



JAHRESBERICHT 2018

Zuhören - Mitgehen - Entlasten



TELEFONSEELSORGE INNSBRUCK 1978 bis 2018

40 Jahre Telefonseelsorge Innsbruck haben wir im vergangenen Jahr gefeiert. 40 Jahre Dasein, Zuhören, Verstehen Wollen. In Zahlen ausgedrückt sind es 465.000 Gespräche seit 1978. Erstaunlicherweise haben sich die Themenkreise in dieser langen Zeit kaum geändert. Einsamkeit, psychische Erkrankungen und Beziehungsprobleme sind damals wie heute die bestimmenden Themen, sie zeigen sich nur immer wieder in neuem Gewand.

Im heurigen Jahresbericht machen wir einen Blick zurück auf 40 vergangene Jahre.

Zur aktuellen Situation 2018 folgende Zahlen:

15.123 Mal haben wir im vergangenen Jahr den Hörer abgenommen und Menschen unser Ohr geliehen. Dies sind **41 Anrufe pro Tag**, womit wir komplett ausgelastet sind. 365 Tage lang war unsere Notrufnummer 142 durchgehend besetzt, 3.150 Stunden lang führten wir Gespräche mit Anrufenden. Damit sind wir bei den Anrufen im Schnitt der vergangenen Jahre.

Die Onlineberatung betreiben wir in Kooperation mit den anderen österreichischen Telefonseelsorgestellen. 9 Tiroler Ehrenamtliche sind in der Onlineberatung tätig. Insgesamt sind österreichweit **3.124 Onlineanfragen in Mailform** eingegangen und beantwortet worden, 1.131 Chattermine wurden angeboten.

Ganz besonders am Herzen liegt uns auch die **Aus- und Fortbildung und die Supervision** der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen. 2018 haben 15 neue ehrenamtliche MitarbeiterInnen nach Abschluss ihrer Ausbildung den Dienst aufgenommen. Der aktuelle Mitarbeiterstand beträgt nun 86 ehrenamtliche und 3 hauptamtliche MitarbeiterInnen.

Mag.^a Astrid Höpperger

Leiterin der Telefonseelsorge Innsbruck

Der Blick zurück – auf 40 vergangene Jahre

Der Beginn

Der Suizid eines 13-jährigen Mädchens veranlasst am 2. November 1953 den Londoner anglikanischen Pfarrer Chad Varah eine Anzeige in der Times zu schalten. Der Text lautet: „Before you commit suicide, ring me up!“ (Bevor Sie sich umbringen, rufen Sie mich an!). Er sammelt ehrenamtliche Helferinnen und Helfer um sich und gründet die „Samaritans“, die erste Telefonhilfeorganisation zur Suizidprävention in Europa, die bis heute besteht. 1956 kommt die Idee nach Deutschland und 1966 nach Österreich. In Linz wird die erste Telefonseelsorgestelle Österreichs begründet, es folgen Wien, Graz, St. Pölten, Klagenfurt, Salzburg, Innsbruck, Vorarlberg und das Burgenland.

Das erste Mal Erwähnung findet die Idee, eine Telefonseelsorge in der Diözese Innsbruck zu errichten, bei der Diözesansynode 1971/72. Deziert wird die Einrichtung einer Telefonseelsorge in der Diözese Innsbruck vorgeschlagen und dies mit dem gesellschaftlichen Wandel in Richtung Vereinsamung des Menschen durch den Rückgang haltgebender familiärer Strukturen begründet.

Bemerkenswert ist, dass die Saat, d.h. die Umsetzung der Idee in die Realität, nur langsam aufgeht. Den zündenden Funken, der die Sache dann sehr schnell ins Rollen bringt, scheint tatsächlich ein verzweifelter Mensch, also ein von einem Schicksalsschlag Betroffener geliefert zu haben, und zwar durch einen Brief an Bischof Paul Rusch. Dieser Brief eines Verzweifelten beeindruckt Bischof Rusch so stark, dass er Seelsorgeamtsleiter Walter Linser anweist, tätig zu werden. Letztlich hat also dieser Mensch mit seinem Brief die Gründung der Telefonseelsorge Innsbruck tatsächlich bewirkt.

