

# Dank

2014: ein Jahr mit vielen internationalen Krisen, die in Atem halten. Vor dieser Kulisse scheinen persönliche Krisen und alltägliche Nöte an Gewicht zu verlieren. Und doch: Die großen und kleinen Katastrophen lassen sich nicht gegeneinander aufrechnen. Da, wo Not wahrgenommen, Hilfe so angeboten und angenommen werden kann, dass Kräfte zur Selbsthilfe angeregt werden können, da passiert etwas Urmenschliches und zugleich tief Religiöses. Es wird spürbar, wie Menschen Kräfte entwickeln, mit schwierigen Lebenssituationen umzugehen und so Leben entfalten.

TelefonSeelsorge kann ihren Teil beitragen, bei Problemen und Krisensituationen durch Zuhören und achtsame Begleitung zu helfen, Anstehendes zu klären, Halt zu finden und neue Perspektiven zu gewinnen. Sie kann es, weil über 80 Ehrenamtliche den Raum für hilfreiche Begegnungen öffnen. Ohne diese Bereitschaft gäbe es TelefonSeelsorge nicht. Dieses Engagement ist nicht selbstverständlich: Es braucht eine Entscheidung gegen die Hektik unserer Tage, um Zeit zur Verfügung stellen zu können. Es wird für die vielen ehrenamtlich Mitarbeitenden sicherlich nicht leichter, neben den Anforderungen des Alltags die Zeit zu finden, die es möglich macht, sich in der TelefonSeelsorge zu engagieren. So gilt den Aktiven der

TelefonSeelsorge in erster Linie der Dank, eine solche Form der Hilfe Stunde um Stunde zu ermöglichen.

Diese qualifizierte Hilfe braucht einen Rahmen, an dessen Erhaltung und Weiterentwicklung viele mitwirken. Ausdrücklich ist den kommunalen Zuschussgebern für ihr Engagement auf freiwilliger Basis zu danken. Die Städte Ulm und Neu-Ulm, die Landkreise Neu-Ulm und Alb-Donau-Kreis unterzogen unsere Anfrage einer wohlwollenden Prüfung und unterstrichen ihre Bereitschaft für ein Engagement für die TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm. Herzlicher Dank gilt auch als weiteren Zuschussgebern den Städten Schwäbisch Gmünd, Aalen und Ellwangen sowie den Landkreisen Heidenheim und Ostalb.

Im Jahr 2014 wurden unsere Fortbildungen von der Mutter Teresa Stiftung der Diözese Rotenburg/Stuttgart unterstützt. An diesem Punkt unterstützte uns auch der Freundeskreis der TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm. Erneut konnte die Bernard-Glöckler-Stiftung eine Unterstützung unserer TelefonSeelsorge realisieren. Spendengelder erhielten wir auch von der Aktion 100 000/Ulmer helft. Herzlichen Dank.

Viele Einzelspenden von Privatpersonen (darunter Ehrenamtliche, die ihre Fahrtkostenerstattungen spendeten), die Zuweisung von Bußgeldern durch das

Amtsgericht Neu-Ulm, Spenden von Kirchengemeinden und Firmen sind uns eine wertvolle und unerlässliche Hilfe, um die Arbeit fortschreiben zu können. So erhielten wir u. a. Spenden von den Wieland Werken, von der Evobus GmbH und der Brauerei Gold Ochsen. Ganz herzlichen Dank für diese Unterstützung der Arbeit der TelefonSeelsorge.

Ulm, im Februar 2015  
Stefan Plöger      Renate Breitinger



**Renate Breitinger** (Foto: I. Schmatz)

## Inhalt

	Seite
Dank	1
Das Wichtigste in Kürze 2014	3
Kommentar zur Telefon-Statistik	4
TelefonSeelsorge im Internet	9
Mailberatung	10
Chatberatung	13
Anrufbeispiele	15
Fortbildungen 2014	16
Vernetzung	17
Freundeskreis der TelefonSeelsorge	17
Vorstand der TelefonSeelsorge	18



**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 40 70  
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](mailto:info@telefonseelsorge-ulm.de)  
Homepage: [www.telefonseelsorge-ulm.de](http://www.telefonseelsorge-ulm.de)

Chat- und webbasierte Mailberatung der TelefonSeelsorge im Internet unter der Adresse: [www.telefonseelsorge.de](http://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  
BIC      SOLADES1ULM  
IBAN      DE49 6305 0000 0002 0048 53

# Das Wichtigste in Kürze 2014

**24.743** = Kontakte  
**14.736** = Gespräche  
**148** = Notrufe (telefonische Notrufbereitschaft für die Frauenhäuser und ihre Beratungsstellen)

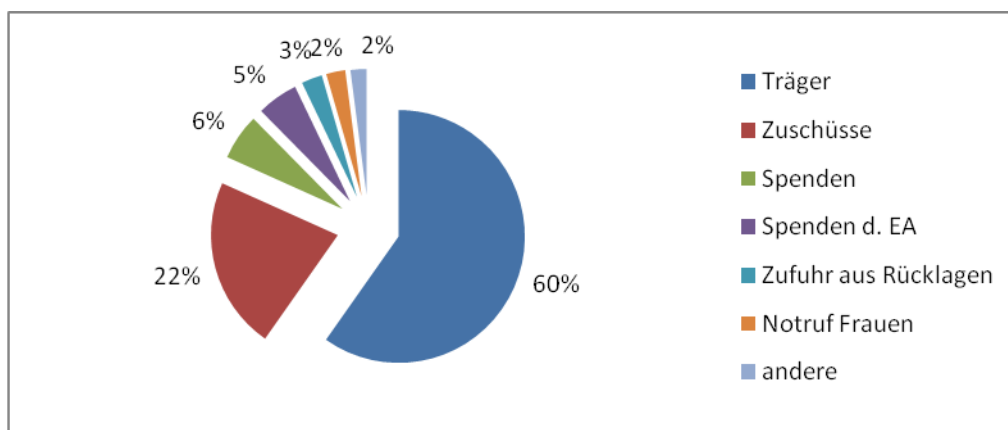
Von den Gesprächen waren objektivierbar 14,5% Erstanrufe, 46,6% wiederholte Anrufe. 39,0% wurden nicht zugeordnet.

