



„For life to go on“
- damit das Leben weitergeht

IFOTES Kongress in Aachen



Liebe Leserinnen und Leser!

Als ich vor Kurzem einer Anruferin am Ende eines Gesprächs eine „Gute Nacht!“ wünschte, kam das gar nicht gut bei ihr an. „Sie brauchen mir gar nichts zu wünschen!“, meinte sie resigniert: „Gute Nächte gibt es bei mir nicht.“

Dürfen wir unseren Anrufern wirklich nichts wünschen? Ich denke doch – wenn es auch manchmal klüger ist, das nicht laut am Telefon auszusprechen, sondern demjenigen im Stillen einen Wunsch zu schicken. Jemandem Gutes zu wünschen hat schon etwas für sich. Es bedeutet, dass ich dem anderen Wohlwollen und Wertschätzung entgegenbringe. Es kann auch bedeuten, dass ich demjenigen vertraue, dass er das, was ich ihm/ihr wünsche ins Leben bringen kann. Für einen religiösen Menschen hat es auch den Aspekt des Segnens – in vielen Religionen ein Gebet oder ein Ritus, wodurch Personen Anteil an göttlicher Kraft bekommen sollen. Und Kraft haben viele unserer Anruferinnen bei den schwierigen Lebenssituationen, die sie zu meistern haben, notwendig.

Aus diesen Gedanken heraus entstand 2016 in der Telefonseelsorge Österreich (in jedem Bundesland gibt es eine Stelle) die Idee, gute Wünsche zu sammeln, auf Kärtchen zu drucken und „unter die Leute zu bringen“. Unmittelbarer Anlass dazu war auch die

Feier „50 Jahre Telefonseelsorge in Österreich“, da 1966 in Linz die erste Telefonseelsorge Österreichs eröffnet worden ist.

Vier dieser „Wunschkärtchen“ haben wir nun für den Jahresbericht ausgesucht und diese mit den vier Hauptthemen, die Anruferinnen der Telefonseelsorge haben, in Verbindung gebracht. Es sind dies Einsamkeit, Beziehungsprobleme, psychische Erkrankungen und Suizid. Damit hoffen wir einen schlaglichtartigen Einblick in unsere Tätigkeit des Zuhörens, Begleitens und Entlastens geben zu können.

Im Mittelteil unseres Jahresberichts finden Sie außerdem die wichtigsten statistischen Daten zu den Anrufen, der Mailberatung und der 2016 gestarteten Chatberatung. 15.640 Anrufe (nur Tirol), 2.900 Mails (österreichweit) und 152 Chats (österreichweit) haben die 80 ehrenamtlichen MitarbeiterInnen im Jahr 2016 entgegengenommen.

Wir wünschen Ihnen, liebe Leserin, lieber Leser, dass der Einblick in unsere Arbeit auch Ihre Arbeit und Ihr Leben durch irgendeinen Impuls bereichert

Mit herzlichem Gruß
Mag.^a Astrid Höpferger,

Leiterin der Telefonseelsorge Innsbruck 142

„For life to go on“ – damit das Leben weitergeht

Internationaler Telefonseelsorgekongress in Aachen 19.-22.Juli 2016

IFOTES (International federation of telephone emergency services) heißt der internationale Verband für Telefonseelsorge. Alle drei Jahre veranstaltet eines der 25 Mitgliedsländer einen Kongress, zu dem vor allem die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen eingeladen sind. 1600 von ihnen kamen zum Kongress nach Aachen.

