



TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

Ökumenische TelefonSeelsorge Augsburg

# Jahresbericht 2022 der Ökumenischen TelefonSeelsorge® Augsburg

Ehrenamtliches Krisentelefon Augsburg

0821 – 3 4 9 7 3 4 9

Telefonische Hilfe im Krisenfall

Etwa bei

- Akutkrise, Notfall, Suizidalität,
- schwerem Schicksalsschlag oder
- Todesfall im Umfeld.



## Halt geben in unsicheren Zeiten

„Was mir Telefonseelsorge bedeutet“ ist der Titel dieser Collage. Während unseres Sommerfestes in Klosterlechfeld, das 2022 erstmals stattfand, waren alle eingeladen, unter diesem Motto ihr persönliches Bild zu gestalten. So entstand ein vielschichtiges und buntes Bild unserer Gemeinschaft. Nach all den Kontaktbeschränkungen hatten wir dort endlich die Gelegenheit, uns zwanglos zu begegnen, miteinander zu reden, wieder Gemeinschaft zu erleben und zu feiern. Dies war vielen ein wichtiges Anliegen. Denn dieser Halt in der

Gemeinschaft, die uns stärkt, auffängt und trägt, gibt uns Kraft als TelefonSeelsorgerinnen und –Seelsorger, mit der wir den Anrufenden selbst Halt geben können.

Die Welt, wie wir sie kannten, bröckelt. Viele Gewissheiten und Sicherheiten wurden in den vergangenen Jahren erschüttert. Was psychisch stabile Menschen schon viel kostet, ist für unsere Anrufenden, die sich aus anderen Gründen oft in psychischen Krisen befinden, noch viel belastender und beängstigender.

**Kein Wunder also, dass das Anrufaufkommen nach wie vor sehr hoch ist. Etwa 13.770 geführte Gespräche haben uns wieder einmal an unsere Kapazitätsgrenzen gebracht.**

Besorgniserregend ist, dass die Zahl der Anrufe mit dem Thema Suizidalität in den letzten Jahren um fast 40 % zugenommen haben (siehe Seite 10). Bei der Mail- und Chatberatung sind die Zahlen bundesweit sogar noch höher. Wir können deshalb die Forderung nach einer Stärkung der Suizidprävention nur unterstützen, die momentan im Zusammenhang mit der politischen Debatte um den assistierten Suizid erhoben wird.

Suizidprävention ist unsere Kernkompetenz und die Telefonseelsorge-Stellen stellen auf diesem Gebiet die 24/7-Grundversorgung. Diese Arbeit genießt zurecht in der Gesellschaft eine sehr hohe Anerkennung. Wir hoffen, dass dies dazu führt, dass die finanzielle Ausstattung unserer Stellen langfristig gesichert wird. Entsprechend den Erfordernissen könnten wir unser Angebot sogar ausweiten, wenn uns die notwendigen Mittel dafür zur Verfügung stehen würden.

**Unsere ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter leisten hier wertvolle, gesellschaftlich relevante Arbeit: sei es für Menschen, die unter Einsamkeit leiden, schwierige Entscheidungen treffen müssen, Schicksalsschläge zu bewältigen haben, in Beziehungsproblemen stecken oder deren seelische Gesundheit leidet. Nicht zuletzt sind sie für Menschen in suizidalen Krisen da und helfen, Leben zu retten.**

Unsere Gesellschaft kann sich glücklich schätzen, dass so viele Ehrenamtliche diese Aufgabe als sinnvoll für sich erleben und ihren Teil dazu beitragen, dass Menschen wieder sicheren Boden unter den Füßen spüren und neuen Halt finden.

Machen Sie sich gern auf den kommenden Seiten einen genaueren Eindruck von der Arbeit bei der TelefonSeelsorge.

Hildegard Steuer

*Leiterin der Ökumenischen Telefonseelsorge Augsburg*

# Inhaltsverzeichnis

<b>Halt geben in unsicheren Zeiten .....</b>	<b>1</b>
<b>Unsere Zahlen – Statistik 2022.....</b>	<b>4</b>
Nachfrage am Telefon auf konstant hohem Niveau.....	4
Mail – und Chatberatung.....	4
<b>Ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter .....</b>	<b>5</b>
<b>Die Anrufenden .....</b>	<b>5</b>
<b>Auswertung der Gespräche .....</b>	<b>8</b>
a) Gesprächsdauer .....	8
b) Themen der Gespräche.....	8
c) Suizidalität – jahrelanger Trend besorgniserregend .....	10
<b>Ehrenamtliches Krisentelefon.....</b>	<b>11</b>
<b>Haushalt und Förderer .....</b>	<b>12</b>
<b>Nachrichten aus unserer Gemeinschaft.....</b>	<b>12</b>
TS-Sommerfest in Klosterlechfeld .....	14
Jahrestagung „Wertschätzende Kommunikation“, Marianne Voit-Lipovsky .....	15
Fort- und Weiterbildungen.....	16
Ehemaligen-Treffen .....	17
Renovierung der Geschäftsstelle abgeschlossen .....	17
<b>Die ersten anderthalb Jahre – Rück- und Ausblick der neuen Leiterin Hildegard Steuer .....</b>	<b>18</b>

# Unsere Zahlen – Statistik 2022

## Nachfrage am Telefon auf konstant hohem Niveau

Die Nachfrage nach Beratung am Telefon blieb in diesem Jahr auf dem hohen Niveau von 2021.

Die Zahl der qualifizierten Beratungsgespräche belief sich auch im Jahr 2022 auf etwa 13.700. Insgesamt blieb auch die Zahl der Telefonkontakte bei rund 20.000 gleichbleibend hoch.

Unsere ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen führten durchschnittlich 55 Telefonate am Tag, davon 38 ausführliche Beratungsgespräche. Umgerechnet sind das 1 – 2 intensive Gespräche pro Stunde. So summiert sich die reine Gesprächszeit pro Tag auf etwa 13,5 Stunden.<sup>1</sup>

Wenn man die Zeit für die anonyme Dokumentation und nötige Pausen hinzurechnet, wird die hohe Auslastung deutlich.

Durch den großen Einsatz unserer Ehrenamtlichen konnten auch dieses Jahr fast alle Schichten rund um die Uhr belegt werden. Wenn niemand am Telefon sein kann oder bei uns belegt ist, springen unsere TelefonSeelsorge-Kolleg\*innen aus dem Raum Bayern-Süd<sup>2</sup> ein, ebenso bei Fortbildungen oder Tagungen unserer Stelle. Auf sie wird dann umgeleitet. Genauso übernehmen wir wiederum umgeleitete Telefonate, wenn die dortigen Telefone belegt oder nicht besetzt sind.

