



# Grenzen spüren Wege öffnen

Jahresbericht 2014



## Liebe Leserin, lieber Leser!

Unser Jahresbericht bietet einen Einblick in unsere Arbeit im Jahr 2014.

**15.990 Mal haben wir im vergangenen Jahr den Hörer abgenommen** und Menschen unser Ohr geliehen. Dies sind **43 Anrufe pro Tag**. 365 Tage lang war unsere Notrufnummer 142 rund um die Uhr besetzt, mehr als **3000 Stunden** lang führten wir Gespräche mit Anrufern. Damit sind wir bei den Anrufen im Schnitt der vergangenen Jahre. Nicht zu vergessen ist, dass dies nur die Zahlen für Tirol sind. Die Telefonseelsorge ist österreichweit tätig, in jedem Bundesland gibt es eine Stelle. In ganz Österreich verzeichnete die Telefonseelsorge 227.000 Kontakte. Seit drei Jahren gibt es auch die **Onlineberatung der Telefonseelsorge Österreich**, bei der speziell ausgebildete OnlineberaterInnen aus allen Bundesländern zusammenarbeiten. 2000 Anfragen kamen hier bundesweit an. 5 MitarbeiterInnen aus Tirol sind in der Onlineberatung aktiv, an die 50 sind es in ganz Österreich.

Unser Jahresthema 2014 war „**Grenzen**“. Wir haben uns damit auseinandergesetzt, welche Grenzen es in unserer Arbeit bewusst wahrzunehmen und gegebenenfalls zu erweitern oder zu setzen gilt. Jede/r einzelne von uns hat persönliche Grenzen, die Anrufern in der Telefonseelsorge ebenfalls und auch die Telefonseelsorge als Institution hat ihre Grenzen. Gegipfelt hat die Beschäftigung mit diesem Thema in der großen Telefonseelsorgetagung in Brixen (Südtirol) mit dem Tagungstitel „**Grenzen spüren – Wege öffnen**“, die wir zusammen mit unserer Südtiroler Schwesterorganisation für die TelefonseelsorgerInnen aus ganz Österreich und Südtirol ausgerichtet haben. 200 TeilnehmerInnen durften wir zu diesem Höhepunkt des Jahres begrüßen.

Danke allen, die die Telefonseelsorge bei dieser großen Tagung unterstützt haben, Danke allen ehrenamtlichen MitarbeiterInnen der Telefonseelsorge und Danke allen Anrufern, die uns ihr Vertrauen geschenkt haben.

*Mag.<sup>a</sup> Astrid Höpperger*  
Leiterin, Telefonseelsorge Innsbruck

# Grenzen spüren – Wege öffnen

## Grenzüberschreitende Telefonseelsorgetagung

### in Brixen vom 19.-21. September 2014

#### Allgegenwärtig sind sie, die Grenzen, die Zäune ...

- ... in unserem Leben
- ... in unseren Geo- und Biographien
- ... in unseren Köpfen (... und Herzen)
- ... in der Telefonseelsorge

200 vorwiegend ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Telefonseelsorgestellen aus Österreich und Südtirol trafen sich im September 2014 zu einer dreitägigen Fachtagung mit Vortrag, Workshops und einem buntem Rahmenprogramm in der Cusanus-Akademie in Brixen/Südtirol. Die Veranstaltung wurde von der Telefonseelsorge Nordtirol und der Telefonseelsorge der Südtiroler Caritas zusammen mit ihren Freiwilligenteams organisiert.

Primar Andreas Conca, Psychiater aus Bozen, hielt den Hauptvortrag zum Thema „Mutter Teresa und Rumpelstilzchen – Ohnmacht und Allmacht in der Telefonseelsorge und anderen Beziehungen.“ In 13 Workshops arbeiteten die TeilnehmerInnen zu Themen wie „Grenzen, die das Leben abschnüren – Ängste und Zwänge“, „Grenzen setzen ohne Mauern zu bauen – Gewaltfreie Kommunikation“.

Dass Grenzen setzen zu können eine wichtige Kompetenz ist, ist auch und gerade im Kontext der Beratung und Krisenbegleitung unbestritten. Kriterium ist – wie so oft – das Wie.