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 2014 an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr angeboten. Wegen der zeitweiligen Doppelbesetzung ergaben sich 10.040 Dienststunden. Die durchschnittliche Gesprächsdauer betrug 22 Minuten. 89 Personen arbeiteten 2014 ehrenamtlich in der TelefonSeelsorge mit. 7 Personen befinden sich aktuell in Ausbildung.

Die Fortbildung umfasste 74 Stunden, die supervisorische Begleitung 196 Stunden, davon 6 Stunden im Bereich Mail/Chat. 88 Stunden entfielen auf laufende Ausbildungsgruppen.

## Zusammensetzung des Haushalts 2014



# Kommentar zur Telefon-Statistik

TelefonSeelsorge ist ein niedrigschwelliges Gesprächsangebot, das viele Menschen erreicht. Die Statistik spiegelt die vielen Anlässe, Formen, Themen, mit denen das Gespräch mit TelefonSeelsorge gesucht wird. Neben dem Blick auf unsere Arbeit stellt sie eine Zusammenfassung von Beobachtungen dar, die Entwicklungen unserer Gesellschaft nicht verzerrungsfrei, aber doch in einiger Hinsicht aufschlussreich wiedergeben.

Die Zahl der Gespräche liegt etwas über der Höhe des Mittelwerts über die letzten 10 Jahre (14.487). Während die Zahlen der Aufleger (6.579 (26,6%)) und Schweigeanrufe (348 (1,4%)) in etwa gleich geblieben sind, zeigt sich eine Zunahme von Anrufen, die nicht dem Auftrag der TelefonSeelsorge entsprechen. Sie machten im Vorjahr einen Anteil von 8,7%, im Berichtsjahr dagegen einen Anteil von 12,4% (3.080 Anrufe) aus.

	Zahl der Kontakte in 2014		Kontakte 2013
Seelsorge-/ Beratungsgespräche	<b>14.736</b>	59,6%	13.493
Aufleger/verwählt	<b>6.579</b>	26,6%	6.044
Schweigeanrufe	<b>348</b>	1,4%	321
entspricht nicht dem Auftrag der TS	<b>3.080</b>	12,4%	1.893
<b>Gesamt</b>	<b>24.743</b>		21.751

## Zunahme von Anrufen und Gesprächen

Im Jahr 2014 ergaben sich aus 24.743 Anrufen 14.736 Seelsorge-, Beratungsgespräche. Gegenüber dem Vorjahr zeigt sich eine Steigerung der Anrufe um 13,9% und der Gespräche um 9,2%.

## Anrufversuche

In einer uns zur Verfügung gestellten Statistik wurden im Juni 2014 7.944 Anrufversuche registriert, die nach Herkunftsstatistik aus allen Vorwahlbereichen der TS Ulm/Neu-Ulm stammten. Dieses Einzugsgebiet umfasst knapp eine Million Einwohner.

Nur ein Teil der Anrufversuche bekommt ein Gespräch in der TelefonSeelsorge. Ein Teil der erfolgreichen Anrufversuche wird an den anderen Stellen der Organisationseinheit (TS Heilbronn, TS Stuttgart evangelisch) angenommen. An der TS Ulm/Neu-Ulm wurden im Juni 2014 2.016 Anrufe registriert, aus denen sich 1.203 Gespräche ergaben. 18% dieser Gespräche waren bis 5 Minuten lang. Vorstellbar ist, dass sie z. B. zur Informationsweitergabe dienen.

Von allen Anrufversuchen ausgehend entfallen auf eine Stadt wie Schwäbisch Gmünd (60.700 Einwohner) statistisch monatlich 470, jährlich 5.700 Anrufversuche. Entsprechend liegt die Zahl der Anrufversuche für Aalen etwas darüber, für Neu-Ulm und Heidenheim darunter. Die genannten Zahlen können als Beleg dafür verstanden werden, dass ein hoher Bedarf besteht, der so sicherlich nicht abgedeckt wird.

### **Anruhfrequenz**

Die Zahl der erkennbaren Erstgespräche nahm von 13,2% im Vorjahr auf 14,5% zu. Die erkannten wiederholten Kontaktaufnahmen nahmen von 52,2% auf 46,6% ab. Nicht zugeordnete Gespräche nahmen von 34,6% auf 39,0% zu. Die Verschiebungen in diesem Bereich dürften weitgehend dem Effekt der Anrufzuschaltung über Organisationseinheiten geschuldet sein. Nachrangig priorisierte Anrufe aus den Zuschaltbereichen der anderen TelefonSeelsorge-

Stellen der Organisationseinheit werden schlechter bezüglich der Anruhfrequenz erkannt.

