

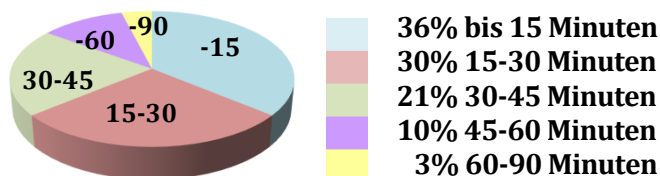


Jahresbericht 2017

Rund **11.900 Anrufe** wurden im Jahr 2017 in der TS-Augsburg entgegengenommen, 400 weniger als 2016. Nahezu gleich blieb jedoch die Zahl der tatsächlichen **Beratungsgespräche: 9.100.**

Die missbräuchlichen Anrufe reduzierten sich auf 750, die Zahl der Aufleger auf 1.750, und es gingen nur 300 Schweigeanrufe ein. **Täglich** gab es 33 Telefonkontakte, davon fanden wieder ca. **25 Beratungsgespräche** statt. Die gesamte Gesprächszeit pro Tag summierte sich auf 9,5 Stunden.

Gesprächsdauer, durchschnittlich 20-45 Min.



In der **Mailberatung** haben vier TS'ler* **314 Mails** beantwortet. Chats bieten wir ebenfalls an.
 * TS'ler: Telefonseelsorger und Telefonseelsorgerinnen.

68 Ehrenamtliche übernahmen 1.810 Schichten. Aktiv im Dienst sind 61 Frauen und 7 Männer.

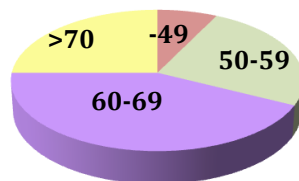
In Ausnahmefällen und zur Jahrestagung übernahmen die Nachbarstellen alle Anrufe aus Augsburg und Schwaben.

Krankheitsbedingt waren 8 Ehrenamtliche weniger

Finanzen: Dank einer **großzügigen Spende der Stadtparkasse Augsburg** in Höhe von **4.000,- €** und in gleicher Höhe 2016 durch die Abfallverwertung Augsburg, AVA konnte ein neues Krisentelefon bei Großschadenslagen finanziert werden: neue IP-Telefonanlage, Schulungen der Ehrenamtlichen und eine Homepage, s. S. 2 u. 3. Die Personal- und Betriebskosten trugen die Katholische Gesamtkirchengemeinde im Auftrag der Diözese Augsburg mit 75% und das Diakonische Werk Augsburg im Auftrag der Evangelisch-lutherischen Landeskirche in Bayern mit 25%. Die kommunalen Zuschüsse und Spenden deckten weitgehend die Aus- und Weiterbildungskosten ab. Nahezu die Hälfte der Ehrenamtlichen verzichtete auf die Fahrtkostenerstattung. Wir danken allen sehr herzlich für die Unterstützung!

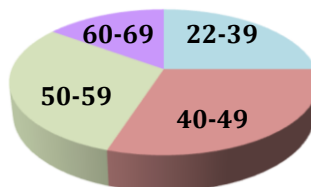
als 2016 im Einsatz. Deshalb gilt allen aktiven Ehrenamtlichen ein besonderer Dank für ihr zusätzliches Engagement, um die Lücken auszugleichen: **Über die Hälfte der Ehrenamtlichen übernahmen mehr als 2 Schichten im Monat. Davon waren 30 TS'ler sogar mit über 30 Schichten (mehr als 150 Stunden) im Jahr 2017 im Einsatz.**

Das Durchschnittsalter liegt aktuell bei 61 Jahren.