Wie geht dieses einerseits Da sein – Zuhören – in Kontakt kommen – zur Verfügung stehen – sich Einlassen – Entlasten – Ermutigen – Ressour-

cen entdecken - ... , andererseits dabei gut auf sich Aufpassen und die eigenen Bedürfnisse als GesprächspartnerIn im Auge behalten und das alles respektvoll, wertschätzend und annehmbar?

Menschen, die beispielsweise unter Angst- und Zwangsstörungen leiden, bedürfen zum einen der sehr empathischen Haltung des Beraters/der Beraterin, zugleich aber auch einer wohlwollend konfrontativen Haltung. Die große Herausforderung ist es, sich zwischen beiden Beratungsstilen zu bewegen, und zwar auch im Hinblick auf das Wohlergehen des Beraters/der Beraterin selbst.

Die eigenen Grenzen genauso wie die des Gesprächspartners/der Gesprächspartnerin wahrzunehmen und angemessen zu reagieren ist eine Herausforderung.

Eine Erkenntnis vieler TeilnehmerInnen der Tagung war, dass es gut ist, Grenzen zu haben. Es ist wichtig aufmerksam zu sein, was unsere eigenen Grenzen und die der anderen für uns persönlich und für die konkrete Arbeit am Telefon und in der Online-Beratung bedeuten.

Der Verein zur Förderung der Einrichtung Notrufdienst-Telefonseelsorge-Krisenintervention sowie zahlreiche Nord- und Südtiroler Firmen (TiwaG, M-Preis), Versicherungen (Tiroler Versicherung), Banken (Hypotirol Bank, Volksbank Tirol Innsbruck Schwaz), Institutionen (AK Tirol) und die beiden Tiroler Landesregierungen unterstützten diese große Tagung als Sponsoren.

Die Tagungsdokumentation finden Sie unter:  
[www.telefonseelsorge.at/newsroom/tagungen/](http://www.telefonseelsorge.at/newsroom/tagungen/)



Astrid Höpperger

## „Grenzen spüren - Wege öffnen...“ - ein Nachklang aus Südtirol...

Sonntag, 21. September 2014, 16.15 Uhr, „Domcafé Brixen“... - Da sitzen wir nun als die „Südtiroler Hälfte“ des Tagungskernteam und üben grade, wie das jetzt so geht mit dem Durchatmen, mit dem Realisieren, dass die Tagung, die uns fast zwei Jahre lang so in Atem gehalten hat, nun Geschichte ist ...

Und dann geht's ans Erzählen, Sortieren, Tagungsanekdoten- und Begegnungsnetzigkeiten-Sammeln. Von der Schilderung der gespannten Anfangsaufregung, als die ersten der insgesamt 200 Gäste am Freitag dem Zug entstiegen sind, kommen wir zu den bunten Begegnungen mit verschiedenen TS-ler/innen aus nah und fern am „Infopoint“, zur Erfahrung, dass TS-ler/innen wohl überall auf der Welt ähnlich „ticken“...

Und es geht weiter mit der Erinnerung an das Freitagabendmenü, ganz wunderbar im Grünen und ... bei Regenprasseln, dazwischendrin die 40 Männer des Brixner Männergesangsvereins, die mit Können und Charme dem Freitagabendauftritt noch einmal eine ganz besondere Note gaben, die Nachtwächterführung durch Brixen für nimmermüde TS-Nachtschwärmer/innen ... Wir lassen den intensiv-lustig-abwechslungsreichen Abend zum Ausloten der eigenen Grenzen mit Nagelbrett, „Gaatsch-Greifen“ oder Gerüche-Testen wieder aufleben, genauso die TSÖ-Theaterspieler/innen mit ihren Kommentaren immer wieder dazwischen, das Tagungslied, die orangen Hüte, die Workshops von „Prinzessin Leonore“ bis hin zu „Fremden, die Freunde werden“, die spannenden Führungen zu Brixens Kostbarkeiten am Nachmittag ... Und wir denken an das kompakte Resümee mit Reisepass am Sonntag, an den berührenden Gottesdienst zum Abschluss ...

