



JAHRESBERICHT 2025

der Telefonseelsorge Innsbruck



DANIELA HUMML

Durch Zuhören Menschen erreichen - Ein Jahr im Rückblick.

2025 war für die Telefonseelsorge ein Jahr des Abschieds und des Dankes.

Nach 36 Jahren ist Astrid Höpperger als Leiterin in Pension gegangen - gut vorbereitet und mit einem starken Vermächtnis: einem engagierten Team von rund 100 Ehrenamtlichen, die verlässlich da sind, zuhören und mittragen.

Damit dieses Team seine anspruchsvolle Aufgabe gut erfüllen kann, braucht es kontinuierliche Weiterbildung. Am Telefon wie online erleben wir gesellschaftliche Entwicklungen oft früh und unmittelbar; Ratsuchende teilen ihre Sorgen offen mit uns - und wir müssen darauf vorbereitet sein.

Der Jahresbericht 2025 widmet sich daher dem vielfältigen Fortbildungsangebot für unsere Ehrenamtlichen. Es war Astrid immer ein besonderes Anliegen, professionelle Vortragende zu engagieren, um die Qualität der ehrenamtlichen Arbeit zu sichern. Zugleich ist es Ausdruck unserer Wertschätzung.

Herzlichst,
Daniela Humml, Leiterin Telefonseelsorge Tirol

Die Telefonseelsorge verabschiedete sich nach 36 Jahren von Leiterin Astrid Höpperger

**Astrid Höpperger übernahm 1989 die Leitung
der Telefonseelsorge Innsbruck.**

Bereits während ihres Theologiestudiums war sie als ehrenamtliche Mitarbeiterin tätig und brachte dadurch wertvolle Erfahrung in ihre neue Rolle mit. In den ersten Jahren als junge Leiterin widmete sie sich vor allem dem Aufbau und der Ausbildung neuer Mitarbeiter:innen, um den Fortbestand der Telefonseelsorge Innsbruck nachhaltig zu sichern. Sie überarbeitete das Curriculum der Ausbildung und orientierte die Inhalte an professionellen Standards der psychosozialen Beratung.

Sie selbst absolvierte eine Ausbildung zur Psychotherapeutin und Supervisorin.

Zur Qualitätssicherung etablierte Astrid Höpperger regelmäßige Supervisionen mit externen Supervisor:innen. Besonders am Herzen lagen ihr hochwertige Fortbildungen für die Ehrenamtlichen, die sie mit großer Hingabe organisierte. So auch im letzten Jahr ihres Wirkens.





In ihren 36 Jahren bei der Telefonseelsorge begleitete Astrid Höpperger zahlreiche Entwicklungen:

die Erreichbarkeit der Telefonseelsorge rund um die Uhr, die Einführung der Notrufnummer 142 im Jahr 1998, sowie den Aufbau der Onlineberatung ab 2012 mit den Kanälen Mailberatung, Chatberatung, Messengerberatung.

Sie organisierte zahlreiche Tagungen und vertrat die Telefonseelsorge Österreich im internationalen Dachverband IFOTES.

Mit 31.10.2025 verabschiedete sich Astrid Höpperger von der Telefonseelsorge Innsbruck und widmet sich nun neuen Lebensbereichen. Ihr

langjähriges Wirken hat die Einrichtung nachhaltig geprägt und wird weit über ihre aktive Zeit hinaus spürbar bleiben.

Als Telefonseelsorge blicken wir sehr dankbar auf diese vielen Jahre zurück und wünschen „unserer Astrid“ alles Gute für die Zukunft.

Im Team bleiben Daniela Humml als neue Leiterin und Burgi Stemberger als Fachreferentin mit dem Arbeitsschwerpunkt Onlineberatung. Seit 7.10.2025 verstärkt Anna Bacher als dritte hauptamtliche Fachreferentin die Telefonseelsorge.

Daniela Humml

Danke

THEMENSCHWERPUNKT Fortbildungen

2025 wurden insgesamt 11 Fortbildungen für die Mitarbeiter:innen der Telefonseelsorge Innsbruck angeboten. Nachfolgend findet sich ein Auszug aus dem Fortbildungsprogramm.

JÄNNER

Beziehungsgestaltung in der Onlineberatung

Referent: Stefan Kühne

In dieser Fortbildung beschäftigten sich die Teilnehmer:innen mit der Frage, wie in der schriftbasierten Beratung über Chat und Mail eine tragfähige Beziehung aufgebaut werden kann. Sie erlernten Methoden zum Aufbau von Vertrauen, Nähe und professioneller Beziehungsgestaltung im digitalen Raum.

