

Einblicke in die Chronik und Arbeit der TelefonSeelsorge

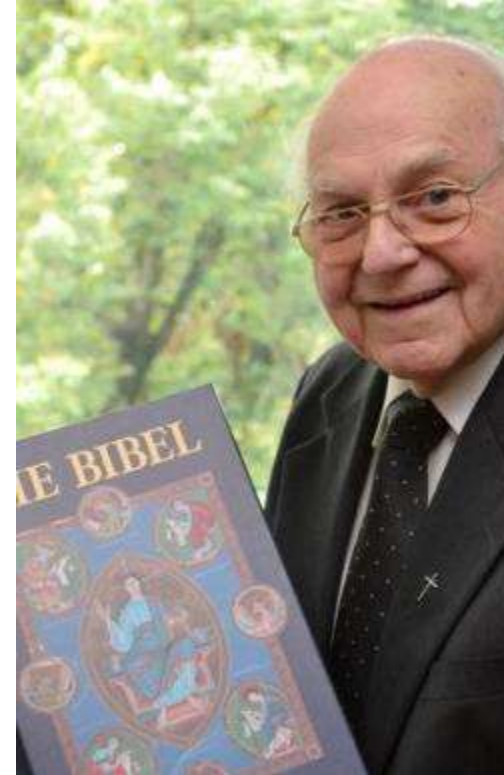
Diakon Franz Schütz
Leiter der TS - Augsburg



Die ökumenische TS Augsburg



Erster TS-Leiter:
Peter Smyrna



Gründer:
Prälat Georg Beis

Gründung und Aufbau

1973 Vielfältige Initiativen führen zur Gründung
Dompfr. Georg Beis und Pfr. Werner Schmidt, St. Anna
Ökumenisch, ehrenamtlich und spirituell geprägt
Leiter: Peter Smyrna

1974 30. April: Beginn der Ausbildung von Ehrenamtlichen

1975 07. April: 8.00 Uhr: Start am Telefon

1976 Die Satzung der TS-Augsburg wird in Kraft gesetzt

Umzüge 1977

→1998

→2009

→2013



Ökumenische Telefonseelsorge eröffnet

Durch einen Anruf Hilfe aus Notlagen

In fünf Schichten arbeiten 92 ehrenamtliche Berater Tag und Nacht

Von unserem Redaktionsmitglied Dagmar Kutscher

Menschen in einer Konfliktsituation wissen oftmals nicht, an wen sie sich in ihrer Not wenden sollen. Ihnen zu helfen, hat sich die ökumenische Telefonseelsorge zur Aufgabe gemacht, die am gestrigen Montag um acht Uhr mit ihrer Arbeit begonnen hat. Knapp hundert ehrenamtliche Helfer tun hier rund um die Uhr Dienst. Der Jahresetat dieser Institution beläuft sich auf etwa 100 000 Mark, für den die beiden Träger, die Innere Mission Augsburg und die Katholische Gesamtkirchengemeinde Augsburg mit 25 bzw. 75 Prozent aufkommen.

„Die Geburtsstunde der ökumenischen Telefonseelsorge schlug am 19. Mai 1973“, erläuterte Pfarrer Ludwig Hauck auf einer Pressekonferenz, „als die evangelische Dekanatsynode dem Antrag auf deren Einrichtung zustimmte“.

Fast zwei Jahre lang dauerten dann die Vorbereitungen, ehe am 7. April 1975 kurz nach acht Uhr der erste Anruf kam — von einer Frau, die in einer schwierigen familiären Situation nicht mehr weiter wußte.

Für die Weiterbildung tätig

Entgegengenommen wurde das Gespräch von dem Leiter der Telefonseelsorge, dem 43jährigen Sozialarbeiter Peter Smyrna, der vor Übernahme dieses Amtes lange Jahre in der Ehe- und Suchtkrankenberatung tätig war. Zu seinen Hauptaufgaben zählt Smyrna „die Weiterbildung und Beratung der ehrenamtlichen Mitarbeiter“. Ihm zur Seite steht — neben einer hauptamtlichen Sachbearbeiterin — ein fünfköpfiges Leitungsgremium mit Geistlichen beider Konfessionen: auf katholischer Seite Domkapitular Georg Beis und die Pfarrer Martin Bummele und Anton Schaule; auf evangelischer Seite Pfarrer Ludwig Hauck — Senior

Rat am Telefon

Rat und Hilfe in Konfliktsituationen erteilt die Ökumenische Telefonseelsorge Augsburg unter der

Rufnummer 3 63 63

die Tag und Nacht, auch an Sonn- und Feiertagen, besetzt ist. Wenn es sich um Probleme handelt, die eine Betreuung und Behandlung durch Fachleute notwendig erscheinen lassen, wird der Anrufer an die zuständige Stelle vermittelt. Jeder Ratsuchende bleibt anonym, wie auch sein telefonischer Berater, der überdies an die Schweigepflicht gebunden ist. dkw

des evangelisch-lutherischen Dekanats Augsburg — und Pfarrer Johannes Hoppert.

Zehn Stunden Dienst

Genau 92 Freiwillige haben sich für den ehrenamtlichen Dienst bei der Telefonseelsorge gemeldet: 68 Damen und 24 Herren. Sie übernehmen pro Monat rund fünf Schichten am Telefon: Vormittags und nachmittags sind es je fünf Stunden, bei der Abendacht vier Stunden und bei Nachtschicht zehn Stunden Dienst. Mehr als die Hälfte der Mitarbeiter kommt aus beratenden, heilenden und erziehenden Berufen: Priester, Lehrer, Sozialarbeiter, Ärzte, Seelsorgehelferinnen, Krankenschwestern — manche haben aber auch Tätigkeiten im kaufmännischen oder technischen Bereich.

Ein Jahr lang wurden die Helfer durch Vorträge von Fachleuten und Gruppenabende (sieben Gruppen mit je einem Mentor) gründlich auf ihre künftige Aufgabe vorbereitet.

