



TelefonSeelsorge®
Erzdiözese München und Freising

Unsere Arbeit im Überblick

Die TelefonSeelsorge stellt sich vor





1

TelefonSeelsorge bundesweit: Ein starkes Netzwerk



- Von Westerland bis Löffelbach und von Aachen bis Frankfurt/Oden
- 105 Stellen deutschlandweit, 17 in Bayern
- (Fast) alle Stellen in kirchlicher Trägerschaft
- 7.500 qualifizierte Mitarbeiter:innen
- 1,2 Millionen Anrufe, 44.000 Mails und 33.000 Chats pro Jahr
- 24/7 erreichbar

0800 / 111 0 111 (ev.)
0800 / 111 0 222 (kath.)

<https://online.telefonseelsorge.de/>



2

TelefonSeelsorge in der Erzdiözese München und Freising



- Seit 1962 psychosozialer Erstversorger in Oberbayern
- Drei Dienststellen: München, Bad Reichenhall und Mühldorf am Inn
- 125 qualifizierte Mitarbeiter:innen, mehrheitlich im Ehrenamt
- Zu 95 Prozent aus Kirchensteuermitteln finanziert
- Zuschüsse von Landeshauptstadt und Landkreise München sowie Landkreis Berchtesgadener Land
- Enge Zusammenarbeit mit den Dienststellen der Evangelischen TelefonSeelsorge



3

In ganz Südbayern für Menschen in Not da



- Der gesamte südbayerische Raum bildet eine TS-Region: Von Ingolstadt bis ins Allgäu, von Neu-Ulm bis Bad Reichenhall
- Um die Erreichbarkeit zu erhöhen, werden Anrufe innerhalb der Region weitergeleitet, wenn die eigenen Leitungen besetzt sind
- So können z.B. Anrufer:innen aus München auch in folgenden Stellen rauskommen:
 - Mühldorf
 - Bad Reichenhall
 - Rosenheim/Traunstein
 - Augsburg
 - Ingolstadt
- Chat- und Mailanfragen werden bundesweit zugeteilt



4

Grundsätze der TelefonSeelsorge

Anonym

- Ratsuchende müssen ihren Namen nicht nennen,
- TelefonSeelsorger:innen bleiben ebenfalls anonym
- Alle Kontakte sind vertraulich und können nicht rückverfolgt werden



Kompetent

- Mitarbeiter:innen durchlaufen eine intensive einjährige Ausbildung, werden regelmäßig weitergebildet und erhalten Supervision

Rund um die Uhr

- Am Telefon sind wir rund um die Uhr erreichbar, auch an Wochenenden und an Feiertagen
- Je nach Tageszeit sind mehrere Leitungen besetzt
- Nachts verstehen wir uns als Krisentelefon
- Ratsuchende können ebenfalls jederzeit per E-Mail Kontakt aufnehmen und erhalten innerhalb von 72 Stunden Antwort
- Feste Chattermine



