

50 Jahre

TELEFONSEELSORGE OÖ  
NOTRUF 142

# HIER HÖRT EIN MENSCH

ZUHÖREN • MITGEHEN • ENTLASTEN.

142  
TELEFON  
SEELSORGE

142

## PRESSEKONFERENZ

### Hier hört ein Mensch

Wie die TelefonSeelsorge Oberösterreich – Notruf 142  
seit 50 Jahren aus der Krise hilft

**Freitag, 30. September 2016**

#### **GesprächspartnerInnen:**

**Univ.-Prof. Dr. mult. Hilarion G. Petzold**, em. Ordinarius für Psychologie,  
klinische Bewegungstherapie und Psychomotorik sowie Philosophie;  
Psychotherapeut, Begründer der „Integrativen Psychotherapie“

**Mag.<sup>a</sup> Silvia Breitwieser**, Leiterin TelefonSeelsorge OÖ

**Mag.<sup>a</sup> Barbara Lanzerstorfer-Holzner**, stv. Leiterin TelefonSeelsorge OÖ



## Wenn die Hilfe durch den Draht kommt

TelefonSeelsorge ist die Ansprache eines Menschen „durch das Ohr“. Das Ohr ist in der menschlichen Embryonalentwicklung eines der frühesten funktionsfähigen Sinnesorgane, das aufgeschaltet wird, nämlich im vierten Schwangerschaftsmonat. Und es ist dieser Fernsinn des Hörens, der uns im Raum orientiert und dabei mehr erfasst als das Auge: Hören und Sehen – so die sprachliche Folge der Begriffe.

In der Dunkelheit, in unübersichtlichen Räumen und eben auch „durch den Draht“ oder „den Äther“ bekommen wir feinste Informationen über die Stimmung, Gemütslage und Situation des anderen Menschen. Es ist „feinhörige Kommunikation“ möglich. Der „Ton macht eben die Musik“.

Man kann diese Fähigkeit, mit dem „dritten Ohr“ zu hören, kultivieren und das gilt auch in der zwischenmenschlichen Interaktionen des Alltagsleben. Untertöne und Zwischentöne werden so zugänglich, im Gesagten erschließt sich so auch das Mitgesagte und Nicht-Gesagte.

Wenn es uns gelingt, dass der/die Gesprächspartner/in „an der anderen Seite“ das „Ohr nur aufmacht“, wenn wir erreichen, dass er/sie zuhört und wir in der Lage sind, hinzuhören, dann kann auch die - nur auf das Sprachliche, auf Untertöne und Zwischentöne gerichtete - Kommunikation zum Teil intensiver und durchdringender sein, als wenn das Auge beteiligt ist. BeraterInnen in der Face-to-Face-Situation sollten deshalb durchaus immer wieder die Blicke niederschlagen, um „ganz Ohr zu sein“. Es entstehen dann Intensitäten, die in einer kurzen Gesprächssequenz mehr Durchschlagskraft entwickeln können, als eine mehrstündige Beratung oder Therapie.

Es geht ja nicht nur um die Quantität, sondern auch um die Qualität der Begegnung von Mensch zu Mensch. Die telefonseelsorgerische Situation arbeitet mit „Intensitäten“. Das ist oft auch durch die Notsituation bedingt, in der sich die Menschen „an der anderen Seite“ befinden. Insofern könnte man für „normale“ Beratungssituationen aus dem Geschehen in der Telefon-Notfallberatung lernen.

Es geht nicht um ein „Entweder oder“, sondern um unterschiedliche Möglichkeiten, Menschen zu erreichen. Das Visuelle ist im Übrigen bei der Telefonberatung keineswegs ausgeschlossen. Durch die Stimmlage, den Sprachduktus, durch die Intonation entstehen vor unseren „inneren Augen“ nämlich oft Bilder.

Man macht sich „ein Bild zu der Stimme“, die ans Ohr dringt. Ist sie jung, kommt das Bild eines jungen Menschen auf, ist sie betrübt oder bedrückt, entstehen Bilder von Gesichtern, in denen sich Niedergeschlagenheit zeigt. Aus unserem Gedächtnisarchiv werden also vielfältige Eindrücke mit Menschen in unterschiedlichen emotionalen Situationen aufgerufen und unterstützen damit unser interaktives Handeln.



