



## TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.



### TelefonSeelsorge Ulm / Neu-Ulm

Träger der TelefonSeelsorge Ulm / Neu-Ulm:  
Evangelische und katholische Kirche in Ulm,  
Neu-Ulm, Alb-Donau-Kreis, Heidenheim, Aalen,  
Schwäbisch-Gmünd

Adresse	Postfach 40 70 89030 Ulm
Büro-Tel	0731 / 6 98 83 (8.15 - 12.00 Uhr)
Fax	0731 / 9 60 86 40
E-Mail	<a href="mailto:info@telefonseelsorge-ulm.de">info@telefonseelsorge-ulm.de</a>
Internet	<a href="http://www.telefonseelsorge-ulm.de">www.telefonseelsorge-ulm.de</a>
Bankverb.	Konto-Nr. 140771 - Sparkasse Ulm BLZ 630 500 00

## Jahresbericht 2010

Ulm / Neu-Ulm, Heidenheim, Aalen, Schwäbisch Gmünd

# Dank

Der Rückblick auf das vergangene Jahr ist die Gelegenheit, sich bewusst zu machen, was im Alltag nicht immer präsent sein kann.

Stunde um Stunde lassen sich in der TelefonSeelsorge qualifizierte Ehrenamtliche von der Not und dem Leid betroffen, das ihnen begegnet. Sie begleiten Menschen, die eine erschreckende Einsamkeit umgibt, und können ihnen ein Gegenüber sein.

Sie fühlen mit denen, die schwere und schwerste Schicksalsschläge zu tragen haben und leisten einen Beitrag, dass das, was nicht zu ändern, doch leichter auszuhalten ist.

Sie spüren, wie für viele Menschen die inneren Räume der Muße, der Erholung, der Besinnung unter den Anforderungen des Alltags enger und enger werden und schaffen den Ort, an dem es möglich ist, sich mehr selbst zu begegnen.

Sie begegnen Menschen, deren Kontaktaufnahme Ausdruck ihres Suchens ist, das kein klares Ziel und keine Hoffnung hat.

Es steht außer Frage, dass dieser Dienst an Grenzen führt, dass er herausfordert, aber auch befriedigen kann. Denen, die sich dieser Aufgabe immer wieder aufs Neue stellen, sei ganz herzlich gedankt.

Es braucht neben der Bereitschaft der Einzelnen, sich zur

Verfügung zu stellen und sich rufen zu lassen, eine gute Aus- und Fortbildung und regelmäßige Supervision, um den Ansprüchen dieses Dienstes genügen zu können. Das Modell ehrenamtlicher Arbeit in der TelefonSeelsorge bietet hierzu den Rahmen, der aber der Unterstützung von vielen Seiten bedarf.

Viele großzügige Spender unterstützen die TelefonSeelsorge. Unser besonderer Dank gilt der Bernard-Glöckler-Stiftung. Weiterhin danken wir für freundliche Spenden der Aktion 100.000/Ulmer hilft, der Volksbank Ulm, den Wieland Werken, der Firma Gold Ochsen. Viele hier nicht namentlich genannte Spender trugen mit ihrer Spende dazu bei, die Arbeit der TelefonSeelsorge zu ermöglichen. Die uns zugewiesenen Kollekten von Kirchengemeinden sind uns ein wichtiges Zeichen der Würdigung und Unterstützung unserer Arbeit.

Nicht zuletzt seien auch hier die Ehrenamtlichen angeführt, die ohne jede Aufwandsentschädigung und weiterhin durch großzügigen Verzicht auf Fahrtkostenerstattungen den Spendentopf erheblich vergrößern.

Wie es mittlerweile gute Tradition ist, organisierte der Freundeskreis auch dieses Jahr wieder die Teilnahme am Markt der kleinen Dinge, wo die vielfältigen, freundlichen Gaben der Ehrenamtli-

chen, die dafür buken, Marmelade einkochten etc., verkauft wurden. Herzlichen Dank.

Wir danken für die Zuschüsse der Landkreise Alb-Donau, Neu-Ulm, Heidenheim, Ostalb und der Städte Aalen, Ellwangen, Neu-Ulm, Schwäbisch Gmünd und Ulm, ebenso für den einmaligen Zuschuss des Landkreises Günzburg. Insgesamt werden so 23% des Haushalts aufgebracht. Dies ist ein wesentlicher und unverzichtbarer Beitrag, damit die evangelischen und katholischen Dekanate des Einzugsgebiets als Träger der Stelle in guter ökumenischer Zusammenarbeit diese Einrichtung fortführen können.

Besonderer Dank gilt in diesem Jahr dem Fotokünstler Guido Blum, der mit seinen Bildern in der Ausstellung „Open Ohr“ in der Pauluskirche (und ihrer Wiederholung im Herbst anlässlich der bayerischen Landessynode) ein anschauliches und sensibles Bild von TelefonSeelsorge gezeichnet hat.

Ihnen allen, die Sie mit dazu beitragen, dass Jahr für Jahr viele Menschen, unabhängig davon, ob sie den Kirchen nahe stehen oder nicht, verständnisvolle Zuhörerinnen und Zuhörer finden, ein herzliches Vergelt`s Gott.

Ulm, im Februar 2011

Dr. Stefan Plöger    Renate Breitingner

# Inhalt

	Seite
Dank	1
Das Wichtigste in Kürze 2010	4
Kommentar zur Statistik	5
Themen der Gespräche	6
TelefonSeelsorge im Internet	11
Notruf für Frauen	14
Vernetzung	16
Fortbildungen	17
24/7 open ohr	17
Freundeskreis der Telefon-Seelsorge	18
Vorstand der TelefonSeelsorge	20



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

Web-basierte Mailberatung der Telefon-Seelsorge im Internet unter der Adresse:  
[www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de)

## Bankverbindung

TelefonSeelsorge: Konto 140 771  
Sparkasse Ulm BLZ 630 500 00

Freundeskreis: Konto 2 004 853  
Sparkasse Ulm BLZ 630 500 00



**Dr. Stefan Plöger** (Foto: I. Schmatz)

# Das Wichtigste in Kürze 2010

**27.166** = Anrufe

**6.407** = Testanrufe

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

Von den Gesprächen waren 19,8% Erstanrufe, 23,9% wiederholte Anrufe, 19,9% regelmäßige Anrufe. 36,5% 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 Teilen des Landkreises Günzburg).

