



TelefonSeelsorge®



EINBLICKE



TelefonSeelsorge® Fulda

Jahresbericht 2025

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

24/7 ist immer noch ein Alleinstellungsmerkmal der TelefonSeelsorge® Deutschland.

Tag und Nacht nutzen Ratsuchende unser Angebot, welches derzeit 82 Ehrenamtliche mit Engagement und Einfühlungsvermögen vorhalten.

Oft hören wir jedoch besonders von Anrufern, dass sie mehrfach die Nummer der TelefonSeelsorge® wählen mussten, beziehungsweise Chattenden, die zeitnah keine freien Chattermine bekommen konnten, um einen Gesprächspartner:in zu erreichen.

Wir wissen, dass die Zahl der Menschen, die uns erreichen wollen, stetig steigt, so dass wir diesen Bedarf nicht immer decken können.

Unsere personellen wie finanziellen Ressourcen halten nicht Schritt mit den Bedürfnissen nach einem Gespräch oder Chat.

Dank unserer noch stabilbleibenden Anzahl von ehrenamtlichen TelefonSeelsorger:innen können wir viele Ratsuchende begleiten und ihnen in ihren Problemstellungen und Krisen Entlastung anbieten.



Pexels-rdne7564287.jpg

Daher ist es eine beständige Aufgabe eine gute Balance zwischen Bedarf und Erreichbarkeit für die Ratsuchenden herzustellen.

Wir freuen uns, wenn Sie unseren Jahresbericht mit Interesse lesen. Melden Sie sich gerne bei Rückfragen und Anregungen.

Mit freundlichen Grüßen vom Team der TelefonSeelsorge® Fulda



Dagmar Scheer, Pfarr.

Dagmar Scheer, Pfarrerin

Grußwort des Fördervereins



Liebe Mitglieder und Freunde der TelefonSeelsorge Fulda,

auch für den Förderverein unserer TelefonSeelsorge war das zurückliegende Jahr durchaus erfolgreich.

Wirtschaftlich betrachtet konnten wir mit einer erfreulichen Anzahl von Spenden und Zuwendungen unsere Einnahmen erhöhen, damit einige sinnvolle und nützliche Anschaffungen ermöglichen und darüber hinaus sogar Rücklagen für zukünftige Bedarfe bilden.

So gesehen eine rundum positive Bilanz.

Doch es beschleicht mich bei dieser vordergründigen materiellen Betrachtung auch ein ungutes Gefühl.

Denn es kommen mir dabei unweigerlich die Worte aus dem Matthäus-Evangelium in den Sinn: „Sammelt euch nicht Schätze hier auf der Erde, wo Motte und Wurm sie zerstören..., sondern sammelt euch Schätze im Himmel“ (Mt 6, 19-20).

Dieses mein Unbehagen löst sich aber bald auf, wenn ich an die eigentlichen Akteure unserer Telefonseelsorge denke, an die über 80 Ehrenamtlichen und unser hauptamtliches Leitungsteam.

In ihrer Arbeit manifestiert sich das Wertvolle der Telefonseelsorge und davon abgeleitet die Motivation des Fördervereins, die uns gestellten Aufgaben zu erfüllen.

Somit ist ihr Beitrag, den sie für die Hilfesuchenden am Telefon und in der Chat-Kommunikation leisten, der eigentliche, tiefergehende Sinn auch unserer Funktion.

Und so gesehen dürfen wir unsere gern getane Arbeit zumindest mittelbar als ein Teilhaben am Sammeln von „Schätze im Himmel“ empfinden.

Ich möchte mit einem dreifachen Dank abschließen:

- an die Spender,
- an die Ehrenamtlichen und die Hauptamtlichen sowie nicht zuletzt
- an den Vorstand und die Mitglieder des Fördervereins.

Uns allen wünsche ich ein segensreiches Wirken im weiteren Verlauf des Jahres 2026.

Für den Vorstand des Fördervereins der
TelefonSeelsorge Fulda,

Dr. Alois Rhiel
Vorsitzender des Fördervereins

Förderverein TelefonSeelsorge Fulda
Foederverein-TelefonSeelsorge-Fulda@gmx.de

Spendenkonto:
Sparkasse Fulda

IBAN: DE89 5305 0180 0000 0001 58

Für diesen besonderen Einsatz des Fördervereins
bedanken wir uns auch im Namen aller ehrenamtlich Mitarbeitenden sehr herzlich.

Jahresstatistik der TelefonSeelsorge® Fulda 2025

1. Initiativen zur Verbesserung der Erreichbarkeit am Telefon und in der Online-Seelsorge in der TelefonSeelsorge® Fulda

Wie im Vorwort schon angedeutet steigt die Zahl der Ratsuchenden, die die TelefonSeelsorge® erreichen wollen, stetig. Ebenso begleiten wir immer mehr Menschen über längere Zeiträume in ihren Krisen, Nöten und Ängsten. Die derzeitige gesellschaftliche und politische Situation und deren Wahrnehmung für den Lebensalltag befördern dies zudem.

