

# „Die große Unsicherheit erschüttert die Menschen“

Die Corona-Krise bringt auch stabile Menschen ins Wanken. Carola Mitteregger steht bei Ängsten und Sorgen telefonisch zur Hilfe bereit.

Von Denise Daum

**Innsbruck** – Normalerweise bietet Carola Mitteregger geistliche Begleitung bei der Diözese Innsbruck an. Aber die momentane Zeit ist alles andere als normal. Deshalb hat Mitteregger vorübergehend die Arbeit gewechselt. In der Seelsorge im ursprünglichsten Wortsinn ist sie allerdings geblieben: Mitteregger ist eine von rund 40 fachkundigen Personen, die die Corona-Sorgen-Hotline betreuen. Die Hotline (0800/400 120)

## Helden des Alltags

haben Land Tirol und Diözese Innsbruck zu Beginn der Corona-Krise für psychisch belastete und besorgte Bürger eingerichtet.

Zunächst hat Mitteregger ihren Dienst im Bischofsamt versehen. Mittlerweile wurden die Telefonleitungen aufgrund der hohen Nachfrage ausgeweitet, die Anrufer nimmt Mitteregger von der Vermittlung nun zu Hause entgegen. Rund 1000-mal wurde der telefonische psychosoziale Dienst bislang in Anspruch genommen. „Die ersten großen Fragen und Unsicherheiten haben sich gelegt. Die Sorgen sind aber nicht unbedingt kleiner geworden“, sagt Mitteregger.

Grundsätzlich Sorge die momentane Situation bei Menschen aller Konstitutionen für Verunsicherung, nicht nur bei psychisch Ange-



Carola Mitteregger ist Seelsorgerin bei der Corona-Sorgen-Hotline des Landes und der Diözese.

Foto: Mitteregger

schlagenen. „Es sind einfach so viele Fragezeichen bei dieser Krise. Niemand weiß, wie lange es dauert und wie es dann weitergehen wird. Die große Unsicherheit erschüttert die Menschen zutiefst. Auch jene, die grundstabil sind.“

Der Großteil der Anrufer leide unter Einsamkeit. Manche Stimme ist Mitteregger mittlerweile schon vertraut. „Wir fordern die Menschen auch aktiv auf, sich ruhig öfters zu melden, wenn sie das Bedürfnis danach haben.“

Abgesehen von der Einsamkeit sind die Sorgen ganz unterschiedlich, immer wieder

geht es um finanzielle Nöte oder Zukunftsängste. Braucht jemand rechtliche Auskünfte, wird weitervermittelt. Auch wenn jemand ernsthafte psychische Probleme hat. „Wir sind so weit geschult, dass wir eine schwere psychische Belastung erkennen. Diese Personen vermitteln wir dann an Fachkräfte in der Umgebung der jeweiligen Person weiter“, sagt Mitteregger. Dem Großteil der Anrufer reicht aber das Gespräch mit Mitteregger und ihren Kolleginnen und Kollegen.

Wichtig sei, behutsam zuzuhören, wo das Problem liegt, und dann Trost und Zu-

versicht zu spenden. „Bei vielen ist es auch hilfreich, sie auf ihre Ressourcen aufmerksam zu machen. Zu fragen, wie sie denn früher im Leben Probleme gelöst haben. Diese Ressourcen können helfen, auch die aktuelle Krise zu meistern“, erklärt Mitteregger. Bei manchen sei das Sport oder Musik, die entspannt.

Ein positiver Effekt der Krise sei, dass nun wieder der Fokus auf die kleinen Dinge des Lebens gerichtet werde. „Viele entdecken jetzt die Schönheit der Natur und erfreuen sich am Gezwitscher der Vögel. Das ist schön“, sagt Mitteregger.