



TelefonSeelsorge®

Augsburg

Jahresbericht 2025

PERSPEKTIVE
ÄNDERN



Mit dem Herzen hören



EIN OFFENES OHR

Am 7. April 2025 jährte sich die Gründung der TelefonSeelsorge Augsburg zum 50. Mal. Viele unserer Unterstützer, Förderer, Kolleginnen und Kollegen und natürlich jede Menge aktive und ehemalige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter waren gekommen, um mit uns zu feiern.

Ein Tag, um dankbar auf die Geschichte zurückzublicken, an die Menschen zu denken, die die TelefonSeelsorge gegründet, unterstützt und durch diese lange Zeit getragen haben. Ein Tag, um zu sehen, was aus kleinen Anfängen geworden ist. Ein Tag, um Dankbarkeit zu zeigen – vor allem bei den ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihr unermüdliches Engagement. Ohne sie gäbe es dieses unersetzliche Angebot für Menschen in Not nicht. Sie haben ein offenes Ohr, leisten Beistand, sind rund um die Uhr für sie da.

Einen Rückblick auf die Feier finden Sie auf Seite 12. Wozu Seelsorge gut ist, dazu finden Sie Gedanken aus dem Festvortrag von Dr. Wilhelm Schmid auf Seite 16.

Über mangelnde Nachfrage kann sich die TelefonSeelsorge nicht beklagen. Im Gegenteil: es

rufen wesentlich mehr Menschen an, als Gespräche von den Ehrenamtlichen entgegengenommen werden können. Und der Bedarf nach Hilfe steigt mit den vielen Krisen, in denen sich die Welt seit einigen Jahren befindet, immer mehr. Gleichzeitig fallen aus unterschiedlichsten Gründen immer mehr Hilfsangebote weg, Therapieplätze sind rar.

In unserer Organisationseinheit Südbayern wagen wird deshalb etwas für die TelefonSeelsorge komplett Neues. Wir starteten das Projekt „Ein Gespräch am Tag ermöglichen“. Was es damit auf sich hat und was sich dadurch verändert hat, erfahren Sie auf Seite 20.

In der TelefonSeelsorge Deutschland e.V. wurde es nötig, unsere Online-Plattform neu aufzustellen. Ein kostspieliges Unterfangen, zu dem es wegen technischer Entwicklungen der letzten Jahre keine Alternative gab. DAISIE heißt unser neues Intranet, das es ermöglicht, Chat- und Mailseelsorge zu betreiben, Gespräche anonym zu dokumentieren und miteinander zu kommunizieren.

Eine bewegte Zeit

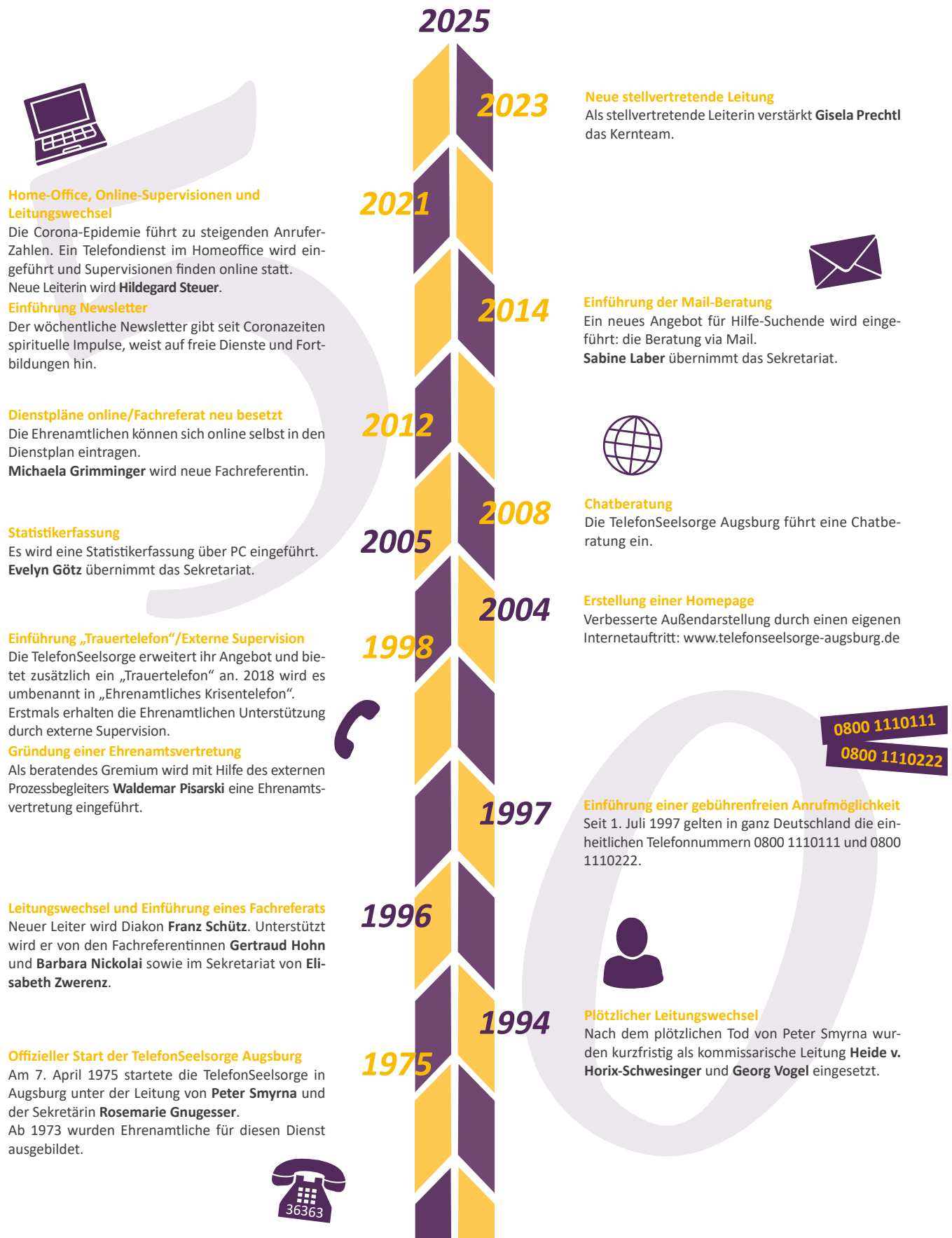
Im Namen aller Ratsuchenden und unserer ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter möchte ich mich herzlich bedanken bei unseren Trägern, dem Bistum Augsburg und dem Evangelischen Dekanat Augsburg, den kommunalen Zuschussgebern, sowie allen, die unsere Arbeit fördern und für die TelefonSeelsorge spenden. Ihre Unterstützung, Wertschätzung und Ermunterung für diesen wertvollen Dienst in der Gesellschaft ist genauso wertvoll wie die unersetzliche materielle Grundlage.

