



Jahresbericht 2013

augsburg@telefonseelsorge.de
 www.telefonseelsorge-augsburg.de
 Postfach 11 11 40, D-86036 Augsburg
 Tel.: 0821 34 99 79-0 Fax -1

Im Jahr 2013 führten die Ehrenamtlichen der Ökumenischen TS-Augsburg rund **9.900 längere Gespräche** – täglich sind das **27 Gespräche** von durchschnittlich **22 Minuten**. Hinzu kommen etwa **17 kürzere Kontakte**. In **24 Stunden** hatten wir **10,2 Stunden reine Gesprächszeit**.

Insgesamt nahmen die Ehrenamtlichen rund **15.250 Anrufe** entgegen. Im Vergleich zu 2012 waren es **300 längere Gespräche** mehr.

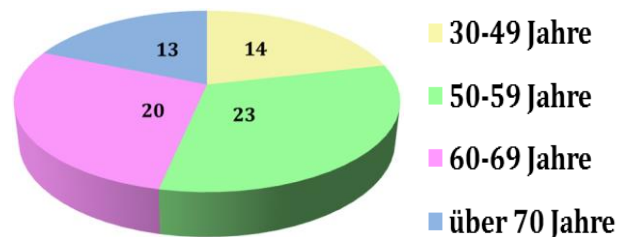
Im Jahr 2013 reduzierte sich die Zahl der TS'ler um 5 auf 70 Aktive. 60 Frauen und 10 Männer übernahmen 1.820 Schichten. Es gab nur 2 kurzfristige Ausfälle, in denen die Nachbarstelle Ingolstadt eingesprungen ist. **Eine unglaubliche Gemeinschaftsleistung aller Ehrenamtlichen. 2/3 der TS'ler übernehmen weit mehr als 2 Schichten im Monat.** Bedenkt man, dass die Ehrenamtlichen in Beruf, Familie und weiteren Ehrenämtern gefordert sind, wird schnell klar, dass jede einzelne Schicht mit Aufwand verbunden ist und wertvolle Lebenszeit eingebracht wird. Zusätzlich engagieren sich Ehrenamtliche in der Chatberatung, in der Ehrenamtlichenvertretung vor Ort, in Bayern und auf Bundesebene sowie in der Öffentlichkeitsarbeit.

Finanzen: Die Personal- und Betriebskosten trugen die Diözese mit 75 % und das Diakonische Werk Augsburg mit 25 %. Die kommunalen Zuschüsse und Spenden decken die Aus- und Weiterbildung ab. Die Hälfte der Ehrenamtlichen verzichtet auf Fahrtkostenerstattung.

Wir danken den beiden Kirchen, der Stadt Augsburg, dem Bezirk Schwaben und den Landkreisen Augsburg und Aichach-Friedberg für die kontinuierlichen Zuschüsse sowie unseren Spendern, insbesondere unseren Ehrenamtlichen!

Allen Ehrenamtlichen gilt ein besonderer Dank für ihr Engagement!

Alter der 70 Ehrenamtlichen

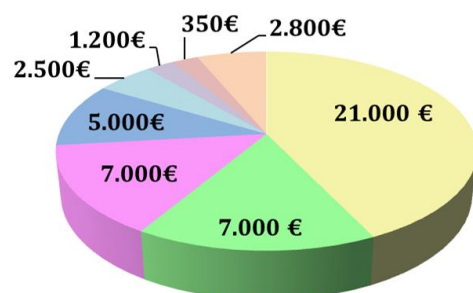


Seit 1. Juli 2013 haben wir bundesweit ein neues Routingsystem, **ACD**, "Automatic Call Distribution", das die deutsche Telekom der TS kostenlos zur Verfügung stellt. Anrufende werden so schneller zu einer freien TS-Stelle geschaltet. Die TS-Augsburg kooperiert nun mit der TS in Ingolstadt und Passau. Zusätzlich werden überregionale Handyanrufe entgegengenommen, was jedoch eine Flut missbräuchlicher Anrufversuche mit sich bringt, eine Steigerung von 1.600 auf 3.300 vom 1. auf das 2. Halbjahr. Seit ACD klingelt das Telefon nahezu ununterbrochen. Die sinnvollen Gespräche haben nur um 13 % zugenommen. Die Regionalisierung aller Mobilfunknetze wird auf Bundesebene angestrebt.

