142 TELEFON SEELSORGE

Wir sind sicher da!

24 / 7 / 365

Jahresbericht 2024 – www.TelefonSeelsorge-graz.at

Vorwort

Wir sind sicher da!

24 / 7 / 365

Das Jahr 2024 – für die TelefonSeelsorge Graz ein besonderes Jahr. Es läutete unser Jubiläumsjahr ein und gab somit den Auftakt zu 50 Jahre TelefonSeelsorge Graz.

Es war natürlich geprägt von den Vorbereitungen für den Höhepunkt des Jubiläums mit der Jubiläumsveranstaltung im März 2025.
Aber vielmehr noch verdeutlichte das nahende Jubiläum **unseren Auftrag und die Motivation für die nächsten 50 Jahre: Menschen zur Seite zu stehen, ihnen in schwierigen Lebenssituationen, denen sie sich manchmal ungeschützt ausgeliefert fühlen, Sicherheit zu geben.**

Nicht dass das Schwierige und Steinige beseitigt werden könnte durch den Kontakt mit uns. Aber gesichert und quasi in der Seilschaft mit uns lässt sich der nächste Schritt, die notwendige, oft auch schmerzliche Maßnahme, leichter bewältigen.
Wir wissen aus Rückmeldungen, dass es einfach gut tut, nicht alleine zu sein mit der eigenen Überforderung oder dem eigenen Leid.
Es ist wie eine Rückversicherung, die man vielleicht nicht braucht, aber die Tatsache, dass es jemanden gibt, der mir 24/7/365 beistehen könnte, weitet den Blick, nimmt ein wenig von der Angst des im ersten Hinschauen unüberwindbaren Berges.

Keine Frage: Für viele bleibt es steinig und herausfordernd. Aber wenn es auch nur einige Verschnaufpausen gibt auf der oft holprigen Lebensroute, dann kann es wieder für den Moment, für den nächsten Schritt reichen.
Und diesen Moment des Ausrastens schenken unsere ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit viel Empathie, Herz und Praxisorientierung für den Alltag. Dafür schenken sie gerne ihre Zeit, ihr Wissen und ihre Lebenserfahrung.

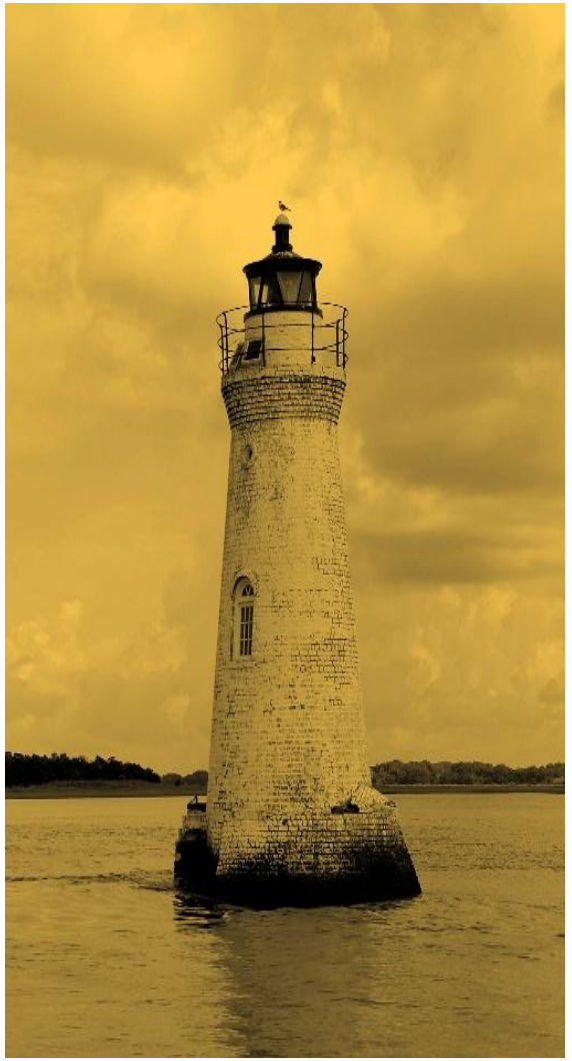
Dafür nehmen sie auch ein ganzes Jahr Ausbildung auf sich, das sie inhaltlich und mental auf die verantwortungsvolle Aufgabe vorbereitet.
So wie wir andere „sichern“, so sichern wir uns auch gegenseitig: Im großartigen Team der TS-Familie stehen wir uns auch gegenseitig bei, spornen uns an, schauen, dass jeder Handgriff sitzt, in dem es u.a. für uns selbstverständlich ist, an den Supervisionen und Weiterbildungen teilzunehmen. Die Tätigkeit an sich, aber auch dieses Verständnis von Qualität und Gemeinschaft macht die TelefonSeelsorge daher attraktiv für neue ehrenamtliche Mitarbeiter:innen und Praktikant:innen.

