

# Dank

Was unterscheidet die sehr guten von den guten Kollegen? Es gibt Untersuchungen dazu, die ein überraschendes Ergebnis zeigen. Es sind nicht die fachlichen Qualifikationen, die den Unterschied ausmachen, sondern die soziale Kompetenz. Die „Top Ten“ haben drei wichtige Fähigkeiten. Sie können erstens Beziehung und Rapport zu einem anderen herstellen und so Vertrauen aufbauen. Sie können zweitens bei einem anderen eine Entwicklung in Gang setzen, indem sie dessen Glauben an sein eigenes Potenzial unterstützen. Sie sind drittens fähig, den anderen in seiner Situation zu verstehen. Sie können sich empathisch verhalten. Genau diese Fähigkeiten bilden den Kernpunkt des Gesprächsangebots der Telefonseelsorge und werden in den vielen Gesprächen immer wieder realisiert.

Denen, die dieses Angebot immer wieder – Tag und Nacht, 365 Tage im Jahr - sichern, gilt der größte Dank. Die Ehrenamtlichen der Telefonseelsorge übernehmen einen wichtigen kirchlichen und gesellschaftlichen Dienst, der nicht wenig fordert und an Grenzen führt. Die Diensthabenden wissen am besten, mit welchem inneren Kraftakt ein 4-Stunden-Dienst (oder nachts ein 8-Stunden-Dienst) verbunden ist.

Die evangelischen und katholischen Träger sichern in guter ökumenischer Zusammenarbeit die personelle und finanzielle Ausstattung der Stelle und sorgen damit für die Rahmenbedingungen dieser Arbeit. Die Zuschüsse der Städte Ulm, Neu-Ulm und Schwäbisch Gmünd, der Landkreise Alb-Donau, Neu-Ulm, Heidenheim und Ostalb sind ein wichtiger Beitrag der Gebietskörperschaften, der diesen Dienst ermöglicht.

Jedes Jahr ist ein erheblicher Anteil des Haushalts (rund 12%) nicht gedeckt und muss durch Spenden aufgebracht werden. So gilt auch in diesem Jahr besonderer Dank den vielen Spendern, die dies ermöglicht haben. Neben privaten Spendern gilt unser Dank dem Amtsgericht Ulm und dem Amtsgericht Neu-Ulm für die Zuweisung von Bußgeldern, der Bernard Glöckler-Stiftung und der Aktion 100.000/Ulmer hilft sowie Ratio-pharm Ulm. Verschiedene Kirchengemeinden haben eine Kollekte zugunsten der Telefonseelsorge gehalten. Dies Zeichen der Verbundenheit freut uns ganz besonders.

Ihnen allen herzlichen Dank.

Ulm, im Februar 2008

Dr. Stefan Plöger Renate Breitingner

# Inhalt

	Seite
Dank	1
Das Wichtigste in Kürze	3
Anrufe und Gespräche	4
Was gibt`s Neues?	5
Kommentar zur Statistik	
Alter der Anrufenden	6
Themen der Gespräche	7
Anrufe, die nachklingen	8
Suizidalität – ein aktuelles Thema	10
TS im Internet	12
Kommentar zur Statistik	13
Brief einer Ratsuchenden an Telefonseelsorge im Internet	15
Wie geht das mit suizidalen Ratsuchenden bei TS im Internet	16
Freundeskreis der TS	18
Neuer Ausbildungskurs der TS Ulm/Neu-Ulm	19
Der Vorstand	20



Dr. Stefan Plöger



Renate Breitingner

## Team der Hauptamtlichen

Dr. Stefan Plöger (Leitung)  
Renate Breitingner (Leitung)  
Gisela Mayer (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: [Telefonseelsorge.Ulm@evlka.de](mailto:Telefonseelsorge.Ulm@evlka.de)  
Homepage: [telefonseelsorge-ulm.de](http://telefonseelsorge-ulm.de)

Web-basierte 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

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

Titelbild: fotocase

# Das Wichtigste in Kürze

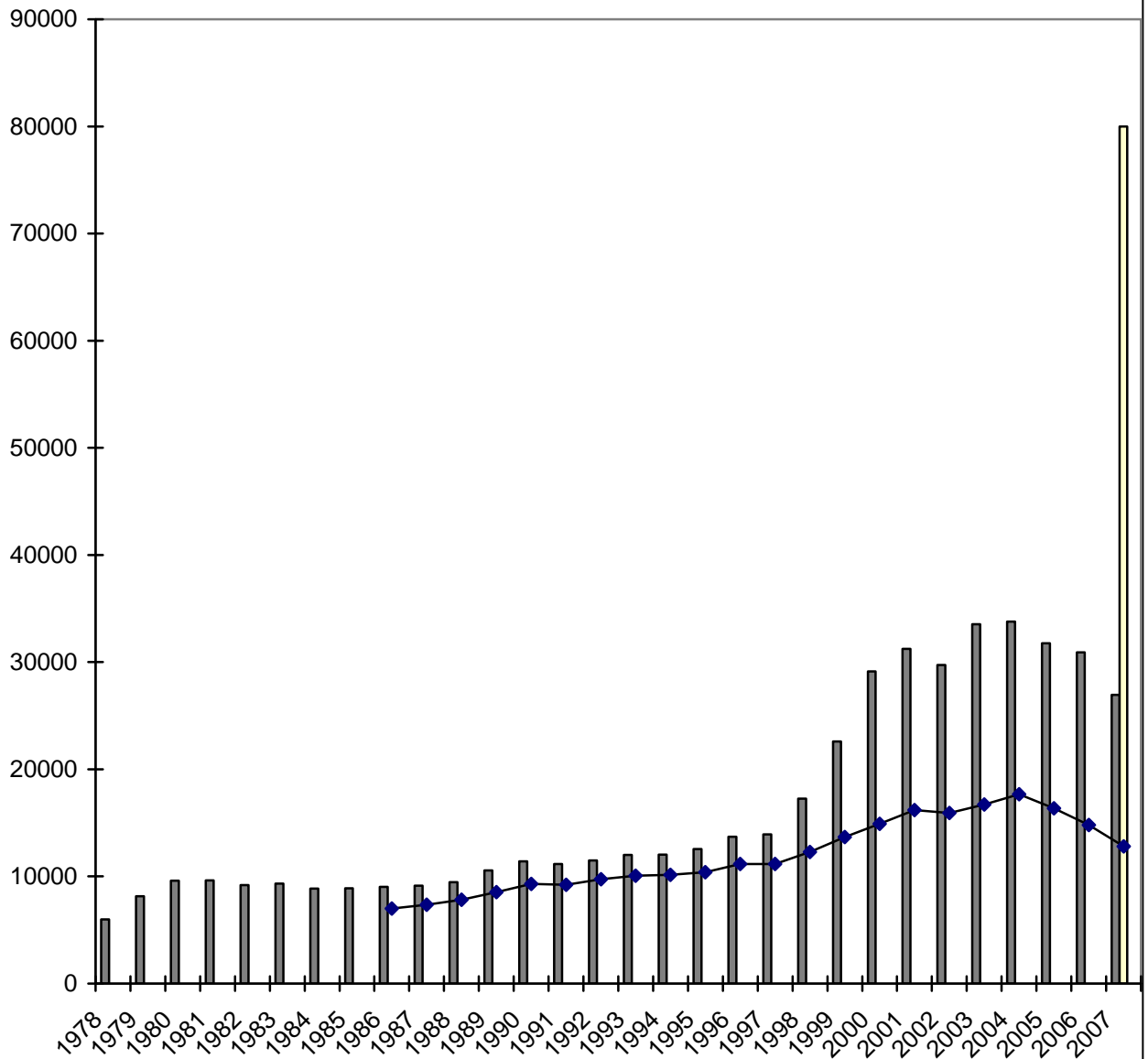
Die TS Ulm/Neu-Ulm versorgt ein Einzugsgebiet von rund einer Million Einwohnern (Ulm, Neu-Ulm, Landkreise Alb-Donau, Neu-Ulm, Heidenheim, Ostalb).

