HIER LIEGT DIE KIRCHE DER ZUKUNFT

Ergebniszusammenfassung, Einordnung und strategische Empfehlungen aus der Evaluation der TelefonSeelsorge Bayern

ERZDIÖZESE MÜNCHEN UND FREISING

TelefonSeelsorge®
TelefonSeelsorge in Bayern

In Zusammenarbeit mit dem Zentrum für angewandte Pastoralforschung (zap), Ruhr-Universität Bochum

zap

ERZDIÖZESE MÜNCHEN
UND FREISING

TelefonSeelsorge®
TelefonSeelsorge in Bayern

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

Realisierung des Produkts mit der Stabsstelle Kommunikation,
Visuelle Kommunikation

Druck: www.sasdruck.de
Papier: enviro®ahead, hergestellt aus 100 % Altpapier, FSC®-zertifiziert
Die Kompensation der CO_2-Emissionen erfolgt über
Klimaschutzprojekte des kirchlichen Kompensationsfonds
Klima-Kollekte gGmbH

UID-Nummer: DE811510756

KLIMA
KOLLEKTE
Kirchlicher Kompensationsfonds

ERGEBNISBERICHT: EVALUATION DER TELEFONSEELSORGE BAYERN

Verfasser: Ann-Kristin Götz, Nikita Katsuba, Dr.in Miriam Zimmer, Prof. Dr. Matthias Sellmann | Zentrum für angewandte Pastoralforschung (zap), Ruhr-Universität Bochum

INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort 4

Einleitung 7

Wesentliche Erkenntnisse aus kirchenentwicklerischer und pastoraltheologischer Perspektive 9

1. TelefonSeelsorge als Ort hoch identifizierten und qualifizierten Engagements 10

2. TelefonSeelsorge als professioneller Stabilisator in persönlichen Krisen 12

3. TelefonSeelsorge als durchgehend erreichbares, niedrigschwelliges und hochqualitatives Angebot 13

4. TelefonSeelsorge als anerkannter Partner in der Zusammenarbeit mit anderen psycho-sozialen Diensten 14

5. TelefonSeelsorge als exemplarische ökumenische Zusammenarbeit 15

6. TelefonSeelsorge als gelebtes Christentum und spirituelle Ressource in einer pluralen Gesellschaft 16

Anhang: Umfrageergebnisse im Detail 18

VORWORT

Die 17 TelefonSeelsorge (TS)-Stellen in Bayern betreten mit der vorliegenden Studie Neuland: Erstmals wurde die Wirksamkeit ihrer Arbeit und ihres Angebots objektiv und quantifizierbar gemessen. Damit ist die TS eine der wenigen kirchlichen Institutionen, die sich einer solchen Wirksamkeitsuntersuchung stellt. Nicht nur hier nimmt TS eine Vorreiterrolle ein. Wir sind froh und dankbar, dass wir dafür das renommierte Zentrum für angewandte Pastoralforschung (zap) in Bochum gewinnen konnten.

Die Befragung richtete sich an haupt- und ehrenamtlich Mitarbeitende, Träger und Stakeholder. Das ist ein erster Schritt. Natürlich wäre es lohnend, auch die Ratsuchenden in den Blick zu nehmen, wie sie das TS-Angebot erleben. Datenschutz und Aufwand sprachen gegenwärtig dagegen, auch müsste eine solche Erhebung bundesweit erfolgen. Vielleicht kann diese Studie Ansporn und Auftakt dafür sein.

Warum diese Studie zum jetzigen Zeitpunkt? Die Finanzmittel der katholischen wie der evangelischen Kirche, die Träger der TS sind, werden knapper. Das ist eine Tatsache. Keine Tatsache darf es werden, die notwendige Fokussierung und Einsparung zulasten der Qualität gehen zu lassen.

WENIGER KIRCHENBINDUNG, ABER NICHT WENIGER SEELSORGEBEDARF

Darum wollten wir, die Mitglieder der TS-Regionalkonferenz Bayern, den Status quo erfassen und die gesellschaftliche Wirksamkeit unserer Arbeit fachlich messen. Daraus gilt es jetzt, Folgerungen für eine TS-Arbeit der Zukunft abzuleiten, die von weniger Kirchenbindung, aber sicher nicht von weniger Bedarf an Seelsorge und Begleitung geprägt sein wird.

Die Ergebnisse der vorliegenden Studie beeindrucken in mehrfacher Hinsicht:

- Die ökumenische Zusammenarbeit ist bei der TS nicht nur organisatorische, sondern gelebte und produktive Selbstverständlichkeit.
- Die TS genießt bei Trägern und Stakeholdern einen hohen Stellenwert. Das zeigt sich auch in der erfreulich hohen Beteiligung an der Umfrage.
- Die Bindung und Motivation der ehrenamtlichen Mitarbeitenden an die TS sind hoch. Obwohl sich auch hier immer weniger als kirchengebunden verstehen, sind sie gerne bereit, einen genuin kirchlich-seelsorgerischen Dienst zu erfüllen. Sie erleben diesen als sinnstiftend und bereichernd, wozu gerade der Kontakt mit Menschen aus unterschiedlichen sozialen Milieus beiträgt.
- Die Mitarbeitenden fühlen sich auf ihre Aufgabe sehr gut vorbereitet und in ihrem Tun fachlich wie menschlich umfassend begleitet. Das Ehrenamt bei der TS ist anspruchsvoll und besitzt eine profunde Qualität.

- Auch bei den hauptamtlich Mitarbeitenden ist eine sehr hohe Arbeitszufriedenheit festzustellen. Diese ist jedoch angesichts einer hohen Arbeitsbelastung mit einer Erreichbarkeit rund um die Uhr und gleichzeitiger personeller Unterbesetzung mehr als herausgefordert. Hier müssen die Träger gegensteuern.
- Stakeholder aus Krisendiensten und psychosozialem Netzwerk nehmen die TS als verlässliche und kompetente Partnerin wahr. Vernetzung mit den verschiedenen Akteuren ist und bleibt eine wichtige Aufgabe – auch wenn sich die Frage stellt, wie dies angesichts rückläufiger personeller Ausstattung geleistet werden kann.
- Alle Befragten sprechen der TS neben der psychosozialen Beratung in vielen weiteren Fragen Kompetenzen zu. Ohne Therapie zu sein oder sein zu wollen, ist TS erste Anlaufstelle oder Begleiterin bei (suizidalen) Krisen, spirituellen Fragen, psychischen Belastungen oder großen gesamtgesellschaftlichen Herausforderungen wie der zunehmenden Einsamkeit.

BEKENNTNIS ZUR TS BRAUCHT UNTERSTÜTZUNG DER TS

Wohin geht die Reise in die Zukunft?

Die Befragten äußern den Wunsch nach einer Ausweitung der TS im interkulturellen Bereich, zum Beispiel durch stärkere Etablierung eines mehrsprachigen Angebots. Hier sind aktuell – und absehbar – der wünschenswerten Idee Grenzen gesetzt.

In einer sich im Dauerkrisen-Modus befindenden Gesellschaft ist das Beratungsangebot der TS gesellschaftlich singulär und kirchlich zukunftsweisend. Wenn TS das auch bleiben soll, ist es Aufgabe der Träger, dieses Angebot künftig personell wie finanziell robust auszustatten. Neben dem Bekenntnis zur TS braucht es auch die tatkräftige Unterstützung der TS.

Die TS kann innerkirchlich ein Beispiel dafür sein, wie Kirche für alle Menschen – Ratsuchende und Beratende – wirksam sein kann. Dabei gilt: Die TS kann das Angebot in den Kirchengemeinden nicht ersetzen, aber ergänzen.

Gesamtgesellschaftlich sticht TS als Angebot hervor, das Seelsorge und Beratung miteinander verbindet. Religion und Spiritualität stehen aus- wie unausgesprochen als Ressource zur Verfügung. In einer Zeit gesellschaftlicher Verwerfungen und ausgrenzender Parolen, steht die TS in Wort und Tat für Offenheit und Humanität. Sie ist ein relevanter Pfeiler demokratischer Kultur und ein wertvoller Dienst der Kirche für eine humane Gesellschaft.

EIN GROSSER SCHRITT

Zusammenfassend lässt sich sagen: Mit der vorliegenden Studie gelingt es erstmals sehr erfolgreich, die Alleinstellungs- und Qualitätsmerkmale sowie die hohe Fachlichkeit der TS in Bayern mit Blick auf Mitarbeitende, Träger und Stakeholder zu evaluieren. Mehr kann folgen. Wir laden alle dazu ein, diesen Prozess mitzugestalten.

Wir danken dem Zentrum für angewandte Pastoralforschung mit Professor Dr. Matthias Sellmann und Dr.in Mirjam Zimmer sowie allen Beteiligten für die hervorragende fachliche und organisatorische Begleitung der Erhebung. Unser Dank gilt allen, die sich an der Studie beteiligt und so ein aussagekräftiges Ergebnis ermöglicht haben. Ein großes Dankeschön an diejenigen, die die Studie durch ihren finanziellen Beitrag ermöglich haben

Die TelefonSeelsorge ist eine starke Nummer für Bayern. Arbeiten wir dafür, dass dies auch zukünftig so bleibt.

Nürnberg, im Oktober 2025

Die Leiter:innen der TelefonSeelsorge-Stellen in Bayern:

- Hildegard Steuer, Ökumenische TelefonSeelsorge Augsburg
- Raphael Koller, Katholische TelefonSeelsorge Bad Reichenhall
- Dr. Alfons Motschenbacher, Ökumenische TelefonSeelsorge Bamberg
- Dr. Monika Tremel und Michael Kutsch-Meyer, Katholische TelefonSeelsorge Erlangen
- Hans Iberl, Ökumenische TelefonSeelsorge Ingolstadt
- Andrea Fürnrohr, Katholische TelefonSeelsorge Mühldorf am Inn
- Dr. Bernhard Barnikol-Oettler, Evangelische TelefonSeelsorge München
- Alexander Fischhold und Ulrike Dahme, Katholische TelefonSeelsorge München
- Hannelore Haberzett, Ökumenische TelefonSeelsorge Nordoberpfalz
- Birgit Dier, Evangelische TelefonSeelsorge Nürnberg
- Elisabeth Peterhoff, TelefonSeelsorge Ostoberfranken
- Ludger Werner, Katholische TelefonSeelsorge Passau
- Josef Stautner, Ökumenische TelefonSeelsorge Regensburg
- Birgit Zimmer, Evangelische TelefonSeelsorge Rosenheim
- Christine Bohl, Evangelische TelefonSeelsorge Traunstein
- Christiane Knobling, Ökumenische TelefonSeelsorge Untermain
- Ruth Belzner und Joachim Schroeter, Ökumenische TelefonSeelsorge Würzburg/Main-Rhön

EINLEITUNG

Die folgende Ergebniszusammenfassung stellt die wesentlichen Erkenntnisse der Evaluation der TelefonSeelsorge Bayern (TS) dar. Sie beinhaltet ausgewählte, markante Studienergebnisse, deren Interpretation aus kirchenentwicklerischer Perspektive, sowie strategische Empfehlungen. Die Resultate der gesamten Studie sind als Foliensatz angehängt.