## Mail- und Chat-Beratung

Im Mail- und Chat-Bereich engagiert sich eine zwar zahlenmäßig kleine, dafür aber umso fleißigere Gruppe.

2022 wurden 198 Mails an Ratsuchende geschrieben. Das bedeutet eine Steigerung gegenüber dem Vorjahr um 37,5 %, und dass mindestens jeden 2. Tag eine Mail beantwortet wurde.

Auch in der Chatberatung gab es eine enorme Steigerung um 46 % von 39 auf 57 Chats. Mehr als einmal in der Woche wird Kontakt mit einem Hilfesuchenden über einen Chat aufgebaut.

---

<sup>1</sup> Die Zahl der Aufleger, Schweigeanrufe und kurzen Kontakte bis zu einer Minute ist nicht in die weitere Auswertung eingeflossen.

<sup>2</sup> Mit den TelefonSeelsorge-Stellen in München, Ingolstadt, Rosenheim, Mühldorf, Bad Reichenhall und Traunstein bilden wir die sogenannte Organisationseinheit OE1 Oberbayern/Schwaben. Innerhalb der OE1 werden Gespräche weitergeleitet, wenn z. B. in Augsburg gerade telefoniert wird. Die Stellen vertreten sich gegenseitig, wenn einzelne Schichten nicht besetzt werden können.

# Ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

2022 waren in Augsburg 89 Ehrenamtliche im Einsatz:

- 78 Frauen und 11 Männer
- 6 waren aus gesundheitlichen, beruflichen oder familiären Gründen beurlaubt
- das Durchschnittsalter lag bei ca. 60 Jahren

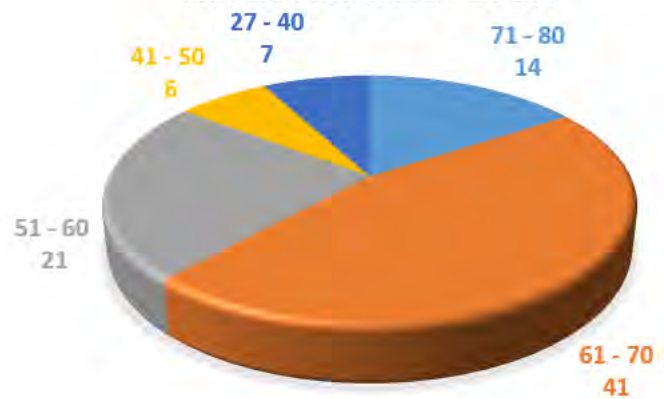
Nach erfolgreich abgeschlossener Ausbildung sind 24 Telefon-Seelsorgerinnen und –Seelsorger neu eingestiegen. Dadurch haben wir uns etwas verjüngt.

Gleichzeitig verabschiedeten sich während des Jahres einige, vor allem langjährige Mitarbeiter\*innen, denen allen unser besonderer Dank gilt!

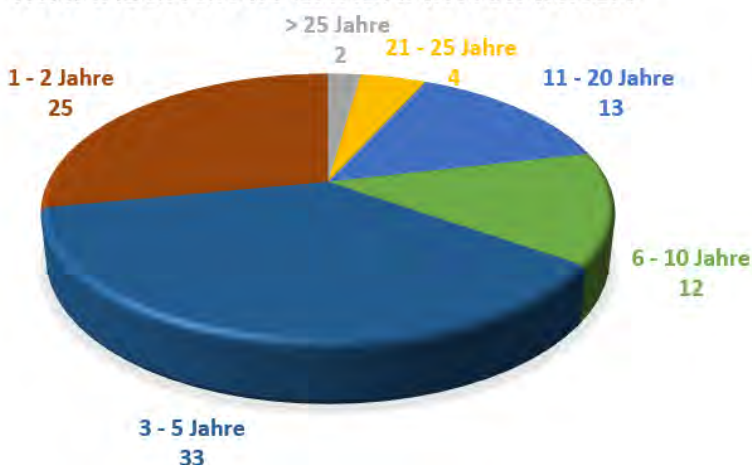
Unsere Ehrenamtlichen sind hoch qualifiziert. Viele kommen aus anspruchsvollen Berufsfeldern wie Sozialpädagogik, Lehrberuf und Medizin. Viele haben sich vor ihrer Tätigkeit bei der TelefonSeelsorge schon durch Seminare in Kommunikation, Supervision und Coaching weitergebildet und teilweise psychotherapeutische Ausbildungen absolviert. Der Anteil derer, die sich schon während ihrer Berufstätigkeit hier engagieren, steigt langsam aber kontinuierlich.

Der Dienst in der TelefonSeelsorge ist mit einem größeren zeitlichen Aufwand verbunden. Um den Dienst rund um die Uhr aufrecht zu erhalten, sind im Monat ca. 2 Schichten à 5 Stunden und 5 – 6 Nachtdienste im Jahr zu leisten. Dazu kommt ein 2-stündiges Supervisionstreffen im Monat zur Nachbesprechung sowie verschiedene Fortbildungsangebote.

## ANZAHL DER MITARBEITENDEN NACH ALTERSSTUFEN



## MITARBEITER IN EHRENAMTSJAHREN



Über ein Drittel der Ehrenamtlichen ist seit mehr als 6 Jahren aktiv dabei, 19 Mitarbeiter\*innen sogar seit über 10 Jahren.

Diese Zahlen zeigen, dass die Gemeinschaft in der Telefon-Seelsorge trägt und viele die Arbeit über einen langen Zeitraum als sinnstiftend erleben.

In den nächsten Jahren werden wir **sehen, wie sich die „Neuen“ integrieren** und ob sie auch so lange begeistert dabeibleiben.

