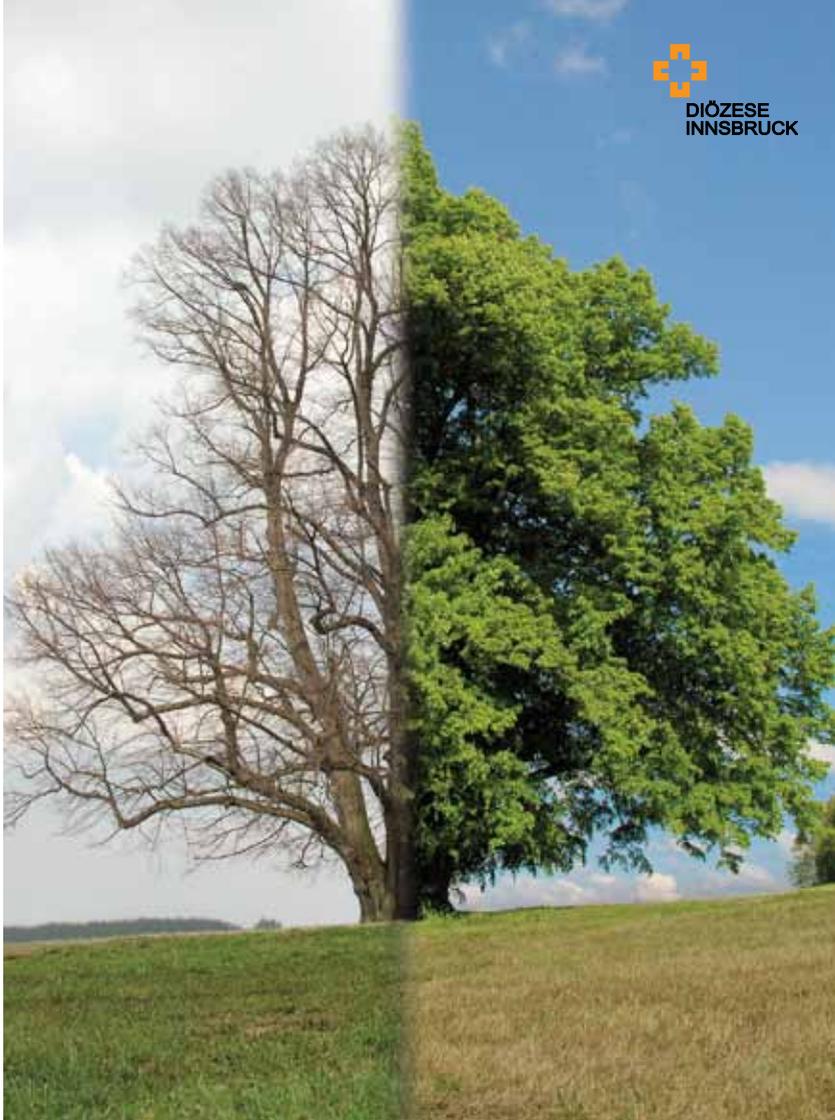


Jahresbericht 2012


142
TELEFON
SEELSORGE




DIÖZESE
INNSBRUCK



Liebe Leserin, lieber Leser!

Unser Jahresbericht bietet einen kleinen Einblick in unsere Arbeit im Jahr 2012.

15.961 Mal haben wir im vergangenen Jahr den Hörer abgenommen und Menschen unser Ohr geliehen. Dies sind **43 Anrufe pro Tag**, womit wir komplett ausgelastet sind. 365 Tage lang war unsere Notrufnummer 142 durchgehend besetzt, 2900 Stunden lang führten wir Gespräche mit Anrufenden. Damit sind wir bei den Anrufen im Schnitt der vergangenen Jahre.

Neu hinzugekommen ist 2012 die **Onlineberatung**, die wir gemeinsam mit den anderen österreichischen Stellen betreiben. Insgesamt sind hier **1373 Onlineanfragen** eingegangen und beantwortet worden. Interessant ist, dass die Ratsuchenden in der Onlineberatung jünger sind als die Anrufer und Anruferinnen. Des Weiteren wird deutlich, dass häufiger als am Telefon Tabuthemen wie Suizid Thema sind.