Dass am Samstag Dr. Andreas Conca, der Redner des Hauptvortrags, exakt 8 Minuten vor Beginn seines Auftritts herangedüst kam, aber dann unseren Saal eineinhalb Stunden lang mit einem sehr kurzweiligen „interaktiven Referat“ in Spannung hielt, wird auch nochmal besprochen wie die unguete Überraschung namens „Zugstreik“ und das bange Warten auf die Busse, die - man hatte sie eindringlich darum gebeten!! - mustergültig pünktlich herangekommenen 200 Tagungsgäste am Samstagnachmittag auf die Plose zum dort „bestellten“ Sonnenuntergang bringen sollten ...

Ob wir heute Nacht alle gut schlafen, wissen wir jetzt noch nicht bzw. manche von uns bezweifeln es sogar. Aufgezwirbelt, aber auch erfüllt wie wir sind, ist das nicht so unbedingt garantiert... Zugleich ist uns das jetzt allen aber ziemlich egal... Die Tagung ist vorbei, erfolgreich vorbei, wie uns unsere Tagungsgäste in ihren herzlichen und anerkennenden Abschieden immer wieder bestätigt haben... Und damit fällt uns - und allen in unserer TS (und es haben ja auch alle 75 irgendwie mitgeholfen!!) - ein Stein vom Herzen. Was bleibt und innerlich erfüllt, ist eine Verbundenheit mit vielen lieben TS-ler/innen aus allen Bundesländern Österreichs, die schöne Erfahrung, dass man grenzenüberschreitend, sprich als Nord- und Südtiroler TS zusammen, Grenzen des Möglichen und Umsetzbaren durchaus sprengen und weiten kann, und es ist vor allem auch die Freude darüber, welche neue Wege sich auftun und bereichernde Begegnungen sich an den Grenzen ereignen können, wenn wir sie achtsam wahrnehmen: bei so einer TSÖ-Tagung, in unseren TS-Gesprächen und überhaupt!

*Silvia Moser und Anita Kröss,  
gemeinsam mit dem Ehrenamtlichsenteam  
der Caritas-Telefonseelsorge Südtirol*

# Statistik der Anrufe 2014

## Unsere Anrufe

Die Telefonseelsorge versteht sich als niederschwellige Hilfsrichtung.

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.

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

Manchmal genügt ein Gespräch, manchmal führen unsere ehrenamtlichen Mitarbeiter\_innen viele Gespräche mit einem Menschen und versuchen, durch schwierige Lebenssituationen zu begleiten. Die Telefonseelsorge ist kein Ersatz für Psychotherapie oder Lebens- und Sozialberatung, aber viele Menschen, die bei uns anrufen, machen die Erfahrung: Reden hilft.

## Entwicklung der Anruftzahlen

2014 nahmen die Mitarbeiter\_innen der Telefonseelsorge insgesamt 15.990 Anrufe entgegen.

Die Gesamtdauer der Anrufe betrug dabei

ca. 3.048 Stunden oder 127 Tage oder 4,2 Monate. Nicht immer gelang ein längerer Gesprächskontakt.

In 33% der Anrufe schafften es die Anrufer\_innen nicht, ihr Anliegen vorzubringen, schwiegen oder legten sofort wieder auf. Solche Anrufe nennen wir Kontaktaufnahmen.

Bei ca. 10.500 Anrufen konnten wir ein Beratungsgespräch führen, das bedeutete durchschnittlich 29 Beratungsgespräche pro Tag.

Die durchschnittliche Gesprächsdauer belief sich dabei auf 20 Minuten.

## Anrufe im Tagesverlauf

Die anrufstärkste Zeit war die zweite Tageshälfte bis tief in die Nacht hinein: 15.00 Uhr – 23.00 Uhr.

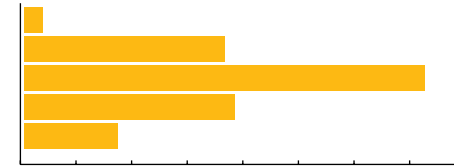
Das ist oft die Zeit, in der die Anforderungen und Abwechslungen des Alltags wegfallen, belastende Gedanken drängender werden und das Alleinsein deutlicher spürbar wird.

Hier fanden 50% unserer Anrufe statt.

