



# Jahresbericht 2012

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

Im Jahr 2012 führten die Ehrenamtlichen der TelefonSeelsorge Augsburg rund **9.600 längere Gespräche** – täglich **27 Gespräche** von **durchschnittlich 22 Minuten**. **Hinzu kommen etwa 17 kürzere Kontakte**. **In 24 Stunden hatten wir 9,8 Stunden reine Gesprächszeit**.

Insgesamt wurden rund **15.600 Anrufe** entgegengenommen. Im Vergleich zu 2011 waren es 1.000 Gespräche weniger, vermutlich bedingt durch das Pilotprojekt der bundesweiten durchgehenden Zuschaltung von Handyanrufen im Herbst 2011. Erfreulich ist der Rückgang von Auflegern, Testanrufen und sonstigen Kurzkontakten von 9.700 auf 6000 im Vergleich zum Vorjahr.

Im Schaltjahr 2012 übernahmen 64 Frauen und 11 Männer insgesamt 1.827 Schichten.

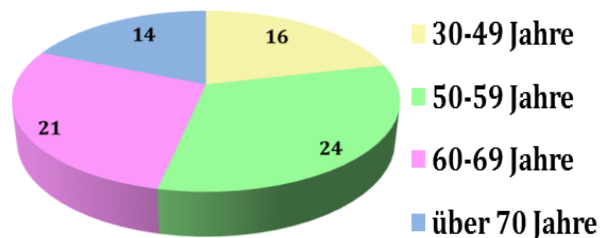
ALLE Schichten rund um das Jahr lückenlos besetzt! Eine besondere gemeinschaftliche Leistung der Ehrenamtlichen, zumal wir am 1.1.2012 mit nur 61 Aktiven gestartet waren. Erst im Verlauf des Frühjahrs kam die Unterstützung durch die "Azubis" am Ende ihrer Ausbildung. Seit 31.12.12 sind 70 aktiv am Telefon, 5 pausieren aus persönlichen Gründen vorübergehend.

**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. 53 % der Ehrenamtlichen verzichten 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 der Stadtparkasse Augsburg und unseren Ehrenamtlichen!**

Zuschüsse und Spenden	gerundet
■ Sachkosten Diözese	22.700,-€
■ SK Diakonisches Werk	7.570,-€
■ Stadt Augsburg	7.000,-€
■ Bezirk Schwaben	5.000,-€
■ Lkr. Augsburg	2.500,-€
■ Lkr. Aichach-Friedberg	1.200,-€
■ Spenden	1.150,-€
■ Spenden-Ehrenamtliche	3.000,-€

## Alter der 75 Ehrenamtlichen



## Neue Fachreferentin

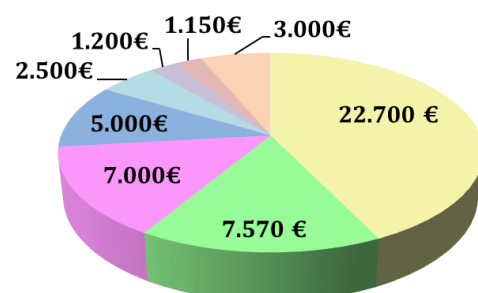
**Seit August 2012** verstärkt Michaela Grimminger mit 5-7 Stunden wöchentlich das Hauptamtlichenteam. Mehr dazu auf Seite 2.

Religionspädagogin  
Supervisorin  
Hospizarbeit  
Notfallseelsorge  
Krisenseelsorge  
Logotherapie und  
Existenzanalyse  
Gestaltpädagogik  
Gestaltberatung  
NLP-Practitioner  
NLP-Master-Coach  
Bibliologin



Michaela Grimminger

## Zuschüsse und Spenden



## Neuigkeiten

Zum 1.1.12 wurde die **neue Statistik** eingeführt. Zeitgleich führten wir neben dem neuen Programm auch den **online-basierten Dienstplan** ein. Ehrenamtliche können sich über ein gesichertes Verfahren zuhause in den Dienstplan eintragen. Bei kurzfristigen Ausfällen ist die Kommunikation zw. Büro und Ehrenamtlichen wesentlich effektiver. Auch ältere Ehrenamtliche haben sich darauf eingestellt.