Der Dienst wird 365 Tage im Jahr rund um die Uhr, also 8760 Stunden angeboten. Rund 4600 Stunden im Jahr wurden Gespräche geführt.

88 Personen arbeiteten 2007 ehrenamtlich in der TelefonSeelsorge mit.

	2007	
	Summe	Prozent
<b>Gesamtzahl der Anrufe</b>	<b>26933</b>	
Aufleger	5358	
Scherzanrufe (Strichliste)	8597	
Aufschub (Strichliste)	168	
Anrufe, die auf „besetzt“ stießen (Schätzung)	82600	
<b>Gesamtzahl der Gespräche</b>	<b>12810</b>	<b>(47,6)</b>
Erstanrufer	2270	17,7
Mehrfachanrufer	2530	19,8
Daueranrufer	3315	25,9
Notruf	185	1,4
Unbekannt	4690	36,6
Mittelwert der Anruhfrequenz in Baden Württemberg pro Stelle (gemittelt über 5 Stellen)	22448	

## Anrufe und Gespräche in den Jahren 1978 bis 2007



Anrufe (grau) sind alle telefonischen Kontakte mit der TelefonSeelsorge. Dazu zählen neben Gesprächen (schwarz) auch Anrufe, bei denen der Anrufer gleich auflegt, Vertröstungen und Scherzanrufe. Gespräche sind also die Kontakte, bei denen es einen inhaltlichen Austausch gibt. Die Unterscheidung von Anrufen und Gesprächen wurde erst 1986 eingeführt. Für 2007 kann eine technisch basierte Schätzung der Anrufe angegeben werden, die auf „besetzt“ stießen (hell).

# Was gibt's Neues?

## Kommentar zur Statistik

Für die Ulm/Neu-Ulmer Telefon-Seelsorgestelle bedeuten 26.933 Anrufe und 12.810 Gespräche ein Rückgang gegenüber dem Vorjahr. Der Hintergrund ist klar: während 2006 Mitte des Jahres die stark überlasteten Stellen, zu denen unsere Stelle gehörte, von der Versorgung der Mobilfunknetze D2 und E entbunden wurden, gilt dies nun für das gesamte Jahr 2007. Allerdings liegt die Zahl der Anrufe damit immer noch über dem Mittel von Baden Württemberger TS-Stellen (ermittelt von fünf Stellen mit den Zahlen aus 2006), deren Mittelwert bei 22.448 Anrufen liegt.

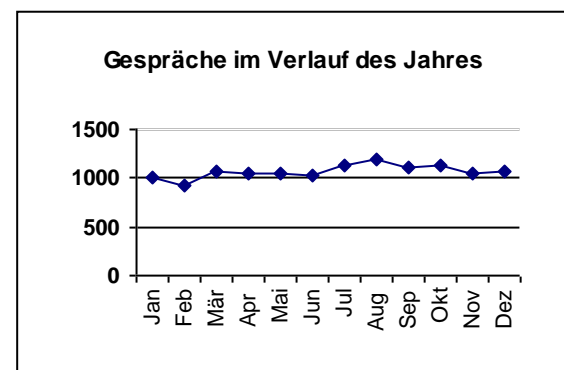
Was bedeutet das für die Anrufer? Leider ist nicht davon auszugehen, dass die Erreichbarkeit damit wirklich wesentlich verbessert ist. Da es deutliche Ballungszeiten für Anrufe (vor allem abends) und weniger gefragte Zeiten (vor allem nachts) gibt, müssen wir davon ausgehen, dass im Jahr 2007 über 80.000 Anrufversuche auf „besetzt“ stießen. Diese Zahl ergibt sich, wenn man die auf einen Monat bezogenen technisch ermittelten gescheiterten Anrufversuche auf das Jahr hochrechnet.

Was bedeutet das für die Diensthabenden? Tatsächlich sind die Dienste im Allgemeinen

weniger hektisch, so dass nicht wie früher Anruf auf Anruf folgt. Die Diensthabenden beschreiben auch den Effekt, sich mehr auf das einzelne Gespräch einlassen zu können. Wenn man die aufgewendeten Gesprächszeiten von 2006 und 2007 vergleicht, sind es auf das ganze Jahr gerechnet gerade mal gut 100 Stunden weniger Gesamtgesprächszeit. Und dies bei einer Gesamtgesprächszeit von geschätzt 4600 Stunden im Jahr. Also macht der Unterschied eine Reduzierung von 2,4% aus.

### Gespräche im Verlauf des Jahres bezogen auf die Monate

Wenn man die Gespräche pro Monat betrachtet, ergibt sich eine große Kontinuität. Die Zahl pen-



delt um rund 1000 Gespräche pro Monat. Eine leichte Anhebung in Juli und August ist hauptsächlich auf vermehrte Scherz- und Testanrufe jugendlicher zurückzuführen.

### Arten des Gesprächs

Es wird unterschieden zwischen Erstanrufen, wiederholten Anrufen und regelmäßigen Anrufen

über längere Zeit (Dauerrufe). Es ergeben sich hier zum Vorjahr keine wesentlichen Verschiebungen. Dennoch gibt es tendenzielle Veränderungen. Positiv ist, dass die Anzahl nicht zuzuordnender Anrufe von 40,9% auf 36,6% abgenommen hat. Das kommt der Erkennung von Erstanrufen (von 15,3% auf 17,7%) und Dauerrufern (von 23,8% auf 25,9%) zugute. Trotzdem bleibt die Zahl der Anrufe, die nicht zugeordnet werden können, sehr hoch.