Unter dem Motto „For Life to go on“ („Damit das Leben weitergeht“) wurde das schwere Thema Suizid behandelt und im Speziellen, wie Telefonseelsorgende damit umgehen können. Dabei betonten mehrere Vortragende den hohen Wert des aktives Zuhörens und einfach nur für den anderen Daseins. Denn Beziehung ist lebensnotwendig. Die meisten Selbsttötungen geschehen aus Verzweiflung, die in vielen Fällen auf Einsamkeit gründet, wenn man in tristen Emotionen verloren ist und für sich keinen Ausweg mehr sieht. In den ersten Minuten des An-

rufs können TelefonseelsorgerInnen viel bewirken, wenn es gelingt, eine Beziehung herzustellen, wobei die besten Voraussetzungen Authentizität, Empathie und Wertschätzung heißen. Ein beschwichtigender Trost („Sehen Sie´s nicht so eng Das wird schon wieder besser“) hingegen ist kontraproduktiv. Es reicht nicht aus, dem Menschen mit Suizidabsichten von außen durch das Fenster zu begegnen, vielmehr geht es darum, zu ihm in den Raum durch die Tür zu gehen, sodass man mit ihm im selben Raum steht und so bei ihm am Puls ist. Reden und sich aussprechen-können ist wichtig, und Zuhören ist es mindestens genauso.

Der Kongress zeichnete sich durch ein dichtes inhaltliches Programm mit Vorträgen und workshops verschiedenster Art aus. So verpackte etwa eine typisch amerikanische Präsentation einen an und für sich tiefgründigen Inhalt (dieser Herr redet mit Men-

schen, die sich von der Golden Gate Bridge stürzen wollen) mit der Schlussbemerkung, dass Helfende auch auf ihr Privatleben schauen und sich nicht im Helfen ganz verlieren sollen, denn für den Vortragenden mündete sein Helfen in die Vernachlässigung der eigenen Familie. Am letzten Tag des Kongresses berührte Viktor Staudt mit seiner Lebensgeschichte und erzählte, welchen Wert sein Leben seit seinem missglückten Suizidversuch hat, bei dem er seine Beine verlor. Anschließend berichtete Teresa Enke, die Witwe des deutschen Nationaltorhüters, wie sie seit dem Suizid ihres Mannes Robert lebt.

Kulturelle Führungen durch Aachen, ein Domkonzert und ein Galaabend rundeten die Veranstaltung dann gebührend ab. Mit gefüllter Motivation kehrten die 15 Innsbrucker Teilnehmerinnen nach Hause zurück!

Gabi P., ehrenamtliche Mitarbeiterin

Thema Krise/Suizid

„Ich wünsche dir, dass du die Dinge tragen kannst, die dir auferlegt sind.“

08.15 – 8.55 Uhr

Die Anruferin ist momentan im Frauenhaus, Scheidung, nach 25 Jahren Ehe, steht bevor. Vor einigen Wochen hatte sie einen schweren Unfall. Der Sohn lebt bei den Großeltern und wird ihr vorenthalten. Ihre Arbeit hat sie verloren. Ain ist in eine Depression gerutscht mit versuchtem Suizid.

19.30 – 20.10 Uhr

Ain wurde während ihrer ganzen Kindheit sexuell missbraucht. Sie ist seit damals in Behandlung. Momentan geht es ihr besonders schlecht, sie fühlt sich so oft unverstanden von allen Menschen, die sie umgeben. Sie hofft auf einen stationären Aufenthalt.

Krise als Chance? Manchmal klingt das fast zynisch – bei so viel Leid in einem einzigen Leben. Was kann da die Telefonseelsorge schon helfen? Was oder wer kann da überhaupt helfen?

Wir können zuhören, versuchen zu verstehen und wenigstens für die Länge eines Gesprächs da sein und das Furchtbare mit dem Anrufer/der Anruferin aushalten. Zuhören und aushalten – das ist oft das Schwerste in unserer Arbeit am Telefon!

In akuten Krisensituationen ist es wichtig, mit kleinen Schritten durch die nächsten Stunden zu kommen, gemeinsam zu schauen, was möglich ist. Wir versuchen mit der Anruferin/dem Anrufer das zu finden, was sie/ihn noch im Leben hält und trägt.

Statistik der Anrufe 2016

Unsere Anrufe

Die Telefonseelsorge versteht sich als niederschwellige Hilfseinrichtung.

