



TelefonSeelsorge®
Erzdiözese München und Freising



ERZDIÖZESE MÜNCHEN
UND FREISING

0800-1110222

Chat- und Mailberatung:
www.telefonseelsorge.de

HINGEHÖRT

ZAHLLEN UND NEUES

2023-2025



LIEBE LESERIN, LIEBER LESER,

dass die Welt immer digitaler wird, ist nichts Neues. Neu ist, dass wir erstmals auch unseren Jahresbericht in digitaler Form vorlegen. Auch halten wir uns bewusst kurz: Konzentration auf das Wesentliche, wie es bei der Seelsorge am Telefon und online unser täglich Brot ist. Und das sehr erfolgreich, sogar wissenschaftlich belegt: „Hier liegt die Kirche der Zukunft“ haben externe Experten eine bayernweite Evaluation der TelefonSeelsorge überschrieben. Mehr dazu lesen Sie in diesem Bericht.

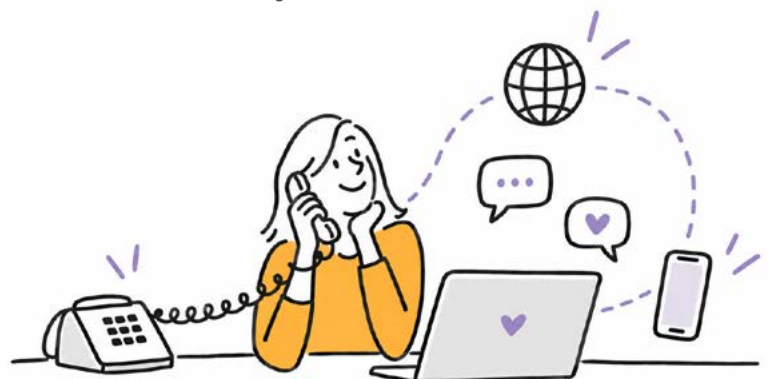
Etwas ausführlicher werden wir beim Blick auf unsere Statistik: Hier finden Sie eine Dreijahresübersicht von 2023 bis 2025. Manche Schwerpunkte und Themen ändern sich, aber der Bedarf ist und bleibt hoch. Zu stemmen ist das nur dank unserer ehrenamtlich Mitarbeitenden – und all derer, die unsere Arbeit ideell wie finanziell unterstützen. Danke!

Bei der TelefonSeelsorge arbeiten auch sehr bewusst Menschen mit, die mit der Kirche hadern oder ausgetreten sind – und die dennoch den kirchlichen Grundauftrag unserer Arbeit teilen. So bleibt die TelefonSeelsorge ein wichtiger Standort einer Kirche im Wandel: Zuverlässig, erreichbar, säkularer, aber immer mit spiritueller und pastoraler Grundausrichtung. Daran wird sich auch in einer immer digitaleren Welt nichts ändern.

Viel Spaß beim Lesen!