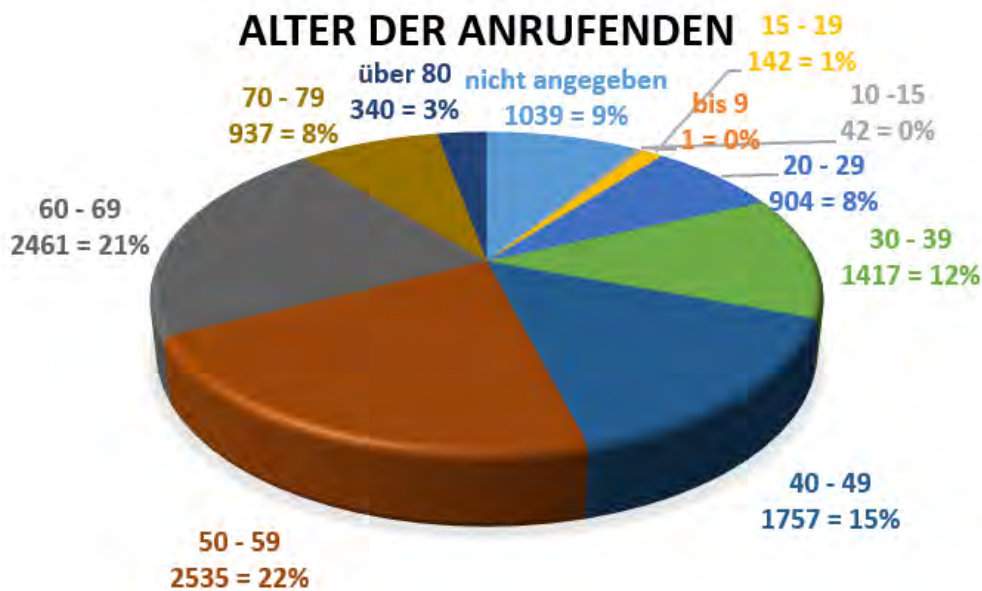
# Die Anrufenden

## Anteil der Anrufenden nach Geschlecht und Alter

Rund 73,1 % Frauen,  
26,7 % Männer und  
0,2 % Diverse nutzten das Angebot zum Gespräch.

84 % der Anrufenden blieben anonym.

Diese Zahl verdeutlicht, dass die zugesagte Anonymität vielen sehr wichtig ist. Die Niedrigschwelligkeit unseres Angebots ermöglicht ihnen vielleicht überhaupt erst, das anzusprechen, was ihnen auf dem Herzen liegt.



54 % der Anrufenden sind älter als 50 Jahre,  
und 15 % befinden sich in der Altersgruppe von 40 – 49 Jahren.

In der Altersgruppe darunter wird die Mail- und Chatberatung wichtiger und häufiger genutzt.

## Anteil der Anrufenden nach Anruhfrequenz, Berufstätigkeit und Lebensform

63 % waren Mehrfachanrufende,  
10 % Menschen, die zum ersten Mal bei der TelefonSeelsorge angerufen haben und  
bei 27 % der Anrufenden konnte die Anruhfrequenz nicht sicher festgestellt werden.

Für viele Anrufende sind wir ein wichtiges, regelmäßiges Auffangnetz: Wir stehen rund um die Uhr zur Verfügung, um die Not in dauerhaften Krisen wie Jobverlust, Armut, Einsamkeit, psychischen Erkrankungen zu lindern.

Zu diesen Erfahrungswerten passt, dass etwa ein Drittel aller Anrufenden von diagnostizierten psychischen Erkrankungen berichtet.

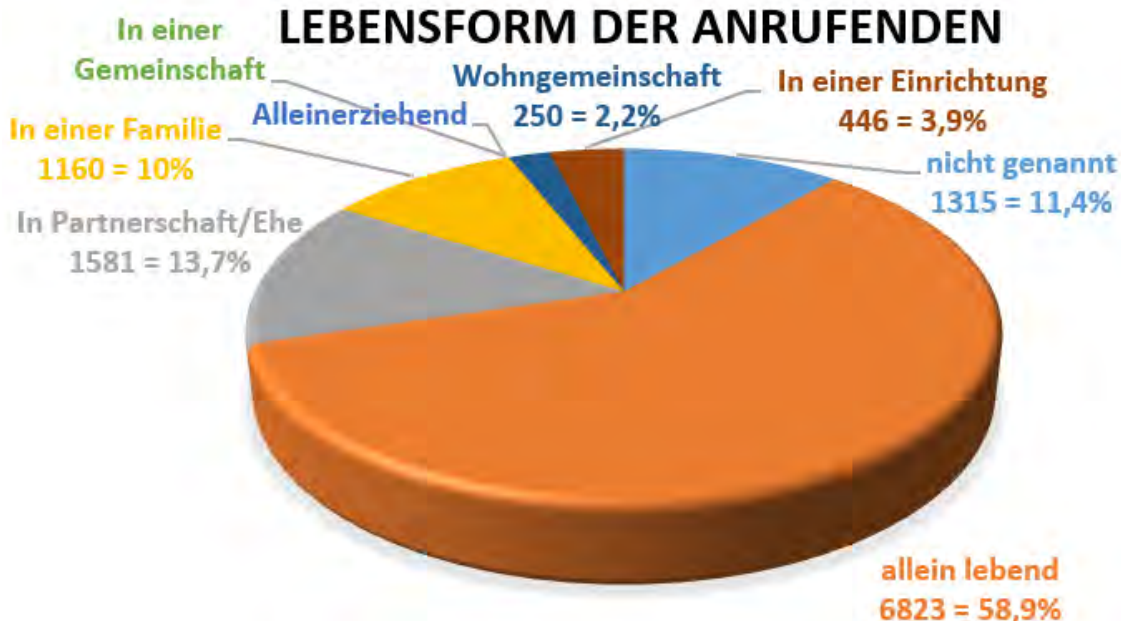
### BERUFLICHE SITUATION DER ANRUFENDEN



Mehr als die Hälfte der Anrufe kommt von Menschen, die arbeitssuchend, erwerbsunfähig oder im Ruhestand sind. Die Vermutung liegt nahe, dass ihnen die Gesprächspartner am meisten fehlen, die außerhalb der Familie, also über den Beruf zustande kommen.

Personen im Ruhestand leben zudem öfter allein, weil die Kinder aus dem Haus sind und der Lebenspartner oder die –partnerin verstorben ist.