Herzliche Grüße

Hildegard Steuer
Leiterin der Ökumenischen
TelefonSeelsorge Augsburg

1975 – 2025
TelefonSeelsorge
Augsburg

50 Jahre TelefonSeelsorge Augsburg

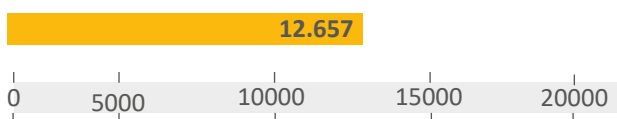


FAKTEN ZAHLEN

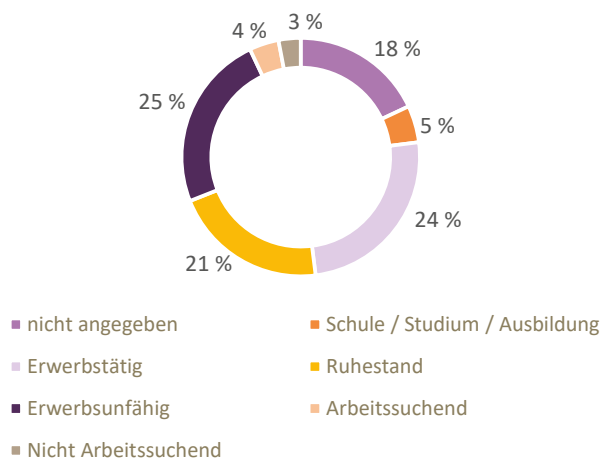
Intensive Gespräche

DIE ZAHL DER ANRUF BLEIBT HOCH

Anzahl der Seelsorgegespräche



Berufliche Situation der Anrufernden



Beratungsgespräche

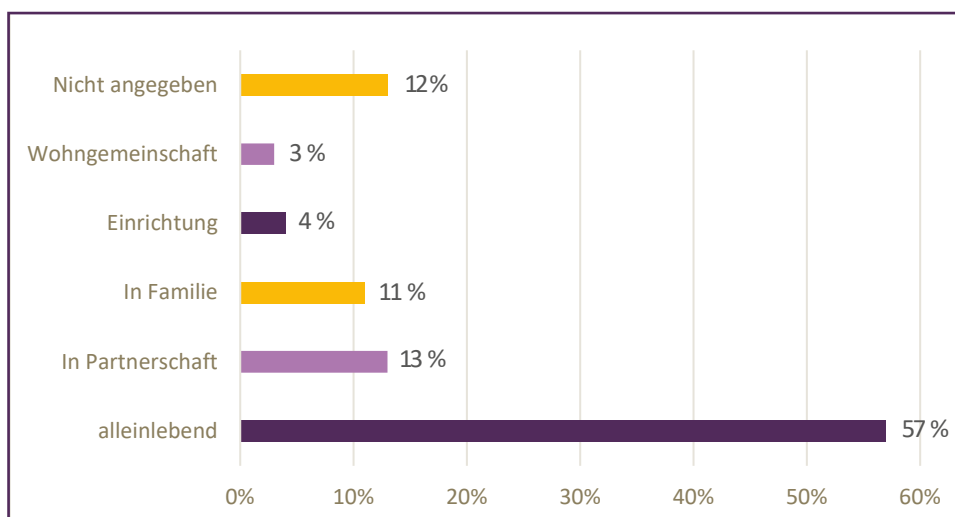
Viele Jahre in Folge ist die Zahl der geführten Gespräche anhaltend hoch. Dies ist ein Anzeichen dafür, dass wir mit der Anzahl an Ehrenamtlichen, die stabil ist, unsere Kapazitätsgrenze erreicht haben. Fast 13.000 Gespräche bedeuten ein bis zwei intensive Gespräche in der Stunde.

Die durchschnittliche Gesprächsdauer betrug 20 Minuten.

Mail- und Chat-Beratung

Viele Menschen nutzten auch die Mail- und Chat-Beratung. So wandten sich Menschen mit ihren Problemen 174 mal per E-Mail und 67 mal per Chat an die TelefonSeelsorge Augsburg.

Lebenssituation der Anrufernden



Die Top Ten

THEMENINHALTE VERÄNDERN SICH

Beratungsanliegen

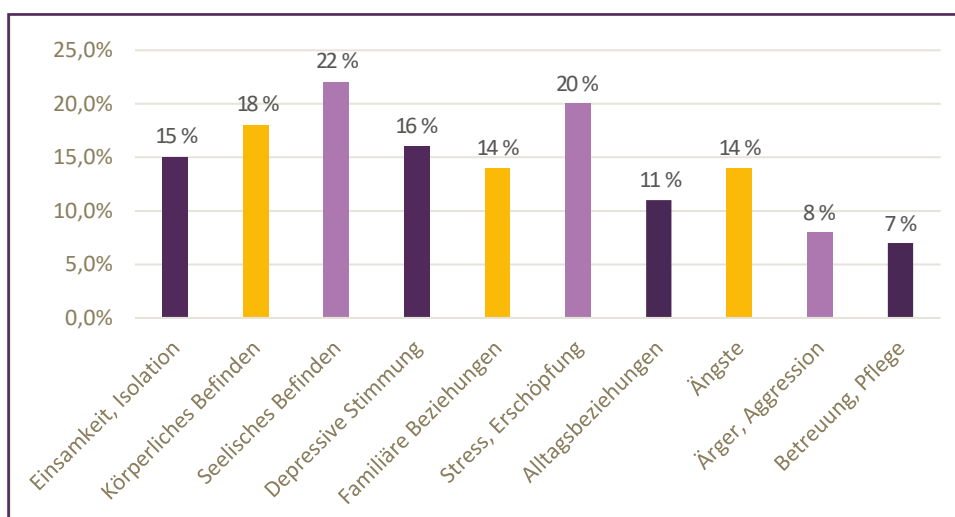
Die Entwicklung der Themen in den letzten Jahren zeigt wie ein Seismograf Änderungen in der Gesellschaft an. Dabei sind vor allem drei Entwicklungen zu beobachten:

1 Es gibt eine deutliche Zunahme an Gesprächen, in denen als Beratungsanliegen „Seelisches Befinden“ sowie „Stress und Erschöpfung“ thematisiert wurden. Hier könnten sich die Auswirkungen der gesellschaftlichen Dauerkrisen, der Kriege und der Klimaerwärmung zeigen, die den Menschen immer mehr zusetzen. Spannend ist dies auch deshalb, weil diese Themen inzwischen das Hauptthema „Einsamkeit“ der Vorjahre überholt haben.

2 Auch beim Thema „Ärger/Aggression“ ist eine leichte Zunahme zu verzeichnen. Dies zeigt an, in welche Richtung sich die Stimmung der Menschen verändert.

3 Zum ersten Mal sind die Themen „Betreuung und Pflege“ in unsere „Top Ten“ gerückt. Des weiteren verharret das „körperliche Befinden“ weiterhin auf hohem Niveau. Diese Veränderungen korrespondieren mit unserer älter werdenden Gesellschaft.