*Teilnehmer:innen: 10 Personen aus Innsbruck,
1 Person aus Vorarlberg*

JÄNNER

Kindeswohl und Zusammenarbeit mit der Kinder- und Jugendhilfe

Referent: Raphael Hölbling

Die Teilnehmer:innen setzten sich mit den Grundlagen des Kindeswohls auseinander und erlernen, wie Anzeichen einer Kindeswohlgefährdung erkannt werden können. Zudem wurden die gesetzlichen Meldepflichten sowie der Ablauf nach einer Meldung erläutert. Der Leiter der Kinder- und Jugendhilfe Innsbruck vermittelte einen umfassenden Einblick in die Arbeitsweise der Behörde und beantwortete ausführlich die Fragen der Teilnehmenden.

Teilnehmer:innen: 14 Personen

MÄRZ

Worte, die tragen - Per Stift, Papier und Tastatur mir selbst und anderen begegnen

Referentin: Silvia Moser

Im Rahmen dieses Fortbildungs- und Selbsterfahrungstages setzten sich die Teilnehmer:innen kreativ mit Sprache auseinander. Sie schrieben eigene Texte, reflektierten persönliche Erfahrungen und erkundeten die Wirkung von geschriebenen Worten. Zudem wurde der Transfer zur Telefon- und Onlineberatung hergestellt, indem die Möglichkeiten und Ressourcen schriftlicher Sprache im Kontakt mit Ratsuchenden erarbeitet wurden.

Teilnehmer:innen: 11 Personen

APRIL

Vorsicht Erlösung - Leben mit Sehnsucht, Enttäuschung und Zuversicht

*Buchpräsentation, Lesung und Diskussion
René und Auguste Reichel*

Die Teilnehmer:innen setzten sich mit gesellschaftlichen und persönlichen Sehnsüchten sowie mit Mechanismen von Täuschung und Verführung auseinander. Das vorgestellte Buch bot Impulse für Reflexion und Gespräche über Bedürfnisse, Selbstwirksamkeit und kritisches Denken.

Teilnehmer:innen: 19 Personen



JUNI

Nimm's bitte nicht persönlich! - Umgang mit Kränkungen in der Telefonseelsorge

Referentin: Kerstin Sleik

Die Fortbildung vermittelte ein vertieftes Verständnis für die Dynamik von Kränkungen und deren Auswirkungen auf das Selbstwertgefühl. Die Teilnehmer:innen lernten, wie sie in herausfordernden Situationen professionell bleiben und die Beziehung zu Ratsuchenden aufrechterhalten können. Zudem wurden konkrete Lösungsansätze erarbeitet, um einen gelasseneren Umgang mit Kränkungen zu finden.

Teilnehmer:innen: 15 Personen

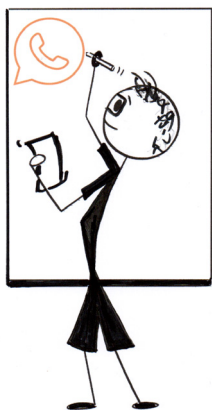
NOVEMBER

Hypnotische Sprachmuster - Wo sie hemmen und wo sie helfen

Referent: Carl Hagemann, in Kooperation mit der Telefonseelsorge Vorarlberg

In diesem Workshop erlernten die Teilnehmer:innen den Umgang mit hypnotischen Sprachmustern und deren Wirkung in Beratungsgesprächen. Sie beschäftigten sich mit lösungsorientierter Gesprächsführung, der Bedeutung unterschiedlicher Wirklichkeitskonstruktionen sowie mit der Frage, wie Ratschläge hilfreich und nicht übergriffig formuliert werden können.

Teilnehmer:innen: 10 Personen aus Innsbruck, 10 Personen aus Vorarlberg



Weitere Fortbildungen und Workshops:

- Stellenbesichtigung des Hausnotruf Tirol
- Fachtagung: Die Verführung des Helfens
- Workshop: Lachen und Lebensfreude - Jetzt Glück üben!
- Workshop: Umgang mit Sexualität und sexualisierten Online-Anfragen und Anrufen in der Telefonseelsorge
- Fachvortrag: Schizophrenie, Diagnose und Behandlungsmöglichkeiten
- Speziell für die Onlineberater:innen wurden 9 Onlinefortbildungen via Zoom in Kooperation mit den anderen Telefonseelsorgestellen der Bundesländer angeboten.