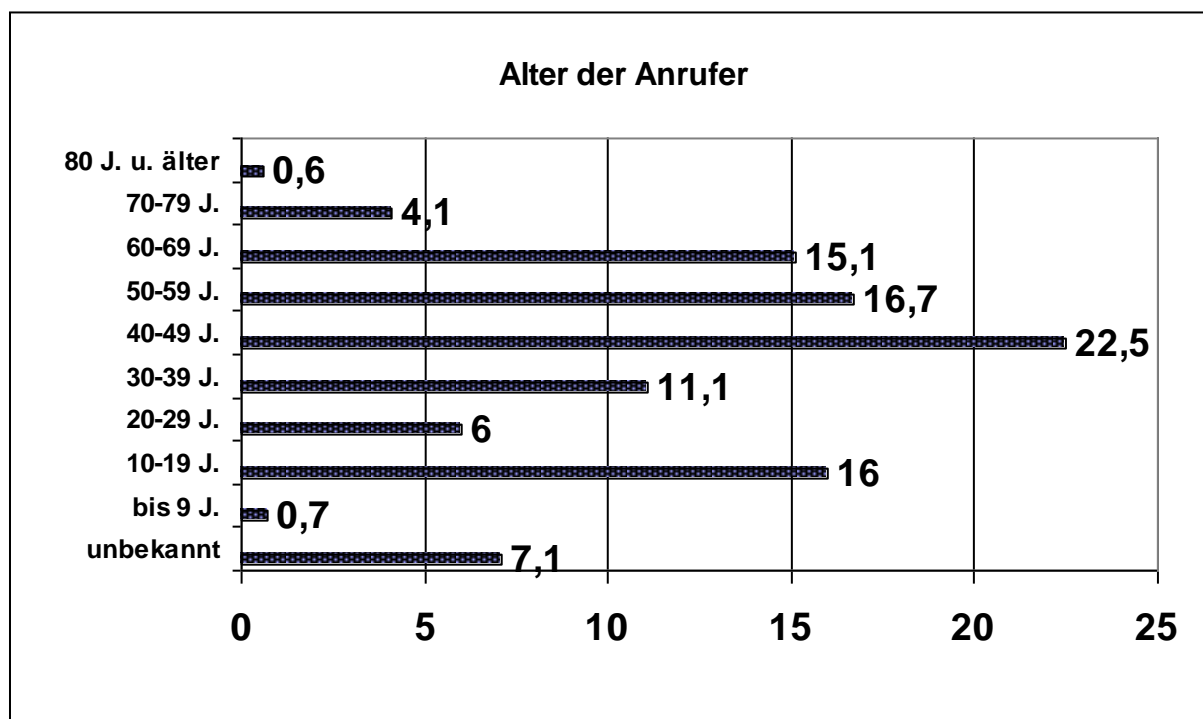
### Altersstruktur der Anrufenden

Bei der Altersstruktur zeigen sich leichte Verschiebungen. Die Gruppe der Jugendlichen (10 bis 19 J.) nimmt von 18,1% auf 16% ab. Dies könnte damit zusammenhängen, dass die Stelle z. Z. nur in die Versorgung eines Handynetzes eingebunden ist.

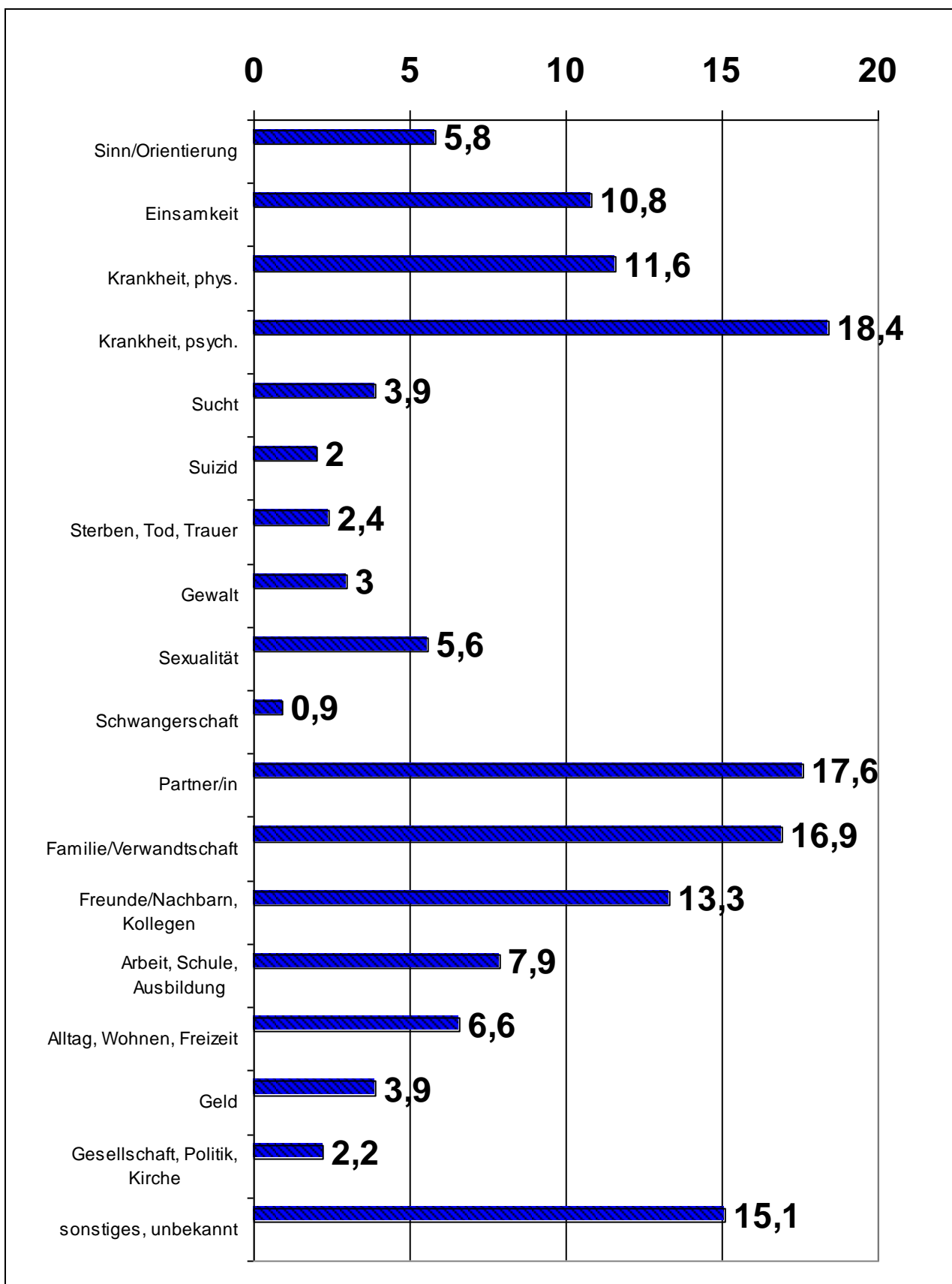
Ebenfalls weniger repräsentiert sind die Altersgruppen der 30 – 39Jährigen (von 15,3% auf 11,1%) und die Gruppe der 20 – 29Jährigen (von 6,6% auf 6%). Es muss im Moment offen bleiben, ob dies genauso auf die reduzierte Versorgung von Handynetzen durch unsere Stelle oder auf ein grundsätzlich anderen Umgang dieser Altersgruppe mit Medien zurückzuführen ist. Diese Altersgruppen sind in der Internetarbeit stärker vertreten.

