



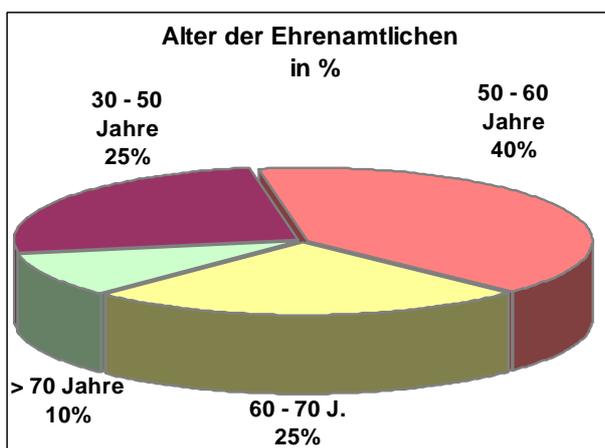
# Jahresbericht 2010

[augsburg@telefonseelsorge.de](mailto:augsburg@telefonseelsorge.de)  
[www.telefonseelsorge-augsburg.de](http://www.telefonseelsorge-augsburg.de)  
Postfach 11 11 40, D-86036 Augsburg  
Tel.: 0821 34 99 79-0 Fax -1

„Ambulante Seelsorge“ vor Ort bei den Menschen zu Hause – so kann TelefonSeelsorge gesehen werden. Ohne Voranmeldung und Wartezeit können sich Anrufer Tag und Nacht an uns wenden. Die TelefonSeelsorge ist zudem ein Beispiel dafür, dass auch kirchenferne, aber doch weitgehend religiöse Menschen das Angebot der katholischen und evangelischen Kirche im Großraum Augsburg und Schwaben suchen. Seit Jahren ist die TS-Augsburg **voll ausgelastet, zuletzt in 2010 mit rund 10.600 längeren Gesprächen** – das sind täglich 29 längere Gespräche mit **11,5 Stunden** reiner Gesprächszeit.

In 2010 blieb die gesamte **Gesprächszeit** im Vergleich zum Vorjahr **nahezu konstant: 4.210 Stunden**. Insgesamt wurden rund **18.700 Anrufe** entgegengenommen, 1.800 weniger als 2009. Der Rückgang, insbesondere von Testanrufen (minus 300) und Auflegern (minus 1.400) im Vergleich zu 2009, ist seit vier Jahren eine erfreuliche Entwicklung. Das entlastet die Ehrenamtlichen und eröffnet noch mehr Erstanrufenden ein Gespräch mit uns.

**74 Ehrenamtliche (60 Frauen und 14 Männer)** übernahmen durchschnittlich zwei Schichten pro Monat, um die Erreichbarkeit der TS-Augsburg **Tag und Nacht** zu gewährleisten.

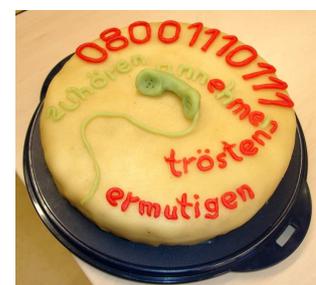


**Gründe zum Feiern** gab es 2010 allemal: das 35-jährige Bestehen und die Einweihung der neuen Büroräume:



Stadtdekan Dompfarrer Konrad Hölzl und der evangelische Dekan Volker Haug segneten die neuen Räume im Beisein von Vertretern der Bischöfl. Finanzkammer und der Diözese, der Vorstände des Diakonischen Werks, des Projektleiters für die Baumaßnahmen des Ulrichswerks sowie von Vertretern der Stadt und des Landkreises Augsburg, des Bezirks Schwaben und des Landkreises Aichach-Friedberg, des Kinder- & Jugendtelefons, der Trauerkontaktstelle, der Stadtparkasse und der Medien. In gleicher Zahl nahmen Ehrenamtliche, MentorInnen und unser Supervisor teil. Anstelle von Grußworten stand die Begegnung von Gästen und Ehrenamtlichen im Mittelpunkt. Die intensiven Gespräche waren für beide Seiten interessant.