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

## Altersverteilung

bis 20 Jahre:	2%
20 – 39 Jahre:	22%
40 – 59 Jahre:	43%
über 60 Jahre:	23%
unbekannt:	10%



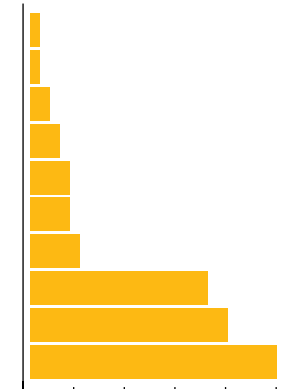
## Geschlechterverteilung

Die Menschen, die bei der Telefonseelsorge anrufen, waren zu 65% weiblich und zu 35% männlich.

## Beratungsschwerpunkte

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

Suizid	1%
Gewalt/ Missbrauch	1%
Informationen und Fachauskünfte	2%
Sucht	3%
Lebensumbrüche, Glaubens- und Sinnfragen	4%
Körperliche Krankheiten und Behinderungen	4%
Berufliche und materielle Belastungen	5%
Psychische Krankheiten/ Depressionen/ Ängste/ Zwänge	18%
Beziehungsprobleme	20%
Einsamkeit/ Isolation/ Alltagsbewältigung	25%



Keine Statistik kann den persönlichen menschlichen Begegnungen am Telefon gerecht werden.

Wir haben dennoch versucht, einige Zahlen und Daten zu nennen.

Anrufestatistik: Burgi Stemberger

# Schrei(b) um Hilfe

## 3 Jahre Onlineberatung der Telefonseelsorge

[www.onlineberatung-telefonseelsorge.at](http://www.onlineberatung-telefonseelsorge.at)

Die Telefonseelsorge - Notruf 142 - bietet neben ihrem „klassischen“ Beratungsangebot am Telefon nun auch seit mittlerweile drei Jahren eine kostenlose Beratungsmöglichkeit in allen Lebensfragen im Internet an.

*Nickname1: „Ich hab sie im Internet gefunden und probier das jetzt einmal ...“*

Ein verschlüsseltes webbasiertes System (https) garantiert den Ratsuchenden absolute Anonymität und Datensicherheit. Das System dieses gut gesicherten Servers funktioniert wie ein Postkasten, in dem die Anfragen und Antworten von User\_innen und Berater\_innen hineingelegt und wieder herausgeholt werden.

50 erfahrene und speziell für die Onlineberatung ausgebildete ehrenamtliche Berater\_innen aus ganz Österreich (davon sind 5 Berater\_innen aus Tirol) beantworten die Anfragen von Ratsuchenden. Spätestens

innerhalb von 48 Stunden erfolgt eine erste Antwort.

5.000 Anfragen konnten in diesen drei Jahren bewältigt werden (allein 2.000 im Jahr 2014). Immer mehr Menschen nutzen diese Form der Beratung.

75% der Ratsuchenden sind weiblich, 40% zwischen 20 und 35 Jahre alt.

Die „Top 5“ der Themenschwerpunkte mit insgesamt 60% sind Beziehungsprobleme, Einsamkeit, psychische Erkrankungen, gravierende Lebensumbrüche und suizidale Krisen.

*Nickname2: „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 mehr 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.

*Nickname3: „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.

*Nickname4: „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 einen gewissen Abstand 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 ge-

sprochene Wort. Mailtexte können wiederholt gelesen werden und tragen so zu einer Vertiefung des Problemverständnisses bei.

*Nickname5: „Ich weiß es ist etwas wirr geschrieben, aber ich hab einfach drauf losgeschrieben ... und es tut gut das alles mal loszuwerden und klarer zu sehen.“*

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.

*Beraterin1: „Liebe S.! Ihr Schreiben ist gestern in der Nacht bei uns angekommen ...“*

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

*Burgi Stemberger*

# Grenzgänger

Grenzgänger pendeln von einer Seite einer Grenze auf die andere- z.B. um in einem anderen Land zu arbeiten, als sie leben. In unserer Arbeit am Telefon begegnen wir Grenzgängern, die innerhalb ihres Selbst immer wieder über Grenzen gehen, die wir nur schwer begreifen.