### Themen

Die Verschiebungen in der Art des Gesprächs und der Altersstruktur der Anrufenden spiegeln sich in den Themen der Gespräche. Das Thema „psychische Erkrankung“ hat mit der leichten Zunahme regelmäßiger Anrufe noch mehr



# Themen der Gespräche (Angaben in Prozent)



Gewicht bekommen (von 16,7% auf 18,4%). Entsprechend ist das Thema „Sexualität“ mit der leichten Abnahme von Jugendlichen-Anrufen weniger präsent (von 7,3% auf 5,6%). Partnerschaftliche und familiäre Probleme spielen nach wie vor eine ganz große Rolle (17,6% bzw. 16,9%). Die benannten Probleme im Umfeld von Arbeit, Geld, Wohnen bleiben in etwas auf Vorjahresniveau (zusammen von 19,1% auf 18,4%). Die Sorgen hier sind trotz Aufschwung sicherlich nicht vom Tisch.

Bemerkenswert ist eine zahlenmäßig kleine Veränderung im Bereich der Suizidprävention. Die Häufigkeit der Nennung hat sich von 1,1% auf 2% verändert. Bekannt ist, dass die Suizidzahlen für ältere Menschen nicht zurückgehen, während dies sonst der Fall ist. Könnte es sein, dass sich eine größere Repräsentanz älterer Anrufer (Zunahme der 60 – 69-jährigen um 2,8% auf 15,1%) und Zunahme der 70 – 79-jährigen um 2,1% auf 4,1%) hier spiegelt? Allerdings ist Vorsicht geboten. Es ist auch möglich, dass das Thema mehr in das Bewusstsein der Diensthabenden rückt (und dann mehr kategorisiert wird), wenn Fortbildungen die Aufmerksamkeit auf diesen Bereich gelenkt haben.

(S.P.)

## Anrufe, die nachklingen

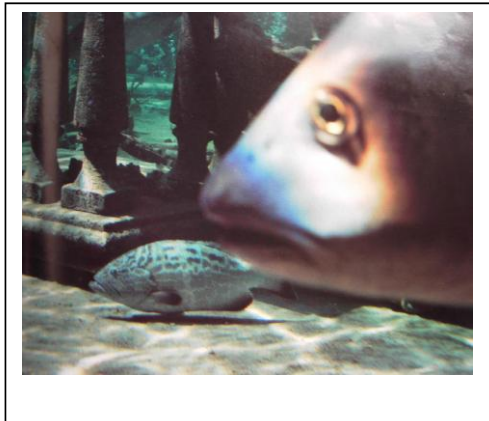
Es gibt Anrufe, die mich im Nachhinein länger beschäftigen, als andere. Seien es Worte, die nachklingen oder Bilder, die dazu in mir auftauchen: etwas in mir ist bewegt worden. Von einem solchen Anruf möchte ich im Folgenden erzählen.

Nachtdienst. Eine Frauenstimme meldet sich. Mir kommt diese Stimme schon nach wenigen Sätzen bekannt vor. Sie ist auffällig hoch, klingt markant. Als die Anruferin ihren Kummer anspricht, weiß ich, dass wir bereits früher miteinander gesprochen haben. Dasselbe Thema, dieselbe Stimme. Dabei spricht sie wenig. Im Vergleich zu den meisten Anrufern, sogar extrem wenig. Lange Phasen in denen sie schweigt. Für mich ist es ein zähes Gespräch. Nur bröckchenweise fallen Worte aus dem Hörer.

*Verschlossen* scheint mir die Anruferin zu sein. Einerseits will sie mit jemandem über ihren Kummer sprechen, andererseits behält sie so vieles bei sich. Sie sagt, dass es ihr schwer fällt Kontakte zu schließen. Das kann ich gut nachvollziehen, begreife das ganz praktisch hier am anderen Ende des Telefons, spüre, wie ihre Wortkargheit ihr bei der Aufnahme von Kontakten im Wege steht. Die immer wieder einkehrende und sich ausbreitende Stille wirkt belastend auf mich. Es fällt mir schwer, das lange Schweigen auszuhalten.



Allmählich wächst die Versuchung die langen Sprechpausen mit meinen Worten auszufüllen, ihr schnellen Trost zu spenden oder sie eifrig zu ermutigen. Ihr Schweigen lässt mich aktiver werden, ihre Wortkargheit macht mich unruhig.



Wenn ich an dieses Gespräch zurückdenke, taucht in mir dieses Bild auf: Ich bin ein Fisch und schwimme im Wasser. Ein anderer Fisch nähert sich, bleibt jedoch auf Distanz und verharrt vor mir. Zunächst halte ich als Fisch das aus, doch mit zunehmender Dauer macht mich das Verhalten des fremden Fisches unruhig, eine innere Spannung wächst in mir an. Es fühlt sich mit der Zeit sogar bedrohlich und unheilvoll an. Das Verhalten des fremden Fisches, der so regungslos vor mir im Wasser schwebt und mich fixiert, wirkt mit einem Mal kühl, kalt berechnend, machtvoll, ja gefährlich lauend, im Grunde *raubfischartig*. Das verwirrt und verstört mich als Fisch und ich spüre das große Verlangen angesichts dieser Ge-

*fahr* schleunigst davon zu schwimmen.

In der Supervision sprachen wir über diesen Anruf. Es zeigte sich, dass *Übertragungen* in diesem Gespräch wach geworden waren. Unbewusstes, das nicht aus dem Gespräch herrührte, sondern aus meinem biografischen Hintergrund auftauchte. Die Anruferin zeigte sich mir als eine Person, die ihren Wort- und Gefühlsausdruck stark kontrollierte und wenig davon nach außen durchdringen ließ. Diese strenge Selbstkontrolle wirkte auf mich machtvoll und gefährlich. Machtvoll, weil die Anruferin scheinbar mit großem Krafteinsatz eine undurchdringliche Fassade vor mir aufrechterhielt. Gefährlich, weil ich dahinter lauende Abgründe vermutete, die diesen enormen Krafteinsatz rechtfertigten. Unbewusst vermittelte sie mir auch, dass sie, die sie sich selbst so stark unter Kontrolle zwingt, wohl auch das Potenzial besitzt, andere ebenso machtvoll zu kontrollieren. Das wirkte abschreckend auf mich und brachte mich innerlich auf Distanz zu ihr - am liebsten wäre ich aus der *Gefahrenzone* weg geschwommen.

Wir reden in der Supervision auch über meinen Blickwinkel auf Selbst- und Gefühlskontrolle. An sich ist diese ja nicht *gefährlich*. Anderen aus der Supervisionsgruppe fallen statt gefährlich Begriffe wie *diszipliniert*, *sehr*

*nachdenklich* oder *selbstversunken* ein. Mein Blickwinkel hat sehr viel mit mir selbst zu tun und unter Umständen wenig mit dem, was tatsächlich gerade passiert. Es ist gut, das was da so unvermittelt in mir auftaucht nur anzuschauen, es nicht zu interpretieren. Der Austausch mit den Anderen aus der Supervisionsgruppe hilft den Blick wieder freier zu bekommen, sich von eigenen Blickmustern distanzieren zu lernen. Gespräche, die in mir länger nachklingen, erzählen nicht nur die Geschichte des Anrufers, auch meine eigene lebt darin wieder auf.  
(J.G.)

