



Jahresbericht 2018

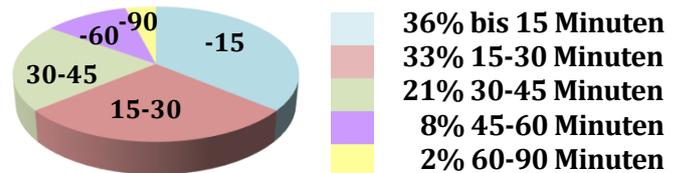
Rund 10.500 Anrufe wurden im Jahr 2018 in der TS-Augsburg entgegengenommen, 1.400 weniger als 2017. Die Zahl der tatsächlichen **Beratungsgespräche reduzierte sich um 460 auf 8.640**.

Anrufe mit missbräuchlichem Charakter verringerten sich von 750 auf nur noch 322, die Zahl der Aufleger von 1.750 auf 1.334, die Zahl der Schweigeanrufe belief sich auf nur noch 176. Täglich gab es 28-29 Telefonkontakte, davon ca. **24 Beratungsgespräche**. Die gesamte Gesprächszeit pro Tag summierte sich auf 9,4 Stunden.

Der Rückgang der Anrufe hat verschiedene Ursachen. Die Kommunikationswege angesichts von Social Media verändern sich. Die Telefonseelsorge schwindet in der gesellschaftlichen Wahrnehmung, das Wort Seelsorge ist für viele Menschen nicht mehr direkt verständlich. Der Anteil Erstanrufender lag nur noch bei ca. 15%. In Augsburg versuchen wir daher neue Wege zu gehen. **Wir bauen derzeit ein neues Akut-Krisentelefon auf. Menschen in Akut-Krisen können uns dann direkt über eine Festnetznummer erreichen.** Auf Wunsch rufen wir zurück. Unsere Ehrenamtlichen werden spezieller geschult. Wir möchten für Bürger*innen der Region unabhängig von Konfessionszugehörigkeit Ansprechpartner sein. Wir vernetzen uns intensiver mit Beratungsstellen, u.a. mit dem Krisendienst Schwaben, treiben die Öffentlichkeitsarbeit voran. Derzeit testen wir eine Vernetzung mit den TS-Nachbarstellen München + Südostbayern. Jetzt schon zeichnet sich dadurch eine Verdoppelung der Gespräche ab.

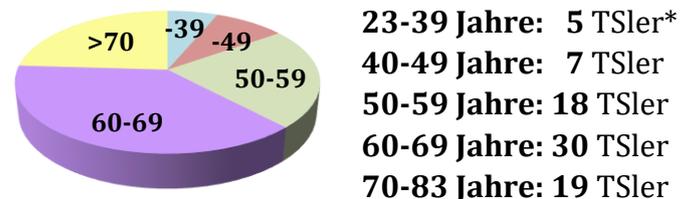
Ziel ist auch, den Dienst für die Ehrenamtlichen anspruchsvoller zu gestalten. Wir möchten die Kooperation so gestalten, dass wir weiterhin für die Bürger*innen in Augsburg und Schwaben erste und regionale Ansprechpartner bleiben.

Gesprächsdauer, durchschnittlich 20-45 Min.



In der **Mailberatung** haben Ehrenamtliche 588 **Mails** beantwortet. Chats bieten wir ebenfalls an.

79 Ehrenamtliche waren aktiv am Telefon, 71 Frauen und 8 Männer. Eine ideale Situation in der Schichtbesetzung. Nur eine von 1.460 Schichten fiel 2018 aus. In diesem Ausnahmefall und während unserer Jahrestagung übernahmen die Nachbarstellen alle Anrufe aus Schwaben. Im Juli 2018 haben sich langjährige Mitarbeiter verabschiedet, zugleich konnten wir 20 frisch ausgebildete TSler* in die TS-Mitarbeiterschaft aufnehmen. Das Durchschnittsalter liegt wieder bei Ø 61 Jahren.



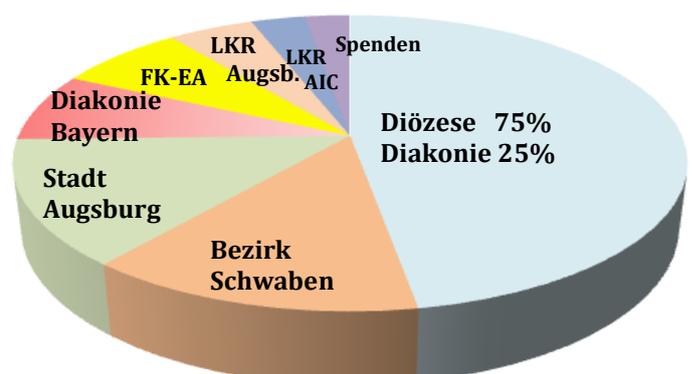
70-83 Jahre: 19 TSler

* TSler: Telefonseelsorger und Telefonseelsorgerinnen.