Mit diesem „Tourenbuch“ möchten wir einen Einblick in unsere Tätigkeit 2024 geben. Im dankbaren Wissen darum, dass es am besten gemeinsam geht, im Team und im Miteinander so vieler Menschen und Organisationen für eine echte Caring Community, die das Leben jeder und jedes Einzelnen reicher und sicherer macht.

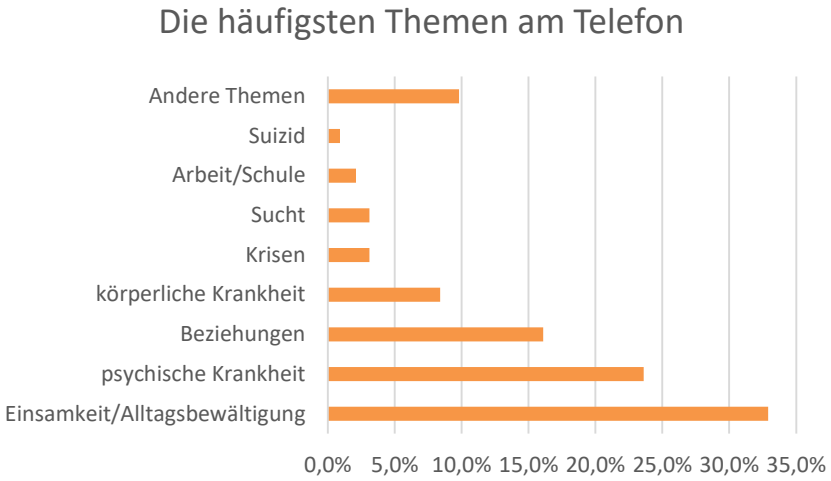
Daniela Bauer MBA, für das gesamte Team der TelefonSeelsorge

2024 in Zahlen — Statistik

- **15.811 geführte Gespräche**
  in der Steiermark
- **3.394 Stunden reine Telefoniezeit**
  in der Steiermark
- **2.232 Mails** und **8.698 Chats** österreichweit
- **96 ehrenamtliche Mitarbeiter:innen**
  in der Steiermark