Alexander Fischhold

Einrichtungsleiter
TelefonSeelsorge in der Erzdiözese
München und Freising



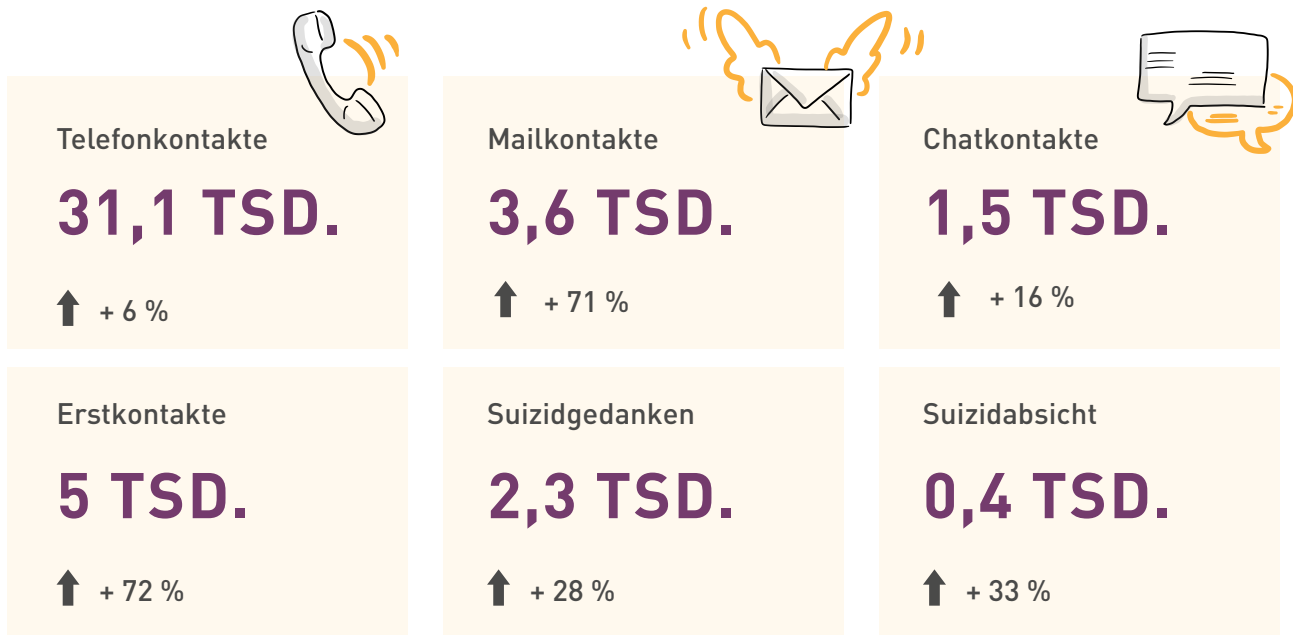
Das Leitungsteam der TelefonSeelsorge in der Erzdiözese München und Freising (v.l.): Alexander Fischhold (Einrichtungsleiter), Andrea Fürnrohr (Mühldorf am Inn), Ulrike Dahme (München), Raphael Koller (Bad Reichenhall)

INHALT

2	Editorial
3	Statistik 2023-2025
6	Unsere Mitarbeitenden
7	Ein Gespräch am Tag ermöglichen
8	Hier liegt die Kirche der Zukunft
9	Impressum

EIN BLICK IN UNSERE STATISTIK 2023-2025

Kennzahlen 2025 und Veränderung gegenüber 2023

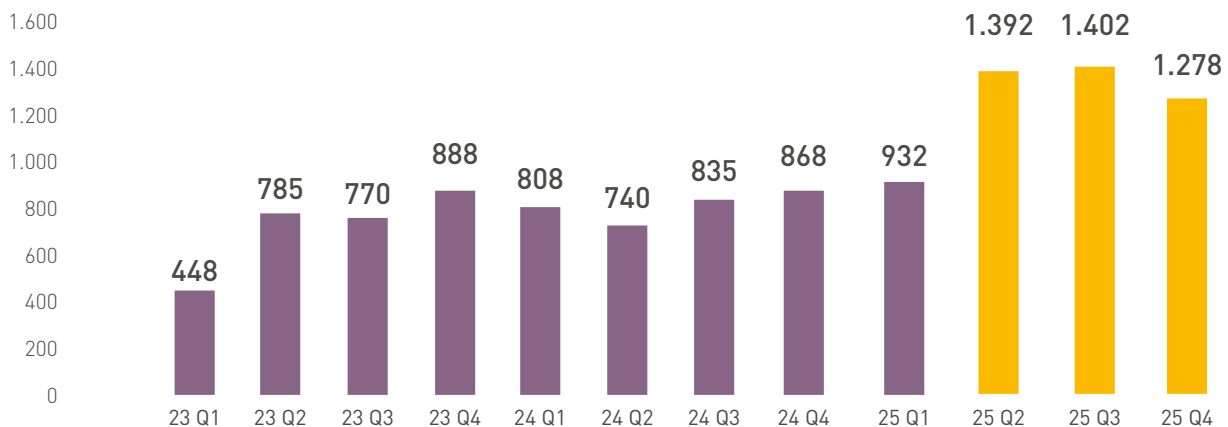


Die Statistik zeigt seit 2023 einen Anstieg der Suizidgedanken und -absichten. Gesellschaftliche und politische Belastungen sowie lange Wartezeiten auf therapeutische Angebote können die Bewältigung psychischer Krisen zusätzlich erschweren.

Erstkontakte steigen ab Frühjahr 2025 deutlich an

Die höchsten Quartalswerte des Berichts liegen im zweiten und dritten Quartal 2025.