Menschen mit Psychosen schildern Dinge, die für uns, in unserer Realität, nicht nachvollziehbar sind. Sie sehen Dinge, hören Stimmen, spüren Gefahren – und schildern uns ihre Bedrängnisse. Manchmal macht uns das Angst – wie weit gehe ich mit in ihre/seine Welt, überschreite meine sicheren Grenzen?

Menschen, die an einer Persönlichkeitsstörung leiden, z.B. dem Borderline-Syndrom, wechseln innerhalb eines Gesprächs mehrmals von einem Gefühlszustand in einen anderen, für sie gibt es häufig nur Schwarz oder Weiß – dazwischen eine scharfe Grenze, die sich dauernd auflöst. Wir sind die besten – und kurz darauf die schlechtesten Berater, die es gibt. Wie viel lasse ich mir gefallen an Beschimpfungen, vielleicht sogar Beleidigungen?

Menschen, die keinen Sinn mehr in ihrem Leben sehen, stehen an der Grenze zwischen Leben und Tod und wissen in diesem Moment nicht, für welche Seite sie sich entscheiden werden. Ist Suizid die Lösung all ihrer Probleme – oder ist da doch noch etwas, wofür es sich lohnt zu leben? Schaffe ich es beide Seiten mit dem Anrufer/ der Anruferin anzusehen, auf dem schmalen Grat dazwischen mit ihm/ihr zu balancieren?

All diese Menschen sind „Grenzgänger“ – und unsere Aufgabe ist es, die Bereitschaft – und auch den Mut – zu haben, mit ihnen bis an ihre Grenzen zu gehen. Was brauchen diese AnruferInnen, was suchen sie, was ist ihr innerstes Bedürfnis? Kann ich ihre Nähe zulassen oder muss ich mich davor schützen?



Wo sind meine Grenzen – wieviel halte ich aus? Was kenne ich aus meinem Leben, was macht mir Angst? Wie achtsam muss ich mit mir und dem anderen sein, damit etwas Berührendes und vielleicht sogar Heilendes entsteht? Oder bringt sie/er mich an die Grenzen meiner Kräfte, meines Verstehens – meiner Empathie?

Der/die gleiche AnruferIn – mehrmals am Tag – immer das gleiche Thema – es ist nie genug – „noch 10 Minuten“ – „bitte, nur noch ein bisschen“... Wie viel können wir leisten – als Team der Telefonseelsorge? Wo ist die Grenze unserer Kapazität? Wo müssen wir begrenzen – um auch für andere Anrufer da sein zu können, die jetzt in einer Krise sind und verzweifelt 142 wählen?

Grenzen engen ein. Grenzen geben Sicherheit. Wir bewegen uns zwischen diesen Grenzen – versuchen, sie für uns und für die Anrufer zu wahren, dehnen sie aus, setzen sie neu. Immer und immer wieder – im Bemühen, es richtig zu machen in diesem grenzenlos scheinenden Angebot des Daseins – 24 Stunden, 365 Tage im Jahr.

*Silvia Humml, stv. Leiterin der Telefonseelsorge Innsbruck*

# Fortbildungen 2014

Die Aus- und Fortbildung der 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.

## **Interne, von der Telefonseelsorge veranstaltete Fortbildungen:**

- **Clownworkshop zum Thema „Grenzen spüren – Wege öffnen“** - mit Lorenz Wenda
- **Begleitung und Begrenzung von regelmäßigen Anrufern und Anruferinnen** mit Dipl.Psych. Heiner Seydlitz
- **Stellenbesichtigung Klinikseelsorge** mit Mag. Andreas Kryzan
- **Männersupervision** mit Dr. Johannes Panhofer
- **Achtsamer Umgang mit mir selbst** mit Mag.<sup>a</sup> Claudia Schwaizer
- **Österreichisch- Südtiroler Telefonseelsorge-Tagung zum Thema „Grenzen spüren – Wege öffnen“**
- **Übertragung und Gegenübertragung - ein besonderes Phänomen in der Arbeit am Telefon** mit Mag.<sup>a</sup> Barbara Knittel