### LEBENSFORM DER ANRUFENDEN



# Auswertung der Gespräche

## a) Gesprächsdauer

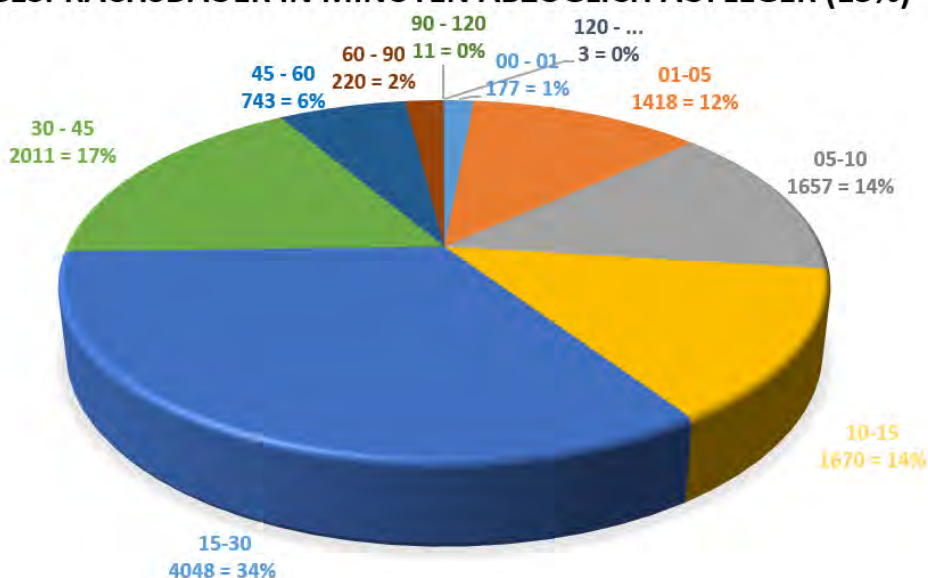
Ein Gespräch dauert im Schnitt ca. **21 Minuten**.

Das entspricht den bundesweiten Standards, die davon ausgehen, dass in dieser Zeit **ein** wichtiges Anliegen des Anrufenden besprochen und/oder bearbeitet werden kann: sozusagen Erste Hilfe im seelischen Notfall.

Bei Daueranrufern ist dies die angepeilte Höchstdauer am Tag, da sonst Menschen mit akuten Problemen zu wenig durchkommen.

Die bundesweite Statistik zeigt, dass man im vergangenen Jahr in Stoßzeiten bis zu 10-mal anrufen musste, um durchgestellt zu werden.

**GESPRÄCHSDAUER IN MINUTEN ABZÜGLICH AUFLEGER (13%)**



## b) Themen der Gespräche (Mehrfachnennungen möglich)

**Psychische Probleme mit 60 % im Vordergrund.**

**Das Gesprächsthema Nummer 1 ist das Gefühl der Einsamkeit.**

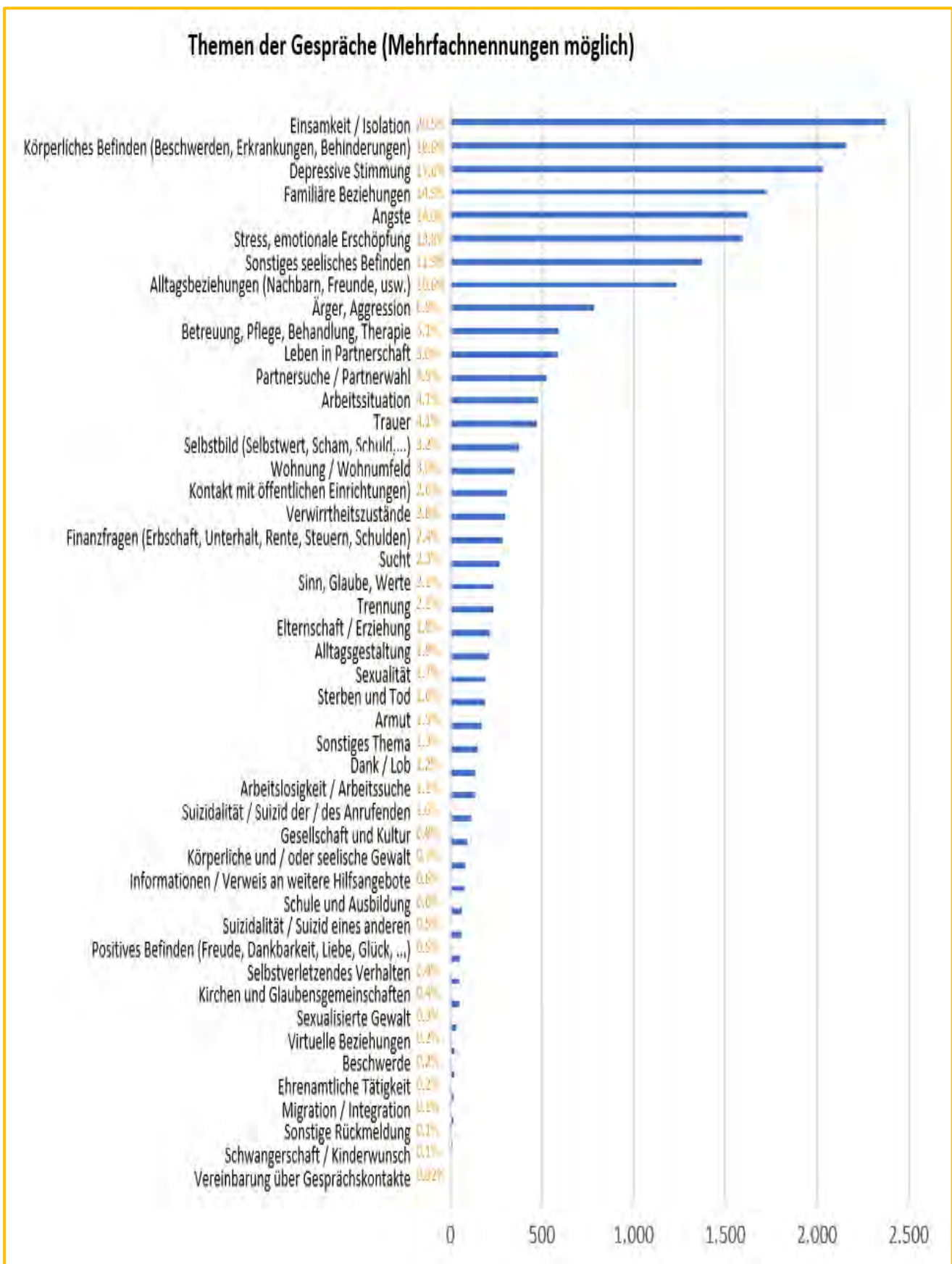
Bei etwa **20 %** der Anrufe wird **Einsamkeit** konkret thematisiert, dicht gefolgt von Gesprächen über **körperliche Einschränkungen und Beschwerden**.

Bei immerhin **17,6 %** werden **depressive Stimmungen** explizit genannt.

Unsere Mitarbeitenden berichten davon, dass es eine relativ große Personengruppe gibt, bei der diese Thematiken sich gegenseitig bedingen und verstärken.



Weitere psychische Probleme sind mit 14 % Ängste, 13,8 % Stress und Erschöpfung, 11,9 % seelische Nöte und 2,6 % Verwirrtheit.