HINTERGRUND UND ZIELSETZUNG:

Ziel der Evaluation war es, die Funktion, und Wirksamkeit der TelefonSeelsorge zu analysieren und im Hinblick auf ihr Profil und ihre Zukunftsfähigkeit gezielt zu schärfen. Die Evaluation reflektiert die gesellschaftliche und kirchliche Funktion der TS, arbeitet deren Alleinstellungsmerkmale heraus und kann als Grundlage dienen, um die Arbeit der TS weiterzuentwickeln.

Im Zentrum der Studie standen vier Zielgruppen, die in besonderer Weise zur Gestalt und Wirkung der TelefonSeelsorge beitragen:

- Ehrenamtliche Mitarbeitende
- Hauptamtliche Mitarbeitende
- Trägerorganisationen
- Stakeholder aus Kirche, Fachpraxis und Gesellschaft

Die Ergebnisse bieten eine datengestützte Basis für strategische Entscheidungen – sowohl zur Weiterentwicklung von Haupt- und Ehrenamt, als auch zur strukturellen Stärkung der TelefonSeelsorge und zur Profilierung ihrer gesellschaftlichen Wahrnehmung. Das Ergebnis der Evaluation soll zur nachhaltigen Professionalisierung und Profilbildung der TelefonSeelsorge in Bayern beitragen.

METHODIK:

Die Evaluation folgte einem Querschnittdesign und richtete sich an eine Stichprobe bestehend aus Mitarbeitenden, Trägerinstitutionen (je Vollerhebung) sowie zentralen Stakeholdern der TelefonSeelsorge Bayern. Die Einladung zur Teilnahme erfolgte über die internen Strukturen der TelefonSeelsorge.

Zur Datenerhebung wurde ein teilstandardisierter Online-Fragebogen eingesetzt, der thematisch in folgende Fragebatterien gegliedert war:

- Soziodemografie
- Dienstliches Verhältnis zur TelefonSeelsorge
- Zusammenarbeit mit der TelefonSeelsorge
- Tätigkeitserfahrungen und Zufriedenheit der Mitarbeitenden
- Bedeutung der TelefonSeelsorge
- Professionalisierung und Kompetenzen
- Funktion und Wirksamkeit
- Abschlussfrage

Ein umfassender technischer Pretest wurde durch das Zentrum für angewandte Pastoralforschung (zap) unter Einbezug des Projektpartners im Zeitraum vom 13.11.2024 bis 13.12.2024 durchgeführt. Der eigentliche Erhebungszeitraum erstreckte sich vom 14.12.2024 bis 31.01.2025, ergänzt durch eine Nacherhebung zur Funktion der TelefonSeelsorge vom 01.03.2025 bis zum 12.03.2025.

Im Rahmen einer Vollerhebung hat das zap 813 vollständig ausgefüllte Fragebögen erhalten, die die Datenbasis der Evaluation bilden. Es beteiligten sich 582 ehrenamtliche Mitarbeiter*innen, 38 hauptamtliche Mitarbeiter*innen, 15 Honorarkräfte, 41 Vertreter*innen eines katholischen Trägers, 23 Vertreter*innen eines evangelischen Trägers, 4 Vertreter*innen eines ökumenischen Trägers, 45 psychosoziale Fachkräfte, 7 Vertreter*innen eines Zuschussgebers und 53 Sonstige (vgl. Folie 8).

Die Datenerhebung und -auswertung erfolgten durch das zap nach den Qualitätsstandards der Deutschen Gesellschaft für Evaluation (DeGEval). Die Originaldaten verbleiben beim zap; sie wurden aggregiert ausgewertet, sodass keine personenbezogenen Rückschlüsse durch den Auftraggeber möglich sind.

WESENTLICHE ERKENNTNISSE AUS KIRCHENENTWICKLERISCHER UND PASTORALTHEOLOGISCHER PERSPEKTIVE

Die empirischen Ergebnisse zeigen die TelefonSeelsorge als einen ausstrahlungsstarken kirchlichen Ort von hoher personeller Vitalität und beeindruckender fachlicher Qualität. In pastoraltheologischer Hinsicht lässt sich diese allgemeine Formulierung in vier (hier knapp gehaltenen) theologischen Thesen präzisieren:

1. An einem Ort wie der TelefonSeelsorge Bayern kann man erkennen, wie stark sich pastorale Arbeit wandelt und sich dadurch die externen Herausforderungen und professionellen Anforderungen mit verändern müssen. Neben die bekannte Zweiteilung von territorialer und kategorialer Pastoral sind weitere Präsenzformen getreten, die man fachwissenschaftlich als „personale", „mediale", „okkasionale", „mobile" und „dienstleistende" Pastoral katalogisiert. Die TelefonSeelsorge Bayern ist als „okkasional-dienstleistende Pastoral" identifizierbar und stellt sich erkennbar diesem Wandel.

2. Die TelefonSeelsorge Bayern ist ein Lernort für die gesamte – vor allem aber für die territoriale – Pastoral. An Orten wie der TelefonSeelsorge Bayern kann man exemplarisch jene Kategorien ablesen, die sehr deutlich die Zukunftsgestalt von Kirche bestimmen werden.

Hier zeigt sich kirchliche Arbeit,

- die sich an alle richtet;
- die ökumenisch verantwortet wird;
- die in Zusammenarbeit mit anderen, nicht-kirchlichen Organisationen funktioniert;
- die ehrenamtlich getragen ist;
- die hohen Professionalitätsstandards genügt;
- die sich auf das Wesentliche richtet, wozu Kirche gesandt ist;
- deren Sinn und Nutzen auch extern-gesellschaftlich erkennbar ist;
- die stets zugänglich agiert;
- die kirchliche mit nicht-(mehr)-kirchlichen Personen kooperieren lässt.

3. Im Sinne der Pastoralkonstitution Gaudium et spes des II. Vatikanischen Konzils ist die TelefonSeelsorge Bayern gerade deshalb ein theologischer Ort, weil dort Begegnungen und Erfahrungen geschehen, ohne die man in der Welt von heute nicht mehr von Gott sprechen kann.

4. Zudem bringt dieser Ort alle Akteure in Berührung mit (explizit oder implizit so gedeuteten) Erfahrungen von Glaubens-, Kirchen- und Gottesferne. Man stelle sich vor, Kirche würde sich gerade aus solchen Orten der Sinnsuche, des Gottes- und Weltzweifels zurückziehen. Sie geriete in einen kaum rechtfertigbaren Selbstwiderspruch zu ihrer Botschaft der Gottesverheißung gerade in äußersten Krisen.

1. TELEFONSEELSORGE ALS ORT HOCH IDENTIFIZIERTEN UND QUALIFIZIERTEN ENGAGEMENTS

ERGEBNISSE:

Schon die sehr hohe Beteiligung an der Studie weist auf ein großes Interesse an der Evaluation und eine starke Verbundenheit der Engagierten mit der TS hin. Im Bereich des Ehrenamts engagieren sich mit 74% überdurchschnittlich viele Frauen; dennoch ist der Männeranteil für kirchliche Ehrenamtsarbeit mit 26 % relativ hoch. Unter den Hauptamtlichen sind 68% weiblich (vgl. Folie 10).

Ein weiterer zentraler Befund ist für Haupt- und Ehrenamtliche, dass die Tätigkeiten in der TS maßgeblich von der Babyboomer-Generation der Geburtskohorten aus den 1960er und 1970er Jahren getragen werden (vgl. Folie 11). Die Ehrenamtlichen in der TelefonSeelsorge sind deutlich religiöser (Wert von 5,8 von 10) als der Durchschnitt der Protestant*innen und Katholik*innen in Deutschland, allerdings sind zugleich 24 % der engagierten Personen aus der Kirche ausgetreten (vgl. Folie 13).

Die Ehrenamtlichen der TS sind in hohem Maße mit ihrem Engagement zufrieden. Viele von ihnen fühlen sich emotional stark mit der TS verbunden und schreiben ihrer Tätigkeit eine persönliche Bedeutung zu. Diese enge Bindung führt dazu, dass die Bereitschaft zum Ausstieg sehr gering ist (vgl. Folie 18). Die Ehrenamtlichen fühlen sich in ausgeprägtem Maße wertgeschätzt und loben die hohe Qualität in der Zusammenarbeit mit Hauptamtlichen (vgl. Folie 19). Insgesamt wird das Ehrenamt bei der TS als sinnstiftend erlebt – ein Engagement, das nicht nur persönlich bereichert, sondern auch als gesellschaftlich bedeutungsvoll wahrgenommen wird (vgl. Folie 20).

Auffällig ist zudem der hohe Professionalisierungsgrad der Ehrenamtlichen. Sie setzen vielfältige Kompetenzen ein, reflektieren ihre Einsätze regelmäßig und bilden sich fachlich weiter (vgl. Folie 19, 30). Das spricht für ein Ehrenamt mit höchstem Anspruch und höchster Qualität, mit kontinuierlicher Professionalisierung und Qualitätssicherung.

Viele haupt- und ehrenamtlich Mitarbeitende zeichnen sich durch eine hohe und langjährige Bindung an die Organisation aus. Im Durchschnitt sind Mitarbeiter*innen seit 2015 bei der TS tätig, Honorarkräfte (meist Supervisor*innen) sogar seit 2009 (vgl. Folie 12).

Der religiöse Hintergrund bleibt eine wichtige Quelle des Engagements – insbesondere bei den hauptamtlich Mitarbeitenden spielt er eine bedeutende Rolle in ihrer Motivation und Identifikation mit ihrer Aufgabe. Diese Gruppe weist den höchsten Religiositätswert (6,8) aller befragten Gruppen auf (Durchschnitt der Studie insgesamt: 5,9; vgl. Folie 13). Außerdem geben die Hauptamtlichen eine hohe Arbeitszufriedenheit an, zugleich jedoch auch eine starke Arbeitsbelastung (vgl. Folie 18).

INTERPRETATION:

Das Engagement bei der TS ist besonders attraktiv für „Best Ager", also Menschen mit Lebenserfahrung, die bereit sind, auch im Ruhestand ihre Zeit und Kompetenzen sozial wirksam einzubringen. Sie lassen sich gerne professionell ausbilden und engagieren sich anschließend mit hoher Verbindlichkeit und Qualität. Zudem wird das Engagement in der TS von allen Statusgruppen der Mitarbeitenden als sinnstiftend erlebt. Die TS kann somit als exemplarischer Ort kirchlicher Ehrenamtsarbeit verstanden werden: Sie steht für eine qualifizierte, wirksame und zugleich erfüllende Form des Engagements, das zu hoher Zufriedenheit führt. In einer Zeit, in der sich viele Menschen von der Kirche als Institution abwenden, ist es umso

bemerkenswerter, dass die TS weiterhin großen Zuspruch erfährt. Auffällig ist, dass Ausgetretene (24%), die sich von der klassischen kirchlichen Struktur losgesagt haben, hier einen Ort finden, sich aus persönlicher – häufig christlich motivierter – Überzeugung für das Gemeinwohl einzusetzen.

Die Arbeit der TS zeigt, wie kirchliches Engagement heute und in Zukunft zu denken ist:

- professionell koordiniert,
- qualitativ ausgebildet,
- sinnstiftend,
- integrierend.

