

JAHRESBERICHT 2020

da sein . begleiten . klären

0800/111 0 111

0800/111 0 222

www.telefonseelsorge.de



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** Covid 19 Pandemie aus Sicht der TelefonSeelsorge
- 9** Fortbildungen
- 10** Ein herzliches Hallo!
- 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)

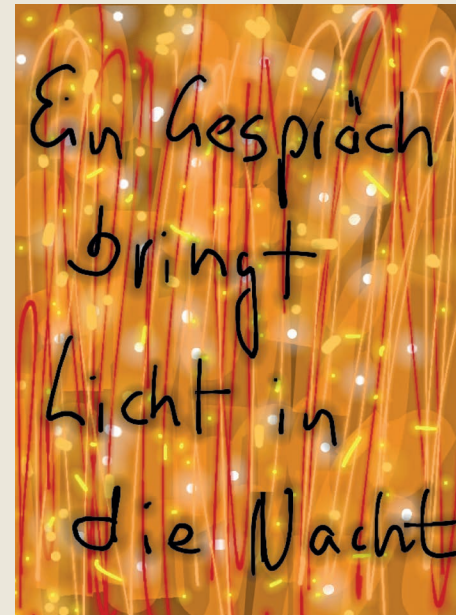
Gestaltung:

Ulrike Hoche

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

Danke

- den Ehrenamtlichen, die notwendige Einschränkungen tolerant mitgetragen haben und sich in diesem schwierigen Jahr voller Herausforderungen über das bisherige Engagement hinaus für die Beratung am Telefon, per Mail und Chat eingesetzt haben
- den Rat- und Kontaktsuchenden, die an den Grenzen zu Verzweiflung und Resignation den hoffnungsvollen Weg gewählt haben, den Mitarbeiter/-innen der TelefonSeelsorge ihr Vertrauen zu schenken
- den Zuschussgebern, die TelefonSeelsorge in ihrer Bedeutung und Notwendigkeit sehen und sie verlässlich unterstützen (die Städte Ulm, Neu-Ulm, Schwäbisch-Gmünd, Aalen und Ellwangen und die Landkreise des Einzugsgebiets Alb-Donau-Kreis, Neu-Ulm, Heidenheim, Ostalb)
- für die vielseitige finanzielle Unterstützung durch die Bernard-Glückler-Stiftung, die Aktion 100.000, Bußgeldzuweisungen sowie durch Spenden von Kirchengemeinden und Privatpersonen, insbesondere auch von Ehrenamtlichen, die Fahrtkosten spendeten
- dem Freundeskreis der TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm in seinem nun schon viele Jahre währenden Bemühen, den Ehrenamtlichen ihre Tätigkeit in der TelefonSeelsorge angenehmer zu gestalten
- den vielen, die der TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm kollegial in einem Netz guter fachlicher Zusammenarbeit verbunden sind
- den Personen, die angefragt haben, wie sie TelefonSeelsorge in dieser Zeit unterstützen können und ihre Mitarbeit angeboten haben
- Ihnen allen, die Sie sich gerade für den Jahresbericht interessieren und auf verschiedene Weise TelefonSeelsorge unterstützen



TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm in Zahlen

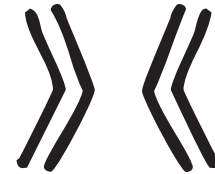
10.476
Dienststunden



9.788 Stunden
15.678 Anrufe
2.847 Aufleger
382 nicht Auftrag
196 Schweigeanrufe

12.253 Gespräche
994 (8,2 %) Erstgespräche
8.085 (66,3 %) wiederholte
3.122 (25,6 %) nicht zuzuordnen
26:28 Minuten (durchschnittliche Dauer)
52 Frauennotruf

16.596
Kontakte
(insgesamt)



Mail
427 Kontakte insgesamt
222 (52,4 %) Erstkontakte
201 (47,4 %) wiederholte
4 (1 %) nicht einzuordnen



Die Zahlen beziehen sich auf das Jahr 2020

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).

