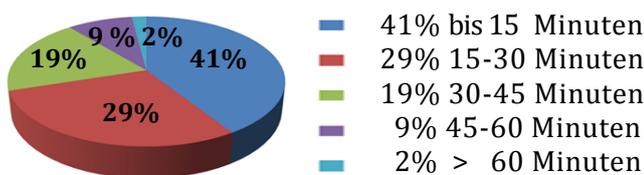


# Jahresbericht 2014



Im Jahr 2014 führten die Ehrenamtlichen der Ökumenischen TS-Augsburg rund **9.500** längere Gespräche – täglich sind das **26** Gespräche. Hinzu kommen etwa **15** kürzere Kontakte. Pro Tag haben wir ca. **10** Stunden reine Gesprächszeit. Insgesamt nahmen die Ehrenamtlichen rund **15.000** Anrufe entgegen. Im Vergleich zu 2013 waren es 400 längere Gespräche weniger, die Anzahl der Anrufe ist jedoch nahezu identisch. Demzufolge scheint die Auslastungsgrenze für Gespräche erreicht zu sein.

## Gesprächsdauer, durchschnittlich



Durch Gesprächsstrukturierung werden regelmäßig Anrufende auf das Wichtigste begrenzt. Hingegen dauern Notfallgespräche bis zu 1 ½ Stunden.

**74 Aktive – 66 Frauen und 8 Männer – übernahmen 1.810 Schichten.** Zu Jahresbeginn waren es nur 70 Aktive und die Zahl schrumpfte im 1. Halbjahr durch Pausierer, die aus persönlichen Gründen den Dienst reduzieren bzw. zeitweise ganz aussetzen mussten.

**Finanzen:** Die Personal- und Betriebskosten trugen die Diözese mit 75 % und das Diakonische Werk Augsburg mit 25 %. Die kommunalen Zuschüsse und Spenden decken weitgehend die Aus- und Weiterbildung ab. Die Ehrenamtlichen verzichten auf die Hälfte der 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 für 1.000€ und unseren Ehrenamtlichen!**

## Zuschüsse und Spenden Gerundet

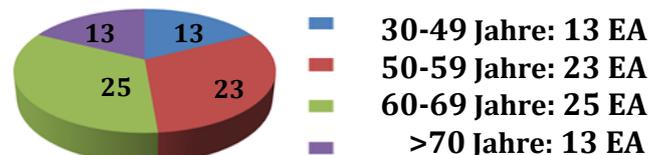
■ Sachkosten Diözese Augsburg	29.300,-€
■ SK Diakonisches Werk Augsburg	9.800,-€
■ Stadt Augsburg	7.500,-€
■ Bezirk Schwaben	5.500,-€
■ FK-Spenden Ehrenamtliche	5.000,-€
■ LKR. Augsburg	3.000,-€
■ LKR. Aichach-Friedberg	1.700,-€
■ Spenden	1.250,-€

Dem **zusätzlichen Einsatz der Ehrenamtlichen ist die dennoch fast lückenlose „Rund-UmDieUhrBesetzung“ zu verdanken.** Die ganz große Entlastung kam mit der **Ausbildungsgruppe, die mit 16 Neuen** bereits ab Sommer die Dienstlücken füllten. Durch die Kooperation mit den TS-Stellen Ingolstadt und Passau bekommen Anrufende fast immer und zeitnah einen Gesprächspartner.

Zusätzlich sind Ehrenamtliche in der Chatberatung, als GruppensprecherInnen, auf Bayern-/Bundesebene sowie in der Öffentlichkeitsarbeit aktiv.

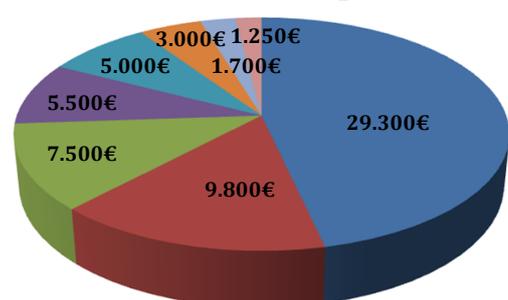
**Ein herzlicher Dank gilt den Ehrenamtlichen!**

## Alter der 74 Ehrenamtlichen (=EA)



**Im Leitungsgremium** der Ökumenischen TS-Augsburg sorgen die Vorstände **Dompfarrer A. Zürn und Pfarrer F. Großmann vom Diakonischen Werk Augsburg** für den sicheren Finanzrahmen, mit Stadtdekan H. Haug und dem evangelischen Pfarrer B. Fischer, Bärenkeller, tragen sie die Gesamtverantwortung.