Statistik 2025 TELEFONBERATUNG

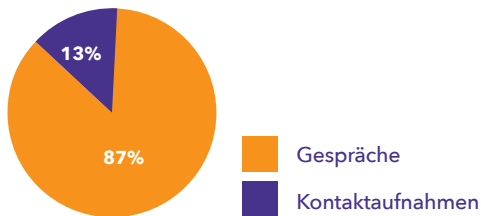
Die Telefonseelsorge unter der **Notrufnummer 142** ist eine kostenlose, anonyme und vertrauliche Anlaufstelle für Menschen in schwierigen Lebenssituationen. Sie bietet ohne Vorbedingungen Gespräche für alle Personen, unabhängig von Alter, Geschlecht oder Religion an.

Im Jahr 2025 wurden **15.639 Anrufe** entgegengenommen.

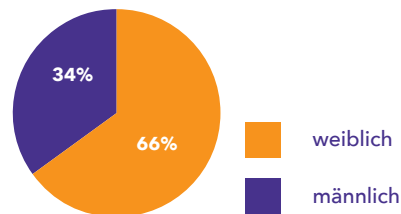
In **14 %** der Fälle kommt kein Gespräch zustande – die Anrufenden schweigen, brechen ab oder legen sofort wieder auf. Diese Kontakte gelten als Kontaktaufnahmen.

In **86 %** findet ein Gespräch statt – das entspricht durchschnittlich **35 Gesprächen pro Tag**.

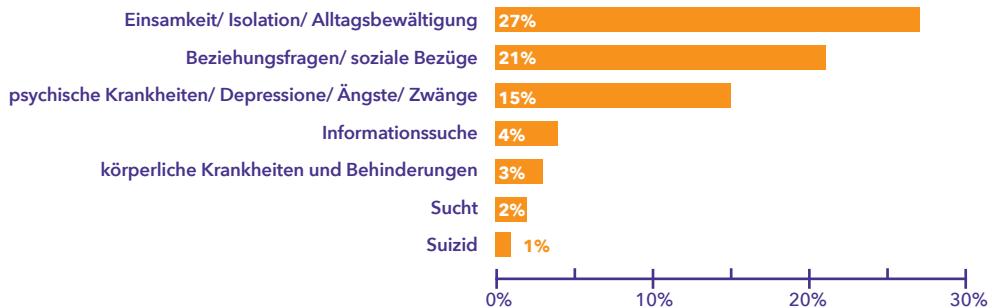
Die Statistik zeigt, dass die Kontaktaufnahmen zurückgehen und die Zahl der **Beratungsgespräche steigt**.



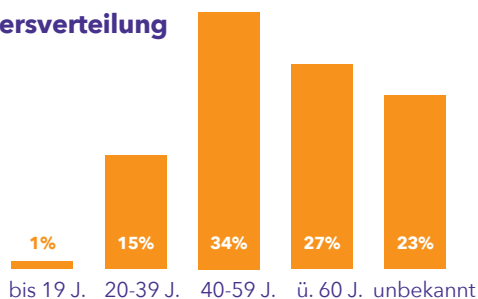
Geschlechterverteilung



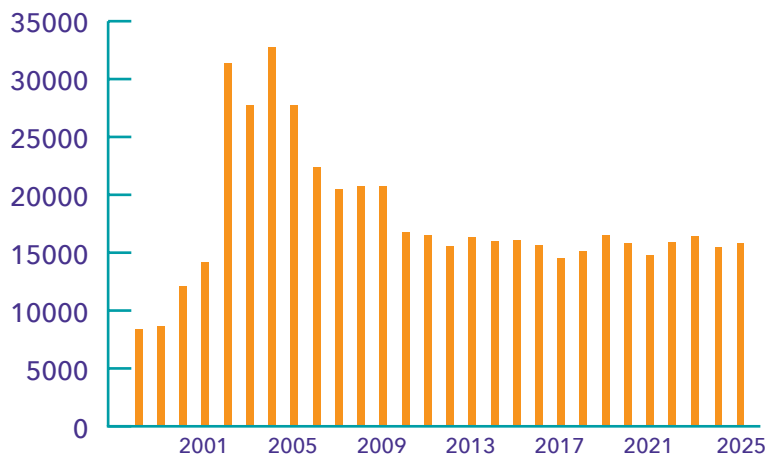
Themenschwerpunkte



Altersverteilung



Entwicklung der Anruferzahlen



ONLINEBERATUNG

Seit 2012 bietet die Telefonseelsorge unter www.142.at eine kostenlose, anonyme und datensichere Onlineberatung an.

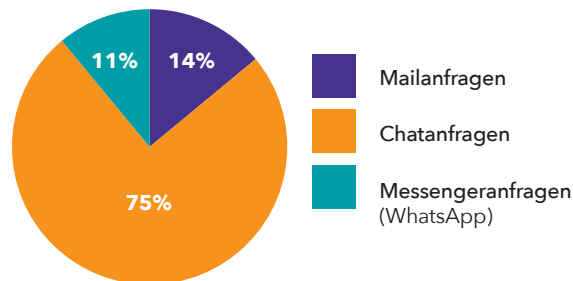
Rund **200 speziell geschulte Mitarbeiter:innen** aus ganz Österreich (davon 31 aus Tirol) stellen sich für Mail-, Chat- und seit 2025 auch Messenger/WhatsApp-Beratung zur Verfügung.