## **Teilnahme der Ehrenamtlichen an externen Veranstaltungen**

- **Die Kraft der Verletzlichkeit** mit Univ.- Prof. Clemens Sedmak zusammen mit dem Klinischen Ethikkreis
- **„Das verzeihe ich dir nie!“, die Kraft des Vergebens und Leben statt gelebt werden. Kränkungen überwinden und neu lebendig werden** mit Dr. Melanie Wolfers

## **Praxisbegleitung und Supervision**

- 3 Praxisbegleitungsabende Onlineberatung mit DSA Mag.a Myriam Antinori und
- 48 Supervisionen Telefonberatung ( in sechs Supervisionsgruppen)

# „Immer das Gleiche ...?“

## **Ein Einblick in unsere Fortbildung „Begleitung und Begrenzung regelmäßiger AnruferInnen“ mit Dipl.Psych.Heiner Seydlitz**

Jeder Mensch trägt in sich ein persönliches Weltbild, welches sich durch Abstammung, Erziehung, soziales Umfeld, Traumata etc. entwickelt hat – all das kann man sich als „innere Landkarte“ vorstellen.

So ist es ganz verständlich, dass das Weltbild der Anrufenden sehr oft von unserem eigenen abweicht. Daher ist es auch so wichtig, dass wir uns als TelefonseelsorgerInnen vorerst einmal ganz auf den/die AnruferIn einlassen, um uns ein Bild von seiner/ihrer Landkarte machen zu können, welches dann immer noch durch Überlagerung mit unserer eigenen subjektiv sein wird.

Eine besondere Herausforderung stellen dabei die regelmäßigen AnruferInnen dar, bei denen wir besonders stark zu wissen glauben, wie ihre innere Landkarte aussieht. In der Folge finden wir uns vermehrt in fixierten Bildern, Vorurteilen und Blockaden wieder und reagieren oft mit einem gewissen inneren „Abschalten“.

Die als TelefonseelsorgerIn anzustrebende **ressourcenorientierte Gesprächsführung** kann man als **JA – Haltung** bezeichnen. Sie zu erlangen ist wichtig.

Wie kann sich diese Ja-Haltung entwickeln? Zunächst gilt es zu fragen: Was ist bei den Äußerungen des für mich so schwierigen Anrufenden besonders befremdlich, abstoßend, ärgerlich?

Der nächste Schritt ist, diese befremdlichen Äußerungen anhand fol-



gender Fragen umzudeuten:

- Wie erlebt diese Person ihre Welt, so dass dieses Verhalten möglicherweise für sie Sinn macht?
- Welches wertvolle Bedürfnis könnte in dem befremdlichen Verhalten enthalten sein?
- Welche Stärken kann ich in dem befremdenden Verhalten erkennen?
- Wenn ich diese Sichtweisen berücksichtige, was würde das für mein Verhalten am Telefon in dieser Situation ändern?

Wichtig sind auch die eigenen körperlichen Reaktionen (z.B. Unwohlsein im Bauch, energetisches Absinken etc.) wahrzunehmen und individuelle Maßnahmen zu setzen, um diese Spannungen abzubauen zu können.

Hilfreich sind weiters

- die Einsicht, dass der Anrufende in großer Not steckt,
- die Klarheit, dass ich nur bedingt diese Not lindern kann,
- die Würdigung der Bedürfnisse, die hinter dem befremdlichen Verhalten stehen,
- das Bewusstmachen seiner/ihrer Stärken und Energie,
- mehr Gelassenheit bei mir selber.

Wir kennen diese Grundsätze von unserer Telefonseelsorge - Ausbildung.

Mit diesem Fortbildungsseminar wurden wir bestärkt zu erkennen, wo unsere Möglichkeiten und unsere persönlichen Ressourcen liegen, wo wir aber auch an unsere (Sinn-) Grenzen stoßen und uns schützen müssen. Dieses Gefühl von größerer Sicherheit ermöglicht uns vielleicht zukünftig vermehrt, auch bei schwierigen, regelmäßigen Anrufern ein für beide Seiten befriedigendes Gespräch führen zu können.