Finanzen: Dank einer großzügigen Unterstützung durch das Diakonische Werk Bayern in Höhe von 3.000 € konnten wir das neue Akut-Krisentelefon aufbauen. Die Personal- und Betriebskosten teilten sich 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 deckten die Aus- und Weiterbildungskosten ab. Nahezu die Hälfte der Ehrenamtlichen verzichtete auf die Fahrtkostenerstattung. Wir danken allen sehr herzlich für die Unterstützung!

Zuschüsse und Spenden	Gerundet
Sachkostenzuschuss Diözese und Diakonisches Werk Augsburg	26.970,-€
Bezirk Schwaben	7.500,-€
Stadt Augsburg	7.500,-€
FK-Spenden Ehrenamtliche(EA)	3.300,-€
Zuschuss Diakonisches W. Bayern	3.000,-€
LKR. Augsburg	2.700,-€
LKR. Aichach-Friedberg	1.700,-€
Spenden, Sonstiges	600,-€



Am 14.2.18 wurde auf einer Pressekonferenz die neue **Kooperation zw. dem Katastrophenschutz Augsburg und der TS-Augsburg** vorgestellt. Bei einer Großschadenslage kann die FügK [Führungsgruppe Katastrophenschutz] unsere spezielle Hotline bekannt geben, die nur für die Zeit eines Katastrophenfalls besetzt ist. Ehrenamtliche der TS-Augsburg sind hierfür eigens geschult.



v.li: M. Hupfauer, StSpk, F. Habermaier (Branddirektor) Stadt Augsburg, F. Schütz, M. Grimminger TS-Augsburg, R. Settelmeier StSpk., D. Wurm (Ordnungsref.) Stadt A. Bild: Daniel Jäckel

Dank der großzügigen Spende der Stadtparkasse Augsburg in Höhe von 4.000,- € und in gleicher Höhe durch die Abfallverwertung Augsburg, vermittelt durch Landrat Dr. Klaus Metzger, konnten wir die erforderlichen technischen Voraussetzungen und Schulungen durchführen. Das Landratsamt Aichach-Friedberg hat sich ebenfalls für diese Kooperation entschlossen, die im Juli 2018 der Presse vorgestellt wurde. Eine weitere Kooperation ist mit dem LKR Augsburg geplant.



Arbeiten künftig beim Krisentelefon eng zusammen: Verantwortliche im Landratsamt Aichach (von links) J. Greppmeier, M. Pettinger, J. Pielmeier, Landrat K. Metzger, F. Schütz und M. Grimminger von der TS-Augsburg. Bild: Gerlinde Drexler

Wenn eine Krisenintervention vor Ort nicht möglich ist bzw. nicht ausreicht, können wir mit einem weiteren Angebot eine bisherige Versorgungslücke in Akutsituationen schließen. So wurden wir gebeten, ein Akut-Krisentelefon dauerhaft zu aktivieren, unabhängig von der Hotline im Katastrophenfall. In vielen Diskussionen mit Verantwortlichen aus diesen Bereichen wurden die Rahmenbedingungen und erforderlichen Schulungskonzepte abgestimmt und vorbereitet. Eine sehr fruchtbare und umfangreiche Arbeit, die zusätzliche Kosten verursachte. Das **Diakonische Werk Bayern** war von diesem innovativen Projekt begeistert und **unterstützte** uns deshalb mit **3.000,- €!** Das **Trauertelefon** wurde im März 2018 **eingestellt**. An vielen Orten gibt es inzwischen Trauerbegleitung, sodass die TS-Augsburg Trauergespräche nun grundsätzlich übernimmt und mit dem neuen Akutkrisentelefon zusammenführt.

Künstlerinnen schaffen mit ihren ausdrucksvollen Bildern in unseren Räumen eine angenehme Atmosphäre – ein Ausgleich für Mitarbeiter*innen zu den TS-Gesprächen.



„Wo bin ich Mensch“ A.Trapp. „Kommunikation“ M.Groß

Ein Ausgleich ganz anderer Art kann ein Fußballspiel sein:



Der **FC Augsburg** schenkte uns 39! Freikarten im Wert von 1.248,-€ für das Spiel am 23.12.18 gegen Wolfsburg. Herzlichen Dank!