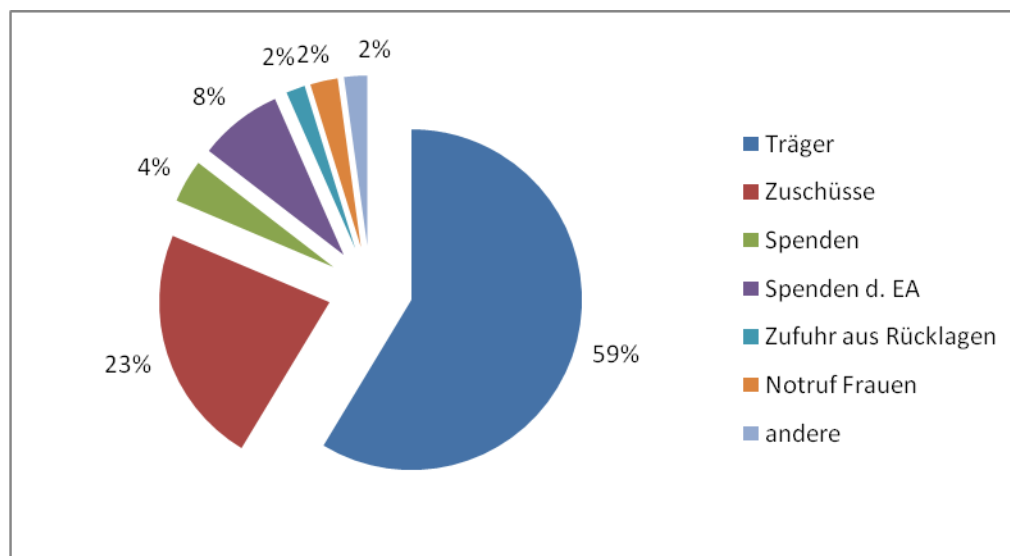
Der Dienst wird 365 Tage im Jahr rund um die Uhr, also 8.760 Stunden angeboten. Wegen der zeitweiligen Doppelbesetzung ergaben sich 10.028 Dienststunden. Die durchschnittliche Auslastung beläuft sich auf 12 ½ Stunden reiner täglicher Gesprächszeit.

92 Personen arbeiteten 2010 ehrenamtlich in der TelefonSeelsorge mit.

Die Supervision und Fortbildung umfasste rund 300 Stunden. 43 Stunden entfielen auf die Fortführung der beiden laufenden Ausbildungsgruppen, die im Berichtsjahr beauftragt wurden.

Mitte des Jahres wurde die Überlaufpartnerschaft mit der TelefonSeelsorge Augsburg beendet. Die durchschnittliche Anzahl der Gespräche nahm im zweiten Halbjahr von 2.190 auf 2.307 pro Monat zu.

## Zusammensetzung des Haushalts 2010

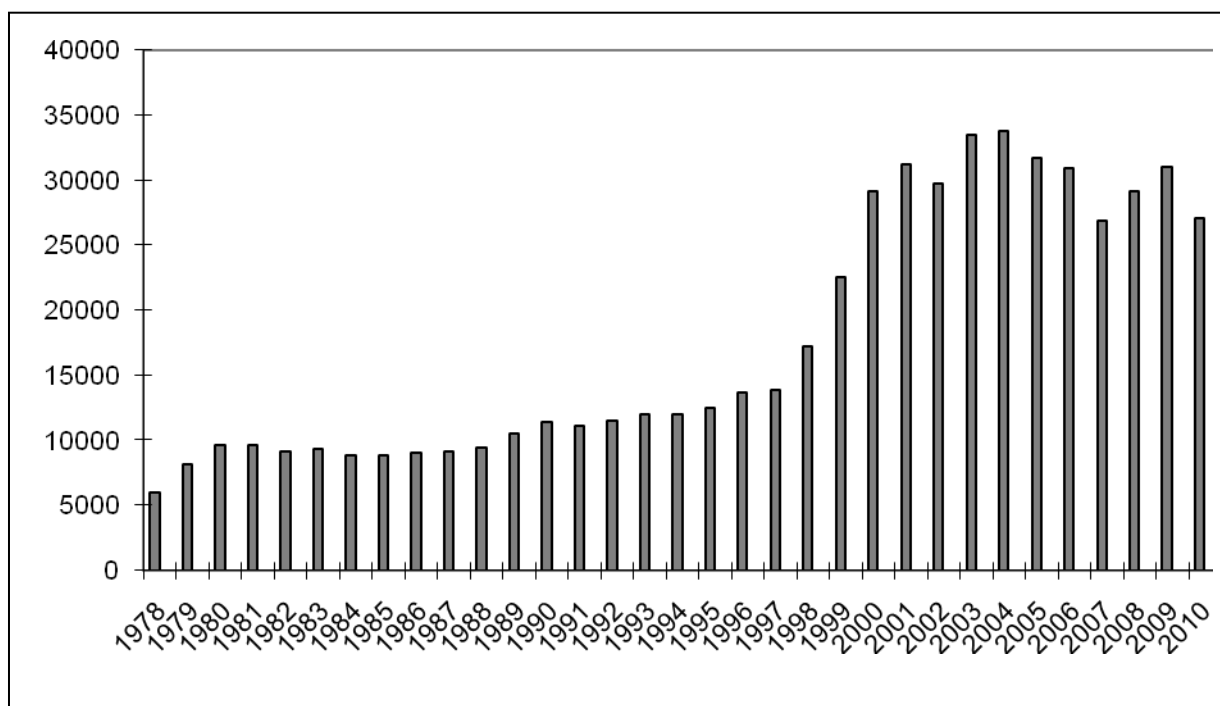


# Kommentar zur Statistik

## Gesamtzahl Anrufe und Gespräche

Im Jahr 2010 wurde die TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm 27.166 mal angerufen. Daraus entstanden 12.895 Gespräche. (Hier sind die Anrufe: Aufleger, verwählt, Schweigeanrufe, Scherzanrufe nicht eingerechnet.)

Die reine Gesprächszeit umfasst 4.570 Stunden. Das entspricht einer Auslastung von 31,30 Minuten pro Stunde. Auslastungen in über der Hälfte der Zeit stellen angesichts des Rund-um-die-Uhr-Dienstes (und z.B. den darin nicht eingerechneten Aufgaben der statistischen Dokumentation) ein sehr gutes Ergebnis dar.