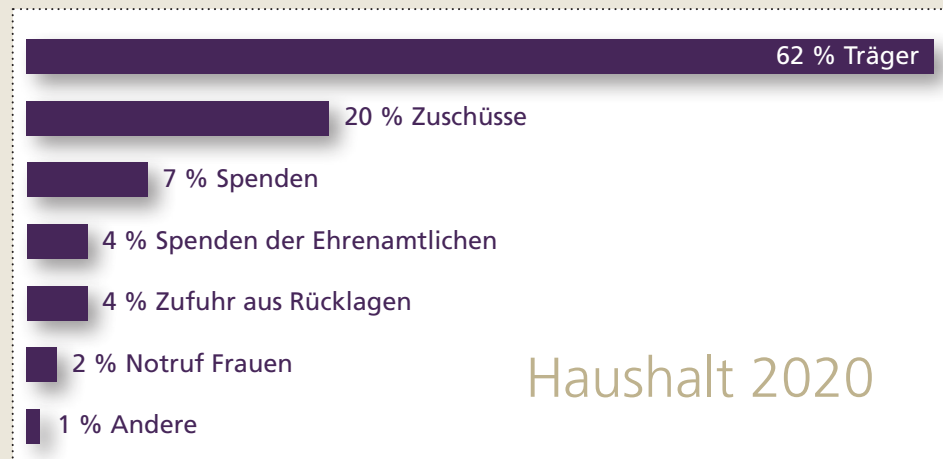
Das Gesprächsangebot war 2020 an 366 Tagen im Jahr rund um die Uhr sichergestellt. Insgesamt ergaben sich 10.476 Dienststunden, davon 9.788 im Bereich Telefon. Die durchschnittliche Gesprächs-

dauer auf alle Anrufe bezogen betrug 26:28 Minuten.

Die meisten Anrufe, die (auch) das Thema „Corona“ hatten, gingen im April 2020 ein (36,3 %). Im Dezember 2020 waren es 25,4 %.

86 Personen arbeiteten 2020 ehrenamtlich in der TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm mit. 14 Personen befinden sich aktuell in Ausbildung.

Die Fortbildung umfasste 29 Stunden, die supervisorische Begleitung 151 Stunden. 173 Unterrichtseinheiten entfielen auf laufende Ausbildungsgruppen, davon 32 auf die Chat-Ausbildung.



Haushalt 2020

Themen im Vergleich

	Telefon	Mail	Chat
Einsamkeit	20,6 %	2,4 %	7,4 %
Depressive Stimmung	17,5 %	20,8 %	27,2 %
Familiäre Beziehungen	17,2 %	20,3 %	15,1 %
Körperliches Befinden	16,2 %	6,4 %	6,1 %
Angst	13,7 %	17 %	15,3 %
Alltagsbeziehungen	10,8 %	13,7 %	5,4 %
Stress, emotionale Erschöpfung	8 %	12 %	14,6 %
Diagnostizierte psychische Erkrankung	42,5 %	40,8 %	41,6 %
Suizidalität genannt	8,9 %	41 %	31 %

Alter der Ratsuchenden

Alter	Telefon	Mail	Chat
bis 9	0 %	0 %	0 %
10 – 14	0,3 %	2,8 %	3,7 %
15 – 19	1,4 %	22,6 %	17,3 %
20 – 29	6,6 %	20,3 %	37,1 %
30 – 39	11,1 %	19,3 %	20,7 %
40 – 49	16,1 %	21,5 %	7,6 %
50 – 59	25,2 %	4,7 %	4,9 %
60 – 69	19,2 %	3,3 %	1,6 %
70 – 79	10,2 %	0,7 %	0,7 %
über 80	1,9 %	0 %	0 %
n. a.	8 %		

Covid 19 Pandemie aus Sicht der TelefonSeelsorge

Es ist in vielen Pressemitteilungen beschrieben worden: Die Covid-19-Pandemie ist (auch) die Stunde der TelefonSeelsorge. Die einschränkenden Verordnungen, die soweit wie möglich auf die Vermeidung von Kontakten abzielen, treiben in eine Isolation, die u. a. durch mediale Beratung gemildert werden kann.

Die Beratungskontakte der TelefonSeelsorge spiegeln den Umgang mit der Bedrohung durch die Pandemie in vielen Facetten. Während der ersten Welle stiegen die Angstwerte spürbar an. Dies ist in der zweiten Welle nicht in dem Ausmaß der Fall. Es scheint eine Art Gewöhnung zu geben. Man arrangiert sich. Unser Eindruck ist, dass sich häufig vorher bestehende Probleme verschärfen.

Typische Äußerungen klingen so: „Ich lebe schon immer allein, aber die Corona-Regeln

isolieren mich noch weiter.“ „Ich habe einen Freund durch Corona verloren. Seine Frau liegt noch im Koma.“ „Ich bin im Home-Office. Mir fällt die Decke auf den Kopf.“ „Stimmt das, dass die Schulen nie wieder aufmachen und dass man an der Impfung stirbt?“ „In unserer Firma wird unverantwortlich mit Corona umgegangen.“ „Das Geld ist knapp. Wie soll es weitergehen?“ „Mein Mann trinkt wieder viel mehr.“ „Ich kann mich nicht motivieren. So schaffe ich das Studium nicht.“

Was kann TelefonSeelsorge tun?