Meistgenannte Beratungsanliegen (Mehrfachnennungen möglich)



FAKTEN ZAHLEN

DAS TEAM WÄCHST STETIG AN

Die Mitarbeitenden

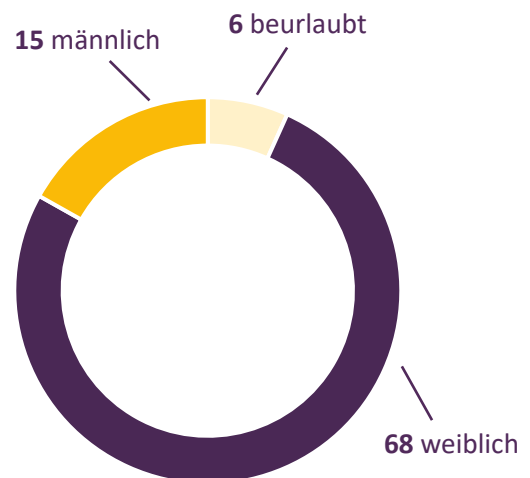
Im Jahr 2025 waren für die Augsburger TelefonSeelsorge 83 Ehrenamtliche aktiv. Aus verschiedenen persönlichen Gründen waren sechs Mitarbeitende beurlaubt und zwei hatten sich entschieden, ihr Engagement bei uns zu beenden.

Die Altersspanne unserer Ehrenamtlichen reicht von 30 bis 81 Jahren – bei einem Durchschnittsalter von 64,7 Jahren.

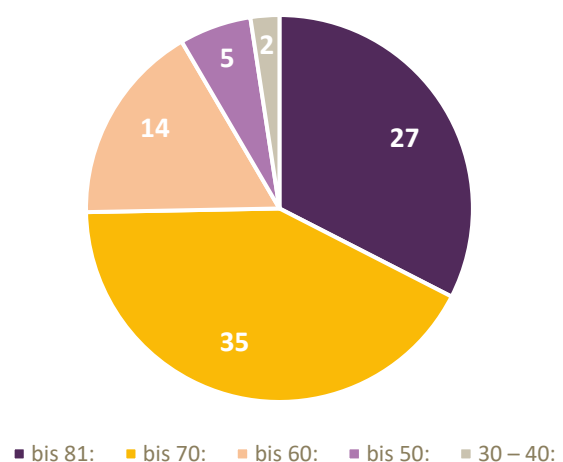
Die hohe Verweildauer von im Schnitt 9,1 Jahren zeugt davon, dass die Arbeit bei der TelefonSeelsorge erfüllend ist und die Gemeinschaft über viele Jahre trägt.

Zur Erweiterung und Verjüngung unseres Teams tragen künftig 12 weitere Ehrenamtliche bei, die wir für die Ausbildung ab Januar 2026 gewinnen konnten. Diese werden Ende 2026 ihren regulären Dienst antreten.

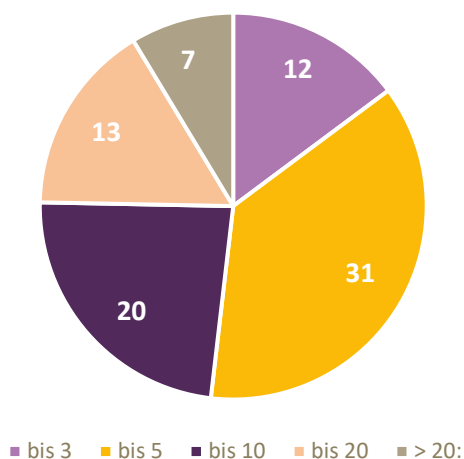
Ehrenamtliche



Alter der aktiv Mitarbeitenden



Dauer der Mitarbeit (in Jahren)



Eine erfahrende Mannschaft

FAKTEN
ZAHLEN



HAUS
HALT

DANKE!



Zuschüsse bleiben stabil

HAUS
HALT

HAUSHALT UND FÖRDERER

Die TelefonSeelsorge Augsburg ist gut eingebunden in einem Netzwerk staatlicher Einrichtungen, wie dem Krisendienst Schwaben und den kirchlichen Seelsorge-Angeboten der katholischen und evangelischen Kirche.

Der größte Teil des Haushalts wurde aus Mitteln unserer Träger, der katholischen und evangelischen Kirche, gespeist.

Die kommunalen Zuschüsse ermöglichen eine adäquate Aus- und Weiterbildung der Mitarbeitenden, welche für die Qualitätssicherung unserer Arbeit unumgänglich sind. Auch die Förderung durch die „Zukunftsstiftung Ehrenamt Bayern“ in Höhe von **3.000 Euro** sicherte uns eine qualitativ hochwertige Ausbildung für die Mailseelsorge.

Insgesamt haben sich die Zuschüsse im Jahr 2025 gegenüber dem Vorjahr erhöht. Darüber freuen wir uns sehr und sehen dies auch als Wertschätzung für unsere geleistete und für unsere Gesellschaft immer wichtiger werdende Arbeit.

Spenden sind jederzeit willkommen!

Unser Spendenkonto:

Empfänger: Diözese Augsburg BFK
Verwendungszweck: „Spende für TelefonSeelsorge Augsburg“

(unbedingt angeben, sonst kommt es nicht bei uns an!)

Konto: DE 80 7509 0300 0700 1000 64
Ligabank Regensburg: GENODEF1M05

Gesamthaushalt 2025: 248.000 Euro

Kirchliche Kostenträger:

- Diözese Augsburg: ca. 170.000 Euro
- Evangelischer Dekanatsbezirk Augsburg: ca. 56.000 Euro

Kommunale Zuschüsse:

Insgesamt: 23.400 Euro

- Bezirk Schwaben: 7.900 Euro
- Stadt Augsburg: 9.000 Euro
- Landkreis Augsburg: 3.000 Euro
- Landkreis Aichach-Friedberg: 2.000 Euro
- Landkreis Weilheim-Schongau: 1.000 Euro
- Landkreis Unterallgäu: 500 Euro

Spenden

1.880 Euro erhielten wir von weiteren großzügigen Spender:innen und Pfarreien in ganz Schwaben, die uns zuverlässig, oft seit vielen Jahren, unterstützen. Besonders bedanken wir uns für die Spende der Stadtparkasse Augsburg in Höhe von **1.000 Euro** zu unserem Jubiläum.

Darüber hinaus verzichteten über die Hälfte der Ehrenamtlichen auf die Auszahlung der ihnen zustehenden Fahrtkosten in Höhe von insgesamt **1.588 Euro**.

Wir danken allen sehr herzlich für die Unterstützung!

EHRENAMTLICHES KRISENTELEFON

Das Ehrenamtliche Krisentelefon Augsburg ergänzt die Arbeit der TelefonSeelsorge um ein besonderes Angebot für Menschen, die im Zusammenhang mit einem akuten Krisenereignis Unterstützung benötigen. Gerade nach plötzlichen Todesfällen oder anderen einschneidenden Ereignissen kann ein zeitnahes, verlässliches Gespräch eine wichtige erste Hilfe sein.