40-49 Jahre: 5 EA*
50-59 Jahre: 17 EA
60-69 Jahre: 29 EA
70-83 Jahre: 17 EA
 *EA: Ehrenamtliche

Erfreulicherweise sind seit Sept. 20 „AZUBIS“ in der Ausbildung: Durchschnittsalter: Ø 48 Jahre

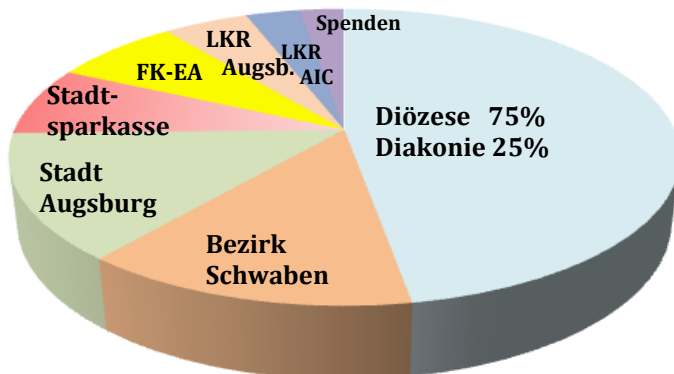


22-39 Jahre: 5 AZUBIS
40-49 Jahre: 6 AZUBIS
50-59 Jahre: 6 AZUBIS
60-64 Jahre: 3 AZUBIS

Von den AZUBIS sind 3 Personen unter 30 Jahre alt. 2 studieren, 15 sind berufstätig, 3 sind nicht berufstätig. Davon bereiten sich 2 auf den Ruhestand vor. 12 kommen aus Augsburg, 8 aus der Umgebung.

Zuschüsse und Spenden

	Gerundet
Sachkostenzuschuss Diözese und Diakonisches Werk Augsburg	25.964,-€
Bezirk Schwaben	7.500,-€
Stadt Augsburg	7.500,-€
FK-Spenden Ehrenamtliche(EA)	4.100,-€
Spende Stadtparkasse Augsburg	4.000,-€
LKR. Augsburg	2.700,-€
LKR. Aichach-Friedberg	1.700,-€
Sonstige Einnahmen, Spenden	1.422,-€



Neuigkeiten

Im Januar 2017 fand die offizielle Spendenübergabe der AVA - Abfallverwertung Augsburg - in Höhe von 4.000,- € (im Dez. 2016) statt, vermittelt durch Landrat Dr. Klaus Metzger, Landkreis Aichach-Friedberg.



V. links: Landrat Dr. K. Metzger, Dirk Matthies (AVA), F. Schütz, M. Grimminger, Pfr. F. Graßmann (Diakonie)

Der **Pressebericht von Ina Kresse am 21.1.17** in der Augsburger Allgemeinen gewährte völlig neue Einblicke in die konkrete Welt am TS-Telefon. Die Journalistin hörte an einem Vormittag für einhalb Stunden bei 2-3 kürzeren Gesprächen zu. Dabei konnte sie nur die Ehrenamtlichen sprechen hören und die Aussagen der Anrufenden nur indirekt erschließen. Damit blieb die Anonymität der Anrufenden gewahrt. Der Bericht war sehr eindrücklich und machte das Geschehen am Telefon spürbar. Viele AZ-Lesende zeigten aufgrund des Artikels ihr Interesse an der Mitarbeit und sind jetzt in Ausbildung. Wir beschreiten damit neue Wege der Pressearbeit.



Der **FC Augsburg** schenkte uns 20 Freikarten im Wert von rund 640,-€ für das Spiel am 5.4.17 gegen Ingolstadt. Herzlichen Dank!

Ingrid Eckert und weitere Künstlerinnen vom Kreativzentrum - www.kreativzentrum-augsburg.de - stellten mehr als **30 Bilder in den Räumen** der Telefonseelsorge aus. Ein Genuss für das Auge nach anstrengenden Gesprächen. Herzlichen Dank!

Die Infoabende für die neue Ausbildungsgruppe im Mai und Juli wurden gut besucht. Die anschließenden Auswahlgespräche waren vielversprechend. Zum Startwochenende haben wir noch nie so viele Interessent*innen aufgenommen. Derzeit schulen wir in 2 Gruppen mit je 10 Personen.

