

JAHRESBERICHT 2019

da sein . begleiten . klären

0800/111 0 111

0800/111 0 222

www.telefonseelsorge.de



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

Inhalt

- 2 Inhalt/Impressum
- 3 Danke
- 4 TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm in Zahlen
- 5 Das Wichtigste in Kürze
- 6 Themen im Vergleich
- 7 Alter der Ratsuchenden
- 8 Anrufbeispiel: TelefonSeelsorge = TS = Tankstelle
- 9 Suizidalität in der Internetberatung
- 10 Fortbildungen und Veranstaltungen 2019/Rückblick
- 11 Sie möchten in der TelefonSeelsorge mitarbeiten?
- 12 Freundeskreis der TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm
- 13 Netzwerk/Kooperationen
- 14 Vorstand
- 15 Kontakt

Impressum

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

Herausgeber:

TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm
Inhaltliche Verantwortung:
Dr. Stefan Plöger, Renate Breitingner

Druck:

C. Maurer GmbH & Co. KG
Geislingen

Fotos:

Inge Schmatz
(Fotos vom Team der Hauptamtlichen)

Gestaltung:

Ulrike Hoche

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

TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm in Zahlen

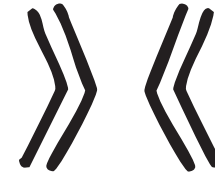
10.278
Dienststunden



9.560 Stunden
14.640 Anrufe
2.769 Aufleger
384 nicht Auftrag
126 Schweigeanrufe

11.361 Gespräche
1.057 (9,3 %) Erstgespräche
7.293 (64,5 %) wiederholte
2.965 (26,2 %) nicht zuzuordnen
26:51 Minuten (durchschnittliche Dauer)
46 Frauennotruf

15.358
Kontakte
(insgesamt)



Mail
503 Kontakte insgesamt
301 (59,9 %) Erstkontakte
197 (39,1 %) wiederholte
5 (1 %) nicht einzuordnen



215 Chats

Die tatsächlichen Anrufrufen liegen vermutlich höher, da Datensätze mit der Umstellung auf ein neues Statistikprogramm verloren gingen.

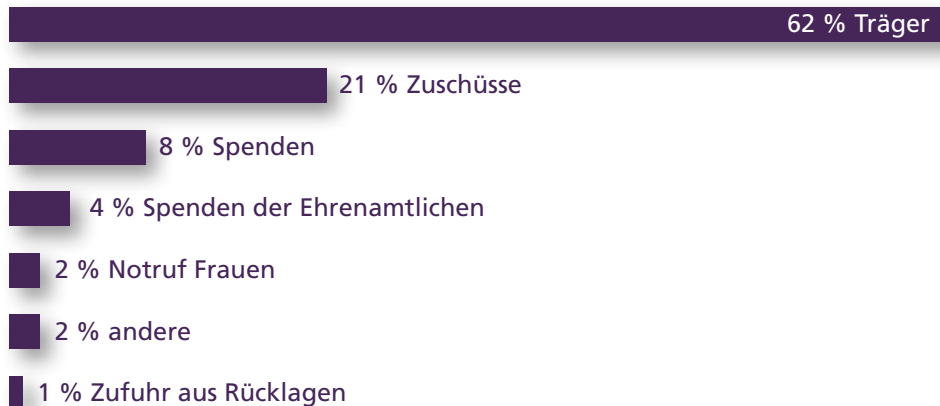
Die Zahlen beziehen sich auf das Jahr 2019

Das Wichtigste in Kürze

Die TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm versorgt ein Einzugsgebiet von rund einer Million Einwohnern (Ulm, Neu-Ulm, Landkreise Alb-Donau, Neu-Ulm, Heidenheim, Ostalb und Teile des Landkreises Günzburg). Das Gesprächsangebot war 2019 an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr sicher-

gestellt. Insgesamt ergaben sich 10.278 Dienststunden, davon 9.560 im Bereich Telefon. Die durchschnittliche Gesprächsdauer auf alle Anrufe bezogen betrug 26:51 Minuten. 93 Personen arbeiteten 2019 ehrenamtlich in der TelefonSeelsorge mit (davon

9 [längerfristig] beurlaubt). 10 Personen befinden sich aktuell in Ausbildung. Die Fortbildung umfasste 84 Stunden, die supervisorische Begleitung 99 Stunden. 101 Unterrichtseinheiten entfielen auf laufende Ausbildungsgruppen.