Eine Ehrenamtliche, die seit 35 Jahren bei der Augsburger TelefonSeelsorge mitarbeitet, wurde mit langem Applaus intern geehrt.



## Wechsel im Vorstand

**H.H. Konrad Hölzl** war 15 Jahre lang als Stadtdekan, Dompfarrer und Domkapitular im Vorstand der TS-Augsburg. Er vertrat die TS-Augsburg innerkirchlich und nach außen. Zuletzt schuf er die Rahmenbedingungen für den Umzug der Stelle.

Im Sommer 2010 wurde Dompfarrer Konrad Hölzl auf der Mitarbeiterversammlung gebührend verabschiedet und zum Ehrenvorsitzenden ernannt.



**H.H. Hölzl, welche Bedeutung hat die TelefonSeelsorge aus Ihrer Sicht innerhalb der Seelsorge-Angebote der Diözese?**

Die TS ist ein wichtiger Teil der Seelsorge. Bei der TS klopfen Menschen an, die keinen bzw. wenig Bezug zur Kirche haben. Zu diesen Menschen baut die TS eine Brücke.

Was möchten Sie den Ehrenamtlichen und der TS-Augsburg mit auf den Weg geben?

TelefonSeelsorge wäre ohne Ehrenamtliche nicht denkbar. Nicht nur aus finanziellen Gründen. Insbesondere das innere Engagement, das die Ehrenamtlichen mitbringen, macht die TelefonSeelsorge so kostbar.

**Die Nachfolge** als Dompfarrer trat im September 2010 H.H. Thomas Rauch aus Landsberg an. Er wird jedoch ab Februar 2011 in die Pfarrei Bobingen - St. Felizitas wechseln. H.H. Domkapitular Josef Heigl übernimmt vorerst übergangsweise seine Aufgaben als Dompfarrer. Dem einstigen Generalvikar sind die Belange der TS-Augsburg vertraut.

**Pfarrer Fritz Graßmann**, theologischer Vorstand des Diakonischen Werks Augsburg, wurde im Juli 2010 als Vorstandsmitglied in der TS-Augsburg von den Ehren- und Hauptamtlichen herzlich willkommen geheißen.

**Die langjährigen Mitglieder** im Leitungsgremium, der katholische Dekan Helmut Haug und der evangelische Pfarrer Bernd Fischer, sorgten in der Übergangszeit für Kontinuität und Erfahrungsweitergabe.

## Bundesweite Imagewerbung

Mit einer neuen Werbestrategie sollen unterschiedliche Zielgruppen angesprochen werden. In Schwaben haben wir in den Kirchen bereits über 4000 Flyer, Karten und Plakate verteilt.

Wir möchten aber auch Beratungseinrichtungen und Arztpraxen informieren. Gerne übersenden wir Infos. Übrigens unterrichten jetzt Ärzte an der LMU-München das Fach „Spiritual Care“.



## 15 Jahre E-Mail- und Chat-Seelsorge



Seit 15 Jahren, damals als eine der ersten Einrichtungen, bietet die TelefonSeelsorge bundesweit Seelsorge via Internet an. Anfänglich waren viele skeptisch, fehlt doch die Stimme mit all ihren Ausdrucksformen. Doch die Bedürfnisse und Lebenswirklichkeiten haben sich rasant geändert. Zwischenmenschliche Beziehungen werden auch über soziale Netzwerke angeknüpft und gelebt. In der Chat-Seelsorge tauchen vor allem die schambesetzten Themen auf: Sexueller Missbrauch, Suizidgedanken und Selbstverletzung. Eine Schülerin schreibt z.B., dass sie das laute Streiten der Eltern kaum ertragen kann, am liebsten weglaufen würde, aber zu Hause bleiben muss. Das Internet ist ihre einzige Möglichkeit, zu flüchten und mit jemandem zu reden. In Augsburg sind einige TS'ler auch in der Chat-Seelsorge aktiv. In Fortbildungen lernen sie die Besonderheiten des Chattens kennen wie z.B.: Einsatz nonverbaler Elemente, Überblick verschaffen, Zielvereinbarung, Reduzierung von Komplexität und Entschleunigung.