Dank der großzügigen Spende der  Stadtsparkasse Augsburg in Höhe von 4.000,- €

konnten wir den Aufbau eines neuen Krisentelefons finanzieren: • eine notwendige neue Telefonanlage, • die Schulungen der Ehrenamtlichen und • die Erstellung einer neuen Homepage. Voraussichtlich im Februar 2018 findet in Zusammenarbeit mit dem Katastrophenschutz Augsburg, Branddirektor Frank Habermeier, eine Pressekonferenz statt, auf der das Krisentelefon vorgestellt wird. Bald abrufbar: www.krisentelefon-augsburg.de

Jahrestagung: Von der Normalität der Angst bis zur Vermeidung von Traumatisierungen

Der Referent, Dipl.-Psych. Christoph Fleck aus Saarbrücken, arbeitet mit Einsatzkräften bei Polizei und Feuerwehr als Supervisor und Notfallseelsorger.

In der Fortbildung haben wir das Konstrukt der Angst, das Zusammenspiel der beiden Gehirnhälften unter die Lupe genommen. Angstsituationen können Traumatisierungen auslösen. Konfrontationen mit dem erlebten Trauma verfestigen jedoch das neuronale Trauma-Netzwerk im Gehirn. Es gibt auch niederschwellige Möglichkeiten, um traumatisierte Personen schnell und effektiv zu stabilisieren. Aus diesen Erkenntnissen entwickelte Chr. Fleck die „Konstruktive Angst- und Traumatherapie“ (KATt), die am Telefon eingesetzt werden kann. Sie kommt ohne die belastende Konfrontation mit dem persönlichen Trauma aus, greift somit nicht so weitreichend in die Psyche ein und ist daher risikoärmer. Das Wissen über unsere Möglichkeiten, gefährlichen Situationen zu begegnen, schützt uns selbst vor einer Traumatisierung. Deshalb sind wir schon gespannt auf das neue Buch des Referenten. Infos unter: www.KATt-Methode.de

Mehrfachanrufende in der Veränderungssackgasse (3-Phasen-Modell nach Arnold van Gennep, 1908) Zusätzlich zur Jahrestagung konnten wir den Ehrenamtlichen ein weiteres Thema anbieten: Lebensübergänge, angefangen von der Einschulung bis hin zum Ruhestand und darüber hinaus, fordern den Menschen heraus, Abschied vom bisherigen Lebensabschnitt zu nehmen, sich im Übergang mit der neuen Situation zu arrangieren und sich mit den Verlusten und Veränderungen zu versöhnen. Manche Anrufende bleiben in solchen Phasen stecken und entwickeln sich zu Vielfachanrufern. Das 3-Phasen-Modell hilft, eingefahrenes Verhalten besser zu verstehen und entsprechende Impulse zu setzen.

Ausblick:

Offizieller Start des Krisentelefons, konkrete Kooperationen mit dem Katastrophenschutz Stadt und LKR Augsburg und LKR Aichach-FDB.

Die intensive Ausbildung endet im Juli 2018.

Im Frühjahr wird die Neubildung der Supervisionsgruppen vorbereitet und bis Juli 2018 abgeschlossen. Die Supervisor*innen bieten im Vorfeld zum Kennenlernen gruppenübergreifende Themen an.

Im Sommer werden sich dann langjährige Mitarbeiter*innen vom Dienst verabschieden.

Im Herbst starten die neuen Gruppen und die Ausbildungsgruppe wird als neue Supervisionsgruppe weitergeführt.

Krisentelefon

www.krisentelefon-augsburg.de

Worum es uns geht:

Außergewöhnliche belastende Ereignisse wie Unfälle, Gewalt oder Katastrophen rufen bei vielen Menschen meist vorübergehend starke Reaktionen und Gefühle hervor, wie z.B.: Hilflosigkeit, Angst, Niedergeschlagenheit, Schuldgefühle, heftige Stimmungsschwankungen, Orientierungslosigkeit. Manchmal können aber auch zusätzliche Beschwerden auftreten, z.B.: starke Nervosität, Schreckhaftigkeit, Schlafstörungen, Alpträume, starke Müdigkeit, Konzentrationsprobleme, Appetitlosigkeit, starkes Bedürfnis nach Alkohol oder Beruhigungsmitteln. Diese Reaktionen sind normal. Sie lassen meist binnen weniger Tage bzw. von Woche zu Woche nach und verschwinden schließlich ganz. In Akutsituationen verfügt man über dieses Wissen jedoch selten. Deshalb können Gespräche und Informationen entlasten.