Ein wesentlicher Unterschied zur klassischen TelefonSeelsorge besteht darin, dass die Anonymität im Krisentelefon aufgehoben ist. Die Anrufer*innen können eine Telefonnummer hinterlassen und werden von den ehrenamtlich Mitarbeitenden zeitnah zurückgerufen. So ist es möglich, auch über das erste Gespräch hinaus verlässlich Kontakt zu halten und die Betroffenen in der unmittelbaren Krisensituation gezielt zu begleiten.

Das Krisentelefon wird zweimal täglich abgehört. Gegebenenfalls nehmen die ehrenamtlich Mitarbeitenden zeitnahen Kontakte zu den An-

Eine besondere Begleitung

rufer*innen auf und bieten ein entlastendes und stabilisierendes Gespräch an. Das Angebot ist bewusst auf einen begrenzten Zeitraum unmittelbar im Zusammenhang mit einem Krisenereignis ausgerichtet. So können Betroffene dort erreicht werden, wo die Ereignisse noch stark nachwirken und Orientierung sowie menschliche Zuwendung besonders hilfreich sind.

Die ehrenamtlich Mitarbeitenden bringen ihre Erfahrung aus der TelefonSeelsorge ein und verfügen darüber hinaus über eine zusätzliche fachliche Qualifikation im Bereich der Psychosozialen Notfallversorgung (PSNV). Sie sind mit den Grundlagen und dem systemischen Vorgehen der PSNV sowie mit den besonderen Anforderungen in der Begleitung von Menschen nach plötzlichen Todesfällen vertraut. Auch die Zusammenarbeit und das Zusammenspiel mit den Einsatzkräften vor Ort sind Bestandteil dieser Qualifikation.

Was Krisenteams bei der Begleitung Betroffener vor Ort leisten, wird dabei in angepasster Form auf die telefonische Krisenbegleitung übertragen: zuhören, Orientierung geben, stabilisieren, Ressourcen aktivieren und gemeinsam erste Schritte im Umgang mit der außergewöhnlichen Situation finden.

Damit verbindet das Ehrenamtliche Krisentelefon die Stärke der TelefonSeelsorge – das offene Ohr und die verlässliche menschliche Zuwendung – mit den besonderen Kompetenzen der Krisenintervention. Es schafft eine niedrigschwellige Möglichkeit, Menschen auch dann zu erreichen, wenn ein persönlicher Einsatz vor Ort nicht notwendig oder nicht möglich ist, und leistet so einen wichtigen Beitrag zur psychosozialen Unterstützung in akuten Krisensituationen.



Telefonseelsorge kann nicht nur Telefon,

SONDERN AUCH MAIL

Ausbildungskurs für erfahrene Telefon-Seelsorger:innen aus Ingolstadt und Augsburg

Wer sich in einer Krisensituation an die Telefon-Seelsorge wenden will, muss nicht unbedingt zum Hörer greifen. Auch per Mail und im Chat steht den Ratsuchenden unser Angebot offen.

Im Herbst 2025 wurde eine neue Ausbildung „MailSeelsorge“ von der TelefonSeelsorge Augsburg gestartet. Das Angebot stand erfahrenen TelefonSeelsorger:innen aus Augsburg (11 Personen) und Ingolstadt (6 Personen) offen.

In einem dreiteiligen Online-Seminar wurden Grundlagen dazu erarbeitet, wie Ratsuchende per Mail begleitet werden können.

Als Referent stand uns der versierte Onlineberatungsexperte und Buchautor Stefan Kühne aus Wien zur Verfügung. Neben seiner fachlichen Expertise war sein Wissen über die Arbeitsweise der TelefonSeelsorge in Deutschland sehr hilfreich. So konnte er eine sehr hohe Passung zwischen theoretischen Grundlagen und dem Anwendungsfeld der Seelsorge herstellen.

Die Ausbildung inklusive Referentenhonorar konnten wir mit Projektgeldern der Zukunftsstiftung Ehrenamt Bayern finanzieren.

Für die weitere Einführung in die technische und organisatorische Praxis der MailSeelsorge ging es für die Fortbildungsteilnehmenden getrennt in den eigenen TelefonSeelsorge-Stellen in Ingolstadt und Augsburg weiter.

Der nächste Ausbildungsabschnitt umfasste ein Mentorat, in dem mehrere Erstanfragen Rat-



**BIL
DUNG**

suchender eng begleitet bearbeitet wurden. Hier freuen wir uns, dass Katja Höllriegel sich als ehrenamtliche Mentorin engagierte. Sie ist der TelefonSeelsorge Augsburg schon seit vielen Jahren verbunden und kann auf jahrzehntelange berufliche Erfahrung in der Begleitung von Onlineberater:innen zurückgreifen. Des Weiteren steht uns Frau Höllriegel als Supervisorin für die Mailberater:innen zur Verfügung.

Aktuell haben in Augsburg 8 Ehrenamtliche ihren Dienst in der MailSeelsorge aufgenommen.

Die organisatorische und fachliche Verantwortung für die MailSeelsorge der TelefonSeelsorge Augsburg trägt Gisela Prechtel, stellvertretende Leitung der TS Augsburg.

Jubiläumsfeier zum Wohlfühlen

50-JÄHRIGES JUBILÄUM DER TELEFONSELSORGE AUGSBURG

Ganz ungezwungen

Die Festveranstaltung zum 50-Jährigen der TelefonSeelsorge begann schon mitten am Nachmittag und endete mit Überlänge – die Zeit war angesichts der interessanten Programmpunkte und Gesprächsbeiträge einfach wie im Flug vergangen.

Ganz ungezwungen fing das Jubiläumsfest bei Kaffee, Tee und Kuchen sowie lebhaften Gesprächen an den Stehtischen im Haus Sankt Ulrich in Augsburg an – so, wie es eben immer wieder mal fröhlich hergeht, wenn mehrere Dutzend Ehrenamtliche die Chance haben, sich von Angesicht zu Angesicht zu treffen. Dabei stand der persönliche Austausch im Vordergrund, bis sich rechtzeitig vor 17 Uhr das Geschehen zum Beginn des offiziellen Teils in die evangelische Ulrichskirche verlagerte.

Dort begrüßte beim ökumenisch gefeierten Festgottesdienst Stadtdekanin Dr. Doris Sperber-Hartmann die Ehrenamtlichen als „**Schatz der Kirche**“. Generalvikar Monsignore Dr. Wolfgang Hacker richtete nicht nur vom verhinderten Bischof Bertram herzliche Grüße aus, sondern verwies mit Blick auf Salomos Bitte „Schenke deinem Diener ein hörendes Herz!“ (1 Kön 3,9) darauf, dass die TelefonSeelsorgerinnen und TelefonSeelsorger durch die Schule des Hörens gegangen seien und nicht nur mit Fachkenntnis, sondern mit dem Herzen sowie Empathie zuhören könnten. Zum Schluss des Gottesdienstes, vor dem Altar im Kreis versammelt, nahmen die Ehrenamtlichen Segenswünsche von evangelischer wie katholischer Seite dankbar entgegen – doppelt hält bekanntlich besser.