## Suizidalität – ein aktuelles Thema

Wie steht es damit? Ist Suizidalität ein aktuelles Thema oder nicht? Seit Ende der 70er Jahre sinken die Suizidzahlen in Deutschland fast kontinuierlich und sehr deutlich. 1977 nahmen sich 19.729 Personen das Leben. Das entspricht einer Suizidziffer von 25,2 Personen auf 100.000 Einwohner. Im Jahr 2003 ist die Suizidziffer auf fast die Hälfte, nämlich 13,51 gesunken (vgl. Felber, 2007, S.201).

Auch in der TelefonSeelsorge scheint sich dieser Trend zu spiegeln. Ungefähr 1% der Gespräche mit TelefonSeelsorge in Deutschland haben das Thema Selbsttötung (in Ulm in

2007 2%). Das scheint nicht viel zu sein für eine Einrichtung, die zur Suizidprophylaxe gegründet wurde. Allerdings ist 1 % angesichts der Gesamtzahl an Anrufen nicht wenig. Immerhin werden also rund 15.000 Gespräche pro Jahr mit diesem Thema in Deutschland geführt. Wenn man an die Zahl der Suizidversuche oder an die Familienangehörigen denkt, die Suizidhandlungen in ihrer Familie erleben, dann wächst die Zahl betroffener Personen und damit die Bedeutung des Themas beträchtlich.

Man sollte sich im Umgang mit dem Thema auch nicht auf der sicheren Seite wähnen. Das Ranking der Bundesländer zeigt irritierende Ergebnisse. Warum bleibt Sachsen das Bundesland mit der höchsten Suizidrate im Zeitraum 1990 bis 2005, während Sachsen-Anhalt sich von Platz 3 1990 zu Platz 15 im Jahr 2005 hinarbeiten kann? Der Effekt der Maueröffnung scheint in Brandenburg deutlich zu sein, wenn dieses Bundesland 1990 Platz 5 innehat, 1995 aber Platz 11.

Warum zeigt sich dann aber in Thüringen dieser Effekt erst 2005 (von Platz 2 in 1990 auf Platz 10 in 2005)?

Baden Württemberg hat 1990 und 1995 Platz 8 inne, 2000 Platz 10, 2005 Platz 7 (vgl. Felber, 2007, S.203). Es bleibt offen, was hier eine Rolle spielt



Jenseits aller Zahlen ist Suizidalität ein Thema, das in besonderem Maß Betroffenheit auslöst. Diensthabende der TelefonSeelsorge wissen genau: Diese Gespräche stellen mit die größte Herausforderung dar. Die Menschen, die Suizid privat oder professionell in ihrem Umfeld erlebt haben, lassen spüren, dass jeder einzelne Fall eine ganz besondere Tragödie darstellt.

### Beispiele

*Der Jugendliche, der vom Zug überrollt wurde, bei dem keiner je vermutet hätte, dass er suizidgefährdet war. Erst im Rückblick wird deutlich, wie viel er unternahm, um die latente Bedrohung zu vertuschen.*

*Die Frau, die mit ihrer körperlichen Entstellung und ihren vielen fehlgeschlagenen*

*Versuchen, im Leben Fuß zu fassen, nicht mehr weiterleben will.*

### Wie kann TelefonSeelsorge helfen?

TelefonSeelsorge hat keine direkten Einflussmöglichkeiten außerhalb ihres Gesprächsangebots. Durch die Unterdrückung der Rufnummernerkennung kann TelefonSeelsorge nicht gegen den Willen der Anrufenden eingreifen. Sie darf es übrigens auch nicht. Das ist eine erhebliche Einschränkung. Es ist aber auch eine riesige Chance. Hier kann ein Gespräch auf gleicher Augenhöhe entstehen mit der Sicherheit für die Anrufenden, dass nichts gegen ihren Willen passiert. Es kann so eine besondere Vertrauensstellung entstehen. Es kann offen geredet werden. Nicht selten ist der Anrufversuch bereits das entscheidende Signal, dass Anrufende nach einer Hilfestellung in einer anscheinend ausweglosen Situation suchen.



Was braucht es darüber hinaus?  
 Es gibt viele offene Fragen, wenn es darum geht, eine gute Versorgung in diesem Problem-bereich in der Region zu verankern. Welche Angebote gibt es überhaupt in der Region? Es gibt viele Einrichtungen, die mit dem Thema befasst sind. Die einzelnen Angebote sind aber nicht transparent und vernetzt. Entsprechend ist die Frage, was wirklich benötigt wird, nicht einfach zu beantworten. Eine Umfrage ergab die Tendenz, dass akut begleitende Angebote nicht kontrollierender Interventionen fehlen. Wichtig ist auch die

Frage, was die Erfordernisse einer sich verändernden Gesellschaft sind. Die Alterung unserer Gesellschaft und die damit entstehenden Versorgungsfragen sind auch eine ganz besondere Herausforderung für den Bereich der Suizidprävention.

In der Region gibt es einen Initiativkreis, der sich mit diesen Themen auseinandersetzt und Vorschläge erarbeiten wird.

Literatur

Werner Felber: Zur aktuellen Entwicklung der Suizidalität in Deutschland und Europa. In: Suizidprophylaxe, 34 (2007), Heft 4, S.200 – 207.

(S.P.)

## TelefonSeelsorge im Internet

### Statistik 2007

2007	Anzahl
<b>Kontakte</b>	
Kontakte gesamt	561
Erstkontakte	165
Folgekontakte	396
Gelesene Antworten	511
<b>Geschlecht der Ratsuchenden</b>	
Unbekannt	28 17%
Männlich	32 19%
Weiblich	105 64%