## Aus- und Weiterbildung

**Waldemar Pisarski** begleitet als externer Supervisor drei TS-Gruppen mit je 12 Ehrenamtlichen.

### *Herr Pisarski, wie erleben Sie die Ehrenamtlichen in der Supervision?*

Ich bin ein Fan der Ehrenamtlichen in der TelefonSeelsorge. In ihnen begegne ich Menschen, die einen Teil ihrer Zeit und ihrer Kraft geben, um anderen nahe zu sein. Dabei erlebe ich viel Mitgefühl, viel Fürsorglichkeit und dazu die nötige Kompetenz.

Oft genug kommen die Ehrenamtlichen nach einem langen und fordernden Arbeitstag zum Supervisionsabend. Dass dies in großer Disziplin geschieht, ist für mich eine schöne Erfahrung. Und wenn es dann in der Schlussrunde heißt: „Ich war heute sehr müde, aber jetzt gehe ich erfrischt und mit neuen Anregungen nach Hause“, dann weiß ich, dass sich der Abend gelohnt hat.

### *Welche Unterschiede nehmen Sie im Vergleich zu professionellen Helfern war?*

Zunächst einmal begegnet mir bei den Ehrenamtlichen oft etwas Unbekümmertes und Unverbildetes, das ich sehr mag und mit dem man gut arbeiten kann. Dabei liegen die Lernpunkte manchmal ein bisschen anders als bei professionellen Helfern. Beispiele:

- **Möglichkeiten und Grenzen.** Hauptamtliche gehen damit sehr geübt und sehr bewusst um. Ehrenamtliche sind hier viel mehr am Ausprobieren. Dabei überfordern sie sich gelegentlich. Dann bleibt etwa der Arbeitsauftrag etwas zu vage oder Gespräche geraten zu lang.

- **Zuwendung und Konfrontation.** Eine Begleitung lebt von dieser Balance. Bei Profis kippt sie manchmal in Richtung Konfrontation. Bei Ehrenamtlichen besteht hier eher eine Scheu, so dass leicht das Moment der Zuwendung dominiert.

- **Nähe und Distanz.** Helfen lebt von einer „liebvollen Distanz“ (Jaeggi). Die Gefährdung der Profis liegt hier vielleicht eher in zu viel Routine bei der Ausgestaltung. Ehrenamtliche hingegen lassen vieles sehr nahe an sich heran und tun sich schwerer, auch in der Distanz die Chance zur Beziehung zu sehen.

**Die Jahrestagung 2010** stand unter dem Thema **Gesprächsführung auf der Grundlage von Traumawissen**. **Referentin:** Bettina Irschl, Traumafachberaterin, Dipl. Soz.Päd. Bei unserer Arbeit am Telefon sprechen wir nicht selten mit Menschen, bei denen Gewalterfahrung, sexueller Missbrauch, aber auch Schicksalsschläge wie Trennung, unheilbare Erkrankung oder Verlust des Arbeitsplatzes ein traumatisierendes Schockerlebnis darstellen. Oft sind die Inhalte aus solchen Anrufen so quälend und schrecklich, dass der Schrecken auch uns „unters Hemd fährt“. Auf unserer Tagung hörten wir zuerst Fachwissen, z.B. was während traumatischer Situationen körperlich, seelisch und mental geschieht und wie es danach weitergeht.

In einem zweiten Schritt reflektierten wir, wo uns in unserer Arbeit in der TS Trauma und Traumafolgen begegnen und wie wir damit umgehen können. Schließlich übten wir, wie man sich selbst vor eigener, so genannter sekundärer Traumatisierung durch das Gehörte schützen kann.

