

Unsere Anrufer:innen, Chatter:innen und Mailer:innen

- Die Telefonseelsorge versteht sich unter der **Notrufnummer 142** und in der Onlineberatung als **niederschwellige und kostenlose Kriseninterventionseinrichtung für alle Menschen**.
 - Alle Gespräche, die am Telefon oder online geführt werden, sind **vertraulich, verschwiegen und anonym**.
- ... AM TELEFON**
- 2024** haben die Mitarbeitenden der Telefonseelsorge insgesamt **14.440 Anrufe** entgegengenommen.
 - Bei **85 %** der Anrufe können wir ein Gespräch führen, das bedeutet durchschnittlich **34 Gespräche pro Tag**.
 - Es rufen **mehr Frauen als Männer an (65% Frauen, 35% Männer)** und die **stärkste Altersgruppe** sind die **40-60-Jährigen (41%)**.
 - Die drei Hauptthemen am Telefon gehören zum Bereich **Einsamkeit/Isolation (30%)**, Schwierigkeiten in **Beziehungsfragen/sozialen Bezügen (24%)** und Themen der **körperlichen/psychischen Gesundheit (26%)**.
- ... ONLINE**
- Seit **2012** bietet die Telefonseelsorge in ihrer **Onlineberatung** eine kostenlose, anonyme und datensichere Gesprächsmöglichkeit in schwierigen Lebenssituationen an. Solche Gespräche finden in der **Mail- und Chatberatung** (täglich von 16-23 Uhr) statt.
 - 200** speziell in der Onlineberatung ausgebildete **Telefonseelsorger:innen** aus ganz Österreich (25 davon aus der Telefonseelsorge Innsbruck) stellen sich dafür ehrenamtlich zur Verfügung.
 - Vor allem für **Jugendliche und junge Erwachsene**, die fast zu 100% in digitalen Kontexten unterwegs sind, ist die Onlineberatung das Mittel der Wahl. **Geschriebene Gespräche** über das, was beschäftigt, belastet und ängstigt bringen oft eine **erste Entlastung und Distanzierung**.
 - 2024** konnten **1.408 Mailanfragen** und **8.712 Chats** bewältigt werden, insgesamt durchschnittlich **28 online geführte Gespräche pro Tag**. Die Onlineberatung zeigt sich damit als stark wachsender Zweig unseres Angebots.
 - Die **stärkste Altersgruppe** in der Onlineberatung sind die **unter 30-Jährigen (47%)**.
 - Inhaltlich geht es bei den online-Gesprächen um Themen in **Beziehungsfragen/sozialen Bezügen (26%)**, Themen der **körperlichen/psychischen Gesundheit (25%)** und Themen mit **suizidalem Inhalt (10%)**.
 - Die Menschen schätzen die Vertraulichkeit der Onlineberatung, und es können sehr **schambesetzte und tabuisierte Themen** wie selbstverletzendes Verhalten, Essstörungen, Gewalterfahrungen, Suchtproblematiken bis hin zu Suizidgedanken angesprochen werden. Oft ist es leichter, über schwierige Dinge zu schreiben als sie jemandem mündlich mitzuteilen.



Wichtig vor und in der Krise: **Selbstfürsorge!**

Neue Herausforderung: Künstliche Intelligenz

Mit diesem Thema setzt sich die Telefonseelsorge intensiv auseinander, im Jahr 2024 beispielsweise in einem Workshop mit dem Experten Stefan Kühne.

Während Menschen Emotionen wahrnehmen und deuten können, fehlt der KI die Fähigkeit, echte Gefühle zu empfinden oder sie auf tiefgreifende und empathische Weise zu begreifen. "Reaktionen" auf emotionale Inhalte basieren auf programmierten Algorithmen und Daten, nicht auf tatsächlichem menschlichem Empfinden.

Sprache kann basierend auf einer großen Datenmenge und komplexen Algorithmen interpretiert werden, aber das Verständnis ist wörtlich und basiert auf Mus-