TelefonSeelsorge muss sich bei statistischen Aussagen, aber auch inhaltlich damit auseinandersetzen, dass nicht klar ist, wie viele Personen hinter den Anrufversuchen stehen. Mindestens knapp die Hälfte aller Gespräche (wahrscheinlich aber mehr) wurde mit Personen geführt, die wiederholt bei TelefonSeelsorge anrufen. Seit ihrer Gründung hat TelefonSeelsorge lernen müssen, dass sie nicht nur ein Krisendienst ist, sondern auch begleitende und stützende Funktion hat. Neben den Personen, die einmalig in einer Krise, Verunsicherung, Erschütterung, Orientierung und Wegweisung suchen, gibt es viele, die über eine bestimmte Phase das Gespräch mit TelefonSeelsorge suchen. Das kann durchaus Sinn machen. Wir machen auch die Erfahrung, dass Personen über längere Zeiträume den Kontakt zu TelefonSeelsorge suchen. Sie suchen in anhaltend schwierigen Lebenssituationen den Rückhalt eines wertschätzenden Kontakts.

### **Themen der Gespräche**

Häufig genannte Themen lassen sich einerseits dem Bereich „körperliches und seelisches Befinden“ zuordnen: körperliches Befinden (19,2%), Niedergeschlagenheit (18,5%), Ängste (14,7%), sonstiges seelisches Befinden (9,5%), Suizidalität genannt (7,5%), Selbstbild (4,9%). Ande-

rerseits geht es um das soziale Netz: Einsamkeit (13,8%), familiäre Beziehungen (12,9%), Alltagsbeziehungen (9,6%), Leben in Partnerschaft (5,9%), Partnersuche (5,6%).

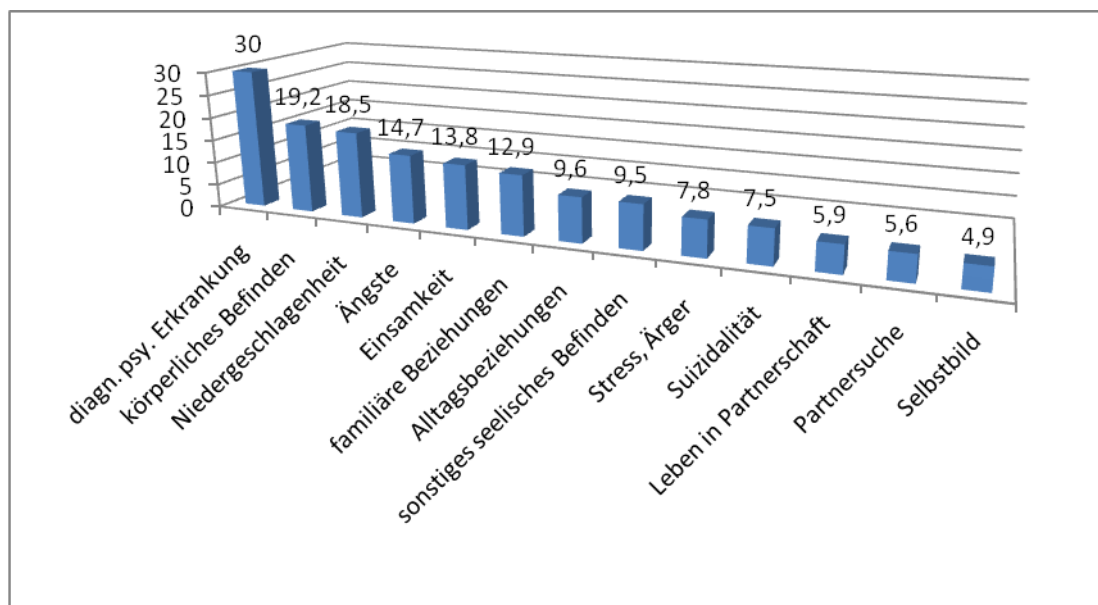
TelefonSeelsorge wird von sich aus nicht diagnostisch tätig. Die Themenkategorien stellen keine diagnostische Zuordnung dar. Dennoch spielen psychische Erkrankungen nachweisbar eine große Rolle. Entsprechend den Vorjahren rufen viele Menschen bei TelefonSeelsorge an, die von sich aus zu erkennen geben, dass sie an einer diagnostizierten psychischen Erkrankung leiden (30%).

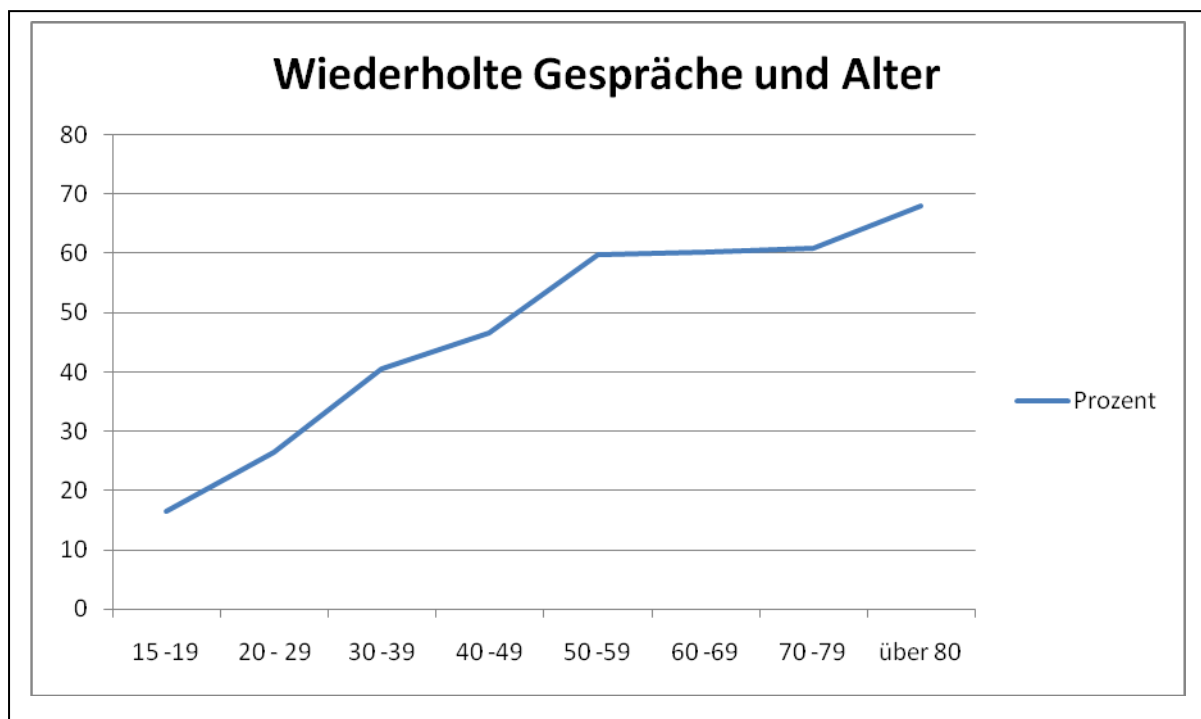
## Themen der Gespräche und Anruhfrequenz