5

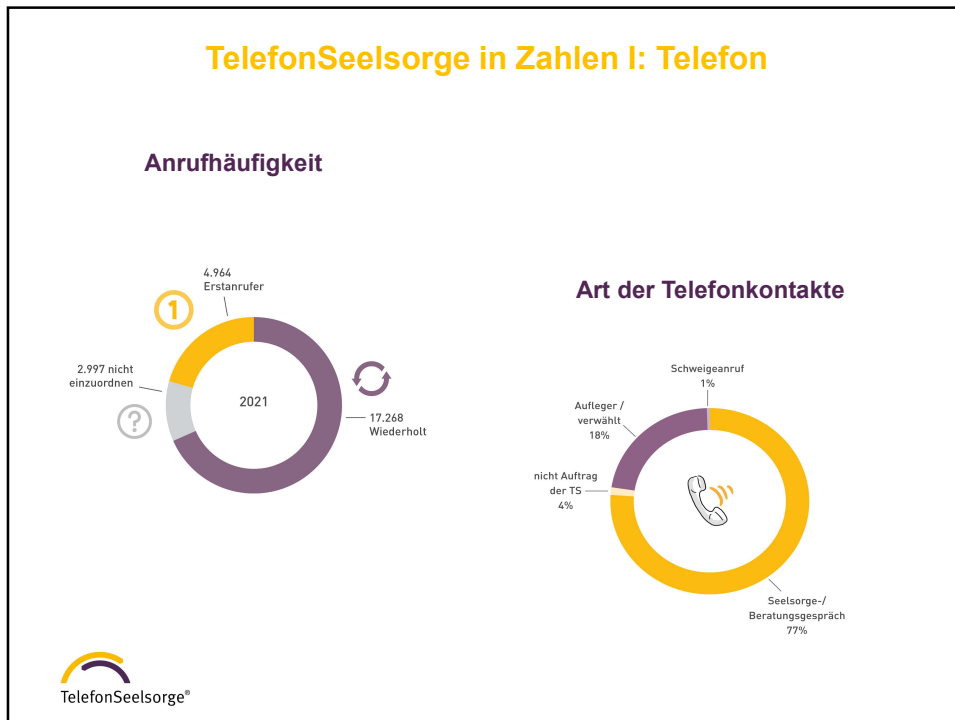
Unser Selbstverständnis



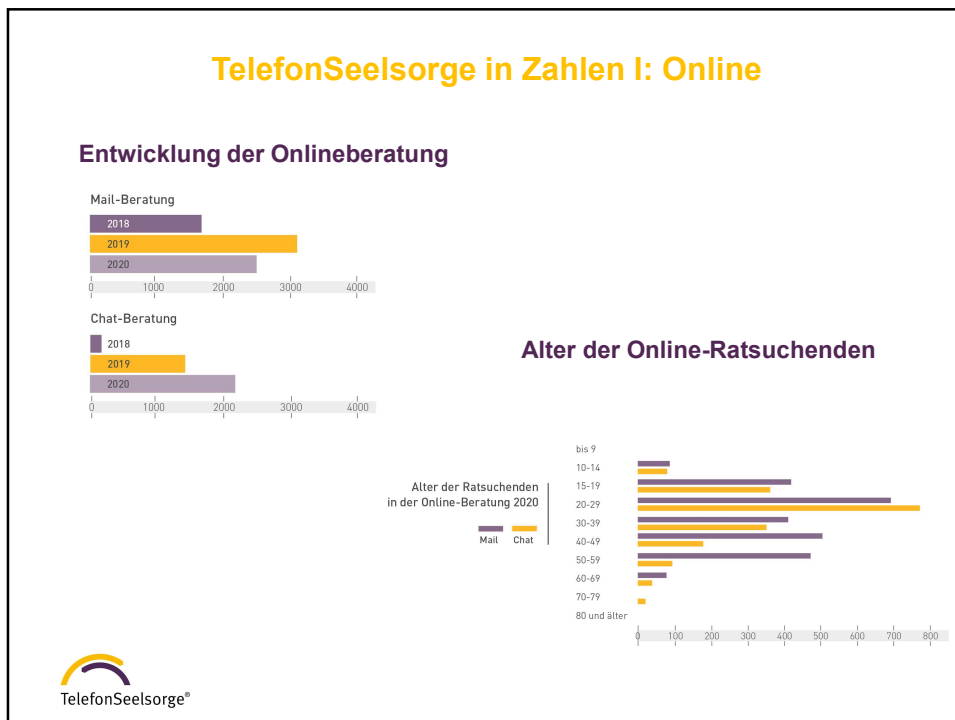
- Die TelefonSeelsorge schließt die Lücke zwischen den psychosozialen Diensten und den kirchlichen Seelsorgeangeboten.
- Wir sind auch dann für die Nöte der Menschen da, wenn Ärzte und Ärztinnen, Psychologen und Psychologinnen, Pfarrer und Pfarrerinnen nicht erreichbar sind.
- Wir hören zu, trösten, ermutigen, beraten und verweisen nach Bedarf an geeignete Fachstellen.
- Die Mitarbeiter:innen verbindet eine christliche Grundhaltung und einheitliches Verständnis von Seelsorge und Beratung.
- Auch wenn wir am Telefon oder PC allein arbeiten, stehen wir im engen Austausch miteinander.