Seit 1.10.18 ist die TS-Augsburg jetzt dem Seelsorgeamt der Diözese A. zugeordnet. Der Wechsel im Vorsitz zwischen Dompfarrer Armin Zürn und Seelsorgeamtsleiter Prälat Dr. Bertram Meier fand auf der Mitarbeiterversammlung statt. Durch die neue Anbindung bietet sich neue Vernetzungsarbeit mit den vielen Einrichtungen des Seelsorgeamtes an.



Bild: Dompfarrer A. Zürn, Prälat Dr. B. Meier u. Ehrenamtliche

Einblicke in die Arbeit der **psychosomatischen Klinik Windach** bot uns Chefarzt Dr. Götz Berberich unentgeltlich auf einer Fortbildung: Wer kommt mit welchen Problemlagen in die Klinik, Aufnahme- und Diagnoseverfahren. Therapiekonzepte, Chancen und Grenzen des Klinikaufenthalts, Auffrischung von Krankheitsbildern wie z. B. Angststörung, Burnout, Depression und Zwangsstörungen. Gesprächstechniken, was können wir als Telefonseelsorger*innen am Telefon vermitteln.

Ausblick:

- **Start des Akut-Krisentelefon** mit direkter Durchwahl für Betroffene aus unserer Region.
- **Vernetzungsarbeit und Kooperationen:** Krisendienst Schwaben, Leitstellen, Notärzte, Notfallseelsorger, Einsatzkräfte und kirchliche Beratungsstellen.
- **Auffrischung von Schulungen:** Suizidprävention, Persönlichkeitsstörungen, Spiritualität, Homosexualität, Traumabegleitung...
- **Start der nächsten Ausbildung im Herbst 2019**

Akute Krise Todesfall: Jeden kann es treffen – ein nahestehender Mensch ist plötzlich und aus ungeklärter Ursache verstorben. Was ist zu tun, wie bekommt man seine Gefühle und Gedanken in den Griff und wie kann ich das Geschehen vor Ort richtig einordnen? Auch wenn alle Einsatzkräfte ihr Bestes geben und Kriseninterventionsdienste wie z. B. Notfallseelsorge sogar einige Stunden bleiben, unterstützen und trösten, kommt doch die Stunde, wo alle wieder weg sind. Dann ist man allein und realisiert langsam, was passiert ist. Oder es ergeben sich im Nachhinein Fragen und man wünscht sich eine(n) weitere(n) Ansprechpartner*in.

Auch hier möchten wir mit unserem neuen Akut-Krisentelefon helfen und unterstützen. Deshalb wurden unsere Ehrenamtlichen für solche Situationen geschult. Nachfolgend ein Auszug aus dem Schulungsprogramm, um ggf. selbst auf solche Situationen besser vorbereitet zu sein:

Unmittelbar nach Eintreten des Todes:

- Ruhe bewahren
- Arzt verständigen, um den Tod offiziell festzustellen (Totenschein wird ausgestellt)
- Benachrichtigung der engsten Angehörigen und weitere Schritte besprechen
- In diesem Zeitraum begleiten wir im sog. **peritraumatischen Intervall**, in der Zeit vom Eintritt des Ereignisses und den ersten Stunden. Ziel: Wiederherstellung der Handlungsfähigkeit.

Primäre Symptome sind u.a.:

- Gefühl der Empfindungslosigkeit, Angst,
- Fehlen der emotionalen Reaktionsfähigkeit
- Wahrnehmungsstörungen, Gedächtnisverlust
- Derealisation, Depersonalisation, Verzweiflung
- Hilflosigkeit, Orientierungsverlust („Chaos“)
- Kontrollverlust. Gefühl, ausgeliefert zu sein.

Zentrale Elemente der Psychoedukation:

- Emotionale Entlastung, Informationsvermittlung
- Soziales Umfeld aktivieren, wen möchten Sie jetzt bei sich haben? Z. B. Familie, Nachbarn, Freunde ...
- Angstreduktion, Trauerarbeit, Hoffnung geben
- Entlastung von Schuld- und Versagensgefühlen
- Bestattungsvertrag, welche Aufgaben werden selbst übernommen?

Hilfreiche Unterstützung:

- Nähe und Distanz beachten/zulassen
- Bedürfnisse wahr- und ernstnehmen
- Betroffene erzählen lassen
- Ermutigen, Gefühle zu zeigen
- Zuhören, Schweigen aushalten
- Fragen beantworten, soweit möglich/sinnvoll
- Floskeln vermeiden, klare Ausdrucksweise
- Schuldgefühle nicht ausreden, sondern mittragen



Bild: Franz Schütz

Chancen der Akutbegleitung:

Am Anfang der Trauer lässt sich die Verarbeitung wie zu keinem Zeitpunkt später mehr positiv unterstützen!