Bei wiederholten Anrufen zeigt sich, dass die Themen „Ängste“, „depressive Stimmung“ und „körperliches Befinden“ überrepräsentiert sind. Bei erkannten Erst-anrufen werden „Selbstverletzung“ und „Sucht“ als Themen überdurchschnittlich häufig genannt.

Tendenziell findet sich das Thema mangelnder Impulskontrolle eher bei Erstgesprächen. Wiederholte Anrufe sind mit typischen Themen psychischer und psychiatrischer Störung und/oder Erkrankung, aber auch mit dem Thema „körperliches Befinden“ verbunden.

### Themen der Gespräche





Bei Personen, die von sich aus eine diagnostizierte psychische Erkrankung nannten, sind „Selbstverletzung“ und „Ängste“ häufige Themen. Wenn das Thema „Suizidalität“ genannt wurde, ist es häufig mit den Themen „Selbstverletzung“ und „depressiver Stimmung“ verbunden. Aufschlussreich ist es, dass im Zusammenhang mit dem Thema „Suizidalität“ das Thema „Depression“ (als bekannter Risikofaktor für Suizidalität) in Verbindung mit einem impulsiven Anteil auftaucht.

#### **Alter, Anruhfrequenz und Gesprächsthemen**

Statistisch nimmt der prozentuale Anteil wiederholter Anrufe mit

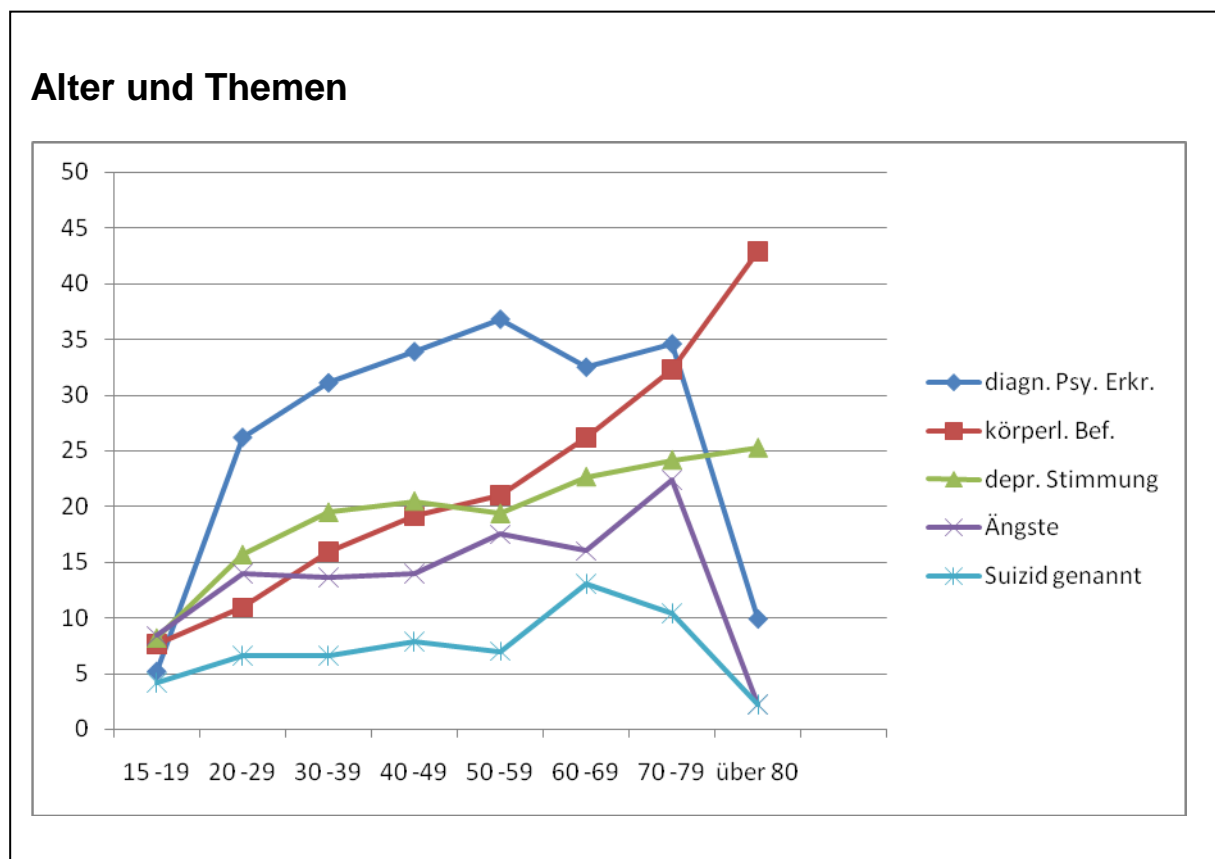
dem Alter zu. In dieser Eindeutigkeit ist der Zusammenhang überraschend. Eventuell könnte dabei eine Rolle spielen, dass ältere Personen sich eher als wiederholte Anrufer zu erkennen geben bzw. eher als solche erkannt werden.