Ganz besonders am Herzen lag und liegt uns weiterhin die **Aus- und Fortbildung** der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen. Es ist von zentraler Bedeutung in sie „zu investieren“ (Ausbildung, Fortbildung und Supervision kosten viel Zeit und Geld), um den hohen Anforderungen am Telefon und in der Onlineberatung gewachsen zu sein. Ohne den bewundernswerten Einsatz der Ehrenamtlichen wäre die Einrichtung der Telefonseelsorge nicht möglich.

Mag.^a Astrid Höpperger
Leiterin, Telefonseelsorge Innsbruck



Schreiben tut der Seele gut

Seit Jänner 2012 gibt es eine gemeinsame österreichweite Onlineberatung der Telefonseelsorge. Ein verschlüsseltes webbasiertes System (https) garantiert absolute Anonymität und Datensicherheit. Das System funktioniert wie ein Postkasten (das ist ein gut gesicherter Server), in den Briefe von UserInnen und BeraterInnen hineingelegt und wieder herausgeholt werden.

60 erfahrene ehrenamtliche TelefonseelsorgeInnen aus ganz Österreich, die eine Zusatzausbildung in Onlineberatung absolviert haben, beantworten die Anfragen von Ratsuchenden. Spätestens innerhalb von 48 Stunden erfolgt eine erste Antwort.

Was ist das Spezifische der Onlineberatung?

- Anfragen können noch anonym gestellt werden. Das System verlangt weder Name noch Email-Adresse.
- Onlinekommunikation erlaubt Kontrolle über Nähe und Distanz. „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.
- In der Onlineberatung können Adressen und Hintergrundinformationen als Verlinkungen direkt zugänglich gemacht werden.
- Onlineberatung wird von Menschen genutzt,
 - * die aus verschiedenen Gründen ihre Anonymität besonders schützen wollen (z.B. bei sogenannten Tabuthemen wie Suizid oder Missbrauch),
 - * deren Mobilität oder Lebensumstände es nicht zulassen, eine persönliche Beratung in Anspruch zu nehmen
 - * die aufgrund ihrer Sozialisation oder ihrer beruflichen Tätigkeit lieber über den Computer kommunizieren als persönlich
 - * die lieber schreiben als reden

Statistik 2012

Die ursprüngliche Annahme, dass sich über die Onlineberatung mehr Männer angesprochen fühlen könnten, hat sich nicht bewahrheitet. 20 % der 1373 Anfragen kamen von Männern. Die Ratsuchenden sind insgesamt jünger als bei der Telefonberatung. 48 % sind zwischen 20 und 35 Jahren alt. Bei den Themen liegen Beziehungsprobleme (22%) an erster Stelle, gefolgt von sozialer Isolation (14%) und psychischen Problemen (11%). Bemerkenswert ist, dass in 10 % der Anfragen Suizid ein Thema war. In der Telefonberatung beträgt dieser Prozentsatz nur knapp über 1 %.

Meine Erfahrungen in der Online-Beratung

Es ist nur der Text, der auf mich wirkt. Ich höre keine Stimme, die oft ein Indiz für den seelischen Zustand eines Menschen ist, geschweige denn sehe ich Mimik und Gestik. Es sind die dürren Worte, die da stehen. Ich weiß das Geschlecht, das ungefähre Alter und nicht viel mehr.

Ich lasse die Worte auf mich wirken, ich bemühe mich, das eigentliche Anliegen zu verstehen. Wenn jemand zum Beispiel fragt, wie man den untreuen Freund aus der Wohnung hinaus bekommt, dann sind auch die Wut und die Enttäuschung über die zerbrochene Beziehung von Bedeutung. Ich nehme das Wort beim Wort, aber ich versuche auch, zwischen den Zeilen zu lesen.

In vielen Schreiben, die ich bekomme, wird ein Selbstmord angekündigt. Das ist für mich dann eine eigenartige Situation. Lebt der Mensch überhaupt noch, wenn meine Antwort bei ihm eintrifft? Ich gehe auf den angekündigten Suizid ein und bin bemüht, die Situation, die zu der Ankündigung geführt hat, zu bearbeiten.

Die Sorge bleibt, dass ihn mein Antwortschreiben nicht mehr erreicht.

Meist geht ein Kontakt einmal hin und her. Doch es gibt auch Ausnahmen. Mit einer jungen Frau, die in einer Missbrauchsgeschichte steckt, habe ich eine Zeit lang fast täglich einen kurzen Maillkontakt. Am Ende gelingt es mir ihr Vertrauen in ihre Psychotherapeutin wieder zu stärken.