Anruferin spricht langsam und mit langen Pausen ...

Sie bietet allen Menschen, ohne Ansehen der Person, des Alters, des Geschlechts oder der Religionszugehörigkeit an, ein offenes und - in dem Sinn auf kein Thema spezialisiertes- Gespräch an.

Anrufer erzählt ...

Die Gespräche sind vertraulich, die Telefonseelsorge ist zur Verschwiegenheit verpflichtet.

Anruferin ist völlig aufgelöst ...

Manchmal genügt ein Gespräch, manchmal führen unsere ehrenamtlichen MitarbeiterInnen viele Gespräche mit einem Menschen und versuchen, durch schwierige Lebenssituationen zu begleiten.

Anruferin klagt über ...

Die Telefonseelsorge ist kein Ersatz für Psychotherapie oder Lebens- und Sozialberatung, aber viele Menschen, die bei uns anrufen, machen die Erfahrung: Reden hilft.

Anruferin fragt sich ...



Thema: Beziehung

„Möge dir ein verzeihendes Herz schlagen“

17.00 - 17.35 Uhr

Die Anruferin erzählt, dass sie ihrem Mann nicht verzeihen kann, was er ihr als Frau alles angetan hat. Sie ist tablettenabhängig geworden, um sich zu betäuben.

22.32 - 23:05 Uhr

Der Anrufer, Witwer, erzählt, dass sein Verhältnis zu den Kindern und Enkelkindern schlecht ist. Ab und zu gibt es Kontakt, aber der endet meist in Streit und gegenseitigen Vorwürfen.

Viel Schmerz und Wut steckt oft in den Anrufernden, die unsere 142 wählen. Es geht uns nicht darum, diese Emotionen so schnell als möglich aufzulösen. Leid ist Leid und hat auch das Recht Leid sein zu dürfen. Darüber sprechen zu können erleichtert die Situation aber ein wenig. Wir versuchen zu verstehen und mitzufühlen. Die Erfahrung zeigt, dass Reden hilft. Wer seine quälenden Gedanken ausspricht, kann sich ein Stück davon distanzieren. Oft ist es zunächst einmal das Wichtigste im Gespräch, Worte zu finden, die das ausdrücken, was in einem vorgeht. Sprechen entlastet vom Druck der Emotionen, hat eine befreiende Wirkung.

Entwicklung der Anrufzahlen

2016 haben die MitarbeiterInnen der Telefonseelsorge insgesamt 15.640 Anrufe entgegengenommen.
Anrufer hat Streit ...

Die Gesamtdauer der Anrufe betrug dabei ca. 3.270 Stunden oder 136 Tage oder 4,5 Monate.
Anruferin trauert um ...

Nicht immer gelang ein längerer Gesprächskontakt.
Anruferin weint und legt dann auf ...

In 34% der Anrufe schafften es die AnruferInnen nicht, ihr Anliegen vorzubringen, schwiegen oder legten sofort wieder auf. Solche Anrufe nennen wir Kontaktaufnahmen.
Schweigen in der Leitung ...

Bei ca. 10.300 Anrufen konnten wir ein Beratungsgespräch führen, das bedeutete durchschnittlich 29 Beratungsgespräche pro Tag.
Anrufer spricht sehr verwirrt ...

Die durchschnittliche Gesprächsdauer belief sich dabei auf 20 Minuten.
Anruferin hat große Angst ...

Anrufe im Tagesverlauf

Die anrufstärkste Zeit war die zweite Tageshälfte bis tief in die Nacht hinein:
16.00 Uhr – 21.00 Uhr.
Anrufer jammert ...

Das ist oft die Zeit, in der die Anforderungen und Abwechslungen des Alltags wegfallen, belastende Gedanken drängender werden und das Alleinsein deutlicher spürbar wird.
Anruferin springt von einem Thema zum anderen ...

Hier fanden 40% unserer Anrufe statt.
Anrufer schimpft über ...