Haushalt 2019

Themen im Vergleich

	Telefon	Mail	Chat
Einsamkeit	21,8 %	6,4 %	6,8 %
Körperliches Befinden	19,2 %	4,8 %	6,8 %
Depressive Stimmung	17,6 %	21,1 %	22,5 %
Familiäre Beziehungen	16,9 %	19,7 %	19,6 %
Angst	13,7 %	14,5 %	19,1 %
Alltagsbeziehungen	10,9 %	8,3 %	5,2 %
Stress, emotionale Erschöpfung	8,9 %	11,0 %	5,6 %
Diagnostizierte psychische Erkrankung	38,1 %	39,4 %	32,0 %
Suizidalität genannt	10 %	49,5 %	22,5 %

Alter der Ratsuchenden

Alter	Telefon	Mail	Chat
Bis 9	0 %	0 %	0 %
10 – 14	0,4 %	3 %	4,6 %
15 – 19	1,7 %	23,8 %	21,9 %
20 – 29	5,7 %	35,2 %	46,4 %
30 – 39	9,9 %	22,4 %	16,6 %
40 – 49	15,4 %	7,1 %	4,6 %
50 – 59	25,9 %	5,7 %	5,3 %
60 – 69	20,9 %	2,8 %	0,7 %
70 – 79	11 %	0 %	0 %
Über 80	2 %	0 %	0 %
n. a.	7,2 %		

Anrufbeispiel

TelefonSeelsorge = TS = Tankstelle!

Die Anruferin weint: „Ich weiß gar nicht mehr, wer ich bin“. Im Gespräch wird deutlich, wie viel sie in ihrem Leben geleistet hat. Sie hat alleine eine Tochter aufgezogen, bei der Pflege des Schwiegervaters geholfen, später die erkrankte Mutter gepflegt, eine Brustkrebs-Diagnose mit Operation und Chemotherapie bewältigt. Aber jetzt steht eine zweite Krebsdiagnose an. Sie hat Angst. Und sie schimpft und hadert mit ihrem Gott: „Das ist doch nicht gerecht!“

Wir sprechen über ihre Beziehung zu Gott. Wir erkennen, dass wir in unserem Glauben oft recht kindliche Vorstellungen und Wünsche haben. Aber wir glauben auch beide, dass Gott keine „Strafen“ auferlegt.

Bei diesem Thema wird unser Gespräch „leichter“. Vielleicht hat ER ihr in all den vergangenen Jahren mit den vielen Herausforderungen Kraft gegeben? Kraft zur Bewältigung. Gibt er ihr auch jetzt Kraft? Irgendwann bedankt sich die Anruferin und sagt, dass sie jetzt „aufgetankt“ habe. Lachend sagen wir beide, dass wir TelefonSeelsorge in „Tankstelle“ umtaufen können. Die Anruferin sagt: „Und ich habe heute „Super“ getankt!“ Was für ein Gespräch!

Irmtraut Giebeler
(Ehrenamtliche der TS Ulm/Neu-Ulm)

(Hinweise, die die Person erkennbar machen könnten, wurden geändert.)



Internetberatung

Suizidalität in der Internetberatung

Suizidgedanken und konkrete Suizidabsichten sind ein großes Thema der TelefonSeelsorge, besonders in der Internetberatung, die hauptsächlich von jungen Menschen genutzt wird.

Versagenserlebnisse, Schuldgefühle, un aufgelöste Traumata, die Belastungen psychischer Krankheiten, allgemein Verzweiflung am Leben werden als Hintergründe genannt.

Alle drei Beratungsbereiche (Telefon, Mail, Chat) haben gemeinsam, den Betroffenen ernst zu nehmen und empathisch zu begleiten. Telefon und Chat ermöglichen eine unmittelbare Reaktion, Mailberatung lässt zu, eine Nachricht länger auf sich wirken zu lassen.

Nachdem ich schon lange in der Telefon- und Mailberatung tätig bin, habe ich auch die Chatberatung ausprobiert und festgestellt, dass mir diese Art der Beratung angesichts der Sprachqualität und der raschen Abfolge der Nachrichten nicht liegt. Oft war ich gerade mit einer Antwort an den/ die Ratsuchende/n beschäftigt, als schon wieder eine neue Mitteilung von ihm/ihr eintraf, ein anderer Gedanke mitgeteilt wurde und meine Antwort damit überholt war, bevor ich sie fertig formuliert hatte. Unabhängig von Beratungsarten mache ich die Erfahrung, dass es alles andere als einfach ist, auf hilfreiche Weise mit Suizidalität umzugehen. Wichtig ist es, so ist mein Eindruck, die suizidale Gedankenwelt ernst

zu nehmen und das auch zu vermitteln. Für mich selbst spielt eine große Rolle, bei mir selbst zu bleiben und mich nicht in den Abgrund ziehen zu lassen. Dann geht es manchmal, das zu lesen, was zwischen den Zeilen steht, und daraus Perspektiven entstehen zu lassen.