Seelsorgeamtsleiter Walter Linser macht sich eilig und gründlich ans Werk. Zusammen mit drei Frauen, nämlich Frau Maria Kammerlander, Frau Maria Ortner und Frau Renate Wetjen, entsteht ein Konzept, vermutlich teilweise von den bereits bestehenden Telefonseelsorgestellen in Ostösterreich übernommen.

Walter Linser schafft auch die finanziellen Voraussetzungen für diese Errichtung. Die Geldgeber der ersten Stunde, das Land Tirol und die Stadt Innsbruck, subventionieren bis heute die Telefonseelsorge Innsbruck.



REDEN HILFT

ich höre zu
Tel. 05222/1770
TELEFONSEELSORGE

1978 – 1989 Aufbau der Stelle

Mit August 1978 wird Mag. Hans Tauscher als erster Leiter der Telefonseelsorge Innsbruck angestellt und beginnt mit der Gewinnung und Ausbildung ehrenamtlicher MitarbeiterInnen. Er wird unterstützt von Prof. Josef Rohringer, der die nächsten 30 Jahre geistlicher Assistent und ehrenamtlicher Mitarbeiter der Telefonseelsorge Innsbruck ist. In den ersten Ausbildungen arbeiten hochkarätige Personen mit: Prof. Hermann Stenger (Pastoraltheologie der Universität Innsbruck), Prof. Kornelius Kryspin-Exner (Psychiatrie der Universitätsklinik Innsbruck).

Am 15. Dezember 1978 beginnt die Telefonseelsorge Innsbruck mit ihrem Dienst - vorläufig mit einer täglichen Dienstzeit von 16 bis 23 Uhr, auch an Sonn- und Feiertagen.

Das Telefon ist damals noch mit einer Wählscheibe ausgerüstet, es gibt noch „Viertelanschlüsse“ und natürlich ist die Ortsvorwahl zu wählen. Die erste Wunsch-Nummer ist 36 1 36.

Die Gebühren fürs Telefon sind gestaffelt: Ortsbereich (Innsbruck), Fernbereich 1 bis 50 Kilometer und Fernbereich 2 über 50 Kilometer. Für viele in Tirol eine teure Angelegenheit, mit der Telefonseelsorge zu telefonieren.

Mit dem Anwachsen der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen werden auch die Zeiten ausgeweitet, schließlich auf einen 24-Stunden-Dienst.

Neben dem Aspekt des Notrufes deckt die Telefonseelsorge einen Aspekt von Erwachsenen-Sozialarbeit ab, der anderweitig fehlt. Daher gibt es in dieser ersten Phase der Telefonseelsorge auch die Möglichkeit, zu den hauptamtlichen MitarbeiterInnen zu einem persönlichen Gespräch zu kommen.

Im Oktober 1986 findet die Österreichische Telefonseelsorge -Tagung erstmals in Innsbruck unter dem Thema „Zärtlich begegne ich mir und den anderen“ statt.

Zur weiteren finanziellen Absicherung der Telefonseelsorge Innsbruck bemüht sich Walter Linser um die Gründung eines Unterstützungsvereins. Am 4.12.1980 wird der VNTK – Verein zur Förderung der Einrichtung Notrufdienst-Telefonseelsorge- Krisenintervention gegründet.

Geldgeber sind Versicherungen, Banken, Gemeinden, Privatpersonen. Verwaltung und Organisation erfolgt unentgeltlich durch die Tiroler Versicherung. Fast € 500.0000.- werden von 1980 bis Ende 2018 durch den Verein aufgebracht.

1989 bis 2000

Im Februar 1989 beginnt Mag.^a Astrid Höpferger ihre Tätigkeit als Leiterin der Stelle.