Der **internationale Kongress IFOTES** (International Federation of Telephone Emergency Services) fand im Juli 2010 in Wien statt. Über 1000 TelefonseelsorgerInnen aus 25 Ländern, wie z.B. aus Europa, Australien, USA, befassten sich unter fachlicher Leitung mit dem Thema **„listening for peace – Alternativen zu Gewalt“**.

Die Begegnung mit so vielen Telefonseelsorgern war beeindruckend. Neben den länderspezifischen Notrufnummern steht bereits eine **europäisch einheitliche Kurzrufnummer** zur Verfügung: **116123**. Die internationale Zusammenarbeit gewinnt an Bedeutung, die Kooperation mit der WHO wird ausgebaut.

**Ausblick: Die nächste Ausbildung** zum/r TelefonseelsorgerIn startet im Sept. 2011. Die Ausbildung ist umfangreich: 3 Wochenenden, 30 Abende à 3 Stunden und Hospitation am Telefon. Vorgespräche und Aufnahmeverfahren beginnen im Frühjahr 2011. **Info-Abende:** 19. Mai u. 27. Juni 2011. Zum ersten Kennenlernen kann auch der **Vortrag** im Haus St. Ulrich am 8. Feb. 2011, 19.30 Uhr, genutzt werden: Die Knotenlöser, Tipps für Seelsorge am Telefon.

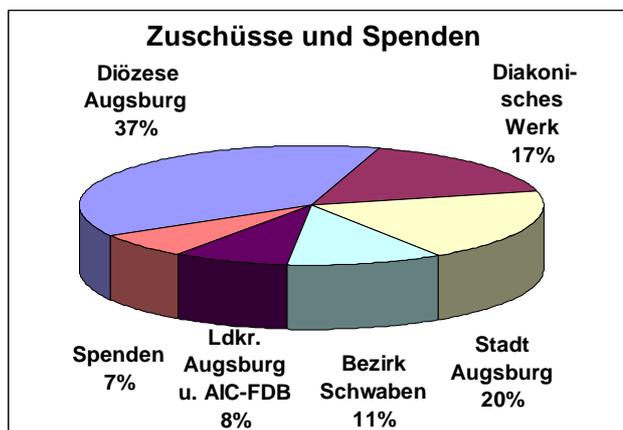
## Finanzen

Die Personalkosten für den Leiter und die Sekretärin mit 1,6 Stellen sowie die Betriebskosten und Miete tragen die Diözese mit 75 % und das Diakonische Werk Augsburg mit 25 %. Die kommunalen Zuschüsse und Spenden decken die Aus- und Weiterbildung ab. 20 % der Ehrenamtlichen verzichten ganz auf Fahrtkostenerstattung, 34 % gegen Spendenquittung (2.450,- €).