## Kommentar zur Statistik

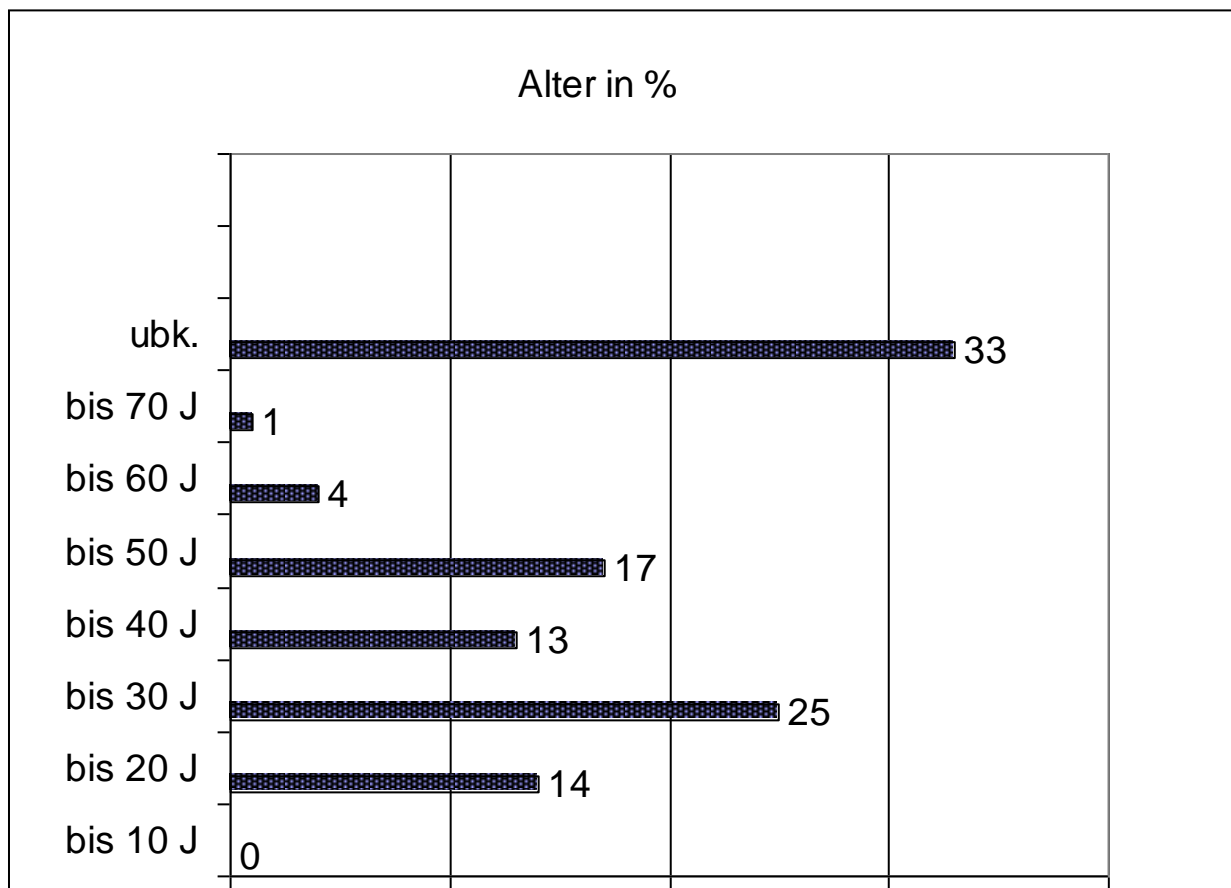
Im Jahr 2007 wurden im Vergleich zum Vorjahr weniger Erstmails bearbeitet, aber dennoch mehr als in den Jahren 2004 und 2005.

Immer wieder konnten die im Dienstplan eingetragenen Mitarbeitenden von der bundesweiten Koordinationsstelle nicht mit einer Erstmail bedient werden. Das lag nicht daran, dass bundesweit weniger Erstanfragen eingingen, sondern daran, dass die Zahl der TS-Stellen in der Beratungsarbeit im Internet deutlich anstieg. Im Moment arbeiten 33 von den 105 Stellen in der Mailberatung mit.

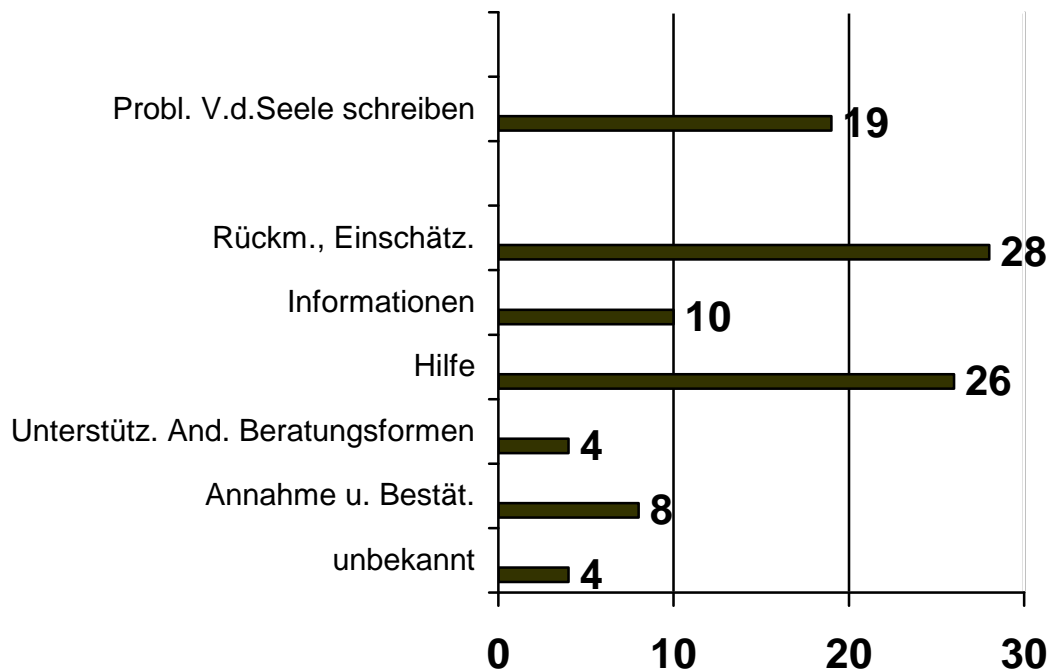
Da in der Chatarbeit großer Bedarf besteht, werden die Stellen, die in der Zukunft in die Internetarbeit einsteigen wollen, sich hauptsächlich in diesem Bereich engagieren.

Die Anzahl der Folgemails bezogen auf die Erstanfragen blieb gleich.

Bemerkenswert ist, dass sich im Laufe der Jahre die Altersstruktur verändert hat. 2004 betrug die Zahl der Ratsuchenden über 30 Jahre noch 17 %, im Jahr 2007 waren es bereits 28%. Ein Indiz dafür, dass diese mediale Beratungsform immer mehr Zuspruch in allen Altersschichten findet und weiter finden wird.



## Anliegen, Erwartungen in %



Ebenso bemerkenswert ist, dass die Zahl der arbeitslosen Ratsuchenden im letzten Jahr etwas gestiegen ist. Ein Trend, der auch in der Arbeit am Telefon spürbar wird.

In der Themenwahl der Ratsuchenden kommt dieser Trend zwar nicht zum Ausdruck, es werden eher Themen angesprochen, die sich als Folgeerscheinung von Arbeitslosigkeit im psychischen und sozialen Bereich entwickeln.

Die Beratenden von TelefonSeelsorge im Internet können hier eine wichtige und wertvolle Hilfe sein, indem sie das Selbstwertgefühl der Betroffenen stärken

und mit ihnen versuchen, neue Perspektiven zu entwickeln. Dies ist sicherlich in einem länger andauerndem Kontrakt von Berater/in und Ratsuchender/Ratsuchendem in der Mailberatung effektiver als im wechselnden Kontakt am Telefon.