- **Chat-Fortbildung der Region Bayern** im Februar 2012 in Augsburg: 22 Teilnehmende aus 5 TS-Stellen trafen sich erstmals zur gemeinsamen Fortbildung.

- **Pilotprojekt Gruppensupervision im Chat**  
Eine Gruppe Ehrenamtlicher ist in der Chatberatung tätig. Zuletzt traf sich die Gruppe in einem geschützten Chatraum zur Gruppensupervision, einer neuen Beratungsform.

- **Das Forum Bayern**, Sprecherrat der Ehrenamtlichen der 16 bayrischen TS-Stellen, tagte am 3.3.12 in Augsburg.

- 1 ½-tägige Jahrestagung im April 2012:  
**Umgang mit Aggressionen**, siehe Seite 3

- **Ausbildung zur TelefonSeelsorgerIn**  
Neben dem wöchentlichen 3-stündigen Gruppenabend und 2 Ausbildungswochenenden hospitierten die „AZUBIS“ bei erfahrenen Ehrenamtlichen und wurden schrittweise in den Dienst eingeführt. Die intensive Ausbildungszeit wurde im Juli 2012 erfolgreich abgeschlossen. Die feierliche Aufnahme erfolgte im Gottesdienst.

- **Abschied** von langjährigen MitarbeiterInnen im Juli und Zusammenlegung und **Neubildung von 5 Supervisionsgruppen**

### Ausblick auf 2013:

- neue Homepage der TS-Augsburg
- Chateinführungskurs im Frühjahr
- Bayrische Ehrenamtlichentagung: "Virtuelle Welten": Die TelefonSeelsorge nützt als Spezialist in medialer Beratung moderne Kommunikationsformen.
- Jahrestagung: Wirksamkeit von Sprache C. Schinzilarz, Zürich, [www.kick.dich.ch](http://www.kick.dich.ch)
- Infoabende für Interessenten: 3.6. und 4.7.13
- Ausbildungsstart: 20.-22.9.13, dann wöchentlich dienstags 18.00-21.00 bis Juli 2014
- BETS, die Delegierten der Bundesehrenamtlichenvertretung, tagen in Augsburg

## Die neue Fachreferentin Michaela Grimminger stellt sich vor

*Hauptberuflich bin ich Religionslehrerin (i.K.) In jungen Jahren führte mich die Auseinandersetzung mit dem Thema „Tod und Sterben“ in das St.-Vinzenz-Hospiz, in dem ich als ehrenamtliche Hospizhelferin lange Jahre Glaube spürbar erfahren konnte. Parallel dazu haben mich meine Fragen nach dem „Woher- und Wohin“ veranlasst, ein theologisches Studium aufzunehmen, welches letztlich in den Schuldienst mündete.*

*Diesen Erfahrungen in der Hospizarbeit verdanke ich auch meine Berufung in das KiS-Team in der Diözese Augsburg [„Krisenseelsorge im Schulbereich (KiS)“] welches ich seit 2010 zudem leite. Zu meinen Aufgaben gehören Prävention/Intervention und Nachsorge. Ich unterstütze mit meinem Team Schulen beim Aufbau von schulinternen Krisenteams, halte Vorträge zum Thema „Tod und Trauer“ im Schulbereich und bin bei außergewöhnlichen Schicksalsschlägen auch im Akuteinsatz. In die TS bin ich gekommen, weil ich das Ehrenamt im Hospizbereich in meiner jetzigen Lebensphase zeitlich nicht mehr gut einplanen kann. Jedes Sterben hat ein eigenes Tempo, was sich nicht in meine Zeitfenster schieben lässt. Das Ehrenamt in der TS ist „planbarer“ und flexibler. Zudem haben mich die vielen Lebens-themen „zwischen Schule und Sterben“ gereizt. Ich kann wirklich sagen, hier erlebe ich „Leben in Fülle“. Weil ich ungern „halbe“ Sachen mache, war für mich wichtig trotz meiner Vorbildungen die TS-interne Ausbildung mitzumachen um mir Feldkompetenzen in den „neuen Themenfeldern“ anzueignen. Während dieser Zeit ist mir die die hauptamtliche Mitarbeit angeboten worden.*