Welche Voraussetzungen bringen wir mit?

Unsere Telefonseelsorger*innen sind umfangreich geschult (150 Std. Grundausbildung, monatl. Supervision u. Weiterbildung), im Umgang mit belasteten Menschen sehr erfahren und mit allen Lebensbereichen befasst: psychischen Problemen, Krisen, Suizidabsichten, Beziehungsfragen ... Unsere Bildungsreferentin Michaela Grimminger bringt alle Voraussetzungen mit, Ehrenamtliche in den Standards der Psychosozialen Notfallversorgung (PSNV) zu schulen: alle PSNV-Qualifizierungen, Ausbildungsreferentin in der Notfallseelsorge und für das Kriseninterventionsteam an Schulen, geschult in suizidaler Krisenintervention.

Was wir anbieten:

Unsere Ehrenamtlichen sind hoch motiviert und speziell geschult. Sie haben gute Einblicke in die Zusammenarbeit der einzelnen Hilfs- und Rettungssysteme und können adäquat unterstützen. Regelmäßiges Training und weitere Schulungen sind geplant.

Im Notfall sind wir mit 2-6 Ehrenamtlichen parallel an der Hotline, in der erforderlichen Anzahl von Schichten. Das Krisentelefon läuft unabhängig vom TS-Telefon über eine Festnetznummer. Die Freischaltung und Bekanntgabe der Nummer erfolgt in Absprache mit dem Katastrophenschutz.

Unser Angebot sehen wir als Ergänzung zu den bestehenden Hilfeinrichtungen.

Die **Erfahrungen der Krisenhotline**, initiiert von der kath. Telefonseelsorge München beim Amoklauf im Juli 2016 mit ca. 500 Notrufen in wenigen Tagen, haben gezeigt, dass die psychosoziale Notfallversorgung die Anrufenden stabilisiert.

Erfahrungsbericht zum Krisentelefon München

Fazit des Einrichtungsleiters A. Fischhold im Auszug:

- * Es war sinnvoll, diese Hotline angeboten zu haben, da mehr als 500 Notfallgespräche zustande kamen.
- * Es war wichtig, Telefonseelsorger*innen im Vorfeld in Psychotraumatologie geschult zu haben.
- * Telefonseelsorger*innen können mit einer Zusatzschulung ohne weiteres diese Hotline besetzen.
- * Die Vernetzung mit den anderen Beteiligten im Bereich der PSNV – u.a. Notfallseelsorge, Kommune – ist während des Einsatzes wichtig (rotes Telefon!).
- * Alle Mitarbeiter*innen brauchen zu jedem Zeitpunkt alle verfügbaren Informationen.
- * Während des Betriebs der Hotline braucht es Hauptamtliche, die für Entlastungsgespräche zur Verfügung stehen, im Nachgang ist Supervision wichtig.
- * Nicht zu unterschätzen ist die öffentliche Wahrnehmung und die Anzahl der Presseanfragen.
- * Im Rahmen der Telefonseelsorge ist es sinnvoll, dass Nachbarstellen während der Hotline die TS-Anrufe übernehmen, sodass wir uns ausschließlich auf das Krisentelefon konzentrieren können.

Näheres: www.telefonseelsorge-muenchen-kath.de

Hilfreich für Betroffene und Angehörige ist der Flyer des Bundesamtes für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe, hier im Auszug die Erfahrungen und Empfehlungen für den Umgang mit belastenden Ereignissen: www.bbk.bund.de

Was können Sie für sich selbst tun?

Wenn Sie ein besonders belastendes Ereignis erlebt haben, kann es hilfreich sein, sich Ruhe zu gönnen. Nehmen Sie sich Zeit, um das Geschehene zu verarbeiten und sich zu erholen.