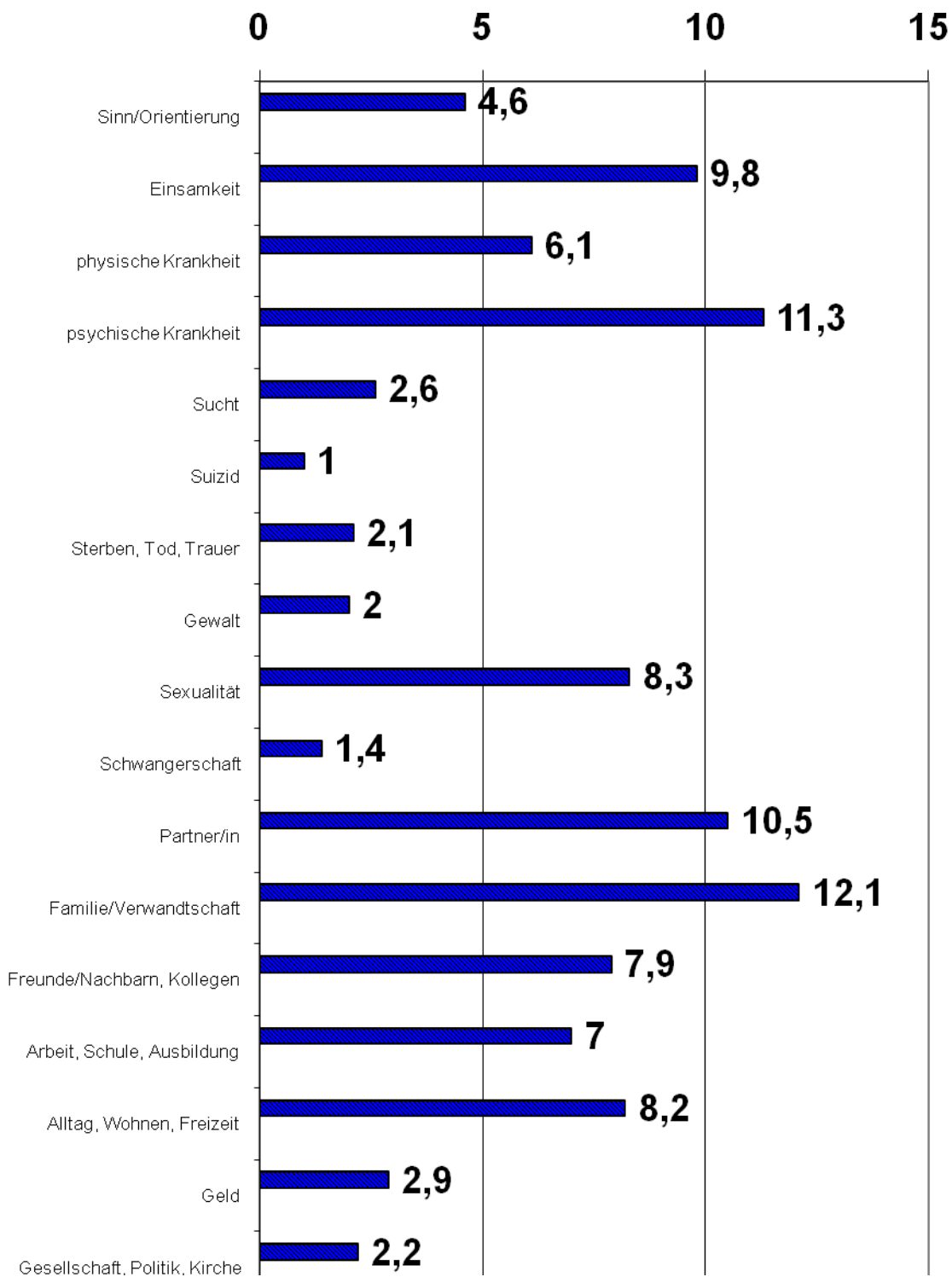
Im Rahmen der Umstellung auf PC-gestützte Statistik änderten sich auch Vorgaben für die statistische Erhebung, so dass die Daten nur schwer mit den Vorjahren zu vergleichen sind. Die insgesamt geringere Zahl von Anrufen und Gesprächen muss wohl auch in diesem Kontext gesehen werden. So müssen wir davon ausgehen, dass es bei der Umstellung vereinzelt zu technischen Unregelmäßigkeiten kam, die Datenverluste verursachten.

Es wurden 2.522 (19,8%) Erstanrufe, 3.047 (23,9%) wiederholte Anrufe und 2.536 (19,9%) regelmäßige Anrufe registriert. 4.656 (36,5%) Anrufe konnten nicht zugeordnet werden („unbekannt“).

## Themen der Gespräche

Viele Themen, die in den Vorjahren große Bedeutung hatten, erweisen sich auch in 2010 als wichtig. Familie/Verwandtschaft (12,1%), psychi-

# Themen der Gespräche



sche Erkrankung (11,3%), Partnerschaft (10,5%), Einsamkeit (9,8%) sind häufig genannte Themen.

Es gibt einige Bereiche, die eine deutliche Zunahme verzeichnen. Dies sind „Alltag/Wohnen/Freizeit (8,2%, im Vorjahr 4,5%), Einsamkeit (9,8%, im Vorjahr 8,1%) und Sexualität (8,3%, im Vorjahr 7,9%).

Auffallend ist der starke Sprung im Bereich „Alltag/Wohnen/Freizeit“. Veränderungen von einem Jahr auf das andere sind mit großer Vorsicht zu interpretieren (insbesondere bei der Umstellung der statistischen Erfassung). Kann es trotzdem sein, dass sich hier etwas abzeichnet, was uns in seinen Auswirkungen in den nächsten Jahren beschäftigen wird? Der berufliche Bereich greift immer weiter in die Privatsphäre ein. Es gibt zu wenig Ruhezeiten. Die Zunahme des beruflichen Drucks und in der Folge Stress- und Erschöpfungssymptome werden beklagt. Zeichnet sich dieser Trend hier ab?

Die PC-gestützte Statistikerhebung eröffnet uns ein breites Feld für gezielte und spezielle Abfragen. Allerdings ist eine regionale Zuordnung nicht möglich, da diese von uns nicht erfasst werden kann.

### **Themen, die stark belasten**

Welche Gesprächsthemen sind mit der größten Belastung verbunden? Beim Thema Suizid sind (dem Eindruck der Diensthabenden nach) 62% der Anrufer in krisenhafter oder psychisch belasteter Verfas-

sung. Ähnlich belastend wird das Thema „Sterben, Tod, Trauer“ erlebt (ebenfalls 62%).

Themen, die ebenfalls mit starken seelischen Belastungen einhergehen, sind u.a.: Partnerschaft (48%), psychische Krankheit (48%), Familie/Verwandtschaft (47%), Gewalt (45%), Sinn/Orientierung (44%), physische Erkrankung (42%).

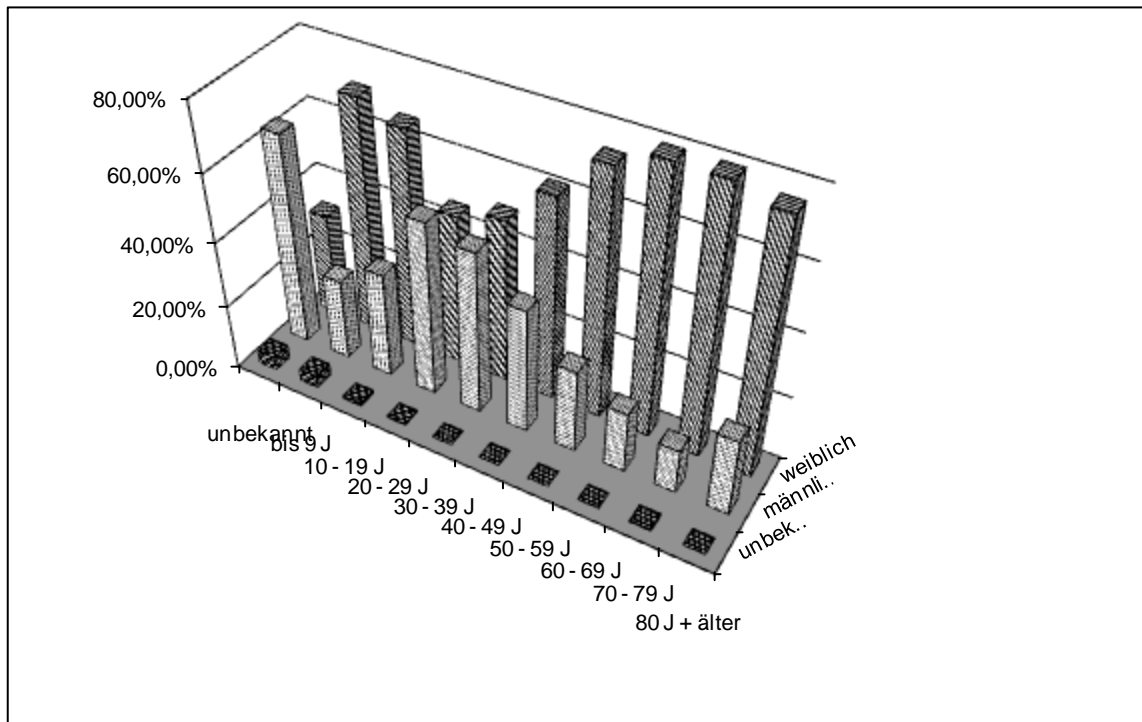
Der gemeinsame Nenner scheint hier zu sein, dass die Ereignisse, die massive Einschnitte in Lebensweg oder Lebensplanung darstellen, auch die stärksten Belastungen hervorrufen.