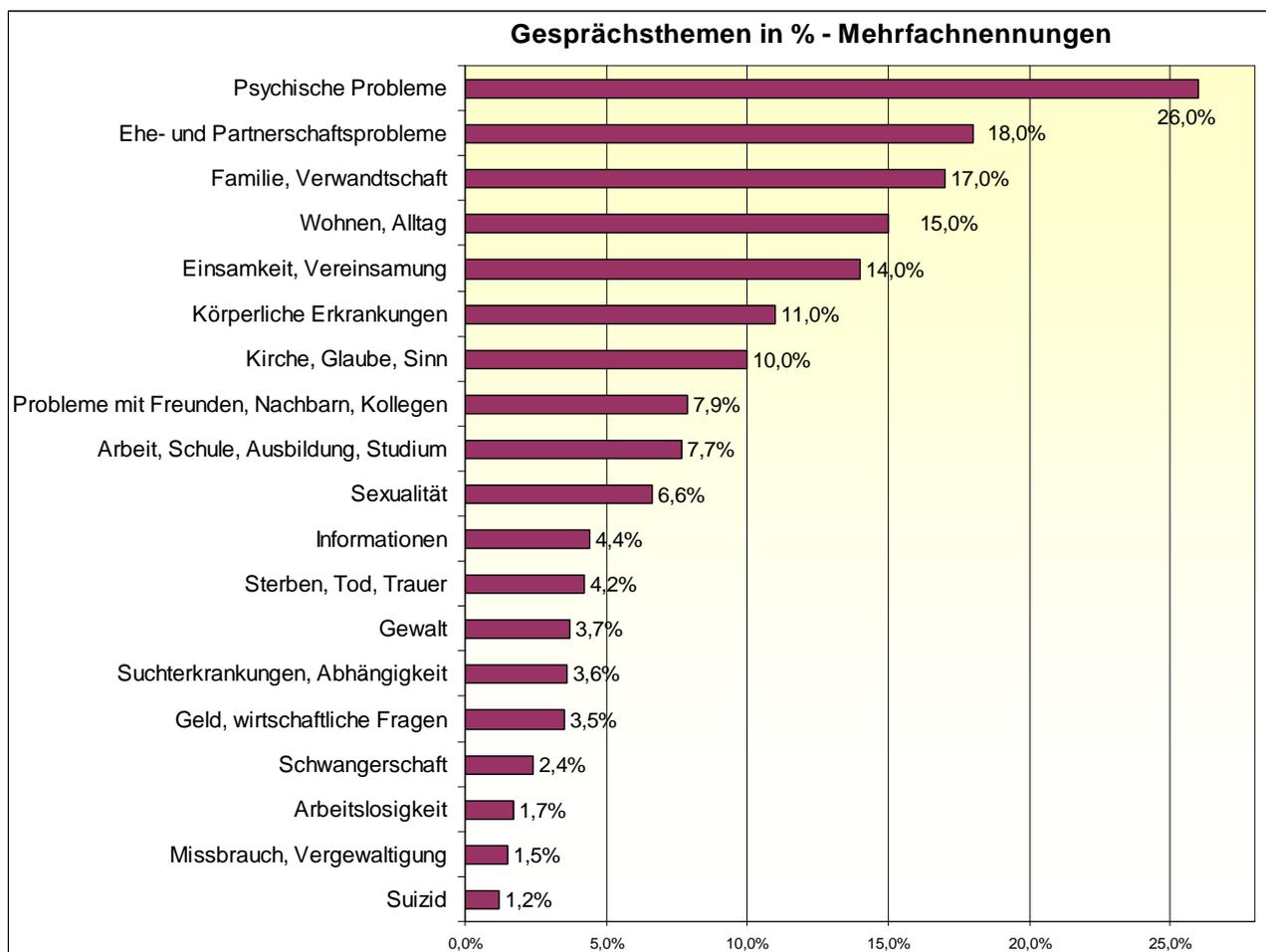
**Wir danken den beiden Kirchen, der Stadt Augsburg, dem Bezirk Schwaben und den Landkreisen Augsburg und Aichach-Friedberg für die kontinuierlichen Zuschüsse, sowie unseren Spendern und insbesondere unseren Ehrenamtlichen!**

Zuschüsse und Spenden, gerundet:

- **Sachkosten** Diözese 17.400,- €
- Diakonisches Werk 7.600,- €
- Stadt Augsburg 8.950,- €
- Bezirk Schwaben 5.000,- €
- Ldkr. Augsburg 2.500,- €
- Aichach-Friedberg 1.200,- €
- Spenden 750,- €
- Spenden-Ehrenamtliche 2.450,- €
- Summe: **45.850,- €**