Das Engagement bei der TS ermöglicht es, mit Menschen aus anderen Lebensrealitäten in Kontakt zu kommen. Dies weitet die Perspektive und fördert das Verständnis für Menschen in anderen gesellschaftlichen Milieus, mit denen es ansonsten wenig bis keine Berührungspunkte gäbe. So fungiert die TS als eine wichtige Brücke innerhalb der Gesellschaft, die Menschen verbindet und den sozialen Zusammenhalt stärkt. Damit ist die TS nicht nur ein Modell für zukünftiges kirchlich-gesellschaftliches Engagement, sondern auch ein relevanter Pfeiler demokratischer Kultur, die vom grenzüberschreitenden Engagement füreinander getragen wird.

EMPFEHLUNG:

- Um das Engagementpotenzial bestmöglich zu nutzen, kann die TS gezielt als attraktives Ehrenamtsfeld für „Best Ager" positioniert werden – also für Menschen in der nachberuflichen Lebensphase, die bereit sind, ihre Zeit und Erfahrung sinnstiftend einzubringen.
- Gleichzeitig sollte die TS die Förderung von Diversität verstärkt in den Blick nehmen. Eine noch stärkere Einbindung unterschiedlicher Altersgruppen, von Männern oder nicht-binären Personen sowie von Menschen mit verschiedenen sozialen und kulturellen Hintergründen – insbesondere mit Migrationsgeschichte – ist wünschenswert. In diesem Zusammenhang erscheint eine perspektivische Ausweitung der Arbeit der TS im interkulturellen Bereich und im Rahmen mehrsprachiger Angebote als richtungsweisend, denn mit zunehmender Pluralisierung der Gesellschaft werden auch Krisenlagen diverser.
- Angesichts des sich wandelnden Kommunikationsverhaltens ist es sehr zu begrüßen, dass die TS verstärkt digitale Beratungsformate erprobt. Diese sprechen insbesondere jüngere Ratsuchende und potenzielle Ehrenamtliche an und tragen dazu bei, den Zugang zur TS insgesamt zu erleichtern. Nicht zuletzt gewinnt auch die digitale Kompetenz der Ehrenamtlichen zunehmend an Bedeutung. Sie sollte in der Ausbildung und Begleitung noch stärker berücksichtigt werden, um den aktuellen Anforderungen gerecht zu werden und zukunftsfähige Strukturen zu schaffen.
- Für gutes ehrenamtliches Engagement braucht es fundierte hauptamtliche Begleitung und verlässliche Strukturen. Trotz zurückgehender Finanzmittel sollten diese nicht nur erhalten, sondern ausgebaut werden.

2. TELEFONSEELSORGE ALS PROFESSIONELLER STABILISATOR IN PERSÖNLICHEN KRISEN

ERGEBNISSE:

Die TelefonSeelsorge ist niedrigschwellig, anonym und rund um die Uhr erreichbar – ein qualitativ hochwertiges Angebot, das Menschen in akuten Krisen unmittelbar entlastet und stabilisiert (vgl. Folie 35).

Besonders für Menschen, die in Einsamkeit, Isolation oder Trauer leben oder sich in familiären, lebens- oder sinnbezogenen Krisen befinden, bietet sie kurzfristige Unterstützung und seelische Entlastung (vgl. Folie 36). Zudem bietet sie die Möglichkeit, Ratsuchende nach Wunsch auch religiös und spirituell zu begleiten. (vgl. Folie 21).

Alle befragten Träger und Stakeholder schätzen die Wirksamkeit der TelefonSeelsorge überwiegend hoch ein (vgl. Folie 36). Besonders hoch bewertet wird die Wirksamkeit der TS im Kontext von akuten Krisen oder individuellen Problemen (vgl. Folie 36). Für chronisch psychisch Erkrankte, Menschen mit Traumafolgen oder mit Fluchterfahrungen scheint die TS nicht überdurchschnittlich relevant zu sein (vgl. Folie 36). Handlungsbedarf wird im Umgang mit regelmäßig Anrufenden benannt, die die TelefonSeelsorge in größerem Umfang kontaktieren und damit Ressourcen binden, die für andere Ratsuchende fehlen (vgl. Folie 39, 40).

INTERPRETATION:

Die Arbeit der TelefonSeelsorge ist im Kern ein Dienst an der Menschenwürde. Sie begegnet den Ratsuchenden unabhängig von der aktuellen Krisenerfahrung, Herkunft, Weltanschauung oder Lebenssituation mit Respekt, Empathie und einem tiefen Verständnis für ihre Notlagen. Gerade in akuten Krisen ist sie die erste Anlaufstelle und leistet einen unverzichtbaren Beitrag, indem sie schnell, anonym und niederschwellig Unterstützung, Stabilisierung und Beratung anbietet. Alle Menschen erhalten unmittelbar und unkompliziert direkte und hochwertige Hilfe, wo andere Dienste durch lange Wartezeiten, Rezeptpflicht oder eingeschränkte Arbeitszeiten in akuten Notfällen nicht erreichbar sind.

Die TS zeigt, wie Kirche gerade jenseits traditioneller Formen unmittelbar, überall und für alle Menschen wirksam ist.

EMPFEHLUNG:

- Beibehaltung der niedrigschwelligen und umfassenden Erreichbarkeit. Gerade dann, wenn andere nicht erreichbar sind, zeigt sich das Profil der TelefonSeelsorge. Engpässe bei der Erreichbarkeit (vgl. Folie 40) sollten bearbeitet werden.
- Wenn nötig und leistbar, weitere Bekanntmachung des Angebots in Kontexten, in denen mit persönlichen Krisen zu rechnen ist, wie z.B. in Migrationsaufnahmezentren oder Online-Foren.
- Durch eine stärkere Kooperation mit Akteuren aus Bereichen wie Psychotherapie, Sozialarbeit, Notfallseelsorge, Krisendiensten, kommunalen Einrichtungen und zivilgesellschaftlichen Organisationen kann die Wirksamkeit der TS im Krisenfall zusätzlich erhöht werden.

3. TELEFONSEELSORGE ALS DURCHGEHEND ERREICHBARES, NIEDRIGSCHWELLIGES UND HOCHQUALITATIVES ANGEBOT

ERGEBNISSE:

Besonders Träger und Stakeholder würdigen die kontinuierliche Erreichbarkeit der TS, auch außerhalb üblicher Dienstzeiten als ein zentrales Qualitätsmerkmal (s. Folie 35). Besonders hervorzuheben ist dabei die hohe Einsatzbereitschaft der TS: Dank der gezielten und umfangreichen Schulung ihrer ehren- und hauptamtlichen Mitarbeitenden sowie der professionellen Koordination, ist sie in der Lage, 365 Tage im Jahr, rund um die Uhr sofort für akute individuelle Krisen und auch bei gesellschaftlichen Katastrophen Seelsorge am Telefon und in digitalen Medien bereitzustellen. Die professionelle Vorbereitung auf den Ernstfall macht die TS zu einem kompetenten Anlaufpunkt in seelischen Ausnahmesituationen und zu einem verlässlichen Partner für andere Dienste.

INTERPRETATION:

Die TS besitzt ein deutliches Alleinstellungsmerkmal im Vergleich zu anderen psychosozialen Diensten: Sie ist rund um die Uhr erreichbar und offen für jedes Anliegen – unabhängig von Uhrzeit, Thematik oder Dringlichkeit. Diese Niedrigschwelligkeit macht sie für viele Ratsuchende zur ersten Anlaufstelle in seelischen Notlagen. Damit ist die TelefonSeelsorge exemplarisch für eine kirchliche Arbeit, die konsequent das Wohl des leidenden Menschen in den Mittelpunkt stellt, von der andere kirchliche Organisationen lernen können.

Als kirchliche Organisation hat die TS ihre Kompetenzen klar abgesteckt: akute, niedrigschwellige Hilfe und Stabilisierung zu jeder Zeit, dem christlichen Menschenbild und der Menschenwürde verpflichtet, sowie ansprechbar und unterstützend in religiös-spirituellen Fragen.

Die TS ist nicht nur in individuellen Krisen, sondern auch bei gesellschaftlichen Katastrophen eine wichtige Anlaufstelle. Sie ist in der Lage, schnell Kapazitäten zu mobilisieren, um bedürftige Menschen zu unterstützen. Damit leistet sie auch in kollektiven Ausnahmesituationen einen Beitrag zur Stärkung der gesellschaftlichen Resilienz.

Darüber hinaus übernimmt die TelefonSeelsorge eine wichtige Brückenfunktion, indem sie bei Bedarf auch an weiterführende Hilfsangebote vermittelt. Dadurch leistet sie nicht nur direkte Unterstützung, sondern trägt auch zur Vernetzung der psychosozialen Versorgungslandschaft bei.

Die steigende Zahl an Anrufen und die wiederholten Versuche, Kontakt aufzunehmen, verdeutlichen den großen Bedarf und rechtfertigen eine robuste personelle Ausstattung, um die Qualität und Verfügbarkeit der Seelsorge aufrechterhalten zu können (vgl. Folie 39).

EMPFEHLUNG:

- Eine angemessene personelle und finanzielle Ausstattung ist unerlässlich, um die Erreichbarkeit und Qualität der TS langfristig zu sichern (vgl. Folie 39, 40, 42).
- Die TelefonSeelsorge kann innerkirchlich als Lernbeispiel für andere pastorale Einsatzgebiete genutzt werden: Indem die TS sich dem konkreten Menschen zuwendet, mit ihm Freude und Hoffnung, Trauer und Angst teilt, und dabei menschliche Nähe unabhängig von räumlicher Nähe schafft, wird Kirche ihrem Auftrag gerecht.

4. TELEFONSEELSORGE ALS ANERKANNTER PARTNER IN DER ZUSAMMENARBEIT MIT ANDEREN PSYCHO-SOZIALEN DIENSTEN

ERGEBNISSE:

Die TelefonSeelsorge wird von den befragten Stakeholdern als verlässliche und kompetente Partnerinstitution wahrgenommen. Besonders die Trägerinstitutionen schätzen, dass die TS Ratsuchende seelisch unterstützt und zu deren langfristiger Stabilisierung beiträgt (vgl. Folie 24), da die sofortige Gesprächsmöglichkeit bestehende Hilfsangebote wie den Krisendienst und den Sozialpsychiatrischen Dienst sinnvoll ergänzt und andere Beratungsstellen entlastet (vgl. Folie 35). Ebenso fungiert das Angebot als Clearingstelle, da Fachkräfte ihre Klient*innen außerhalb ihrer eigenen Arbeitszeiten an die TS weiterverweisen können (vgl. Folie 35). Die Befragtengruppe der psychosozialen Fachkräfte wünscht sogar eine stärkere Vernetzung und Zusammenarbeit mit der TS (vgl. Folie 41). Die TS ist als kirchliche Institution in ein Netzwerk vieler regionaler Akteure, z.B. Suizidpräventionsnetzwerke, Katastrophen- und Krisendienste in Bayern eingebunden, wodurch sie ihre Wirksamkeit und Reichweite stetig steigert.

INTERPRETATION:

Die Partner kennen die TS gut und schätzen ihre Kompetenzen. In der Zusammenarbeit mit Partnern, die vor allem aus dem Bereich der Medizin kommen, ist die TelefonSeelsorge ähnlich wie die Notfall- oder Krankenhausseelsorge ein Angebot, das die bestehenden medizinischen Dienste komplementär ergänzt. Die TS ist selbst dann noch für die Menschen da, wenn alle therapeutischen und medizinischen Wege ausgeschöpft sind. Partner sind dankbar für diesen Dienst. Damit ist die TelefonSeelsorge ein Vorbild in der Kooperation von kirchlichen Diensten mit anderen Akteuren im Netzwerk zum Wohle der Menschen und der Gesellschaft.