Anzahl Erstkontakte

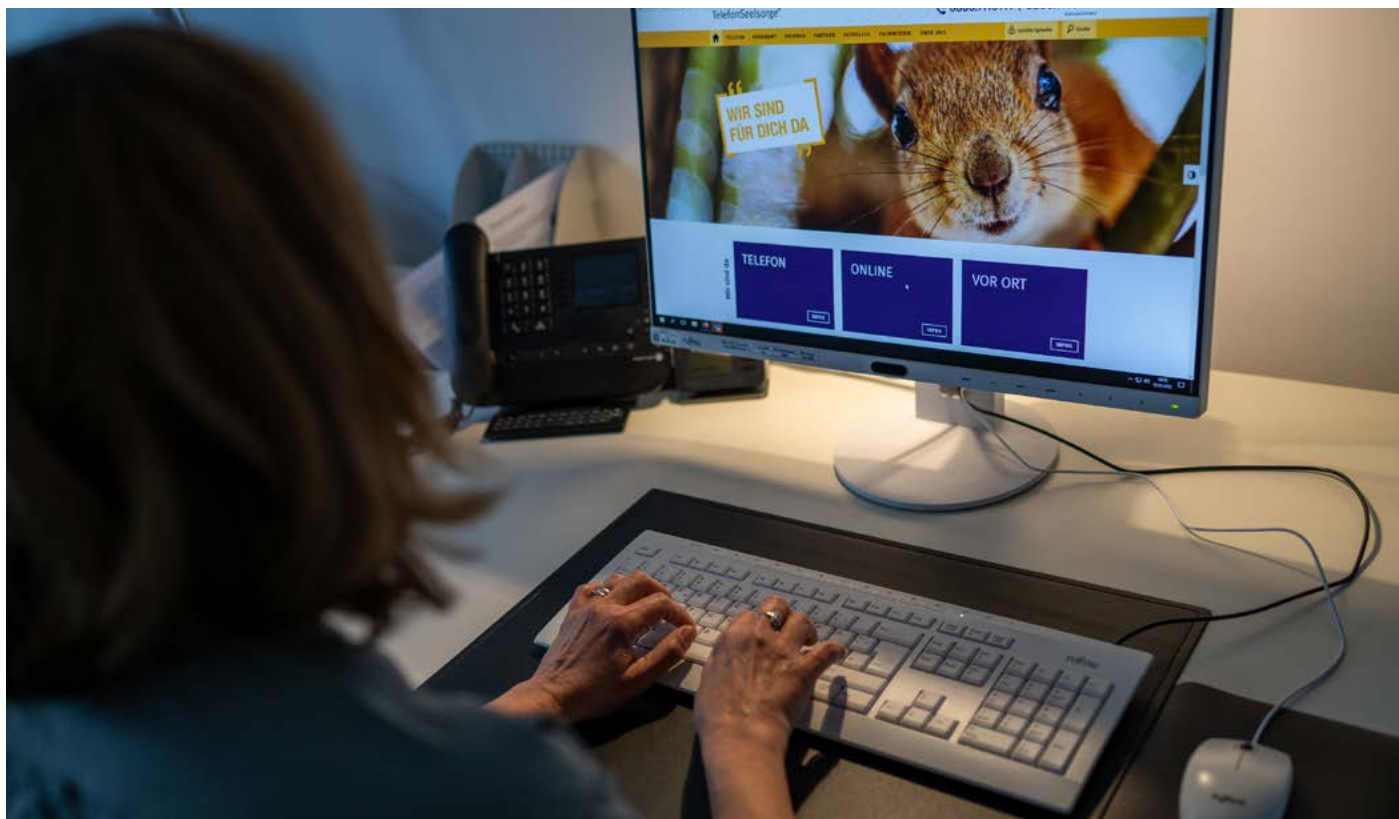