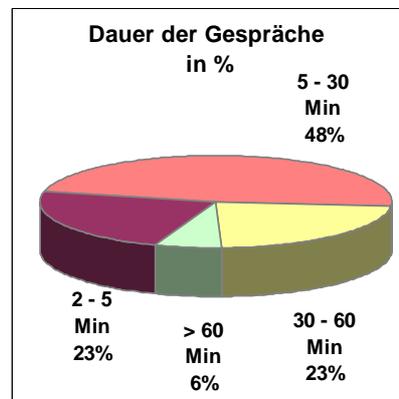
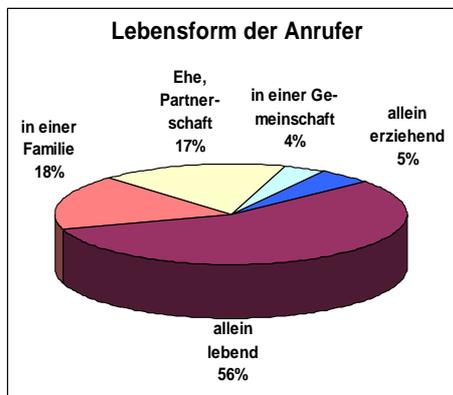
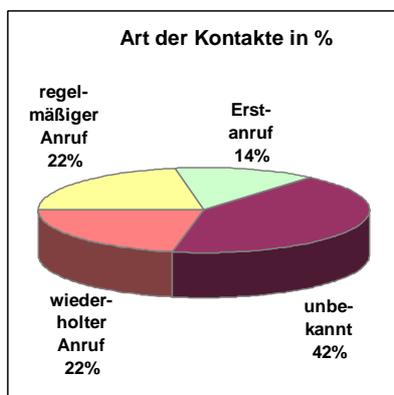
**Aus der Statistik 2010:** 1% = 105 Anrufe; z.B. 1,2% = 126 Anrufe im Jahr



**Einzelheiten zur Statistik können Sie dem Einlegeblatt entnehmen.**



Ergänzung zum Jahresbericht 2010 – siehe Mantelbogen.



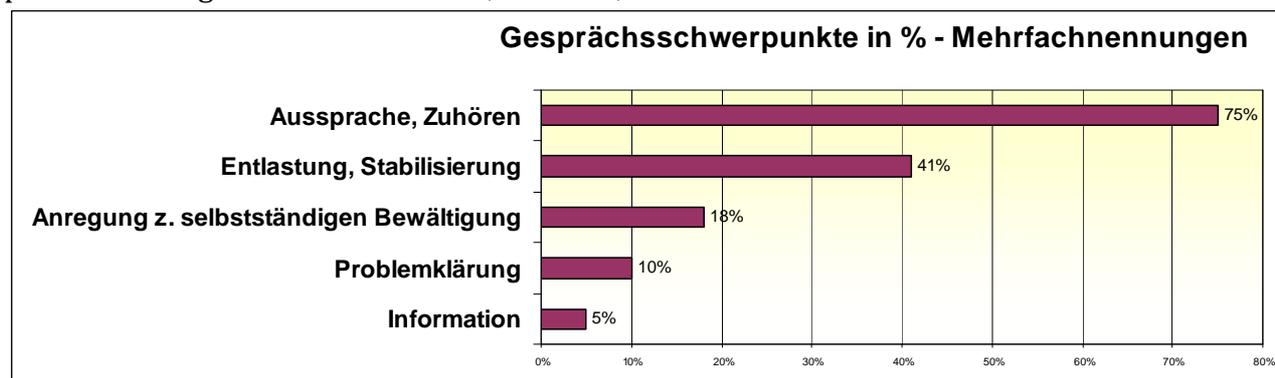
Im Jahr 2010 führten die Ehrenamtlichen 10.600 längere Gespräche, nur 100 weniger als 2009. Im 24-Stunden-Dienst haben wir 11-12 Stunden reine Gesprächszeit. Diese Auslastung ist kaum zu steigern. Erstaunlich ist der kontinuierliche Rückgang von Auflegern und Testanrufen; 13.900 waren es im Jahr 2007, 8.100 im Jahr 2010.

