

Jahresbericht der Telefonseelsorge Innsbruck 2015

Sehr geehrte Damen und Herren!
Liebe an der Telefonseelsorge Interessierte!

Wir freuen uns, Ihnen heuer das Ergebnis einer nationalen und internationalen Zusammenarbeit präsentieren zu können: die Broschüre „Sprich den 1.Schritt“ anlässlich 50 Jahre Telefonseelsorge in Österreich. Sie enthält im Kern eine Studie zur Motivation und Zufriedenheit ehrenamtlicher Telefonseelsorgemitarbeiter und -mitarbeiterinnen in Österreich und in Europa.

Da es diese Broschüre gibt, beschränken wir uns heuer auf einen kurzen Einblick in die Arbeit der lokalen Telefonseelsorge in Innsbruck:

Anrufe 2015

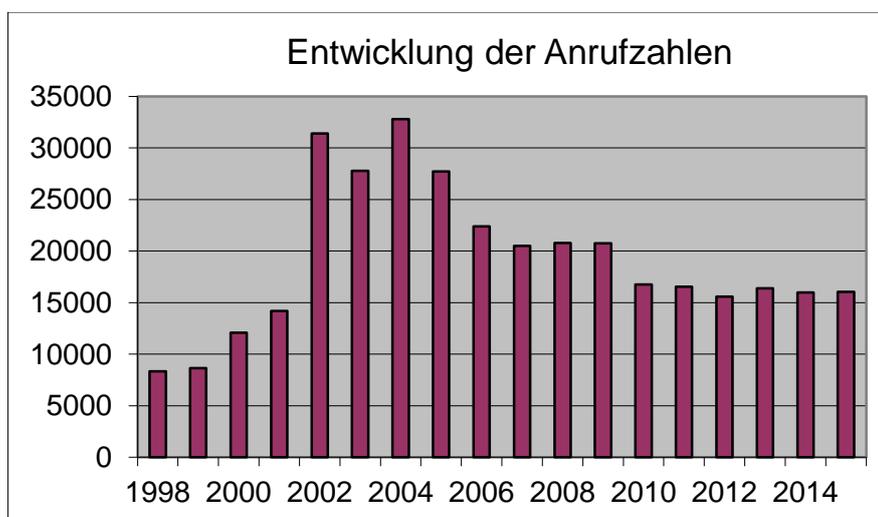
2015 haben die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Telefonseelsorge Innsbruck insgesamt 16.050 Anrufe entgegengenommen.

Die Gesamtdauer der Anrufe betrug dabei ca. 3.028 Stunden oder 127 Tage oder 4,2 Monate.

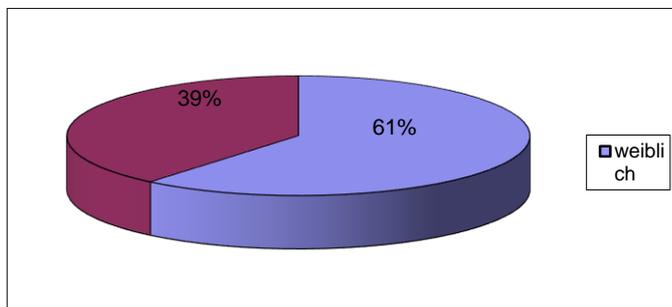
In 33% der Anrufe schaffen es die Anrufer und Anruferinnen nicht, ihr Anliegen vorzubringen, schweigen oder legen sofort wieder auf. Solche Anrufe nennen wir Kontaktaufnahmen.

Bei ca. 10.500 Anrufen können wir ein Beratungsgespräch führen, das bedeutet durchschnittlich 29 Beratungsgespräche pro Tag.

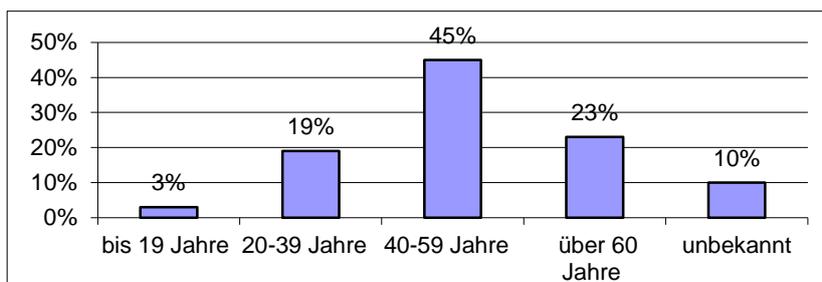
Die durchschnittliche Gesprächsdauer belief sich dabei auf 20 Minuten.