Schwierigkeiten in der Familie

Nach den Erfahrungen anderer Telefonseelsorge-Einrichtungen — es gibt derzeit etwa 50 in der Bundesrepublik — habe die Mehrzahl der Anrufer Schwierigkeiten in Ehe und Familie, erklärte Peter Smyrna. Rund ein Viertel aller Ratsuchenden seien Jugendliche, die Konflikte im Elternhaus oder mit dem Partner hätten. Etwa ein Drittel sei verheiratet, rund 65 Prozent der Anrufer Frauen.

Konflikte aus dem Bereich von Glaubens- und Gewissensfragen machten nur etwa fünf Prozent aller Anrufe aus. Wenn dem so ist, warum haben dann die Kirchen die Telefonseelsorge in Augsburg übernommen? Auf diese Frage antwortete Domkapitular Georg Beis: „Weil sich die Kirche als Helfer der Menschen versteht. Wo also ein Mensch in Not ist, sollte sie diese Hilfe leisten.“

Übergangszeit und Neustrukturierung des Hauptamtlichenteams:

1994 03.März: Plötzlicher Tod des Leiters der TS-Augsburg

Kommissarische Leitung: Frau Heide von Horix-Schwesinger

Okt.1994 bis Sept. 1996: Leitung Herr Georg Vogel

1995 3er-Team-Umstrukturierung:

