

Unsere Anrufer*innen, Chatter*innen und Mailer*innen

- Die Telefonseelsorge versteht sich unter der **Notrufnummer 142** und **online** unter www.telefonseelsorge.at als **niederschwellige und kostenlose Hilfseinrichtung**. Das erleichtert vielen Menschen ein Gespräch mit der Telefonseelsorge zu führen.
- Die Gespräche sind **vertraulich** und **anonym**, die Telefonseelsorge ist zur **Verschwiegenheit** verpflichtet. Die Menschen müssen keinen Namen oder andere personenbezogene Daten preisgeben.
- 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.

... AM TELEFON

- 2023 haben die Mitarbeiter*innen der Telefonseelsorge insgesamt **16.451 Anrufe** entgegengenommen. Die stärksten Anrufmonate waren August und Dezember.
- Nicht immer gelingt ein längerer Gesprächskontakt.
- In **13 %** der Anrufe schaffen es die Anrufer*innen nicht, ihr Anliegen vorzubringen, schweigen oder legen sofort wieder auf. Solche Anrufe nennen wir **Kontaktaufnahmen**.
- Bei **87 %** der Anrufe können wir ein Gespräch führen, das bedeutet durchschnittlich **35 Gespräche pro Tag**.
- Die Anrufstatistik der letzten Jahre belegt, dass die Zahl der Kontaktaufnahmen abnimmt und die **Zahl der Gespräche steigt**.
- Es rufen **mehr Frauen als Männer (70% : 30%)** bei der Telefonseelsorge an und die **stärkste Altersgruppe** sind die **40-60 Jährigen (43%)**.
- Die drei Hauptthemen, mit denen sich die Menschen an die Telefonseelsorge wenden, gehören zum Bereich **Einsamkeit/Isolation (30%)**, **körperliche/psychische Gesundheit (26%)** und Schwierigkeiten in **Beziehungsfragen/sozialen Bezügen (24%)**.
- Um die telefonische Erreichbarkeit zu steigern, ist das Telefon in der zweiten Tageshälfte/frühen Abendstunden **zweifach besetzt**.

... ONLINE

- Seit 2012 bietet die Telefonseelsorge über die Homepage www.telefonseelsorge.at eine kostenlose, anonyme und **datensichere** Gesprächsmöglichkeit in schwierigen Lebenssituationen an. Solche Gespräche finden als synchrones Format im Hier und Jetzt im **Sofortchat** oder als asynchrones Format und zeitversetzt in der **Mailberatung** statt.
- 170** speziell in der Onlineberatung ausgebildete **Telefonseelsorger*innen** aus ganz Österreich (20 davon aus Tirol) 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.
- Auch online melden sich **mehr Frauen als Männer (80% : 20 %)** und die **stärkste Altersgruppe** in der Onlineberatung sind die **unter 40 Jährigen (57%)** mit den drei Hauptthemen-Bereichen **körperliche/psychische Gesundheit (27%)**, **Beziehungsfragen/soziale Bezüge (25%)** und **Einsamkeit/Isolation (10%)**.
- Die Menschen schätzen die Vertraulichkeit der Onlineberatung, und es können auch sehr **schambesetzte** und **tabuisierte Themen** wie selbstverletzendes Verhalten, Essstörungen, Gewalterfahrungen, Suchtproblematiken bis hin zu Suizidgedanken angesprochen werden.
- Oft ist es leichter, über schwerwiegende Dinge zu schreiben als sie jemandem mündlich mitzuteilen. **Getippte Gespräche** über das, was beschäftigt, belastet und ängstigt, bringen oft eine **erste Entlastung** und Distanzierung.
- Die Menschen machen die Erfahrung, dass Schreiben der Seele guttut und dass die Onlineberatung ein Ort vertrauenswürdiger und unterstützender Begegnung sein kann.
- 2023** konnten **1.800 Mailanfragen** und **7.700 Chats** bewältigt werden. Die Onlineberatung zeigt sich damit als stark wachsender Zweig unseres Angebots.
- Durch ständige Ressourcenerweiterung unsererseits kann der **Sofortchat** momentan **täglich von 16.00 - 23.00 Uhr** mit bis zu einer **Vierfach-Besetzung** angeboten werden.