Es wird deutlich, dass in allen Gesprächssituationen, Beratungssituationen, Therapieprozessen die Gesamtheit unserer Beziehungserfahrungen aufkommen und genutzt werden kann. Je reichhaltiger unser Erfahrungsschatz in diesen Bereichen ist, desto besser sind wir als mitmenschliche und zwischenmenschliche Kommunikatoren, ganz gleich, ob es sich um professionelle oder um Alltagskommunikationen handelt.

Das Moment der Professionalität ist indes nicht unwichtig. Ein Verkäufer in der Konfektionsabteilung eines großen Warenhauses hat „seine“ Professionalität, eine spezifische Art, unterschiedliche Kunden oder Kundinnen auf unterschiedliche Weise anzusprechen. In der Beratungssituation einer Ehe- und Familienberatungsstelle sieht die Professionalität wieder etwas anderes aus und ähnlich steht es mit der professionellen Qualität in einer Therapie-Situation und dann auch im Kontext einer Telefonberatung durch MitarbeiterInnen eines Telefonnotrufs.

Diese spezifischen Beratungskompetenzen basieren zunächst auf der Grundfähigkeit jedes Menschen, andere zu beraten. Diese Grundkompetenz muss nicht spezifisch erlernt werden. Schon im Kindergarten sieht man, wie ein kleines Kind das andere berät, ein Teenie berät den anderen beim Liebeskummer und jede unausgebildete Marktfrau kann mehr oder weniger gute Beratungsgespräche für ihren Bereich führen. Die naturwüchsige Beratungskompetenz wird natürlich geschult, wenn man in vielen Beratungssituationen Erfahrungen sammelt - und wenn diese Erfahrungen auch durch fachkompetenten Kolleginnen und Kollegen gefördert werden, etwa durch Teamgespräche und Intervision. Natürlich kann auch Supervision, wenn sie feld- und fachkompetent, ist die Beratungsqualität verbessern.

Am Stärksten aber schlägt für kompetente Beratung die „Beratungserfahrung“ zugute, der langjährige beratende Umgang mit anderen Menschen, besonders wenn das Beratungsgeschehen immer wieder reflektiert wird unter folgenden Fragen: Was war das Thema, wie hat es mich berührt, was war das für ein Mensch, mit dem ich gesprochen habe? Wie gut konnte er anhören? Wie gut aber konnte auch ich anhören? Wie hat er mich berührt, wie hat mich sein Thema angesprochen? Was war meine „innere Resonanz“? Was war mir gut zugänglich und womit hatte ich Mühe, und warum?

Eine derartige, kognitive und emotionale Reflexivität entscheidet über die Entwicklung persönlicher Beratungskompetenz, d.h. die beraterische **Fähigkeiten**, das Beratungswissen sowie über die beraterische **Performanz**, das sind die praktischen **Fertigkeiten** des Beratens, das Beratungskönnen. Beides muss gepflegt werden.

Die Kunst der Telefonberater/innen besteht darin, sehr schnell auf Wesentliches zu kommen, die Probleme zu erkennen und das „richtige Wort“ und den richtigen Ton zu finden. Durch dieses Spezialwissen und -können gelingt es ihnen oft, in sehr kurzer Zeit, hochschlagende Emotionswellen zu besänftigen und kognitive Verwirrungen zu klären, um Menschen zu helfen, wieder eine innere Stabilität zu gewinnen

50 Jahre

TELEFONSEELSORGE OÖ  
NOTRUF 142

# HIER HÖRT EIN MENSCH

ZUHÖREN • MITGEHEN • ENTLASTEN.