½ Stelle Büro + ½ Stelle Fachreferentin + 1 Leiter

1996 Leitung Franz Schütz

..... Mehrmaliger personeller Wechsel und Sparmaßnahmen

2014 Wechsel im Sekretariat 16 Std./Wo

Fachreferentin/Stellvertretung mit 9,5 Std/Woche

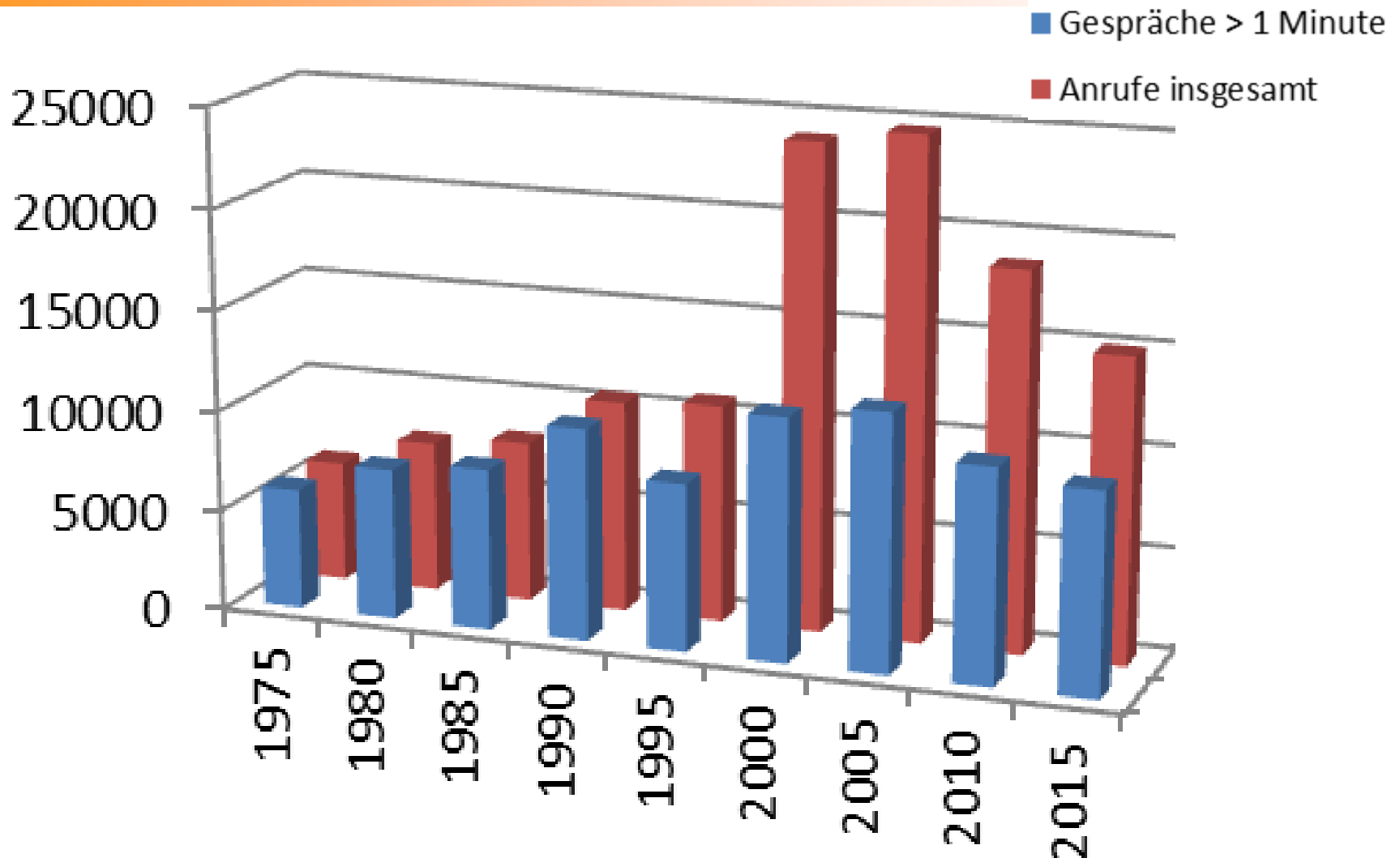
Die Hauptamtlichen aktuell



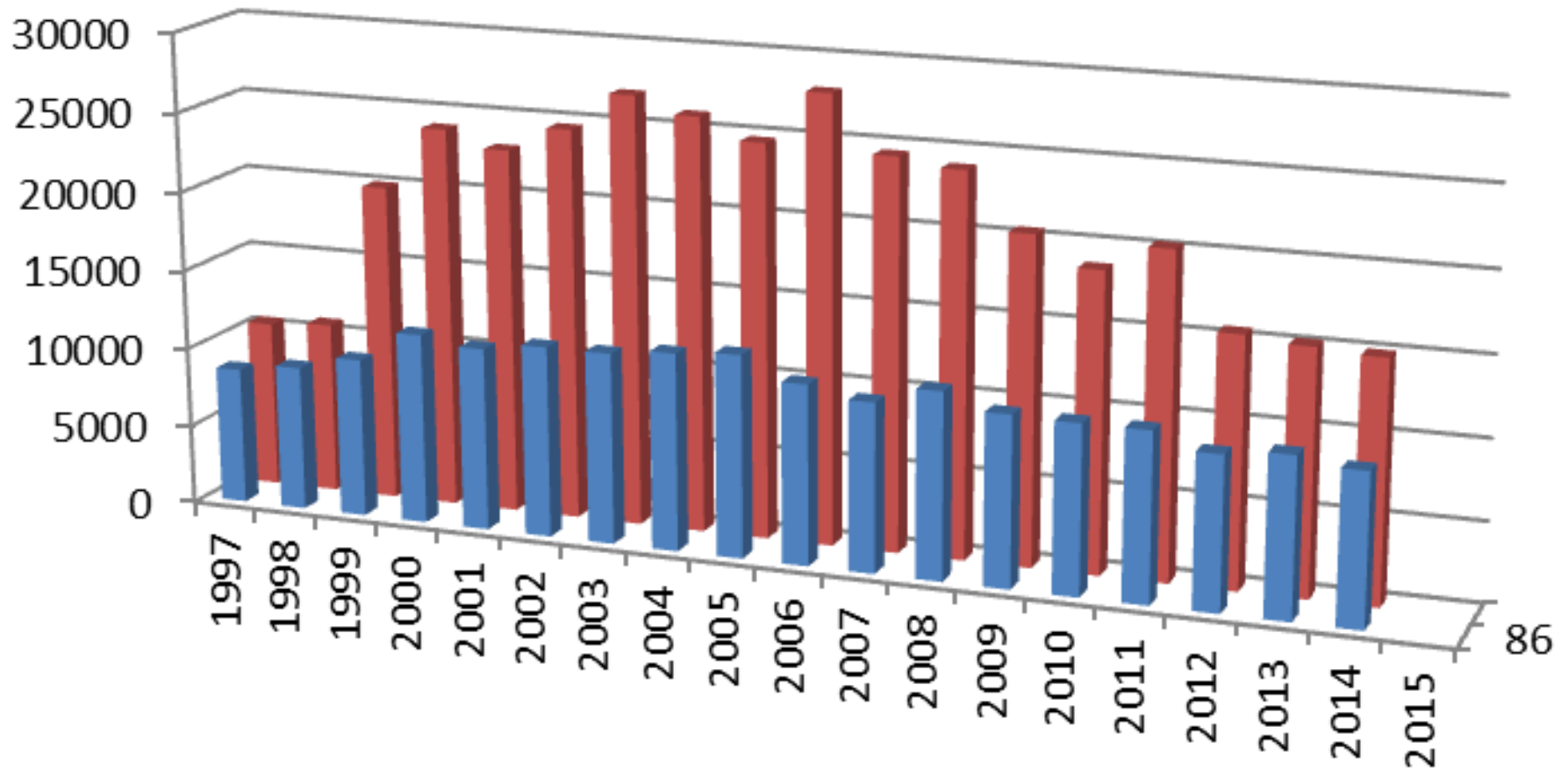
Fachreferentin M.Grimminger, Sekretariat S. Laber, Leiter F. Schütz

- - 40-50 Kontakte pro Tag
 - 25-30 Gespräche
 - 10-11 Std /pro Tag
 - Pro Jahr ca 3.700 Gesprächsstunden
- In 40 Jahren über 70.000 Schichten a 5 Std.
- 460.000 Telefonkontakte,
davon >1Min: 225.000