SAFER - Modell:

Stabilisierung / Stimulanzverminderung

Für Ruhe sorgen, heftige Reaktionen aushalten. Emotionen sollen kontrolliert und geordnet ablaufen können, aber nicht unterdrückt werden. Abreagieren ist sehr wichtig, subjektives Empfinden bessert sich. Angst und Depressivität nehmen ab. Bewältigungsmechanismus wirkt besser.

Akzeptanz: Abschiednehmen ist wichtig für die Akzeptanz, Ereignisse schildern lassen, Gefühle benennen, Tod wird fassbar / begreifbar.

Förderung des Verstehens / Begreifens

Weiterführende Informationen vermitteln. Ziel: Wiedererlangen der Handlungs- und Entscheidungsfähigkeit des Betreuten. Hilfe beim Einordnen ins eigene Lebensbild.

Entwicklung von Bewältigungsstrategien

Wie geht es weiter, wer/was hilft? Entwicklung von Bewältigungsstrategien Aktivieren sozialer Ressourcen und eigener Fähigkeiten: Struktur der nächsten Stunden, Tage, Schritte besprechen, nicht bevormunden, Verwandte, Freunde, Nachbarn aktivieren.

Rückführung zur Selbständigkeit

Wiederherstellung der Handlungsfähigkeit.

All die intensiven Schulungen sowie unsere langjährigen Erfahrungen am Trauertelefon haben uns optimal vorbereitet, Anrufenden über unser neues Akut-Krisentelefon beizustehen. Zudem können wir zurückerufen, wenn Anrufende dies wünschen. Diese „Zugehstruktur“ erleben Betroffene als Form der besonderen Fürsorge. Das Akut-Krisentelefon bietet nun allen Anrufenden einen deutlich persönlicheren Kontakt, da sie unsere Ehrenamtlichen hier in Augsburg direkt erreichen. Die Anonymität unserer Mitarbeiter bleibt auch bei dieser Hilfestellung trotzdem gewahrt.

Ausblick: Nach den Auffrischkursen zur Suizidprävention und zu Persönlichkeitsstörungen werden wir spätestens im Frühjahr die neue Telefonnummer bekanntgeben und einsatzbereit sein, Näheres unter: www.krisentelefon-augsburg.de

Statistik 2018:

Geschlecht der Anrufer: rund 68% Frauen und 32% Männer. 85% sind Mehrfachanrufer, 15% Erstanrufer. **Der Vergleich zw. Erst- und Mehrfachanrufern zeigt deutliche Unterschiede:** Erstanrufer sind verstärkt berufstätig und in Ehe, Partnerschaft und Familie. Die regelmäßig Anrufer sind vermehrt Hausfrau/-mann, erwerbsunfähig, häufig 50-59-jährig und mit 29% mehr psychisch erkrankt. Die nachfolgende Tabelle enthält eine Auswahl der signifikanten Unterschiede.

Berufliche Situation	Erst-anruf	Mehr-fach
Hausfrau/-mann	0%	13%
Erwerbstätig	47%	21%
Erwerbsunfähig	16%	37%
Ruhestand	16%	21%