Viele Menschen mit psychischen Belastungen suchen Entlastung im seelsorgerlichen Kontakt mit der TelefonSeelsorge®, da sie lange auf therapeutische Begleitung warten müssen. Auch darüber hinaus bleiben sie mit uns im Kontakt.

Bei jedoch gleichbleibenden personellen und finanziellen Ressourcen der Telefonseelsorgestellen der TelefonSeelsorge®Deutschland e.V. und mit einem sich erhöhenden Aufkommen an Ratsuchenden am Telefon sowie im Chat, ist es zeitweise schwierig, uns als Seelsorgende zu erreichen.

In der Mailseelsorge dagegen kann jede eingehende Mail beantwortet werden.

Um die Erreichbarkeit für die Ratsuchenden zu erhöhen, haben wir in unserer TelefonSeelsorge® in Fulda durch verschiedene Maßnahmen versucht gegenzusteuern, um eine gute Balance zwischen Bedarf und Kontaktangebot herbeizuführen.



Quelle: Pexels maximilian-vesper-

- Da ist zum einen der **technische Ausbau**: Durch die Einrichtung eines zweiten Telefonanschlusses und Dienstzimmers im Rufbereich besteht nun die Möglichkeit, Dienstzeiten doppelt zu besetzen.
- Zudem wird der Chatbereich erweitert. Durch **Ausbildung weiterer Chatterinnen und Chatter** können wir auch da unser Angebot ausbauen.
- Ein wichtiger dritter Punkt ist immer wieder die Weiterqualifizierung der Ehrenamtlichen in der Gesprächsführung. Wobei das Augenmerk und ein intensiver Einsatz immer wieder der **Strukturierung von Gesprächen** gilt. Das betrifft die Gespräche am Telefon wie auch die stumme Kommunikation im Chat.
- Mit unterschiedlichen Projekten fördern wir die Bereitschaft in unserer Einrichtung zur **Besetzung der Nachtdienste** und wir sichern die nächtliche Erreichbarkeit auch,

indem wir eng mit unseren regionalen und bundesweiten TelefonSeelsorgestellen zusammenarbeiten.

So hoffen wir, mehr Ratsuchenden am Telefon und in der Online-Seelsorge dem Chat ein offenes Ohr, Begleitung und Unterstützung bei Problemen, in Einsamkeits- und Krisenerfahrung sowie suizidalen Krisen anzubieten.

Dabei sind wir gefordert, bei gleichbleibender Anzahl der Ehrenamtlichen bedarfsorientiert die Dienste im Chat und am Telefon zu planen.

Für eine Aufstockung der Anzahl der Ehrenamtlichen durch z. B. mehr Ausbildungskurse stehen jedoch nicht genug Kapazitäten an Hauptamtlichkeit zur Verfügung.

So bleibt es eine Aufgabe innerhalb der begrenzten strukturellen und finanziellen Möglichkeiten und Ressourcen die größtmögliche Erreichbarkeit für die Ratsuchenden zu erzielen.



Quelle: Pixabay, surprising-media-woman-7439481

Unterstützend zum direkten Kontakt mit uns kann Ratsuchenden auch die **aktualisierte Krisenkompass-App** dienen.



Sie gilt als 'Notfallkoffer' für unterwegs, auf den die Seelsorger:innen bei Bedarf auch verweisen, und ist kostenlos für das Handy herunterzuladen.

Die App bietet neben einer 'Soforthilfe' für suizidgefährdete Menschen und ihren Angehörigen, sowie den Hinterbliebenen von Suizidierten jetzt auch eine Unterstützung für **Menschen in allgemeinen Krisensituationen**, indem sie Coachingelemente zur Verfügung stellt, um sich selbst zu stabilisieren. Unter dem Link [KrisenKompass - TelefonSeelsorge® Deutschland](#) findet sich eine Bedienhilfe, wenn sie benötigt wird.

2. Fakten und Zahlen¹

- **Ehrenamtlich Mitarbeitende**

Zweiundachtzig Frauen und Männer schenken ihre Zeit den Anrufenden am Telefon. Neun Frauen erweitern das seelsorgerliche Angebot im Chat.

- **Hauptamtliche Mitarbeiterinnen**

Zwei Stellen mit je 50 % Stellenanteil (Leitung: evangelische Pfarrerin, katholisches Referat: Sozialpädagogin).

Eine Verwaltungsassistentin mit 50 % Stellenanteil.