Die dringendste Aufgabe in diesen Jahren besteht darin, den ehrenamtlichen Mitarbeiterstand zu erweitern sowie Ausbildung und Supervision auf neue Beine zu stellen. Ein neues Ausbildungskonzept für die Ehrenamtlichen wird zusammen mit dem Psychotherapeuten Mag. Jodok Moosbrugger erstellt, die Ausbildung erweitert und insofern professionalisiert, als neben den beiden hauptamtlichen Mitarbeiterinnen externe Honorarkräfte (Mag. Moosbrugger als Ausbildungsleiter sowie Referenten zu spezifischen Themen) mit den internen Fachkräften kombiniert werden. Auch die Werbung um neue ehrenamtliche MitarbeiterInnen wird verstärkt. So kann der MitarbeiterInnenstand binnen kurzer Zeit von 39 Ehrenamtlichen im Jahr 1989 auf 60 Ehrenamtliche im Jahr 1991 erweitert werden. In den ganzen 90iger Jahren wird jährlich in großen Gruppen von ca. 16 TeilnehmerInnen ausgebildet. Eine zweite Änderung betrifft die Supervision der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen. Die in den achtziger Jahren übliche interne Supervision durch die Hauptamtlichen wird auf externe Supervision in sechs Kleingruppen, geleitet von Supervisoren auf Honorarbasis, umgestellt.

Intern ist die Ausrichtung der österreichischen Telefonseelsorgetagung 1995 in Innsbruck mit dem Titel „Bewegung in der Begegnung, Begegnung in der Bewegung“ ein Meilenstein.

Nach außen hin ist die wichtigste Errungenschaft der 90iger Jahre die Einführung der einheitlichen, kostenfreien Notrufnummer 142 ohne Vorwahl aus ganz Österreich 1998. In ganz Österreich kann seither ohne Vorwahl dieselbe Nummer gewählt werden, je nach dem, in welchem Bundesland man sich befindet, wird man mit der Telefonseelsorge des jeweiligen Bundeslandes verbunden. Die Einführung der kostenlosen Notrufnummer bedingt eine langfristige Verdoppelung der Anrufzahlen und führt zur Verfügbarkeit und Nutzung der Telefonseelsorge in allen Tiroler Bezirken, ohne Kostennachteile für diese ohnehin, was Sozialstellen anbelangt, strukturschwachen Gebiete.



2000 bis 2010

Das neue Jahrtausend bringt eine für die Telefonseelsorge schwierige technische und gesellschaftlichen Neuerung – die Verbreitung des Mobiltelefons. Das „Handy“ hält Einzug nicht nur in die Geschäftswelt, sondern auch im Kinderzimmer. Mehr als 2000 solche „Testanrufe“ ereilen die Telefonseelsorge im Jahr 2000, der Höhepunkt dieser Welle trifft die Stelle 2003 mit ca. 20.000 „Scherzanrufen“ Jugendlicher. Häufig starten die Testanrufe auch mit unflätigen Beschimpfungen. Gute Nerven und Professionalität sind gefragt. Es kostet viel Kraft, die Motivation der Ehrenamtlichen zu erhalten. Ob nun die intensive Auseinandersetzung mit dem Phänomen oder die technische Weiterentwicklung des Mobiltelefons mit Flatrates, zusätzlichen Funktionen usw. geholfen hat – die Welle legt sich allmählich und ab Mitte des Jahrzehnts kehrt die Telefonseelsorge wieder zu „normalen“ Anruferzahlen zurück.

Erfreuliche Höhepunkte dieses Jahrzehnts sind die Feiern zum 25jährigen Bestehen der Telefonseelsorge im Jahr 2003 und zum 30-jährigen Jubiläum 2008.

Ein Highlight des Jahrzehnts ist die erneute Ausrichtung der gesamtösterreichischen Telefonseelsorgetagung 2005 mit dem Titel: „Das kann ja heiter werden – Humor und Telefonseelsorge“.

Einen Schwerpunkt der Arbeit bildet auch eine verstärkte Öffentlichkeitsarbeit, um neue Schichten von AnruferInnen auf die Telefonseelsorge aufmerksam zu machen. Zusätzlich zur herkömmlichen Pressearbeit werden Radiospots gesendet, mehrere Presseaussendungen jährlich verschickt, Radiointerviews gegeben, Fernsehauftritte absolviert, bezahlte Inserts in Zeitungen geschaltet, Folder, Plakate, Visitenkarten verteilt, Stände auf Messen und Gesundheitstagen betreut, die Telefonseelsorge in Ausbildungslehrgängen von SozialarbeiterInnen und pflegenden Berufen vorgestellt.