Mit einem Anteil von **37,1 % bildeten Beziehungsfragen** (Familie, Partnerschaft, Nachbarn, Alltagsbeziehungen) das zweithäufigste Thema.

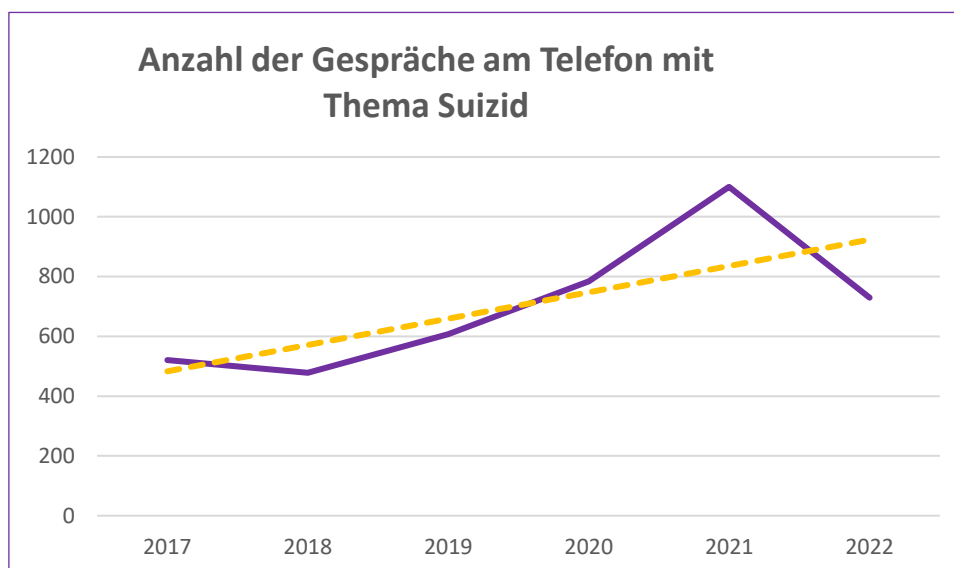
**Gesamtgesellschaftliche Themen spielen eine untergeordnete Rolle.** Als Hauptthema wurde Corona in den Gesprächen alle 1- 2 Tage einmal registriert, der Ukrainekrieg sogar nur 1 - 2 mal in der Woche.

### c) Suizidalität – jahrelanger Trend besorgniserregend

Etwa **730 Anrufende** benannten **Suizidalität** als Thema. Umgerechnet sind das täglich etwa zwei

Gespräche:

- 458 mit Suizidgedanken,
- 71 mit Suizidabsicht,
- 127 mit früheren Suizidversuchen und
- 73 mit Suizid einer nahestehenden Person.



Nach einer Zunahme der Zahlen im Jahr 2021 um 40 %, haben wir vergangenes Jahr einen Rückgang um 34 % verzeichnet. Das ist die gute Nachricht. Wenn wir aber die Entwicklung der vergangenen 6 Jahre betrachten, sehen wir eine Zunahme der Suizidalität in diesem Zeitraum um 39 %.

In der **Mail- und Chatberatung**, die hauptsächlich jüngere Menschen nutzen, ist der Anteil des Themas Suizid noch einmal viel höher als am Telefon. Etwa 30 % der Ratsuchenden äußerten dort 2022 Suizidgedanken und/oder -absichten. Über die Jahre ist dort ein noch steilerer Anstieg der Zahlen zu beobachten.

Dieser Trend ist besorgniserregend und ein Indiz, dass schwieriger werdende äußere Lebensumstände zu einer Zunahme der psychischen Krisen führen, vor allem bei jüngeren Generationen. In der Suizidprävention besteht demzufolge dringender Handlungsbedarf.



## Ehrenamtliches Krisentelefon

Über dieses Krisentelefon erreicht man uns direkt in Augsburg.

Die Gespräche werden nach den Kriterien der „psychosozialen Notfallversorgung“ (PSNV) geführt. Falls wir in einem Gespräch sind, kann eine Nachricht hinterlassen werden und wir rufen zurück. Die Anonymität ist hier ein Stück weit aufgehoben, um den direkten persönlichen Kontakt und eine schnelle Hilfe zu ermöglichen.

Wir führten etwa 90 Gespräche im Jahr, also ca. 2 Telefonate in der Woche. Ein Gespräch dauerte durchschnittlich etwa 10 Minuten.

Bei diesem Angebot arbeiten wir eng mit der Notfallseelsorge und anderen Partnern zusammen. Einen weiteren Meilenstein dafür bildet die Gründung der Arbeitsgemeinschaft „Psychosoziale Notfallversorgung“ im Landkreis Aichach-Friedberg im Jahr 2022. Hierzu zählen sämtliche Hilfs- und Krisendienste, die sich um Menschen kümmern, die etwas außergewöhnlich Schlimmes erlebt haben und damit umgehen müssen.

Unsere Fachreferentin Michaela Grimminger gestaltete diese Arbeitsgemeinschaft von Anfang an mit und wurde zur stellvertretenden Sprecherin des Gremiums gewählt.

## Sie sind Helfer für die Seele

Im Wittelsbacher Land hat sich eine Arbeitsgemeinschaft „Psychosoziale Notfallversorgung“ gegründet.

**Aichach-Friedberg** Welche Hilfe benötigen Menschen, die gerade etwas außergewöhnlich Schlimmes erlebt haben, wie beispielsweise einen schweren Verkehrsunfall? Wie bekommen Betroffene eines außergewöhnlich belastenden Ereignisses genau die Hilfe und Unterstützung, die sie jetzt benötigen?

Die Angebotsauswahl in der heutigen Zeit ist umfassend und vielfältig. Und gerade weil sich viele Organisationen diesem wichtigen Themenfeld angenommen haben, ist ein reibungsloses Zusammenwirken unbedingt erforderlich, um eine bestmögliche Versorgung von Betroffenen zu ermöglichen. Um das Entwicklungspotenzial soweit wie möglich auszuschöpfen, wurde nach intensiver Planungs- und Vorbereitungszeit nun die Arbeitsgemeinschaft „Psychosoziale Notfallversorgung“ im Landkreis Aichach-Friedberg gegründet. In enger Abstimmung mit dem Landkreis vernetzen sich laut einer Pressemitteilung in dieser Arbeitsgemein-



Sie kümmern sich um Menschen in psychischen Ausnahmesituationen: (von links) Natascha Schuschei, Arif Kökten, Dieter Lenzenhuber, Christine Neukäufer, Dirk Wollenweber, Susanne Metz, Sabrina Jehle, Martina Eberle-Kraus, Andreas Gebauer. Sitzend: Michaela Grimminger, Angela Hammerl. Foto: Sebastian Köberlein

schaft alle Anbieter der psychosozialen Versorgung des Landkreises.

