

Jahresbericht 2015

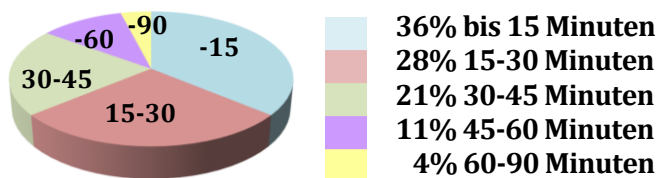
40 Jahre TS-Augsburg



Rund **11.400 Anrufe** wurden im Jahr 2015 in der TS-Augsburg entgegengenommen, davon rund **9.200 qualifizierte Gespräche** (1-90 Minuten). 2014 führten die Ehrenamtlichen ähnlich viele qualifizierte Gespräche, rund 9.500.

Täglich fanden ca. **25 Gespräche** statt, das ergibt insgesamt 9,6 Stunden Gesprächszeit pro Tag. Hinzu kamen pro Tag etwa 6 kürzere Kontakte.

Gesprächsdauer, durchschnittlich



Erfreulich ist der Rückgang aller Anrufe von rund 15.000 auf 11.400, da sich die Zahl **missbräuchlicher Anrufe und Aufleger** von **5.200 auf 2.300** nahezu halbiert hat.

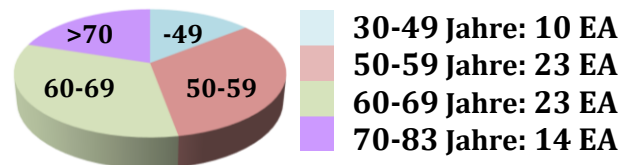
Zu verdanken haben wir die Entwicklung der verantwortungsbewussten Steuerung bundesweiter, nicht ortsbezogener Mobilfunkanrufe und der Regionalisierung von Vodafone. Ebenfalls positiv hat sich ausgewirkt, dass wir nur noch mit der Nachbarstelle TS-Ingolstadt ver-

netzt sind. All diese Maßnahmen erhöhen die Erreichbarkeit, entlasten die Ehrenamtlichen, missbräuchliche Anrufe sind leichter zu steuern, und Menschen, die häufig anrufen, können gezielter begleitet werden.

70 aktive Ehrenamtliche – 61 Frauen und 9 Männer – übernahmen 1.824 Schichten. 2015 war jede Schicht besetzt.

Ein herzlicher Dank gilt allen Ehrenamtlichen für ihr Engagement: 10-15 Stunden/Monat!

Alter der 70 aktiven Ehrenamtlichen (=EA)



Zusätzlich waren Ehrenamtliche in der Chatberatung und seit August 2015 auch in der Mailberatung, als GruppensprecherInnen, auf Bayern- und Bundesebene sowie in der Öffentlichkeitsarbeit aktiv.

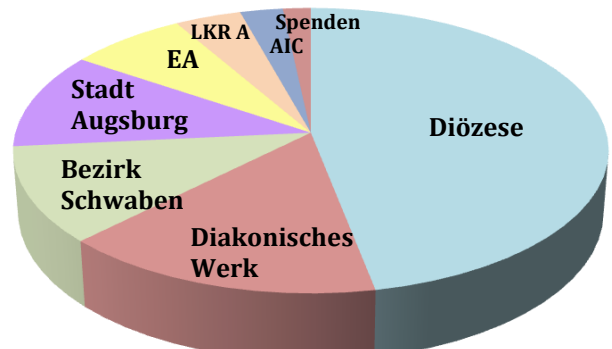
2015 wurde auch das 40-jährige Bestehen der TS-Augsburg gebührend gefeiert, s. Seite 2/3.

Finanzen: Die Personal- und Betriebskosten trugen die Diözese mit 75% und das Diakonische Werk Augsburg mit 25%. Die kommunalen Zuschüsse und Spenden deckten weitgehend die Aus- und Weiterbildung ab. Die Ehrenamtlichen verzichteten auf nahezu die Hälfte der Fahrtkostenerstattung.

Wir danken den beiden Kirchen, der Stadt Augsburg, dem Bezirk Schwaben, der seinen Zuschuss um 2.000,-€ erhöhte, und den Landkreisen Augsburg und Aichach-Friedberg für die kontinuierlichen Zuschüsse sowie unseren Spendern, insbesondere unseren Ehrenamtlichen!