HIGHLIGHTS

Tagung Salzburg

12 Mitarbeiter:innen nahmen an der **österreichischen Telefonseelsorgetagung für Ehrenamtliche in Salzburg** im Mai teil

Tagung Lignano

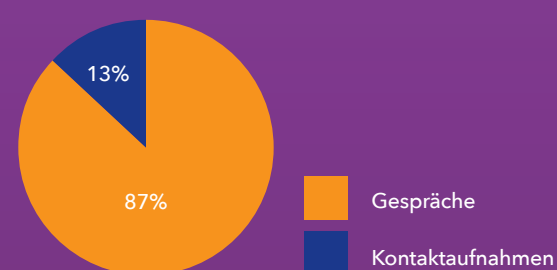
11 Mitarbeiter:innen reisten zur **internationalen Telefonseelsorgetagung für Ehrenamtliche nach Lignano** im Oktober

Suizidprävention

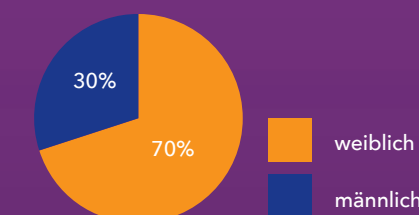
Akute Suizidanrufe erhalten wir eher selten, meist wird das zwischen den Zeilen erwähnt und scheint dann nicht statistisch auf. In der Onlineberatung wird das Thema Suizidgedanken häufiger angesprochen - immerhin in 10% der Kontakte. Nicht zu vergessen ist aber die sogenannte primäre Suizidprävention, in der die Telefonseelsorge wirksam ist. Was kann man tun, damit es gar nicht soweit kommt, dass jemand nicht mehr leben möchte?

- **Mit Trauer und Aggression umgehen lernen**
- **Lernen, sich helfen zu lassen**
- **Einen liebevollen Umgang mit sich selbst lernen**
- **Beziehungen: sich lieben lassen und andere lieben**
- **Lebenssinn finden**

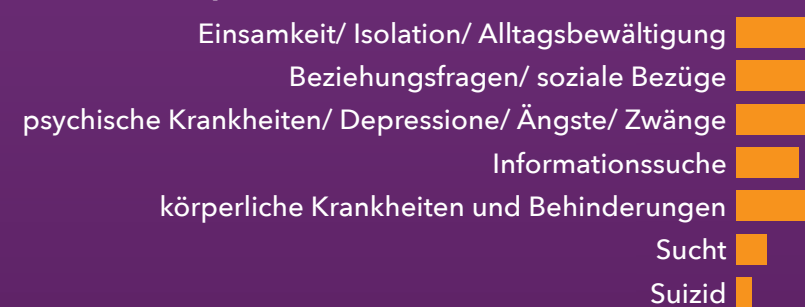
TELEFON BERATUNG



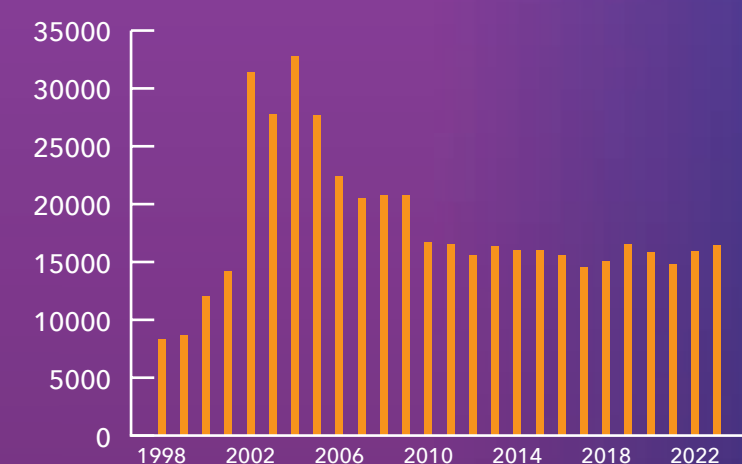
Geschlechterverteilung



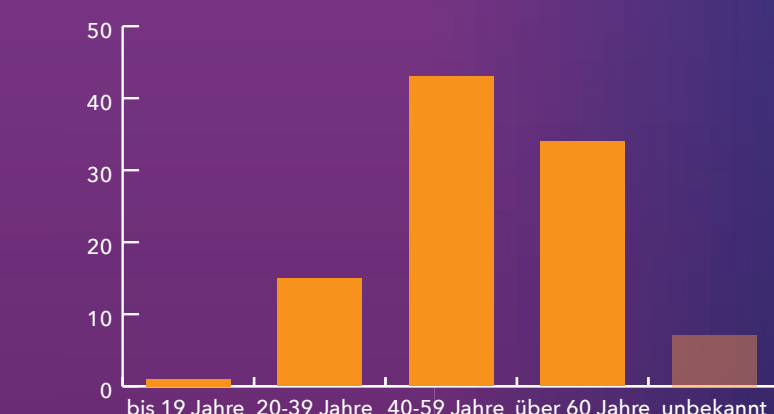
Themenschwerpunkte



Entwicklung der Anruferzahlen (1998 - 2023)