Das kann
ja heiter werden

Humor und
Telefonseelsorge

142

Gesamtösterreichische Tagung der Telefonseelsorge
14. – 16. Oktober 2005, INNSBRUCK



Grenzen spüren Wege öffnen

Jahrestagung 2014
Telefonseelsorge Österreich - Südtirol
 19. - 21. September 2014 in Brixen / Südtirol

Caritas 

Diözese Bozen-Brixen
 Diocesi Bolzano-Bressanone
 Diozeja Balsan-Porsenù

Telefonseelsorge


 142
 TELEFON
 SEELSORGE

2010 bis 2018

Zusammen mit der Volksanwaltschaft Tirol wird eine Suchmaschine namens www.werhilftwie-tirol.at geschaffen, in der über 600 soziale Einrichtungen im Land Tirol zu finden sind und die sowohl von den MitarbeiterInnen der Telefonseelsorge verwendet wird, um AnruferInnen weiterführende Einrichtungen empfehlen zu können, als auch der Öffentlichkeit zugänglich ist.

Höhepunkt des Jahres 2010 ist der Internationale Telefonseelsorgekongress „Listening for Peace - Alternativen zur Gewalt entdecken“ vom 10.-14. Juli in Wien. Alle drei Jahre richtet ein Land in Zusammenarbeit mit dem internationalen Telefonseelsorgeverband IFOTES (International federation of telephone emergency services) einen solchen Kongress aus. Alle neun österreichischen Telefonseelsorgestellen bereiten den Kongress für mehr als 1000 ehrenamtliche TelefonseelsorgerInnen aus ganz Europa gemeinsam vor und führen ihn mit großem Erfolg durch. Was sind die Möglichkeiten und Grenzen der Telefonseelsorge in der Gewaltprävention? Welche Zuhörstrategien am Telefon sind in der Lage, Aggressionen zu balancieren, wie können AnruferInnen, die unter Gewalt leiden, unterstützt werden?

Am folgenden IFOTES-Kongress 2013 in Göteborg (Schweden) mit dem Titel „Verletzlichkeit als Herausforderung“ können 16 MitarbeiterInnen der Telefonseelsorge Innsbruck teilnehmen.

Im September 2014 richtet die Telefonseelsorge Innsbruck zusammen mit der Telefonseelsorge der Südtiroler Caritas unter dem Titel „Grenzen spüren – Wege öffnen“ wieder die gesamtösterreichische Telefonseelsorgetagung – erweitert durch Südtirol – aus. 200 vorwiegend ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Telefonseelsorgestellen aus Österreich und Südtirol treffen sich zu einer dreitägigen Fachtagung mit Vortrag, Workshops und einem bunten Rahmenprogramm in der Cusanus-Akademie in Brixen/Südtirol.

Seit 2011 beteiligt sich die Telefonseelsorge Innsbruck auch am Weltsuizidpräventionstag, der jährlich am 10. September begangen wird. Unter dem Motto „Leben lieben - Es gibt viele Gründe das Leben zu lieben. Was ist deiner?“ wird 2011 und 2013 eine Straßenaktion in Innsbruck durchgeführt und 2015 eine Pressekonferenz zu dieser Thematik veranstaltet.

Onlineberatung

Unter dem Motto „Schreiben tut der Seele gut“ startet im Jänner 2012 eine gemeinsame österreichweite Onlineberatung der Telefonseelsorge unter www.onlineberatung-telefonseelsorge.at.

Für diese Mailberatung garantiert ein verschlüsseltes, webbasiertes System (<https://>) absolute Anonymität und Datensicherheit.

Fünzig speziell ausgebildete Onlineberater_innen (neun davon aus Tirol), die eine Zusatzausbildung für Onlineberatung absolviert haben, beantworten die Anfragen von Ratsuchenden.

Das System dieses gut gesicherten Servers funktioniert wie ein Briefkasten, in dem die Anfragen und Antworten von User_innen und Berater_innen hineingelegt und wieder herausgeholt werden. Spätestens innerhalb von 48 Stunden erfolgt eine erste Antwort.

Onlinekommunikation erlaubt Kontrolle über Nähe und Distanz.

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. 15.668 Anfragen konnten von 2012 - 2018 bewältigt werden.

Seit Oktober 2016 gibt es ein weiteres Angebot, die Chatberatung.