142  
TELEFON  
SEELSORGE



## **Kontakt:**

**Univ.-Prof. Dr. mult. Hilarion G. Petzold**, emeritierter Ordinarius für Psychologie, klinische Bewegungstherapie und Psychomotorik sowie Philosophie; Psychotherapeut, Begründer der „Integrativen Psychotherapie“, wissenschaftlicher Leiter der »Europäischen Akademie für biopsychosoziale Gesundheit« in Hückeswagen, Prof. für Supervision an der Donau-Universität Krems

Europäische Akademie für bio-psycho-soziale Gesundheit/Fritz-Pearls-Institut  
Wefelsen 5 – 42499 Hückeswagen  
Tel.: +49 (0)2192 – 858 28, Mail: [forschung@integrativ.eag-fpi.de](mailto:forschung@integrativ.eag-fpi.de)  
Web: [www.eag-fpi.com](http://www.eag-fpi.com) und [www.fpi-publikationen.de](http://www.fpi-publikationen.de)

50 Jahre

TELEFONSEELSORGE OÖ  
NOTRUF 142

# HIER HÖRT EIN MENSCH

ZUHÖREN • MITGEHEN • ENTLASTEN.

142  
TELEFON  
SEELSORGE



## Hier hört ein Mensch & reden hilft

Hören – ein Sinn, über den die meisten Menschen verfügen.

Warum also ist es besonders, dass ein Mensch hört, und sogar so besonders, dass die TelefonSeelsorge Oberösterreich – Notruf 142 ab jetzt mit diesem Slogan wirbt?

Zuhören kann gerade in unserer heutigen schnelllebigen und von Multi-Tasking betroffenen Zeit eine wahre Kunst beziehungsweise eine Herausforderung sein.

Denn allzu oft ist es kein Zuhören, sondern eher ein „Mithören“, ein „Nebenbeihören“ oder gar ein „beim einen Ohr rein, beim anderen wieder hinaus-Hören“.

Ein Ohr folgt dem (Telefon)Gespräch, das andere versucht nebenbei die Laute des Partners, der Kinder, des Fernsehers, Computers oder gar des Straßenverkehrs zu entschlüsseln.

Es werden Botschaften wie „hmmm“, „aha“ oder „jaja“ gemurmelt, welche der Gesprächspartnerin signalisieren sollen, dass man ihr gerade ungeteilte Aufmerksamkeit schenkt. In Wirklichkeit gehen unsere grauen Zellen aber derweilen auf Reisen: Wir studieren gedanklich die Einkaufsliste, planen den Wochenendausflug, ärgern uns über Arbeitskollegen/innen, träumen vom Urlaub und vieles mehr.

Ein Gespräch, dem wir mit unserer vollen Aufmerksamkeit und mit beiden Ohren folgen, scheint selten geworden zu sein.

Wie anders ist da die TelefonSeelsorge! Sie hat ein rares Gut zu vergeben: Zeit für ein Gespräch auf Augenhöhe.

### Wie wirkt TelefonSeelsorge?

Es zeigt sich, dass in schwierigen Situationen und Krisen ein Gespräch schon sehr viel weiterhilft. Wer redet, findet zu sich selbst. Im Gespräch beruhigen sich überbordende Gefühle. Durch das Benennen des eigenen Fühlens ordnen sich Gedanken und Emotionen. Wer anfängt über sich zu erzählen, wird lebendig, weckt die eigenen Erinnerungen und kommt in Kontakt mit sich selbst.

Viele Menschen wünschen sich daher jemanden, der ihnen zuhört, wenn es ihnen schlecht geht, wenn sich Einsamkeit breitmacht, wenn das Leben nicht mehr lebenswert erscheint. Doch es ist oft nicht so leicht, eine/n passende/n, vertrauenswürdige/n Gesprächspartner/in zu finden.

Denn der, der sich aussprechen möchte, muss die Sicherheit haben, akzeptiert und willkommen zu sein, er muss einen Menschen als Gegenüber haben, der nicht alles besser weiß oder schnelle Lösungen zur Hand hat, sondern bereit ist mitzugehen, sich einzufühlen, gegebenenfalls das Schweigen auszuhalten – und das alles mit beiden Ohren und vollster Aufmerksamkeit!