Zum Schluss möchte ich eine Botschaft vom 25. Dezember anhängen: *„Ich beglückwünsche Sie für die Installation des online Dienstes. Erstens ist es zeitgemäß und erleichtert die Kontaktaufnahme, weil in sehr schlechter Verfassung der erste Kontakt durch Schreiben leichter fällt als mit Tränen unterdrückter Stimme!“*

Monika, ehrenamtl. Onlineberaterin

Fortbildungen

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. Sie ist umso wichtiger als die meisten Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen keine psychologische bzw. psychotherapeutische Vorbildung mitbringen, also keine „Profis“ sind. Durch Aus- und Fortbildung, Supervision und jahrelange Erfahrung werden sie zu qualifizierten Zuhörern und Zuhörerinnen am Telefon.

Drei Schwerpunkte werden dabei gesetzt:

- Selbsterfahrung (In der Beratung bin ich selber das „Werkzeug“)
- Gesprächsführung (Gesprächshaltungen und Gesprächstechniken kann man lernen und üben)
- Fachwissen (über psych. Erkrankungen, über Krisenintervention usw.)

Die folgende Liste unserer Fortbildungen, sowie zwei Fortbildungsberichte geben

Einblick in die Fortbildungen 2012:

- Besuch der „Burnoutklinik“ in Lans mit Führung und Vortrag zum Thema „Burnout“ mit Prim. Dr. Harald Meller
- Familienaufstellungswochenende mit Christina Arnold
- Selbsterfahrungsseminar „Atem“ mit Dr. Martin Gartner
- „Begrenzen in Wertschätzung“ mit Dr. Reinhold Bartl
- Motivierende Gesprächsführung mit Alkoholkranken mit DSA Christoph Hanne mann, Therapie- und Gesundheitszentrum Mutters
- Österr. Telefonseelsorgetagung in Salzburg „Die Saiten der Empathie“
- Fortbildung „Borderline“ mit Dr. Melitta Schwarzmann
- Film „Helen“ mit Prof. Wolfgang Fleischhacker (Chef der Psychiatrie Innsbruck), öffentl. zugängliche Filmvorführung mit Diskussion anlässlich des Welttages der psych.Gesundheit
- Workshop Klangmethoden, Klangmassage mit Doris Regensburger und Erna Span

Telefonseelsorge als Mitveranstalterin (öffentlich zugänglich, Teilnehmende auch ehrenamtl. Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Telefonseelsorge):

- Spiritual Care mit Prof. Wolfgang Frick
- Tagung „Quellen des Glücks“



AnruferInnen mit „Borderlinestörung“

Da der Begriff „Borderline“ immer wieder auch im Alltagsleben und in den Medien vorkommt, aber kaum ein/e „Nichtfachmann/frau“ sagen kann, was dies nun genau bedeutet, möchten wir Ihnen, liebe LeserInnen, einen kleinen Einblick geben. Der zentrale Punkt ist, dass Borderline-PatientInnen (BLP) weder mit sich noch mit Anderen und mit ihrer Umwelt gut umgehen können. Sie können ihre Gefühle nicht regulieren.

Woher kommt das?

BLP haben in ihrer frühen Kindheit viel Frustration im Gefühlsbereich erlebt. Es können Kinder sein, die verlassen wurden, aber auch Kinder, die gut versorgt waren, auf deren emotionale Bedürfnisse aber nicht angemessen eingegangen wurde. Aus Verlassenheit, Überforderung oder Überstimulierung wurden die Gefühle abgeschottet und bleiben abgespalten. Oft haben diese Kinder auch viel Beschämung

und Entwertung erlebt. Auch traumatische Erlebnisse in späteren Lebensjahren können die Erkrankung auslösen bzw. schon Grundgelegtes verstärken. Solche Traumata sind z.B. sexueller Missbrauch.

Wie sieht das Erleben von BLP aus?

Diese Menschen sind vom Wesen her hochsensibel. Sie sind sehr verletzlich und dünnhäutig. Wut, Zorn, Trauer, Schmerz – alle diese Gefühle können kaum differenziert werden. Daraus resultiert die Schwierigkeit eigene Emotionen und die anderer zu verstehen.

BLP haben schon früh angefangen sich vor Verletzungen zu schützen, dadurch kommt auch viel Gutes nicht mehr durch. Wut und Ärger können schwer kontrolliert werden. Kritik kann nicht angenommen werden, sondern wird mit streitsüchtigem Verhalten beantwortet.