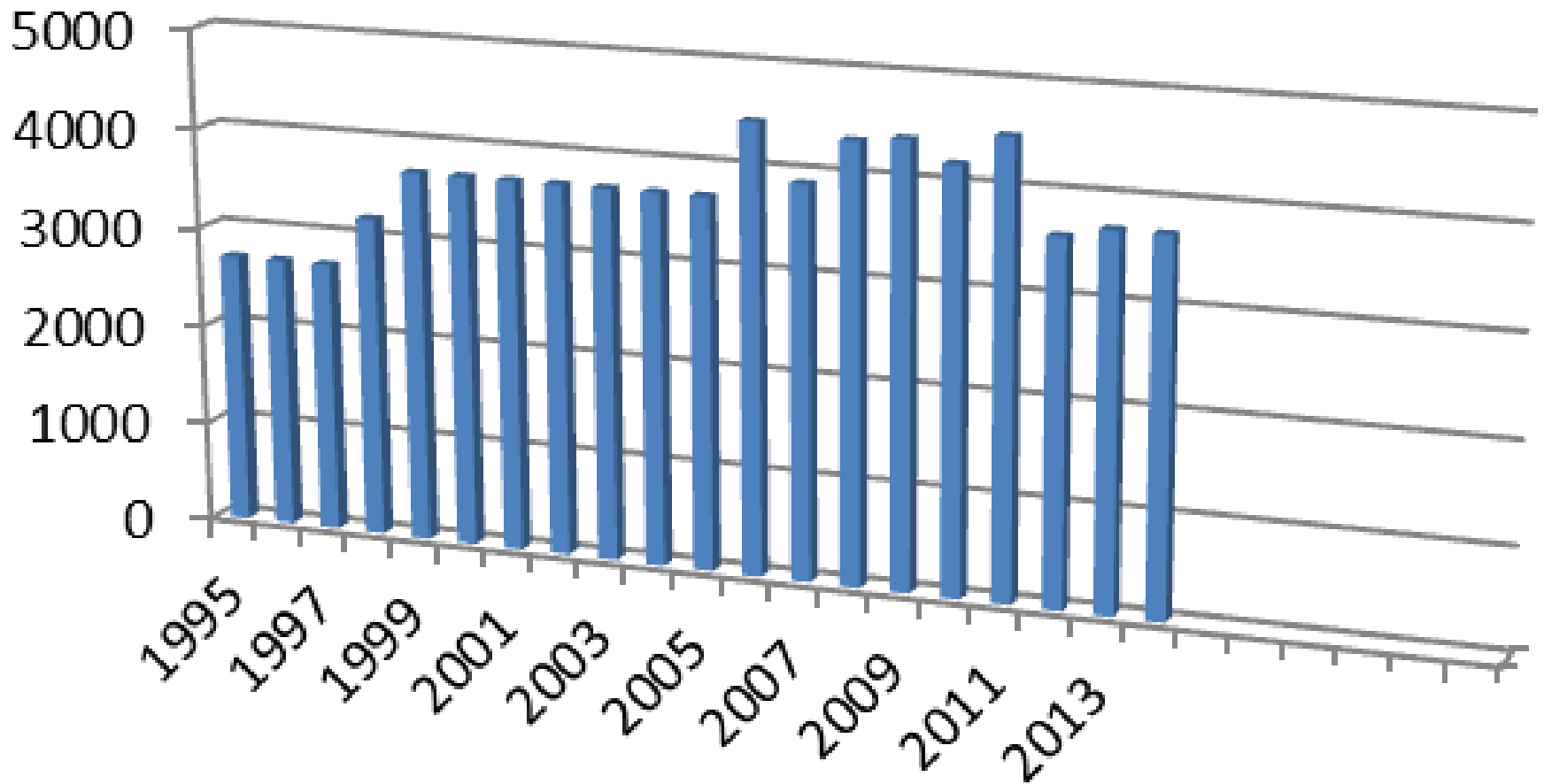
Anruferzahlen der TS-Augsburg



Veränderungen im Telefonnetz



Gesprächsdauer



Veränderungen im Telefonnetz:

Jahr	Gespr	Anrufe	
• 1997	8600	10500	1. Europäische gebührenfreie Nr 0800, bundesweit einheitlich Kooperationen mit Nachbarstellen
• 1999	10000	20000	zusätzlich Mobilfunk aus dem Bundesgebiet, seit Okt.
• 2000	12000	24000	Wachsender Bekanntheit, Verdreifachung jugendlicher Anrufer (Zunahme von Prepaidhandys, persönliche Handys, weg vom Familientelefon, erstmals mehr Mobilfunk- als Festnetztelefone
• 2006	11300	28000 davon	T-Mobil Regionalisierung, 4460 Gesprächsstunden!, 17.000 Aufleger+Jugendliche, 77 Anrufe/Tag, davon 30 längere
• 2007	10600	24500	Rückgang von Testanrufen/T-Mobile, 3.900 Gesprächsstunden
• 2012	9600	15600	Pilotprojekt-Bundesebene: durchgehende Handyzuschaltung Rückstellung Routing mit Problemen
• 2013	10000	15250	Callcentermodul, Agententool der Telekom
• 2015			Regionalisierung Vodafone?

- 1998 **externe Supervision** für die TS´ler und die Mentoren
- 1999 Gründung der ehrenamtlichen Vertretung **EAV**
- 2000 Gründung »**TrauerTelefon**«
- 2001 **Geschäfts-und Mitarbeiterordnung, 14 Seiten, 11 Anlagen**
EAV-Sprecher, Ständiger Rat, Qualitätssicherung
- 2001 Gruppenleitung: **MentorInnen + externe Supervisoren**
- 2002 Auswahlgespräche mit GruppenbesprecherInnen
- 2003 **Life-Supervision** am Telefon, kollegiales Feedback

Veränderungen der Rahmenbedingungen Internetzeitalter

- 2004 Homepage
- 2005 Statistikerfassung über PC, bisher handschriftl. Erfassung
- 2008 Einführung der Chat Beratung eine der 14 von 105 TS-Stellen
9 Chatter 68 Termine, derzeit (2015): 5 Chatter
- 2008 Qualifizierung von Ehrenamtliche zur Mentorinnen
- 2012 Einführung onlinebasierter Statistik. Dienstplan online
- 2015 Einführung der Mailberatung, 7 MailerInnen

Ehrenamtliche insgesamt

- 1975 92
 - 2000 90
 - 2005 75 Durchschnitt in BRD
 - 2010 74
 - 2014 74
-
- 25 Ausbildungsgruppen a´12-16TIn
 - Zuletzt in 18 Jahren: 14 Gruppen
 - 350 TSler, davon 75 Aktive,
275 Ehemalige,
mindestens 1000 InteressentInnen

1975 Vorstand:

Prälat Georg Beis, Pfarrer Christian Bubmann,
Pfr. Martin Bummele, Anton Schaule,
Pfr. Ludwick Hauck, Joh. Hoppert

Vorstände DW-Augsburg seit 1975:

Pfr Bubmann, Pfr. Fehr, Pfr. Wemhöner, Pfr Graßmann

Vorstände der Diözese, Dompfarrer:

Prälat Beis, Prälat Hölzl, Prälat Heigl, Pfr. Rauch,
Domkapitular Zürn

- 1.Vorstand: Dompfarrer A. Zürn (seit 2013)
- 2.Vorstand: Pfarrer F. Graßmann (seit 2010)
- Stadtdekan H. Haug, St. Moritz (seit 2003)
- Pfarrer B. Fischer, Bärenkeller (seit 1997)
- Diakon F. Schütz, TS-Leiter (seit 1996)

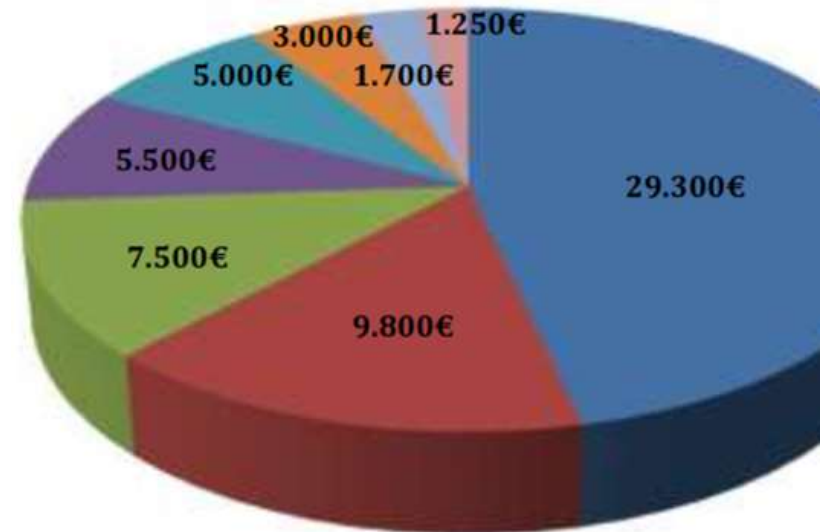
- Kath. Gesamtkirchengemeinde 75%
- Diakonisches Werk Augsburg 25%