Im Vergleich zu 2009 ist insbesondere bei den Auflegern ein Rückgang um 28 % von 4900 auf 3.500 zu verzeichnen. Seit Juli 2010 wurde die gegenseitige Rufweiterschaltung bei „Besetzt“ nach Ulm abgeschaltet. Allein im 2. Halbjahr reduzierten sich die Aufleger um 700 im Vergleich zum 1. Halbjahr. Erfreulicherweise war gleichzeitig eine Zunahme von Erstanrufen zu verzeichnen. Die Beschränkung der Rufzuschaltung auf eine TS-Nachbarstelle, Ingolstadt, wirkt sich positiv aus: Die TS-Augsburg ist jetzt für Anrufer aus der Region besser erreichbar.

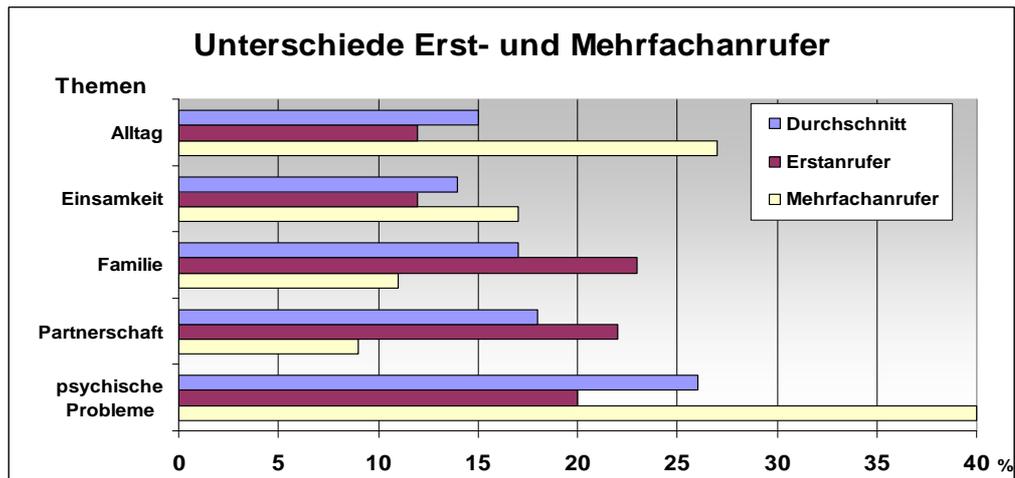
70 % der Anrufenden sind Frauen, 94 % bleiben anonym. Bei den Themen (s. Grafik im Mantelbogen) stehen die psychischen Probleme mit 26 % an erster Stelle. Beziehungsprobleme insgesamt mit Partner, Familie,

Nachbarn und Kollegen wurde mit 43 % nahezu in jedem zweiten Gespräch besprochen. Partnerschaftsprobleme waren in 1.820 Gesprächen Thema (2009: 1.655). Entsprechend ist bei der Lebensform Ehe/Partnerschaft eine Zunahme von 14 auf 17 % zu verzeichnen. Gleichzeitig reduzierten sich die Anrufe von „allein Lebenden“ von 68% auf 56%. Sterben, Tod und Trauer machen mit 4,2 % einen vergleichsweise geringen Themenanteil aus. Jedoch verbergen sich hinter den Zahlen konkret 435 Menschen, die mit ihrer Trauer ringen – pro Woche waren ihnen 8 Gespräche gewidmet. Die TS-Augsburg übernimmt die Anrufe des **Trauer-Telefons, 0821/ 349 7 349**, außerhalb von dessen direkten Sprechzeiten.

Nach wie vor schätzen Menschen, wenn ihnen jemand zunächst gesammelt zuhört. Zuhören und erhören – das ist ein Allerinnerstes und Alleräußerstes. In 75 % der Gespräche ist das der Fall. Die Anregung zur Problem-Bewältigung nahm hingegen von 29% auf 18% ab, ebenso die Problemklärung von 13% auf 10%.