Bild unten: Generalvikar Dr. Wolfgang Hacker und Dekanin Dr. Doris Sperber-Hartmann





Bild links: Hildegard Steuer,
Leiterin der TelefonSeelsorge
Augsburg

Rückblick und Gesprächsrunde

Beim anschließenden Festakt mit aktiven und ehemaligen Mitarbeitenden im Haus Sankt Ulrich konnte Hildegard Steuer als Leiterin der TelefonSeelsorge nicht nur zahlreiche Ehrengäste aus Kirche, Politik und Gesellschaft begrüßen, sondern aus Zuschriften von verhinderten Personen zitieren, etwa von ihrem Vorgänger Franz Schütz, der „gerne und dankbar“ an die Zeit des Aufbaus denke. Der an diesem Tag gefeierte Beginn der telefonseelsorgerischen Tätigkeit am 7. April 1975 um 8 Uhr morgens war sicher damals ein sehr aufregender Moment. Evi Wegele hatte sich getraut, den ersten Anruf entgegenzunehmen: eine Anruferin, die unter der Untreue ihres Ehemanns litt. Die Anzahl von etwa 20 Gesprächen pro Tag, die in den Anfangsjahren der TelefonSeelsorge geführt wurden, hat sich mittlerweile auf rund 35 Gespräche pro Tag fast verdoppelt. Unverändert sei dagegen die Motivation der Kirche, in der TelefonSeelsorge tätige Nächstenliebe zu verwirklichen.

In der nachfolgenden Gesprächsrunde mit den kirchlichen Trägern der Telefonseelsorge dankte Angelika Maucher, Leiterin des Bischöflichen Seelsorgeamtes in Augsburg, schmunzelnd nicht nur allen Kirchensteuerzahlern für ihre finanzielle Unterstützung, sondern auch den Ehrenamtlichen der TelefonSeelsorge dafür, dass sie

ihre Zeit investieren. Kirchenrat Ingo Schurig, im evangelische Landeskirchenamt München als Seelsorge-Referent tätig, betonte, dass die Unterstützung von Menschen Kernauftrag der Kirche sei und die TelefonSeelsorge als bundesweit einheitlich organisierter Verein da eine Sonderstellung habe.

Von weltlicher Seite sicherte Bezirksrätin Melanie Melitta Hippke vom Bezirk Schwaben „trotz klammer Kassen“ weitere finanzielle Unterstützung zu und bekannte, als Jugendliche selbst einmal die TelefonSeelsorge in Anspruch genommen zu haben. „Aus mir ist was geworden“, meinte sie fröhlich, „die TelefonSeelsorge hat mir geholfen“.

Und schließlich versicherte Stadtrat Martin Schenkelberg, Sozialreferent der Stadt Augsburg, dass die TelefonSeelsorge eine wichtige Präventionsarbeit leiste, die sich der Staat nicht zutraue und auf diese Weise die Ämter in ihrer Arbeit unterstütze.



Bild rechts: v.l.n.r.
Angelika Maucher, Leiterin des Seelsorgeamtes,
Moderatorin Svenja Sellnow, Martin Schenkelberg,
Sozialreferent der Stadt Augsburg,
Ingo Schurig, Kirchenrat

AKTIONEN

Bild unten:
Christian Holland, Leiter des
sozialpsychiatrischen Dienstes
der Diakonie Augsburg



Zusammenarbeit

Nach so viel Lob war es im nächsten Gesprächsblock wohl für alle Ehrenamtlichen interessant zu hören, wie die inhaltlich ähnlich gelagerten Beratungsdienste, die Melanie Hippke teilweise zuvor schon eingeordnet hatte, sich verstehen und von der Telefonseelsorge abgrenzen. So betonte Martina Lutz von der Ehe-, Familien- und Lebensberatung, dass der psychologische Fachdienst der Stadt Augsburg, der Präsenz-, Online-, Video- und Telefonberatung anbiete, kein Krisendienst sei. In der Regel findet die Beratung in 10 bis 15 Terminen statt, aber gerade an Wochenenden oder Feiertagen, während des Urlaubs und nach dem Abschied von Klienten sei es beruhigend, dass die Telefon-Seelsorge und der Krisendienst für die Menschen erreichbar sind. Daher werde per Anrufbeantworter und online auf beide Angebote verwiesen. Zur Abgrenzung betonte sie auch, dass Anonymität ein Riesen-Bedürfnis sei, das die TelefonSeelsorge befriedige. Dort dürfen die Menschen auch so sein, wie sie sind, ohne dass ihnen Fachbegriffe an den Kopf geworfen würden.

Auch Christian Holland, Leiter des sozialpsychiatrischen Dienstes der Diakonie Augsburg, zeigte sich froh über die TelefonSeelsorge als Kooperationspartner. Seine Einrichtung legt den Schwerpunkt auf Menschen ab 18 Jahren, die sich in seelischen oder psychischen Krisen befinden, und vereinbart mit ihren etwa 20 Beraterinnen und Beratern Präsenztermine.

Diakon Martin Linder hob hervor, dass die von ihm geleitete Psychosoziale Notfallversorgung versucht, in Akutphasen für Menschen da zu sein, beispielsweise nach Unglücken, Katastrophen oder existenziellen Notfällen. Der Rund-um-die-Uhr-Dienst diene zur Stabilisierung der Menschen und versuche ihnen Halt zu geben. Ziel sei immer auch, ein Netz zu knüpfen für Zeit nach der Betreuung. Es sei daher „super, dass man an die TelefonSeelsorge weitervermitteln kann, sagte er, „Chapeau – ein unheimlich wertvoller Dienst“.



Telefonseelsorger:innen kommen zu Wort

Elisabeth Peterhoff, Leiterin der TelefonSeelsorge Ostoberfranken, betonte im dritten Gesprächsblock, dass in der TelefonSeelsorge Menschen, die aus der Mitte der Gesellschaft kommen, der Gesellschaft etwas zurückgeben wollten – ein Motiv, das schon bei der Bewerbung deutlich sichtbar werde. Diese intrinsische Motivation sei ein großes Glück, ebenso der unverstellte Blick von Mensch zu Mensch, und die Erfahrung, die die Ehrenamtlichen mit einbringen.

TelefonSeelsorger Christian Gulden berichtete dann vor dem trotz vorgerückter Stunde immer noch gespannt lauschenden Publikum von einer Frau, die durch einen Suizidversuch beide Beine verlor und dennoch später die Kraft fand, ihren beruflichen Weg weiterzugehen. „Da haben wir einem Menschen wieder zurück ins Leben geholfen“, merkte er an.

Und schließlich schilderte Angelika Hils, dass sie durch die vielen Schicksale, die sie in der TelefonSeelsorge kennenlernte, nochmal ein anderer Mensch geworden sei. „Es mit den Menschen auszuhalten, kommt zum Zuhören noch dazu“, ergänzte sie, und auch hier zeigte der Applaus, dass sie mit ihrer Erfahrung nicht allein dasteht. Für ein versöhnliches Ende sorgte ihre Erinnerung an eine meist heftig schimpfende Daueranruferin, die sich nach vielen Anrufen am Ende doch noch für die Geduld der TelefonSeelsorge bedankte.