- Achten Sie vermehrt auf Ihre momentanen Bedürfnisse und nehmen Sie sich Zeit dafür.
- Unterdrücken Sie Ihre Gefühle nicht, sprechen Sie mit vertrauten Personen darüber.
- Versuchen Sie, sobald als möglich zu Ihrem gewohnten Alltagsablauf zurückzukehren.
- Erwarten Sie nicht, dass die Zeit Ihre Erinnerungen einfach auslöscht. Ihre momentanen Gefühle werden Sie noch länger beschäftigen.
- Verbringen Sie auch Zeit mit jenen Dingen, die Ihnen üblicherweise Freude bereiten und zur Entspannung dienen.
- Zögern Sie nicht, auch psychologische und seelsorgliche Hilfe in Anspruch zu nehmen.

Was können Angehörige und Freunde tun

Das Verständnis von Angehörigen und Freunden kann sehr viel dazu beitragen, dass die Betroffenen mit dem Erlebten besser zurechtkommen. Oft hilft schon das Gefühl, nicht allein zu sein. Wenn Betroffene über ihre Erlebnisse sprechen, dann

- hören Sie zu,
- nehmen Sie sich viel Zeit,
- nehmen Sie die Gefühle der Betroffenen ernst.

Statistik 2017:

521 Anrufer benannten Suizidalität als Thema, tägl. 1-2 Gespräche: 341 mit Suizidgedanken, 58 mit Suizidabsicht, 82 frühere Suizidversuche und 40 x Suizid einer nahestehenden Person.

Der Anteil psychischer Probleme wie depressive Verstimmungen 18,8%, Ängste 14,7%, seelische Nöte 14,6% und Verwirrtheit 2,3% ist insgesamt mit 50,4% sehr hoch. Dabei berichteten 2.150 Anrufer (24%) von der ärztlichen Diagnose einer psychischen Erkrankung. Beziehungsfragen sind mit ca. 40% das zweithäufigste Thema.

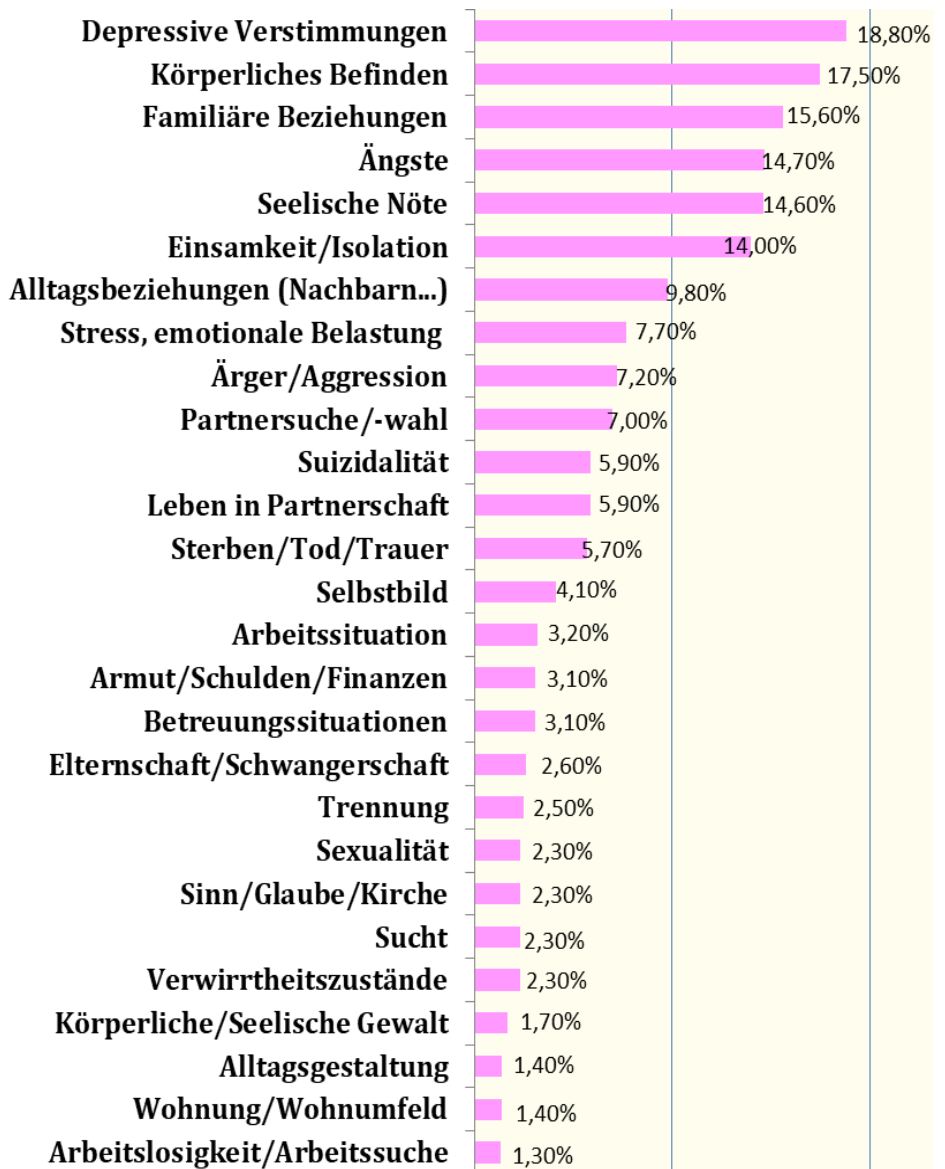
Die Statistik über die Themen spiegelt nicht immer die Lebenswirklichkeit der Anrufer wider; z.B. ist Arbeitslosigkeit u. -suche zu nur 1,3% Schwerpunkt im Gespräch gewesen. In den soziografischen Daten (berufliche Situation, s. Grafik unten mittig) liegt der Anteil bei 8%. Das erklärt sich daraus, dass BA, Jobcenter, Caritas oder Diakonie konkreter beraten können. Am Telefon geht es mehr um die psychischen und familiären Auswirkungen oder um die Isolation.