EMPFEHLUNG:

- Gerade für die Vernetzungsfunktion auf professioneller Ebene sind die hauptamtlichen Kräfte in der TelefonSeelsorge essenziell. Sie repräsentieren die TelefonSeelsorge verbindlich und mit Expertise in diesem Fachkontext.

5. TELEFONSEELSORGE ALS EXEMPLARISCHE ÖKUMENISCHE ZUSAMMENARBEIT

ERGEBNISSE:

Die TelefonSeelsorge ist ein Dienst, getragen von der katholischen und evangelischen Kirche in Bayern, oft auch in ökumenischer Trägerschaft. Auch in der praktischen Arbeit stellt sie einen Ort exemplarischer ökumenischer Zusammenarbeit dar, indem ehren- und hauptamtliche Mitarbeiter*innen unterschiedlicher christlicher Konfessionen zusammenarbeiten (vgl. Folie 13).

INTERPRETATION:

Die Kirchenmitgliedschaftsuntersuchung zeigt, dass für die breite Masse der Menschen Konfession kaum noch eine Rolle spielt. Zudem wird die Ressourcenfrage in den Kirchen zunehmend dazu führen, dass sie zusammenarbeiten und auch Aufgaben- und Zuständigkeiten arbeitsteilig regeln müssen. In der TelefonSeelsorge ist dies bereits gelebte Praxis. Katholische und evangelische Träger koordinieren ihre Zuständigkeiten arbeitsteilig und gemeinsam. Der Einzugsbereich der TS-Stellen geht über jeweilige kirchliche Grenzen wie Diözesen, Regionen und Dekanate hinaus. Automatisch wird der kirchliche Dienst der TS auf die politische Geografie hin organisiert, in diesem Fall auf das Bundesland Bayern. Die regionale Vernetzung der Dienststellen erleichtert die Zusammenarbeit mit anderen gesellschaftlichen Partnern und erhöht die Anerkennung des spezifischen Angebots der TS.

EMPFEHLUNG:

- Angesichts der zunehmenden religiösen Diversifizierung in Deutschland könnte die ökumenische TelefonSeelsorge ein Ausgangspunkt für eine interreligiöse TelefonSeelsorge sein. Es wäre einen Versuch wert, auch z.B. mit muslimischen oder jüdischen Verbänden zusammenzuarbeiten.
- Ebenfalls wäre es einen Versuch wert, herauszufinden, was z.B. eine territoriale Pastoral von der ökumenischen Zusammenarbeit der TS lernen kann.

6. TELEFONSEELSORGE ALS GELEBTES CHRISTENTUM UND SPIRITUELLE RESSOURCE IN EINER PLURALEN GESELLSCHAFT

ERGEBNISSE:

Die TelefonSeelsorge ist geprägt von gelebten christlichen Werten und einem religiös-spirituellen Angebot. Die TS macht Spiritualität als gesellschaftliche Ressource nutzbar, zum Beispiel durch Gebet, Segen oder andere Rituale. (vgl. Folie 21). Dieses Angebot ermöglicht es Ratsuchenden, in existenziellen Krisen Halt im Glauben zu finden, ohne dass es ihnen von den Seelsorger*innen aufgedrängt wird. Im Mittelpunkt steht der Mensch mit seinen Bedürfnissen, nicht nur den religiösen. Hilfe bei Sinnfindungsfragen ist allen Mitarbeitenden wichtig (vgl. Folie 34). Trägerinstitutionen nehmen die TS zudem auch in einer säkularen Gesellschaft als spirituelle Ressource wahr (vgl. Folie 35).

Die ehrenamtlich Mitarbeitenden sind religiöser geprägt als der Bevölkerungsdurchschnitt (5,8 gegenüber 3,7 auf der Religiositätsskala von 1 bis 10), wenngleich etwas säkularer als Hauptamtliche und Honorarkräfte (6,8 auf der Religiositätsskala). Sie unterstützen die christliche Ausrichtung der TS und tragen diese mit (vgl. Folie 13, 22).

Die seelische Entlastung und psychische Stabilisierung werden von allen Mitarbeitenden als wichtigste Funktionen ihrer Arbeit gewertet. Andere religiöse und spirituelle Funktionen werden je nach haupt- oder ehrenamtlicher Perspektive unterschiedlich stark wahrgenommen und bewertet. Grundsätzlich zeigt sich: Je religiöser eine Person ist, desto höher gewichtet sie das Selbstverständnis der TS als eine spirituelle Ressource (vgl. Folie 34).

INTERPRETATION:

Im Zentrum der Arbeit der TelefonSeelsorge steht der Dienst an der menschlichen Person und ihrer Würde (vgl. Folie 34). Diese ist tief verwurzelt in der christlichen Haltung, die die TS sowohl auf der individuellen, als auch auf der organisatorischen Ebene prägt. Dabei wird Religiosität nicht nur durch den persönlichen Glauben der Engagierten vermittelt, sondern vielmehr durch die inhaltliche Arbeit der Seelsorge selbst, die Haltung der Mitarbeitenden und die gelebte Organisationskultur. Ähnlich wie in anderen caritativen Bereichen ist die TS ein Beispiel für gelebte und wirksame christliche Organisationskultur, die das Ethos der Menschenwürde, der Nächstenliebe und der Ganzheitlichkeit des Menschen in den Mittelpunkt stellt.

Diese Werte werden nicht nur innerhalb der TS praktiziert, sondern auch von außen zugeschrieben, wahrgenommen und geschätzt. So wird die TS zu einem Brückenbauer zwischen Kirche und anderen gesellschaftlichen Bereichen, auch jenseits der konfessionellen Grenzen.

Die TS ist ein unverzichtbares Angebot für Menschen, die in den Krisen der Zeit um ihre Existenz und um Halt ringen. In diesem Dienst zeigt sich nicht nur die Religiosität und Kirchlichkeit der TS, sondern auch ihre tiefe humane Bedeutung für die Gesellschaft.

Der TelefonSeelsorge wird eine hohe Bedeutung zugeschrieben, wenn es darum geht, Menschen in Fragen der Sinnfindung und bei existenziellen Krisen zu begleiten. Gerade in schwierigen Lebenssituationen bieten die ehren- und hauptamtlichen Mitarbeitenden der TS unaufdringlich und auf Wunsch spirituelle sowie religiöse Ressourcen an, um Ratsuchenden zu helfen, ihre eigenen Antworten zu finden oder Trost zu erfahren (vgl. Folie 34).

Wenn Menschen in den Beratungen Bedarf an spiritueller Unterstützung äußern, können sie durch Gebet oder andere religiöse Angebote eine tiefere Dimension der Begleitung erleben. Dieser Aspekt ist besonders bemerkenswert, da in einem klassischen Kontext die Kirchengemeinden als die zentralen Orte für gelebte Spiritualität und Religiosität gelten. In persönlichen Krisensituationen sind sie jedoch nicht immer die erste Anlaufstelle. Die TS hingegen stellt diesen Raum zur Verfügung, wenn konventionelle Angebote nicht erreichbar, beziehungsweise überfordert sind oder in der momentanen Lebenssituation nicht in Anspruch genommen werden können. Die TS ersetzt nicht die Seelsorge in den Kirchengemeinden, sie ist ein wesentliches ergänzendes Angebot.

EMPFEHLUNG:

- Aus theologischer Sicht ist die TS ein ganzheitliches Angebot für notleidende Menschen und ein Dienst an der Menschenwürde. Ein solcher Dienst ist Wesenskern von Kirche und sollte auch entsprechend gefördert werden.
- TS und territoriale Seelsorge können voneinander lernen: Zum Beispiel im Hinblick auf Ehrenamtsmanagement, Schulung in psychosozialen und spirituellen Themen oder dem Reagieren auf gesellschaftliche Veränderungen. Das kann zur gegenseitigen Profilierung, Qualitätssicherung und einer stärkeren Wirkungsentfaltung der kirchlichen Seelsorge in Bayern beitragen.
- Nichts, was menschlich ist, ist der TelefonSeelsorge fremd. Mit ihrem niedrigschwelligen und ganzheitlichen Angebot leistet die TS einen wichtigen Beitrag für ein humanes Miteinander. In einer Gesellschaft, die sich im permanenten Krisenmodus befindet, ist sie ein singuläres ganzheitliches Angebot zur Stärkung von Resilienz, das erhalten und gesichert werden muss.

ANHANG: UMFRAGEERGEBNISSE IM DETAIL

Studienauftrag

Auftraggeber

Erzdiözese München und Freising KdöR
6.1 Telefonseelsorge
Telefonseelsorge Regionalkonferenz Bayern

Auftrag

Die Telefonseelsorge Bayern möchte die Passgenauigkeit ihrer Angebote auf die Bedarfe evaluieren und ihr Profil schärfen. Ziel ist sowohl die eigene Vergewisserung des Alleinstellungsmerkmals, unter Umständen eine (Neu-) Ausrichtung (oder Fokussierung) der eigenen Arbeit sowie die zielgerichtete Kommunikation nach innen und außen. Die Evaluation soll zu einer Profilierung und Professionalisierung der Telefonseelsorge in Bayern führen.

Studiendesign

Grundgesamtheit

Mitarbeiter*innen, Träger sowie wichtige Stakeholder der Telefonseelsorge Bayern

Methode

Eine digitale Vollerhebung aller o.g. Zielgruppen im Querschnittdesign mit der Einladung über die Telefonseelsorge Bayern.

Fragebogen

Ein teilstandardisierter Fragebogen mit Blöcken zu Soziodemografie, dem Profil der Telefonseelsorge, ihrer Funktion und Wirksamkeit, ihrem Alleinstellungsmerkmal sowie den Kompetenzen der Mitarbeitenden.

Erhebung

Pretest

Die technische Pretestphase wurde vom zap unter Einbezug vom Projektpartner im Zeitraum vom 13.11.2024 bis 13.12.2024 durchgeführt.

Erhebungszeitraum

14.12.2024 – 31.01.2025, 01.03.2025 -12.03.2025 (Nacherhebung zur Funktion der Telefonseelsorge)

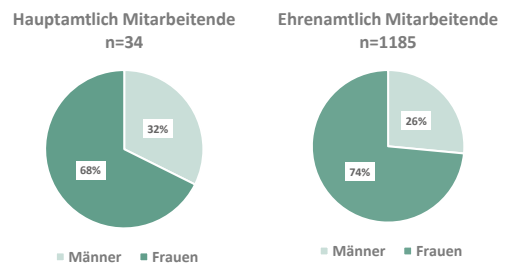
Durchführende

Die Erhebung und die Auswertung der Ergebnisse führte das zap nach den Qualitätsstandards der Deutschen Gesellschaft für Evaluation (DeGEval) durch. Die Originaldaten der Umfrage verbleiben beim zap und werden für die Auswertung aggregiert, sodass keine personenbezogenen Rückschlüsse seitens des Auftraggebers möglich sind.