## Zuschüsse und Spenden



## Neuigkeiten

2014 war ein bewegtes Jahr für die TS-Augsburg. **Umzug:** Betriebsbedingt mussten wir im Februar 2014 kurzfristig in **neue Räume** umziehen. **Aufzug und größere Gruppen-Räume** haben Vorteile, wenngleich die Eingewöhnung Zeit benötigte, besonders nachts alleine in den großen und büromäßigen Räumen; die Parksituation an den Gruppenabenden war ebenso nicht einfach. Hinzu kamen der 2-fache **Personalwechsel im Sekretariat** und die **Stundenreduzierung** von wöchentlich **25 auf 16 Stunden**. **Abschiednehmen, Neuanfangen, Umstrukturierung der Aufgaben, Abwesenheitsregelungen** – all das war mit Zeitaufwand, aber auch mit Emotionen verbunden. Erfreulicherweise haben wir jetzt wieder ein **effektives und lebendiges Team** der Hauptamtlichen:



Leiter Franz Schütz, Sekretariat Sabine Laber, Fachreferentin Michaela Grimminger, (von rechts nach links)

2014 konnten die Ehrenamtlichen an verschiedenen **Fortbildungen** teilnehmen:

-**Spiritualität:** die spirituelle Dimension am Telefon, meinem Leben Tiefe geben.

-**Fürsorge und Selbstfürsorge,** Achtsamkeit

-**Gesprächsstrukturierung:** Kooperationsbasis, Auftragsklärung, Gesprächsverlauf, Beendigung

-**„Kommunikationsdrama“:** Muster von Verstrickungen am Telefon, Transaktionsanalyse.

**Gewaltandrohungen am Telefon, Klaus Kratzer, Kriminalpolizeiinspektion Augsb. -Beratungsstelle**

**Grundsätzlich:** Gewaltandrohungen ernst nehmen

○ Bedrohungen: Jemand wird mit dem Tod bedroht → Polizei einschalten

- **Akute Bedrohungslage**

- Rasches, strukturiertes Handeln erforderlich
- Zumutbare Prüfung der Ernsthaftigkeit
- Umgehende Verständigung der Polizei

- Indikator **flüchtiger Drohungen**

- i.d.R. distanziert sich der Anrufer im Laufe des Gespräches von der Drohung

- Indikatoren **substanzieller Drohungen**

- Spezifische Details
- Plangerichtete Umsetzbarkeit
- Konkreter Plan wird vorgestellt
- Mittäter/-wischer werden gesucht

- **Mündliche Drohungen** (am Telefon)

- Schock überwinden
- So viele Infos wie möglich sammeln, (reden lassen) und MITSCHREIBEN!
- Anrufer nicht unterbrechen, genau zuhören
- Auf Hintergrundgeräusche achten (Zug?)
- Notizen: Uhrzeit, genauer Text der Drohung
- Erste Einschätzung – ist meist richtig!

- Worauf ist **beim Anrufer zu achten?**

- Verwendete Fragen
- Dialekt, Akzent, Geschlecht, geschätztes Alter
- Sprechtempo: langsam, schnell, bestimmt, verstellt, aufgeregt, leise, laut, lispelnd, klar ...

- **Anzeigepflicht steht über Anonymität!**

- Wir arbeiten anonym und vertraulich im Rahmen der gesetzlichen Regelung! Bei Kapitalverbrechen und -androhung besteht Anzeigepflicht.

## Ausblick auf 2015:

**40-jähriges Jubiläum der TS-Augsburg:**

Am 7.4.1975 klingelte erstmals das Seelsorgetelefon. Im Mai feiern wir mit Gottesdienst, Gästen, Grußworten, Musik und Rückblick. Parallel wird den Ehrenamtlichen als Zeichen der Wertschätzung ein zusätzliches Jahresprogramm angeboten.

