



Das Hauptamtlichen-Team 2022: Silvia Vonmetz, Astrid Höpferger, Burgi Stemberger

## THEMENSCHWERPUNKTE

### Einsamkeit

Sehr oft hören wir den Wunsch nach einem Partner/einer Partnerin. Wenn auch Familie und Freunde fehlen bzw. die Beziehung zu diesen schlecht ist, kommt das Gefühl der Einsamkeit auf. Die Kontaktaufnahme mit der Telefonseelsorge ist ein erster, mutiger Schritt aus der sozialen Isolation.

### Beziehungsprobleme

Konflikte in Familie und Partnerschaft, Trennungen, Scheidungen bewegen viele, die sich bei uns melden. Im ersten Schritt geht es meist darum, einmal klagen zu können und verstanden zu werden.

### Psychische Erkrankungen

Menschen mit Depressionen, Angsterkrankungen und auch schizophrenen Erkrankungen kontaktieren die Telefonseelsorge - sowohl telefonisch als auch online. Ukrainekrieg und die nun zum Glück zurückgehende Pandemie belasten unser aller Psyche. Wer aber ohnehin mit einer psychischen Erkrankung zu kämpfen hat, hat es besonders schwer. Hier Schweres leichter zu machen, ist uns ein Anliegen.

## Alkohol - oft ein Problem - manchmal ein Thema...

Am Telefon sehen wir nichts vom anderen - aber wir hören. Im Chat sehen und hören wir nichts vom anderen - aber wir spüren.

Der (zu häufige) Konsum von Alkohol ist selten Thema. Manchmal wird er es - aber unsere Anrufer:innen und User:innen wollen das meist nicht. Sie kommen mit anderen Problemen: in der Arbeit, in Beziehungen, mit der Gesundheit. Wir sind da, wir hören zu, wir sprechen mit jedem.

Das Bedürfnis zur Betäubung entwickelt sich als Lösungsstrategie im Laufe der Lebensgeschichte. Das Vertrauen in sich selbst und andere Menschen ist nachhaltig irritiert. Kurzfristig ist die Betäubung tatsächlich hilfreich, wird aber häufig selbst zum Problem.

Die Telefonseelsorge ist gut vernetzt in Tirol und auch vertreten in der Alkoholplattform. Alle paar Wochen treffen sich Vertreter:innen von Einrichtungen, die mit alkoholkranken Menschen arbeiten, zu einem Austausch. Das hohe Engagement der Sozialarbeiter:innen in ihrer konkreten Arbeit mit suchtkranken Menschen ist beeindruckend.

## Suizidprävention

Dem Gründungsanliegen der Telefonseelsorge, der Suizidprävention, sind wir bis heute treu.

Unser Credo ist: **Ansprechen statt Wegschauen!**

Was kann ich tun, wenn ich vermute, dass jemand in meinem Umfeld suizidgefährdet ist?

- Sage einer Person, von der du denkst, dass sie gefährdet ist, dass du dir Sorgen machst!
- Frage nach, ob deine Sorgen berechtigt sind!
- Lasse die Person wissen, dass sie dir etwas bedeutet!
- Frage, ob du etwas tun kannst!
- Wenn möglich und erwünscht: Ziehe professionelle Hilfe hinzu!

## Fortbildungsschwerpunkt 2022

### Assistierter Suizid

- **aus palliativmedizinischer Sicht** mit Dr.in Walpurga Weyrer
- **aus psychiatrischer und psychotherapeutischer Sicht** mit Prim. Dr.Thomas Kapitany
- **aus juristischer Sicht** mit Dr.Ivo Greiter

Das Sterbeverfügungsgesetz trat am 01. Jänner 2022 in Kraft. Beim assistierten Suizid handelt es sich um eine komplexe Fragestellung. Es bedarf der Auseinandersetzung mit vielen verschiedenen Aspekten, um sich zunächst selber eine fundierte Meinung zu bilden. Das ist eine wichtige Vorbereitung darauf, mit dieser Thematik auch bei Anrufen und in der Onlineberatung gut damit umgehen zu können. Besonders interessant war für uns auch die Frage, was das Gesetz für nicht sterbenskranke, aber sterbenswillige psychisch kranke Menschen bedeutet.



## Telefonseelsorgeausbildung 2021/22

In der zweiten Hälfte der Telefonseelsorgeausbildung beschäftigte sich unser „Nachwuchs“ vor allem mit den Themenbereichen Psychische Erkrankungen, Krisenintervention und Suizid. Außerdem machten sie über Hospitationen und mit Hilfe von Mentor:innen erste Erfahrungen am Telefon.

13 neue ehrenamtliche Mitarbeiter:innen (acht Frauen und fünf Männer) konnten im Mai 2022 die neunmonatige Telefonseelsorgeausbildung abschließen. Fünf davon haben noch zusätzliche Fortbildungsseminare im Bereich Onlineberatung absolviert und sind im Herbst auch in die Onlineberatung eingestiegen.