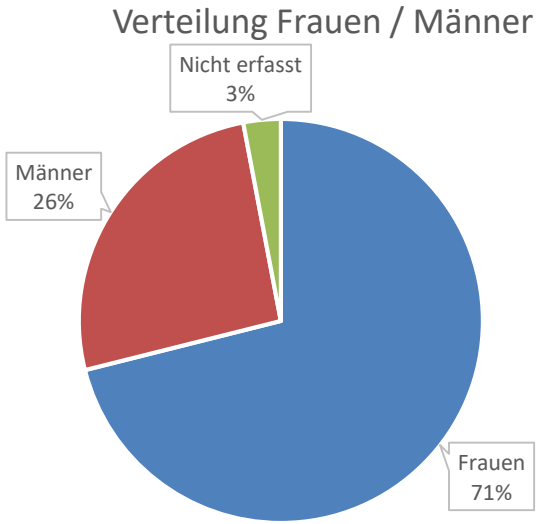


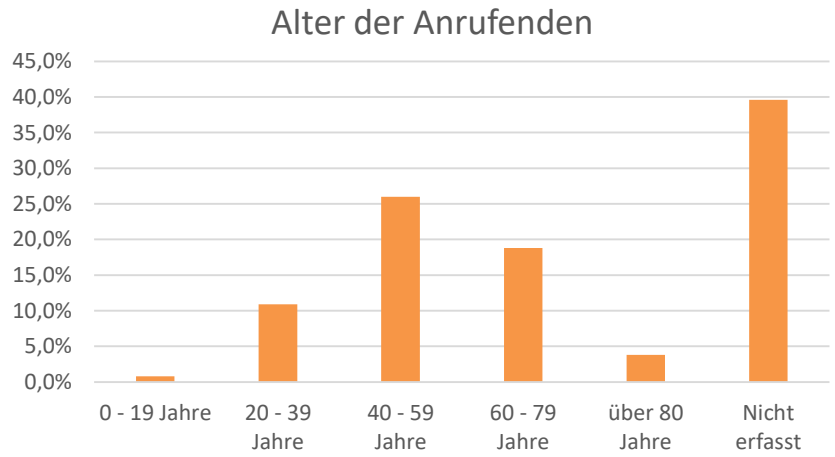
2024 in Zahlen— Telefon



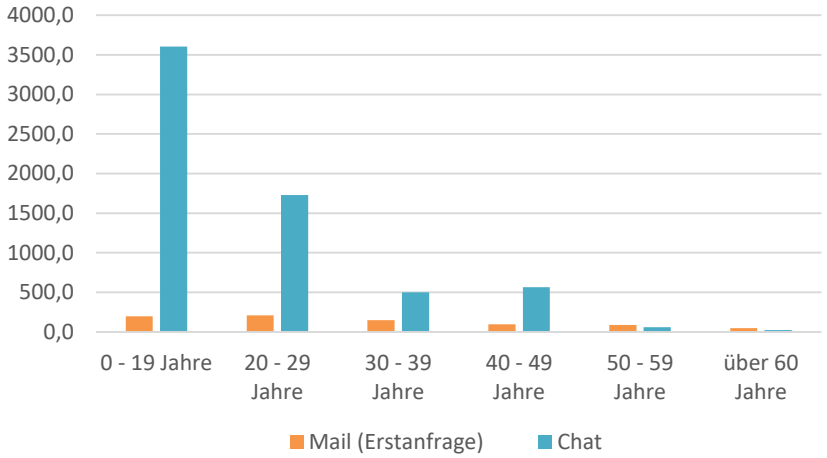
Sowohl die Verteilung über die Altersstufen, die Hauptthemen und die Verteilung des Verhältnisses von Männern und Frauen sind über die letzten Jahre relativ stabil geblieben.

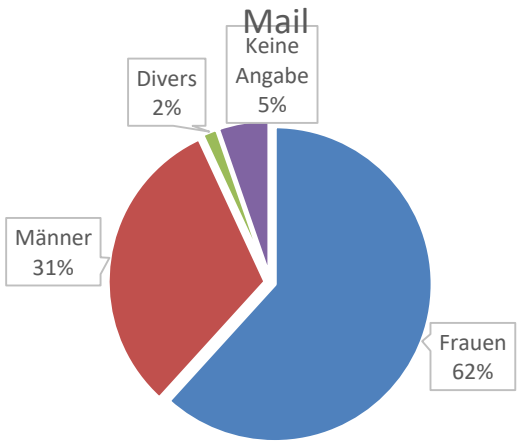
Auch wenn es prozentuell gering erscheint, fordern doch **rd. 800 Krisengespräche** jährlich (2 -3 pro Tag) unsere Aufmerksamkeit ganz besonders.

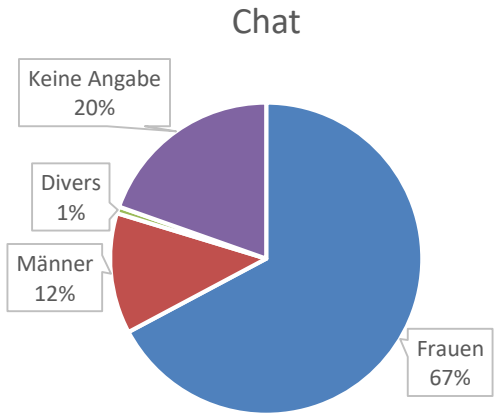




2024 in Zahlen— Onlineberatung







In der **Onlineberatung verzeichnen wir einen starken Zuwachs der Anfragen im Chat** (Ca. 8700 Chats im Jahr in Ö - +13% geg. 2023) während die Anfragen in der Mailberatung leicht sinken (ca. 2200 Mailberatungen in ganz Ö)