(R.B.)



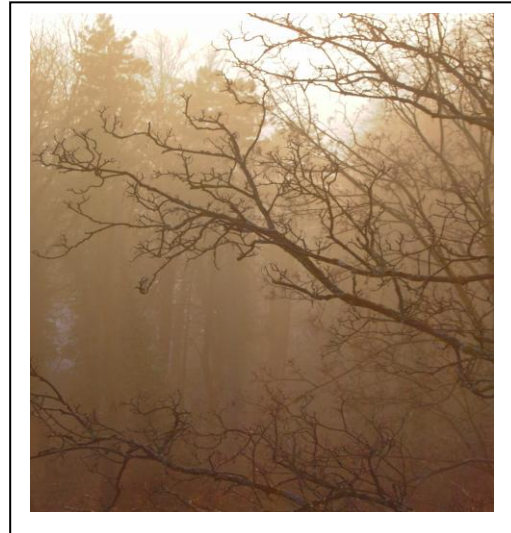
## **Brief einer Ratsuchenden an TelefonSeelsorge im Internet**

Eine Mitarbeiterin bat eine ihrer Ratsuchenden, ihre Erfahrung mit TelefonSeelsorge für den Jahresbericht in Form eines Briefes mitzuteilen. Die Ratsuchende kam dieser Bitte gerne nach. Hier der Brief:

Seit Mitte Juni 2007 stehe ich in Kontakt mit K. von der Telefonseelsorge in Ulm. Sie ist nicht mein erster Kontakt, recht kurz nach dem Tod meiner Mutter hatte ich bereits Email-Kontakt zu einem Telefonseelsorger, der dann aber nach ein paar Wochen abbrach. Schon damals fühlte ich mich sehr gut verstanden und unterstützt. Dagegen verlief ein telefonischer Kontakt weniger erfreulich. Insofern empfinde ich die Alternative Email für mich als die bessere, auch weil darüber eine engere langfristige Beziehung zum Seelsorger möglich wird.

Im vergangenen Jahr brach bei mir so vieles um, dass ich nach und nach in eine echte Lebenskrise geriet, die auch noch anhält. Doch habe ich mit K.'s Unterstützung – neben der meiner Freunde und später meiner Ärztin und psychologischen Beraterin – einen guten Weg für mich gefunden, damit umzugehen. Dabei hatte ich zu jedem Zeitpunkt das Gefühl, dass K. sehr kompetent und professionell ihre Möglichkeiten und

Grenzen einschätzen konnte, mich zu unterstützen. Ich habe mich immer sehr gefreut, wenn ich Antwort von ihr bekam.



Ich stelle mir das schon sehr schwierig vor, jemanden auf diese Weise zu begleiten, wenn man denjenigen praktisch gar nicht kennt. Man weiß ja noch nicht mal, ob dieser Mensch sich nicht komplett neu erfindet (was bei mir aber nicht der Fall ist, das kann ich versichern!). Insofern fand und finde ich es ganz bemerkenswert, wie es K. gelingt, sich in meine Situation und meine Probleme einzufühlen und mir Rückmeldung zu geben. Selbst eine kleine Fehleinschätzung ihrerseits, die letztlich auf das noch anonymere Medium Email – im Vergleich zum Telefon – zurückzuführen ist, konnte ich ohne Schwierigkeiten ansprechen und wir konnten das klären. Toll!

Ich bin sicherlich ein eher ungewöhnlicher Fall bei der Telefonseelsorge per Email. Laut

Statistik dauern die Kontakte normalerweise nicht so lange. Bei mir sind es inzwischen sieben Monate. Ich empfinde das wie gesagt als einen Vorteil der Telefonseelsorge per Email. Obwohl ich mir inzwischen auch andere professionelle Hilfe geholt habe, möchte ich immer noch nicht auf den Kontakt zu K. verzichten, weil sie auch noch mal einen eigenen Blick auf die Dinge hat. Bemerkenswert und großartig finde ich, dass die Telefonseelsorge ganz überwiegend über Ehrenamtliche funktioniert. Ich bin auch beruflich mit ehrenamtlichem Engagement befasst und bin wirklich beeindruckt von der Professionalität und der Sorgfalt, mit der mir bei der Telefonseelsorge begegnet wird. Ich sollte ja eigentlich auch Kritisches schreiben, aber leider fällt mir da gar nichts ein. Also, ich wünsche der Telefonseelsorge Ulm weiterhin alles Gute und ein erfolgreiches 2008!

Eine Ratsuchende im Januar 2008

## **Wie geht das mit suizidalen Ratsuchenden bei TelefonSeelsorge im Internet?**

Bundesweit sind über die Jahre zwischen fünf und sechs Prozent der Anfragen von Ratsuchenden in einer suizidalen Krise. Wie kann das gehen in einem Setting des zeitversetzten Kontaktes?

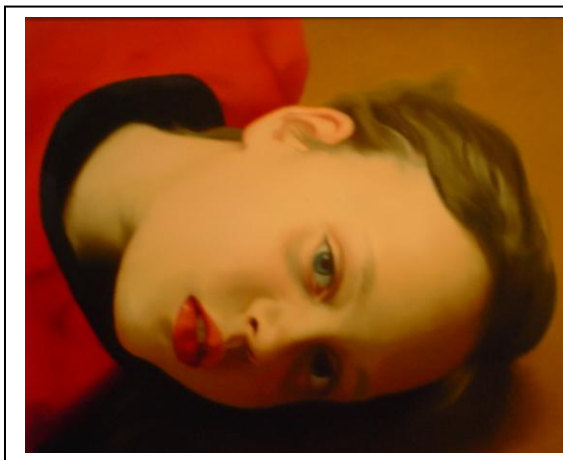
In einem zeitversetzten Kontakt finden die Reaktionen, anders als im direkten Gespräch, nicht in einem kontinuierlichen wechselseitigen Prozess statt. Das bedeutet, nach dem Absenden einer Mail kann eine zeitlich deutlich längere Auseinandersetzung mit antizipierten, erhofften und befürchteten Reaktionen erfolgen (vgl. Fiedler und Lindner, Forschungsgruppe „Suizidalität und Psychotherapie, Hamburg Eppendorf: Über den Umgang mit Suiziddrohungen und Suizidalität in E-Mails). Dies gilt sowohl für die Seite der Ratsuchenden als auch für die Seite der Berater/innen.

In der Regel können wir davon ausgehen, dass ein suizidaler Ratsuchender auf die Antwort von TelefonSeelsorge wartet. Diese Annahme bestätigt sich aus der Erfahrung in der Praxis, da wir überprüfen können, ob eine Antwort gelesen wird oder nicht.