Naheliegender ist es, Alter mit zunehmenden gesundheitlichen Einschränkungen und Verlust Erfahrungen in Verbindung zu bringen, die sich dann auch in depressiver Stimmung zeigen. Denkbar ist aber auch, dass sich prekäre und sozial marginalisierte Lebenssituationen mit zunehmendem Alter nicht bessern, sondern verschärfen. Telefon-Seelsorge wird als hilfreich erlebt und fortgesetzt genutzt.

Wenn man die Veränderung von Gesprächsthemen im Verhältnis zum Alter anschaut, ergeben sich unterschiedliche Verläufe. Bei den Themen „körperliches Befinden“ und „depressive Stimmung“ zeigt sich (mehr oder weniger eindeutig) eine Zunahme über das Alter hinweg. Andere Themen nehmen tendenziell mit dem Alter zu, aber nicht im hohen Alter. Dazu zählen: „Ängste“ und „Nennung des Themas Suizidalität“. Beim Item „diagnostizierte

psychische Erkrankung wurde genannt“ ergibt sich ein anderes Bild: Der Höhepunkt liegt in der Altersgruppe der 50- bis 59jährigen (36,8%). Eventuell verliert das Thema an Bedeutung, wenn die Frage der Arbeitsfähigkeit weniger im Raum steht.

(S. P.)





# TelefonSeelsorge im Internet

Es ist fast 20 Jahre her, seit die TelefonSeelsorge ihr Angebot auf das Internet ausgeweitet hat. Inzwischen macht TelefonSeelsorge ein Angebot, bei dem die Ratsuchenden zwischen unterschiedlichen Zugangswegen wählen können, konkret zwischen Telefon, Mail, Chat und teilweise Face-to-Face. Dies sind die Kernprozesse der Arbeit von TelefonSeelsorge und werden im Handbuch auch so benannt. Über viele Jahre hinweg wurde

die internetbasierte Seelsorge- und Beratungsarbeit eher als ein „Nebenzweig“ gesehen. Diese Sichtweise hat sich erfreulicherweise verändert, denn die Praxis zeigt, dass sich mit den Generationen auch das Verhalten der User verändert. Die statistischen Zahlen bezüglich der Altersgruppen bestätigen diesen Trend. Bundesweit gibt es für jeden Kernprozess eine entsprechende Fachgruppe, die inhaltlich dazu arbeitet.

## Anzahl der Kontakte in der webbasierten Beratung der TelefonSeelsorge im Internet Ulm/Neu-Ulm

2014	Summe
<b>Kontakte in der Mailberatung</b>	
Kontakte gesamt	196
Kontakte am 31.12. abgeschlossen	156
Gesamtzahl der Mails seitens der TS	675
<b>Kontakte in der Chatberatung</b>	
Kontakte gesamt	143
Terminbuchung	85
Spontanbuchung	34
Ratsuchender nicht erschienen	24

## **Mailberatung**

Die Anfragen in der Mailberatung sind bundesweit im Jahr 2014 mit 6.011 nochmals leicht gestiegen. Auch hier in der TS Ulm/Neu-Ulm haben wir mehr Kontakte bearbeitet.

Die statistische Erfassung ist überarbeitet worden. Die Items sind jetzt fast deckungsgleich mit der Statistik vom Telefon und Chat. Auch die Kontakte selbst werden differenzierter bewertet. Es wird jetzt unterschieden zwischen abgeschlossenen Kontakten und noch laufenden Kontakten. Stichtag ist der 31.12.

Im Moment arbeiten noch fünf TelefonSeelsorger/innen in der Mailarbeit der TS Ulm/Neu-Ulm mit. Im Laufe des Jahres sind zwei Ehrenamtliche ausgeschieden.

Zeitweise haben zwei Studentinnen vom Institut für E-Beratung der Ohm-Hochschule in Nürnberg in der Praxisphase ihrer Ausbildung zur Online-Beraterin hier mitgearbeitet und wurden fachlich begleitet.

Im Berichtsjahr wurden Erstanfragen von 196 Ratsuchenden bearbeitet. Davon waren 156 Kontakte Ende Dezember abgeschlossen. Insgesamt wurden 1.442 Mails geschrieben, 767 von den Ratsuchenden und 675 von den Beratern und Beraterinnen. Durchschnittlich gibt es pro Kontakt seitens der TS 2,5 Antworten.

Die Statistik zeigt, dass die Säule Mailberatung in der TS nach wie vor gefragt ist, obwohl das Medium Mail im Bereich der digita-

len Kommunikation an Stellenwert verliert, vor allem bei der jüngeren Generation.

Die Zahlen der Statistik unterstreichen dies. Gut 15% gehören der Altersgruppe der 15-20 Jährigen an und 27,55% der Altersgruppe der 20-30 Jährigen, d.h. 42% der Ratsuchenden sind zwischen 15 und 30 Jahre, dazu kommen noch 15% zwischen 30 und 40 Jahre.

37,76% der Mailer/innen befinden sich in Schule, Studium oder Ausbildung.