Zuschüsse und Spenden

Zuschüsse und Spenden	Gerundet
Sachkosten Diözese	32.250,-€
SK Diakonisches Werk	10.750,-€
Bezirk Schwaben	7.500,-€
Stadt Augsburg	7.500,-€
FK-Spenden Ehrenamtliche(EA)	4.950,-€
LKR. Augsburg	2.800,-€
LKR. Aichach-Friedberg	1.800,-€
Spenden, sonstige Einnahmen	1.175,-€



Neuigkeiten

Im Jubiläumsjahr gab es für die Mitarbeitenden verschiedene Fortbildungen und Angebote:

20.3.15: **Notfallseelsorge** und Hilfe für Akutgespräche am Telefon mit Alexander Fischhold, Leiter der kath. TS-München, Mitarbeiter des KIT (Rettungsdienst) und der Notfallseelsorge.

10.10.15: **Sexuelle Störungen** – Entstehung, Ausdrucksformen, Reaktionsmöglichkeiten am Telefon. Friedrich Dechant, TS-Leiter Weiden.

20.4.15: **Domführung** durch Dompfarrer A. Zürn

18.6.15: **Moritzkirche-Führung**, Dekan H. Haug

27.7.15: Führung im Museum **Lutherstiege** und in der **St.-Anna-Kirche** durch Pfr. Silke Kirchberger

23.7.15: Freilichtbühne „**Blues Brothers**“

29.9.15: **Hospiz- und Palliativversorgung**

13.11.15: **Die sieben Schritte in der Trauer**

14.11.15: **Die Beziehung zum verstorbenen Menschen neu gestalten**, M. Grimminger

Ausbildungsgruppe: An 3 Infoabenden und in persönlichen Gesprächen konnten wir 18 Interessierte auswählen. Die Ausbildung begann im September 2015 und endet im Juli 2016.

Im Sommer fand der **Gruppenwechsel** statt, dabei haben sich einige aus dem Dienst verabschiedet.

Maileinführung:

Als zertifizierter Onlineberater und -ausbilder schulte der TS-Leiter 6 Ehrenamtliche für den Einstieg in die Mail-Seelsorge: 1 Wochenende, 6 Ausbildungsabende und Supervision. Seit August 2015 wurden 93 Anfragen beantwortet.

In der **Chatberatung** sind 5 Ehrenamtliche aktiv und haben 46 Chats im Jahr 2015 durchgeführt.

Im Herbst wurde eine neue Weiterbildungsgruppe gebildet, die in den drei Kernaufgaben **Telefon, Chat und Mail** supervidiert wird.

Ausblick auf den IFOTES-Kongress 2016:

400 TS-Stellen, 30 Verbände, 23 Länder

Nach knapp 20 Jahren findet der internationale Kongress wieder in Deutschland statt. Thema:

„**Suizidprävention**, emotionale Stabilisierung, wie weiterleben nach einem großen Verlust“.

Europaweit werden 1.500 Teilnehmer erwartet.

10-12 Ehrenamtlichen soll die Teilnahme ermöglicht werden. Gesamtkosten ca. 6.000,-€

Deshalb starten wir einen Spendenaufruf, da die Ehrenamtlichen die Hälfte selbst übernehmen.

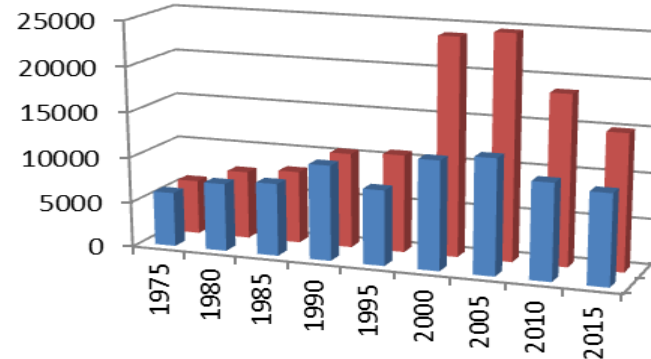
Im Anschluss feiert die **TS Deutschland** ihr **60-jähriges Bestehen**.