Zuschüsse und Spenden Gerundet

■ Sachkosten Diözese	21.000,-€
■ SK Diakonisches Werk	7.000,-€
■ Stadt Augsburg	7.000,-€
■ Bezirk Schwaben	5.000,-€
■ Lkr. Augsburg	2.500,-€
■ Lkr. Aichach-Friedberg	1.200,-€
■ Spenden	350,-€
■ Spenden-Ehrenamtliche	2.800,-€

Zuschüsse und Spenden



Spendenkonto: Stadtparkasse Augsburg, Konto: 810 111 013, BLZ 720 500 00

Am 3.2.13 verstarb völlig unerwartet unser Vorsitzender im Leitungsgremium, H.H. Domkapitular und Dompfarrer Prälät **Josef Heigl**, an einem Herzinfarkt. Die Bestürzung und Betroffenheit waren sehr groß.



Prälät Heigl war ein segensreicher, wegweisender Seelsorger, mit einem von Menschlichkeit durchdrungenen Geist und verständnisvollem Herzen, der sich für seine Mitarbeiter und Einrichtungen, für Menschen in Not eingesetzt hat. Seine Schaffenskraft war enorm. Er lebte ganz für Christus, für die Kirche und Ökumene in Augsburg. Trotz aller Würden blieb er doch immer bescheiden und menschlich. An vielen Schaltstellen engagierte er sich für die Telefon-Seelsorge, stets konnten wir auf seine Rückenstärkung und sein Verständnis bauen.

Nach einer Übergangszeit betonte Bischof Dr. Konrad Zdarsa, "es war mir ein Anliegen, dass die Dompfarrei möglichst zeitnah wieder einen Pfarrer bekommt, um so die große Lücke, die durch den plötzlichen Tod von Josef Heigl entstanden ist, durch diese Neubesetzung wieder schließen zu können."

Domkapitular Armin Zürn wurde zum 1. Juni 2013 neuer Dompfarrer. "Ich bin Domvikar Zürn sehr dankbar, dass er die Stelle als Dompfarrer übernehmen wird", freute sich Bischof Konrad. "Er ist der ideale Nachfolger des leider allzu früh verstorbenen Josef Heigl. Beide haben in den vergangenen Jahren zum Beispiel im Hospizbereich eng zusammengearbeitet."

Durch Hören und Fragen Menschen zu begleiten, das ist Armin Zürn wichtig: „Der Kontakt mit den Menschen macht mir sehr viel Freude, sie begleiten zu dürfen.“ Voller Leidenschaft spricht er auch von seinem Beruf, sein Herz hängt daran,



das merkt man ihm an, seine Mimik, sein Strahlen in den Augen verraten es, wenn er von seinen Aufgaben erzählt. Im November übernahm er den Vorsitz im TS-Leitungsgremium und wurde zeitnah in sein Amt eingeführt.

Im **TS-Leitungsgremium** bleibt weiterhin

2. Vorstand Pfarrer Fritz Graßmann, Diakonisches Werk Augsburg. Zusammen mit Dekan Helmut Haug, Moritzkirche, und Pfarrer Bernd Fischer, Erlöserkirche, setzen sie sich für die Rahmenbedingungen der TS-Augsburg ein.

Neuigkeiten

Die neue Homepage haben wir zu verdanken: **Michaela Grimminger**, Fachreferentin der TS, und **Kevin Ehl**, www.dsb-augsburg.de

Neue Ausbildungsgruppe:

An 3 Infoabenden und in persönlichen Gesprächen konnten sich Interessierte über die Ausbildung informieren und entscheiden.

Der Ausbildungsstart war vom 8.-10.11.13.

Die Gruppe trifft sich wöchentlich dienstags 18.00-21.00 h, Ferien ausgenommen. Die Ausbildung endet im Oktober 2014. Derzeit sind 16 Teilnehmende in der Ausbildung.