Inhaltlich wird dies auch thematisiert. Vor allem Studierende schreiben, dass sie Angst haben, den Anforderungen nicht gewachsen zu sein. Sehr oft sind sie psychisch stark belastet, bedingt durch unterschiedliche Hintergründe. Im Themenkatalog sind Ängste mit 10% eine signifikante Größe. Wenn ein Mensch mit einer angeschlagenen psychischen Stabilität hohen Anforderungen gegenüber steht, wird es schwierig. Es ist gut, wenn sie sich Hilfe suchen. Das anonyme Beratungsangebot per Mail der TelefonSeelsorge kommt diesem Personenkreis sehr entgegen und wir machen die Erfahrung, dass es gut möglich ist, sie zu überzeugen, sich professionelle Hilfe vor Ort zu suchen.

## **Prozessgestaltung bei Kontakten in der Mailberatung**

Anders als am Telefon oder im Chat gibt es in der Mailberatung Kontakte, die über einen längeren Zeitraum gehen können.

Für die Berater/innen bedeutet dies, ihre Rolle in diesem Prozess gut zu reflektieren.

Zusammen mit anderen TS-Stellen der Region Südwest, die in der Mailarbeit tätig sind, haben wir eine Fortbildung für die ehrenamtlichen Mitarbeitenden zu diesem Thema angeboten. Dr. Marc Weinhardt vom Institut für Erziehungswissenschaft der Universität Tübingen arbeitete unter dem Titel „Meine Rolle als Berater und Beraterin in Mailkontakten“ einen Tag mit uns.

Eine zentrale Frage, die sich die

Ehrenamtlichen immer wieder stellen müssen, ist die Verortung ihres Tuns. Beratung ist nicht Alltagskommunikation, Beratung ist auch nicht Psychotherapie. Beratung in der Mailarbeit hat mit Prozessgestaltung zu tun. Es geht also darum, mit dem Spannungsfeld zwischen Einmalkontakten und potenzieller Dauerbegleitung umgehen zu können. Dr. Weinhardt konnte anhand von konkreten Handlungsmodellen und praktischen Übungen die Kompetenz der Teilnehmenden erweitern.

#### Statistische Aussagen von Mail und Chat

<b>Art des Kontaktes</b>	<b>Mail %</b>	<b>Chat %</b>
Seelsorge/Beratung	100	96,6
Nicht Auftrag der TS	0	03,4
<b>Geschlecht der Ratsuchenden</b>	<b>Mail %</b>	<b>Chat %</b>
Männlich	24,49	23,5
Weiblich	69,39	75,6
Nicht einzuordnen	06,12	00,9
<b>Alter der Ratsuchenden</b>		
10 bis 14	08,16	05,0
15 bis 19	15,82	21,0
20 bis 29	27,55	22,7
30 bis 39	15,31	11,7
40 bis 49	13,27	08,5
50 bis 59	09,18	08,5
60 bis 69	01,53	00,8
Nicht einzuordnen	09,18	21,8

<b>Berufliche Situation der Ratsuchenden</b>	<b>Mail %</b>	<b>Chat %</b>
Schule/Studium/Ausbildung	37,76	30,3
Hausfrau/Hausmann	05,61	02,6
Arbeitslos	09,69	00,8
Erwerbstätig	23,47	14,3
Erwerbsunfähig/Ruhestand	01,02	05,8
Sonstiges	06,63	00,8
Nicht einzuordnen	15,82	45,4
<b>Diagnostizierte Erkrankung</b>	<b>Mail %</b>	<b>Chat %</b>
Genannt	04,6	13,4
Nicht genannt	95,4	86,6
<b>Themen der Ratsuchenden</b>		
Auswahl aus den Mehrfachnennungen	<b>Mail %</b>	<b>Chat %</b>
<b>Suizidalität/Suizid</b>		
Suizidgedanken	08,7	12,6
Suizidabsichten	Nicht eigens erfasst	05,0
Früherer Suizidversuch	Nicht eigens erfasst	00,16
Suizid eines Anderen	0,73	00,08
Einsamkeit	03,27	05,2
Depressive Verstimmung, Trauer	09,26	08,5
Ängste	10,16	06,2
Stress, Ärger, Aggression	04,9	04,7
Selbstverletzendes Verhalten	03,63	01,9
Körperliches Befinden	03,27	05,7
Leben in Partnerschaft	08,35	08,5
Familiäre Beziehungen	08,35	10,4
Schule und Ausbildung	03,09	04,7
Arbeitssituation	0,18	04,3

## **Chatberatung**

Anders als in der Mailberatung ergibt sich die Anzahl der Chat-Kontakte aus den von TS angebotenen Terminen.

Immer mehr TS-Stellen weiten ihr Angebot auf den Chat aus und so konnten bundesweit im Jahr 2014 9.100 (2013: 7.822) Chats erfolgen.

In der TS Ulm/Neu-Ulm wurden 143 Termine eingestellt. Das sind weniger als im Jahr zuvor (223). Grund dafür ist, dass einige der Ehrenamtlichen der Chatarbeit sich wieder mehr auf die Arbeit am Telefon konzentriert haben, um zu gewährleisten, dass alle Schichten besetzt waren.

84% der eingestellten Termine (Terminbuchung und Spontanbuchung) werden von den Ratsuchenden wahrgenommen. 16% sind nicht erschienen.

In 96,6% war der Kontakt im Chat im Sinne von Seelsorge/Beratung. Verglichen mit den Gesprächen am Telefon ist das ein sehr hoher Anteil. Es ist also davon auszugehen, dass die Menschen, die sich im Chat anmelden, auch ein „Gespräch“ führen wollen.

Die Ratsuchenden im Chat gehören ähnlich wie in der Mailberatung der jüngeren Generation an. Sicherlich keine Überraschung, ist doch das Medium Chat ein alltäglicher Umgang für sie. Ca. 50% sind nicht älter als 30 Jahre. Am Telefon sind dies nur 15%.