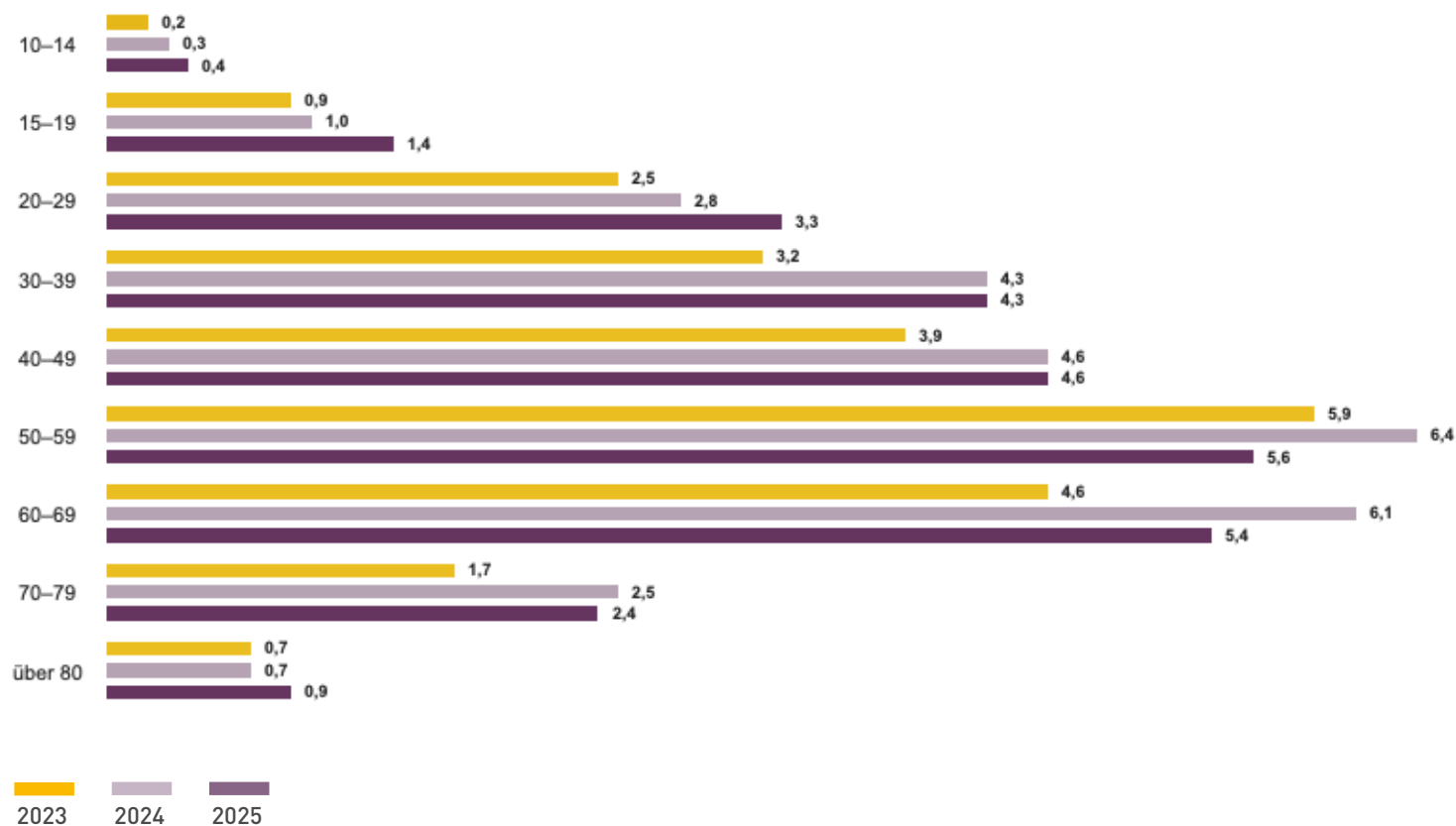