Renate Kranz

(Ehrenamtliche der TS Ulm/Neu-Ulm)

Fortbildungen und Veranstaltungen/Rückblick

Fortbildungen

Meine Schizophrenie (K. Gauger, Dr. Zinkler), Suchtberatung der Caritas stellt sich vor (M. Piott-Grimm), Prävention von sexuellem Missbrauch (über keb Ulm), Fachtag Mail/Chat (E. Engelhardt), Traumasensible Beratung am Telefon (Dr. S. Plöger), Verborgene Kräfte in Beziehungsmustern (R. Breitingner), Krebsdiagnose – Nur Verlust oder auch Gewinn? (U. Bittner), Gedanken verloren/Unthinking (C. Jauernig) (in Kooperation mit vh Ulm), Frauennotruf (Frauenhäuser der Region), IFOTES-Kongress (Udine), Achtsamkeit, ... (C. Gestrich), Intensive Fallbesprechung (K. Johannsen), Auf die Haltung kommt es an (D. Neubert-Wirtz), Gehaltene Offenheit (Th. von Janson), Heldenreise (Dr. R. Baust), Wie kommt das „Miss-„ zum „-brauchen“?

(M. Haschke-Plöger, Dr. S. Plöger), Auf den Spuren von Klara (Fahrt nach Assisi) (Dr. M. Kreidler-Kos, Sr. S. Bucher), Forum Südwest in Ulm

Rückblick

Karl-Martin Hezel: Der hoch geschätzte Gründungsvater und Leiter der Stelle von 1978 bis 1997 verstarb am 7. 3. 2019 im Alter von 86 Jahren.

XXI Internationaler IFOTES-Kongress in Udine (3. – 7. 2019) Leaving Loneliness/ Building Relationships

11 TeilnehmerInnen informierten sich über die neuesten Erkenntnisse zum Thema Einsamkeit und konnten das mediterrane Flair von Udine genießen.

Auf den Spuren von Klara (Assisi-Fahrt)
15 TeilnehmerInnen ließen sich von den sachkundigen, berührenden Einsichten von Frau Dr. Kreidler-Kos zu Franz von Assisi und Klara inspirieren. Die intensiven und authentischen Eindrücke wurden durch Impulse von der Franziskanerin Sr. Sigrid Bucher erweitert.

Empfang beim Bundespräsidenten
Bundespräsident Frank-Walter Steinmeier lud am 30. 8. 2019 rund 4.000 Ehrenamtliche zum Bürgerfest in den Garten des Schloss Bellevue ein. Darunter war auch I. Giebler, die seit 33 Jahren ehrenamtlich in der TS Ulm/Neu-Ulm tätig ist. Der Bundespräsident machte „Lust auf Zukunft“: „Jetzt erst recht. Gerade in einer Zeit des Zweifels brauchen wir neue Zuversicht!“

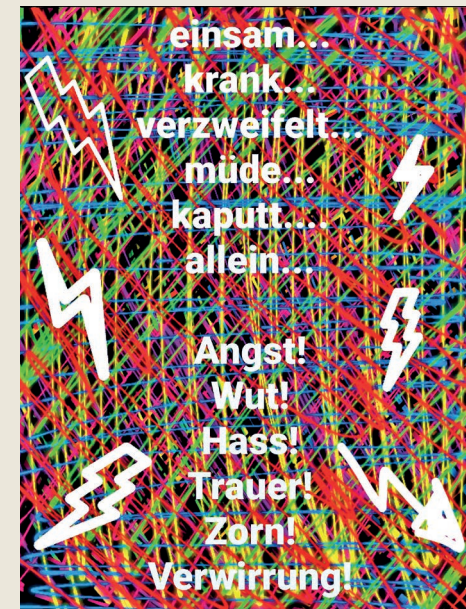
Sie möchten in der TelefonSeelsorge mitarbeiten?

Für mich – für dich

Wer in der TelefonSeelsorge ehrenamtlich mitarbeitet, nimmt sich Zeit für ein lebendiges und sinnvolles Engagement, erlebt berührende Begegnungen und bekommt lebensnahe Einblicke in gesellschaftliche Lebensbedingungen und Missstände, auf die TelefonSeelsorge eine mögliche Antwort ist. Gleichzeitig machen alle, die sich hier engagieren, die Erfahrung, dass sie diese Tätigkeit persönlich bereichern.

Wir bieten eine qualifizierende, andert-halb-jährige Ausbildung in einem wöchentlichen Abendkurs, Unterstützung und Begleitung durch regelmäßige Supervision und Fortbildungsangebote, ein freundliches kollegiales Betriebsklima.