„Ein Hoch auf uns“ intonierten da zum Abschluss der Gesprächsrunden das Instrumentalduo (Agnes Reiter am Saxophon und Peter Bader am Klavier), und es wurde ausgelassen mitgeklatscht.

Bild unten:
Agnes Reiter am Saxophon und
Peter Bader am Klavier



Das Leben verstehen



Bild oben:
Dr. Wilhelm Schmid,
Philosoph und Publizist

PHILOSOPHIE DER PRAKTISCHEN LEBENSKUNST

Den Höhepunkt und Abschluss der Festveranstaltung bildete ein Vortrag des Philosophen und Publizisten Dr. Wilhelm Schmid, der die Arbeit der TelefonSeelsorge und ihr Fundament aus einem ungewöhnlichen Blickwinkel beleuchtete. Hier eine – natürlich subjektive – Rückschau.

In seinem Festvortrag „Das Leben verstehen“ fasste der Philosoph Wilhelm Schmid die Essenz seiner 10-jährigen Nebentätigkeit in einem Schweizer Krankenhaus zusammen (Details sind im gleichnamigen Suhrkamp-Taschenbuch auf 383 Seiten zu finden). Seine Ausführungen waren pointiert und auf unsere Bedürfnisse abgestimmt. Denn die von ihm um die Jahrtausendwende praktizierte „philosophische“ Seelsorge wirft ganz ähnliche Fragen auf wie die unsere am Telefon und kann ähnlich erfüllend sein: „Sie erfüllen ihre eigene Zeit. Und nur aus der Erfüllung können Sie wieder da sein für andere“, meinte er schon eingangs anerkennend zur Arbeit der Telefonseelsorge.

Nähe zu seinem Publikum herzustellen, fiel dem in Berlin lebenden erfolgreichen Autor auch deshalb nicht schwer, da er aus einem kleinen Dorf

bei Krumbach stammt. So schilderte er zum Auftakt, wie er vor 55 Jahren auf einer Parkbank nur wenige Meter vom Veranstaltungsort entfernt am Roten Tor in Augsburg saß und nicht wusste, was aus dem Bauernbub in dieser großen Welt nun eigentlich werden sollte.

Damit waren wir schon mitten im Thema Lebenskunst, „die auf dem immer neuen Nachdenken über das Leben beruht“. In dieser Disziplin sieht er sich in guter philosophischer Tradition als eine Art Hebamme für Gedanken, die während des Gesprächs im Gegenüber entstehen. Und wichtigere als die eigenen Gedanken, gibt es nicht: „Nur selbst gedachte Gedanken erkennt ein Mensch als verbindlich für sich an, nur ihnen wird er, wenn überhaupt welchen, auch folgen.“ Schon 400 Jahre vor dem Christentum sprach Sokrates in diesem Zusammenhang von Seelsorge (*epimeleia tes psyches*). Die christlich-theologische Seelsorge habe daraus zwischenzeitlich eine „normative“ Seelsorge gemacht, die Menschen außengesteuert auf einen bestimmten Weg bringen wollte – erst Ende des 20. Jahrhunderts habe man sich wieder auf die ursprüngliche Ausrichtung besonnen.

Eine Schwierigkeit der Gesprächsführung ist allerdings, dass „manche Menschen von ihren Problemen nicht ablassen wollen, weil sie ihnen Halt geben“ – zustimmendes Raunen im Publikum signalisierte auch hier, dass die Telefonseelsorge solche Situationen kennt. Immerhin: Menschen wollen ihr Leben verstehen, und bereits zu verstehen, dass man es nicht restlos verstehen kann, kann weiterhelfen. Beim Erzählen des Lebens entsteht jedenfalls ein roter Faden, den die Menschen vorher nicht gesehen haben und ohne Gegenüber nicht sehen können. „Aufschaukelnde Energien durch offensives Zuhören bringen einen angeregten Zustand hervor, wie beim Schmied“, erläuterte der gleichnamige Vortragende mit Augenzwinkern, und das heiße Eisen könne eben geschmiedet werden.

Menschen, gerade auch die jüngeren, haben sich einreden lassen, dass es im Leben nur um Glück gehe, mahnte der 1953 Geborene. Das sei aber ein Irrtum. Wir können zwar viel dafür tun, dass es Angenehmes in unserem Leben gebe, aber damit werde nicht automatisch jeder Tag glücklich, es gelte auch Kontrapunkte auszuhalten. Das fällt leichter, wo Sinn erlebt wird. Der wiederum kann aus Beziehungen entstehen, zum Beispiel zu anderen Menschen, zu Gott oder auch zu Tieren, einfach weil ein Zusammenhang erlebt wird, und bleibt meist bestehen, auch wenn es im Leben schwierig wird. Wenig hilfreich in Lebenskrisen ist dagegen meist die Frage nach der Schuld oder dem Warum. Als fruchtbarer erweist sich der Blickwinkel „Wozu?“, also: Wozu könnte es gut sein? Auch darauf wird man keine definitive Antwort finden, erhält aber die Möglichkeit zu deuten und eventuell zu lernen, wer oder was in dieser Lebensphase wichtig ist.

Um als Betroffener und Zuhörer mit schwierigen Situationen zurechtzukommen, empfahl Wilhelm Schmid die Überlegung, was als schön empfunden wird. Von der häufigen Antwort „In meinem Leben gibt es nicht Schönes (mehr)“ sollte man sich nicht demotivieren lassen, sondern sich im Dialog auf die Suche zu machen. „Wir haben immer etwas gefunden“, berichtete er aus seinen Gesprächen, und das könne jede Menge Energie geben.



Ein Jahr voller Aktivitäten

FORTBILDUNGEN UND VERANSTALTUNGEN

Auch im Jahr 2025 hatten unsere ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen viele Möglichkeiten, sich weiterzubilden:

Ehrenamtliches Krisentelefon

Von Januar bis März 2025 bestand die Möglichkeit, sich für das „Ehrenamtliche Krisentelefon“ unter der Leitung von Michaela Grimminger fortzubilden.

Engagement und Haltung der Kirche

Am 03. Februar 2025 fand ein virtueller Fachabend zum Thema „Engagement und Haltung der Kirche rund um das Thema Flucht Asyl, Migration und Integration“ des Erzbischöfl. Ordinariats München statt.

Statistik und Begrenzung

Ein virtueller Fachabend unter dem Motto „Statistik und Begrenzung am Telefon“ mit Ruth Belzner (Leiterin der TS Würzburg) wurde am 12. März 2025 angeboten.

Macht und Manipulation

Der Fachtag der OE Bayern Süd fand am 28. Juni 2025 in St. Benno, München zum Thema „Macht und Manipulation“, ebenfalls mit Ruth Belzner (Leiterin der TS Würzburg), statt.