**Ausbildungsgruppe:**

An 3 Infoabenden und in persönlichen Gesprächen können sich Interessierte über die Ausbildung und Mitarbeit informieren:

10.6., 13.7. und 14.9.2015, jeweils ab 18 Uhr  
Die Ausbildung selbst startet am 19./20.9.15 und endet im Juli 2016. Die Gruppe trifft sich ca. 30-mal jeweils montags 18.00-21.00 Uhr.

**Maileinführung:**

Als zertifizierter Onlineberater und -ausbilder schult der TS-Leiter bis Juli 2015 Ehrenamtliche für den Einstieg in die bundesweite Mail-Seelsorge und -Beratung. Im Herbst wird eine neue Weiterbildungsgruppe gebildet, die in den drei Kernaufgaben Telefon, Chat und Mail supervidiert wird.

## Jahrestagung 2014: Narzisstische Persönlichkeitsstörung und Borderline sowie ein Erklärungsmodell zum Notfallprogramm bei posttraumatischen Belastungsstörungen

Persönlichkeitsakzentuierungen und -störungen beeinflussen häufig TS-Gespräche. F. Schütz frische das Wissen der Ehrenamtlichen hierüber und über **Interventionsmöglichkeiten bei Borderline** auf.

**Narzissmus prägt die moderne Gesellschaft.** Mindestens fünf der folgenden Kriterien müssen für eine Persönlichkeitsstörung erfüllt sein:

- hat ein grandioses Gefühl der eigenen **Wichtigkeit**
- ist stark eingenommen von **Phantasien grenzenlosen Erfolges, Macht, Liebe**
- glaubt von sich, „**besonders**“ und **einzigartig** zu sein
- verlangt nach übermäßiger **Bewunderung**
- hat Anspruchsdenken, übertriebene **Erwartungen**
- ist in Beziehungen **ausbeuterisch**,
- **Mangel an Empathie**
- häufig **neidisch** od. **glaubt, beneidet zu werden**
- zeigt arrogante, **überhebliche Verhaltensweisen**

Bei den **Interventionen** sind vor allem **Übertragungs- und Gegenübertragungsphänomene zu beachten**.

Michaela Grimminger referierte zum Thema „**Wie Trauma auslöser Hirnfunktionen aussteuern** und zu absurdem Verhalten führen können“.

Wenn **traumatische Erlebnisse** nicht verarbeitet wurden, **behindern sie die Entwicklung** bestimmter Hirnfunktionen, was zu Entwicklungsverzögerungen, Verhaltensauffälligkeiten und Persönlichkeitsveränderungen führt. Je jünger der Mensch in der belastenden Situation war, desto gravierender sind die Auswirkungen auf das sich noch entwickelnde Gehirn. Kommen bestimmte Auslöser zusammen (**lebensbedrohliche Situation, keine Flucht und das Gefühl von Hilflosigkeit bzw. Ohnmacht**), entsteht eine sogenannte „**Nichts-geht-mehr-Situation**“.

Das Gehirn besteht aus 3 Teilen mit folgenden Aufgaben: **Das Stammhirn („Eidechsenhirn“)** ist für automatische Reaktionen wie z.B. **Flucht und Kampf** verantwortlich. **Im Mittelhirn („Katzenhirn“)** entstehen die **Gefühle**, die hier gesteuert und kontrolliert werden. Hier werden auch **Erinnerungen** gespeichert und geregelt. Im **Großhirn („Professorgehirn“)** werden Pläne geschmiedet; es hat die **Chefrolle**. **Normalerweise schläft das Eidechsenhirn** und das Katzenhirn arbeitet ausgeglichen mit dem Professorehirn zusammen. In einer Traumasituation oder bei einem Trigger (Auslöser) wird das Eidechsenhirn wach und übernimmt die Herrschaft. Das „Notfallprogramm“ wird