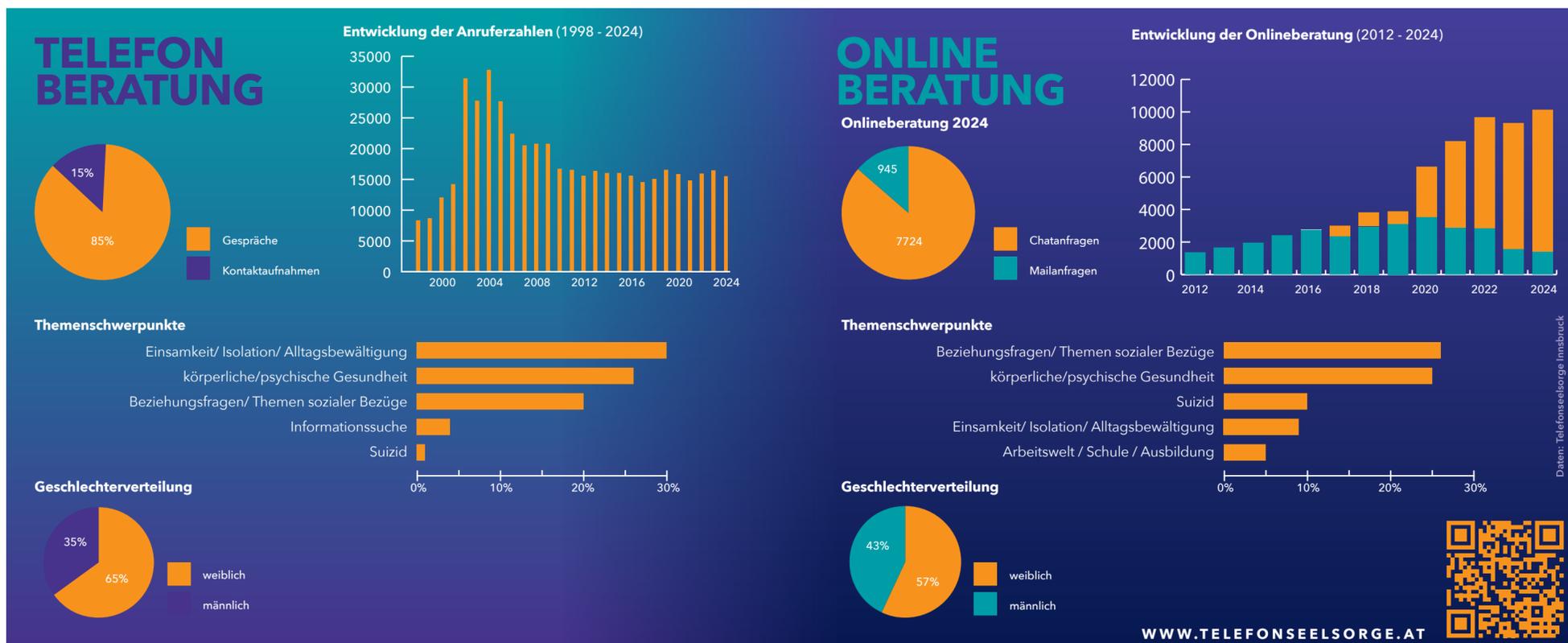
tern. Menschen hingegen können subtile Nuancen, implizite Bedeutungen und den tieferen Kontext hinter Worten besser erfassen.

Wissen, Information kann gut über KI vermittelt werden. Der Einsatz von Chatbots zur Informationsvermittlung und als Überbrückung von Wartezeiten kann gut KI unterstützt erfolgen. Geht es um Empathie, Wertschätzung, Verständnis, Vertrauen imitiert die KI menschliche Anteilnahme, sie kann keine empfinden, sondern tut so als ob. Zentral ist, dass den Ratsuchenden absolut klar sein muss, mit wem sie es zu tun haben - mit Mensch oder mit Maschine. Stand der Dinge in der Telefonseelsorge ist: **Hier hört ein Mensch und keine KI.**

Telefonseelsorgeausbildung 2023/24

Zum ersten Mal wurden alle unsere Neu- Auszubildenden gleichzeitig sowohl für die Telefon- als auch für die Onlineberatung geschult. Selbsterfahrung, Gesprächsführung in allen drei „Kanälen“ (Telefon, Mail, Chat), Krisenintervention und Suizidprävention sowie psychische Erkrankungen bildeten die Schwerpunkte der neunmonatigen und mehr als 200 Stunden dauernden Grundausbildung.

11 neue ehrenamtliche Mitarbeiter:innen (9 Frauen und 2 Männer) konnten im Mai 2024 ihre Telefonseelsorgeausbildung abschließen und ihren Dienst beginnen.



Unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen

- Insgesamt 90 ehrenamtliche** Mitarbeiter:innen im Dienst davon **24 Onlineberater:innen**
- Zusammengefasst in 8 Supervisionsgruppen**
- 20 Fortbildungsveranstaltungen** für die Ehrenamtlichen von „Künstlicher Intelligenz“ über „Sterbewunsch“, „selbstverletzendem Verhalten“, „ressourcenorientierter Beratung“ bis hin zu „Suizidprävention“
- 3 Hauptamtliche: Astrid Höpperger, Burgi Stemberger, Daniela Humml**

Finanzierung

- durch unserer Trägerin, die Diözese Innsbruck über den Kirchenbeitrag
- durch den Förderverein Telefonseelsorge (Krisenintervention)
- durch die Stadt Innsbruck, das Land Tirol, den Fördercall des Gesundheitsministeriums, die ÖGK, die Österr. Nationalbank
- sowie durch Spenden von Gemeinden und Privatpersonen
- Bankverbindung: RLB Tirol, Innsbruck
IBAN: AT10 36000 00000 663559 BIC: RZTIAT22

HERZLICHEN DANK!

Impressum:
Diözese Innsbruck, Riedgasse 9 - 11, 6020 Innsbruck
Für den Inhalt verantwortlich:
SEELSORGE.leben - Telefonseelsorge Innsbruck - Notruf 142,
Mag. Astrid Höpperger, telefonseelsorge@dibk.at
Postadresse: Riedgasse 9-11, 6020 Innsbruck
Illustration: Isabella Beinl - Gestaltung: Christian Palfrader

Mit freundlicher Unterstützung der Tiroler Versicherung