Seit Q2 2025 wird das Projekt „Ein Gespräch am Tag ermöglichen“ umgesetzt. Der deutliche Anstieg der Erstkontakte fällt zeitlich mit dem Projektstart zusammen.

EIN BLICK IN UNSERE STATISTIK 2023-2025

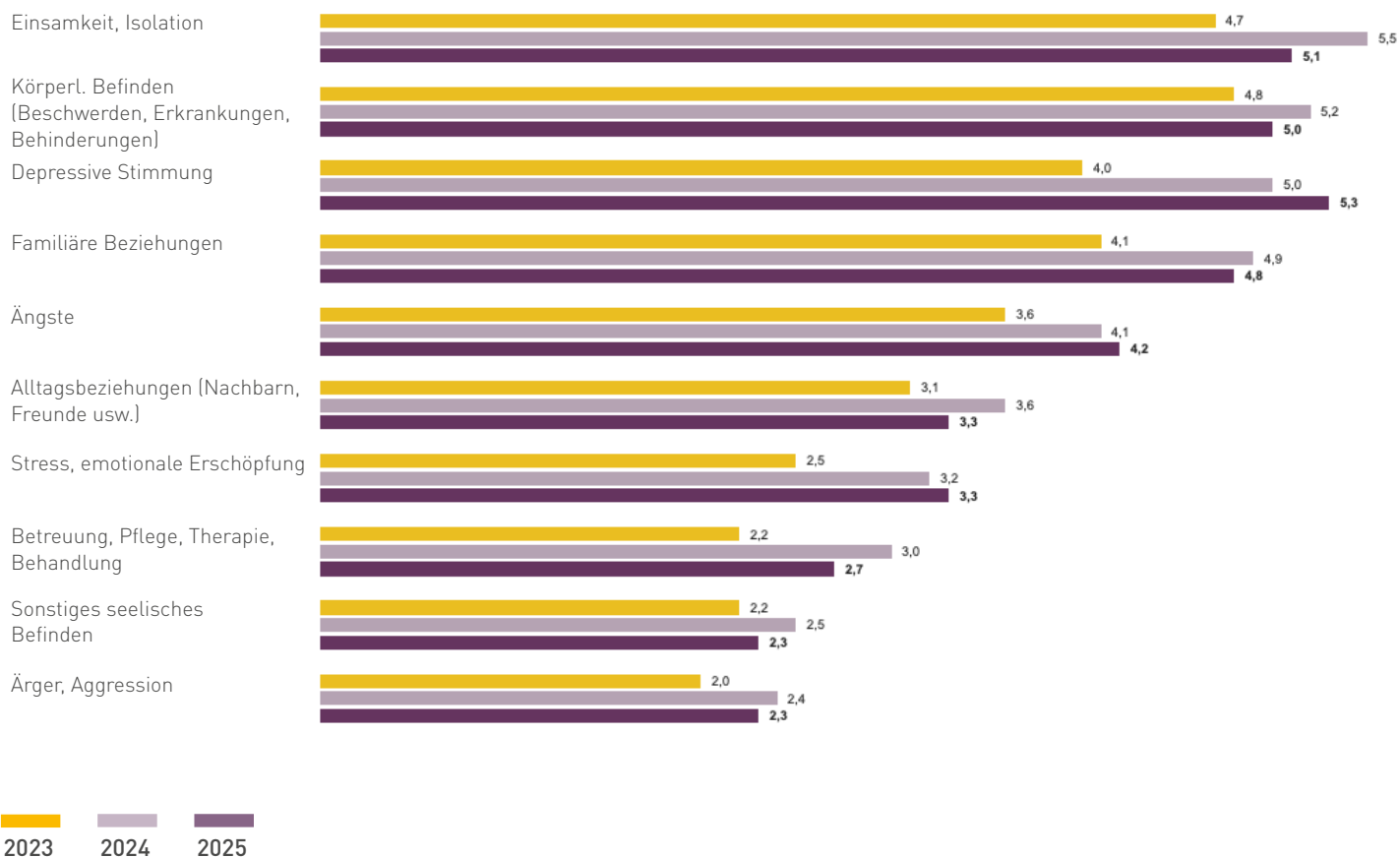
Altersgruppen im Vergleich 2023–2025

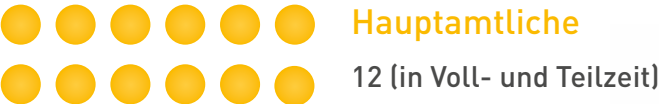
Anzahl Personen in Tsd.
Entwicklung nach Altersgruppen



EIN BLICK IN UNSERE STATISTIK 2023-2025

Die zehn häufigsten Beratungsthemen





1,2 Millionen EUR

- In den Personalkosten ist auch die Aufwandsentschädigung an die Ehrenamtlichen enthalten. Diese betrug 101.380,- EUR.

- Landeshauptstadt München: 79.205,- EUR
- Landkreis München: 3.900,- EUR
- Integration: 11.142,- EUR



Landeshauptstadt
München
Sozialreferat
Stadtjugendamt

„EIN GESPRÄCH AM TAG ERMÖGLICHEN“ EIN PILOTPROJEKT

Die TelefonSeelsorge hat zwei beraterische Standbeine: Historisch entstanden aus der Krisen- und Suizidprävention, ist im Lauf der Jahrzehnte die Begleitung von Menschen in dauerhaft schwierigen psychischen Situationen und von einsamen Menschen dazugekommen. Über die Jahre ist das Anrufaufkommen stetig gestiegen.