Und in dieser Zeit kann es mitunter auch schwierig sein, bei unserer kostenlosen Telefonnummer „142“ durchzukommen, deshalb sind besonders in den Abendstunden möglichst viele Dienste doppelt besetzt.
Anruferin hadert mit ...

Geschlechterverteilung

Die Menschen, die bei der Telefonseelsorge 2016 anriefen, waren zu 66% weiblich und zu 34% männlich.

Altersverteilung

| | |
|-----------------|-----|
| Unter 20 Jahre: | 3% |
| 20 – 39 Jahre: | 19% |
| 40 – 59 Jahre: | 47% |
| über 60 Jahre: | 22% |
| unbekannt: | 8% |

Beratungsschwerpunkte

Die Anlässe, „142“ zu wählen, sind so vielfältig wie das Leben, abhängig von der jeweiligen Lebenssituation und vom Alter. Folgende Themenschwerpunkte lassen sich aber trotzdem feststellen.

Keine Statistik kann den persönlichen menschlichen Begegnungen am Telefon gerecht werden.
... Anruferin ist froh über die Telefonseelsorge.

Wir haben dennoch versucht, einige Zahlen und Daten zu nennen.
... Anrufer bedankt sich für das Gespräch.

Thema: Psychische Erkrankungen

**„Ich wünsche dir,
dass dir die Nacht Ruhe schenkt“**

22.35 – 23.20 Uhr

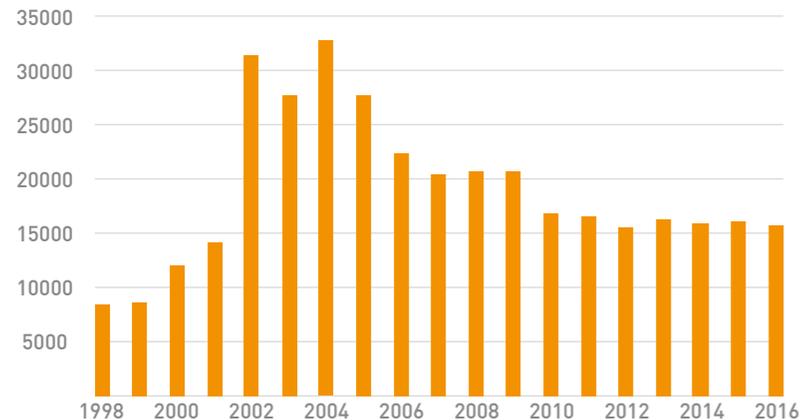
Die Anruferin macht einen verwirrten Eindruck, erzählt von einem Mann, der sie hypnotisiert hat, um sie ohnmächtig zu machen. Sie glaubt, dass sie sterben wird, wenn sie einschläft.

15.40 – 16.05 Uhr

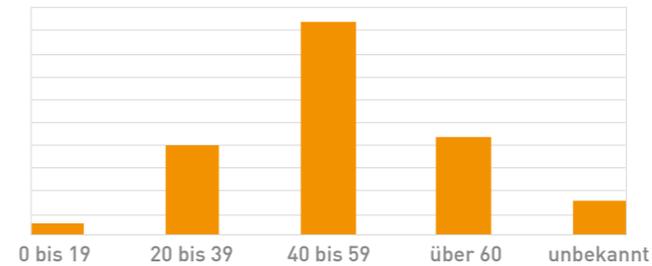
Der Anrufer will sich nicht mehr rechtfertigen, für das, was er getan und gesagt hat, er hat alles einem Priester gebeichtet. Trotzdem ist er überzeugt, dass alle ihn beobachten und er sogar verfolgt wird. Er hat auch Angst, dass das Telefongespräch abgehört wird.

