

JAHRESBERICHT 2018

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: Es wäre gut, wenn ich mit dem Atmen aufhören könnte
- 9 Ein Chat-Kontakt: Ich weiß gerade nicht mehr weiter
- 10 Fortbildungen und Veranstaltungen 2018
- 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
(Team der Hauptamtlichen)
Helmut Glöckler
(Jubiläumsveranstaltungen)

Gestaltung:

Ulrike Hoche

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

Danke

- für das immer wieder neue und anspruchsvolle Engagement der Ehrenamtlichen, ohne die es TelefonSeelsorge nicht gibt
- für den Beitrag der Zuschussgeber – die Städte Ulm, Neu-Ulm, Schwäbisch Gmünd, Aalen und Ellwangen sowie die Landkreise unseres Einzugsgebiets – Alb-Donau-Kreis, Landkreis Neu-Ulm, Heidenheim und Ostalb
- für finanzielle Unterstützung durch die Bernard-Glückler-Stiftung, Aktion 100.000, Voith-Stiftung Heidenheim, sowie durch Spenden von Kirchengemeinden und Privatpersonen, insbesondere von Ehrenamtlichen, die Fahrtkostenerstattungen spendeten
- für die gute fachliche und vertrauensvolle Zusammenarbeit auf verschiedenen Ebenen
- für die Unterstützung durch Ulrike Hoche (Grafik) bei der Erstellung des Jahresberichts
- dem Freundeskreis der TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm für die vielseitige Unterstützung
- Ihnen allen, die Sie auf verschiedene Weise die Arbeit der TelefonSeelsorge unterstützen



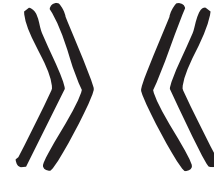
Die kleinen Handymalereien in diesem Bericht sind Impressionen einer ehrenamtlichen Mitarbeiterin zu Telefongesprächen.

TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm in Zahlen

10.128
Dienststunden



16.697
Kontakte
(insgesamt)



9.488 Stunden
15.697 Anrufe
3.268 Aufleger
549 nicht Auftrag
241 Schweigeanrufe

11.639 Gespräche
829 (7 %) Erstgespräche
7.344 (63 %) wiederholte
3.394 (29 %) nicht zuzuordnen
26:14 Minuten (durchschnittliche Dauer)
72 Frauennotruf



Mail
687 von Ratsuchenden
595 von TS
305 Ratsuchende



313 Chats

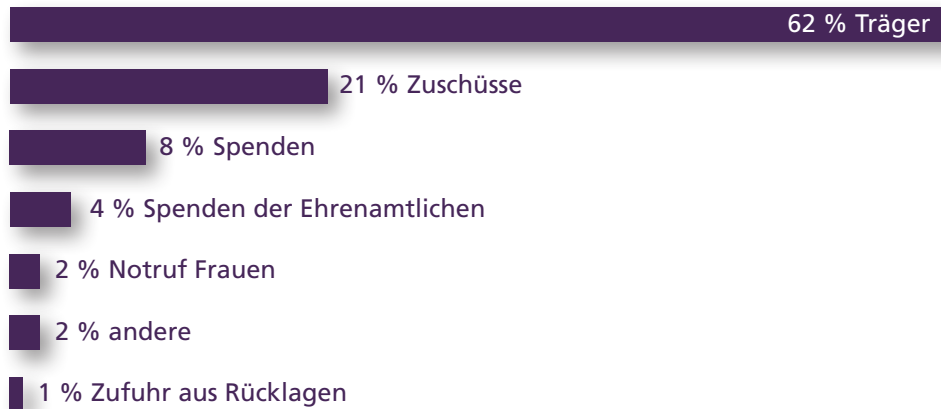
Die Zahlen beziehen sich auf das Jahr 2018

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 2018 an 365

Tagen im Jahr rund um die Uhr sichergestellt. Insgesamt ergaben sich 10.128 Dienststunden, davon 9.488 im Bereich Telefon. Die durchschnittliche Gesprächsdauer auf alle Anrufe bezogen betrug 26:14 Minuten.

86 Personen arbeiteten 2018 ehrenamtlich in der TelefonSeelsorge mit. 7 Personen befinden sich aktuell in Ausbildung. Die Fortbildung umfasste 55 Stunden, die Supervision 185 Stunden. 97 Stunden entfielen auf laufende Ausbildungsgruppen.