### **Beziehungsthemen**

Welche Anrufergruppen sind am meisten mit Beziehungsthemen beschäftigt?

Neben den Jugendlichen (1.489 Gespräche mit diesem Themenbereich) sind es die 40-49jährigen (2.029 Gespräche), etwas weniger dann die 30-39jährigen (1.066 Gespräche) und die 50-59jährigen (982 Gespräche). Beziehungsthemen sind also auch ein Thema der Lebensmitte – und ein Thema der Männer. Dies zeigt sich bei der Betrachtung der Geschlechterverteilung. Während das Geschlechterverhältnis der Gespräche allgemein im Schnitt bei 2:1 (Frauen zu Männern) liegt, gibt es hier deutliche Abweichungen. Bei den Altersgruppe 20-29 Jahre zeigt sich ein Verhältnis von 53% zu 46% (M:F), bei der Altersgruppe der 30-39jährigen ein





Verhältnis von 50% zu 50%.

Bei den Altersgruppen ab 50 Jahre nimmt der Anteil der Frauen mit diesem Themenbereich mit dem Alter zu (50-59 J. : 75%, 60-69 J. : 82%, 70-79 J. : 86%).

Der Trend zeigt sich ähnlich für die Gespräche mit dem Thema Einsamkeit/Vereinsamung. Die meisten Gespräche werden mit der Altersgruppe zwischen 30 und 59 Jahren mit Gipfel bei den 40-49jährigen (648 Gespräche) geführt. In den Altersgruppen der 20-29jährigen und bei den 30-39jährigen zeigt sich wieder eine auffallende Verschiebung des

Geschlechterverhältnisses (58% Männer und 41% Frauen bzw. 53%Männer und 47% Frauen).

Es entspricht nicht den Erwartungen oder Vorurteilen, dass (jüngere) Männer beim Stichwort Beziehungsthemen überproportional vertreten sind. Die Interpretation ist nicht einfach. Eventuell spielt eine Rolle, dass lange Ausbildungszeiten und die zunehmend erwartete räumliche und zeitliche Flexibilität am Arbeitsplatz hier eine Rolle spielen. Es scheint unter diesen Umständen immer schwieriger zu werden, eine Partnerschaft einzugehen (und dann auch eine Familie zu gründen).

## **Themen der Alleinlebenden**

Welche Themen beschäftigen die Alleinlebenden oder Alleinerziehenden?

Das Thema Einsamkeit /Vereinsamung spielt nicht überraschend eine große Rolle (26,1%; 1.594 Gespräche). Als weitere wichtige Themen zeichnen sich ab: psychische Krankheit (22,9%), Familie/Verwandtschaft (19,7%), Alltag/Wohnen/Freizeit (17,6%), Partnerschaft (16,2%).

Wir können vermuten: allein leben oder allein erziehen ist keine gewünschte Lebensform und stellt besondere Anforderungen an die Alltagsbewältigung.

Welche Themen sind für Alleinlebende oder –erziehende am belastendsten? In einer Krise oder psychisch belastet wurden Anrufende erlebt bei den Themen: Suizid (79%), Sterben/Tod/Trauer (75%), Gewalt (70%), Familie/Verwandtschaft (54%), Partnerschaft (51%), psychische Erkrankung (48%), Arbeit/Schule/Ausbildung (43%), Sinn/Orientierung (41%), Geld (40%), (...).

Neben erwarteten und naheliegenden Themen fallen Themen wie Gewalt, aber auch Arbeit und Geld auf. Es kann vermutet werden, dass Formen der Gewalterfahrung ein relevantes Thema sind.

Im TS-typischen Geschlechterproportio sind zwei Drittel der alleinlebenden Anrufenden Frauen, ein Drittel Männer.

## **Weitere Gender-Aspekte**

Welche Themen beschäftigen die Frauen, welche Themen beschäftigen die Männer?

Wichtige Themen bei Anrufen von Frauen sind: Schwangerschaft (87%), Freunde/Nachbarn/Kollegen (78%), Geld (78%), psychische Erkrankung (77%), Familie/Verwandtschaft (75%), physische Erkrankung (72%), Sinn /Orientierung (65%), Einsamkeit /Vereinsamung (65%), Partnerschaft (61%), (...).