Das „Chatten“ ist für viele Menschen, vor allem Jugendliche und junge Erwachsene, ein selbstverständlicher Teil ihrer Kommunikation. Ziel der Chatberatung 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 Chatberater_innen aus ganz Österreich (davon vier aus Tirol) bieten Einzelchats in einem geschützten virtuellen Beratungsraum, dem Chatroom, an.

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.

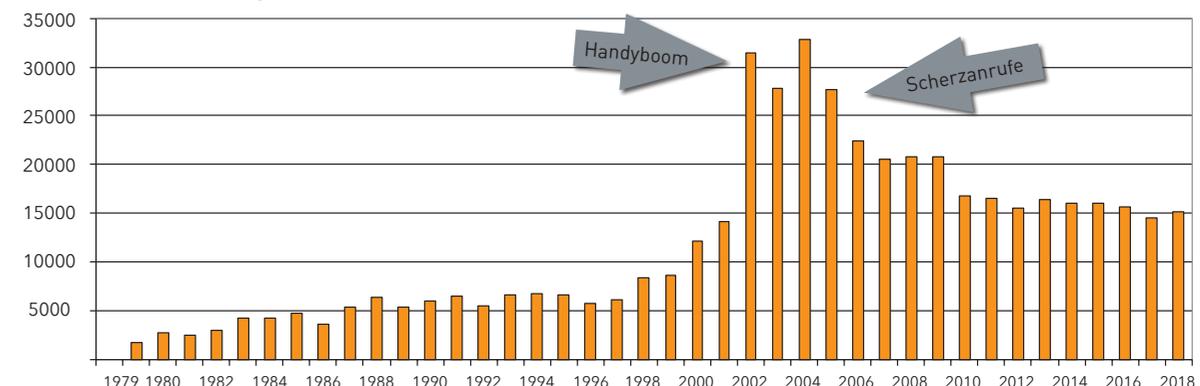
1.504 Chattermine wurden seitdem wahrgenommen.

In der Onlineberatung sind 75% der Ratsuchenden weiblich und 25% männlich, 45 % der Ratsuchenden zwischen 20 und 40 Jahre alt. Die „Top 5“ der Themenschwerpunkte sind Beziehungsprobleme, Einsamkeit, psychische Erkrankungen, gravierende Lebensumbrüche und suizidale Krisen. Bild: Mitarbeiterin beim Chatten

Die Anruferinnen und Anrufer

Seit der Gründung der Telefonseelsorge Tirol vor fast 40 Jahren werden statistische Daten über die Anrufenden gesammelt, um die Arbeit am Telefon dokumentieren und evaluieren zu können. Dabei werden die Daten anonymisiert, um die absolute Zusage der Vertraulichkeit der konkreten Gesprächsinhalte zu garantieren.

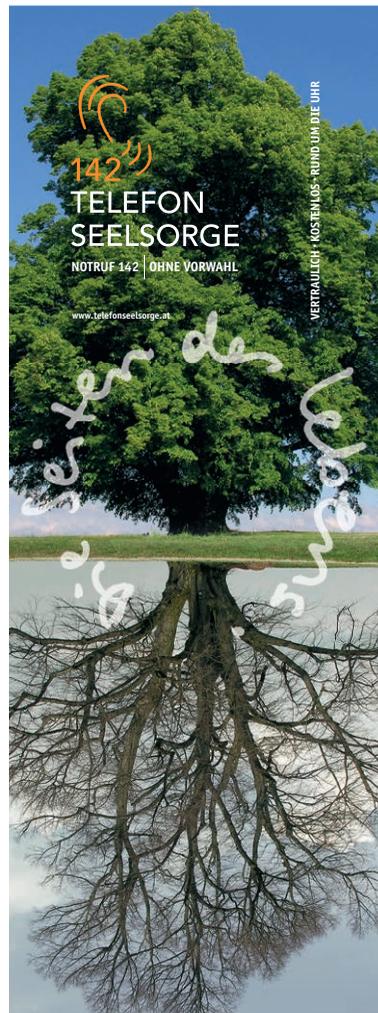
Entwicklung der Anruferzahlen



Entwicklung der Anruferzahlen von 1979 bis 2018

Insgesamt haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Telefonseelsorge von 1979 bis 2018 486.646 Anrufe entgegengenommen und waren rund 75.500 Stunden im Gespräch. Wurden im 1979, im ersten Jahr des Bestehens, ca. 1.700 Anrufe verzeichnet, hat sich diese Zahl 2018 bei einem Stand von ca. 15.000 Anrufen eingependelt. Das bedeutet ungefähr 41 Anrufe pro Tag, bei einer durchschnittlichen Gesprächsdauer von 20 Minuten.