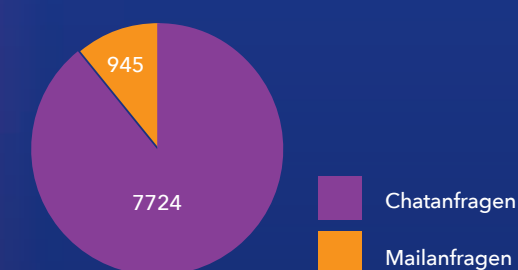


Altersverteilung

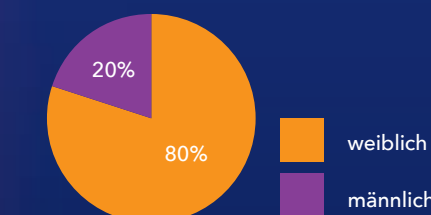


ONLINE BERATUNG

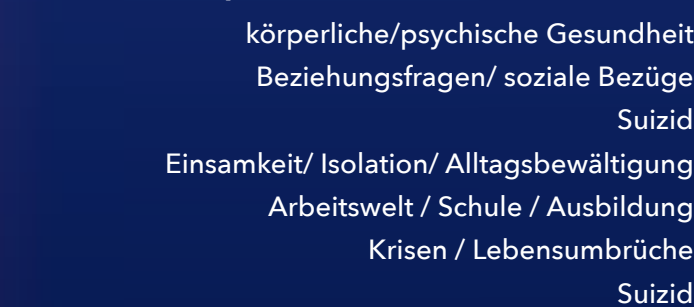
Onlineberatung 2023



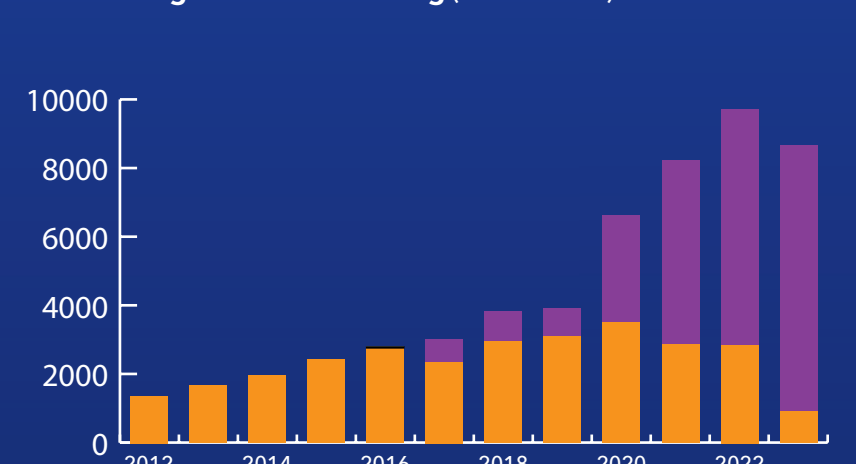
Geschlechterverteilung



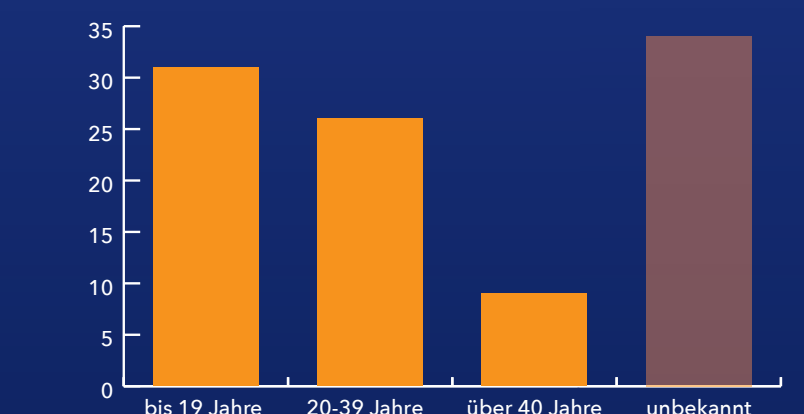
Themenschwerpunkte



Entwicklung der Onlineberatung (2012 - 2023)



Altersverteilung



Unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen

- Insgesamt 86 ehrenamtliche** Mitarbeiter:innen im Dienst davon **20 Onlineberater:innen**
- 6 Praktikant:innen** in Psychotherapie- oder Lebensberatungsausbildung
- 11 ehrenamtliche Mitarbeiter:innen in der laufenden 9-monatigen Telefonseelsorgeausbildung**
- 8 Supervisionsgruppen**
- 17 Fortbildungsveranstaltungen** für die Ehrenamtlichen
- 3 hauptamtliche** Mitarbeiterinnen; **Neu: Daniela Humml**

Finanzierung

- durch unserer Trägerin, die Diözese Innsbruck über den Kirchenbeitrag
- durch den VNTK (Verein zur Förderung der Einrichtung Notruf 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

HERZLICHEN DANK!

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
Illustration: Anna Antonutti - Gestaltung: Christian Palfrader
Bankverbindung: RLB Tirol, Innsbruck
IBAN: AT10 36000 00000 663559
BIC: RZTIAT22
Mit freundlicher Unterstützung der Tiroler Versicherung