6

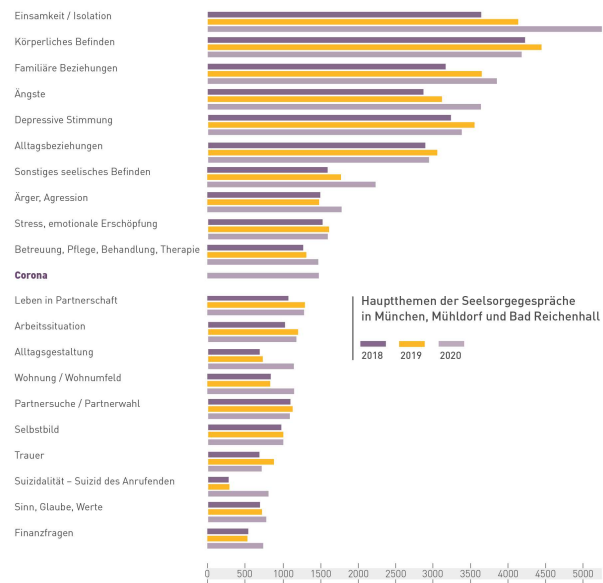


7



8

TelefonSeelsorge in Zahlen III: Themen der Ratsuchenden



Auswertung zu Kinder (10-14) und Jugendlichen (15-19)

Hauptthemen von Kindern und Jugendlichen waren 2022:

- Familiäre Beziehungen
- Depressive Stimmung
- Suizidalität
- Ängste

Auswertung zu Kinder (10-14) und Jugendlichen (15-19)

Danach folgen:

- Einsamkeit
- Sexualität
- Körperliche und/oder seelische Gewalt
- Sexualisierte Gewalt
- Sterben und Tod



11

Auswertung zu Kinder (10-14) und Jugendlichen (15-19)

- Suizidalität, Depressive Stimmung und Ängste werden besonders abends von den Jugendlichen thematisiert
- Die Themen Einsamkeit und Familiäre Beziehungen nahmen im 2. Halbjahr 2022 zu
- Bei den Themen Armut, Sinn/Glaube/Werte gab es im Quartal 4/2022 eine deutliche Steigerung



12

Resilienz

(Widerstandsfähigkeit gegenüber Entwicklungs- und Lebenskrisen)

- Resilienz (von lateinisch resilire: zurückspringen, abprallen, nicht anhaften), auch Anpassungsfähigkeit, ist der Prozess, in dem Personen auf Probleme und Veränderungen mit Anpassung ihres Verhaltens reagieren. Dieser Prozess umfasst:
- Resilienz kann einen wichtigen Beitrag zur Fähigkeit eines Einzelnen leisten, sich zu erholen oder auf Herausforderungen und Veränderung zu reagieren.



13

Resilienzmodell

(Widerstandsfähigkeit gegenüber Entwicklungs- und Lebenskrisen)

- Man geht davon aus, dass es sieben Faktoren sind, die zu einer hohen Resilienz beitragen; dabei spricht man auch von sieben Säulen
- Resilienz kann einen wichtigen Beitrag zur Fähigkeit eines Einzelnen leisten, sich zu erholen oder auf Herausforderungen und Veränderung zu reagieren.



14

Die 7 Säulen

1. Optimismus
2. Akzeptanz
3. Lösungsorientierte Ziele
4. Verantwortung übernehmen
5. Enge Bindungen
6. Positive Zukunftsplanung
7. Opferrolle verlassen