Es ist nicht immer einfach, die AnruferInnen in seine/ ihre Welt hinein zu begleiten. Die Angst, sich selber darin zu verlieren ist groß. Die Wahrnehmung der Realität psychotischer Menschen ist nicht vergleichbar mit unserer. Aber diese, ihre Wirklichkeit, ist für sie die einzige, die sie haben. Das, was sie erzählen, ist für sie genauso, wie sie es schildern. Wenn es gelingt, dem Anrufer/der Anruferin zu vermitteln, dass man das akzeptiert, kann es gelingen Beziehung und Vertrauen aufzubauen.

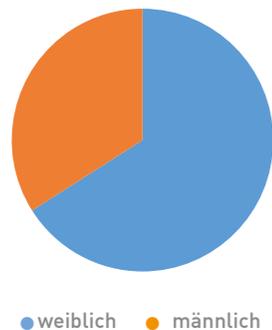
Anruferzahlen



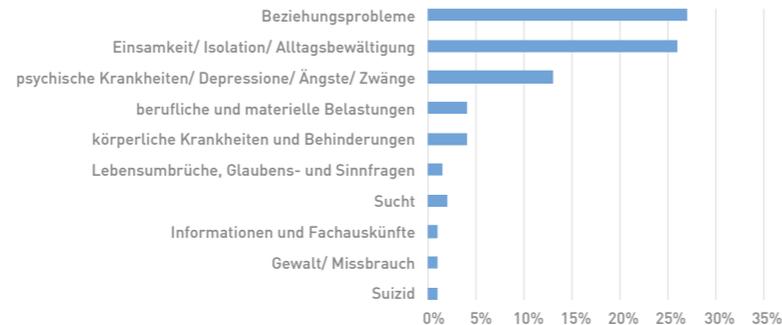
Altersverteilung



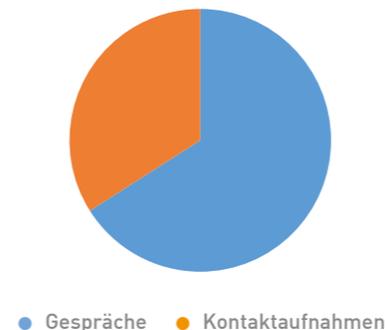
Geschlechterverteilung



Beratungsschwerpunkte



Kontaktaufnahmen



Thema: Einsamkeit

„Mögest du immer auf ein offenes Ohr treffen, das zuhören kann“

9.34 – 10.12 Uhr

Die Anruferin fühlt sich einsam seit ihre Tochter gestorben ist. Sie hat sie bis in den Tod hinein gepflegt. Ihr Mann ist schon seit 25 Jahren tot. Sucht das Gespräch und Trost.

12.04 – 12.47 Uhr

Der Anrufer ist sehr einsam. Er ist wegen einer psychischen Erkrankung in Frühpension, wohnt in einer kleinen Garconniere und kann sich nicht dazu aufraffen auszugehen. Er erzählt ausführlich aus seinem Leben.

Zuhören, ein Ohr sein, in das man jammern kann, Wertschätzen, die Person in ihrem Selbstwertgefühl stärken – all dies wird von den TelefonseelsorgerInnen Tag für Tag versucht. Die Anrufenden erleben es als wohltuend und tröstlich, wenn wir uns für sie interessieren und sie als Mensch wahrnehmen. Der/ die AnruferIn soll spüren: Hier hört mir jemand mit ganzem Herzen und Mitgefühl zu, geht auf mich ein und denkt mit mir gemeinsam über meine Sorgen nach.



Schrei(b) um Hilfe

5 Jahre Onlineberatung der Telefonseelsorge

Mail-Beratung

Die Telefonseelsorge bietet neben ihrem „klassischen“ Beratungsangebot am Telefon nun auch seit mittlerweile fünf Jahren eine kostenlose Beratungsmöglichkeit in allen Lebensfragen im Internet an.

KaSte97: „Ich hab sie im Internet gefunden und probier das jetzt einmal ...“

Ein verschlüsseltes webbasiertes System (<https://>) garantiert den Ratsuchenden höchste Anonymität und Datensicherheit. Das System funktioniert wie ein Briefkasten, in den die Anfragen und Antworten von User_innen und Berater_innen hineingelegt und wieder herausgeholt werden.