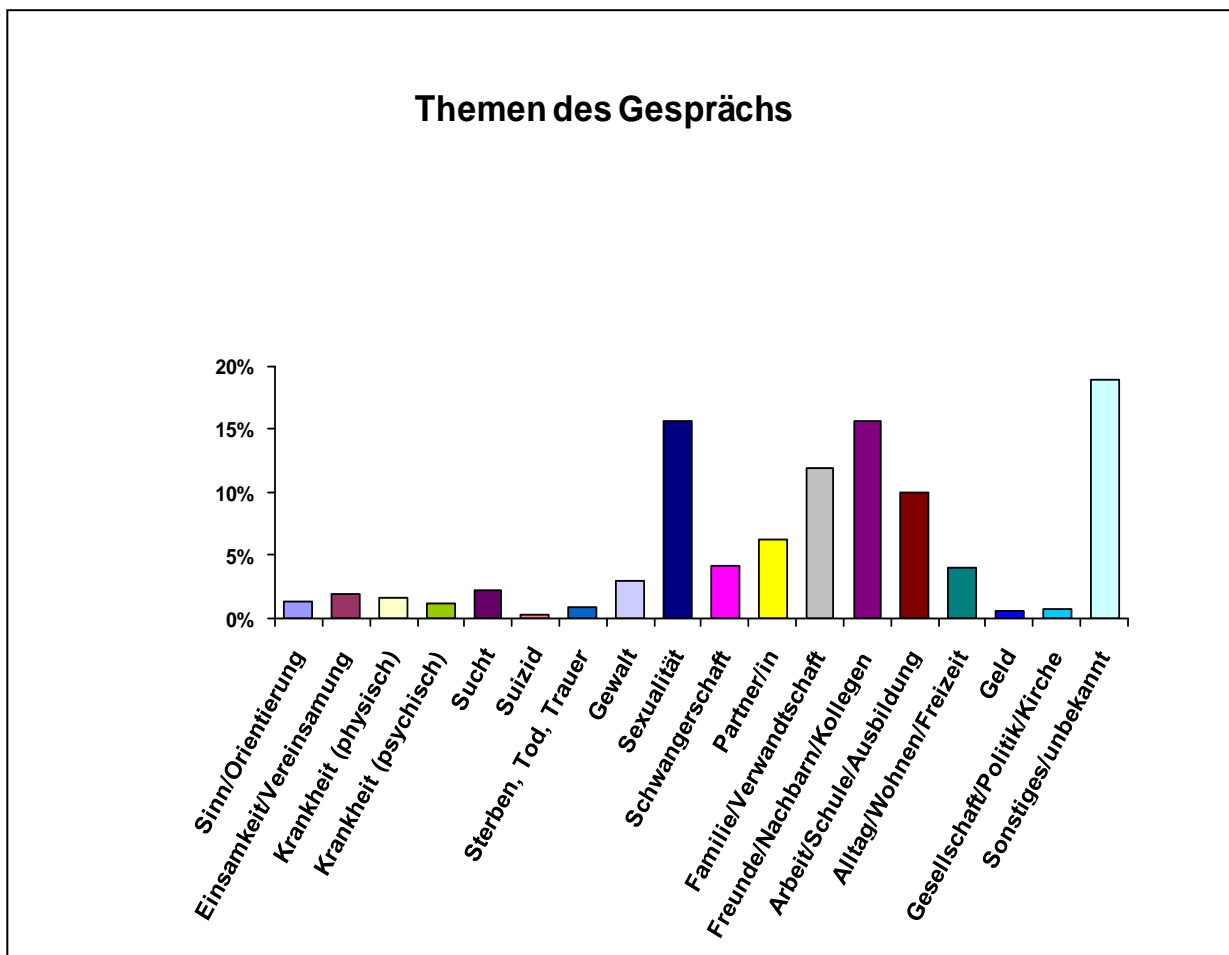
Die wichtigen Themen der Männer sind (in absteigender Reihe): Sexualität (70%), Gesellschaft /Politik /Kirche (56%), Sucht (54%), Suizid (47%), Arbeit/Schule/Ausbildung (45%), Sterben/Tod/Trauer (43%), Gewalt (40%), (...).

Man fühlt sich eingeladen, alte Geschlechterstereotype wiederaufleben zu lassen. Frauen kümmern sich um die Beziehungen (, sind dabei finanziell benachteiligt), das Männer-Thema ist die Sexualität. Ansonsten orientieren sie sich nach außen.

Wenn man sich die Häufigkeiten der Themen bei Frauen und Männern jeweils für die Geschlechter getrennt anguckt (und nicht in Relation zueinander), ergibt sich ein etwas anderes Bild. Bei den Frauen sind die häufig genannten Themen: psychische Erkrankung (21,5%), Familie/Verwandtschaft (21,21%), Partnerschaft (15,8%), Einsamkeit (15,6%). Bei den Männern sind die am häufigsten genannten Themen: Sexualität (23,3%), Partnerschaft

(17,3%), Einsamkeit (15,1%), Familie/Verwandtschaft (14,1%). Die nahen Beziehungen spielen also für beide Geschlechter eine ähnlich wichtige Rolle.

ders belastend erlebt? Krisenhaft oder psychisch belastet wirken Jugendliche mit den Themen Suizid (80%), Sinn/Orientierung (35%), Gewalt (30%), psychische Erkrankung (29%), (...).



### Themen der Jugendlichen

Welche Themen beschäftigen Kinder und Jugendliche?

Häufig genannte Themen sind: Sexualität, Freude/Nachbarn/Kollegen, Familie/Verwandtschaft, Arbeit/Schule/Ausbildung, Partnerschaft, Schwangerschaft, deutlich weniger häufig dann die Themen: Sucht, Gewalt, Einsamkeit, physische Erkrankung, (...).

Welche Themen werden von Kindern und Jugendlichen als beson-

Hier scheinen gar nicht die Themen das Interessante zu sein. Auffallend ist, dass die Betroffenheit nicht so stark gezeigt wird. Das passt zu dem, wie die Situation von Jugendlichen zu verstehen ist. Einerseits sind sie mit Themen belastet, die sie fordern oder überfordern, andererseits dürfen sie nicht dazu stehen, dass sie noch die Hilfe der Erwachsenen brauchen. (S. P.)

# TelefonSeelsorge im Internet

Für das Jahr 2010 liegen uns für den Bereich von TelefonSeelsorge im Internet leider keine statistischen Zahlen vor. Sie werden bundesweit ermittelt und konnten von der entsprechenden Firma nicht rechtzeitig zur Verfügung gestellt werden.

In der TS Ulm/Neu-Ulm arbeiten im Jahr 2010 neun Mitarbeitende bei TelefonSeelsorge im Internet mit. Sie beantworteten 148 Erstanfragen.

Bundesweit zeigt sich, dass die Anfragen in der Mailarbeit derzeit nicht zunehmen.

Im Angebot des Chats ist die Nachfrage weitaus höher. Eingestellte Chattermine von Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge werden meist sofort von Ratsuchenden belegt.

Die TS Ulm/Neu-Ulm wird sich, auch aus diesem Grund, zukünftig im Bereich der Chatarbeit engagieren.

Was sich auch ohne statistische Auswertung sagen lässt ist, dass auffällig viele Mails von Mädchen und jungen Frauen ankommen, die psychisch sehr stark belastet sind.

Dies äußert sich in unterschiedlicher Form, ist aber häufig mit Essstörungen, selbstverletzendem Verhalten und suizidalen Gedanken verbunden.

Diese Symptome treten bekanntermaßen überwiegend bei Mädchen in der Adoleszenz und im frühen Erwachsenenalter auf.

TelefonSeelsorge im Internet ist da häufig die erste Anlaufstelle. Die Betroffenen trauen sich nicht, zu einem Arzt zu gehen oder psychotherapeutische Hilfe zu suchen. Dies wäre der Schritt, dann mit ihrem Problem nach außen gehen zu müssen und davor haben sie Angst.

Angst, dass es die Eltern erfahren, Angst, dass es das soziale Umfeld erfährt und dass es dann vielleicht unangenehme Konsequenzen für ihr Leben hätte.

In diesem Zusammenhang ist die Vertraulichkeit ein zentraler Aspekt. Auf diese bauen sie zu Recht, wenn sie sich an die TelefonSeelsorge wenden.

Wie aber kann TelefonSeelorge für solche Ratsuchenden eine Hilfe sein?