40-jähriges Jubiläum der TS-Augsburg:

Am 7.4.1975 klingelte erstmals das Seelsorgetelefon. Seit 40 Jahren sind Ehrenamtliche im Einsatz. **In 40 Jahren über 70.000 Schichten à 5 Stunden.**

■ **460.000 Telefonate**, davon >1 Min: 225.000 ■
Summiert: über 16 Jahre durchgehende Gespräche. Ca. 25 Ausbildungsgruppen, 350 TS'ler, davon 70 Aktive, 280 Ehemalige, rund 1.000 Interessenten.

Anrufe



Am 4. Mai wurde das Jubiläum mit Gottesdienst, Gästen, Grußworten, Musik und Festessen gefeiert. Eingeladen waren alle aktiven TS'ler, 10 Ehrenamtliche der 1. Stunde, die kommunalen Vertreter J. Reichert, Dr. St. Kiefer, A. Fries, P. Feile, der Verwaltungsrat DW-A. und viele Kooperationspartner.



Friedensgruß im Gottesdienst: v.l.n.r. Pfr. Fischer, Dekan Haug, DK Zürn, Pfr. Graßmann, Diakon Schütz



Grußworte: Bezirkstagspräsident Jürgen Reichert u. Sozialreferent der Stadt Dr. Stefan Kiefer (re).

Beim Festakt im Haus St. Ulrich drückten die Grußworte der Politiker die hohe Wertschätzung aus, die die Arbeit der Telefonseelsorge Augsburg genießt. Beide machten deutlich: Als Knotenpunkt im psychosozialen Versorgungsnetz ist die TS-Augsburg unverzichtbar. Mehr denn je ist die TS als Gesprächspartner gefragt. Das wiederum erfordert eine ständige fachliche Weiterentwicklung, was sich in den anspruchsvollen Fortbildungen, der qualifizierten Supervision und im Ausbau der Beratungsformen Chat und Mail spiegelt.



Begegnungen im Foyer, Haus St. Ulrich



Agnes Reiter mit Saxophonensemble aus Neusäß

Mit den Auftritten des Saxophonensembles der Musikschule Neusäß und des kirchlichen Kabarets „Die Schwarzarbeiter“ kamen dann bei der Feier auch Kulturgenuss und Lachen zu ihrem Recht – zwei für Berater so wichtige Ressourcen!



Für köstliche Unterhaltung sorgte das kirchliche Kabarett „Die Schwarzarbeiter“, unentgeltlich!



Und die schönen Gespräche beim anschließenden Essen haben es wieder einmal bestätigt: Die TS ist eine richtig gute Gemeinschaft, geprägt von Wertschätzung und Herzlichkeit untereinander und mit den Gästen und Kooperationspartnern im interessanten Austausch.

Entwicklungen, Veränderungen in 40 Jahren:

- 1997 **gebührenfreie**, bundesweit einheitliche **Rufnummer**, definiertes Einzugsgebiet.
- 1998 **externe Supervision** für alle Mitarbeiter
- 1999 Gründung der Ehrenamtlichen-Vertretung
- 2000 Gründung »**TrauerTelefon**«
- 2000 Zuschaltung Mobilfunk
- 2001 Neue Geschäfts- und Mitarbeiterordnung
- 2002 Auswahlgespräche mit Ehrenamtlichen
- 2003 **Live-Supervision** am Telefon
- 2004 1. Homepage
- 2005 Statistikerfassung über PC
- 2006 Regionalisierung T-Mobil
- 2008 Einführung der **Chat Beratung** als eine von 14 bundesweiten TS-Stellen
- 2008 Qualifizierung von neuen Mentorinnen
- 2009 **Stellenabbau** Fachreferentin, 20 Std./Wo
- 2012 Fachreferentin mit 5 Std./Woche
- 2012 Einführung der onlinebasierten Statistik
- 2014 Wechsel im Sekretariat, 16 Std./Wo
- 2015 Einführung der **Mailberatung**

Die vielen Veränderungen seit 1997 im Telefonnetz und im Routing der bundesweiten Telefonseelsorge führten zwar zur erheblichen Steigerung der Anrufe, die Zahl qualifizierter Gespräche konnte dadurch jedoch nicht gesteigert werden.