Zuschüsse und Spenden 2014

Zuschüsse und Spenden

■ Sachkosten Diözese Augsburg	Gerundet 29.300,-€
■ SK Diakonisches Werk	9.800,-€
■ Stadt Augsburg	7.500,-€
■ Bezirk Schwaben	5.500,-€
■ FK-Spenden Ehrenamtliche	5.000,-€
■ LKR. Augsburg	3.000,-€
■ LKR. Aichach-Friedberg	1.700,-€
■ Spenden	1.250,-€

Zuschüsse und Spenden



74 Ehrenamtliche: 60 Frauen und 14 Männer

Durchschnittsalter ca. 55-59

36-49 Jahre: 13 EA 

50-59 Jahre: 23 EA 

60-69 Jahre: 25 EA 

70-81 Jahre: 13 EA 



- einfühlsam und offen sein
- psychisch stabil sein
- sich und andere gut wahrnehmen können
- bringen Ihre Persönlichkeit und Individualität ein
- > das macht unsere Vielfalt aus

Uns verbindet:

- Der Austausch und die Erfahrungen am Telefon
- Anteilnahme an persönlichen Lebenssituationen
- Füreinander da sein
- Und persönliches Wachstum

EAV: EA haben eine Stimme...

- Ehrenamtliche werden in ihren Anliegen gehört.
- Rückmeldungen aus den Gruppen werden diskutiert, gebündelt und Beschlüsse zügig umgesetzt und bei Bedarf erneut angepasst.
- Entscheidungen werden demokratisch getroffen und von den Mitarbeitenden mitgetragen.

Forum Bayern + BETS

- Forum Bayern: je Stelle 2 VertreterInnen, 2x jährl. Treffen
- In Kooperation mit den Hauptamtlichen
- BETS: Bundesvertretung der 8000 Ehrenamtlichen
Je 2 Delegierte der 7 Regionen: Bayern, Südwest, Mitte West, Rheinland, Westfalen, Nord, Ost
- 2 Treffen pro Jahr
- Aufgaben und Ziele: Austausch + Information, Entwicklungen mitgestalten, Vernetzung der Regionalforen, Unterschiede von TS-Stellen transparent machen, Verbindung zum Bundesvorstand

- 2014 Persönlichkeitsstörungen, Notfallprogramm bei posttraumatischen Belastungsstörungen
- 2013 Wirksamkeit von Sprache und Humor
- 2012 Umgang mit Aggression am Telefon (23 Länder, IFOTES)
- 2011 Armut in Augsburg, Stadt Augsburg (Amt für soziale Leistungen), ARGE, Caritas-Schuldnerberatung, DW-Augsb.-Arbeitslosenzentrum
- 2010 Trauma: Ursachen, Auswirkungen, Gesprächsführung

Fortbildungen

Vielfältige Themen, in Kooperation mit:

BKH: psychische Erkrankungen, Sucht, Traumatherapie

Wildwasser: sexualisierte Gewalt

ARCHE- Mchn: Suizidprävention

Kath. Jugendfürsorge: Angebote

Kinderschutzbund: Kinder- und Jugendhilfegesetz

Kriminalpolizei: Gewaltandrohung am Telefon

Notfallseelsorge: Krisengespräche am Telefon

Transaktionsanalyse: Kommunikationsdrama

Sexuelle Störungen: Ursachen, Auswirkung, telef. Umgang

Spirituelle Dimension am Telefon, Achtsamkeit

Voraussetzungen für die Mitarbeit

1. Psychische Belastbarkeit
2. Einfühlungsvermögen
3. Selbst- und Fremdwahrnehmung
4. Team- und Konfliktfähigkeit
6. Offenheit gegenüber religiösen Fragen
7. Bereitschaft zur Supervision und Weiterbildung
8. 2 Schichten pro Monat ehrenamtlich für mindestens drei Jahre

- Umfang: ca. 150 Stunden
 - 30 Ausbildungsabende a´3 Stunden
 - 3 Wochenenden a´10-12 Stunden
 - 12 Hospitationen a´3-5 Stunden
am Telefon

- Gesprächsführungsmodelle
- Kommunikationsmodelle
- Persönlichkeitsmodelle
- Stimmbildung, die Stimme als 2.Gesicht
- Gesprächswerkstatt
- Gruppendynamik
- Feedback
- Selbsterfahrung
- Hospitation am Telefon, Supervision

Ausbildungs-Themen:

- Suizidalität, Trauer, Trauma
- Psychische Erkrankungen
- Kinder und Jugendliche
- Missbrauch/Vergewaltigung
- Sucht, Arbeitslosigkeit, Armut...
- Beziehungsprobleme
- Glaube, Spiritualität
- Psychohygiene, Notfallkoffer, Rechtsfragen

