mann in Berlin, es sei ungefähr so spät wie gestern um die gleiche Zeit. Ich entgegnete ihm, dass ich gestern um diese Zeit nicht auf die Uhr gesehen habe und darum nicht wisse, wie spät es heute sei. Er bot mir an, mich morgen um diese Zeit wieder zu treffen und mir dann zu sagen, wie spät es heute gewesen sei.

Ich dankte ihm herzlich. Die Freundlichkeit und warmherzige Hilfsbereitschaft der Berliner entzückt mich immer wieder aufs Neue.

Florian L. Arnold: Autor, Zeichner und Kulturwissenschaftler aus Ulm; Ausschnitt aus „A biß Z! Ratgeber zur Beseitigung der modernen Ratlosigkeit“

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

Der Freundeskreis der TelefonSeelsorge hat sich zum Ziel gesetzt, den engagierten Dienst der ehrenamtlich am Telefon tätigen Mitarbeiter zu unterstützen. So konnte im vergangenen Jahr 2013 u. a. mit unserem Beitrag der Eingangs- und Empfangsbereich der TelefonSeelsorge-Wohnung renoviert, neu ausgeleuchtet und umgestaltet werden. Dies wurde durch die Mitgliedsbeiträge der aktuell 19 Mitglieder und besonders durch eine großzügige Geldspende und Sachspenden möglich.

Bei der Vorbereitung und Durchführung unseres schon traditionellen Standes beim jährlich stattfindenden "Markt der kleine Dinge" schließt sich der Kreis: Viele Ehrenamtliche backen Plätzchen, kochen Marmelade, handarbeiten und basteln und tragen so zu tollen Angeboten und Verkaufsergebnissen bei. An dieser Stelle allen Spendern/innen und Einkäufern/innen ein herzliches Dankeschön!

Gerne möchten wir weitere Mitglieder gewinnen. Wenn Sie Interesse haben, dann kommen Sie doch zu unserer Jahresmitgliederversammlung - in diesem Jahr mit Vorstandswahlen - am Montag, den 12. Mai 2014 um 19.30 Uhr.

Unseren informativen Freundeskreis Flyer erhalten Sie über das Büro der TelefonSeelsorge.



Der neu gestaltete Eingangsbereich

Die Mitglieder des Vorstandes sind: Anke Morath (1. Vorsitzende), Anneliese Ziegler (2. Vorsitzende), Peter Dieling (Schatzmeister), Ingrid Welzel (Schriftführerin) und eine ehrenamtliche Mitarbeiterin der TelefonSeelsorge.

Anke Morath (1. Vorsitzende)

BITTE

Herr, Du weißt besser als ich, dass ich von Tag zu Tag älter- und eines Tages alt sein werde.

Bewahre mich vor der Einbildung, bei jeder Gelegenheit und zu jedem Thema etwas sagen zu müssen.

Erlöse mich vor der großen Leidenschaft, die Angelegenheiten Anderer ordnen zu wollen. Lehre mich, nachdenklich, - aber nicht grüblerisch, - mitfühlend, aber nicht sentimental, - hilfreich, aber nicht aufdringlich zu sein.

Bei meiner ungeheuren Ansammlung von Weisheit erscheint es mir ja schade, sie nicht ständig weiterzugeben- aber, Du verstehst, Herr, dass ich mir ein paar Freunde erhalten möchte.

Bewahre mich vor der Aufzählung endloser Einzelheiten- und verleihe mir Schwingen, zum Wesentlichen zu gelangen.

Lehre mich Schweigen über meine Krankheiten und Beschwerden. Sie nehmen zu- und die Lust, sie zu beschreiben, wächst von Jahr zu Jahr.

Ich wage nicht, die Gabe zu erflehen, mir Leidensberichte Anderer mit Freude anzuhören, aber lehre mich, sie geduldig zu ertragen.

Ich will Dich auch nicht um ein besseres Gedächtnis bitten, - nur um etwas mehr Demut, wenn meine Erinnerung nicht mit der Anderer übereinstimmt.

Schenk mir die Einsicht, dass ich mich gelegentlich irren kann. Erhalte mich so milde wie möglich.

Ich möchte kein Heiliger sein- mit ihnen lebt es sich so schwer- aber, ein alter Griesgram ist das Krönungswerk des Teufels.

Lehre mich, an anderen Menschen unerwartete Talente zu entdecken- und verleihe mir die schöne Gabe, es ihnen auch zu sagen.

Teresa von Avila (1515-1582) - spanische Mystikerin

Vorstand der Ökumenischen TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm

Stand: Januar 2014

1. Vorsitzender	Dekan M. Hambücher, Ulm
2. Stellvertretende Vorsitzende	Dekanin G. Burmann, Neu-Ulm
3. Mitglied im geschäftsführenden Vorstand	Dekan E.-W. Gohl, Ulm
Evangelischer Kirchenbezirk Ulm Vertretung	Dekan E.-W. Gohl Frau M. Paulus
Evangelischer Kirchenbezirk Blaubeuren	Pfarrer K. Gölz
Kath. Dekanat Ehingen-Ulm	Dekan M. Hambücher Dr. W. Steffel, Dekanatsreferent Frau U. Reichle, Verwaltungsaktuariat
Evangelisch-lutherisches Dekanat Neu-Ulm	Dekanin G. Burmann Herr R. Wahl
Vertretung	Frau S. Rose, Diak. Werk Bayern
Kath. Dekanat Neu-Ulm	Dekan M. Mattes Herr G. Aschmer
Evang. Kirchenbezirk Aalen Vertretung	Herr H. Schweikert Dekan R. Drescher
Kath. Dekanat Ostalb	Herr J. Breitweg, Kath. Verwaltungszentrum Aalen Herr M. Kessler, Dekanatsreferent, Aalen
Evang. Kirchenbezirk Schwäbisch Gmünd Vertretung	Herr J. Richter Dekan I. Nau
Evang. Kirchenbezirk Heidenheim Vertretung	Pfarrerin E.-M. Neumeister Herr K. Zimmer
Kath. Dekanat Heidenheim Vertretung	Herr W. Mayr Herr L. Bradenbrink, Dekanatsreferent
3 VertreterInnen der MAV	