### Wesentliche Aufgaben der Fachreferentin:

- die Auswertung der Gesprächsprotokolle
- Leitung von Supervisionsgruppen
- Leiten und Organisieren von Fortbildungen
- Mitarbeit in der EAV und im Ständigen Rat
- die Vertretung des Leiters bei Abwesenheit

*Zusammen mit Herrn Schütz leite ich die nächste Ausbildungsgruppe ab Herbst 2013.*

*Davon unberührt bin ich auch weiterhin ehrenamtliche Telefonseelsorgerin.*

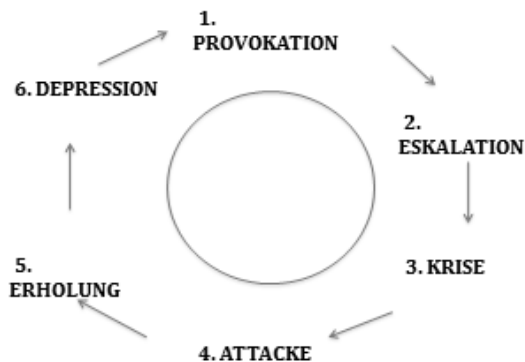
# Jahrestagung 2012: Erkennen und Ausbalancieren von Aggressionen am Telefon

IFOTES entwickelte 2010 dieses Trainingsprogramm, das europaweit den Ehrenamtlichen zugute kommen soll. Bettina Irschl und Franz Schütz führten als von IFOTES zertifizierte Trainer das 1 ½ tägige Seminar durch. Ehrenamtliche sind am TS-Telefon verbaler und emotionaler Aggression ausgesetzt.

Die Analyse und Hintergrundkenntnisse über Gewalt- und Opferzyklen helfen, sich besser schützen zu können. Dank spezieller, eingeübter Kommunikationstechniken können die MitarbeiterInnen Aggressionen leichter abfangen und sich auf diese Weise entlasten. Die wichtigsten Ergebnisse:

IFOTES

Tool 6: Gewaltspirale – Phasen des Aggressors



**1. Provokation**

Auslöser, Zündung, Erregung, Aufwiegelung, Irritation, Stress

**2. Eskalation**

Dinge geraten ausser Kontrolle, werden „heisser“

**3. Krise**

Alarm, Panik, Wendepunkt

**4. Attacke**

Tätlichkeit, Gewalt, Beschimpfung, Sturm

**5. Erholung**

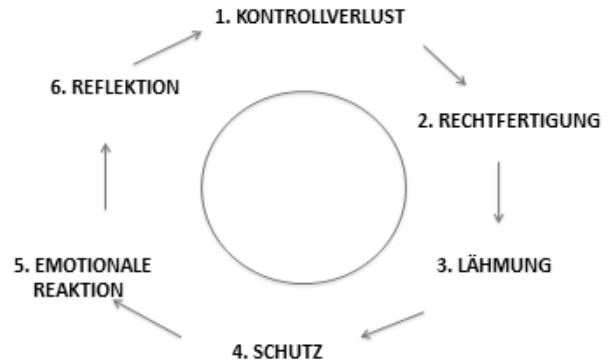
Erholung, „runter kommen“

**6. Depression**

Reue, Leid, Elend, Schuld

IFOTES

Gewaltspirale – Phasen des Opfers



**1. Kontrollverlust**

Einfluss über die Kommunikation geht verloren

**2. Rechtfertigung**

Beobachtungen, Sichtweisen verengen sich

**3. Lähmung**

Ressourcen und Überblick gehen verloren

**4. Schutz**

Flucht, verstecken, einschliessen, Absonderung

**5. Emotionale Reaktion**

Schuldgefühle, Hass, Versagen, Schmerz

**6. Reflexion**

Versuch zu verstehen, Suche nach Hilfe und Begleitung

## Fünf-Finger der Kommunikation

### 1. Finger: Pro-aktives Zuhören:

Klärung der Absicht des Anrufers

### 2. Finger: Sprachstil und Umgebung

Einfluss durch Milieu und Sprachmodulation

### 3. Non-/ Para-verbale Kommunikation

Stimme/ Körpersprache spiegelt Stimmung

### 4. Finger: Assertiveness

Konstruktive Selbstbehauptung

Einstehen für eigene Rechte und Bedürfnisse

### 5. Finger: Aktive Problemlösung

Welche Lösungsversuche gab es?