Der Ausbildungsweg



Aufnahme in die Gemeinschaft

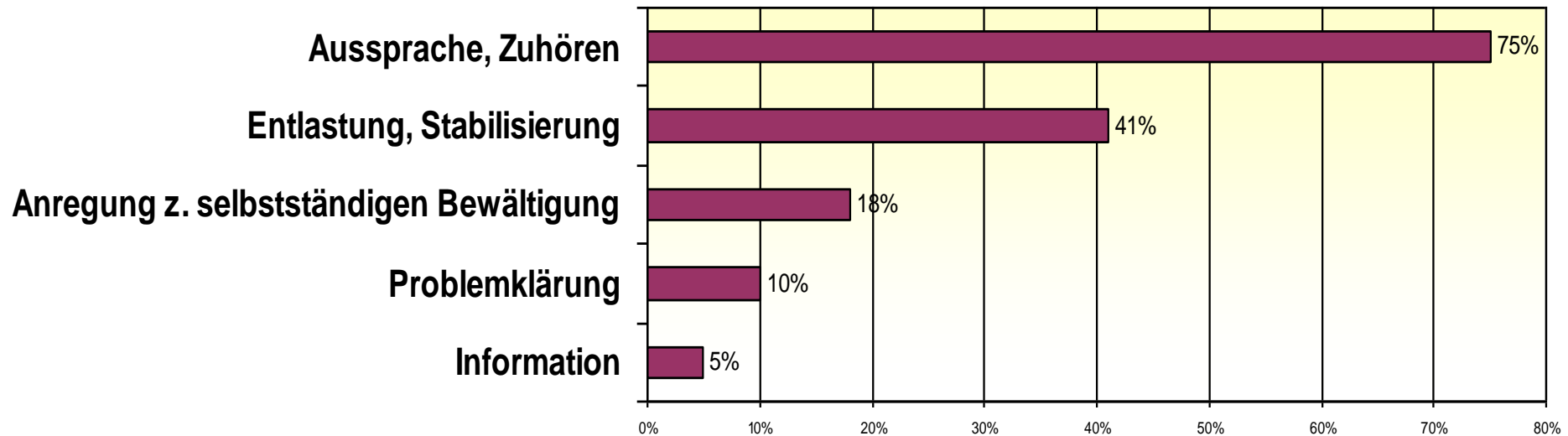


- Zuhören
- Annehmen
- Verstehen

Toni Zenz „Der Hörende“
(1957, Pax Christi Kirche in Essen)



Gesprächsschwerpunkte in % - Mehrfachnennungen



Gesprächsthemen



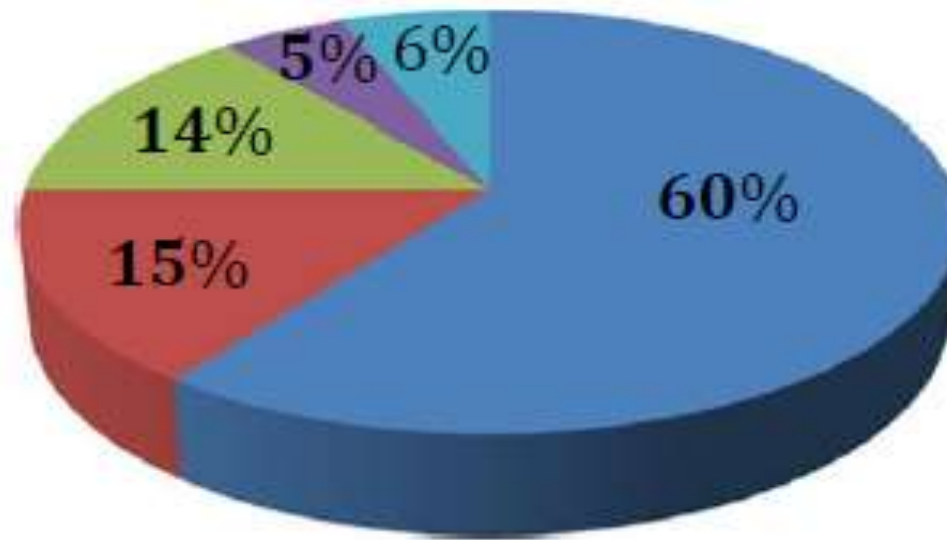
Gesprächsthemen



Wissenschaftliche Studie von Prof. Dr. Martin Klein

- kath. FH Münster zum Thema Psychische Erkrankungen, Suizidalität...
- von 35 Hotlines ist die TS herausragend, auch in der Stat. Erfassung
- Suizidalität:
- Statistisches Bundesamt: ca. 10.000 Suizide pro Jahr im Bundesgebiet.
- Anrufe diesbezüglich bei der TS: ca 37.000 TS ist gesellschaftlich bedeutsam!
- In Augsburg ca. 500 Anrufe im Jahr, also jeden Tag mind. 1 Anruf, 4 Gespräche in 3 Tagen
- Jugendliche, bis 19:
- Ca. 5000 Anrufe, davon 900 längere Gespräche
- bei Suizidalität: 30% erleben seelische und körperliche Gewalt.
- Ärztlich diagnostizierte psychische Erkrankungen: 2.100 22%
- Hinweis auf Versorgungsmangel bei psych. Erkrankten Menschen
- (Auffallend: 60% Alleinlebend, aber lt. Stat. Bundesamt: ca 20%)