Interessant ist der **Themenvergleich** mit **1975**: Waren es damals 15 Anrufe pro Tag, so sind es heute 30-40, wobei die summierte Gesprächszeit von 9-10 Stunden täglich seit mehr als 10 Jahren kaum zu steigern ist. Eine gravierende Veränderung ist bei den psychischen Erkrankungen festzustellen: In den Jahren 1975 bis 1977 wurden zwischen 7% und 11% registriert. Heute sind es im Detail: depressive Verstimmungen 19%, Ängste 13% und seelische Nöte 12%. Auch Gespräche über Suizid werden heute differenzierter erfasst. Wir unterscheiden zw. Suizidgedanken, früheren -versuchen und dem Suizid eines Anderen. Die akute Suizidabsicht ist heute wie damals eher die Ausnahme, erfordert jedoch die höchste Aufmerksamkeit. Deshalb ist eine umfangreiche Ausbildung wichtig, denn der erste Anrufende kann schon jemand mit Suizidabsicht sein. Neue Themen sind z.B. aggressive Anrufer, Migration und Flüchtlingspolitik. Die Ehrenamtlichen werden laufend mit aktuellen Erkenntnissen aus der Suizid-, Trauma- und Psychotherapieforschung geschult, um angemessen begleiten zu können.

Die Grundhaltung der Gespräche in der Telefonseelsorge ist allerdings in den 40 Jahren die gleiche geblieben: **zuhören, annehmen, verstehen.**

Statistik 2015: 1% = 83 Seelsorge-/ Beratungsgespräche; bis zu 3 Themen pro Gespräch

Der Anteil psychischer Probleme wie depressive Verstimmungen 18,8%, Ängste 12,8% und weitere seelische Nöte 12,2% ist insgesamt sehr hoch. Dabei berichteten 1.940 Anrufende (23%) von der ärztlichen Diagnose einer psychischen Erkrankung. Beziehungsfragen sind mit ca. 35% das zweithäufigste Thema.

Geschlecht d. Anrufenden: rund 65% Frauen und 35% Männer. Anonym bleiben wollten 87%.

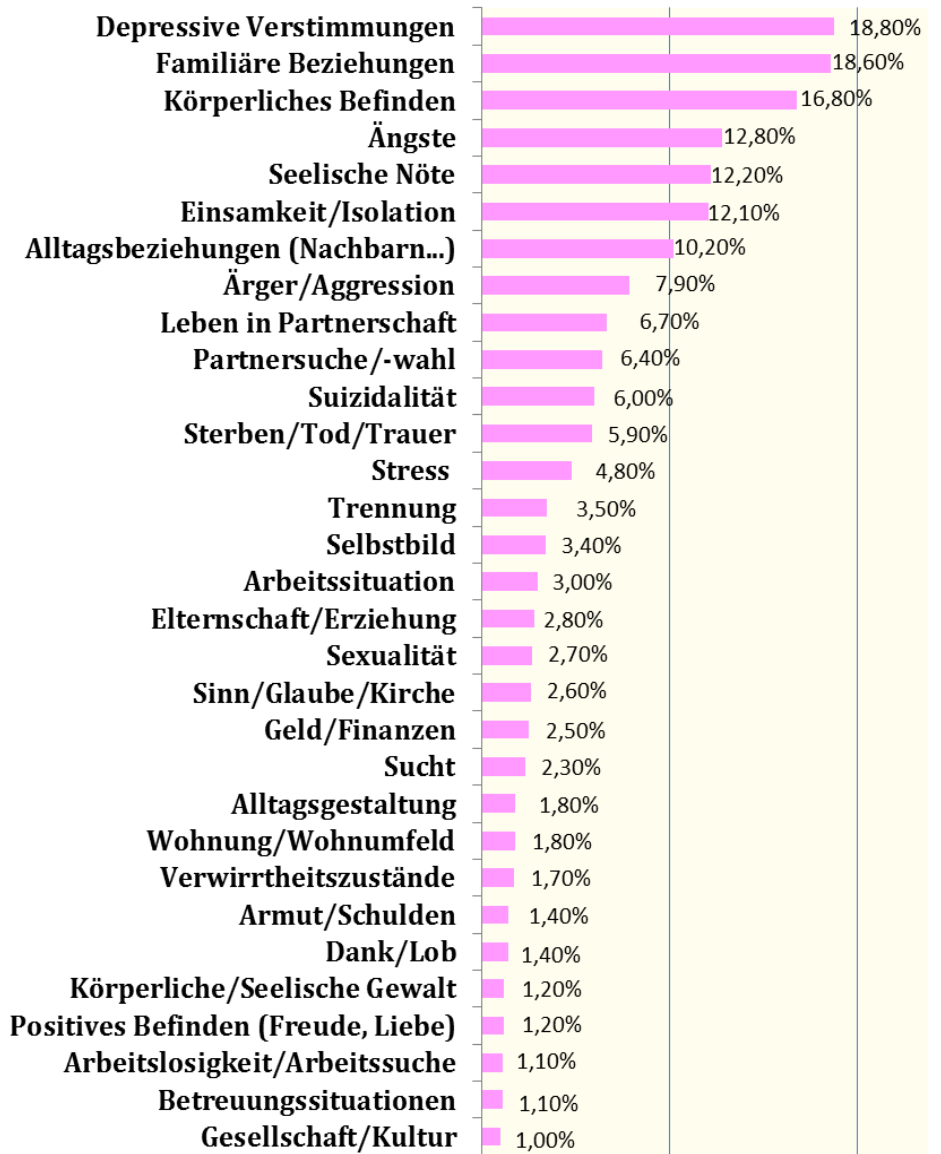
501 Anrufende benannten Suizidalität als Thema, also tägl. mind. ein Gespräch: 347 mit Suizidgedanken, 47 mit Suizidabsicht, 64 frühere Suizidversuche und 43 x Suizid einer nahestehenden Person. Das Statistische Bundesamt erfasst ca. 10.000 Suizide pro Jahr im Bundesgebiet, die TS führt bundesweit ca. 37.000 Gespräche. 30% dieser Anrufenden erlebte seelische und körperliche Gewalt. Hier ist die TS gesellschaftlich bedeutsam!