Die **Themen in der Onlineberatung** sind im Vergleich zur Telefonie auch in diesem Jahr wieder etwas anders gelagert: An erster Stelle stehen Beziehungen/Familie/Umfeld, gefolgt von psychische Erkrankungen,, Suizidalität, Einsamkeit, Krisen/Lebensumbrüchen, Arbeit/Schule, Krankheit, Sexualität und Sucht. Suizidalität ist in einem weitaus höheren Ausmaß Inhalt von Chats (bis zu 25%).

Deutlich unterscheidet sich die Altersstruktur—mit der Onlineberatung gibt es ein gut genutztes Angebot für jüngere Ratsuchende.

Onlineberatung – Chat und Mail

Online-Beratung seit 2012

Von Beginn weg war uns klar, dass, wenn wir jüngere Menschen erreichen möchten, wir diese mit professionellen Angeboten im Internet erreichen müssen. Das Telefon ist für sie ein immer weniger genutztes Medium. Daher investierten wir parallel dazu in zeitgemäße Auftritte in Social Media, um auf unsere Onlineberatung hinzuweisen.

Die Zugriffszahlen auf unsere Homepage wie auch die Nutzung des Onlineangebotes geben uns recht. Damit erreichen wir v.a. junge Menschen mit psychischen Belastungen und auffallend oft artikulierten suizidalen Gedanken.

Unsere **Onlineberater:innen** absolvieren nach der einjährigen Ausbildung für die TelefonSeelsorge noch die Aufschulung für die Onlineberatung. Aus- und Weiterbildung erfolgt mit führenden Expert:innen des deutschsprachigen Raums.

Der Dienst im Chat ist oft sehr herausfordernd – die Dienstschichten hier sind kürzer als am Telefon und werden separat von diesen geleistet.

Die TelefonSeelsorge bietet das umfangreichste Angebot an Onlineberatung in Österreich. Aktuell ist der **Chat täglich von 16:00 bis 23:00 Uhr** erreichbar (und zeitgleich mehrfach besetzt)!

Das **Chataufkommen** hat sich in den letzten Jahren **vervielfacht** während die Anfragen übers Mail leicht sinken.

Aktuell beschäftigen wir uns verstärkt mit dem **Thema Messenger** um noch besser auf aktuelles Kommunikationsverhalten eingehen zu können.

Unser Angebot wird vom **Institut für E-Beratung der TH Nürnberg evaluiert**.

Weiterbildungen / Veranstaltungen 2024

Themenschwerpunkt „Frauen – häufige Themen in der Beratung“

Di 9.4. „Frauen und Gesundheit“ mit Marlene Pretis-Schader (Frauengesundheitszentrum)
Mo 27.5. „Frauen und Alter / Einsamkeit“ – mit Anna Kainradl (CIRAC)

Sonstige Weiterbildungen und Veranstaltungen

Do 1.2 „Traumasensibilität und Selbstfürsorge in der Onlineberatungsarbeit“, Simone Lindorfer (online)
Di 19.3. „Onlinefragestunde“ zu Themen in der TelefonSeelsorge
Mi 20.3. „Onlineberatungsangebot – Suizidale Ratsuchende“ mit Daniela Frattolino(online)
19. – 21.4. TSÖ-Tagung in St. Pölten – „Ressourcenorientiere Beratung“
Mo 29.4. „Aufgeblättert - Literaturtreff“
Di 7.5. „Hilfreiche Sätze am Telefon und in der Onlineberatung“ TS-Team
Di 14.5. „Beziehungsgestaltung in der Onlineberatung“ mit Mara Stieler(online)
Di 4.6. „Junge Menschen in der Onlineberatung“ mit Katja Schweitzer (online)
Mo 17.6. „Cyberkriminalität“ mit Lennart Hesse-Sörnsen (online)
Do 18.6. „Sucht und Abhängigkeit“ mit Sigrid Krisper
Di 27.8. „Psychopharmaka“ – mit Anna Sigmung (online)
Fr 27.9. Auftakt zum Jubiläumsjahr 50 Jahre TelefonSeelsorge Graz
Mi 3.10. „Suizid-Postvention“ mit Regina Seibl (online)
Do 10.10. „Einsamkeit“ Studientag mit Mareike Ernst u.a. (in Koop. mit Bildungsforum und Bildungswerk)
Di 22.10. „Selbstverletzendes Verhalten bei Jugendlichen“ mit Paul Plehner (online)
Do 21.11. „Umgang mit suizidalen Ratsuchenden in der Onlineberatung“ – mit Daniela Frattolino (online)
Mi 4.12. „Maroni und Punsch“ (anl. der Ehrenamtswoche)