Vertreterinnen und Vertreter der Arbeitsgemeinschaft Psychosoziale Notfallversorgung sind: die Notfallseelsorge des Bistums Augsburg, die Notfallseelsorge der

Evangelisch-Lutherischen Kirche in Bayern im Dekanat Augsburg, der Kriseninterventionsdienst des Bayerischen Rotes Kreuzes, der Kriseninterventionsdienst des Malteser Hilfsdienstes, die Krisen-seelsorge im Schulbereich, die Notfallseelsorge in Schulen, die Seel-

sorge in Feuerwehren und Rettungsdienst, das PSNV-E-Team der Kreisbrandinspektion Aichach-Friedberg, das PSNV-E-Team Schwaben (BRK), die Telefonseelsorge Augsburg und das Kriseninterventions- und Bewältigungsteam Bayerischer Schulpsycholo-

ginnen und Schulpsychologen (KIBBS) sowie der Ambulante Hospiz- und Palliativberatungsdienst der Caritas Aichach-Friedberg.

Weitere Einrichtungen, wie beispielsweise der Krisendienst Schwaben oder das Polizeipräsidium Schwaben Nord, bringen ihr Fachwissen als Gäste mit ein.

Oberstes Ziel dieser Vernetzung soll eine lückenlose Versorgung von potenziell traumatisierten oder belasteten Menschen sein, so dass diese schnellstmöglich und unkompliziert zu einer adäquaten Unterstützung kommen.

In der Sitzung der Arbeitsgemeinschaft Psychosoziale Notfallversorgung (ARGE PSNV) wurde vor kurzem Angela Hammerl (Seelsorge in Feuerwehr und Rettungsdienst sowie Einsatznachsorge der Kreisbrandinspektion Aichach-Friedberg) zur Sprecherin gewählt.

Die Vertretung übernimmt Michaela Grimminger (Telefonseelsorge Augsburg sowie Krisenseelsorge im Schulbereich). (AZ)

Artikel aus der „Augsburger Allgemeinen“ vom 24.01.2023

# Haushalt und Förderer

Die TelefonSeelsorge Augsburg ist gut eingebunden im Netzwerk mit staatlichen Einrichtungen wie dem Krisendienst Schwaben auf der einen und den kirchlichen Seelsorge-Angeboten der katholischen und evangelischen Kirche auf der anderen Seite.

Der größte Teil des Haushalts wurde aus Mitteln unserer Träger, der katholischen und evangelischen Kirche, gespeist.

*Die kommunalen Zuschüsse ermöglichen eine adäquate Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter\*innen, die für die Qualitätssicherung unserer Arbeit unumgänglich ist.*

## **Haushalt 2022    291.400 €**

- Sachkosten: 66.400 €
- Personalkosten: 225.000 €

### **kirchliche Kostenträger:**

- Diözese Augsburg (75 %) **ca. 203.000 €**
- Diakonisches Werk Augsburg (25 %) **67.600 €**

### **kommunale Zuschüsse 20.800 €**

- Bezirk Schwaben: 7.900 €
- Landkreis Augsburg: 3.000 €
- Stadt Augsburg: 7.900 €
- Landkreis Aichach-Friedberg: 2.000 €

# Spenden

**746,20 €** von Spender\*innen und Pfarreien in ganz Schwaben, die uns zuverlässig, oft seit vielen Jahren, unterstützen

**Wir danken allen sehr herzlich für die Unterstützung!**

## Unser Spendenkonto:

Empfänger: **Diözese Augsburg BFK**  
Verwendungszweck: **“Spende für TelefonSeelsorge Augsburg“**  
(unbedingt angeben, sonst kommt es nicht bei uns an!)  
Konto: **DE 80 7509 0300 0700 1000 64**  
Ligabank Regensburg: **GENODEF1M05**

## Sonstige Zuwendungen:

**700 €** Geldauflage aus einem Bewährungsverfahren

**2404,70 € Betrag der gespendeten Fahrtkosten:**

Über die Hälfte der Ehrenamtlichen verzichtet auf die Auszahlung der ihnen zustehenden Fahrtkosten.

***Dieser Verzicht ist alles andere als selbstverständlich  
und deshalb möchte ich ihnen besonders herzlich danken!***



Diese zusätzlichen Gelder kommen allen Mitarbeitenden zugute, weil wir damit z. B. für ausreichende Verpflegung im Dienst sorgen und zusätzliche Fortbildungen finanzieren können.

# TS-SOMMERFEST in Klosterlechfeld

45 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TS trafen sich am 16. Juli 2022 bei strahlendem Sonnenschein zum Sommerfest im Klostergarten des ehemaligen Franziskanerklosters in Klosterlechfeld. Mit dabei waren natürlich auch die leckeren und berühmten Familienpizzen der örtlichen Pizzeria zum Mittagessen!



Nach dem gemeinsamen Lied „Beginne du all meine Tage“ verabschiedeten wir unseren langjährigen Supervisor Waldemar Pisarski in den wohlverdienten Ruhestand. Mit Witz und Humor ließen zwei langjährige Ehrenamtliche in einem Sketch die Zeit mit Waldemar Pisarski Revue passieren.

Im Namen der TelefonSeelsorge bedankte ich mich anschließend bei Herrn Pisarski für die nahezu 25 Jahre seines Wirkens als Supervisor für die TS und überreichte ihm symbolisch ein „Handherz“. So behalten wir ihn gern in Erinnerung: mit einem großen Herzen und offenen Händen voller Feingefühl.

Ein wesentliches Element des Festes war danach die Begegnung mit den neuen Supervisor\*innen für die Supervisionsgruppen. Bei einem sogenannten „Speed-Dating“ von jeweils 20 Minuten konnte man sich „beschnuppern“ und einen ersten Eindruck der Person und der Arbeitsweise gewinnen.

Während des ganzen Festes gestalteten die Teilnehmer\*innen nach und nach in der Kreativwerkstatt eine Collage aus einzelnen Papierquadraten unter dem Leitgedanken „Ich und die TS“. Diese verschönert nun unseren Gruppenraum und illustriert die Gemeinschaft aller TS-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

In einer Gesprächsgruppe spürten die Teilnehmer\*innen der Frage nach „Was verbinde ich mit dem Begriff Seelsorge und wie äußert sich das in meiner Gesprächshaltung?“ Im Laufe des Nachmittags bestand die Gelegenheit, Codierungen für Mehrfach-Anrufende zu überarbeiten und zu ergänzen.