- In die **Chatarbeit** wurden weitere 6 TSlerinnen mit dem Vorbereitungskurs eingeführt.

- Bayerische Tagung: "Virtuelle Welten":

Die TS bietet Chat- und Mailberatung an. Für Anrufende suchen wir Beratungsstellen online über Suchmaschinen. Es rufen aber auch zunehmend Menschen an, die sich im Netz z.B. verzockt oder verliebt haben, verlassen wurden, Mobbing erleben. Manche Menschen verlieren sich in Netzwerken oder Spielen. 90 Ehren- und Hauptamtliche aus ganz Bayern beschäftigten sich vom 1.-3.März 2013 mit folgenden Themen:

- Meine Befürchtungen zum Internet
- Die Lebenswelten der jüngeren Generationen
- Chancen und Gefahren im Netz
- Sicher durchs Netz, Gefahren umgehen
- Sinnangebote - Kirche und Internet.

Referenten:

Christian Fleck, TS Saar

Alexander Fischhold, KTS München

Geraldo Hoffmann, Öffentlichkeitsarbeit Eichstätt

- BETS, Bundesehrenamtlichenvertretung:

14 Delegierte tagten in Augsburg vom 15.-17.11.13.

Den Vorsitz der Regionalkonferenzen der Hauptamtlichen Bayerns übernahm Franz Schütz für die nächsten 2 Jahre. Zusätzlich steuert er als Routingbeauftragter für Bayern das Routing.

Ausblick auf 2014:

- Im Februar zieht die TS-Augsburg betriebsbedingt in neue Räume um.

Jahrestagung 2013: Wirksamkeit von Sprache und Humor als Haltung und Methode

Wir konnten **Cornelia Schinzilarz, Zürich**, für unsere Tagung gewinnen. Sie ist Theologin, Supervisorin, arbeitet als Coach, Trainerin und Dozentin. Näheres unter www.kick.dich.ch



Cornelia Schinzilarz und TS-Leiter F. Schütz

Humorvolle Interventionen in Gesprächen sind überraschend und führen in der Regel zu einer Veränderung der Perspektiven. Dabei orientieren sich TelefonSeelsorgerInnen an ethischer Verantwortung im Gespräch mit Ratsuchenden.

Respektvoller Humor: Die Würde aller beteiligten Personen ist zu wahren. Auf verletzende, kleinmachende, beleidigende Sprüche oder Witze wird verzichtet.

Soziale Dimension Humor: Humorvolles Handeln wird als eine soziale Kompetenz betrachtet, die zur Unterstützung von Veränderungsprozessen eingesetzt wird, um in lächelnder, wertschätzender und immer freundlicher Art und Weise zu unterstützen.

Humor in Gesprächen suchen: Welche Heiterkeitsmomente höre ich heraus? Lachen verbindet, auch am Telefon. Gemeinschaft entsteht durch Lächeln. Die soziale Dimension am TS-Telefon erfragen: Erinnern Sie sich an "lachende" Situationen? Jeder Anrufer hat Humor.

Tipp für den Tageseinstieg: Beim Wachwerden mindestens 30 Sek. lächeln (so lange brauchen die Glückshormone, um aktiv zu werden) Mindestens 4 Wochen üben.

Aktuelles Buch:

Humor in Coaching, Beratung und Training

Cornelia Schinzilarz, Charlotte Friedli, Humor in Coaching, Beratung und Training. Beltz Verlag 2013



Das Modell Gerechtes Sprechen:

Sprechen und Zuhören sind die wichtigsten Werkzeuge in TS-Gesprächen.

Sprache benennt und erschafft Wirklichkeiten.

- Es wird gesagt, was gemeint ist.
- Es wird dem zugehört, was gehört wird.
- Es gilt das gesprochene Wort.
- Es gilt das zugehörte Wort.
- Ich bleibe bei mir, der Anrufer bei sich.
- Die gleiche Wirklichkeit wird unterschiedlich wahrgenommen.

MÜSSEN und SOLLEN sagen wir ca. 500x täglich!