Haushalt 2018

Themen im Vergleich

	Telefon	Mail	Chat
Körperliches Befinden	11%	3,6%	10,8%
Depressive Stimmung	10%	12,3%	26,8%
Einsamkeit	8%	2,2%	6,7%
Familiäre Beziehungen	8%	8,4%	13,9%
Angst	7%	6,2%	30,4%
Stress, emotionale Erschöpfung	5%		
Alltagsbeziehungen	5%		
Diagnostizierte psychische Erkrankung	38%	0,5%	37,1%
Suizidalität genannt	9%	11,5%	22,7%

Alter der Ratsuchenden

Alter	Telefon	Mail	Chat
Bis 9	0%		
10 – 14	0%	4%	6,2%
15 – 19	2%	23,4%	20,1%
20 -29	6%	29,2%	28,9%
30 -39	9%	11,9%	11,9%
40 -49	15%	8,2%	8,2%
50 -59	26%	6,2%	6,2%
60 – 69	20%	0%	0%
70 -79	11%	0%	0%
Über 80	2%	0%	0%
n. a.	10%	16,0%	18,5%

Anrufbeispiel

Es wäre gut, wenn ich mit dem Atmen aufhören könnte

Nachtdienst. Bin schon gespannt, mit welchen Menschen ich in der Nacht ins Gespräch kommen werde. Warte eine Viertelstunde. Es klingelt. Ich höre nichts. Wohl ein Schweigeanruf. Ich warte. Plötzlich ein tiefer Seufzer.

Ich sage: „Wie schön! - Es ist jemand da!“
Schweigen.

Dann: „Es wäre gut, wenn ich mit dem Atmen aufhören könnte. Wenn das alles nur so einfach wäre.“

Schweigen.

„Wenn ich nicht mehr atme, wäre ich meine ganzen Probleme los.“

Schweigen.

„Welches Problem empfinden Sie im Moment am schwersten?“

Schweigen.

„Dass ich immer noch atmen muss.“

Schweigen.

„Ich möchte von der Welt los kommen - weiß aber nicht wie.“

Schweigen.

„Was wünschen Sie sich mehr: von der Welt los zu kommen oder von den Problemen los zu kommen?“

Langes Schweigen.

„Von den Problemen.“

Jetzt höre ich deutlich seinen Atem.

Die Sprechpausen werden kürzer - die Stimme lebendiger.

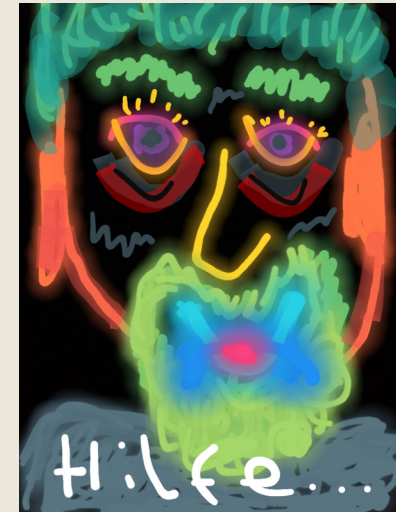
Lilo Haller

(Ehrenamtliche der TS Ulm/Neu-Ulm)

Erstdruck 24/7 –

Zeitschrift der TelefonSeelsorge Deutschland,

Ausgabe 6/2018, Seite 20



Ein Chat-Kontakt

Ich weiß gerade nicht mehr weiter

Annabel: *Hallo, ich weiß gerade absolut nicht mehr weiter. Nach meinem Realschulabschluss mache ich jetzt Abitur, aber mir ist schnell klar geworden, dass dies nichts für mich ist, ich komme nicht mit und meine Noten sind schlecht.*

TS: Ich kann mir vorstellen, dass du das zunächst als eine Enttäuschung erlebst, aber es ist gut, dass du es selbst so klar erkennst.

Annabel: *Jetzt nach den Winterferien merke ich, dass ich Angst vor der Schule habe und bin heute auch nicht hingegangen. Mir ist zum Heulen. Ich trage mich schon seit längerem mit dem Gedanken, eine Ausbildung zu machen... aber das ist alles nicht so einfach. Ich bin mit dieser Situation so alleine. Ich habe Angst, mit meiner Mutter darüber zu reden.*

TS: Ich merke, dass du dadurch sehr belastet bist. Und du fühlst dich dabei alleingelassen. Klar ist für dich, dass du die Schule abbrechen willst und eine Ausbildung anstrebst. Aber wie das Schritt für Schritt gehen kann, da fehlt dir noch die Sicherheit.