aktiviert (s.u.). Es beeinflusst das Katzenhirn wie auch das Professorehirn: **Das Eidechsenhirn setzt den ganzen Körper „unter Strom“** (was sich anfühlt, als hätte man 3 Flaschen Cola getrunken) und hält somit die Muskeln warm, damit der Körper besser auf **Flucht oder Kampf** eingestellt ist. Das Eidechsenhirn beeinflusst das Katzenhirn, indem es die Flashbacks (Blitz-erinnerungen) auslöst, was wiederum **heftige Gefühle** hervorruft. Das Professorehirn wird auch beeinflusst, indem die **Gedanken auf Gefahr** programmiert werden. Zur Entlastung setzt der Schutzmechanismus ein, auch „**Überlastungsschutz**“ genannt (s.u.). Er bewirkt, dass man **wie weggeschaltet** ist und seine Gefühle wie auch alles um einen herum nicht mehr wahrnimmt, weshalb man sich später an vieles nicht mehr erinnern kann. (=Dissoziation)

Durch diese Erschütterung wird das Fundament einer gesunden Persönlichkeitsentwicklung zerstört und das **Erleben verändert**: Manchmal ist der Mensch danach **ängstlich/panisch**, sucht sehr intensiv die Nähe von vertrauten Personen, wird schnell ohne erkennbaren Grund wütend, entwickelt Konzentrationsstörungen – ist wie „weggeschaltet“, kann nachts nicht mehr schlafen oder ist „vergesslich“... Es ist wie ein Teufelskreis. Das z.T. absurde Verhalten ist den Betroffenen oft selbst unerklärlich. Sogenannte Trigger oder erneute Verletzungen starten das **Notfallprogramm** immer wieder neu, **das Eidechsenhirn steuert dann und die Logik setzt aus**. Das erklärt manchmal das **sonderbare Verhalten** einiger Mitmenschen in Ausnahmesituationen.



Modell zusammengefasst nach einem Fachvortrag auf dem Bundeskongress Notfallseelsorge in Erfurt, 2012

**Statistik 2014:** 1% = 95 Gespräche; z.B. Sterben, Trauer 3,1% = 295 Anrufe im Jahr

Bei 9.500 längeren Gesprächen gibt es bei den Themen bis zu 3 Mehrfachnennungen.

Beziehungsprobleme sind mit 44% größter Schwerpunkt. Der Anteil psychischer Probleme wie depressive Verstimmungen, Ängste und weitere seelische Nöte (neu aufgenommen: 9,8%) ist mit 38% sehr hoch. Dabei berichteten 2.100 Anrufende (22%) von der ärztlichen Diagnose einer psychischen Erkrankung.

Geschlechter: rund 65% Frauen und 35% Männer.