- Diese Worte schalten Gehirnregionen ab und verhindern Vernetzungen und Kreativität.
- Diese Worte schränken die Wirklichkeit ein,
- ... führen nur zu Anpassung oder Widerstand.
- Deshalb: Zwangsbegriffe vermeiden.

Hören ist ein komplexer Vorgang:

- Die Aufmerksamkeit gilt den gehörten Wörtern, Sätzen und Inhalten.
- Es finden Unterscheidungen zwischen dem Zugehörten und den Interpretationen statt.
- Die zuhörende Person strukturiert das Zugehörte in zu Verstehendes, Abzulehnendes, Bekanntes, Neues.

Der dynamische Zuhörprozess:

- Zuhören wollen: eine innere Haltung
- Zuhörsituation: Art und Weise des Zuhörens
- Zuhörabsicht: auf Ressourcen, Können und Lösungen ausgerichtet
- Konzentration: auf das Wort, die Sätze und den Inhalt ausgerichtet
- empathische Aufmerksamkeit: bei sich selbst, ausgerichtet auf das gehörte Wort

Sich selbst zuhören

Personen, die sich selbst zuhören, erkennen sich in ihren Möglichkeiten, schöpfen aus ihren Ressourcen und achten auf den gesunden Umgang mit ihren eigenen Grenzen.

- Auch beim Sprechen liegt die Aufmerksamkeit bei sich selbst.
- Sie hören sich beim Sprechen selbst zu.
- Je besser sich die sprechende Person selbst versteht, umso besser wird sie von den Zuhörenden verstanden.

Büchertipp: Cornelia Schinzilarz Gerechtes Sprechen: Ich sage, was ich meine. Das Kommunikationsmodell in der Anwendung. Beltz Verlag 2008

Statistik 2013: 1% = 99 Gespräche; z.B. Glaube/Kirche 5,0% = 495 Anrufe im Jahr

Bei 9.900 längeren Gesprächen gibt es bei den Themen bis zu 3 Mehrfachnennungen. Beziehungsprobleme insgesamt sind mit 43% größter Schwerpunkt, 4% mehr als 2012, wobei die familiären Probleme um 4% zunahmen.

Von Ärzten diagnostizierte Erkrankungen, wie z.B. Depression, Borderline..., wurden um 4% häufiger genannt.

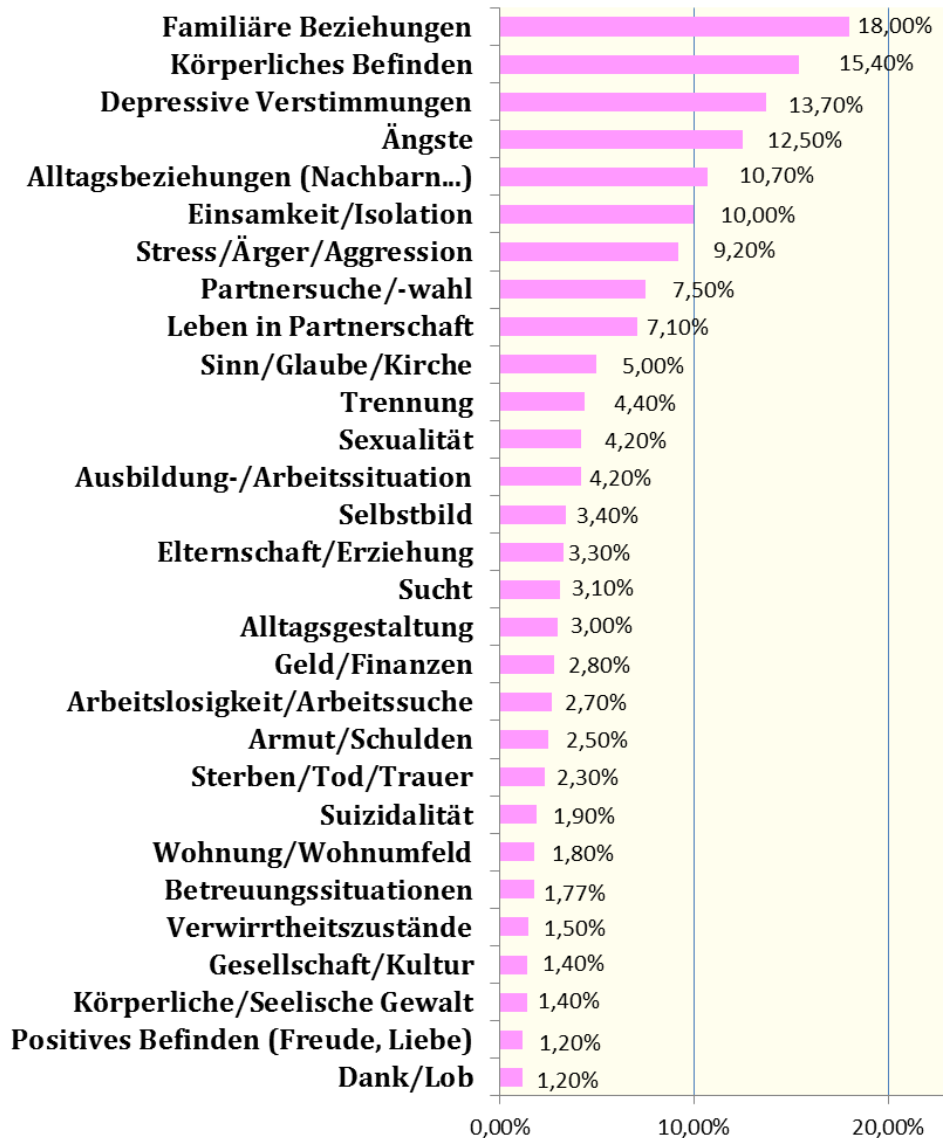
Geschlechter: rund 61% Frauen und 39% Männer. Anonym bleiben wollten 85%.