Was ihre Impulse betrifft, neigen sie zur „Übersteuerung“. Das heißt, dass sie sich leichter über Dinge aufregen/ärgern, die für andere Menschen „Kleinigkeiten“ sind, dass sie sich stärker über diese Dinge aufregen und dass sie sich schwerer beruhigen.

Um die unerträgliche innere Spannung abzubauen, Ritzen und Schneiden manche BLP ihre Haut. Auch wiederkehrende Suiziddrohungen sind häufig.

Das Weltbild ist „niemand mag mich“ und „ein Unglück folgt dem anderen“.

Wie kann Unterstützung/Hilfe aussehen?

Im Vorfeld einer psychotherapeutischen und/oder psychiatrischen Behandlung, diese begleitend oder im Sinne einer Nachsorge können Gespräche mit der Telefonseelsorge oder mit einfühlsamen Menschen im Umfeld hilfreich sein.

Folgendes ist dabei zu beachten:

Es geht um Entlastung, Beruhigung, Spannungsabbau und die Möglichkeit, dass die BLP ihren Ärger ausdrücken können. BLP wollen gemocht werden, konstruieren aber das Gegenteil. Wichtig ist nicht auf diese Konstruktion aufzuspringen und konstruktiv zu bleiben. Wenn man gekränkt wird, sollte man nicht gekränkt oder aggressiv reagieren, sondern verstehen, dass der/die BLP mit mir das macht, was ihm/ihr selber widerfahren ist – z.B. Abwertung. Wichtig ist Wertschätzung zu vermitteln, auch wenn man sich nicht alles gefallen lässt.

Menschen, die sich selbst verletzen, können dazu angeregt werden Alternativen auszuprobieren, z.B. eine Ganzkörpermassage anzuwenden.

Im Gespräch gilt: Dasein, Zuhören, Ernstnehmen – BLP wünschen sich auch nichts anderes als andere Menschen – sie tun sich nur schwerer es auch anzunehmen.

Monika und Helga, ehrenamtliche Mitarbeiterinnen der Telefonseelsorge Innsbruck

Statistik der Anrufe 2012

Unsere Anrufe

Seit 15 Jahren nun ist die Telefonseelsorge unter der Notrufnummer 142 kostenlos erreichbar. Das ist von großer Bedeutung. Die Niederschwelligkeit der Telefonseelsorge ist eine ihrer wichtigsten Eigenschaften.

Sozusagen jederzeit und von überall her ist die Telefonseelsorge erreichbar. Für alle Menschen. Ohne Voranmeldung und lange Wartezeiten. Rund um die Uhr, eben kostenlos und anonym.

Alle Anrufe werden streng vertraulich behandelt und unsere ehrenamtlichen MitarbeiterInnen sind zur Verschwiegenheit verpflichtet.

Dadurch leistet die Telefonseelsorge einen bedeutsamen sozialen Beitrag und hat mit ihrem Angebot einen wichtigen Platz in der psychosozialen Landschaft Tirols.

Die folgenden Tabellen und Zahlen sollen die Arbeit in der Telefonseelsorge im Jahr 2012 dokumentieren.

Entwicklung der Anruferzahlen

2012 haben die MitarbeiterInnen der Telefonseelsorge insgesamt 15.961 Anrufe

entgegengenommen. Das entspricht dem Trend der letzten Jahre.

Die Gesamtdauer der Anrufe betrug ca. 2.900 Stunden oder 121 Tage oder 4 Monate.

2012 fanden rund 10.000 längere Beratungsgespräche statt (durchschnittlich 28 pro Tag bei einer durchschnittlichen Gesprächsdauer von 20 Minuten) und 6.000 kurze Kontaktaufnahmen

Anrufe im Tagesverlauf

Die anrufstärkere Zeit war und ist die zweite Tageshälfte bis tief in die Nacht hinein (13.00 Uhr – 23.00 Uhr). Besonders der Abend ist die Zeit, wenn die Anforderungen und Abwechslungen des Alltags wegfallen, belastende Gedanken drängender werden und das Alleinsein deutlicher spürbar wird. Hier finden 60% unserer Anrufe statt. Und in dieser Zeit kann es mitunter auch schwierig sein, bei unserer kostenlosen Telefonnummer „142“ durchzukommen.