Resilienz / Sommerfest 2025

Im Rahmen unseres Sommerfestes am 12. Juli 2025 bestand die Möglichkeit, sich das Fachsymposium „Resiliente Kommunikation – Wie Grundbedürfnisse klingen und zu spüren sind“ von Sebastian Mauritz via Liveschaltung zur TS Aachen, die am selben Tag ihr 50-jähriges Jubiläum feierten, anzuschauen.

Am Nachmittag gingen wir in die praktische Umsetzung und taten uns Gutes. Die Teilnehmenden konnten je nach persönlichem Bedürfnis aus verschiedenen Angeboten wie Töpfern, Veeh-Harfen-Spiel, Klosterführung und Gruppentänze auswählen oder sich einfach in den Garten setzen, dort die Ruhe genießen oder anderen begegnen.

Nach einem reichhaltigen Kuchenbuffet beschlossen wir das Fest mit einer Andacht am Gartenlabyrinth im Freien unter schattigen Bäumen.

Empfang Schloss Schleißheim

Am 22. Juli 2025 nahmen einige Vertreter:innen der TS Augsburg am Empfang der Landtagspräsidentin Ilse Aigner im Schloss Schleißheim teil.

Verletzlichkeit

Ein Fachabend unter dem Motto „Kein Leben ohne Verletzlichkeit“ mit Prof. Dr. Giovanni Maio, in Zusammenarbeit mit dem Akademischen Forum der Diözese Augsburg, fand am 24. Juli 2025 statt.





Krisendienst Bayern

Am 16. September 2025 erfolgte eine Fortbildung zum Thema Krisendienst in Bayern mit der Dipl.-Soz. päd. Walburga Bram-Kurz, Koordinatorin des Krisendienstes Schwaben.

Drogenhilfe Schwaben

Ein Fachvortrag der Drogenhilfe Schwaben, in Kooperation mit der Ehe-, Familien- und Lebensberatung der Diözese Augsburg, konnte am 26. September 2025 angehört werden.

Jahrestagung 2025

Die Jahrestagung am 18. Oktober 2025 fand unter dem Motto „Jetzt ist Schluss mit lustig – Grenzen wahren und setzen“ mit Ruth Belzner, Leiterin der TS Würzburg, und Susanne Dörfler, Kunstgestalttherapeutin, statt.

Präsentation der Wirksamkeitsstudie

Am 29. Oktober 2025 präsentierten Dr. Miriam Zimmer und Prof. Dr. Sellmann eine Wirksamkeitsstudie mit dem Thema „Die TelefonSeelsorge – eine große Nummer in Bayern“.

Keine Angst vor der Angst

Prof. Dr. Markos Maragkos, in Kooperation mit dem Akademischen Forum der Diözese Augsburg, gestaltete einen Themenabend am 11. November 2025 zum Thema „Keine Angst vor der Angst“.

Einsamkeit

„Wir müssen reden Augsburg“ war eine Talkrunde zum Thema Einsamkeit, welche von Sozialreferent Martin Schenkelberg am 13. November 2025 moderiert wurde.

Supervision

In acht Gruppen trafen sich die TelefonSeelsorgerinnen und -Seelsorger einmal im Monat unter professioneller Anleitung zur Supervision.

Diese Treffen sind für die Ehrenamtlichen sehr wichtig für die Reflexion ihrer seelsorgerlichen Arbeit und den Austausch über Menschen, die bei uns Hilfe suchen. Genauso wichtig ist die Erfahrung der tragenden Gemeinschaft, da der Dienst am Telefon allein stattfindet.

Gemeinschaft

Um die Gemeinschaft zu pflegen, trafen sich unsere Ehrenamtlichen zu Ausflügen, wie

- eine Fahrt nach Landsberg,
- der Besuch eines FCA-Spiels
- der Besuch der Freilichtbühne Altusried,
- eine Domführung im Augsburger Dom.

Darüber hinaus trafen sich unsere Ehemaligen vierteljährlich zu einem netten Austausch.

NEUES PROJEKT

EIN ERFOLREICHES PROJEKT

In den letzten Jahren zeichnete sich in ganz Deutschland eine Tendenz bei der TelefonSeelsorge ab, die die Ehrenamtlichen mehr und mehr überforderte und unser System an seine Grenzen brachte: Die Anrufversuche stiegen stark an und immer weniger Anrufende kamen zu uns durch.

Bei der Auswertung der Statistik zeigte sich, dass die Zahl der Erstanrufenden zurückging. Ihr Prozentsatz fiel zum Beispiel in Augsburg in den letzten Jahren von über 20 auf 14 % aller Gespräche. Stattdessen telefonierten wir immer öfter mit wiederholt, teilweise hochfrequenten, Anrufenden.

Diese Entwicklung bereitete auch uns in der Organisationseinheit Bayern Süd¹ Sorgen. Zum einen mussten Anrufende sehr viel Geduld aufbringen, bis sie zu einem persönlichen Gespräch durchgestellt wurden. Zum anderen sank die Motivation der Ehrenamtlichen, wenn sie es in übermäßig vielen Telefonaten mit immer den selben Anrufenden zu tun hatten.

Aus fachlicher Sicht waren sich die Stellenleitungen einig, dass mehrfache Gespräche am Tag nicht unbedingt hilfreich sind. Sie können sogar dazu beitragen, Menschen vom direkten Kontakt zu ihrem Umfeld abzuhalten und den Griff zum Hörer zur (schlechten) Angewohnheit werden zu lassen.

Deshalb entstand aus dem Anliegen, möglichst vielen Menschen wenigstens ein Gespräch am Tag zu ermöglichen, das gleichnamige Projekt, das von Mai bis Juli 2025 durchgeführt wurde. Die Grundannahme war: Wenn wir Mehrfach- und Vielfachanrufende auf ein Gespräch am Tag begrenzen würden, müssten uns dafür an-

Ein Gespräch am Tag ermöglichen

dere Menschen, die bisher nur schwer durchkommen, besser erreichen. Selbstverständlich wurden von dieser Begrenzung Anrufende ausgenommen, die sich in einer akuten (suizidalen) Krise befinden.

Veränderungen, die sich bewährt haben

Die statistischen Ergebnisse² der 3-monatigen Projektphase sprachen für sich:

- Ratsuchende kamen doppelt so schnell durch.
- Die Erreichbarkeit stieg auf bis zu 73,6 %, was dem erstrebenswerten Ziel für „Call-center“ von 80 % sehr nahekommt.
- Monatlich erreichten uns 500 bis 600 Menschen mehr, gleichzeitig führten wir ca. 600 bis 700 Gespräche weniger, da tägliche Mehrfachanrufe wegfielen.
- Die Anzahl der Erstkontakte stieg von 12 auf 17 %.
- Der Prozentsatz der Anrufe von akut suizidalen Menschen nahm um ca. 30 % zu.
- Telefonate mit jungen Menschen stiegen sogar um über 40 %.

¹ Zusammenschluss der TelefonSeelsorgestellen: Augsburg, Bad Reichenhall, Ingolstadt, Kath. und Ev. München, Mühlendorf, Rosenheim, Traunstein

² Alle nachfolgenden Zahlen beziehen sich auf die Organisationseinheit Bayern Süd

Das Projekt endete mit einer Befragung der Ehrenamtlichen zu ihren Erfahrungen. Ein großer Teil bestätigte die positiven Entwicklungen, die sich in der Statistik zeigten.