Bei einem Drittel der angenommenen Anrufe schaffen es die Anrufenden nicht, ihr Anliegen vorzubringen. Weinkrämpfe, Sprachhemmungen, Störungen durch Personen oder Umstände führen zum Abbruch der Gespräche. Auch werden aufgestaute Energien und Aggressionen abgebaut und die Anrufenden legen unmittelbar nach ihren Äußerungen auf. Schließlich



sind auch Schweigeanrufe und Sofortauflegeanrufe hier verortet.

Ein typisches Phänomen der Telefonseelsorge ist die Begleitung von Menschen über einen längeren Zeitraum hinweg, manchmal über Jahre lang. Diese sogenannten „Mehrfach- oder DaueranruferInnen“ rufen mitunter täglich an und schaffen es aus verschiedenen Gründen nicht, ihre schwierigen Lebenssituationen zu ändern. Die Telefonseelsorge leistet hierbei einen wichtigen Beitrag im Sinne der Stabilisierung und zumindest nicht Verschlechterung des Zustandes der Anrufenden und ist oft auch die einzige Sozialeinrichtung, die solche Menschen begleitet.

Verändert hat sich über die Jahre das Verhältnis zwischen männlichen und weiblichen Anrufenden. Kontaktierten noch in den 70iger und 80iger Jahren zu zwei Drittel Frauen die Telefonseelsorge, schlägt sich das Verhältnis im Jahr 2018 mit 65 % Frauen zu 35 % Männern nieder, wobei die Tendenz in Richtung einer ausgewogenen Geschlechterverteilung hindeutet.

Die Anlässe, die Nummer der Telefonseelsorge zu wählen, sind sehr vielfältig und abhängig von der jeweiligen Lebenssituation und dem Alter der Anrufenden. Allerdings lässt sich zeigen, dass sich die Themenliste in 40 Jahren wenig verändert hat. Die drei Hauptschwerpunkte liegen nach wie vor beim Problemkreis von persönlicher Einsamkeit und gesellschaftlicher Isolation (20 %), bei Ehe-, Partnerschafts- und Familienkonflikten (20 %) und schließlich schwierigen Lebenssituationen, die aufgrund psychischer Erkrankungen (13 %) resultieren.

Anrufe zum Thema Suizid gehen mit 1-2% pro Jahr in die Statistik ein, was einen Schnitt von ca. 2 Suizidanrufen pro Woche bedeutet. Die Telefonseelsorge wird dabei ihrer Rolle als akuter Kriseninterventionseinrichtung gerecht.

Sosehr sich auch die gesellschaftlichen Bedingungen und die technischen Gegebenheiten des Mediums Telefon in den Jahrzehnten seit der Gründung der Telefonseelsorge auch verändert haben, das, was die Menschen im Innersten bewegt und schwierige Lebensumstände verursacht, erscheint im Grunde über die Jahre unverändert.



Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen

Ehrenamtlichkeit ist das Spezifikum der Telefonseelsorge. Nur wenige hauptamtliche MitarbeiterInnen – in Innsbruck sind es derzeit drei von der Diözese für insgesamt 65 Wochenstunden angestellte Mitarbeiterinnen – sorgen für den organisatorischen Rahmen.

Die konkrete Arbeit am Telefon wird von Ehrenamtlichen geleistet. Diese werden sorgfältig ausgewählt, in einem 9-monatigen Kurs, der 250 Stunden umfasst, ausgebildet und in der Folge durch Supervision, Fortbildungen und die hauptamtlichen MitarbeiterInnen begleitet.

Ehrenamtlichkeit versteht sich dabei nicht als Konkurrenz zu Fachleuten. Telefonseelsorge bedeutet helfendes Begleiten im Gespräch und nicht einen psychotherapeutischen Fachdienst. Ehrenamtlichkeit ist nur deshalb sinnvoll, weil von den MitarbeiterInnen im Durchschnitt „nur“ 12 Stunden Dienst im Monat erwartet werden. Zugleich wird ein hohes Maß an Professionalität von diesen Menschen erwartet, vor allem auch Reflexionsfähigkeit.