Nach wie vor ist die TelefonSeelsorge gefragt: Fast ununterbrochen klingelt das Telefon. Viele Anrufende brauchen viel Geduld und zahlreiche Versuche, um durchzukommen. Gerade in akuten Krisen kostet das zusätzliche Kraft. Ein Dauerthema in den Supervisionen und Mitarbeitendentreffen sind seit Jahrzehnten die Ratsuchenden, die mehrfach pro Tag anrufen – oft bis zu 20-mal und mehr!

TelefonSeelsorge kann Teil der Lösung sein, aber sie ist nicht die Lösung

So gut es ist, dass ein Anruf bei der TelefonSeelsorge viele Menschen stabilisiert, so problematisch kann es sein, wenn TelefonSeelsorge zur Dauerbegleitung oder gar zum „Suchtmittel“ wird. Das führt zur Überlastung des Systems, Frust bei Mitarbeitenden und ist vor allem wenig hilfreich für die Ratsuchenden. Letztlich ist es auch eine Frage der Solidarität, dass die TelefonSeelsorge für möglichst viele Menschen erreichbar ist.

„Ein Gespräch am Tag ermöglichen“: Zu diesem Modellversuch im Frühsommer 2025 haben sich die TelefonSeelsorge-Stellen in Oberbayern und Schwaben entschieden. Das Konzept: Die Seelsorger:innen sprechen mit allen Anrufenden einmal pro Tag; das wird technisch im Telefonsystem hinterlegt. Ausnahme sind selbstverständlich akute Krisen, die einen häufigeren Kontakt erfordern.

Aus Skepsis wurde Zustimmung

Anfangs gab es viel Skepsis bis hin zu Ablehnung bei manchen Mitarbeitenden, auch Frust und Ärger bei manchen Anrufenden. Doch schon nach wenigen Wochen hatte sich die neue Haltung eingependelt, es kamen Ratsuchende durch, die noch nie mit der TelefonSeelsorge gesprochen hatten, und die Erreichbarkeit verbesserte sich signifikant.



KI-erstellt

Eine Abschlussumfrage zeigte: Mehr als 75 Prozent der teilnehmenden TelefonSeelsorger:innen waren mit dem Projekt zufrieden oder sogar sehr zufrieden; auch die Qualität der Gespräche wurde als besser beurteilt. Über 60 Prozent wollen „Ein Gespräch am Tag ermöglichen“ fortsetzen – und tun es auch. Auch in anderen TelefonSeelsorge-Stellen hat das Projekt Interesse gefunden und wird dort derzeit erprobt. „Ein Gespräch am Tag ermöglichen“ ist ein Schritt, unseren beiden Standbeinen wieder gerecht zu werden: Menschen zuverlässig zu begleiten und erreichbar zu sein für Menschen in akuten Krisen.

Schauen Sie auch vorbei
auf unserer neuen Website:

[www.erzbistum-muenchen.de/
telefonseelsorge](http://www.erzbistum-muenchen.de/telefonseelsorge)



„HIER LIEGT DIE KIRCHE DER ZUKUNFT“ EINE EVALUATION

Wie wirkt (kirchliche) Beratungsarbeit und Seelsorge? Diese Frage wird immer drängender – denn knapper werdende Ressourcen zwingen auch die Kirche zu Priorisierungen. Die 17 TelefonSeelsorge-Stellen in Bayern haben sich deshalb entschlossen, ihre Arbeit wissenschaftlich evaluieren zu lassen. Ein Novum in der (kirchlichen) Beratungslandschaft.

Für die Evaluation konnte das renommierte Zentrum für angewandte Pastoralforschung (zap) der Ruhr-Universität Bochum gewonnen werden. Gelder kamen zu einem großen Teil von der Erzdiözese München und Freising.

Grundlage war eine Befragung von haupt- und ehrenamtlich Mitarbeitenden, Trägern und Partnern aus dem psychosozialen Netzwerk – ein erster Schritt. Ein weiterer und spannender Schritt wäre es, auch die Ratsuchenden zu befragen; das müsste aber bundesweit erfolgen und unterliegt hohen Anforderungen an die Anonymität.