Wir erwarten lebenserfahrene und lern-freudige Personen mit der Bereitschaft, nach der Ausbildung mindestens drei Jahre mitzuarbeiten, Übernahme von drei Diensten zu vier Stunden pro Monat (darin eingeschlossen anteilig Nachtdienste), regelmäßige Teilnahme an der Supervision, Zeitaufwand insgesamt 20 Stunden pro Monat.



Freundeskreis der TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm

Unser kleiner gemeinnütziger Verein, der es sich zur Aufgabe gemacht hat, die Arbeit der TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm und insbesondere ihre Ehrenamtlichen zu unterstützen, konnte sich auch im vergangenen Jahr wieder tatkräftig einbringen und bei der Finanzierung kleinerer Anschaffungen behilflich sein. Für das kommende Jahr ist die Anschaffung einer neuen komfortablen Ruheliege geplant, damit der Nachtdienst sich in den Pausen gut entspannen kann. Der „Markt der kleinen Dinge“, der auch im vergangenen Jahr wieder u.a. von Ehrenamtlichen und „Ehemaligen“ unterstützt wurde, fand beim Publikum starke Beachtung und konnte einen sehr schönen Reinerlös in Höhe von € 956,- erzielen. Ein Wermutstropfen soll auch genannt sein: Wir machen uns Sorgen um unseren Mitgliederstand. Im vergangenen Jahr sind zwei unserer langjährigen Vereins-

zugehörigen verstorben. Im Augenblick sind wir noch 16 ordentliche Mitglieder. Wir freuen uns über jede/n, die/der unsere Arbeit kennenlernen möchte. Eine Gelegenheit, dies in persönlichen Begegnungen zu tun, besteht z. B. bei der nächsten Mitgliederversammlung Ende Juni. Den genauen Termin können Sie gerne im Se-

ekretariat der TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm erfragen.

Gerda-Helena Storz
(Vorsitzende des Freundeskreises)

Freundeskreis

Sparkasse Ulm BLZ 630 500 00

BIC SOLADES1ULM

IBAN DE49 6305 0000 0002 0048 53



*Unser Stand
auf dem Markt
der kleinen
Dinge*

Netzwerk/Kooperationen

**Region
Südwest**

**Württembergische
TelefonSeelsorge-
Stellen**

**Organisations-
einheit**

TelefonSeelsorge

- Ulm/Neu-Ulm
- Heidenheim
- Ostalb

Kooperationen:

Frauennotruf, Seniorennetzwerk Schwäbisch Gmünd, Forum Wendepunkt Lebenskrise (vh Ulm), katholische Erwachsenenbildung Ulm

Regionales Netzwerk:

Stellenleiterrunde, Konferenz der Einrichtungsleiter, Fachkräfte regional für Bürgerschaftliches Engagement



Vorstand

Geschäftsführender Vorstand

Dekan E.-W. Gohl (Vorsitzender)
Dekan U. Kloos
Dekan J. Pommer

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
Dekan Jürgen Pommer
Herr R. Wahl

Kath. Dekanat Neu-Ulm

Dekan M. Straub
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

Pfarrer C. Messerschmidt
Vertretung
Dekanin U. Richter

Evang. Kirchenbezirk Heidenheim

Pfarrerin E.-M. Neumeister
Vertretung
Herr K. Zimmer

Kath. Dekanat Heidenheim

Herr W. Mayr
Vertretung
Dr. J. Keppeler,
Dekanatsreferent

3 Vertreter/innen der MAV

Stand: Dezember 2019

Kontakt

Büro

TelefonSeelsorge Ulm, Neu-Ulm,
Heidenheim, Aalen, Schwäbisch Gmünd
Postfach 40 70
89030 Ulm

Bürozeiten

Mo – Fr: 8.15 bis 12.00 Uhr

Tel.: 0731/69 88 3

Fax: 0731/9 60 86 40

E-Mail: info@telefonseelsorge-ulm.de

www.telefonseelsorge-ulm.de

Chat- und webbasierte Mailberatung

der TelefonSeelsorge im Internet unter
der Adresse: www.telefonseelsorge.de

Team der Hauptamtlichen



*Dr. Stefan
Plöger
Leitung*



*Renate
Breitingner
Leitung*



*Silvia
Hornauer
Verwaltung*

Bankverbindung

TelefonSeelsorge
Sparkasse Ulm BLZ 630 500 00
BIC SOLADES1ULM
IBAN DE67 6305 0000 0000 1407 71

Sie finden uns auch auf Facebook:

<https://www.facebook.com/telefonseelsorgeulm/>

0800/111 0 111

0800/111 0 222



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.