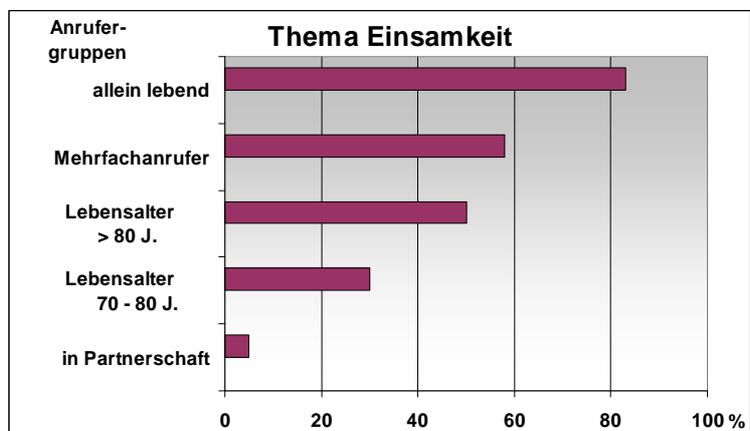


Bei Mehrfachanrufern stehen psychische Probleme und Schwierigkeiten, den Alltag zu bewältigen, im Vordergrund. Partnerschaft und Familie werden unterdurchschnittlich thematisiert, hingegen bei Erstanrufern überdurchschnittlich benannt.



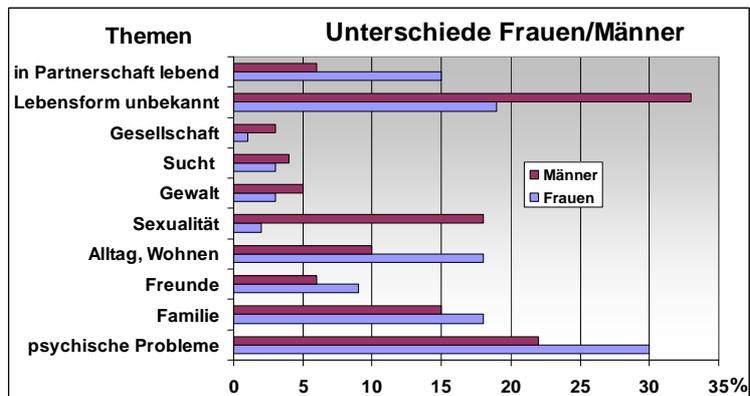
Mit Mehrfachanrufern führten die Ehrenamtlichen kürzere Gespräche, 77 % unter 30 Minuten.

Einsamkeit quält, wie nicht anders zu erwarten war, vor allem allein lebende Menschen (83 %) sowie viele Mehrfachanrufer. Menschen in Ehe- und Partnerschaft leiden nur selten an Einsamkeit. Mit zunehmendem Alter steigt die Einsamkeit. Viele leben nach dem Verlust ihres Partners allein. Ab 70 Jahren schnellte der Gesprächsanteil von 17 auf 30 % und ab 80 Jahren auf 50 % hoch. Von den 50 – 60 alten Menschen leben 45 % allein, ab 70 Jahren steigt die Zahl auf 68 %.



In 14 % aller Gespräche ist die Einsamkeit ein Thema.

Männer sind anders, Frauen auch. Frauen thematisieren tendenziell psychische Probleme, Fragen zur Alltagsbewältigung, zur Familie und zu Freunden. Männer hingegen haben Probleme mit Gewalt und Sucht, diskutieren gerne über gesellschaftliche Themen und besprechen gerne sexuelle Themen, leider häufig missbräuchlich, mit den ehrenamtlichen Frauen, die sich dann aber rasch und deutlich abgrenzen.



Bei der Lebensform ist festzustellen, dass Anruferinnen öfter in Partnerschaft und Anrufer öfter allein leben. Interessant ist, dass in den Gesprächen mit Männern die Lebensform häufig unbekannt bleibt, also nicht thematisiert wird.

Bei der Altersgruppe unter 40 Jahren ist auffallend, dass im Verhältnis mehr Männer als Frauen anrufen. Ab 40 Jahren nimmt der Anteil der Frauen zu.