Ruhe und Besinnung fanden die Teilnehmerinnen und Teilnehmer im begehbaren Labyrinth im Klostergarten mit Impulsen zum Nachdenken und Meditieren.



Auch für das leibliche Wohl war gesorgt, und so genossen die TSler bei Kaffee und Kuchen die lauschige Atmosphäre des Klostergartens und das wunderschöne Ambiente. Ein Tanz unter der Leitung von Schwester Marlene, ein Segensgebet sowie das gemeinsame Lied „Möge die Straße uns zusammenführen“ rundeten das Sommerfest ab. Schnell war klar, „das machen wir wieder!“

*Michaela Grimminger*

## Jahrestagung am 22.10.2022 im Haus St. Ulrich „Wertschätzende Kommunikation“ mit Marianne Voit-Lipovsky



Dass eine gelungene Verständigung nicht immer selbstverständlich ist, erleben wir in unserer Gesellschaft und weltweit gerade unmittelbar und leidvoll.

Mit einem Corona-bedingten Jahr Verspätung startete unser Workshop mit Marianne Voit-Lipovsky zum Thema „wertschätzende Kommunikation“ gleich mit praktischen Übungen.

Anhand verschiedener Impulse sollten die Teilnehmenden danach miteinander ins Gespräch kommen. Mit Überlegungen wie „Drei Dinge, für die ich dankbar bin“ oder „Etwas, das mich bis heute beflügelt“ richte ich den Blick auf Positives und kann so Stimmungen beeinflussen und den Zugang zu Kraftquellen erleichtern – weg von dem, was schwer ist, hin zu dem, was es leichter macht.

Einen großen Eindruck hinterließ auch eine Übung, bei der wir den anderen auf zwei verschiedene Arten begegneten: einmal mit einem freudigen AHA samt Ausrufezeichen und einmal mit einem skeptischen AHA mit Fragezeichen in Mimik und Stimme. Im eigenen Erleben und Nachspüren wurde deutlich, was wir jeden Moment in Sekundenbruchteilen automatisch machen, wenn wir mit anderen im Kontakt sind und uns in der Umwelt orientieren:

Wir nehmen etwas wahr, bewerten es, unser Körper zeigt unmittelbar Reaktionen auf die Bewertung, Gefühle werden ausgelöst und wir handeln auf eine bestimmte Weise. Die Handlung ist aber nicht direkt ausgelöst durch das, was der/die Andere gesagt oder getan hat, sondern durch das, was das alles in der eigenen Haltung ausgelöst hat. Da spielen die ganzen eigenen guten und schlechten Vorerfahrungen immer mit hinein. Wir können jemandem also gar nicht ohne „Vorurteile“ begegnen. Besser gelingt Kommunikation, wenn wir uns dessen bewusst sind und versuchen, so unvoreingenommen wie möglich „so zu tun, also ob wir es zum ersten Mal tun“.

Eine weitere wichtige Erkenntnis aus der Gewaltfreien Kommunikation (GfK) nach Rosenberg zeigt, dass Kommunikation dann gut gelingt, wenn die Bedürfnisse des Gegenübers erkannt und befriedigt werden können, zumindest teilweise. Meist werden diese Bedürfnisse nur versteckt geäußert. Hinter dem Vorwurf einer Frau „Er hört nie zu!“, steckt vermutlich das Bedürfnis nach Verständnis und Zuwendung. Diese Bedürfnisse dann anzusprechen und ihnen Raum zu geben, führt bei den Gesprächspartner\*innen oft zu einem ersten Aufatmen und ermöglicht schließlich wirkliche Begegnung.

So wurden wir alle wieder daran erinnert, wie wichtig es ist, nachzufragen und nicht schon im Voraus zu wissen, was der/die andere meint oder will. Wichtig sind hier Satzanfänge und Fragen wie: „Kannst du mir erläutern, warum...“, „Du hättest gern diese Lösung, weil...“, oder?“, „Dir ist wichtig, dass.... Ist das so?“.

Die mitreißende und positive Ausstrahlung von Frau Voit machte diesen Tag leicht und heiter. In dieser Tagung spürten alle am eigenen Leib, wie gut wertschätzende Kommunikation tut. Viele Anregungen für die Gespräche mit den Anrufenden in ihrer Not wurden mitgenommen. Machen wir uns mit ihnen auf die oft mühselige Suche nach den „Goldnuggets“ in all dem Schutt des Lebens, die ihnen Mut und Kraft zum Leben geben – und irgendwo gibt es die immer!



# Fortbildungen

## Supervision

In acht Gruppen treffen sich die TelefonSeelsorgerinnen und -Seelsorger einmal im Monat zur Supervision. Die meisten Treffen finden wieder in Präsenz statt, da dies die meisten Ehrenamtlichen bevorzugen.

Einige haben aber auch das Online-Format schätzen gelernt. Michaela Grimminger bietet deshalb für drei Gruppen hybrides Arbeiten an. Einmal im Vierteljahr trifft sich die Gruppe für 6 Stunden zu einem längeren Präsenztermin. Dazwischen finden die Sitzungen über Videokonferenzen statt.

Für alle, die auch über **Mail und Chat** zur Verfügung stehen, bieten wir seit Januar 2022 eine zusätzliche Supervisionsgruppe an. Sie findet einmal im Quartal entweder online oder in Präsenz statt.

### **Unsere Supervisorinnen:**

Michaela Grimminger, Johanna Maierbeck-Doll

### ***neu im Team:***

Gisela van Beuningen, Centa Steber, Sabine Loher-Henschel und Gisela Prechtl.