Orpheus: „ich befinde mich gerade in einer lebenssituation in der ich langsam nicht mehr klarkomme ...“

50 erfahrene ehrenamtliche Onlineberater_innen aus ganz Österreich (davon sind 6 Berater_innen aus Tirol) beantworten die Anfragen von Ratsuchenden. Spätestens innerhalb von 48 Stunden erfolgt eine erste Antwort.

10.000 Anfragen konnten in diesen fünf Jahren be-

wältigt werden (allein 2.900 im Jahr 2016), jedes Jahr sind es rund 400 Anfragen mehr. Immer mehr Menschen nutzen diese Form der Beratung.

MaNeu66: „ich hab einfach nichts wofür es sich leben lohnt. keine ahnung“

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

Poison: „vor ein paar tagen habe ich gemerkt das ich wieder selbstmordgedanken habe, also es ist nicht das erste mal!“

Onlinekommunikation erlaubt Kontrolle über Nähe und Distanz.

Violet: „Gut, dass ich schreiben kann, anrufen würde ich mich nie trauen. Da müsste ich vielleicht weinen und das wäre peinlich“

Die Verschriftlichung der eigenen Befindlichkeit schafft eine gewisse Distanz zur eigenen Problemsituation. Sie schafft Ordnung in belastende und kreisende Gedankengänge, verhilft zu mehr Überblick, vielleicht sogar zu einem „Lösungsblick“.

Verschriftlichte Inhalte sind verdichtete Sprache, sind weniger flüchtig als das gesprochene Wort. Mailtexte können wiederholt gelesen werden und tragen so zu einer Vertiefung des Problemverständnisses bei.

Granat: „Ich weiß es ist etwas wirr geschrieben, aber ich hab einfach drauf losgeschrieben ... und es tut gut das alles mal loszuwerden.“

Die Onlineberater_innen bringen die Fähigkeit mit, zwischen den Zeilen lesen zu können und versuchen atmosphärisch gute Antworten zu formulieren. Sensibel und einfühlsam zu sein sind Grundvoraussetzungen, um in Kontakt mit den Lebensgeschichten der Ratsuchenden zu kommen.

„Hallo, Ihr Schreiben ist gestern in der Nacht bei uns angekommen ...“

NEU NEU Chat-Beratung

Seit Oktober 2016 gibt es die Möglichkeit, Chat-Beratung als neuen Beratungszweig der Onlineberatung der Telefonseelsorge in Anspruch zu nehmen.

„Hallo Carina, willkommen hier im Chat! :-!“

Das „Chatten“ ist für viele Menschen, vor allem Jugendliche und junge Erwachsene, ein selbstverständlicher Teil ihrer Kommunikation. Ziel der Chat-Beratung ist es, solche ratsuchenden Menschen in Lebenskrisen zu unterstützen und zu begleiten und wenn möglich am Ende jedes Chats gemeinsam neue Perspektiven zu erarbeiten.

25 Chat-Berater_innen aus ganz Österreich (davon 4 aus Tirol) bieten Einzelchats in einem geschützten virtuellen Beratungsraum, dem Chatroom, an. In den Monaten Oktober bis Dezember 2016 wurden 152 Chattermine ins Netz gestellt (Durchschnittlich 1,5 pro Tag) bei einer Auslastung von 85%, Tendenz steigend.

blackflower: „mir geht es nicht gut. es ist alles kompliziert“

Der Chatroom soll als Ort vertrauenswürdiger und unterstützender Begegnung wahrgenommen werden. Die Beratungstermine dauern 45 Minuten und können auf der Homepage der Telefonseelsorge gebucht werden.

Statistik der Onlineberatung

75% der Ratsuchenden sind weiblich, 45 % zwischen 20 und 40 Jahre alt.