Passend dazu sind die Aussagen der Statistik zur beruflichen Situation.

30% der Ratsuchenden sind in Schule/Studium/Ausbildung, ein ähnlich hoher Wert wie in der Mailberatung (38%).

Bemerkenswert ist, dass in vielen Chats das Thema Suizidalität angesprochen wurde. In jedem fünften Chat war dies so.

Von den Chats, in denen das Thema Suizidalität angesprochen wurde, gaben 62,5% an, Suizidgedanken zu haben, 25% Suizidabsichten zu haben und 8,3% früher schon einen Suizidversuch gemacht zu haben.

Suizidalität ist also ein Thema, mit dem die Mitarbeitenden immer wieder konfrontiert sind.

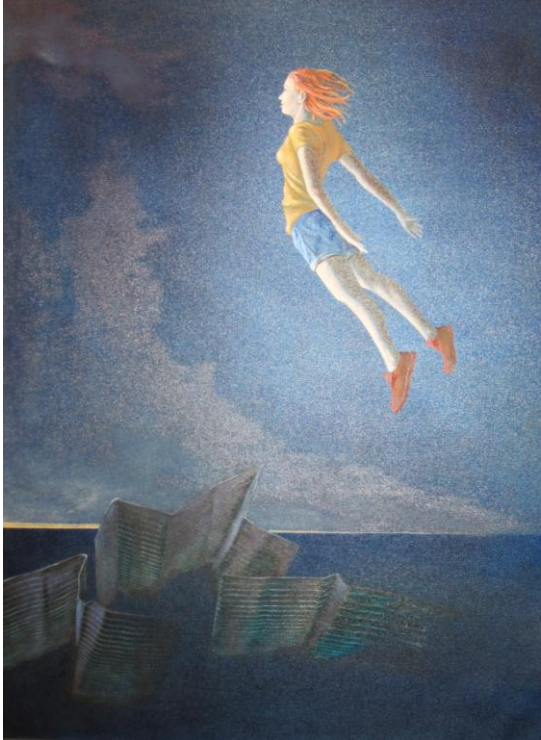
Gerade im Chat sprechen die Ratsuchenden offen über ihre Suizidalität. Sie fühlen sich sicher, dass ihr Gegenüber ihnen nicht zu nahe kommen kann.

Dieses Setting lässt es zu, dass die TelefonSeelsorger und TelefonSeelsorgerinnen klar ansprechen können, wie konkret suizidale Gedanken sind und ob die Ratsuchenden merken, ob die Gefährdung zunimmt.

Es ist von Bedeutung, dass sich beide Seiten dem Thema stellen. Die Chatter/innen sind erleichtert, wenn sie ihre Gedanken jemandem mitteilen können. Die Anonymität bietet hier einen Schutz.

Im Chat ist es gut möglich, mit den Ratsuchenden einen Notfallplan zu erstellen. Suizidgedanken oder Suizidabsichten zu haben, heißt ja nicht zwangsläufig, wirklich sterben zu wollen. Immer

wieder ist im Kontakt spürbar, dass Angst vor diesen Gedanken da ist und die Ratsuchenden froh sind, zu wissen, wie sie sich auch schützen können.



(Bild: Walter Holl, Foto: S. P)

Hilfreich für die Ratsuchenden kann es auch sein, wenn die Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge beschreiben, welche Gefühle bei ihnen ausgelöst werden bzw. entstehen. Aber nicht im Sinne von „Betroffenheit“, was ja zusätzlich verwirrend sein könnte, sondern im Sinne wirklicher empathischer Teilhabe. Die Ratsuchenden sind manchmal erstaunt über diese Wertschätzung und erleben sie als Selbstbestärkung. Wie in der Mailberatung bieten wir auch für die Ehrenamtlichen in der Chatberatung eine Fortbildung im Verbund mit anderen

TelefonSeelsorgestellen an, der TS Ravensburg und der TS Stuttgart ev. Das Thema 2014 war „Trauma und Vernachlässigung. Eigenschädigendes Verhalten einordnen, verstehen und bei der Bewältigung helfen“ mit Peter Kallenberger aus Freiburg. Da wir in der Familienbildungsstätte in Ulm den EDV-Raum nutzen können, ist es möglich, praxisorientiert zum Thema zu arbeiten. Die Teilnehmenden können die wertvolle Erfahrung machen, wie es sich anfühlt, in die Rolle eines Ratsuchenden zu gehen und bei sich zu prüfen, was Antworten seitens der Berater/innen auslösen und bewirken. (R. B.)

# Anrufbeispiele

(anonymisiert)

Der Anrufer sagt, dass er so sehr Angst hat. Er kann es sich nicht erklären. Eine Unruhe im ganzen Körper, Herzrasen, Schweißausbrüche. Er hat die Erfahrung gemacht, dass sich dieser Zustand bessert, wenn er mit jemandem sprechen kann. Deswegen ruft er wiederholt in der TelefonSeelsorge an.

Die Anruferin berichtet, dass sie sich um ihre Mutter Sorgen macht, die allein lebt und sich nicht mehr richtig versorgen kann. Adressen örtlicher Hilfeeinrichtungen werden angeboten. Die Anruferin hat eine Perspektive, wie es weitergehen kann.

Der Anrufer wird die Vorstellung nicht los, wie ein Bild seiner Wohnung aussehen würde, wenn nicht sichtbares Licht aufgenommen würde, sondern unsichtbare Strahlen. Er fühlt sich der Bestrahlung ausgeliefert. Die TelefonSeelsorgerin respektiert seine Sorge und bespricht mit ihm, wie er es bisher geschafft hat, die sorgenvollen Gedanken zu unterbrechen.