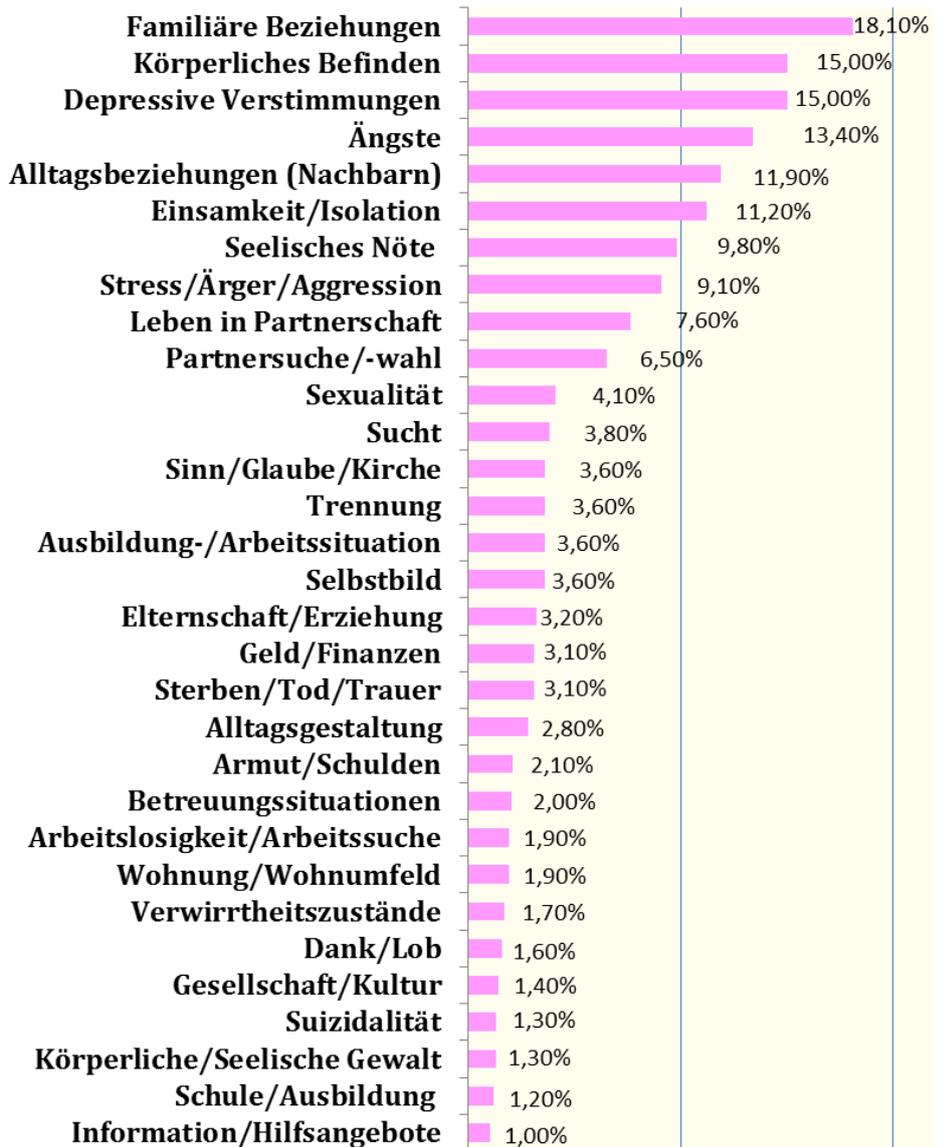
Anonym bleiben wollten 86%.

Ca. 500 Anrufende benannten Suizidalität als Thema: 320 mit S-Gedanken, 80 mit S-Absicht, 70 frühere S-Versuche und 40 x Suizid eines anderen.

Explizit Information wurden nur in 95 Anrufen erfragt, aber der Verweis auf weiterführende Beratungsangebote findet in ca. jedem 10. Gespräch statt. Menschen suchen die zu ihnen passende Beratungsform, persönlich, per Telefon/Chat/Mail.

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

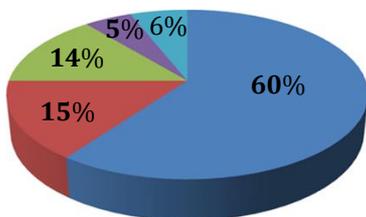
**Gesprächsthemen**



60% der Anrufenden leben alleine. Die Gespräche mit Erwerbstätigen erhöhten sich auf 30%, dafür sank die Zahl der Arbeitslosen von 15 auf 10%, wobei das Thema häufig schambesetzt ist und deshalb

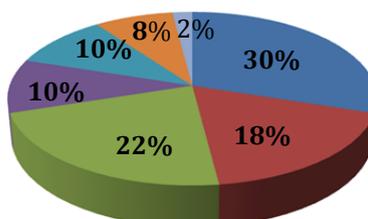
nicht immer zur Sprache kommt. Signifikant reduzierte sich die Zahl der 40-59-Jährigen von ca. 4.500 auf 4.000, hingegen erhöhten sich die Anrufe der 20-29jährigen auf 20%, rund 1.700 Gespräche.

**Lebensform der Anrufenden**



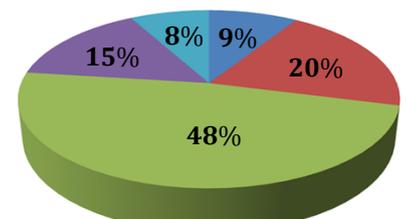
- 60% Alleinlebend
- 15% In Ehe/Partnerschaft
- 14% In einer Familie
- 5% In einer Gemeinschaft
- 6% Alleinerziehend

**Berufliche Situation**



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

**Altersverteilung**



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