Supervision

Die verpflichtende Supervision ist ein wichtiger Baustein sowohl für die Qualitätssicherung als auch die Psychohygiene der Mitarbeiter:innen. In verschiedenen Gruppen (in Präsenz oder online) werden je 8 Termine pro Jahr angeboten. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit zur Einzelsupervision in besonders belastenden Fällen.

Besondere Themen 2024

Wir sind sowohl im Telefongeschehen als auch in der Onlineberatung immer wieder mit besonderen inhaltlichen Themen konfrontiert. Durch eine sorgfältige Beobachtung des Telefongeschehens versuchen wir häufig auftretende Motive und Themen so aufzubereiten, dass den Mitarbeiter:innen am Telefon und in der Onlineberatung profundes Hintergrundwissen und praktikable Handlungsorientierungen zur Verfügung stehen. Die Erkenntnisse dieses Monitorings (Telefon / Onlineberatung) fließen maßgeblich in die Aus- und Weiterbildung ein.

2024 war das Thema **„Frauen“** im Fokus.
Die große Mehrzahl der Anrufenden sind Frauen und auch in der Onlineberatung sind sie überdurchschnittlich präsent. Da sind wir sowohl am Telefon als auch in Chat/Mail mit Themen konfrontiert, die Frauen häufiger betreffen (aber nicht alle an sich frauenspezifisch sind). Gesundheit und spezielle Fragen dazu, Alter und Einsamkeit haben wir näher beleuchtet.
Da Einsamkeit ja der häufigste Grund ist bei uns anzurufen, hatten wir dazu einen Studientag mit namhaften Expert:innen.

In der **Onlineberatung ist nach wie vor Suizidalität** besonders präsent. War Suizid 2021 in jedem 6. Chat Thema, steigt die Häufigkeit 2024 auf deutlich über 20% - oft kombiniert mit Selbstverletzung.

TelefonSeelsorge - Netzwerk

TelefonSeelsorge in Österreich und international

Wir sind im regelmäßigen Austausch mit den Kolleg:innen in den anderen Bundesländern.
2024 fand die österreichische Tagung der TelefonSeelsorge in St. Pölten statt .
Auf den Leiter:innenkonferenzen (einmal jährlich vor Ort und regelmäßig online) planen und organisieren wir gemeinsame Anliegen. Das reicht von der Art der Zusammenarbeit, den Austausch über das Anrufgeschehen, die Formulierung von Standards für die Ausbildung, die Planung gemeinsamer Weiterbildungen bis zum Design des Auftritts nach außen hin.

Die TS Graz ist auch Teil der **International Federation of Telephone Emergency Services (IFOTES)**. Diese Kooperation hilft uns über den Tellerrand zu schauen, internationalen Entwicklungen Rechnung zu tragen und mit anderen Telefon-Notfall-Einrichtungen diese Form der Begleitung von Menschen weiterzuentwickeln.

Psychosoziale Landschaft

Wir sind dankbar für das dichte soziale Netz in unserem Land, in das wir eingewoben sind. Regelmäßiger Kontakt und Austausch (z.B. auch über unseren Ausbildungslehrgang) sind uns wichtig.

Sehr gerne erzählen wir von unserer Arbeit, beteiligen uns an Aktionen im öffentlichen Raum, halten Vorträge und Schulungen in verschiedenen Ausbildungsgruppen oder vertreten die Anliegen unserer Anrufer:innen und Ratsuchenden in Chat/Mail in diversen Netzwerken.