Besonders **jüngere Ratsuchende** nutzen diese Form, da es ihnen eine schriftliche Kommunikation oft erleichtert, über schambesetzte oder schwer aussprechbare Themen zu reden. Viele erleben das Schreiben als entlastend, unterstützend und als Möglichkeit, einen vertraulichen Ort für ihre Themen zu finden.

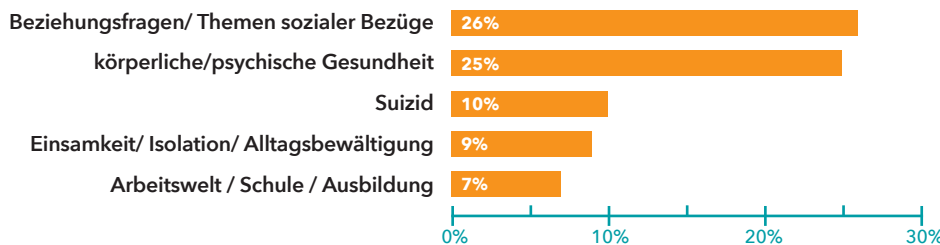
2025 wurden rund **1.800 Mailanfragen, 9.500 Chatanfragen und 1.500 Messenger-Anfragen** bearbeitet.

Die Nachfrage - vor allem im Sofortchat - steigt stark; aktuell ist dieser täglich von 16:00 bis 23:00 Uhr besetzt.

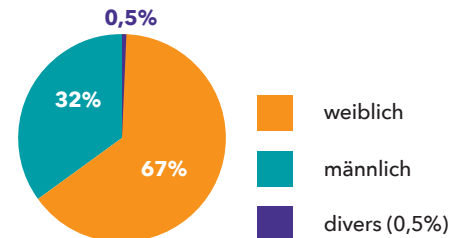
Seit 2020 haben sich die Kontakte in der Onlineberatung **vervierfacht**.



Themenschwerpunkte



Geschlechterverteilung



FAKTEN Telefonseelsorge Innsbruck

92 MITARBEITER:INNEN, davon **31** ONLINEBERATER:INNEN

3 HAUPTAMTLICHE MITARBEITER:INNEN

6 PRAKTIKAN:INNEN

8 SUPERVISIONSGRUPPEN mit jeweil **8** Terminen pro Jahr

4 TREFFEN mit den **8** GRUPPENVERTRETER:INNEN der Supervisionsgruppen

2 Feste (Sommer- und Adventfest)

Wir finanzieren uns durch ...

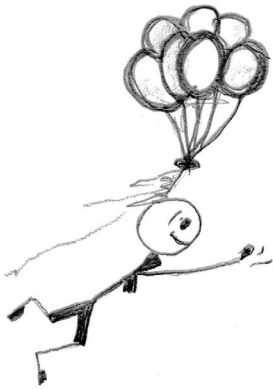
- › ... unsere Trägerin, die Diözese Innsbruck über den Kirchenbeitrag
- › ... den Förderverein Telefonseelsorge (Krisenintervention)
- › ... die Stadt Innsbruck, das Land Tirol, den Fördercall Gesundheitsministeriums, die ÖGK, die Österreichische Nationalbank
- › ... Spenden von Gemeinden, Privatpersonen und der Tiroler Versicherung

DANKE an alle Spender:innen und Sponsoren sowie alle, die einen Teil ihres Kirchenbeitrags der Telefonseelsorge zweckwidmen

Wenn Sie uns unterstützen wollen, dann können Sie ...

- › ... Menschen auf die Telefonseelsorge aufmerksam machen.
- › ... sich für die ehrenamtliche Mitarbeit bei der TS bewerben.
- › ... uns eine Spende an unser Konto bei der Raiffeisen Landesbank Tirol überweisen:

IBAN: AT10 3600 0000 0066 3559 BIC: RZTIAT22 Kontoinhaber: Notrufdienst-Telefonseelsorge



Impressum:

Diözese Innsbruck, Riedgasse 9-11, 6020 Innsbruck
Für den Inhalt verantwortlich: SEELSORGE.leben - Telefonseelsorge Innsbruck - Notruf 142
Daniela Humml BA, telefonseelsorge@dibk.at
Statistik: Burgi Stemberger
Illustrationen: Martha Stocker
Gestaltung: Christian Palfrader