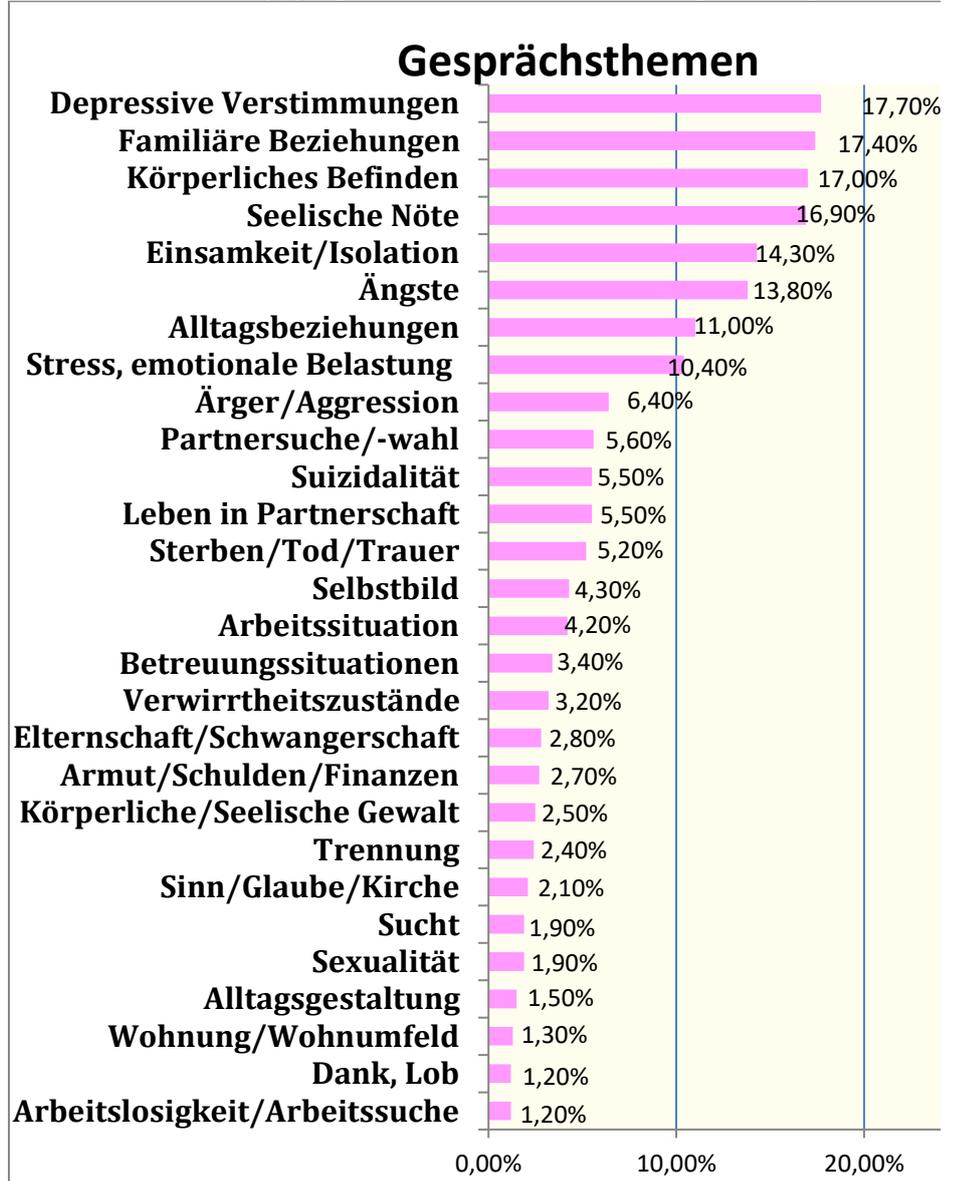
Altersgruppe

Altersgruppe	Erst-anruf	Mehr-fach
20-29-jährig	14%	4%
30-39-jährig	19%	12%
40-39-jährig	22%	19%
50-59-jährig	19%	33%

Lebensform

Lebensform	Erst-anruf	Mehr-fach
Allein lebend	54%	68%
Ehe/Familie	45%	19%
Gemeinschaft	0%	9%

1% = 86 Beratungsgespräche; bis zu **3 Themen pro Gespräch**



478 Anrufer benannten Suizidalität als Thema, tägl. 1-2 Gespräche: 313 mit Suizidgedanken, 53 mit Suizidabsicht, 70 frühere Suizidversuche und 42 mit Suizid einer nahestehenden Person. Insgesamt war der Anteil psychischer Probleme mit 51,6% sehr hoch, davon depressive Verstimmungen 17,7%, Ängste 13,8%, seelische Nöte 16,9% und Verwirrtheit 3,2%. Dabei berichteten 2.219 Anrufer (26%) von der ärztlichen Diagnose einer psychischen Erkrankung. Beziehungsfragen waren mit ca. 40% zweithäufigstes Thema. Jugendliche suchten die Telefonseelsorge selten als Ansprechpartner. Vor allem Alleinlebende suchten das TS-Gespräch: 64%.

Lebensform der Anrufer



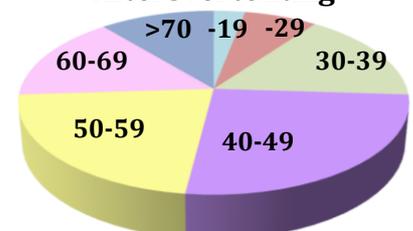
64% Alleinlebend
16% In Ehe/Partnerschaft
11% In einer Familie
6% In einer Gemeinschaft
3% In einer Einrichtung, Wohngemeinschaft WG

Berufliche Situation



29% Erwerbstätig
31% Erwerbsunfähig
22% Ruhestand
6% Arbeitssuchend
4% Schule/Ausbildung
8% Hausfrau/Hausmann

Altersverteilung



2% bis 19 Jahre
7% 20-29 Jahre
15% 30-39 Jahre
20% 40-49 Jahre
30% 50-59 Jahre
14% 60-69 Jahre
12% >70 Jahre