Diese Zeit zwischen Anfrage und Antwort kann beim Ratsuchen-



den aus den unterschiedlichsten Gründen, die für uns dann häufig auch nicht erfahrbar sind, eine Veränderung in seiner suizidalen Krise bewirken. Allein der Zeitfaktor kann dies ausmachen. Auch die Tatsache, dass die Beraterin nicht sofort, wie in der Gesprächssituation am Telefon, reagieren muss, lässt ihr die Zeit und den Spielraum, sorgfältig zu überprüfen, wie eine Antwort sein könnte und sie kann sich u.U. Unterstützung suchen. Natürlich hat es aber auch den Nachteil, dass eventuell entstehende Missverständnisse im Mailkontakt beim Gegenüber nicht sofort geklärt werden können.



(G. Richter: Betty 1977; Documenta 12)

Die Forschungsgruppe „Suizidalität und Psychotherapie“ am Therapie-Zentrum für Suizidgefährdete am Universitätsklinikum Hamburg Eppendorf geht davon aus, dass für Suizidale die Inanspruchnahme einer professionellen Hilfe hochambivalent ist und häufig als Kränkung erlebt wird.

Die Aufnahme eines Kontaktes im Internet ist daher weniger „gefährlich“. Diese Form des Kontaktes bietet vermeintlichen Schutz vor Verletzungen und gibt das Gefühl, die Kommunikation besser zu kontrollieren.



Wir können sicherlich nicht davon ausgehen, dass eine suizidale Krise mit Hilfe von Telefon-Seelsorge im Internet erfolgreich überwunden werden kann, aber es kann für einen Ratsuchenden ein erster Schritt sein, sich zu offenbaren und sich einen ersten sicheren Ort zu schaffen, an dem er gehört wird und sich angenommen fühlt.

Dies kennen wir genauso auch von der Arbeit am Telefon und es ist daher kein wirklicher Unterschied.

Eine Unterschiedlichkeit besteht aber darin, dass es Menschen in suizidalen Krisen gibt, für die eine telefonische Kontaktaufnahme nicht in Frage kommen würde und sich daher für den Zugang zu einer Hilfe per Internet entscheiden.

Die Merkmale des zeitversetzten Kontaktes können also sowohl

Vorteile, als auch Nachteile mit sich bringen.

Die Möglichkeit eines länger andauernden Kontaktes mit derselben Telefonseelsorgerin ist sicherlich bei suizidalen Ratsuchenden von Vorteil. Es bietet die Chance, die Erfahrung zu machen, dass es doch noch ein Gegenüber gibt, das ein längerfristigeres Beziehungsinteresse zeigt.  
(R.B.)

## **Freundeskreis der TelefonSeelsorge lädt ein zum Ehemaligentreff**

Am 07.07.07 fand in den Räumen der Telefonseelsorge Ulm/Neu-Ulm ein Ehemaligentreffen statt. Der Freundeskreis hatte dazu eingeladen. Schon lange vorher hatten wir im Vorstand an alle die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gedacht, die im Laufe der fast 30jährigen Arbeit der Telefonseelsorge ihren Dienst am Telefon getan haben und seit ihrem Austritt mehr oder weniger private Kontakte zu aktiven TS-MitarbeiterInnen haben oder hatten. Im Mai 2007 verschickten wir dann die Einladungen und bekamen sehr viel positive Resonanz. Zum Treffen



(Bild: A.B.)

kamen insgesamt 23 Gäste. Viele der Eingeladenen hatten sich entschuldigt, ließen Grüße überbringen oder waren mit guten Gedanken bei den Menschen, an die sie sich (wieder) erinnerten. Frau Breitinger und Herr Plöger zeigten den Anwesenden die Räumlichkeiten und informierten über die aktuelle Situation der TS. Großes Interesse fand auch die Arbeit der Telefonseelsorge im Internet. Bei Kaffee, Tee und Kuchen gab es einen regen Austausch und viele gute Gespräche.

Andrea Schmid

1. Vorsitzende des Freundeskreises

# Neuer Ausbildungskurs der TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm

## Ehrenamtliche Mitarbeit in der TelefonSeelsorge

**Sie** können sich bei uns  
sinnvoll engagieren.

**Wir** bieten Ihnen eine  
qualifizierte Ausbildung.

### Die Ausbildung

Ein Jahr intensive Ausbildung  
(~100 Stunden)

Die Ausbildungsgruppe findet  
Dienstag Abend in den Räumen  
der TelefonSeelsorge (Stadtmitte  
Ulm) statt.

Die Ausbildung bereitet auf die  
Gespräche am Telefon vor.

Im Anschluss an die Ausbildung  
bieten wir begleitende  
Supervision und ständige  
Weiterbildung.

Der nächste Ausbildungskurs  
beginnt im Herbst 2008.  
Informationsgespräche bieten wir  
fortlaufend an.

## Dienst am Telefon

Der ehrenamtliche Dienst in der  
TelefonSeelsorge umfasst:

- ✚ drei Dienste zu vier  
Stunden pro Monat,
- ✚ Bereitschaft zum  
Nachtdienst,
- ✚ mindestens drei Jahre  
Mitarbeit.
- ✚ Der Zeitaufwand pro Monat  
beträgt ungefähr 20  
Stunden.

## Haben wir Ihr Interesse geweckt? Setzen Sie sich mit uns in Verbindung.

Postfach 4070  
89030 Ulm

Büro-Tel.: 0731/69883 (8:15 – 12:00 h)

Fax: 0731/9608640

E-Mail: [telefonseelsorge.ulm@evlka.de](mailto:telefonseelsorge.ulm@evlka.de)

Besuchen Sie uns auch auf unserer  
Homepage  
[www.telefonseelsorge-ulm.de](http://www.telefonseelsorge-ulm.de)

## Vorstand der Ökumenischen Telefonseelsorge Ulm/Neu-Ulm

Stand: Januar 2008

<b>1. Vorsitzender:</b>	Herr Pfarrer 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 Ernst Burmann Blaustein-Wippingen
<b>Kath. Dekanatsverband Ehingen-Ulm</b>	Herr Dekan Matthias Hambücher Ulm Herr Dr. Wolfgang Steffel Dekanatsreferent, 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>	Herr Ulrich Hoffmann, Neu-Ulm
<b>Kath. Dekanat Illertissen</b>	Herr Pfarrer J. Wißmiller, Illertissen
<b>Evang. Kirchenbezirk Aalen</b> Vertretung:	Herr Harald Schweikert, Aalen N.N., Aalen
<b>Kath. Dekanat Ostalb</b>	Herr Jochen Breitweg, Verwaltungsaktuariat, Aalen  Herr Martin Kessler, Dekanatsreferent, Aalen
<b>Evang. Kirchenbezirk Schwäbisch Gmünd</b> Vertretung:	Herr Erich Distel, Schwäbisch Gmünd Herr Dekan Immanuel Nau, Schwäb. Gmünd
<b>Evang. Kirchenbezirk Heidenheim</b> Vertretung:	Herr Pfarrer Wilfried Scholl, Herbrechtingen Herr Dekan Dr. Karl-Heinz Schlaudraff, Heidenheim
<b>Kath. Dekanat Heidenheim</b> Vertretung:	Herr Karl-Heinz Cord, Heidenheim Herr Ludger Bradenbrink, Dekanatsreferent, Heidenheim

### 3 VertreterInnen der MAV