Wenn ein Mensch sagt, „ich möchte mit Dir reden“, meint er in den allermeisten Fällen, „ich möchte, dass Du mir aufmerksam zuhörst und dich mir zuwendest“.

Und so beginnen die Gespräche in der Telefonberatung sehr oft mit der Frage: „Haben Sie ein paar Minuten Zeit für mich und meine Geschichte?“

Ja, wir haben Zeit, denn zuhören ist die Profession unserer MitarbeiterInnen. Unter der **Nummer 142** können die Anrufenden ohne Angst vor Bewertungen oder Konsequenzen, ohne das Gefühl, versagt zu haben, und ohne Scham mit einer neutralen Person über ihre Schwierigkeiten, Sorgen, Ängste, Nöte sprechen.

Und das innerhalb der eigenen vier Wände, in der Akutsituation, ohne den eigenen Namen nennen oder einen Beratungstermin vereinbaren zu müssen – **an allen Tagen des Jahres rund um die Uhr, vertraulich** und **kostenlos**.

Unsere Stärken sind Empathie und emotionale Zuwendung. Oft geht es weniger ums Reparieren als ums Respektieren. Oder eher darum, die richtigen Worte, statt schnelle Lösungen zu finden.

So gelingt es meist, neue Perspektiven anzubieten, sich behutsam dunklen Zonen der Biographie zu nähern und schließlich gemeinsam erste Schritte zu entdecken, die aus der Enge herausführen, aufatmen und neuen Lebensmut entstehen lassen.

Das Bezugssystem ist dabei immer die Lebenswelt des/der Anrufers/Anruferin sowie seine/ihre psychische Verfasstheit im Hier und Jetzt. Im Zentrum der Gespräche steht somit die ratsuchende Person mit ihren Interessen, Ressourcen und Lebensumständen.

## Wer ruft an und wer sitzt hinter dem Telefon?

Ursprünglich als Suizidpräventionshotline 1966 ins Leben gerufen, steht bei der Telefon-Seelsorge in den vergangenen Jahren immer mehr das Leben in all seinen Facetten im Mittelpunkt der Anrufe. Es geht um Beziehung, Einsamkeit, psychische und physische Erkrankungen, Ängste, materielle oder berufliche Sorgen, Tod, Trauer, Verlust ....

Die drei größten Themenschwerpunkte der Gespräche der letzten Jahre sind Beziehung/Partnerschaft/Familie, psychische Erkrankungen sowie Lebensumbrüche/Krisen.

Die Nummer 142 wird zu 60 Prozent von Frauen und zu knapp 40 Prozent von Männern gewählt. 50 Prozent der Anrufenden sind zwischen 40 und 60 Jahren alt.

Als „sozialer“ Seismograph reagiert die TelefonSeelsorge auf gesellschaftlichen Veränderungen und Entwicklungen mit neuen Angeboten. So wurde im Jahr 2012 das ElternTelefon etabliert, da Erziehung und Elternschaft Themen waren und sind, die zu Verunsicherung sowie Überforderung führen können.

Auch an den Wandel der Kommunikationsmittel und -kanäle passt sich die TelefonSeelsorge an, weswegen 2012 die Onlineberatung startet.