Personelles

Unsere ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen

2024 haben unsere rd. 96 ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen dafür gesorgt, dass unser Telefon jeden Tag, rund um die Uhr (das sind 8760 Stunden im Jahr!) mit kompetenten und mitfühlenden Ansprechpartner:innen besetzt ist. 10 Kolleg:innen engagieren sich zusätzlich in der Onlineberatung und sind für Ratsuchende per Mail und Chat da!

Neue Mitarbeiter:innen

2024 haben 15 neue Kolleg:innen ihre Ausbildung absolviert und ihre ersten Dienste gemacht. Der einjährige berufsbegleitende Lehrgang zur/zum TelefonSeelsorger:in basiert auf Selbsterfahrung und Gesprächsführung. Dazu kommen Spezialthemen (u.a. psych. Erkrankungen, Alter, Einsamkeit, Schuld, Tod, Trauer), Krisenintervention und Kennenlernen von Beratungseinrichtungen bis hin zu Hospitationen und eine schriftliche Reflexion. Der Lehrgang umfasst 200 Einheiten und wird mit 15,5 ECTS bewertet

Ausbildungsteam, Weiterbildung, Supervision

In Aus- und Weiterbildung und Supervision vertrauen wir auf ein bewährtes Team aus v.a. Fachärzt:innen, Psychotherpeut:innen und Psycholog:innen .

Hauptamtliche Mitarbeiter:innen

Die Organisation, Begleitung der ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen, Aus- und Weiterbildung und Vertretung der TelefonSeelsorge (TS) wird hauptamtlich (mit zwei Vollzeitäquivalenten) gewährleistet. Während der Abend- und Nachstunden sowie am Wochenende sind zusätzlich erfahrene Kolleg:innen in Rufbereitschaft für Anfragen und Einzelfallbesprechungen.
Die TS in der Steiermark wird von Daniela Bauer geleitet, unterstützt von Birgit Almer (Datenanalyse, Beobachtung Telefongeschehen), Christiane Ritter (Sekretariat) und Christian Ortner (Onlineberatung).

Die TelefonSeelsorge Graz

Entstehung und Trägerschaft

Der Ursprungsgedanke der Telefonseelsorge liegt in der Suizidprävention.
1953 erschien in London das Inserat: “Before you commit suicide, ring me up!” Die Idee einer Hilfestellung über das Telefon verbreitete sich von dort in ganz Europa. 1966 wurde die erste TelefonSeelsorge-Stelle (TS-Stelle) in Linz gegründet, 1975 die Grazer Stelle. Trägerin der Einrichtung ist die Diözese Graz-Seckau, von Beginn an in guter Zusammenarbeit mit dem Ökumenischen Forum christlicher Kirchen in der Steiermark.
Bis zum Jahr 1985 erfolgte die Errichtung von TS-Stellen in allen Bundesländern Österreichs. Dies gewährleistet den regionalen Bezug der Telefonseelsorge.

Unser Grundauftrag

Zuhören Wir begegnen allen Anrufer:innen mit Respekt. Wir hören achtsam zu – unabhängig von religiöser oder politischer Anschauung. Bei Tag und Nacht.

Mitgehen Wir begleiten Anrufer:innen und Ratsuchende ein Stück des Weges – wertschätzend, nicht wertend.
Sie vertrauen uns, denn wir halten uns an die Verschwiegenheit.

Entlasten Neue Sichtweisen können entstehen. Manchmal braucht es nur ein Gespräch, manchmal den Hinweis auf weitere Hilfsmöglichkeiten.
Unser Angebot ist dabei immer kostenlos.

142 TELEFON SEELSORGE

Für Ratsuchende:

Telefon:	142 vertraulich, kostenlos, rund um die Uhr, 365 Tage im Jahr erreichbar
Online:	www.telefonseelsorge-graz.at Sofortchat täglich von 16:00 bis 23:00 Uhr Mailberatung WhatsApp
Homepage:	www.telefonseelsorge-graz.at

Als TelefonSeelsorge Graz sind wir erreichbar:

Sekretariat: Mo – Fr, 9:00 bis 12:00, 0316/8041-860
sekretariat.telefonseelsorge@graz-seckau.at
Bischofplatz 4, 8010 Graz
www.telefonseelsorge-graz.at