Stark, nicht mächtig: TelefonSeelsorge hat keine kontrollierende Funktion. Sie sanktioniert nicht und enthält sich möglicher Bewertungen. Sie ist aber stark in ihrer Bereitschaft zu Begegnung, die zuhörend, einführend und „vorfühlend“ ernst nimmt.

Wahrnehmen, nicht wissen: Wir wissen nicht, was für jemanden richtig oder falsch ist. Aber das aufmerksame und ungeschminkte Wahrnehmen von Ratsuchenden (und sich selbst als Berater/-in) entspricht dem Grundbedürfnis der Ratsuchenden, gesehen und angenommen zu werden, öffnet den Blick und lässt neue Perspektiven zu.

Integrieren, nicht diagnostizieren:

TelefonSeelsorger/-innen haben keine fachliche Brille auf. (Und das ist sehr anspruchsvoll.) Sie selbst sind das, was wirkt. Als authentisches Gegenüber lassen sie sich auf die Einmaligkeit der Begegnung ein und helfen dabei, jenseits einer diagnostizierenden Sichtweise Erschütterungen und Leidvolles auszuhalten, einzuordnen und damit Bewältigung möglich zu machen.

(S. P.)

Fortbildungen

Corona-bedingt konnte nur ein Teil der geplanten Veranstaltungen stattfinden.

Dies waren:

Kunst als schöpferische Kraft (Dr. H. Gutbrod), Opferschutz durch Täterarbeit (M. Stahr und U. Domay-Weil), Ideen-Werkstatt für die Öffentlichkeitsarbeit (U. Hoche), Klage und Lob in den Psalmen (Prälatin Wulz), (...), Begegnung mit Notfallseelsorgern (M. Lobenhofer), Wochenend-Workshop: Emotionale Wachheit in Beratungsgesprächen mit traumatisierten Personen – eine Herausforderung in der TelefonSeelsorge (E. Seits), Intensive Fallbesprechung (K. Johannsen).



Ein herzliches Hallo!

Wir freuen uns auf unsere neue Aufgabe, die TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm gemeinsam zu leiten, auf das Kennenlernen und auf eine wertschätzende, konstruktive und freudige Zusammenarbeit mit Euch/Ihnen allen!

Auf dass wir zusammen mit unserer Vielfalt viel Positives gestalten und bewirken und die TelefonSeelsorge weiterhin ein Nährboden für Wachstum und Verbundenheit ist.



*Claudia Köpf
Diplom Sozialpädagogin (FH)
systemische Familientherapeutin
systemischer Coach, Supervisorin (DGSF)
und Organisationsberaterin*



*Dr. Silke Streiftau
Diplom-Psychologin
Doktor der Humanbiologie*

Sie möchten in der TelefonSeelsorge mitarbeiten?

Wir bedanken uns für das spürbar gewachsene Interesse, bei TelefonSeelsorge ehrenamtlich mitzuarbeiten und freuen uns weiterhin über alle, die uns als Berater/-innen unterstützen wollen.

Für mich – für dich

In Zeiten der Corona-Pandemie ist es nochmal greifbarer, wie wichtig es ist, über Medien Beratung und Seelsorge anzubieten. TelefonSeelsorge gibt es nicht ohne die Ehrenamtlichen, die sich für diese Aufgabe engagieren. Diese schreiben eine lebendige und zeitgemäße Idee fort und können gleichzeitig die Erfahrung machen, dass diese Tätigkeit sie auch persönlich bereichert.

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

Wir erwarten lebenserfahrene und lernfreudige 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

Die Gründung des Freundeskreises der TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm 1999 fiel in eine schwierige Zeit. Die TelefonSeelsorge wurde mit Handy-Anrufen von Jugendlichen überschwemmt, das Bild in der Öffentlichkeit hatte wenig Kontur, die Finanzen waren nicht rosig. Es waren vor allem ehemalige ehrenamtliche Mitarbeiter/-innen, die in engagierten Diskussionen und Richtungskämpfen einen Selbstvergewisserungsprozess vorantrieben, wie der Freundeskreis die Arbeit der TelefonSeelsorge begleiten könnte. Über die Jahre gab es viele Veranstaltungen und Projekte, die der Freundeskreis unterstützte oder initiierte (das Tonfest, einen Weihnachtsmarktstand, 50 und 60 Jahre TS Deutschland, Suizidpräventionstage, eine Ausstellung Open Ohr 24/7, Beteiligung bei Freiwilligenmessen, ...). In finanziell sorgenvollen Zeiten tauchte immer mehr die Frage auf, inwieweit Förderverein-