50 Jahre

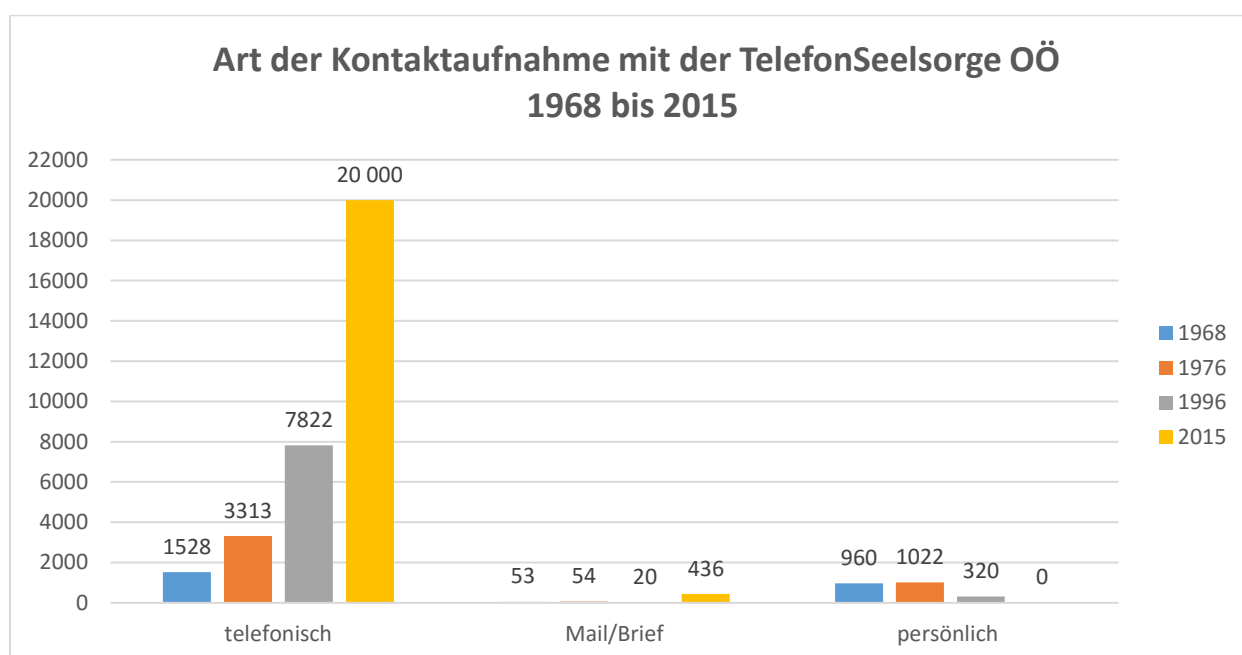
TELEFONSEELSORGE OÖ  
NOTRUF 142

# HIER HÖRT EIN MENSCH

ZUHÖREN • MITGEHEN • ENTLASTEN.

142  
TELEFON  
SEELSORGE

Das Angebot der TelefonSeelsorge erfährt seit ihrer Gründung steigende Nachfrage. So gab es 1968 1.528 telefonische Kontakte, 53 briefliche und 960 persönliche. Im Jahr 1976 waren es 3.313 telefonische, 54 briefliche und 1.022 persönliche Kontakte. Im Jahr 1996 wurde die TelefonSeelsorge per Telefon 7.822 Mal, per Brief 20 Mal und persönlich 320 Mal kontaktiert. Im April 1998 erhielt die TelefonSeelsorge mit der Nummer 142 eine Notrufnummer, die Anrufe sind seither kostenlos und gebührenfrei. 2015 zeigt die Statistik mehr als 20.000 Telefongespräche und 436 Mailkontakte.



Diese steigende Nachfrage und die neuen Schwerpunkte wirken sich auch auf die Anzahl der MitarbeiterInnen aus. So versahen im Jahr 1966 vier Frauen und neun Männer (davon drei hauptamtliche MitarbeiterInnen) Dienst in der TelefonSeelsorge, 1976 waren es schon 11 Frauen und 12 Männer (davon drei hauptamtliche MitarbeiterInnen). Derzeit sind in der TelefonSeelsorge Oberösterreich 75 ehrenamtliche MitarbeiterInnen, 18 Auszubildende und fünf hauptamtliche MitarbeiterInnen tätig.

## Kontakt:

**Mag.<sup>a</sup> Silvia Breitwieser**, Leiterin TelefonSeelsorge OÖ – Notruf 142

**Mag.<sup>a</sup> Barbara Lanzerstorfer-Holzner**, stv. Leiterin TelefonSeelsorge OÖ – Notruf 142  
TelefonSeelsorge Oberösterreich – Notruf 142

Schulstraße 4, 4040 Linz

Tel.: +43(0)732/731313, Mail: telefonseelsorge@dioezese-linz.at

Web: [www.ooe.telefonseelsorge.at](http://www.ooe.telefonseelsorge.at)