Annabel: *Ja, es ist alles einfach eine zu große psychische Belastung und ich habe niemanden, mit dem ich darüber reden kann. Wenn ich Ihnen schreibe und Sie mir zuhören, dann ist die Belastung wenigstens für ein paar Minuten weg. Ich weiß jetzt nicht, wie ich das meiner Mutter sagen soll.*

TS: Ich kann es schon nachfühlen, dass sich diese Ängste entwickeln, da für dich nicht klar ist, wie es weitergeht und dir die Unterstützung von einer erwachsenen Person fehlt. Du könntest dir ja einmal überlegen, wie du so ein Gespräch mit deiner Mutter anfangen kannst und welcher Zeitpunkt dafür günstig wäre, also wann sie auch Zeit hat, dir zuzuhören. Was macht dir Angst im Gespräch mit deiner Mutter?

Annabel: *Dass sie mich anschreit und total ausrastet und aggressiv wird, weil das immer so ist und mich mit ihren Fragen total überfordert oder dass sie normal bleibt, aber mich nicht ernst nimmt und weiter nichts dazu sagt.*

TS: Ja, das ist nicht schön für dich und kann schon Angst machen. Aber trotz alledem wirst du mit deiner Mutter sprechen müssen. Ich glaube, es ist wichtig, dass du dich gut

auf dieses Gespräch vorbereitest und ihr vorweg sagst, dass es für dich sehr wichtig ist, dass sie dir zuhört, da es um deine berufliche Zukunft geht und du im Moment auch psychisch sehr unter Druck stehst und du dir wünschst, dass sie dich als Mutter unterstützt. Vielleicht bewirkt das bei deiner Mutter, dass sie nicht in ihre gewohnte Reaktionen dir gegenüber verfällt. Als Mutter hat sie ja schließlich auch ein Interesse, dass du deinen Weg findest.

Annabel: *Ich werde mal gucken... Danke.*

TS: Wie geht es dir jetzt mit deinem Vertrauen zu dir selbst?

Annabel: *Ja, ich denke, es geht mir auf jeden Fall etwas besser, ich werde mein Bestes versuchen.*

TS: Dann wünsche ich dir, dass das Gespräch mit deiner Mutter gut für dich läuft. Tschüss

Annabel: *Ja, danke, tschüss*

Der Name ist geändert.

Hinweise auf die Person wurden gestrichen.

Fortbildungen und Veranstaltungen 2018

Der praktische Umgang mit dem Frauennotruf / Renate Breitingner

Kinder psychisch kranker Eltern / Beratertag Ulm/Neu-Ulm

Besuch der Psychiatrischen Klinik Heidenheim

Seminar im Rahmen der Chat-Ausbildung / Peter Kallenberger

Treffen der Ehrenamtlichen der Organisationseinheit

Fortbildungswochenende in Wildbad Rothenburg o.d.T.

Benefizkonzert S. De Secondi / 40 Jahre TS Ulm/Neu-Ulm

Psychische Traumata – molekulare Folgen und therapeutische Ansätze

Prof. Dr. I.-T. Kolassa / Reihe Wendepunkt Lebenskrise

Die Geschichte meines Selbstmords

Viktor Staudt / 40 Jahre TS Ulm/Neu-Ulm

Psychosoziale Beratung am Telefon – Herausforderungen/Grenzerfahrungen

Prof. Dr. med. Dr. phil. Peter Kaiser / Fortbildungswochenende

Systemisch denken und reden in der Seelsorge am Telefon

Workshop Egon Seits

Wenn dir das Lachen vergeht

Willibert Pauels / in Kooperation mit der keb Ulm



*Benefizkonzert S. DeSecondi (29.4.18)
Ein berührendes Konzert der Ulmer Pianistin auf
hohem Niveau im gut besuchten Stadthaus Ulm*



*Vortrag V. Staudt
Ein authentischer und
beeindruckender Ein-
blick in die Gefühls-
lage eines suizidalen
Menschen
(20.6.18 Stadthaus
Ulm, 21.6.18 Aalen)*