Befragte

Geschlecht

Geschlechterstatistik (Grundgesamtheit der Mitarbeitenden)



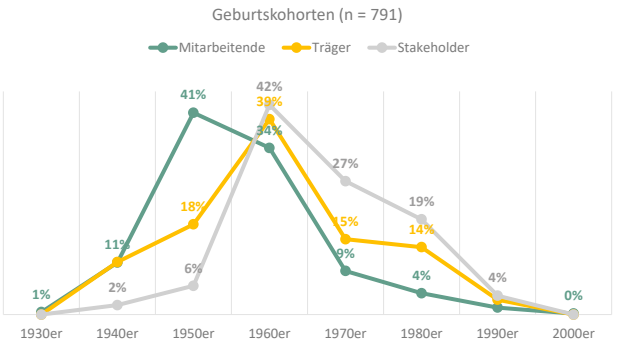
Geschlechterstatistik (gesamte Stichprobe, n = 782)

	Männlich	Weiblich
Mitarbeitende	28%	72%
Träger	43%	57%
Stakeholder	31%	69%
Sonstige	47%	53%

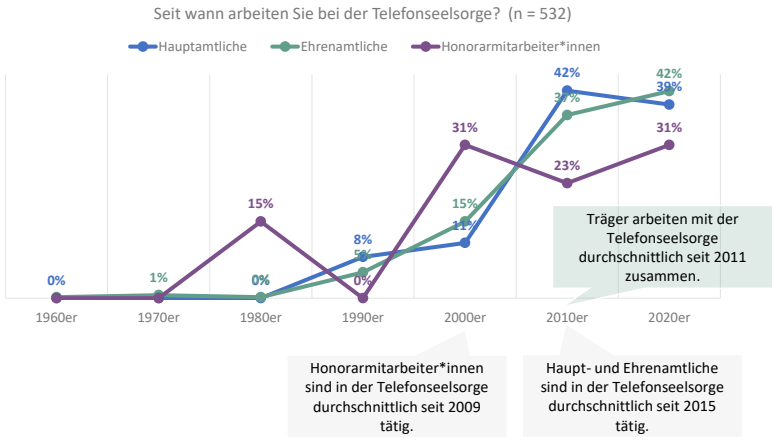
Alter

Durchschnittsalter

Hauptamtliche Mitarbeiter*in der Telefonseelsorge Bayern	57
Ehrenamtliche Mitarbeiter*in der Telefonseelsorge Bayern	65
Honorarmitarbeiter*in der Telefonseelsorge Bayern	65
Vertreter*in eines katholischen Trägers	55
Vertreter*in eines evangelischen Trägers	64
Vertreter*in eines ökumenischen Trägers	68
Vertreter*in eines Zuschussgebers	54
Psychosoziale Fachkraft	54
Sonstiges, und zwar	58
Insgesamt	63

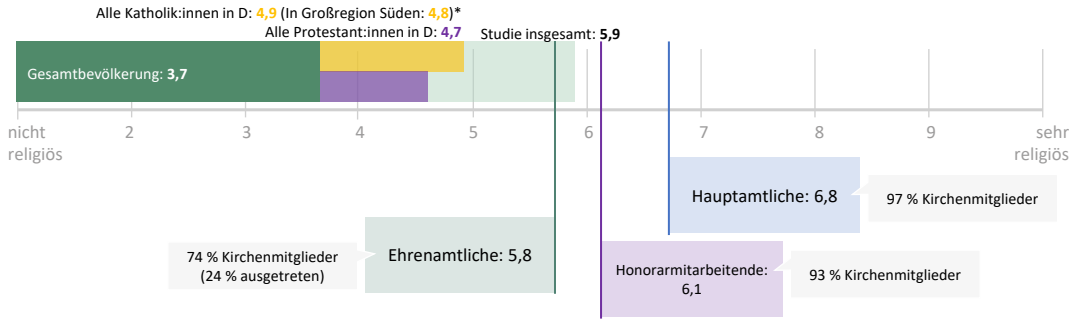


Dauer der Tätigkeit



Religiosität

Würden Sie von sich selbst sagen, dass Sie eher religiös oder eher nicht religiös sind? Wo würden Sie Ihre eigenen Ansichten hier auf dieser Skala einstufen?
(Skala von 1 (nicht religiös) bis 10 (sehr religiös), n = 635)



*Daten der 6. Welle der Kirchenmitglieschaftsuntersuchung (KMU)

Kontakt zur Telefonseelsorge

	Träger	Stakeholder	Sonstige
Mehrmals in der Woche	8%	2%	4%
Einmal in der Woche	8%	4%	2%
Mehrmals im Monat	21%	2%	6%
Monatlich	23%	14%	26%
seltener, nämlich:	41%	79%	62%

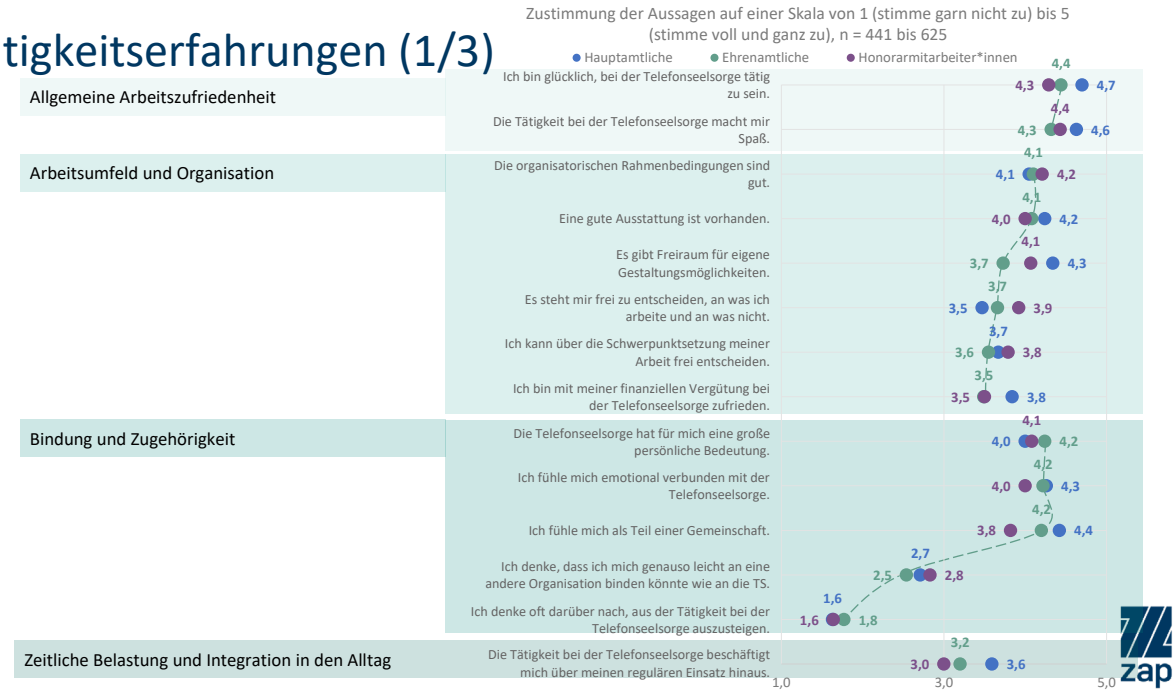
23 % aller Befragten in diesen Gruppen haben mehrmals pro Jahr Kontakt zur Telefonseelsorge, weitere 4 % einmal pro Jahr. Andere haben entweder noch seltener oder nie direkten Kontakt. In der Regel empfehlen sie die Telefonseelsorge weiter, ohne selbst Kontakt zu ihr zu haben

Kontext der Zusammenarbeit

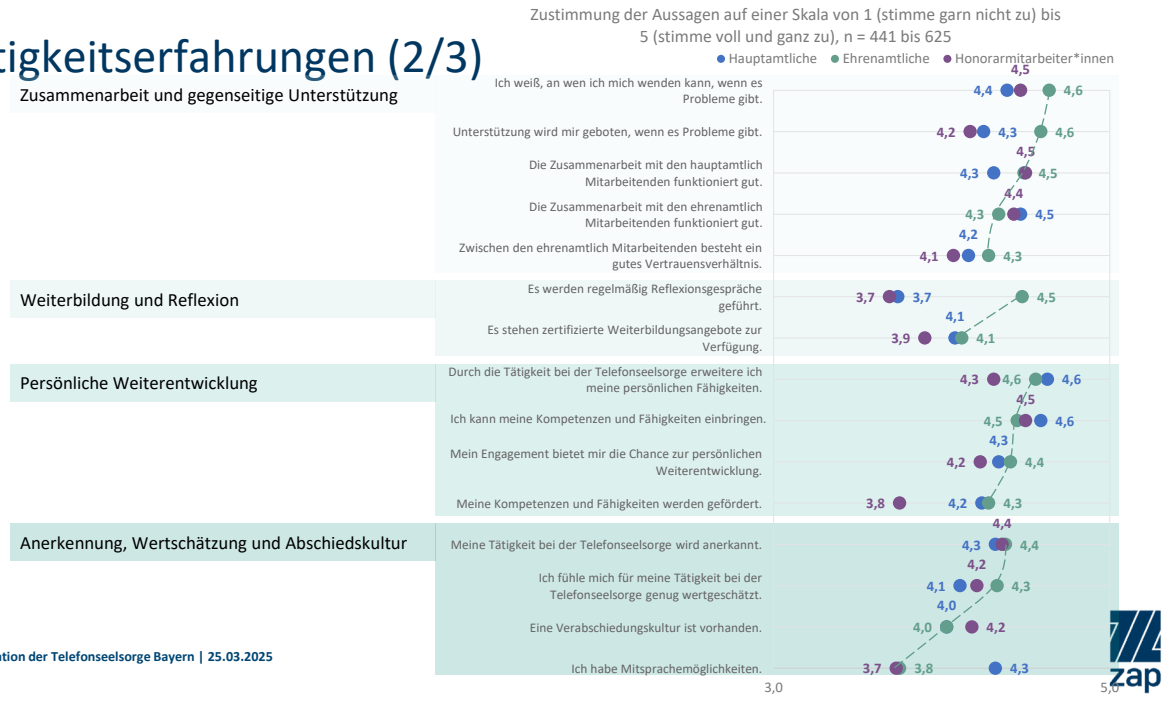
	Träger	Stakeholder	Sonstige
Gegenseitiger Verweis auf das jeweilige Seelsorge- und Beratungsangebot	47%	69%	36%
In einem anderen Kontext, und zwar	32%	29%	45%
Planung, Genehmigung und Controlling des Haushalts	29%	0%	0%
Gemeinsame Planung und Durchführung von Informationsveranstaltung zu relevanten Themenfeldern	15%	8%	13%
Unterricht, sowie Fort- und Weiterbildung	10%	8%	9%
Mitarbeit an der Erstellung von Ablaufbeschreibungen, Verfahrensanweisungen usw. in relevanten Themenfeldern	9%	0%	0%
Begleitung und Schulung ehrenamtlicher Gruppen	4%	10%	11%

Hier werden verschiedene Bereiche erwähnt, darunter Beratung, finanzielle Förderung durch Zuschüsse und Stiftungen sowie organisatorische und administrative Aufgaben, ehrenamtliche Arbeit, Netzwerkarbeit und Supervision. Zudem werden regelmäßiger fachlicher Austausch, Öffentlichkeitsarbeit und Repräsentationsaufgaben auf diözesaner und bundesweiter Ebene genannt.