Die Befürchtung, dass durch diese Änderungen Anrufende abgeschreckt werden, hat sich nicht bewahrheitet.

Mehrheit für das neue Projekt

Eine große Mehrheit der Ehrenamtlichen sprach sich dafür aus, die Begrenzung der Mehr- und Vielfachanrufenden als Empfehlung auf Dauer beizubehalten. Hierbei bleibt die Entscheidung darüber, ob Anrufende an diesem Tag auf ein Gespräch begrenzt werden oder nicht bei den Mitarbeitenden.

Da die Ergebnisse so überzeugend waren, wurde in der Augsburger TelefonSeelsorge das Projekt „Ein Gespräch am Tag ermöglichen“ in den Alltag übernommen.

Darüber hinaus haben wir das Projekt auf Bundesebene vorgestellt und hoffen auf viele Nachahmer, da unseres Erachtens dadurch die Erreichbarkeit und die Qualität der TelefonSeelsorge deutlich gesteigert werden konnte.



Die Telefon Seelsorge

EINE GROSSE „NUMMER“ IN BAYERN

„Die empirischen Ergebnisse zeigen die Telefon-Seelsorge als einen ausstrahlungsstarken kirchlichen Ort von hoher personeller Vitalität und beeindruckender fachlicher Qualität.“

Aus: HIER LIEGT DIE KIRCHE DER ZUKUNFT – Ergebniszusammenfassung, Einordnung und strategische Empfehlungen aus der Evaluation der TelefonSeelsorge Bayern, Oktober 2025

Zu diesem Ergebnis kam eine Ende Oktober 2025 erschienene Wirksamkeitsstudie über die Arbeit der Telefonseelsorge in Bayern.

Die 17 TelefonSeelsorge (TS)-Stellen in Bayern betraten mit der vorliegenden Studie Neuland: Erstmals wurde die Wirksamkeit ihrer Arbeit und ihres Angebots objektiv und quantifizierbar gemessen.

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



Vorgestellt wurde die Studie im Rahmen einer großen Veranstaltung, an der in einer Podiumsdiskussion namhafte Vertreter der Kirche und Gesellschaft teilnahmen.

Die Studienergebnisse des renommierten Zentrums für angewandte Pastoralforschung (zap) in Bochum fasste Soziologin Dr. Miriam Zimmer in sechs Kernaussagen zusammen.

- 1 TelefonSeelsorge ist ein Ort hoch identifizierten und hochqualifizierten Ehrenamts**
Hohe emotionale Bindung der Ehrenamtlichen, die sich langfristig engagieren und die ausgeprägte Ausbildungs-, Fortbildungs- und Reflexionskultur schätzen.
- 2 Professioneller Stabilisator in persönlichen Krisen**
Besonders wirksam erweist sich die TelefonSeelsorge bei Einsamkeit, Isolation, Trauer, familiären und Sinnkrisen, depressiven Zuständen.
- 3 Allzeit erreichbar, niedrigschwellig und zugleich hochqualitativ**
Durch ihre 24/7-Erreichbarkeit und die anonyme Soforthilfe entlastet sie andere psychosoziale Dienste, wie den Krisendienst Bayern, Beratungsstellen, Sozialpsychiatrische Dienste, etc.
- 4 Anerkannter Partner im Hilfesystem**
Andere Hilfeinrichtungen schätzen die Clearing- und Ergänzungsfunktion der TelefonSeelsorge und bewerten die Arbeit positiv.

5 Exemplarische ökumenische Zusammenarbeit

TelefonSeelsorge ist einer der Vorreiter in der verlässlichen Kooperation unterschiedlicher Träger und Konfessionen.

6 Gelebtes Christentum und spirituelle Ressource in pluraler Gesellschaft

Im konkreten Dasein für Ratsuchende ist die spirituelle Dimension präsent, drängt sich aber nicht auf.

Prof. Dr. Sellmann ordnete die Ergebnisse im Anschluss aus pastoraltheologischer Sicht ein. Er sieht in der TelefonSeelsorge einen Lernort für Kirche und Zivilgesellschaft. Sie verkörpere ein zentrales gesellschaftliches Versprechen: „Wenn das Leben zu groß wird, bleibst du nicht allein.“ Damit ist sie ein Beispiel für glaubwürdige kategoriale Seelsorge, die in der Gesellschaft hohe Relevanz besitzt, Vertrauen und Anerkennung erfährt.

TelefonSeelsorge ist aus seiner Sicht modellhaft für zukünftige kirchliche Praxis: offen für alle, professionell, ökumenisch, kooperativ, ehrenamtlich getragen.

Die Ergebnisse der Studie waren für „Insider“ nicht überraschend. Dennoch ist es erfreulich, über das eigene Engagement bei der TelefonSeelsorge zu lesen und darin bestärkt zu werden, dass wir gute und anerkannte Arbeit leisten in Kirche und Gesellschaft.



**AUS
BLICK**

Vorausschau

WIR SIND DA FÜR MENSCHEN IN NOT

Im Jahr 2026 stand nach 10 Jahren ein Umzug in neue Räumlichkeiten des Bistums Augsburg an. So viel kann ich schon verraten: Wir sind sehr froh, ein neues ansprechendes und funktionales „Zuhause“ gefunden zu haben.

Gerade unsere Rollstuhlfahrenden und körperlich eingeschränkten Mitarbeitenden genießen das behindertengerechte Haus, das auch mit öffentlichen Verkehrsmitteln sehr gut erreichbar ist.

Die Ausbildung der „Neuen“ läuft gut und wir sind zuversichtlich, Ende des Jahres zwölf weitere Ehrenamtliche in unseren Diensten begrüßen zu dürfen.

Was unsere finanzielle Situation angeht, müssen wir ausloten, wie viele andere öffentliche und kirchliche Einrichtungen auch, wie wir mit einem enger werdenden finanziellen Rahmen umgehen.

Wir hoffen, dass wir unseren Dienst im gewohnten Umfang weiterführen können und werden alles dafür tun, weiterhin rund um die Uhr für Menschen in Not da zu sein.

Ihre

Hildegard Steuer
Leiterin der Ökumenischen
TelefonSeelsorge Augsburg



TelefonSeelsorge Augsburg

Hauptamtlichen-Team

Hildegard Steuer, Dipl.-rel.päd (FH)
Stellenleitung,
verantwortlich für
den Kernprozess Telefon und Ausbildung

Gisela Prechtel, Dipl.-Soz.päd. (FH)
Stellvertretende Leitung,
verantwortlich für
den Kernprozess Mail/Chat und Fortbildung

Michaela Grimminger, Referentin und
Diözesanbeauftragte der Krisenseelsorge (KiS)
Supervisorin und Fachreferentin,
verantwortlich für
Ehrenamtliches Krisentelefon

Sabine Laber
Verwaltungskraft