---

24.03.2022 (online)

### **Gesetzliche Betreuungen**

**Lucia Lentscher**, Geschäftsführerin des Betreuungsvereins Augsburg und Umgebung e. V.

---

28.06.2022

### **Borderline-Störungen: Was ist zu beachten im Umgang mit Betroffenen und Angehörigen?**

**Dr. Otto Glanzer**, Psychologischer Psychotherapeut

---

15.11.2022 (online)

### **Wie gehe ich mit sexualisierten Anrufen um?**

**Fritz Dechant**, Leiter der TelefonSeelsorge Weiden

---



## Ehemaligen-Treffen:

### „Danke, dass wir uns hier treffen können. Ich komme gerne!“

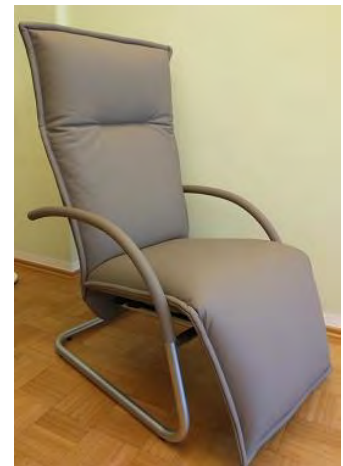
Für ein großes Hallo sorgt immer wieder unser Ehemaligen-Treffen. Nach der Wiederbelebung im vorletzten Jahr, hat es sich gut etabliert. Alle drei bis vier Monate treffen sich ehemalige Mitarbeiterinnen bei Kaffee und Kuchen, tauschen Erinnerungen aus und beschäftigen sich mit verschiedenen Themen. Männer sind eher seltene Gäste. Was natürlich auch daher rührt, dass schon in der aktiven Zeit Frauen eindeutig in der Überzahl waren und sind.

Je nach Teilnehmerzahl, die sich zwischen 10 und 17 bewegt, steht unser Gruppenraum oder ein Seminarraum im Gästehaus St. Benedikt des Klosters St. Stefan zur Verfügung.

## Renovierung der Geschäftsstelle abgeschlossen

„Mei, ist des jetzt schön geworden hier! Da muss ich öfter wieder herkommen.“ So ließ neulich eine Mitarbeiterin verlauten. Diese und ähnliche Äußerungen bestätigen die gelungene Renovierung unserer Geschäftsräume, die 2022 abgeschlossen wurde.

Verschiedene kleine Veränderungen wurden vorgenommen: zum Beispiel wurde ein gespendeter Garderobenspiegel angebracht. Einen bequemen und leicht verstellbaren Relax-Sessel für die nötigen Pausen haben wir angeschafft, der gern genutzt wird.



Der letzte größere Akt bestand darin, das in die Jahre gekommene Regal mit den persönlichen Fächern für alle Mitarbeitenden zu ersetzen. Nun ziert ein weißer Rolladenschrank der Schreinerei Baur, Herbrechtingen, unseren Gang.

Mit den Rolladen kann er ganz einfach verschlossen werden. Dadurch bleibt die Anonymität unserer Mitarbeitenden bei Besuchen von außerhalb problemlos gewahrt. Hier ergab sich zudem Platz daneben für ein Büchertauschregal.

## Die ersten anderthalb Jahre – Rück- und Ausblick der neuen Leiterin Hildegard Steuer

Puh, das erste Jahr ist geschafft! Der erste Abend der Begegnung, das erste Sommerfest, die erste Jahrestagung, die ersten Fortbildungen haben stattgefunden und alles ist gut gegangen. Die allermeisten der Ehrenamtlichen konnte ich persönlich kennenlernen, die neuen Supervisionsgruppen sind gebildet, die neuen Supervisorinnen haben sich eingefunden in die Arbeit, Zuschussanträge sind geschrieben, Presseanfragen bearbeitet, Interviews gegeben. Der erste Doppelhaushalt ist aufgestellt, der Jahresabschluss abgegeben, der Jahresbericht verfasst und, und, und... So eine TelefonSeelsorge-Stelle ist eine ganz schön komplexe Angelegenheit. Kein Wunder, dass ich manchmal geschafft bin.

Mit die größte Herausforderungen war, in die Leitungsrolle hinein zu wachsen und das in einem für mich neuen Berufsfeld. Von Anfang an beschäftigten mich Fragen wie: Wie muss der Rahmen gestaltet sein, in dem Ehrenamtliche gern ihren Dienst leisten und dabei nicht ausbrennen, sondern auch für sich und ihr Leben profitieren? Dazu musste ich herausfinden, welche Erwartungen mit so einer Rolle verknüpft sind, welche Erwartungen ich an mich selbst richte, welche davon ich erfüllen kann und möchte, und gegenüber welchen ich mich abgrenzen muss. Das Wichtigste war und ist für mich der unmittelbare Austausch mit den Mitarbeitenden über deren Bedürfnisse und Anliegen.



Auch die Begegnungen mit anderen Stellenleiter\*innen auf Landes- und Bundesebene halfen mir sehr. Nach und nach erfuhr ich, was Arbeit in der TelefonSeelsorge alles bedeuten kann und dass jede Stelle mit je ihrem eigenen Profil anders funktioniert.

Unter anderem dieser Austausch zeigte mir, dass unsere Augsburgener Stelle unterbesetzt ist: So ist zum Beispiel der Aufbau der für die Zukunft so wesentlichen Mail- und Chatberatung unter den momentanen Umständen nicht leistbar. Also sammelte ich Argumente für eine Wiederbesetzung der verwaisten Halbtagsstelle „Stellvertretende Leitung“. Mit tatkräftiger Unterstützung des Leitungsgremiums überzeugte ich schließlich die zuständigen Finanzgremien und die Stelle wurde ausgeschrieben. Zum 1. April 2023 kann sie nun mit einer geeigneten Kraft besetzt werden.

Eine wichtige Aufgabe ist auch die Ausbildung neuer Mitarbeiter\*innen. Die jüngste Ausbildung während der Corona-Zeit war in vielem ein Experiment, in das ich quereingestiegen bin. Mit Michaela Grimminger habe ich das Konzept reflektiert und überarbeitet. Im April 2023 startet nun die neue

Ausbildung mit einer Mischung aus Präsenz- und Online-Formaten. Auf die neuen Interessent\*innen bin ich schon sehr gespannt.

Leichtgemacht hat mir die Einarbeitung das viele Wohlwollen und jede Menge Unterstützung von so vielen Seiten. Wie Sie auf dem Foto vom Sommerfest sehen, macht das alles nämlich auch viel Spaß. Ich empfinde es nach wie vor als Privileg, mit allen Ehren- und Hauptamtlichen zusammen diese sinnvolle und sinnstiftende Arbeit für die TelefonSeelsorge erfüllen zu dürfen.

**Verantwortlich für den Inhalt**

Ökumenische TelefonSeelsorge Augsburg  
Hildegard Steuer, Einrichtungsleiterin

Postfach 11 11 40, 86036 Augsburg  
Tel. 0821 / 34 99 789  
E-Mail: [telefonseelsorge@bistum-augsburg.de](mailto:telefonseelsorge@bistum-augsburg.de)  
[www.telefonseelsorge-augsburg.de](http://www.telefonseelsorge-augsburg.de)

*Fotos: Michaela Grimminger (privat), Hildegard Steuer (privat)*