Die „Top 5“ der Themenschwerpunkte mit insgesamt 64% sind Beziehungsprobleme, Einsamkeit, psychische Erkrankungen, gravierende Lebensumbrüche und suizidale Krisen.

Onlineberatung ist ein ergänzendes Angebot. Sie ist erfolgreich in der Art, wie diese Form der Beratung die neuen Medien miteinbezieht. Das schätzen die Ratsuchenden.

Statistik Burgi Stemberger

Fortbildungen 2016

Die Aus- und Fortbildung der **derzeit 80 ehrenamtlichen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen** ist uns ein zentrales Anliegen. Die Qualität der Beratung hängt von der Kompetenz der Beratenden ab. Ein gutes Fortbildungsangebot ist auch eine Art „Gegenleistung“ für die ehrenamtliche Arbeit und es steigert die Motivation der Ehrenamtlichen.

- **Feedback**
mit Monika Fabjan
- **Existenzanalyse und Logotherapie praktische Hilfen im Umgang mit AnruferInnen**
mit Dr. Markus Felder
- **Stellenbesichtigung „Zentrum für Ehe- und Familienfragen“**
mit Vortrag von Dr. Reinhard Santer zum Thema „Scheidung“
- **Anrufe von „Personen mit Lernschwierigkeiten“**
mit Dr. Bettina Fritz-Egger
- **Erste – Hilfe- Auffrischkurs**
mit Daniela Humml
- **Schuld und Schuldenerfahrungen**
mit Dr. Karlheinz Ladenhauf
- **IFOTES – Kongress Aachen**
„For life to go on“ zum Thema Suizid
- **50 Jahre Telefonseelsorge in Österreich**
Festakt in Linz mit Vortrag von Prof. Hilarion Petzold
- **Fachtagung Tabu Suizid**
veranstaltet vom Tiroler Bündnis gegen Depression
- **Persönlichkeitsstörungen**
mit Wolfgang Haf
- **Entspannen. Loslassen. In Balance kommen**
mit Mag.^a Julia Gheri

Supervision 2016

- **3 Praxisbegleitungsabende Onlineberatung**
- **56 Supervisionen Telefonberatung**
(in 7 Supervisionsgruppen)



50 Jahre TSÖ in Linz

Dank

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

Impressum:

Telefonseelsorge Innsbruck – Notruf 142
Mag.a Astrid Höpperger
Postadresse: Riedgasse 9-11, 6020 Innsbruck
telefonseelsorge@dibk.at
www.telefonseelsorge.at

Bankverbindung:

RLB Tirol, Innsbruck
IBAN: AT10 36000 00000 663559
BIC: RZTIAT22



Der griechische Philosoph Zenon bemerkte, dass die Natur uns nur einen Mund, aber zwei Ohren gegeben hat, was darauf hindeute, dass wir weniger sprechen und mehr zuhören sollten.

Zuhören ist eine Kunst

Aus meiner Erfahrung als Leiterin einer Telefonseelsorge kann ich sagen: Sehr viele Anrufende suchen nicht die Lösung ihrer Probleme, sondern möchten schlichtweg jemanden, der ihnen zuhört. Ich bin überzeugt davon, dass es eine der tiefsten Sehnsüchte des Menschen ist, verstanden zu werden. Nur durch einfühlsames Zuhören ist dies möglich. Doch richtiges Zuhören ist eine Kunst und will gelernt sein. Es bedeutet aktives Mitfühlen und

Mitdenken sowie eine hohe Konzentration auf den anderen. Wer mir so zuhört, schätzt mich und lässt mich spüren: Du bist mir wichtig. Ich begegne dir mit Respekt. Es geht allein um dich. Meine Meinung behalte ich vorerst für mich. Und die Wirkung? Wenn sich ein Mensch angenommen und verstanden fühlt, kann er selbst seine aktuelle Situation annehmen, sie aushalten oder einen Ausweg finden.