Vielen der Schreiberinnen und Schreibern ist es wichtig, einen Menschen zu haben, der aufmerksam zuhört und sie ernst nimmt, vor allem ihre selbstverletzenden Verhaltensweisen oder die Suizidgedanken nicht bewertet. Die nicht-bewertende Haltung ist für sie sehr wichtig. Wichtig ist auch, ihnen mitzuteilen, dass wir es nachvollziehen können, dass die selbstschädigende Handlungsweise in diesem Augenblick wohl wichtig ist und ein möglicher

Ausweg (für eine ausweglos erlebte Situation) sein kann.

Selbstverständlich ersetzt der Mailkontakt mit der TelefonSeelsorge nicht die professionelle Hilfe, die notwendig ist. Aber die Mitarbeitenden haben die Chance, die jungen Ratsuchenden nach und nach zu überzeugen, dass es gut für sie wäre, wenn sie Hilfe von außen annehmen würden. Gemeinsam können sie Ideen entwickeln, welche Schritte im Moment möglich sind.

In dieser Phase geht es auch sehr stark darum, sie in ihrem Selbstwertgefühl zu bestärken und zu ermutigen, das eventuell schon vorhandene soziale Netzwerk zu sehen und zu nutzen.

Manchmal braucht es da nochmals einen kleinen Anstoß, denn in der krisenhaften Situation geraten solche Dinge leicht aus dem Blick.

Wenn man bedenkt, wie viele Angebote es inzwischen im Netz gibt, vor allem auch Foren, in denen Menschen sich als Betroffene austauschen, ist es fast erstaunlich, dass auch TelefonSeelsorge da noch stark angefragt ist, obwohl das Setting sich doch stark von dem unterscheidet, wie die Jugendlichen und junge Erwachsene sonst so unterwegs sind.

### **Schreiben als Form der Kontaktaufnahme**

Wenn Ratsuchende sich per Mail an die TelefonSeelsorge wenden, dann wählen sie bewusst diese Form der Kontaktaufnahme.

Sie äußern sich in sprachlicher Form und sie erhalten auch die Antwort der Mitarbeiterin, des Mitarbeiters der TelefonSeelsorge in geschriebenen Worten.

Es gibt sicherlich unterschiedliche Gründe, warum Ratsuchende gerade diesen Weg wählen. Ein guter Grund ist aber sicherlich, dass sie genau in diesem Moment kein direktes Gegenüber wünschen. Das Schwierige oder schwer Sagbare wird lieber in Worte gefasst, als es auszusprechen.

Eine interessante Parallele dazu finden wir übrigens im Umgang mit Tod und Trauer.

Auch im Zeitalter der modernen Medien greifen wir gerne auf das geschriebene Wort zurück, wenn es um Beileidsbekundungen geht. Diese drücken wir meist in Form von schriftlicher Anteilnahme aus. Die geschriebenen Worte sollen Trost aussprechen.

Auch die Antwort in Form eines Briefes per Mail von der TelefonSeelsorge sind für die Ratsuchenden oft ein Trost. Eine Mail hat den Vorteil, dass dieser Trost mehrmals gelesen werden kann.

Neben dem, was an Inhalt geschrieben wird, geht es auch darum zu schauen, welche Bedeutungen in den Wörtern stecken, bzw. versteckt sind. Und natürlich auch: Was gibt die Person mit dem Geschriebenen von sich preis. Sicher mehr, als sie beim Schreiben selbst vermutet.

Wenn wir einmal nur auf die äußere Form schauen, so erhalten wir in der Mailberatung sehr unterschiedliche Anfragen. Die Bandbreite erstreckt sich von sprachlich sehr ausdifferenzierten Mails bis zu Mails, in denen keine vollständigen Sätze formuliert sind.

Die Ratsuchenden gestalten ihre Mail ihren Fähigkeiten entsprechend und natürlich ist die momentane psychische Verfassung auch von Bedeutung. Die Ratsuchenden haben die Freiheit, dies so zu tun.

Für die Mitarbeitenden bei TelefonSeelsorge im Internet sind aber gewisse Voraussetzungen für diese Form des in Kontakttretens notwendig.

Eine Kommunikation auf ausschließlich sprachlicher Ebene erfordert eine Genauigkeit in der Wahl der Worte. Ein empathisches Verstehen hängt u.a. auch davon ab, wie die TelefonSeelsorger/innen das Geschriebene erfassen und in der Antwort expandierend verwenden. Empathiefördernd kann auch sein, wenn sie sich im schriftlichen Kontakt authentisch zeigen.

Interessant ist, dass längere Mailwechsel fast nur mit Ratsuchenden entstehen, die sich sprachlich gut und differenziert ausdrücken.

Damit verbunden ist auch die Fähigkeit, das Schreiben als Mittel zur Strukturierung zu sehen.

Gedanken in Worte zu fassen bedeutet, sich die Gedanken kla-

rer machen zu müssen und das kann bewirken, dass durch das Schreiben ein Problem auf den Punkt gebracht wird.

Gedanken in Worte zu fassen bedeutet auch, sich mit seinen Gefühlen auseinanderzusetzen und dies kann dazu führen, dass emotionales Chaos sortiert wird.

Ist eine Mail gut strukturiert, kann der/die Mitarbeiter/in der TelefonSeelsorge davon ausgehen, dass sich das Gegenüber nicht in einer völlig krisenhaften Situation befindet.

Auch in der Supervision machen wir immer wieder die Erfahrung, welche große Bedeutung einzelne Worte bzw. Formulierungen haben können. Ein sehr interessanter und bereichernder Aspekt dieser Arbeit.

(R.B.)

# Notruf für Frauen

Die TelefonSeelsorge Ulm hat seit über zehn Jahre eine Kooperationsvereinbarung mit den Trägern der Frauenhäuser der Region. Für das Frauenhaus in Ulm mit Frauen helfen Frauen e.V., für das Frauenhaus in Neu-Ulm mit der Neu-Ulmer AWO und für das Frauenhaus des Alb-Donau-Kreises mit der Caritas Ulm.

Die TelefonSeelsorge garantiert durch ihren 24-Stunden Dienst und mit einer gesonderten Leitung für den Notruf für Frauen eine ständige Erreichbarkeit für die Anrufenden, die aus einer Notlage heraus möglichst schnell eine Unterstützung brauchen. Vor allem außerhalb der Bürozeiten und Sprechstunden der Beratungsstellen der entsprechenden Frauenhäuser ist diese erste Anlaufstelle eine sinnvolle Einrichtung.

Im Jahr 2010 sind auf dieser Notrufleitung 151 Anrufe eingegangen.

Im Gespräch mit den Anruferinnen können die Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge klären, welche Schritte als nächstes wichtig sind und vor allem, was sie tun können, bis sie ein Beratungsgespräch mit einer Mitarbeiterin des Frauenhauses erhalten. Die Anruferinnen sind im Moment des Gespräches sehr häufig in einer akuten Krisensituation. Es geht dann primär darum, sie zu

stabilisieren – eine wichtige Voraussetzung, um wieder handlungsfähig zu werden und überlegt das tun zu können, was für die aktuelle Situation notwendig ist.