Eine Anruferin möchte ihr Glück teilen. Es war ein besonderer Tag. Auf dem Weg, den sie fast täglich geht, hat sie einen Euro gefunden. Sie nimmt das als Zeichen, dass sie aus der finanziellen Misere rauskommen wird. Die TelefonSeelsorgerin unterstützt den Glauben daran, dass die Anruferin sich eine bessere Zukunft schaffen kann.

Die alte Dame wartet auf ihren Pflegedienst. Sie hält es fast nicht aus, wenn der nicht pünktlich ist. Die TelefonSeelsorgerin hilft ihr, dass die Ängste nicht Überhand nehmen.

Eine Anruferin macht sich Sorgen um ihre Nichte, die auffallend wenig isst und sich zurückzieht. Die Eltern des Mädchens sind beide in ihren Berufen sehr eingespannt und haben wenig Zeit für sie. Die Möglichkeiten, mit ihr ins Gespräch zu kommen, werden überlegt.

Ein Anrufer möchte seine ehemalige Geliebte zurückgewinnen. Er hatte sie verlassen und merkt, dass das falsch war.

# Fortbildungen 2014

Meine Rolle als Berater und Beraterin in Mailkontakten (15.2.14 in Stuttgart, Dr. M. Weinhardt)

Die Notfallseelsorge stellt sich vor - Seelsorge in Situationen akuter Erschütterung (17.2. 14, M. Lobenhofer)

Train the chatter – chat with the trainer (27./28.3.14 in Frankfurt/M., G. Hintenberger)

Die Bahnhofsmission berichtet von ihrer Arbeit - Seelsorge als praktische Hilfe (22.5.14, P. Glock und eine Mitarbeiterin)

Trauma und Spiritualität: zwei ungleiche Brüder (24.06.14 (Workshop und Vortrag im Rahmen des Forums Wendepunkt Lebenskrise in der Ulmer Volkshochschule), T. von Janson)

Ausbildungseinheiten für Ehrenamtliche in der Mailseelsorge – Für die Mailarbeit vor Ort ausbilden (15.-17.9.14 in Mühlheim, a. d. Ruhr, S. Kühne)

Achtsamkeit als Ressource (1.11.14 (Vortrag im Rahmen des Forums Wendepunkt Lebenskrise in der Ulmer Volkshochschule und Workshop), Dr. phil. Dipl. Soz. Michael Huppertz)

Trauma und Vernachlässigung... Chat-Fortbildung für Ehrenamtliche (8.11.14, P. Kallenberger)

Woran dein Herz hängt, das ist dein Gott (22./23.11.14 in Leutkirch, Dr. J. Schlör, Dr. H. Walter)

## **Intervision 2014**

Gruppenleiterrunde

Intervisionsgruppe Württemberger Stellenleiter



# 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 psychische und suizidale Krisen, Forum Wendepunkt Lebenskrise, Regionalkonferenz Südwest, Regionalgruppe TS im Internet, Württemberger TelefonSeelsorge-Stellen, Evangelische Konferenz, Evangelische/Katholische Kommission, Fachgruppe Chat, Redaktion Auf Draht.

## **Der Freundeskreis der TelefonSeelsorge e.V.**

Die Arbeit der ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen geschieht anonym am Telefon. Die hauptamtlichen Mitarbeiter und wir vom Freundeskreis der TS haben die

Möglichkeit, öffentlich für das Angebot der TS zu werben.

Im Jahr 2014 geschah dies im Rahmen einer Vortragsreihe der vh Ulm mit einem sehr gut besuchten Vortrag von Thilo von Janson, Pfarrer i.R. und systemischer Berater, zum Thema „Trauma und Spiritualität“.

Weiterhin unterstützten wir die Arbeit der Ehrenamtlichen, damit sie sich während ihres Dienstes wohlfühlen. Der "Markt der kleinen Dinge" wurde bereits zu einem festen und erfolgreichen Bestandteil in unserer Jahresarbeit.

Wenn Sie an einer Mitgliedschaft im Freundeskreis der TS Interesse haben, so haben Sie die Gelegenheit, uns bei der Freiwilligenmesse der Stadt Ulm am 27.02.2015 in der vh Ulm kennen zu lernen. Weiterhin sind Sie am Montag, den 04.05.2015 um 19.30 Uhr zu unserer Jahres – Mitglieder - Versammlung in die Räume der TS Ulm/Neu-Ulm eingeladen.

Die Mitglieder des Vorstandes von 2014 - 2017 sind:

Anke Morath (1. Vorsitzende), Anneliese Ziegler ( 2. Vorsitzende), Karl-Heinz Reichle (Schatzmeister), Ingrid Welzel (Schriftführerin) und eine ehrenamtliche Mitarbeiterin der TS.

# Vorstand der Ökumenischen TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm

Stand: Februar 2015

- 1. Vorsitzender**
- 2. Stellvertretende Vorsitzende**
- 3. Mitglied im geschäftsführenden Vorstand**

Pfarrer M. Hambücher, Ulm  
Dekanin G. Burmann, Neu-Ulm  
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**

Pfarrer M. Hambücher  
Dr. W. Steffel, Dekanatsreferent  
Frau U. Reichle,  
Verwaltungsaktuariat

**Evangelisch-lutherisches Dekanat Neu-Ulm**

Vertretung

Dekanin G. Burmann  
Herr R. Wahl  
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

Pfarrer E.-M. Neumeister  
Herr K. Zimmer

**Kath. Dekanat Heidenheim**  
Vertretung

Herr W. Mayr  
Herr L. Bradenbrink, Dekanatsreferent

**3 VertreterInnen der MAV**