Anrufende haben zunehmend mit Stress und Aggressionen zu kämpfen. In 916 Gesprächen war dies Thema. Ehrenamtliche sind vermehrt aggressiven, fordernden Anrufen ausgesetzt.

505 Anrufende benannten Suizidalität als Thema: 305 mit S-Gedanken, 99 mit S-Absicht, 60 frühere S-Versuche und 51 x S eines anderen.

Weitere Themen unter 1% (d. h. 20-60 Anrufe im Jahr): Selbstverletzendes Verhalten, Migration, sexualisierte Gewalt.

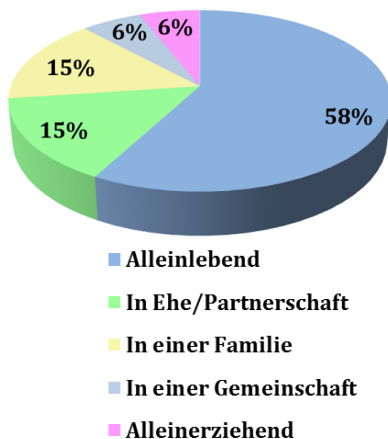
Gesprächsthemen



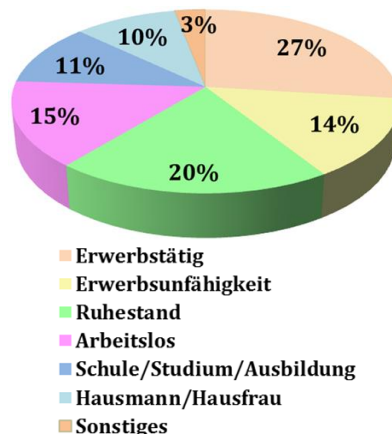
Die Gruppe der Alleinlebenden ist von 54% auf 58% angestiegen, dementsprechend reduzierten sich die Anrufe bezüglich Ehe/Partnerschaft um 4% auf 15%. Die Anzahl der Erwerbstätigen er-

höhte sich um 7% auf 27%, dementsprechend stieg die Zahl der 40-59-Jährigen um 5% auf 47%. Der Anteil der Ruheständler reduzierte sich um 11% auf 20%, der über 60-Jährigen um 4% auf 18%.

Lebensform der Anrufenden



berufliche Situation



Altersverteilung