Die Ergebnisse der Wirksamkeitsstudie sind in mehrfacher Hinsicht beeindruckend:

- Die TelefonSeelsorge genießt bei Trägern und anderen Beratungseinrichtungen einen hohen Stellenwert. Das zeigt sich auch in der erfreulich großen Beteiligung an der Umfrage.
- Die Bindung und Motivation der ehrenamtlichen Mitarbeitenden an die TelefonSeelsorge sind eng und langfristig. Obwohl sich auch hier immer weniger als kirchengebunden verstehen (und sogar jede:r Vierte nicht mehr Kirchenmitglied ist), sind sie gerne bereit, einen genuin kirchlich-seelsorgerischen Dienst zu erfüllen.
- Die Mitarbeitenden fühlen sich auf ihre Aufgabe sehr gut vorbereitet und in ihrem Tun fachlich wie menschlich umfassend begleitet.

• Auch bei den hauptamtlich Mitarbeitenden ist eine große Arbeitszufriedenheit festzustellen. Diese ist jedoch angesichts einer hohen Arbeitsbelastung mit einer Erreichbarkeit rund um die Uhr und gleichzeitiger personeller Unterbesetzung mehr als herausgefordert.

• Alle Befragten sprechen der TelefonSeelsorge neben der psychosozialen Beratung in vielen weiteren Fragen Kompetenzen zu. Ohne Therapie zu sein oder sein zu wollen, ist TelefonSeelsorge erste Anlaufstelle oder Begleiterin bei (suizidalen) Krisen, spirituellen Fragen, psychischen Belastungen oder Herausforderungen wie der zunehmenden Einsamkeit.

Das Resümee des zap: „Hier liegt die Kirche der Zukunft“. An der TelefonSeelsorge Bayern könne man „jene Kategorien ablesen, die sehr deutlich die Zukunftsgestalt von Kirche bestimmen werden“. Die TelefonSeelsorge sei für alle erreichbar, ehrenamtlich getragen, hochprofessionell, ökumenisch ausgerichtet und stelle Spiritualität als Ressource in einer säkularen Gesellschaft zur Verfügung.

Vielleicht erklärt dieser Modellcharakter auch die vielschichtige Resonanz, die die Studie medial und innerkirchlich hervorgerufen hat. So haben sich unter anderem die Freisinger Bischofskonferenz und die Tagung der Seelsorgeamtsleiter der bayerischen Diözesen mit der Studie befasst. Bundesweit gibt es Anfragen.

Es bleibt zu hoffen, dass sich dies auch in der finanziellen und personellen Ausstattung der TelefonSeelsorge-Standorte niederschlägt, die in der Erzdiözese München und Freising erfreulich stabil ist. **Nur so kann die TelefonSeelsorge eine starke Nummer für Bayern bleiben.**

Ehrengäste und Verantwortliche bei der Präsentation der Wirksamkeitsstudie am 29. Oktober 2025 in Nürnberg, unter anderem mit dem Evangelischen Landesbischof Christian Kopp (3. v. links) und dem Leiter des Katholischen Büros Bayern, Matthias Belafi (1. v. links).

Hier können
Sie die gesamte
Studie herunter-
laden:





TelefonSeelsorge®
Erzdiözese München und Freising



ERZDIÖZESE MÜNCHEN
UND FREISING

IMPRESSUM

Erzdiözese München und Freising (KdöR)

vertreten durch das Erzbischöfliche Ordinariat München
Generalvikar Christoph Klingan
Kapellenstraße 4, 80333 München

Verantwortlich für den Inhalt

Ressort Caritas und Beratung, Hauptabteilung Beratung,
TelefonSeelsorge München, Alexander Fischhold

Redaktion

Tobias Lehner, Ulrike Dahme, Angelika Maier,
Mario Dragaschnig (Statistik)

Realisierung des Produkts mit der Stabsstelle
Kommunikation, Visuelle Kommunikation

Bildnachweis

EOM (Fotograf: Lennart Preiss)
EOM (TelefonSeelsorge München, Tobias Lehner)
Illustrationen: Anita Berner, Visual Messages

Gestaltung

tsew. tiefschwarz und edelweiß, www.tsew.de

UID-Nummer

DE811510756

TelefonSeelsorge in der Erzdiözese München und Freising

Postfach 33 03 60
80063 München

Tel. (Büro): 0 89 / 21 37 - 20 98
Fax: 0 89 / 21 37 - 20 99

Mail: telefonseelsorge@eomuc.de
Web: www.erzbistum-muenchen.de/telefonseelsorge