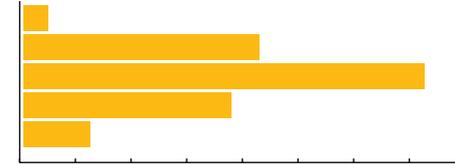
Geschlechterverteilung

Die Menschen, die bei der Telefonseelsorge anrufen, sind zu 50% männlich und zu 50% weiblich.

Bei den Erstanrufen beträgt das Verhältnis Männer zu Frauen 40% zu 60%.

Altersverteilung

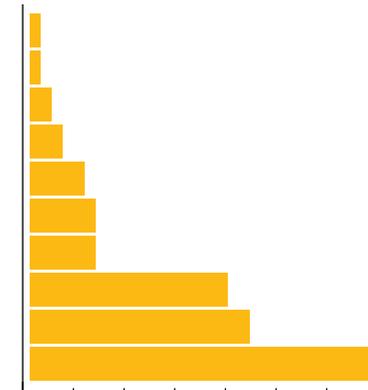
bis 19 Jahre:	3%
20 - 39 Jahre:	27%
40 - 59 Jahre:	37%
über 60 Jahre:	25%
unbekannt:	8%



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.

Suizid	1%
Gewalt/ Missbrauch	1%
Sucht	2%
Lebensumbrüche, Glaubens- und Sinnfragen	3%
Berufliche und materielle Belastungen	5%
Informationen und Fachauskünfte	6%
Körperliche Krankheiten und Behinderungen	6%
Psychische Krankheiten/ Depressionen/ Ängste/ Zwänge	19%
Beziehungsprobleme	20%
Einsamkeit/ Isolation/ Alltagsbewältigung	33%



Keine Statistik kann den persönlichen menschlichen Begegnungen am Telefon gerecht werden. Wir haben dennoch versucht, einige Fakten zu nennen.

Anruferstatistik: Burgi Stemberger

Burn-out, Burn-on im „Sonnenpark“ Lans

Ende 2011 wurde der „Sonnenpark Lans“, vulgo „Burnoutklinik“ nahe Innsbruck eröffnet. Es ist diese eine Rehaeinrichtung der pro mente für Menschen mit psychischen Erkrankungen, „Burnout“ ist nur ein Teil davon. Da wir uns in der Telefonseelsorge auch als Drehscheibe zur Vermittlung von weitergehender Beratung und Therapie verstehen, versuchen wir stets persönlich neue Einrichtungen kennenzulernen und besuchten Anfang 2012 dieses neue „Zentrum für psychosoziale Gesundheit“. 25 ehrenamtliche TelefonseelsorgerInnen waren mit dabei.

Das Gebäude liegt wunderschön auf einer sonnigen Wiese südlich des Lanser Sees und ist schon an sich ein einladender Anblick.

Leiter Dr. Harald Meller begrüßte uns und erklärte uns die Struktur, in der gearbeitet wird. Die Menschen kommen normaler Weise für 6 Wochen (Möglichkeit zur Verlängerung) – fast 200 Personen sind es, wenn das Haus voll belegt ist. Die Wartezeit beträgt ca. ein halbes Jahr, wer aber kurzfristig einspringen kann, hat gute Chancen schneller dranzukommen. Die Leute kommen aus ganz Österreich. Gedacht ist die Einrichtung als Rehastätte bei psychischen Erkrankungen, was heißt, dass sie nicht geeignet ist für akut psychisch Kranke. Die Behandlung erfolgt hauptsächlich in Form von Gruppenpsychotherapie (ca.10 Personen in einer Gruppe), daneben gibt es Einzelgespräche und Kreativgruppen (Malen, Arbeit mit Ton, Tanz und Bewegung).

Nach dieser Erläuterung des Rahmens erfuhren wir eine Menge über das, wie der Experte die Burn-out-Problematik sieht. Besonders deutlich wurde dabei, dass sie nicht nur durch plötzliche Überforderung im mittleren Alter entsteht, sondern die Wurzeln in unaufgearbeiteten



Erlebnissen der Kindheit und Jugendzeit liegen, die erfolgreich Jahre und Jahrzehnte lang verdrängt werden konnten. Irgendwann ist diese Verdrängung aber nicht mehr möglich und es ist gar nicht so selten, dass jemand direkt am Arbeitsplatz zusammenklappt (Er erzählte von einer äußerst tüchtigen Bankbeamtin, die hinter dem Schalter umgefallen ist und mit der Bahre aus der Bank getragen werden musste). Die 6 Wochen sind kurz aber intensiv, so manch einer schließt eine Psychotherapie bei einem/r niedergelassenen Therapeuten/in an. Jedenfalls schätzt er die „Erfolgschancen“ im Sinne von besser, glücklicher zu leben und auch z.B. wieder arbeitsfähig zu werden gut ein (es gibt auch eine Evaluation ein paar Monate danach per Fragebogen). Interessant war auch, dass die Einrichtung auch PensionistInnen offen steht, es also der Krankenkasse (die das bezahlt) nicht nur darum geht Menschen wieder arbeitsfähig zu machen.