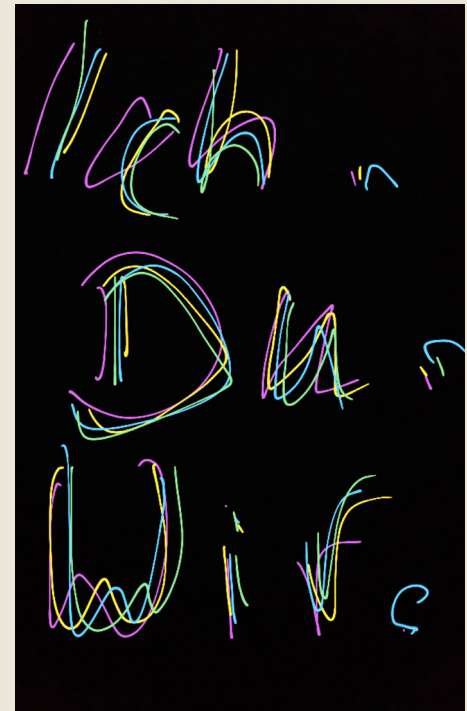
Sie möchten in der TelefonSeelsorge mitarbeiten?

Wir bieten eine qualifizierende, andert-halbjährige 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 (an-teilig Nachtdienste), regelmäßige Teilnahme an der Supervision, Zeitaufwand insgesamt 20 Stunden pro Monat.

Ehrenamtlicher Dienst

Ehrenamtliche sind prägend für die Arbeit und keine „Zutat“. Sie verwirklichen eine lebendige Form menschlicher Begeg-nung und bekommen in einem sinnvollen Engagement lebensnahe Einblicke in gesellschaftliche Lebensbedingungen und Veränderungen.



Freundeskreis der TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm

Seit gut 20 Jahren gibt es den Freundeskreis der TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm. Die Mitglieder des Freundeskreises können die Arbeit der TelefonSeelsorge bei unterschiedlichen Anlässen nach außen repräsentieren und somit ein Stück Öffentlichkeitsarbeit leisten. Das ist ein sehr geschätzter Aspekt, da die Arbeit der Ehrenamtlichen in der TelefonSeelsorge anonym geschieht. Mit den Mitgliedsbeiträgen und den jährlichen Einnahmen beim Markt der kleinen Dinge im Haus der Begegnung unterstützt der Freundeskreis die Arbeit der TS in unterschiedlicher Weise: zum einen mit besonderen Anschaffungen zum Wohle der Mitarbeitenden wie z.B. einem Kaffeeautomat, aber auch durch die Mitfinanzierung von Öffentlichkeitsveranstaltungen, internen Fortbildungsangeboten und Werbekampagnen.

Der Freundeskreis ist ein eingetragener Verein und wird von einem vierköpfigen Vorstand geleitet. Der Verein kann für ehemalige Mitarbeitende ein guter Ort sein, an dem sie sich auf einer anderen Ebene weiter engagieren können und somit noch mit der TelefonSeelsorge verbunden sind. Aber auch interessierte Menschen, die sich mit der Arbeit unserer ökumenischen Einrichtung identifizieren, sind herzlich eingeladen, Mitglied im Freundeskreis zu werden: sei es aktiv oder auch passiv. Sie können ggfs. gerne mit der Leitung der TelefonSeelsorge Kontakt aufnehmen.

Freundeskreis

Sparkasse Ulm BLZ 630 500 00

BIC SOLADES1ULM

IBAN DE49 6305 0000 0002 0048 53



Kleine Kostbarkeiten für den Markt der kleinen Dinge (Foto: pixabay.com)

Netzwerk/Kooperationen

**Region
Südwest**

**Württembergische
TelefonSeelsorge-
Stellen**

**Organisations-
einheit**

TelefonSeelsorge

Ulm/Neu-Ulm
Heidenheim
Ostalb

Kooperationen:

Frauennotruf, Seniorennetz-
werk Schwäbisch Gmünd,
Forum Wendepunkt
Lebenskrise

Regionales Netzwerk:

Stellenleiterrunde, Konfe-
renz der Einrichtungsleiter,
Fachkräfte regional für
Bürgerschaftliches Engage-
ment



Vorstand

Geschäftsführender Vorstand

Dekan E.-W. Gohl (Vorsitzender)

Dekan J. Pommer (Stellv. Vorsitzender)

Dekan U. Kloos

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

N.N.

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

Pfarrerinnen 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 2018

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
Breiting
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.