#### Strategische Problemlösung

Ungewöhnliche Situationen können ungewöhnliche Interventionen erfordern.

Grundlage war der **strategische Dialog nach Giorgio Nardone**, dessen Doppel-Fragetechnik neue Antworten evoziert.

Im **Täter-Opfer-Retter-Dreieck** besteht die Gefahr in die „Retter“-Rolle zu schlüpfen! Auch am Telefon!

„Du kannst entscheiden“ - Kampagne gegen Vernachlässigung - Gewalt – Ausgrenzung: Im Rahmen der Kampagne „Du kannst entscheiden“ werden die Themen Gewalt gegen Kinder, Vernachlässigung, Gewalt in der Schule und Freizeit sowie Ausgrenzung von Minderheiten in vier kurzen Filmspots aufgegriffen. <http://www.du-kannst-entscheiden.de/> Das Kernthema: Man kann sich immer gegen Gewalt und Ausgrenzung entscheiden!

[http://www.berlin.de/lb/lkbgg/foerderung\\_praeventiver\\_massnahmen/du-kannst-entscheiden/index.html](http://www.berlin.de/lb/lkbgg/foerderung_praeventiver_massnahmen/du-kannst-entscheiden/index.html) Jeder Film hat einen „Stopp“ der zeigt, dass jeder Mensch einen Bruchteil von Sekunden(!) hat, in denen er entscheiden kann. Den gilt es zu erwischen!

**Statistik 2012:** 1% = 94 Gespräche; z.B. Glaube/Kirche 5,54% = 521 Anrufe im Jahr

Auf Bundesebene war eine Arbeitsgruppe rund 3 Jahre lang damit beschäftigt, die Erhebungsdaten zu überarbeiten. Die Themenbereiche sind differenzierter geworden. Ein unmittelbarer Vergleich mit den Vorjahren ist daher diesmal nur bedingt möglich.

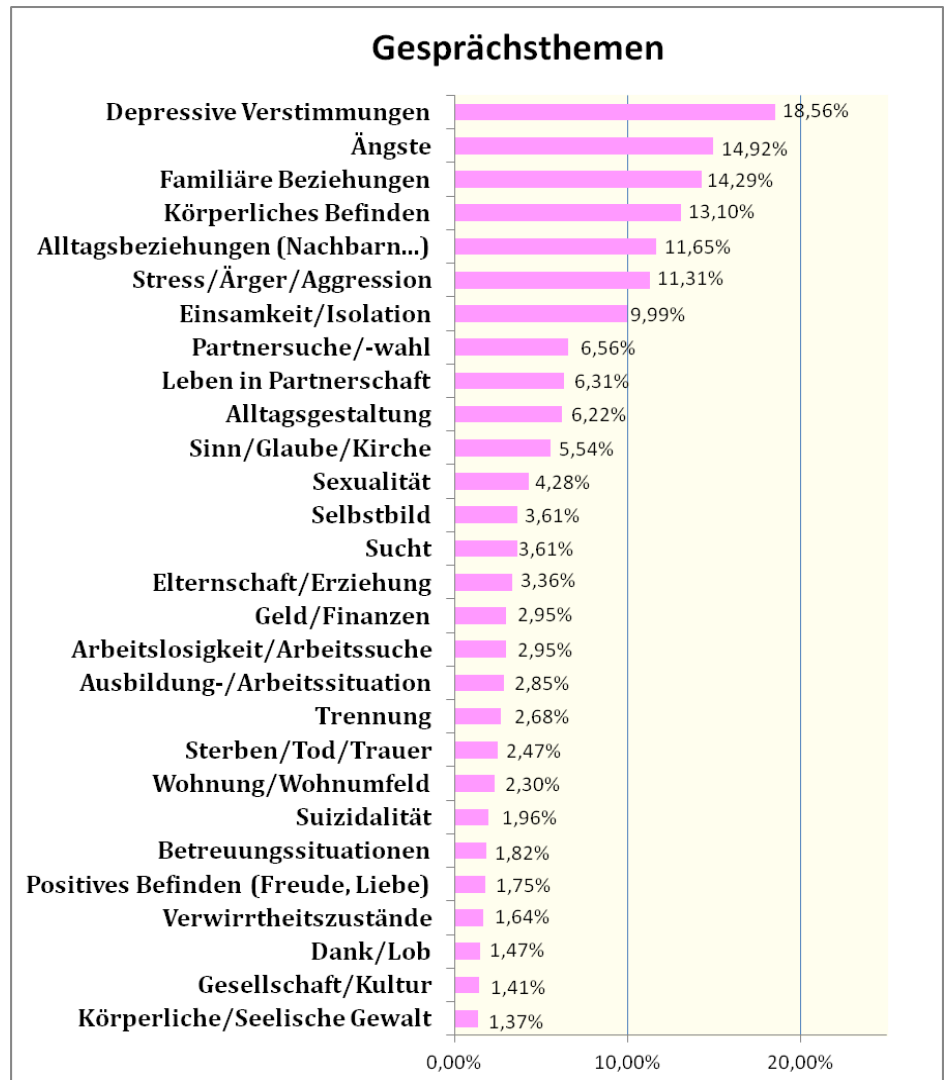
Neu erfasst werden diagnostizierte psychische Erkrankungen. Sie kommen in 18% der Gespräche vor, oft im Kontakt mit regelmäßig Anrufenden. Deren Anteil liegt bei rund 75%. 25% sind Erstanrufer.