Weitere Themen unter 1% (d. h. 20-80 Anrufe im Jahr): Flüchtlingspolitik, Schule... Die schambesetzten Themen wie Armut und Arbeitslosigkeit spiegeln sich eher in psychischen Problemen.

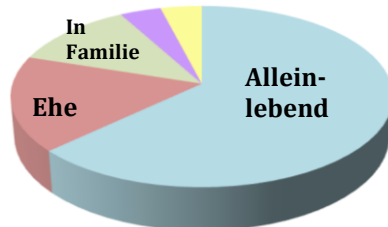
Vor allem Alleinlebende suchten das TS-Gespräch. Lt. Statistischem Bundesamt leben jedoch nur ca. 20% alleine. Die Gespräche mit Erwerbsunfähigen erhöhten sich um 4%. Nicht erwerbstätig sind 70%.

Ergänzung zur Statistik: Es haben ca. 650 Jugendliche angerufen, davon ca. 410 mit ernsthaften Nöten. Die 20-29-Jährigen kontaktieren die TS im Verhältnis weniger als andere Altersgruppen.

Gesprächsthemen

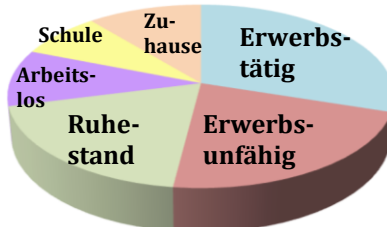


Lebensform der Anrufenden



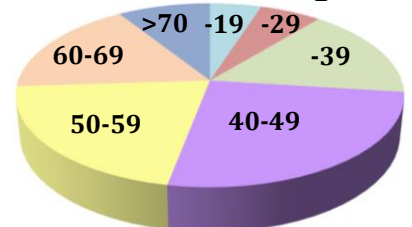
- 63% Alleinlebend
- 17% In Ehe/Partnerschaft
- 12% In einer Familie
- 4% In einer Gemeinschaft
- 4% Alleinerziehend

Berufliche Situation



- 30% Erwerbstätig
- 22% Erwerbsunfähig
- 19% Ruhestand
- 10% Arbeitslos
- 8% Schule/Ausbildung
- 11% Hausfrau/Hausmann

Altersverteilung



- 5% bis 19 Jahre
- 6% 20-29 Jahre
- 16% 29-39 Jahre
- 26% 40-49 Jahre
- 21% 50-59 Jahre
- 17% 60-69 Jahre
- 9% > 70 Jahre