Manchmal hilft das Gespräch auch, den Blick für mögliche Hilfen aus dem Umfeld zu öffnen, bis eine professionelle Unterstützung möglich ist.

Es zeigt sich immer wieder, dass es gut ist, die Frauen darüber zu informieren, was sie im Frauenhaus erwartet. Ein Aufenthalt im Frauenhaus bedeutet vor allem für betroffene Kinder eine große Veränderung, da u.U. ein Schulwechsel, bzw. Kindergartenwechsel damit verbunden ist.

Es kann auch hilfreich sein, Frauen, die von häuslicher Gewalt betroffen sind, über die Möglichkeit eines Platzverweises aufzuklären.

Aber nicht nur betroffene Frauen rufen an, sondern auch immer wieder die Polizei oder Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen einer Klinik oder aus sonstigen Einrichtungen, die vor der Situation stehen, eine von häuslicher Gewalt betroffene Frau unterbringen zu müssen.

Die Mitarbeitenden werden in ihrer Ausbildung für die Arbeit in der TelefonSeelsorge auf die spezifischen Situationen der Anrufenden auf der Notrufleitung vorbereitet und auch von den

Kolleginnen der Frauenhäuser in regelmäßigen Abständen über die Arbeit in ihren Beratungsstellen und der Arbeit mit den Frauen im Frauenhaus selbst, informiert.

Die untenstehenden Beispiele, anonymisiert und verfremdet, geben einen Einblick über die Gespräche, die auf der Notrufleitung für Frauen bei der TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm eingehen.

....die Anruferin hat eine Freundin aufgenommen. Sucht Kontaktadresse für die Unterbringung in einem Frauenhaus. Da es Sonntag ist, wird sie auch über die Unterbringung in einer Pension informiert.

....die Anruferin wurde von ihrem Mann auf die Strasse gesetzt, der kleine Sohn bleibt beim Vater. Dieser meint, die Mutter sei eine Gefahr für den Sohn.

....ein Mann ruft an. Er hat seine Frau geschlagen, nachdem sie ihn mit dem Messer bedroht hat. Sie ist jetzt im Frauenhaus. Er hat nun Angst vor einer Anzeige.

...eine Anruferin vermutet, dass ihr Mann die kleine Tochter sexuell missbraucht. Sie möchte die Adresse einer Beratungsstelle.

....Anruf von einer Mitarbeiterin eines Frauenhauses einer anderen Stadt. Sie suchen eine Unterbringung im Frauenhaus für eine Kurdin, die von den Eltern

misshandelt wird. Das örtliche FH ist zu nah bei der Familie.

....eine psychisch sehr belastete Frau sucht eine Unterbringung im Frauenhaus. Zuhause große Eheprobleme und Psychoterror.

....Anruferin erkundigt sich nach den Öffnungszeiten des Frauenhauses und einer möglichen Unterbringung bis dahin.

....die Polizei fragt nach einer Unterkunft für eine Mutter mit vier Kindern.

....die Anruferin (mit Kindern) wurde im Streit mit ihrem Mann von diesem verbal zutiefst beleidigt. Der Mann ist seitdem verschwunden. Jetzt hat sie Angst, dass er sich etwas antut, da er sehr unter Stress steht.

....eine Anruferin sucht Hilfe für eine junge Frau aus Osteuropa, die hier mit einem Landwirt verheiratet ist und von diesem (schon mehrfach) verprügelt wurde.

....eine Türkin mit Kindern sucht Hilfe. Der Mann ist gewalttätig. Sie hat zwar Unterstützung von ihrer Familie, aber es ändert sich nichts.

....die Polizei fragt nach einer Unterbringungsmöglichkeit für eine Frau mit Kindern, die getrennt von ihrem Mann lebt. Dieser dringt gewaltsam ins Haus ein, terrorisiert sie mit Anrufen.



....eine Mitarbeiterin eines Jugendamtes sucht für eine Frau mit Migrationshintergrund einen Platz im Frauenhaus.

...Anruferin in panischer Angst. Der Mann ist trotz Platzverweis gewaltsam ins Haus eingebrochen. Die Frau mit den Kindern fühlt sich nicht mehr sicher und möchte lieber ins Frauenhaus.

....eine Mitarbeiterin einer Klinik ruft an. Eine junge Frau mit zwei kleinen Kindern wurde von ihrem Mann verprügelt.

....Anruferin ruft für eine andere Frau an. Diese ist vom Partner gewürgt worden. Akute körperliche Auswirkungen sind noch da. Sucht eine Unterkunft für die kommende Nacht.

....Anrufer möchte wissen, ob seine Frau ins Frauenhaus gegangen ist.

....ein Pfarrer sucht Unterbringung für eine Frau.

....die Anruferin wollte wissen, ob sie ihr Kind mit ins Frauenhaus nehmen kann.

(R. B.)

## **Vernetzung**

Die TelefonSeelsorge arbeitet mit den Stellen der psychosozialen Versorgung und mit den Seelsorgeeinrichtungen der Region zusammen. Sie leistet einen wesentlichen Beitrag zur Krisenintervention und Prävention. Sie ist in folgenden Arbeitskreisen/Gremien vertreten: Stellenleiterrunde Ulm/Neu-Ulm, Konferenz der Einrichtungsleiter, Beirat Ostalb, Beirat Heidenheim, Farbe (Fachkräfte regionales bürgerschaftliches Engagement), Regionalkonferenz Südwest, Württemberger TelefonSeelsorge-Stellen, Evangelische Konferenz, Evangelische / Katholische Kommission, AG Internet, Redaktion Auf Draht.

## Fortbildungen für Ehren- und Hauptamtliche 2010

- ✚ Fortlaufende Supervisionsgruppen mit unterschiedlichen methodischen Ansätzen (systemisch, analytisch musiktherapeutisch, gestalttherapeutisch, psychodramatisch) (insgesamt 133 Std.)
- ✚ Thematische Gruppen zu verschiedenen Schwerpunktthemen (60 Std.)
- ✚ Internet-Supervision ( 6 Std.)
- ✚ Deutsche Gesellschaft für Suizidprophylaxe, Frühjahrstagung (11.-13.03.2010, Günzburg)
- ✚ Das Muster in den Worten – Botschaften auffangen und professionell antworten (27./28.03.2010, Stuttgart)
- ✚ IFOTES Kongress (Listening for Peace. Exploring Alternatives to Violence) (10.-14.07.2010, Wien)
- ✚ Wandern auf dem Jakobsweg. Spiritueller Impuls (2.-4.8.2010)
- ✚ Fortbildungstag zum 50jährigen Bestehen der evang. TS Stuttgart (8.5.2010)
- ✚ Besuch des ökumenischen Kirchentags in München (12.-16.05.2010)
- ✚ „Re: AW: Mailen kann doch jeder?“ Die Mail-Beratung auf dem Prüfstand (18.-20.10.2010, Köln)
- ✚ Fachtagung 15 Jahre TelefonSeelsorge im Internet: Begegnungen unter den Bedingungen moderner Kommunikationsmedien (30.10.2010, Berlin)

## 24/7 open ohr – TelefonSeelsorge im Bild

24 Stunden pro Tag, sieben Tage in der Woche haben die qualifizierten Laien der TelefonSeelsorge ein offenes Ohr für alle Anliegen der Anrufenden. Die Anonymität für Anrufende und ehrenamtlich Mitarbeitende ist ein wichtiges Merkmal dieses Dienstes.