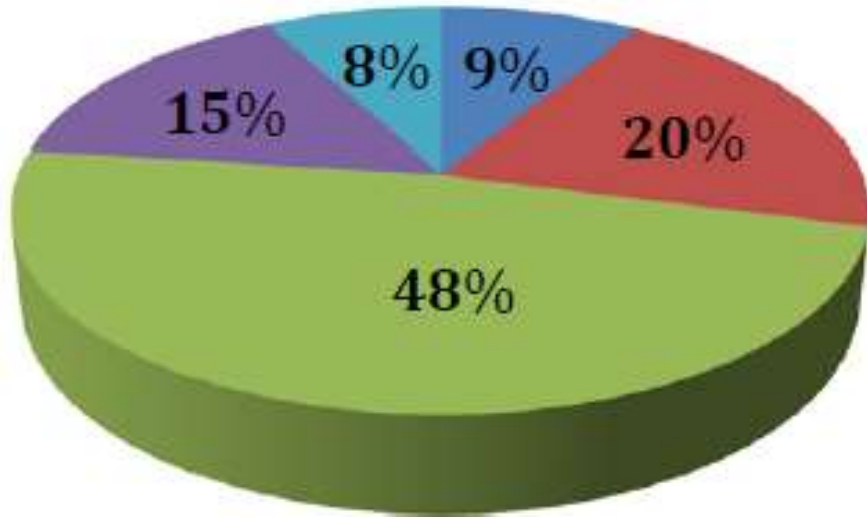
Lebensform der Anrufenden



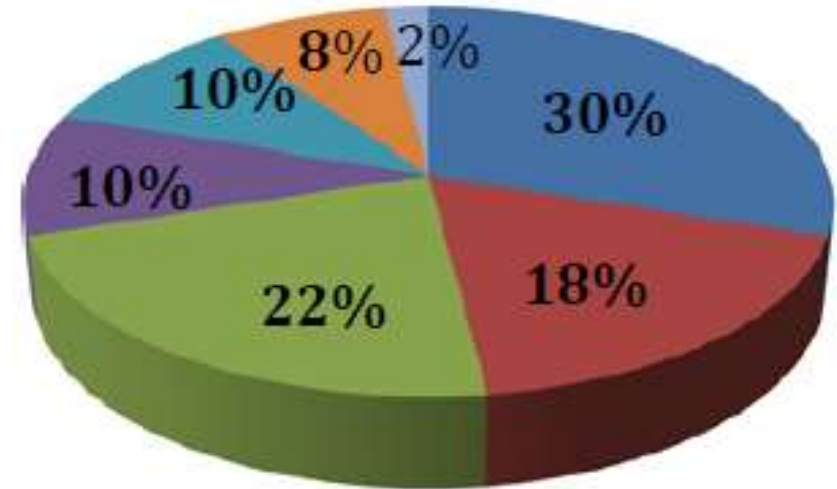
- 60% Alleinlebend
- 15% In Ehe/Partnerschaft
- 14% In einer Familie
- 5% In einer Gemeinschaft
- 6% Alleinerziehend



Altersverteilung und Berufliche Situation



- 9% bis 19 Jahre
- 20% 20-39 Jahre
- 48% 40-59 Jahre
- 15% 60-69 Jahre
- 8% > 70 Jahre



- 30% Erwerbstätig
- 18% Erwerbsunfähig
- 22% Ruhestand
- 10% Arbeitslos
- 10% Schule/Ausbildung
- 8% Hausmann/Hausfrau
- 2% Sonstiges

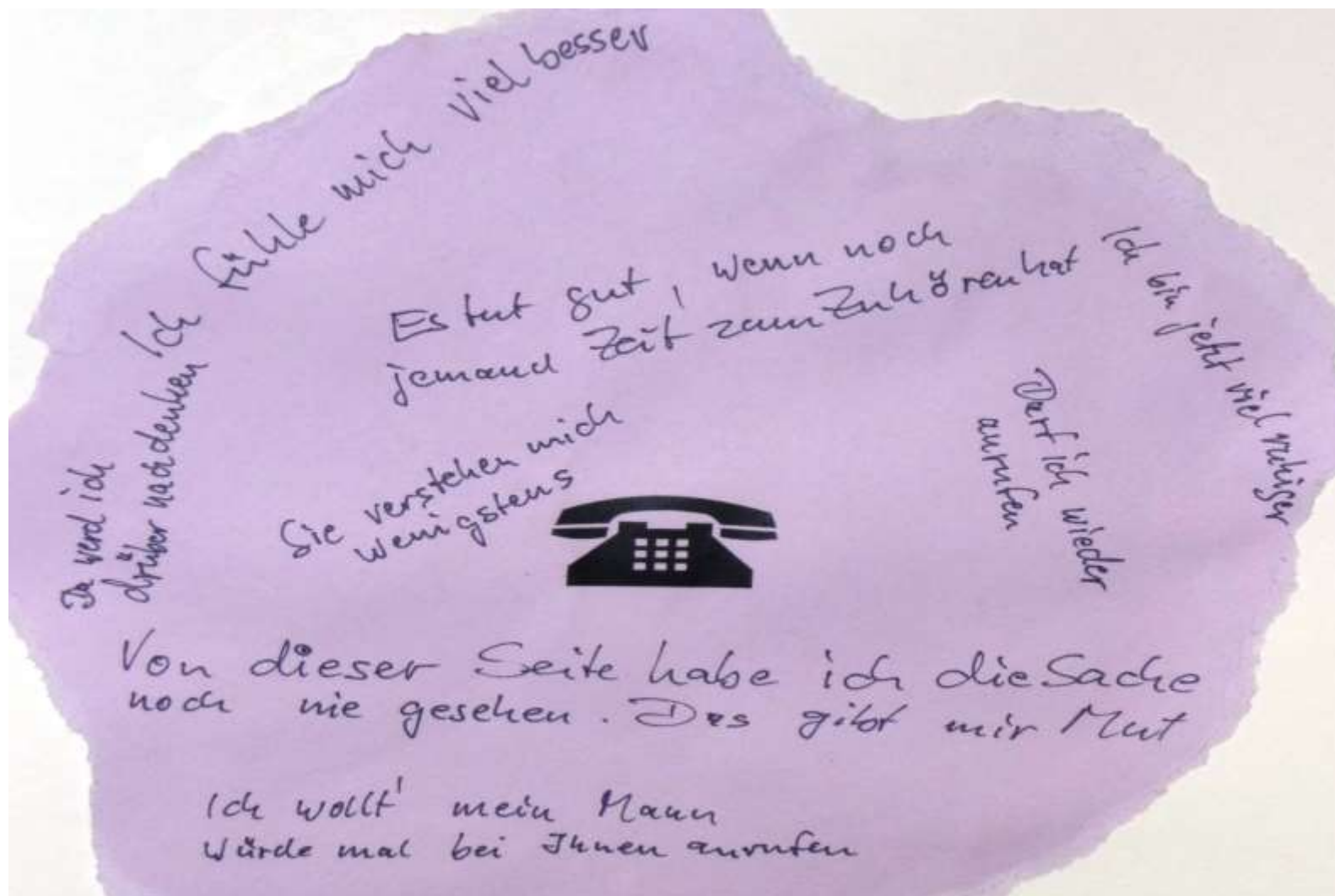
Durchschnittliche Gesprächsdauer



- 41% bis 15 Minuten
- 29% 15-30 Minuten
- 19% 30-45 Minuten
- 9% 45-60 Minuten
- 2% > 60 Minuten



„Letzte Worte“ von Anrufern





- Chatberatung seit 2008
- Mailberatung ab 2015

Mail:

- 6.000 Ratsuchende, 25.600 Erst- und Folgemails
- Davon: 20% Depression, Trauer, Ängste. 7% Suizidalität