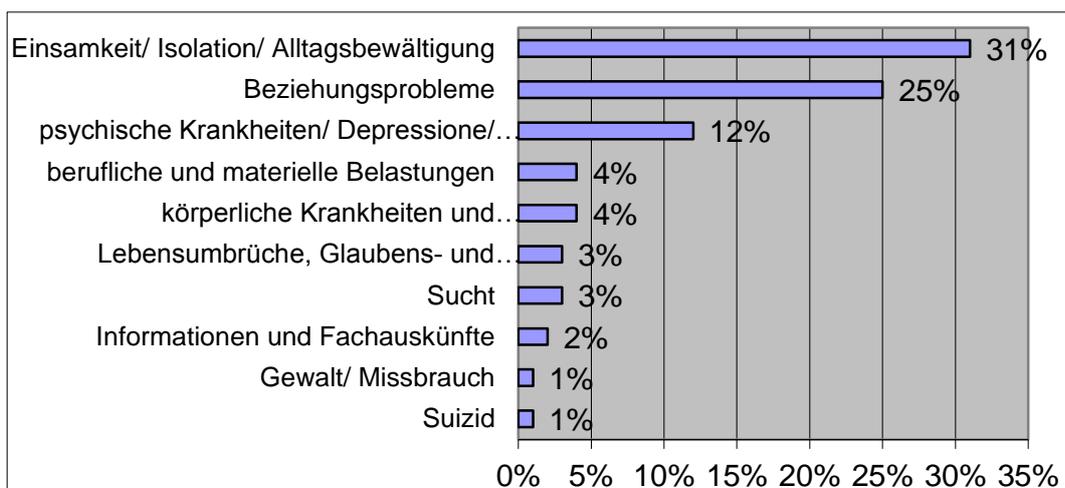
Geschlechterverteilung



Altersverteilung



Beratungsschwerpunkte



Onlineberatung der Telefonseelsorge www.onlineberatung-telefonseelsorge.at

Die Telefonseelsorge bietet neben ihrem „klassischen“ Beratungsangebot am Telefon nun auch seit mittlerweile vier Jahren eine kostenlose Beratungsmöglichkeit in allen Lebensfragen im Internet an. Ein verschlüsseltes webbasiertes System (https:) garantiert den Ratsuchenden absolute Anonymität und Datensicherheit. Das System dieses gut gesicherten Servers funktioniert wie ein Briefkasten, in dem die Anfragen und Antworten von Usern und Userinnen und Beratern und Beraterinnen hineingelegt und wieder herausgeholt werden. 50 erfahrene ehrenamtliche Onlineberater und -beraterinnen mit einer Zusatzausbildung in Onlineberatung aus ganz Österreich (davon sind fünf aus Tirol) beantworten die Anfragen von Ratsuchenden. Spätestens innerhalb von 48 Stunden erfolgt eine erste Antwort. 2.500 Anfragen wurden im Jahr 2015 österreichweit beantwortet, jedes Jahr sind es rund 400 Anfragen mehr.

Die „Top 5“ der Themenschwerpunkte mit insgesamt 65% sind Beziehungsprobleme, Einsamkeit, psychische Erkrankungen, gravierende Lebensumbrüche und suizidale Krisen.

Die Ratsuchenden schätzen die Vertraulichkeit und die damit verbundene Möglichkeit mehr von sich preiszugeben. Sie können sich mehr öffnen und zum Teil sehr schambesetzte und tabuisierte Themen ansprechen. Oft ist es leichter, schwerwiegende Gedanken zu Suizid, Gewalt oder Drogen aufzuschreiben als sie jemanden mündlich mitzuteilen.

Onlinekommunikation erlaubt ein mehr an Kontrolle über Nähe und Distanz.

Die Koordinatorin der Onlineberatung in Innsbruck ist Burgi Stemberger.

Ab Herbst 2016 wird dieses Angebot aus den „neuen Medien“ durch **Chatberatung** erweitert werden.

Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen 2015

Drei hauptamtliche Mitarbeiterinnen (zusammen 60Wst) - Mag.a Astrid Höpferger (Theologin, Psychotherapeutin, Supervisorin), Silvia Humml (Ehe- und Familienberaterin) und Mag.a Burgi Stemberger (Psychologin) begleiten die Ehrenamtlichen bei ihrer Tätigkeit, kümmern sich um den organisatorischen Rahmen, Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung nach außen.

85 ehrenamtliche Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen leihen den Anrufenden ihr Ohr am Telefon. 2015 konnten 16 neue Ehrenamtliche nach 9-monatiger Ausbildung ihren Dienst beginnen. Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen treffen sich alle 6 Wochen in Kleingruppen zur Supervision. Außerdem werden pro Jahr an die 10 Fortbildungen angeboten. 2015 waren dies beispielsweise Fortbildungen zu den Themen „Angsterkrankungen“, „Gewaltfreie Kommunikation“, „Sachwalterschaft“, „das Messiesyndrom“, „systemische Familienaufstellung“, „posttraumatische Belastungsstörungen“.

Öffentlichkeitsarbeit 2015

2015 erschienen an die 20 Artikel in Tiroler Printmedien. Besondere Aufmerksamkeit erregte die Pressekonferenz zum Weltsuizidpräventionstag am 10. September gemeinsam mit Univ. Prof. Christian Haring, Leiter des Primariats Psychiatrie und Psychotherapie B am Landeskrankenhaus Hall. Ein Fernsehinterview von Astrid Höpperger in Tirol heute zum Thema „Suizid im Alter“ war die Folge.



Vernetzung

Der Kontakt zu anderen psychosozialen Einrichtungen in Tirol ist uns ein Anliegen. So gab es 2015 unter anderem Kontakte zum KIZ (Kriseninterventionszentrum für Kinder- und Jugendliche), zur Alkohol- Plattform, zum Verein Sachwalterschaft, zum Verein Frauen gegen Vergewaltigung, zum Dachverband Selbsthilfegruppen.

Dank

Ein herzliches Dankeschön unseren Förderern, insbesondere dem VNTK (Verein zur Förderung der Einrichtung Notrufdienst-Telefonseelsorge – Krisenintervention), der Tiroler Versicherung, der Stadt Innsbruck, dem Land Tirol, der Tiroler Gebietskrankenkasse und vielen Gemeinden und Einzelpersonen, die unsere Arbeit finanziell und ideell unterstützen.

Innsbruck, im März 2016

Mag.a Astrid Höpperger, Leiterin