Tätigkeitserfahrungen (1/3)



Tätigkeitserfahrungen (2/3)

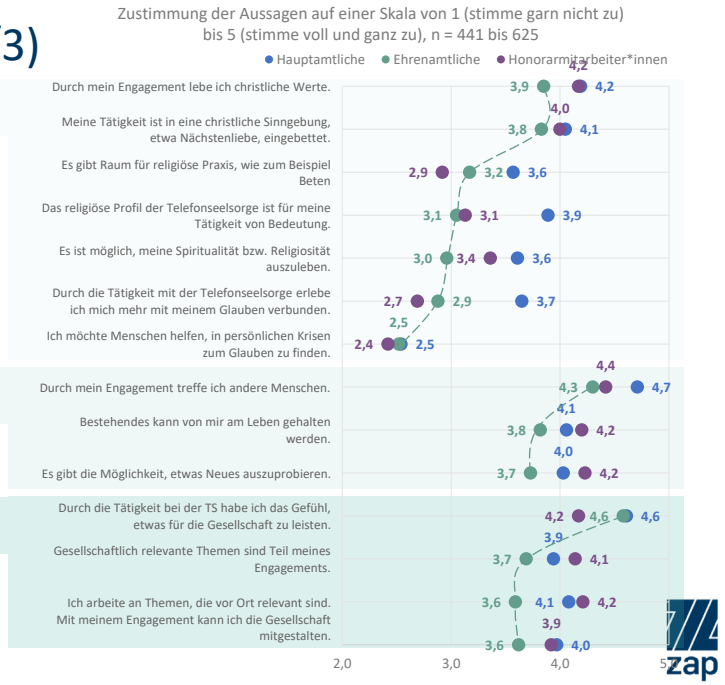


Tätigkeitserfahrungen (3/3)

Religiöse und spirituelle Ausrichtung

Innovation und Begegnung

Gesellschaftlicher Beitrag und Sinnstiftung



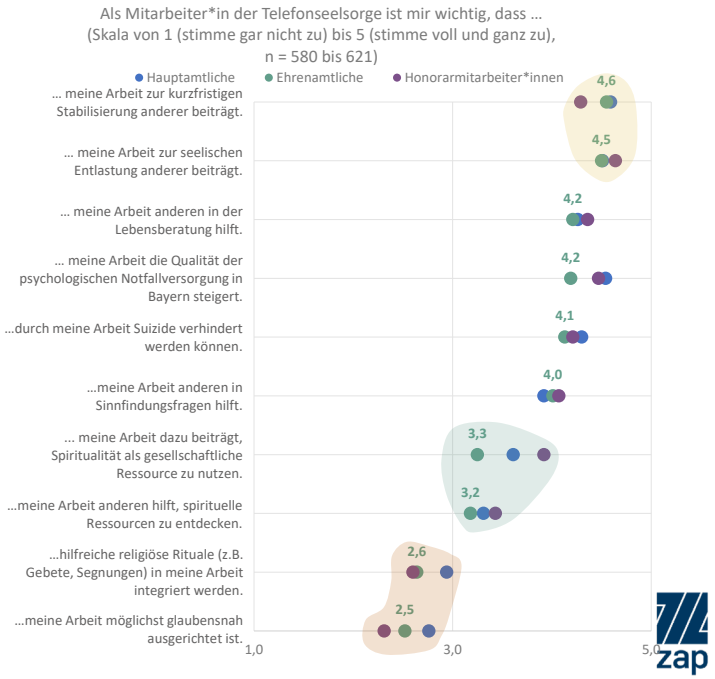
Ziele der Tätigkeit

Bei den meisten Aspekten sind sich alle drei Gruppen über die Prioritäten in ihrer Arbeit einig

Am wichtigsten finden die Befragten die kurzfristige Stabilisierung und seelische Entlastung der anderen.

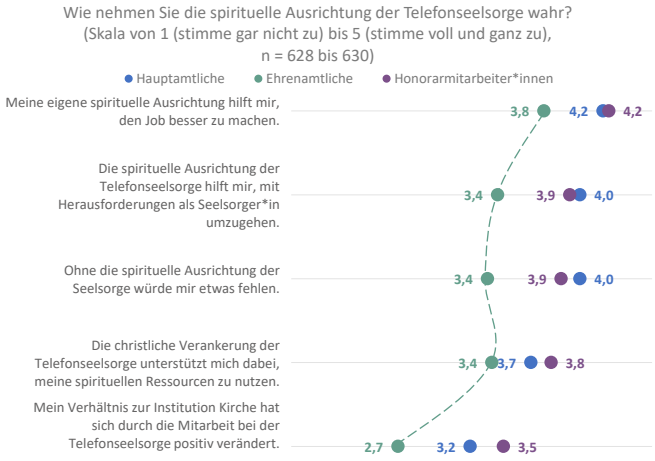
Glaubensaspekte spielen hingegen keine bedeutende Rolle.

Ebenso befinden sich Spiritualitätsaspekte im unteren Mittelfeld.

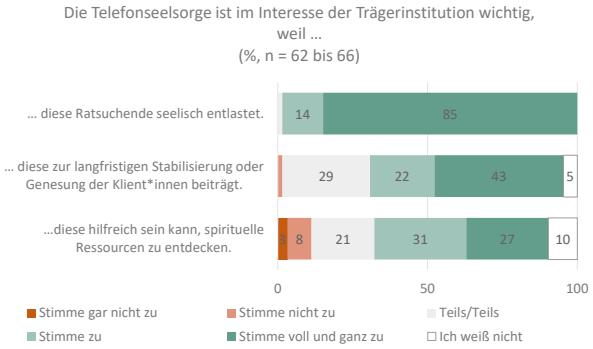


Spirituelle Ausrichtung

Die spirituelle Ausrichtung der Telefonseelsorge ist für die Hauptamtlichen und Honorarkräfte deutlich wichtiger als für die Ehrenamtlichen.



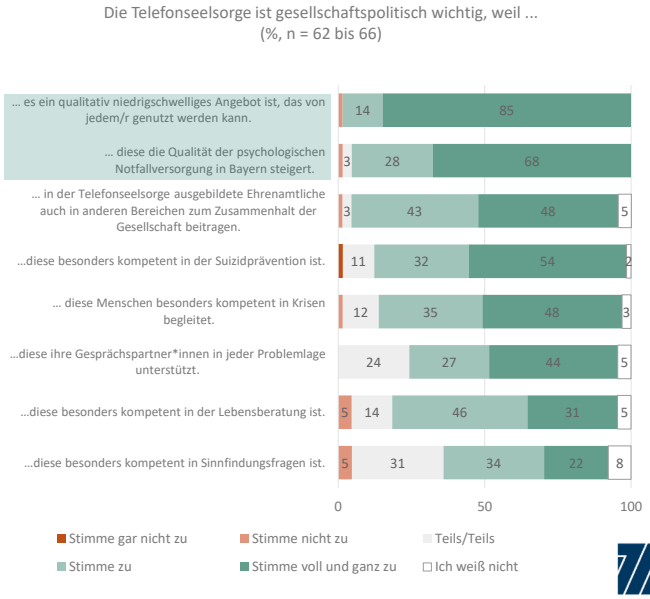
Bedeutung für Trägerinstitution



Bedeutung für Gesellschaft

Grundsätzlich werden die Kompetenzen der Telefonseelsorge in allen angebotenen Themen weitgehend anerkannt.

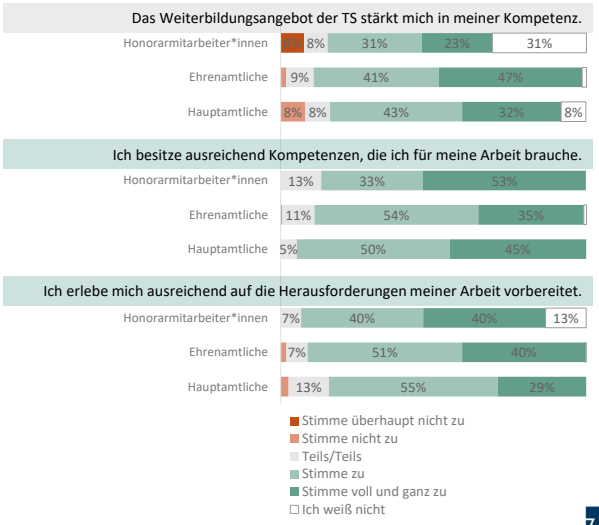
Dies betrifft insbesondere die hohe Qualität und Niederschwelligkeit des Angebots.



Professionalisierung

Alle drei Gruppen der Befragten fühlen sich ausreichend vorbereitet und kompetent.

Haupt- und Ehrenamtliche schätzen das Weiterbildungsangebot und seinen Beitrag zur Stärkung ihrer Kompetenz höher ein als Honorarmitarbeitende.

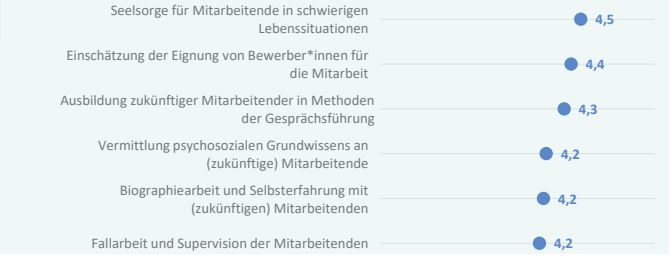


Relevante Kompetenzen: Hauptamtliche (1/2)

Bitte bewerten Sie folgende Kompetenzen nach ihrer Relevanz für Ihre Arbeit als Seelsorger*in.
(Skala von 1 (gar nicht relevant) bis 5 (sehr relevant), n = 25 bis 37)

Organisation, Infrastruktur, Ressourcen

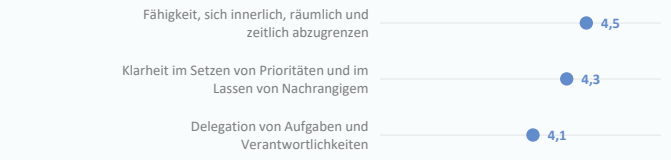
Fachliche und persönliche Begleitung



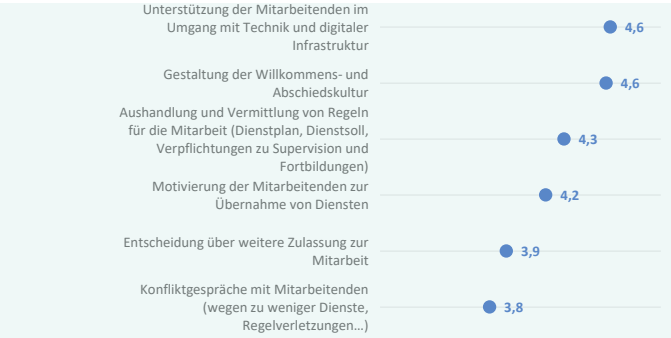
Relevante Kompetenzen: Hauptamtliche (2/2)

Bitte bewerten Sie folgende Kompetenzen nach ihrer Relevanz für Ihre Arbeit als Seelsorger*in.
(Skala von 1 (gar nicht relevant) bis 5 (sehr relevant), n = 31 bis 36)