Darüber hinaus gab es eine Vielzahl von gesellschaftlichen Themen oder Auskunft über Beratungsstellen.

Geschlecht der Anrufer: rund 71% Frauen und 29% Männer. Anonym bleiben wollten 86%.

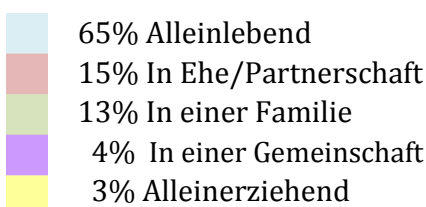
Vor allem Alleinlebende suchten das TS-Gespräch: 65%. Lt. Stat. Bundesamt leben jedoch nur ca. 20% der Menschen in Deutschland allein. Die Zahl der

1% = 90 Beratungsgespräche; bis zu **3 Themen pro Gespräch**

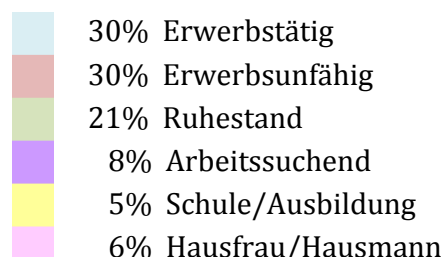
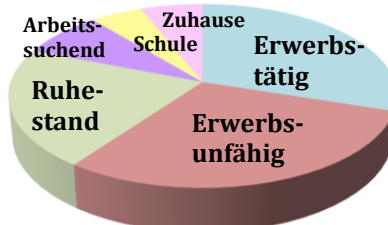


Erwerbstätigen erhöhte sich um 5% auf 30%. Gleichzeitig erhöhten sich Erwerbsunfähigkeit und Ruhestand um insgesamt 4% auf 51%. Arbeitssuchend waren 3% weniger als 2016. Die 40-49-Jährigen bildeten wieder die stärkste Altersgruppe.

Lebensform der Anrufer



Berufliche Situation



Altersverteilung