Geschlechter: rund 70% Frauen und 30% Männer. Anonym bleiben wollen etwa 80%.

Weit vorne sind jetzt neu erfasste Themen wie depressive Verstimmungen, Ängste, Aggressionen.

Beziehungsprobleme im Allgemeinen sind mit knapp 39% Schwerpunkt. Bei "Sexualität" und "Elternschaft" haben insbesondere Jugendliche ihre Fragen.

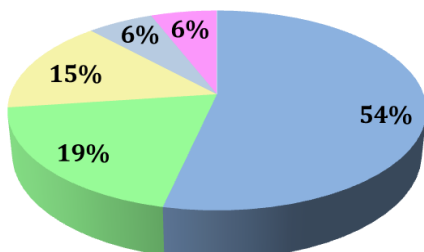
Weitere Themen unter 1% (d. h. 20-60 Anrufe im Jahr): Selbstverletzendes Verhalten, Migration/Integration, sexualisierte Gewalt.



Die Hauptgruppe der Alleinlebenden ist unverändert bei 54%. **Neu erfasst** wird die berufliche Situation. Knapp 31% sind im Ruhestand. Nur 21% sind erwerbstätig. Auffallend hoch

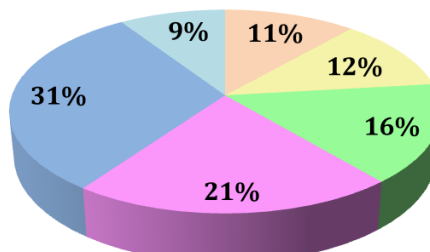
ist die Zahl der Arbeitslosen mit 16%. 42% der Anrufenden sind im mittleren Alter. Senioren und Jugendliche wenden sich mit rund 20% gleichermaßen an die TelefonSeelsorge.

**Lebensform der Anrufenden**



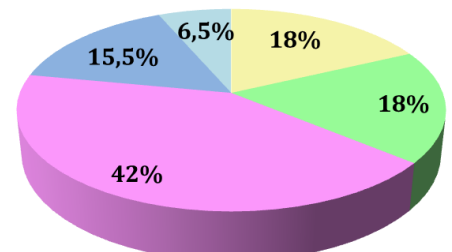
- Alleinlebend
- In Ehe/Partnerschaft
- In einer Familie
- In einer Gemeinschaft
- Alleinerziehend

**berufliche Situation**



- Schule/Studium/Ausbildung
- Hausmann/Hausfrau
- Arbeitslos
- Erwerbstätig
- Ruhestand
- Sonstiges

**Altersverteilung**



- bis 19 Jahre
- 20-39 Jahre
- 40-59 Jahre
- 60-69 Jahre
- über 70 Jahre