Selbstmanagement

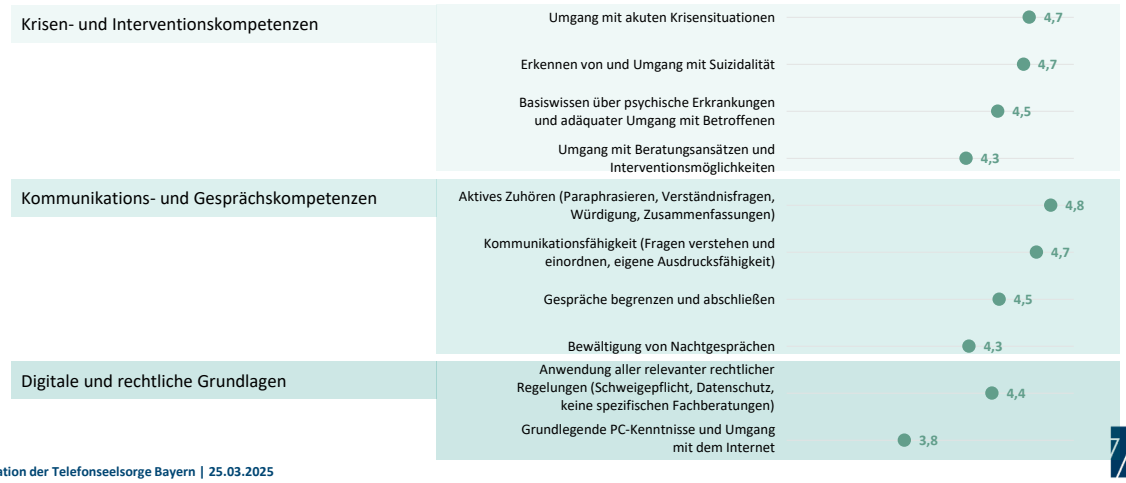


Personalführung der haupt-, neben- und ehrenamtlich Mitarbeitenden



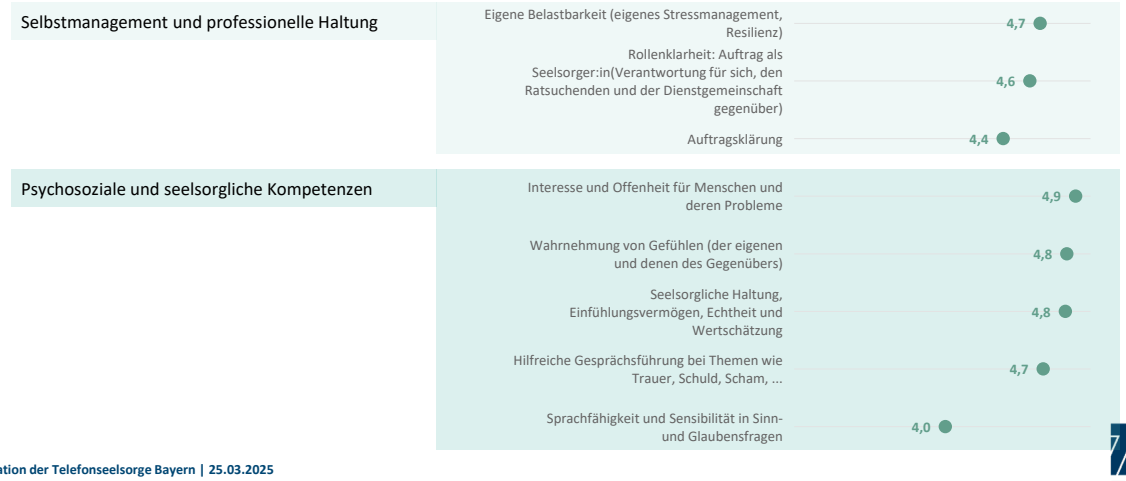
Relevante Kompetenzen: Ehrenamtliche (1/2)

Bitte bewerten Sie folgende Kompetenzen nach Ihrer Relevanz für Ihre Arbeit als Seelsorger*innen:
(Skala von 1 (gar nicht relevant) bis 5 (sehr relevant), n = 529 bis 576)



Relevante Kompetenzen: Ehrenamtliche (2/2)

Bitte bewerten Sie folgende Kompetenzen nach Ihrer Relevanz für Ihre Arbeit als Seelsorger*innen:
(Skala von 1 "gar nich relevant" bis 5 "sehr relevant", n = 567 bis 574)



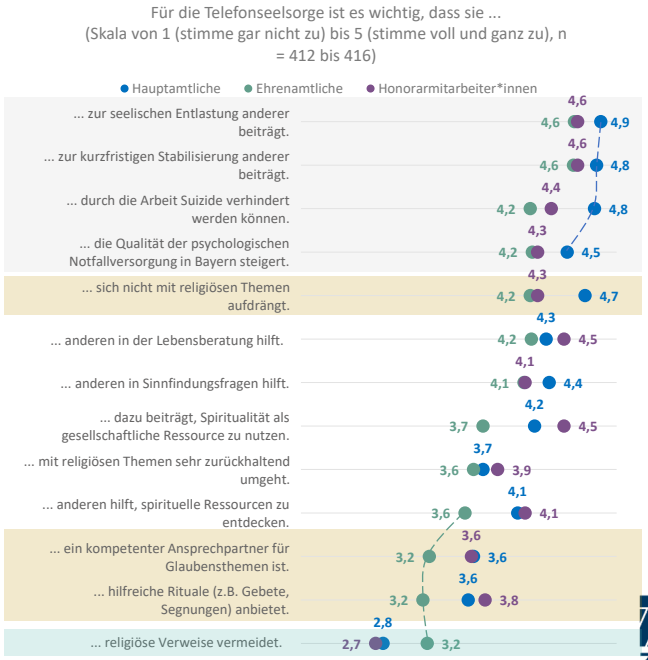
Funktion der Telefonseelsorge

Die Verhinderung von Suiziden, die kurzfristige Stabilisierung und die seelische Entlastung werden als zentrale Funktionen der Telefonseelsorge angesehen. Dabei betonen hauptamtliche Mitarbeitende diese Funktionen etwas stärker als die beiden anderen Gruppen.

Dabei ist den Befragten wichtiger, dass sich die Telefonseelsorge nicht mit religiösen Themen aufdrängt, als dass sie entsprechende Rituale und Themen anbietet.

Insbesondere Ehrenamtliche finden religiöse Themen für die Seelsorge weniger wichtig.

Dies bedeutet jedoch nicht, dass diese Themen vermieden werden.

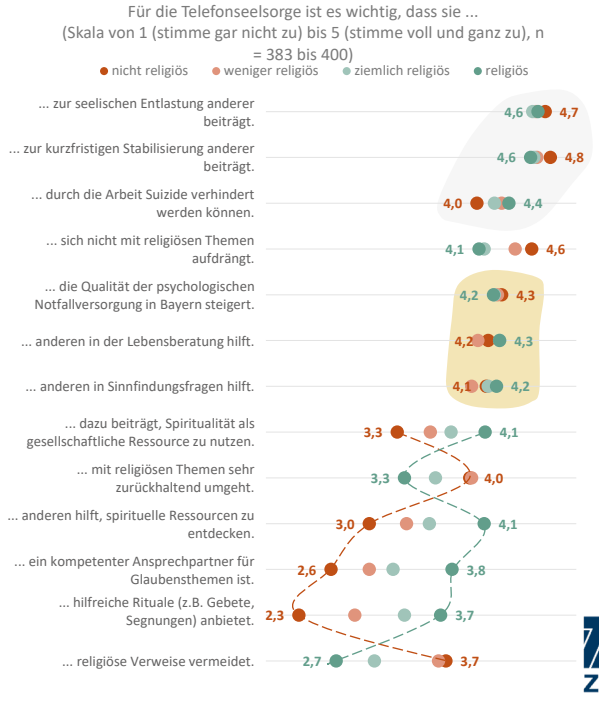


Funktion der Telefonseelsorge

Die Verhinderung von Suiziden, die kurzfristige Stabilisierung und die seelische Entlastung werden als zentrale Funktionen der Telefonseelsorge angesehen – unabhängig von der Religiosität der Befragten.

Ebenso ist die Rolle der Telefonseelsorge in der Lebensberatung, bei Sinnfindungsfragen sowie allgemein in der Qualität der Notfallversorgung unumstritten.

Die Meinung über die spirituellen und religiösen Funktionen der Telefonseelsorge hängt jedoch stark von der eigenen Religiosität der Mitarbeitenden ab.



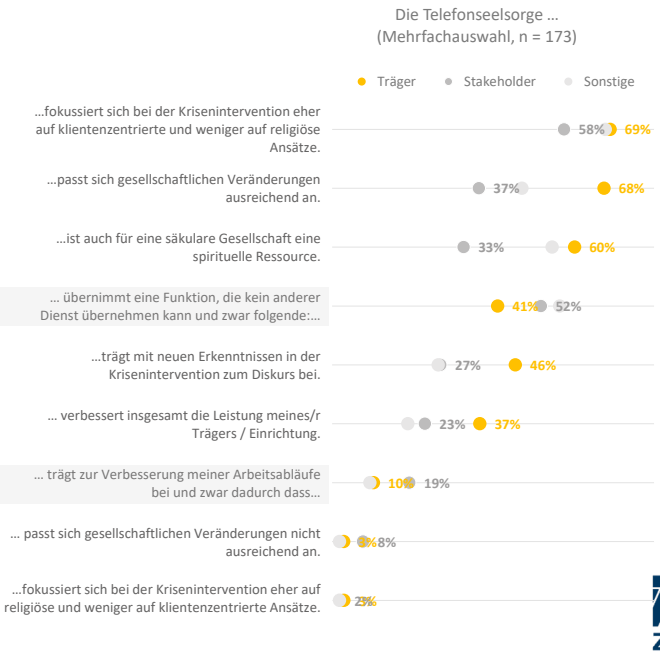
Funktion der Telefonseelsorge

Summary der offenen Angaben:

Das Angebot zeichnet sich durch **24/7-Erreichbarkeit** und **niedrigschwellige**, **anonyme** Unterstützung aus, besonders in Krisensituationen und außerhalb regulärer Öffnungszeiten. Es dient als **sofortige Gesprächsmöglichkeit**, ergänzt bestehende Hilfsangebote und entlastet andere Beratungsstellen. Neben der Suizidprävention bietet es auch spirituelle Begleitung und Unterstützung für Menschen in seelischer Not, unabhängig von einer akuten Erkrankung oder institutionellen Zugehörigkeit.

Summary der offenen Angaben:

Die 24/7-Erreichbarkeit des Angebots bietet eine niedrigschwellige, sofortige Unterstützung in Krisensituationen, insbesondere nachts und am Wochenende, und **entlastet dadurch andere Beratungsstellen**. Fachkräfte können Klient*innen außerhalb ihrer eigenen Arbeitszeiten weiterverweisen, wodurch auch Menschen ohne akuten Änderungsbedarf eine Ansprechperson finden. Das Angebot dient als Clearingstelle, **ergänzt bestehende Dienste** und beugt einer Eskalation von Krisen vor.