12

Aufgaben zu übernehmen wären. Unterstützt wurden dann Maßnahmen, die letztlich die Ehrenamtlichen in ihrer Tätigkeit zugute kommen sollten (Renovierung der Küche, des Eingangsbereichs, Anschaffung der Stühle für den Gruppenraum, eines Kaffee-Automaten, eines Bürostuhls, eines Relax-Sessels, einer Liegecouch im Dienstzimmer, ...). Über einen langen Zeitraum (seit 2009) organisierte der Freundeskreis einen Stand auf dem Markt der kleinen Dinge im Haus der Begegnung, der von vielen (vor allem von Ehrenamtlichen) mit selbstgebackenen Plätzchen, Marmeladen, etc. bestückt wurde, die mit ihrem inzwischen legendären Ruf die Aktion zu einem Erfolgsmodell machten.

Schon immer musste der Freundeskreis darum kämpfen, seinen Vorstand zu besetzen. Wahl auf drei Jahre und lediglich einmalige Wiederwahl: Das sind harte Vorgaben der

Satzung, die es nötig machten, immer wieder neue Engagierte zu finden, die bereit waren, diese Aufgabe zu übernehmen. 2020 kann der Freundeskreis auf viel zurückblicken, was er erreicht hat, und muss sich doch fragen, ob er eine Zukunft hat. Ob ihn die eigene Erfolgsgeschichte beflügeln kann?

Es gibt viele gute Gründe, an dieser Stelle denen ein herzliches Dankeschön zu sagen, die in den vergangenen 20 Jahren durch ihr vielseitiges Engagement den Freundeskreis unterstützt haben und damit auch die Arbeit der Ehrenamtlichen in der TelefonSeelsorge würdigen.

Renate Breitingner und Stefan Plöger

Freundeskreis

Sparkasse Ulm BLZ 630 500 00

BIC SOLADES1ULM

IBAN DE49 6305 0000 0002 0048 53

Netzwerk/Kooperationen

**Region
Südwest**

**Württembergische
TelefonSeelsorge-
Stellen**

**Organisations-
einheit**

TelefonSeelsorge

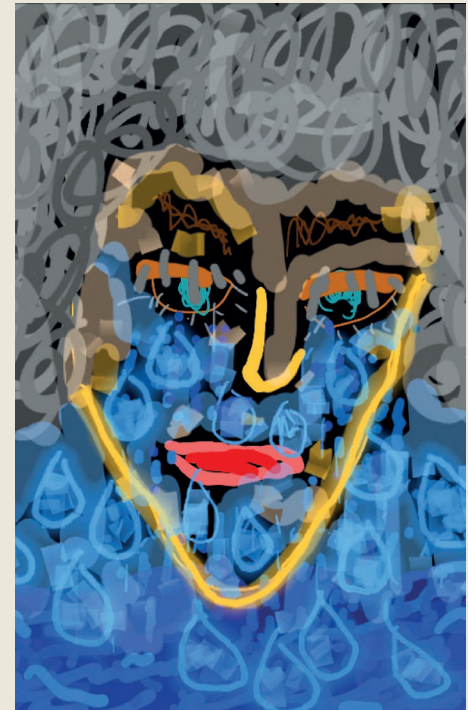
- Ulm/Neu-Ulm
- Heidenheim
- Ostalb

Kooperationen:

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

Regionales Netzwerk:

Stellenleiterrunde, Konferenz der Einrichtungleiter, Fachkräfte regional für Bürgerschaftliches Engagement



Vorstand

Geschäftsführender Vorstand

Dekan E.-W. Gohl (Vorsitzender)

Dekan J. Pommer

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 J. Pommer

Dekanin i. R. G. Burmann

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 T. Kriegisch,

Dekanatsreferent, Aalen

Evang. Kirchenbezirk Schwäbisch Gmünd

Pfarrerin E. Härter

Vertretung

Pfarrer P. Palm

Evang. Kirchenbezirk Heidenheim

Pfarrerin E.-M. Neumeister

Vertretung

Herr K. Zimmer

Kath. Dekanat Heidenheim

Herr W. Mayr

Vertretung

G. Kraatz,

Dekanatsreferentin

3 Vertreter/innen der MAV

Stand: Dezember 2020

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