Die Ausstellung „**24/7 open ohr – TelefonSeelsorge im Bild**“ in der Pauluskirche Ulm (vom 28.2.

bis 28.03.2010) gab einen Einblick in diese vertrauliche Arbeit.

Über mehrere Wochen hinweg hat der Fotograf Guido Blum eine Mitarbeiterin und einen Mitarbeiter der TelefonSeelsorge Oberschwaben-Allgäu in ihrem Dienst begleitet. Entstanden ist daraus eine eindruckliche Fotoserie. In einfühlsamen und eindrucklichen Schwarz-Weiss-Fotografien wird der Gefühls-Raum wiedergespiegelt, in dem sich die Gespräche ereignen.

Die Matinee zur Eröffnung, bei der der Künstler anwesend war, wurde von Sarah Weigele (Querflöte) und Tindaro Addamo (Gitarre) musikalisch gestaltet.

Die Pauluskirche (und noch dazu im Jahr ihres 100jährigen Bestehens) konnte auch als Ausstellungsraum für diese Fotoserie überzeugen.

Eine Wiederholung der Ausstellung wurde anlässlich der bayerischen Landessynode im Edwin-Scharff-Haus durchgeführt.

(S. P.)

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

Die Arbeit der TelefonSeelsorge geschieht nicht im Licht der Öffentlichkeit, sondern -rund um die Uhr- an einem Ort in Ulm, den nur bestimmte Personen kennen, und durch Menschen, die ihren Dienst grundsätzlich anonym versehen.

Neben den hauptamtlich Mitarbeitenden haben wir vom Freundeskreis der TelefonSeelsorge die Möglichkeit, öffentlich für das Angebot von TS zu werben. Wir können Zugangsängste mindern, indem wir die Arbeit und das Selbstverständnis der TelefonSeelsorge erläutern. Wir können öffentlich für TS eintreten, sei es in persönlichen Gesprächen oder auf Veranstaltungen.

Wenn wir im Jahr 2010 zum dritten Mal im Haus der Begegnung beim „Markt der kleinen Dinge“ – hauptsächlich Plätzchen verkauft haben, so wollten wir damit

nicht nur Geld verdienen, sondern wir haben auch die Möglichkeit genutzt, der TelefonSeelsorge in der Öffentlichkeit ein Gesicht zu geben.

Dem Vorstand unseres Vereins gehören Menschen an, die erst in den letzten Jahren ihren aktiven Dienst in der TS beendet haben. Und so bringen auch andere der insgesamt 18 Mitglieder eine solche Erfahrung mit oder fühlen sich sonst mit unserem Projekt eng verbunden.

Einzelne „Ehemalige“ haben im letzten Jahr ihre Mitgliedschaft aus Altersgründen abgeben müssen. Wir freuen uns natürlich sehr, wenn neue Mitglieder zu uns stoßen und unsere Arbeit unterstützen. So können wir unseren Wirkungskreis in der Öffentlichkeit lebendig halten.

Gelegenheit zum Kennenlernen des Freundeskreises besteht übrigens in der nächsten Mitgliederversammlung am Montag, dem 4. April 2011, in den Räumen der TelefonSeelsorge. Dann wird auch ein neuer Vorstand gewählt.

Wir danken herzlich allen, die uns mit ihren Mitgliedsbeiträgen (Jahresbeitrag übrigens nur 26 Euro), Sachspenden für den Markt der Möglichkeiten und Geldspenden (u.a. anlässlich privater Feste) so gut unterstützt haben, dass wir für die ehrenamtlich Mitarbeitenden im Telefonzimmer einen qualitativ hochwertigen Relaxsessel für die Gesprächspausen anschaffen konnten. Wie wir hören, wird dieses neue Angebot gern angenommen!

Die Mitglieder des Vorstands sind: Andrea Schmid (1. Vorsitzende), Christa Richter (2. Vorsitzende), Doris Kusche (Schatzmeisterin), eine ehrenamtliche Mitarbeiterin der TS und Peter Dieling (Schriftführer).

Peter Dieling

# Vorstand der Ökumenischen Telefonseelsorge Ulm/Neu-Ulm

Stand: Januar 2011

<b>1. Vorsitzender:</b>	Herr Dekan Matthias Hambücher, Ulm
<b>2. Stellvertretender Vorsitzender:</b>	Frau Dekanin Gabriele Burmann, Neu-Ulm
<b>3. Mitglied im geschäftsführenden Vorstand:</b>	Herr Dekan Ernst-Wilhelm Gohl, Ulm
<b>Evangelischer Kirchenbezirk Ulm</b> Vertretung:	Herr Dekan Ernst-Wilhelm Gohl, Ulm Frau Michaela Paulus, Ulm
<b>Evangelischer Kirchenbezirk Blaubeuren</b>	Herr Pfarrer Klaus Gölz Blaustein
<b>Kath. Dekanatsverband Ehingen-Ulm</b>	Herr Dekan Matthias Hambücher Ulm Herr Dr. Wolfgang Steffel Dekanatsreferent, Ulm Frau Ulrike Reichle, Ulm
<b>Evang.-Luth. Gesamtkirchengemeinde Neu-Ulm</b>	Frau Dekanin Gabriele Burmann Neu-Ulm
<b>Landeskirche Bayern/Diak. Werk Neu-Ulm</b>	Frau Sigrun Rose, Neu-Ulm
<b>Kath. Dekanat Neu-Ulm</b>	Dekan Markus Mattes
<b>Kath. Dekanat Illertissen</b>	N. N., bislang Herr Pfarrer J. Wißmiller (t), Illertissen
<b>Evang. Kirchenbezirk Aalen</b> Vertretung:	Herr Harald Schweikert, Aalen N.N. , Aalen
<b>Kath. Dekanat Ostalb</b>	Herr Jochen Breitweg, Kath. Verwaltungszentrum Aalen  Herr Martin Kessler, Dekanatsreferent, Aalen
<b>Evang. Kirchenbezirk Schwäbisch Gmünd</b> Vertretung:	Herr Joachim Richter, Schwäbisch Gmünd Herr Dekan Immanuel Nau, Schwäbisch Gmünd
<b>Evang. Kirchenbezirk Heidenheim</b> Vertretung:	Frau Pfarrerin Eva-Maria Neumeister Herr Kurt Zimmer
<b>Kath. Dekanat Heidenheim</b> Vertretung:	Herr Werner Mayr, Heidenheim Herr Ludger Bradenbrink, Dekanatsreferent, Heidenheim
<b>3 VertreterInnen der MAV</b>	