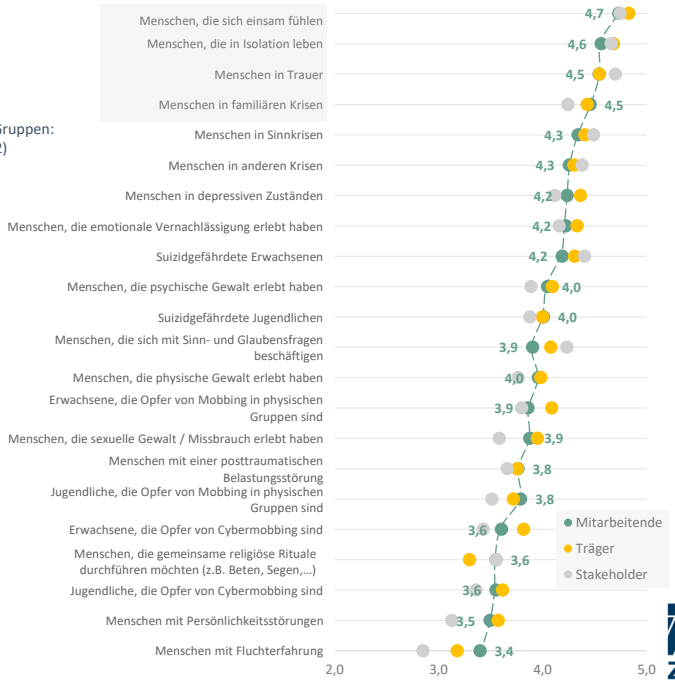


Wirksamkeit

Wie wirksam ist Telefonseelsorge Ihrer Meinung nach für folgende Gruppen:
(Skala von 1 (gar nicht wirksam) bis 5 (sehr wirksam), n = 598 bis 782)

Unabhängig von der Gruppe schätzen die Befragten die Wirksamkeit der Telefonseelsorge nahezu gleich und überwiegend hoch ein.

Insbesondere wird die Telefonseelsorge als wirksam für Menschen angesehen, die Einsamkeit und Isolation erleben. Danach folgen Trauer und familiäre Krisen.



Abschlussfrage

Gibt es noch etwas, was sie über die Telefonseelsorge sagen möchten?

angemessene finanzielle Ausstattung, insbesondere für die **digitale Infrastruktur**

Hauptamtliche Mitarbeitende (6 Antworten)

Die Telefon Seelsorge Bayern ist ein wichtiger, aber oft **unterschätzter Teil** des psychosozialen Netzes in Deutschland. Sie bietet ein **niedrigschwelliges Angebot** an **Unterstützung in Lebenskrisen**, das **rund um die Uhr erreichbar** ist.
Die Arbeit der Telefonseelsorge wird von einem engagierten Team ehrenamtlicher Mitarbeiter*innen geleistet, die eine **offene, wertschätzende und tolerante Haltung** mitbringen.
Dieses Angebot muss erhalten und weiter ausgebaut werden, da es in dieser Form deutschlandweit einzigartig ist und einen wichtigen Beitrag zur Grundversorgung der Bevölkerung leistet. Dafür ist jedoch eine **angemessene finanzielle Ausstattung**, insbesondere für die **digitale Infrastruktur**, erforderlich, die nicht allein von den Kirchen getragen werden kann.

Abschlussfrage

stärkere finanzielle und ideell Unterstützung

Ehrenamtlich Mitarbeitende (165 Antworten)

Die Telefonseelsorge ist eine sehr wichtige und unverzichtbare Einrichtung für die Gesellschaft, die von vielen Menschen in Anspruch genommen wird. Sie bietet **niedrigschwellige und anonyme Unterstützung** für Menschen in Krisen und Notlagen, unabhängig von Glaubenszugehörigkeit oder Hintergrund.
Die Arbeit der Telefonseelsorge wird von ehrenamtlichen Mitarbeitenden geleistet, die eine intensive Ausbildung durchlaufen und sich mit **großem Engagement** einbringen.
Dabei erfahren sie selbst eine persönliche Bereicherung und Entwicklung. Allerdings gibt es auch Herausforderungen, wie den **Umgang mit regelmäßig Anrufenden**, die einen Großteil der Ressourcen binden.
Zudem wünschen sich viele Mitarbeitende **mehr Flexibilität**, etwa durch **Homeoffice-Möglichkeiten**, sowie eine **bessere finanzielle und organisatorische Unterstützung**, um die Erreichbarkeit und Qualität des Angebots langfristig sicherzustellen.
Insgesamt wird die Telefonseelsorge als äußerst **wertvoll für die Gesellschaft** wahrgenommen und sollte **stärker finanziell und ideell unterstützt** werden.

Abschlussfrage

Verbesserung der Erreichbarkeit, insbesondere für Erstanrufer

Honorarkräfte (2 Antworten)

Die Arbeit der Telefonseelsorge wird als **vielschichtig** erlebt.

Träger (30 Antworten)

Die Telefonseelsorge ist ein sehr wichtiges und wertvolles Angebot, das **rund um die Uhr erreichbar** ist und Menschen in schwierigen Lebenssituationen unterstützt.
Es handelt sich um einen unverzichtbaren Dienst, der von vielen engagierten Ehrenamtlichen getragen wird. Die Telefonseelsorge entlastet Kirchengemeinden und andere Einrichtungen, da sie auch **abends und nachts erreichbar (24/7)** ist.
Allerdings gibt es Probleme mit regelmäßigen Anrufenden, die die Leitungen blockieren, und die **Finanzierung ist oft unterschiedlich und nicht ausgewogen**.
Dennoch bietet die Telefonseelsorge eine **wichtige Ergänzung zu professionellen Beratungsdiensten** und **ist ein Aushängeschild der Kirche**. Die ehrenamtlich Mitarbeitenden erhalten eine professionelle Ausbildung und Begleitung, was ein großer Vorteil ist. Insgesamt ist die Telefonseelsorge ein **unverzichtbares Angebot**, das die psychische Gesundheit und Stabilisierung der Anrufenden fördert. Eine **Verbesserung der Erreichbarkeit, insbesondere für Erstanrufer**, wäre wünschenswert.

Abschlussfrage

stärkere Vernetzung und Zusammenarbeit auf fachlicher Ebene gewünscht

Psychosoziale Fachkräfte (14 Antworten)

Die Telefonseelsorge wird als **unverzichtbare und wichtige Einrichtung** beschrieben, die eine **niedrigschwellige Unterstützung** für Menschen in Krisen bietet.
Viele Klient*innen und Fachkräfte berichten von positiven Erfahrungen und empfehlen die Telefonseelsorge.
Allerdings gibt es auch Rückmeldungen, dass die **Erreichbarkeit teilweise schlecht** ist, was dazu führt, dass Betroffene sich an andere Einrichtungen wenden müssen. Um dieser **Überlastung** entgegenzuwirken, wird vorgeschlagen, den **Bereich der digitalen Kommunikation auszubauen**.
Insgesamt wird die Arbeit der Telefonseelsorge als **wichtige Ergänzung zu anderen Hilfsangeboten** gesehen und es wird eine **stärkere Vernetzung und Zusammenarbeit** auf fachlicher Ebene gewünscht.

Abschlussfrage

unbedingt erhalten und weiter ausbauen

Sonstige (24 Antworten)

Die Telefonseelsorge wird als ein überaus wichtiges und hilfreiches Angebot für Menschen in schwierigen Situationen beschrieben. Sie bietet **niedrigschwellige und jederzeit erreichbare Unterstützung**, die von den Anrufenden sehr dankbar angenommen wird.
Die Telefonseelsorge erfüllt eine wesentliche **Entlastungsfunktion**, insbesondere für Menschen, die sonst keinen Zugang zu Hilfsangeboten haben. Allerdings wird bedauert, dass die Telefonseelsorge in der **Gesellschaft zu wenig Aufmerksamkeit und Anerkennung** erfährt. Mehr **Transparenz und Aufklärung**, auch bei politischen Entscheidungsträgern, wären wünschenswert.
Die ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen der Telefonseelsorge leisten eine hervorragende Arbeit und benötigen eine gute fachliche und persönliche Begleitung. Insgesamt wird die Telefonseelsorge als eine **unverzichtbare Einrichtung** beschrieben, die **unbedingt erhalten und weiter ausgebaut** werden sollte.

zap

Zusammenfassung der Ergebnisse

I. Bedeutung und Funktion	• Essenzielle psychosoziale Unterstützung durch Suizidprävention, kurzfristige Stabilisierung und seelische Entlastung.
II. Niedrigschwellige Erreichbarkeit	• Anonymität und 24/7-Verfügbarkeit sichern den Zugang, insbesondere in akuten Krisensituationen.
III. Arbeitszufriedenheit und Herausforderungen	• Hohe Bindung der Mitarbeitenden (insbesondere Ehrenamtliche), allerdings könnte insgesamt mehr individuelle Mitbestimmung ermöglicht werden.
IV. Professionalisierung und Kooperation	• Qualifizierte Ausbildung, Weiterbildung und Supervision als zentrale Ressourcen, enge Zusammenarbeit mit kirchlichen Trägern, psychosozialen Fachkräften und anderen Hilfsorganisationen ist elementar.

Zusammenfassung der Ergebnisse

V. Religiöse und spirituelle Ausrichtung	• Unterschiedliche Einschätzung der Relevanz, wobei Hauptamtliche und Honorarkräfte der Spiritualität eine höhere Bedeutung beimessen als Ehrenamtliche. Allerdings fällt der Religiösitätswert der befragten Gruppen (5,9) im Vergleich zur Gesamtbevölkerung überdurchschnittliche hoch aus.
VI. Gesellschaftliche Wirksamkeit	• Hohe Relevanz insbesondere für Menschen in Einsamkeit, Trauer oder familiären Krisen, ergänzt bestehende Beratungsangebote und entlastet psychosoziale Dienste.
VII. Strukturelle Herausforderungen	• Eingeschränkte Erreichbarkeit für Erstanrufende durch hohe Auslastung, insbesondere durch regelmäßige Anrufende.
VIII. Finanzierungs- und Entwicklungsbedarf	• Unzureichende Ressourcen für digitale Infrastruktur, Wunsch nach mehr gesellschaftlicher Anerkennung und begrenzte Flexibilisierung der Arbeitsmodelle.

Profil der Telefonseelsorge Bayern

zap

Strategische Empfehlungen

Die Telefonseelsorge als Ehrenamt für „Best Ager“ bewerben.

Unterstützende Lösungen für regelmäßig Anrufenden finden.

Weiterer Ausbau der Erreichbarkeit, besonders digital, um jüngere Zielgruppen zu erreichen.

Wir danken allen, die mit ihrem finanziellen Beitrag diese Studie ermöglicht haben:

- St. Antonius-Stiftung der Erzdiözese München und Freising
- Evangelisch-Lutherische Kirche in Bayern
- Caritasstiftung Würzburg
- Erzdiözese Bamberg
- Diözese Regensburg
- Ökumenische TelefonSeelsorge Augsburg
- Katholische TelefonSeelsorge Bad Reichenhall
- Ökumenische TelefonSeelsorge Bamberg
- Katholische TelefonSeelsorge Erlangen
- Ökumenische TelefonSeelsorge Ingolstadt
- Katholische TelefonSeelsorge Mühldorf am Inn
- Katholische TelefonSeelsorge München
- Katholische TelefonSeelsorge Passau
- Ökumenische TelefonSeelsorge Untermain
- Ökumenische TelefonSeelsorge Weiden
- Ökumenische TelefonSeelsorge Würburg/Main-Rhön

ERZDIÖZESE MÜNCHEN UND FREISING

TelefonSeelsorge®
TelefonSeelsorge in Bayern