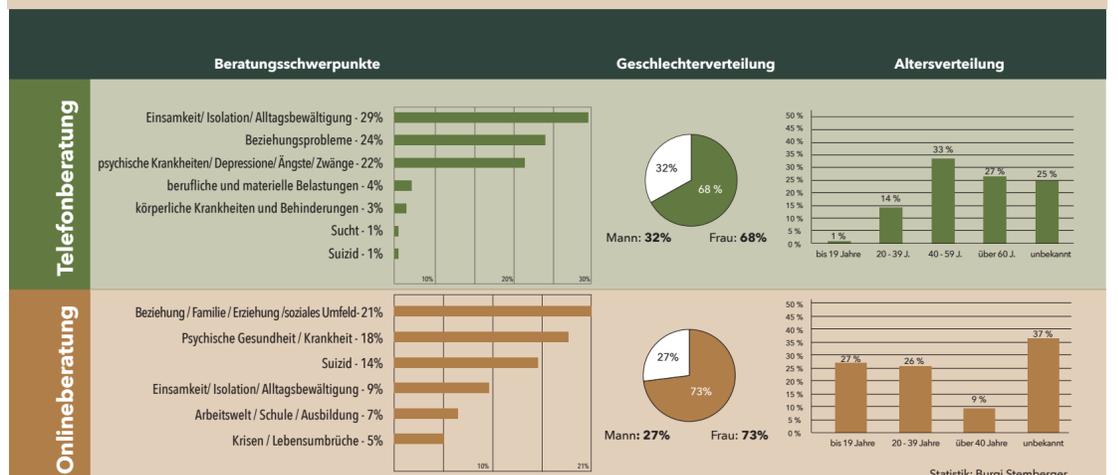
## Statistik 2022

### Telefonberatung

- Die Telefonseelsorge versteht sich unter der **Notrufnummer 142** als niederschwellige und kostenlose Hilfseinrichtung.
- Die Gespräche sind **vertraulich** und **anonym**, die Telefonseelsorge ist zur Verschwiegenheit verpflichtet.
- Sie bietet **allen Menschen**, ohne Ansehen der Person, des Alters, des Geschlechts oder der Religionszugehörigkeit ein offenes und in dem Sinn auf kein Thema spezialisiertes Gespräch an.
- **2022** haben die Mitarbeiter:innen der Telefonseelsorge insgesamt **15.948 Anrufe** entgegengenommen.
- Nicht immer gelingt ein längerer Gesprächskontakt.
- In **15 %** der Anrufe schaffen es die Anrufer\*innen nicht, ihr Anliegen vorzubringen, schweigen oder legen sofort wieder auf. Solche Anrufe nennen wir Kontaktaufnahmen.
- Bei **85 %** der Anrufe können wir ein Beratungsgespräch führen, das bedeutet durchschnittlich **32 Beratungsgespräche** pro Tag.
- Die Anrufstatistik der letzten Jahre belegt, dass die Zahl der Kontaktaufnahmen abnimmt und die Zahl der Beratungsgespräche steigt.

### Onlineberatung

- Die Telefonseelsorge bietet seit 2012 unter **www.onlineberatung-telefonseelsorge.at** im Internet eine kostenlose, anonyme und datensichere Beratungsmöglichkeit in schwierigen Lebenssituationen an.
- **130** speziell ausgebildete **Onlineberater:innen** der Telefonseelsorge Österreich (15 davon aus Tirol) stellen sich für Mailberatung und Chatberatung zur Verfügung.
- Vor allem jüngere Ratsuchende schätzen die **Vertraulichkeit der Onlineberatung** und die Möglichkeit, mehr von sich preisgeben zu können.
- Es können sehr **schambesetzte** und **tabuisierte Themen** angesprochen werden.
- Oft ist es leichter, über schwerwiegende Dinge zu schreiben als sie jemandem mündlich **mitzuteilen**.
- Die Menschen machen die Erfahrung, dass Schreiben der Seele guttut und dass die **Onlineberatung** ein Ort vertrauenswürdig und unterstützender Begegnung sein kann.
- **2022** konnten **2.852 Mailanfragen** und **6.836 Chats** bewältigt werden.
- Durch die **Pandemiejahre** stark befördert, entwickelt sich die Onlineberatung als stark wachsender Zweig unseres Angebots. Das bedeutet im Vergleich zu den Jahren vor der Pandemie eine **Verdreifachung** unserer online-Kontakte.
- Durch ständige **Ressourcenerweiterung** unsererseits können wir den Sofortchat momentan täglich von 16:00 - 23:00 Uhr besetzen.



### Wir

- sind** derzeit 91 ehrenamtliche MitarbeiterInnen
- haben** die einjährige Telefonseelsorgeausbildung absolviert und 16 von uns die Zusatzausbildung für die Onlineberatung
- arbeiten** jeweils durchschnittlich 130 Stunden pro Jahr am Telefon und in der Mail- und Chatberatung
- werden** von drei Hauptamtlichen in unserer Arbeit begleitet
- bekommen** Unterstützung durch Supervision und Weiterbildung

### Dank und Impressum

Ein herzliches Dankeschön unseren Förderinnen und Förderern, insbesondere dem Verein zur Förderung der Telefonseelsorge Innsbruck (VNITK), der TIROLER VERSICHERUNG, der Stadt Innsbruck, dem Land Tirol, der Tiroler Gebietskrankenkasse, der Österreichischen Nationalbank, etlichen Tiroler Gemeinden und vielen Einzelpersonen, die unsere Arbeit finanziell und ideell unterstützen.

**Impressum:**  
 Diözese Innsbruck, Riedgasse 9 - 11, 6020 Innsbruck  
 Für den Inhalt verantwortlich:  
 SEELSORGE.leben - Telefonseelsorge Innsbruck - Notruf 142,  
 Mag. Astrid Höpferger, telefonseelsorge@dibk.at  
 Postadresse: Riedgasse 9-11, 6020 Innsbruck  
 Fotos: B. Moriggl, M. Grundhoff, burak kostak (pexels)  
 Gestaltung: Christian Palfrader

**Bankverbindung:** RLB Tirol, Innsbruck  
**IBAN:** AT10 36000 00000 663559  
**BIC:** RZTIAT22  
 Mit freundlicher Unterstützung der TIROLER VERSICHERUNG.



142  
TELEFON  
SEELSORGE

142

# HIER HÖRT EIN MENSCH

ZUHÖREN • MITGEHEN • ENTLASTEN.