Chat:

- 6.900 Chats
- Davon: 12% Suizidalität, 15% psychisch erkrankt (ärztl. diagnostiziert)



**Rufeinzugsgebiet der
TelefonSeelsorge
Augsburg**

**0 800 111 0 111
0 800 111 0 222**



TS München
(evangelisch
und katholisch)

Einzugsgebiet: Eines der
größten die Deutschland

Von Nördlingen bis
Obersdorf

Von Memmingen bis Dießen

Rufzuschaltung:

Ingolstadt und Passau

Bundesweiter Mobilfunk:
E (O2,Telefonica), D2

*aus Worten
können
Wege werden*



*) Rufweiterleitung

Region Bayern



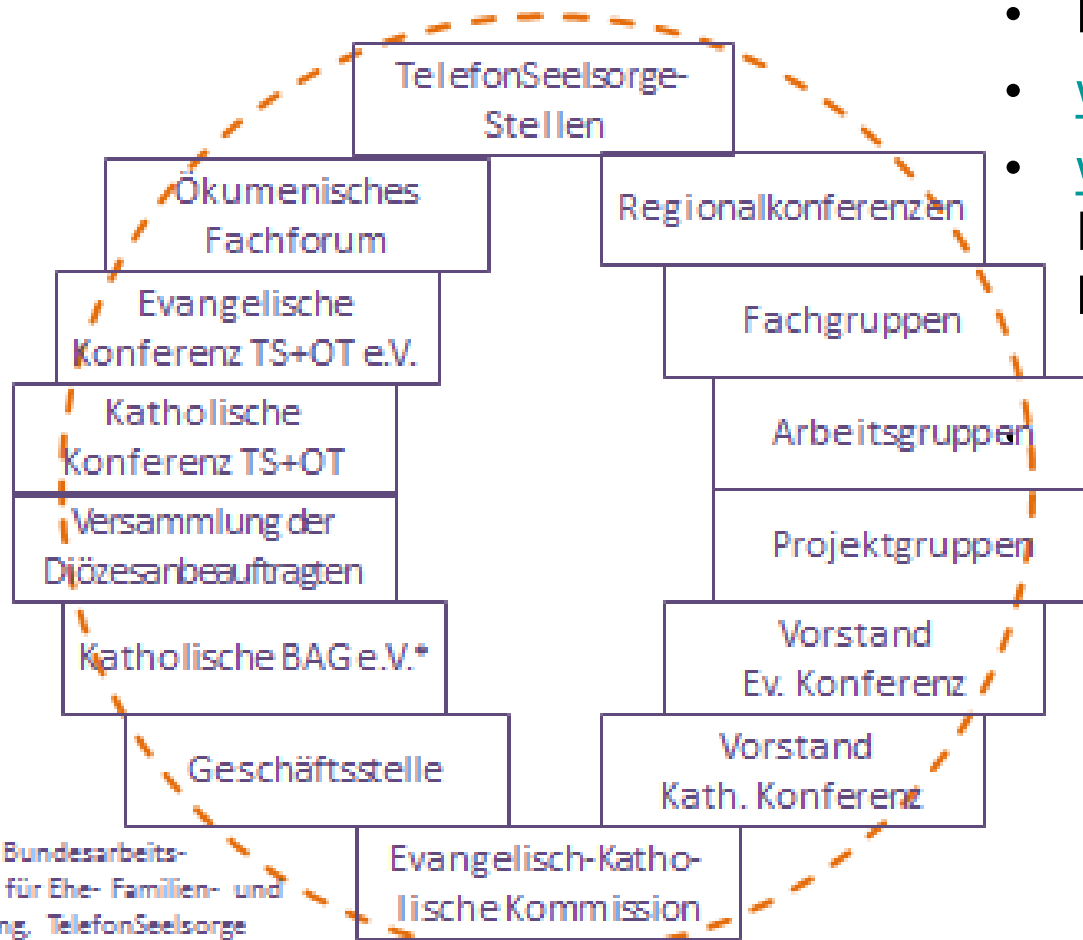
- 16 TS-Stellen:
Ökumenisches
Grundverständnis
- 7 Ökumenisch
- 5 Evangelisch
- 4 Katholisch
- Zusammengefasst in 4
Organisationseinheiten

TS in Deutschland, International



- 108 Stellen in Deutschland
 - 2014: 1.900000 Anrufe, davon 1.150000 Gespr. >1 Min. (61 %)
- IFOTES
 - 400 TES-Stellen
 - 30 Verbände
 - 23 Länder
 - www.ifotes.org
- Fachzeitschrift:
 - Auflage: 3.200 pro Ausgabe
 - www.auf-draht.org

Bundesebene



* Katholische Bundesarbeitsgemeinschaft für Ehe- Familien- und Lebensberatung, TelefonSeelsorge und Offene Tür e.V.

- www.dbk.de
- Dt. Bischofskonferenz
- www.ekd.de/
- www.diakonie.de
Evang. Kirche/
Diakonie

im Wesentlichen
Selbstorganisiert
durch die Hauptamtl.



Home - IFOTES.
www.ifotes.org/de/

YouTube

IFOTES

HOME WIR ÜBER UNS EMOTIONALE GESUNDHEIT WAS WIR TUN MITGLIEDER

24/7 Stunden emotionale Unterstützung angeboten durch qualifizierte Ehrenamtliche

International Federation Of Telephone Emergency Services

Wir vernetzen nationale Verbände der telefonischen Krisenhilfe miteinander

24/7 Stunden emotionale Unterstützung angeboten durch qualifizierte Ehrenamtliche

Wir fördern den Erfahrungsaustausch unserer nationalen Verbände

10:08
29.04.2015

- IFOTES Kongress 2016 in Aachen, zuletzt 1997 in Lindau
- Suizidprävention
- Emotionale Stabilisierung
- Wie weiterleben nach einem großen Verlust
- 1.500 Teilnehmende
- 140 Workshops
- 280,- Teilnehmerbeitrag+ Fahrtkosten, Übernachtung, Verpflegung
- **Spendenaufruf pro Teilnehmer 300,-**