Supervision in der Telefonseelsorge

Fern-Sprech-Seel-Sorge – diese Worte deuten auf Wesentliches der Telefonseelsorge hin: Die Sorge um die andere Person, Hinhören vor allem auf die Not des anderen, breiter noch die Achtsamkeit und Sensibilität für die Freude und Trauer des anderen Menschen. In diesem Sinne ist Seele nicht die Engführung gegenüber dem Körper, sondern das, was den Menschen beseelt. Was dem Menschen Sinn und Leben gibt, ist Thema in den Gesprächen. Im Kontakt mit den AnruferInnen bleibt das Handeln jedoch sehr eingeschränkt auf das Sprechen mit dem anderen, reduziert auf die Worte, die wir hören und sagen. Der Kontakt ist „fern“: vermittelt durch die Technik, mittels Telefon leicht herstellbar, damit niederschwellig, durch Auflegen schnell beendbar, auch punktuell, ohne längerfristige Beziehung. Und im Gespräch am Telefon ist der oder die Telefonseelsorgerin allein, vereinzelt.

Daher ist es wichtig, im Abstand zur konkreten Situation am Telefon den Blick auf mein Tun zu werfen, es zu überblicken: Immer wieder neu offen zu werden für Freude und Trauer des anderen Menschen, meine Sensibilität für die Nöte der Menschen zu erweitern, Zusammenhänge und Lebensgeschichten zu verstehen versuchen. Weg von der vereinzelt Situation am Telefon auch Entwicklungen zu überblicken. Achtsamkeit und Mitfühlen für den anderen immer wieder neu zu fördern.

Achtsamkeit für die Person ist zugleich auch die Achtsamkeit für mich selber: Meine Möglichkeiten im Gespräch am Telefon zu sehen und zu entdecken, aber auch meine Grenzen wahrzunehmen und zu akzeptieren: mein Ermüden nach langen und intensiven Gesprächen, meine Ungeduld, meine Hilfslosigkeit und Ohnmacht, auch meinen eigenen ungelösten Probleme, das Aushalten des Unlösbaren.

Meine eigenen Grenzen am Telefon in geeigneter Form auch zu benennen, damit auch den anderen mitunter Grenzen setzen: ich bin nicht für alle und alles da, was besonders bei Scherz-, Sex- oder Vielfachanrufern wichtig ist.

Und bei aller Begrenzung durch die Technik und durch uns als Menschen die Möglichkeiten des Aus-Sprechens am Telefon nutzen.

Supervision: Darauf schauen, dass es den anderen und mir gut geht.

Hans Tauscher

Facts 2012

Anrufe:	15.961
Onlineberatung:	1373 Anfragen
Mitarbeiterstand:	Ehrenamtliche MitarbeiterInnen: 69 Hauptamtliche MitarbeiterInnen: 3 (60 Wst.)
Ausbildung:	Ehrenamtliche dzt. in Ausbildung: 16 Ausbildungsdauer: 9 Monate bzw. 248 Stunden
Fortbildung:	Anzahl der Fortbildungsveranstaltungen für ehrenamtl. MitarbeiterInnen: 12
Supervision:	Je 8 Treffen in 6 Supervisionsgruppen

Dank

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

Impressum:

Telefonseelsorge Innsbruck – Notruf 142
Mag.^a Astrid Höpferger
Postfach 29, 6010 Innsbruck
telefonseelsorge@dibk.at
www.telefonseelsorge.at

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

Titelbild: Werner Andrascko
Fotos: Daniela Humml
Gestaltung: Christian Palfrader

Und zum Schluss eine weise Antiregel für helfende Gespräche

*„Lass dir aus dem Wasser helfen, sonst wirst du ertrinken!,
sprach der freundliche Affe und setzte den Fisch sicher auf den Baum.“*

(arabische Weisheit)



TELEFON
SEELSORGE