Als ihre Hauptmotivation geben die MitarbeiterInnen den Wunsch an, zu helfen und etwas für die Gesellschaft zu tun. Die Tätigkeit bedeutet auch, etwas für sich selber im Sinne von Selbstverwirklichung zu tun. Ausbildung, Supervision und Fortbildung haben im Laufe der Jahre einen immer höheren Stellenwert bekommen und an Umfang gewonnen.

Insgesamt wurden seit Gründung der Telefonseelsorge Innsbruck 317 ehrenamtliche MitarbeiterInnen ausgebildet. Der Mitarbeiterstand stieg von 25 Ehrenamtlichen im Jahr 1981 auf 86 im Jahr 2018. Seit 1978 wurden rund 300.000 ehrenamtliche Stunden am Telefon geleistet.

Statistik 2018

Telefonberatung

Wie viele Anrufe kommen herein ...

Die Telefonseelsorge ist unter der Nummer 142 kostenlos erreichbar.

Das ist für viele Menschen in unserem Land von großer Bedeutung.

2018 haben die ehrenamtlichen Mitarbeiter_innen 15.121 Anrufe entgegengenommen.

Insgesamt haben diese Anrufe rund 3.150 Stunden gedauert.

Diese Zahlen verdeutlichen den wichtigen Platz der Telefonseelsorge in der psychosozialen Landschaft Tirols.

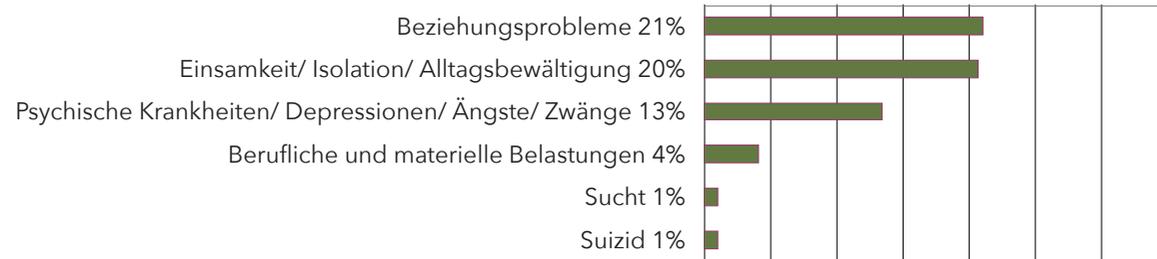
Welche Gespräche werden geführt ...

Nicht immer kommt ein längeres Gespräch zustande. In 30 % der Anrufe schaffen es die Anrufenden nicht, ihr Anliegen vorzubringen. Sie schweigen oder legen sofort wieder auf. Solche Anrufe nennen wir Kontaktaufnahmen.

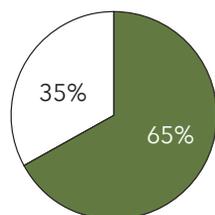
In 70 % der Anrufe ist es möglich, Menschen in schwierigen Lebenssituationen ein Stück zu begleiten, zu stabilisieren und zu entlasten. Solche Anrufe nennen wir Beratungsgespräche.

Die Anrufstatistik der letzten Jahre belegt die Tendenz, dass die Zahl der Kontaktaufnahmen abnimmt und die Zahl der Beratungsgespräche steigt.