*Ehrenamtlicher Mitarbeiter Wolfgang*

## *Facts 2014*

Anrufe:	15.990
Onlineberatung:	2000 Anfragen (österreichweit)
Mitarbeiterstand:	Ehrenamtliche MitarbeiterInnen: 74 Hauptamtliche Mitarbeiterinnen: 3 (60 Wst.)
Ausbildung:	Ehrenamtliche dzt. in Ausbildung: 17 Ausbildungsdauer: 9 Monate bzw. 248 Stunden
Fortbildung:	Anzahl der Fortbildungsveranstaltungen für ehrenamtl. MitarbeiterInnen: 9
Supervision:	Je 8 Treffen in 6 Supervisionsgruppen plus 3 Treffen Online- Praxisbegleitung

### **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, all den Sponsoren unserer Tagung, etlichen Tiroler Gemeinden und vielen Einzelpersonen, die unsere Arbeit finanziell und ideell unterstützen.

### **Impressum:**

Telefonseelsorge Innsbruck – Notruf 142  
Mag.ª Astrid Höpperger  
Riedgasse 9-11, 6010 Innsbruck  
telefonseelsorge@dibk.at  
www.telefonseelsorge.at

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

Titelbild und Fotos: Günther Schlemmer  
Gestaltung: Christian Palfrader



**Prälat Walter Linser, 1926 – 2014**

*„Herr, verleihe deinem Knecht ein hörendes Herz, damit er ... das Gute vom Bösen zu unterscheiden versteht.“ Dieser Wunsch begründete die vielgerühmte Weisheit König Salomos (1 Kön 3,19). Und im Sinne dieses Wunsches erkannte der Seelsorger Walter Linser schon sehr früh, dass wir alle ein hörendes Herz brauchen und so viele keines finden. Daher gründete er mit enormem Engagement im Jahr 1978 die Telefonseelsorge Innsbruck als anonyme und professionelle Anlaufstelle für Menschen in schwierigen Lebenssituationen. Er war der Telefonseelsorge zeitlebens Mentor, Botschafter und „Vater“.*

**Traurig und dankbar haben wir am 17. März 2014  
von Prälat Linser Abschied genommen.**



## Grenzen spüren - Wege öffnen

Im Alpenraum wird die Grenze zumeist durch einen Zaun gezogen.

Er ist allgegenwärtig und mit mancherlei symbolischen Deutungen besetzt.

Er ist eine von Menschen geschaffene Abgrenzung und trennt zwei Bereiche dauerhaft oder auf Zeit.

Das deutsche Wort Zaun ist verwandt mit dem englischen Wort town „Stadt“ und dem niederdeutschen Wort tuin „Garten“.

Er bezeichnete ursprünglich nicht das Hindernis selbst, sondern das von ihm umschlossene Gebiet.

Noch deutlicher wird dies durch die Bezeichnung Einfriedung.

In ihr ist der Wortstamm Friede enthalten.

Er bezeichnet die Abwesenheit von Störung oder Beunruhigung.

Unbefugtes Betreten des geschützten Raumes wird geahndet.

Dies gilt auch im übertragenen Sinne, wie der Gebrauch vom Zaun in der Alltagssprache beweist.

„Mit etwas hinter dem Zaun halten“, sagt, dass man etwas in den eigenen vier Wänden behalten will und nicht über den Zaun ausplaudert oder gar überdeutlich herausposaunt:

„mit dem Zaunpfahl winken“.

„etwas vom Zaun brechen“

ist die Verletzung der Schutzzone durch Provokation, ist verbaler Vandalismus.

Im Englischen gibt es das Sprichwort:

„Good fences make good neighbours“

(Gute Zäune dienen einer guten Nachbarschaft)

Zaun ist also eine Grenze

aktiv: Abgrenzung, eine individuelle Setzung der Distanz bei der sozialen Interaktion, Schutz

passiv: Ausgrenzung, Diskriminierung

Der Anruf bei der Telefonseelsorge ist ein Hilferuf,

ein Mensch braucht eine Orientierung, er hofft, dass ihm Wege geöffnet werden können.

Wege öffnen

heißt den Weg zur/m Ratsuchenden zu finden;

er muss das Gartentor öffnen, den Durchgang im Gatter gestatten.

*Günther Schlemmer*



TELEFON  
SEELSORGE