Beratungsschwerpunkte

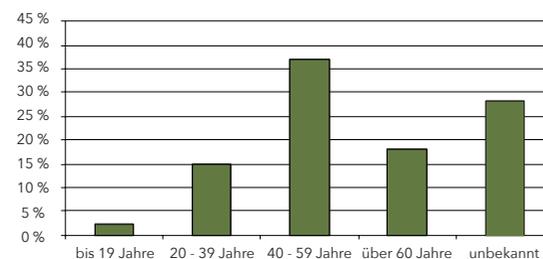


Geschlechterverteilung



Mann: **35%**
Frau: **65%**

Altersverteilung



Onlineberatung

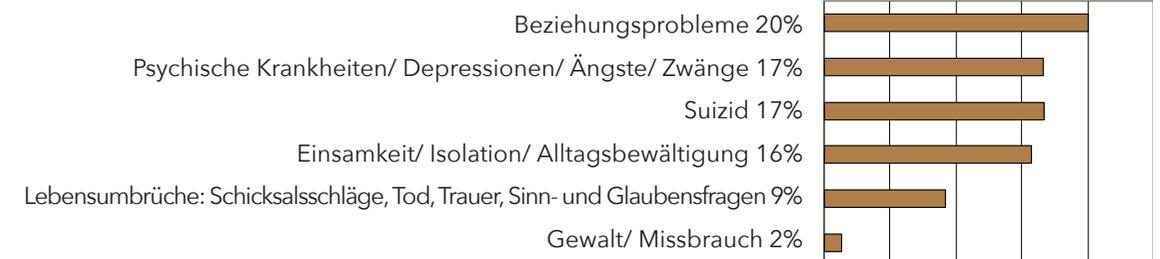
Die Telefonseelsorge Österreichs bietet seit 2012 auch im Internet unter www.onlineberatung-telefonseelsorge.at eine kostenlose, anonyme und datensichere Beratungsmöglichkeit in schwierigen Lebenssituationen an.

50 speziell ausgebildete Onlineberater_innen (9 davon aus Tirol) stellen sich für Mailberatung und Chatberatung zur Verfügung.

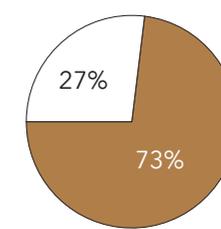
Vor allem junge Ratsuchende schätzen die Vertraulichkeit der Onlineberatung und die Möglichkeit, mehr von sich preisgeben zu können. Es können sehr schambesetzte und tabuisierte Themen angesprochen werden. Oft ist es leichter, über schwerwiegende Dinge zu schreiben als sie jemanden mündlich mitzuteilen. Die Menschen machen die Erfahrung, die Onlineberatung ein Ort vertrauenswürdiger und unterstützender Begegnung sein kann.

2018 konnten 3.124 Mailanfragen und 1.131 Chatberatungstermine wahrgenommen werden. Onlineberatung ist ein stark wachsender Zweig unseres Angebotes.

Beratungsschwerpunkte

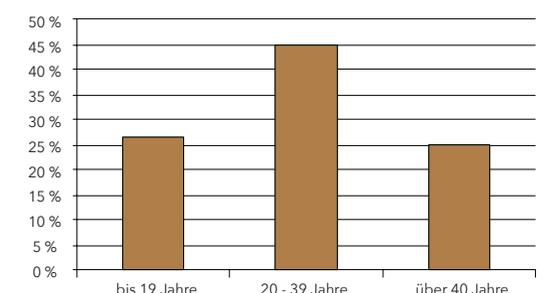


Geschlechterverteilung



Mann: **27%**
Frau: **73%**

Altersverteilung



Ausbildung 2017/18

15 neue Ehrenamtliche (12 Frauen, 3 Männer) beenden im Mai 2018 ihre 9-monatige Telefonseelsorgeausbildung und steigen in den Dienst ein.

Fortbildungen 2018

- » Besuch der Wohnungsloseneinrichtung Herberge Hunoldstraße
- » Humor als Lebenselixir mit Sepp Gröfler, Leiter der Telefonseelsorge Vorarlberg
- » Umgang mit Beziehungsverletzungen und Sensibilisierung für destruktives Beziehungsverhalten mit Dr. Melitta Schwarzmann
- » Partnersuche/Partnerwahl in Zeiten des Onlinedatings mit Dr. Karin Urban
- » Abschiedsschmerz und Trauer – Impulse aus der Logotherapie mit Mag. Gebhard Ringle
- » Hoffnung – Zuversicht – Vertrauen – Österr. Telefonseelsorgetagung in der Steiermark
- » Fachtagung Tabu Suizid im Haus der Begegnung
- » Männersupervision
- » Was hilft, was wirkt, was heilt? Vortrag anlässlich 40 Jahre Telefonseelsorge Innsbruck mit Prof. Reinhard Haller

Supervision 2018

- » 56 Supervisionen Telefonberatung (in 7 Supervisionsgruppen)
- » 6 Supervisionen Onlineberatung

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

Mit freundlicher Unterstützung der Tiroler Versicherung