- **Insgesamt geleistete Dienststunden ...**

... am Telefon 6.714 Stunden

... im Chat 234 Stunden

- **Ausbildungskurs und -abschluss**

Im September 2025 startete ein neuer Ausbildungskurs. Ende Juli 2026 wurden sieben davon als Seelsorger:innen in einem Gottesdienst zum Sommerfest eingeführt.



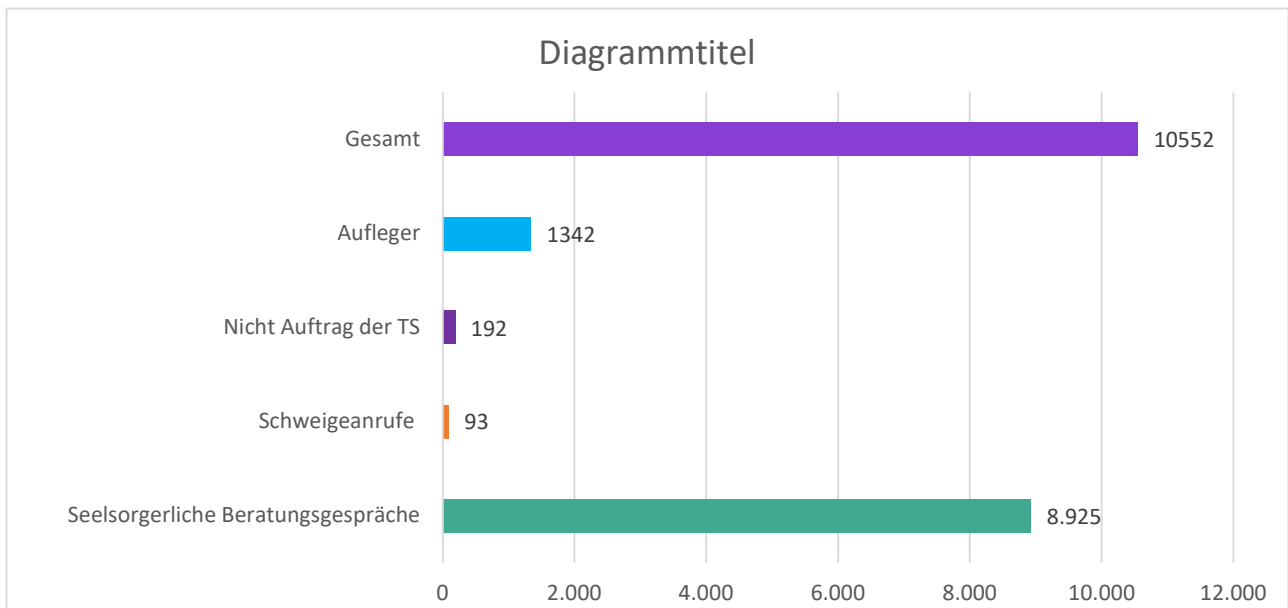
Quelle: Pexels-bertellifotografie-18999484.jpg

- **Fortbildungen**

- 22. März Nachtdienst – ein besonders herausfordernder Dienst
- 26. März 2025 „Übergriffiges oder missbräuchliches Verhalten“, Präventionsschutz
- 5. Mai 2025 „Die Borderline Persönlichkeitsstörung und ihre Behandlung“
- 20. September 2025 Umgang mit Psychisch Erkrankten am Telefon – „Was braucht wer und was nicht?!“
- Fortbildungstag
- 22. Oktober 2025 Umgang mit sexualisierter Gewalt
- 27. November 2025 Besuch im Hospiz St. Elisabeth zu Fulda

¹ Entnommen der Statistik der TelefonSeelsorge® Fulda

2a. Telefon*



Unter den bundesweit einheitlichen und kostenfreien Rufnummern 0800/111 0 111 und 0800/111 0 222 erreichten die TelefonSeelsorge Fulda 2025 **insgesamt 10.552** Anrufe.

8.925 Seelsorge- und Beratungsgespräche wurden im Jahr 2025 geführt.

Das sind gegenüber dem Vorjahr 457 geführte Seelsorgegespräche weniger und ist den Diensten der Ehrenamtlichen in Doppelfunktion mit dem Chat geschuldet.

Aufleger sind angenommene Gespräche, bei denen vom Anrufenden nach der Meldung der TelefonSeelsorge sofort wieder aufgelegt wird. Dies ist ein Phänomen bei allen niedrigrschwelligen Telefonangeboten. Anrufe, die **nicht zum Auftrag** der TelefonSeelsorge gehören (z. B. Beleidigungen, Provokationen, Sexanrufe und ähnliches mehr), werden seitens der TelefonSeelsorge beendet. Dass **Anrufende schweigen**, aber in der Leitung bleiben, kommt immer wieder vor. Wir halten eine gewisse Zeit unser Gesprächsangebot aufrecht und ermuntern sie zum Gespräch.

Dabei ergaben sich von 8.925 Gesprächen als:

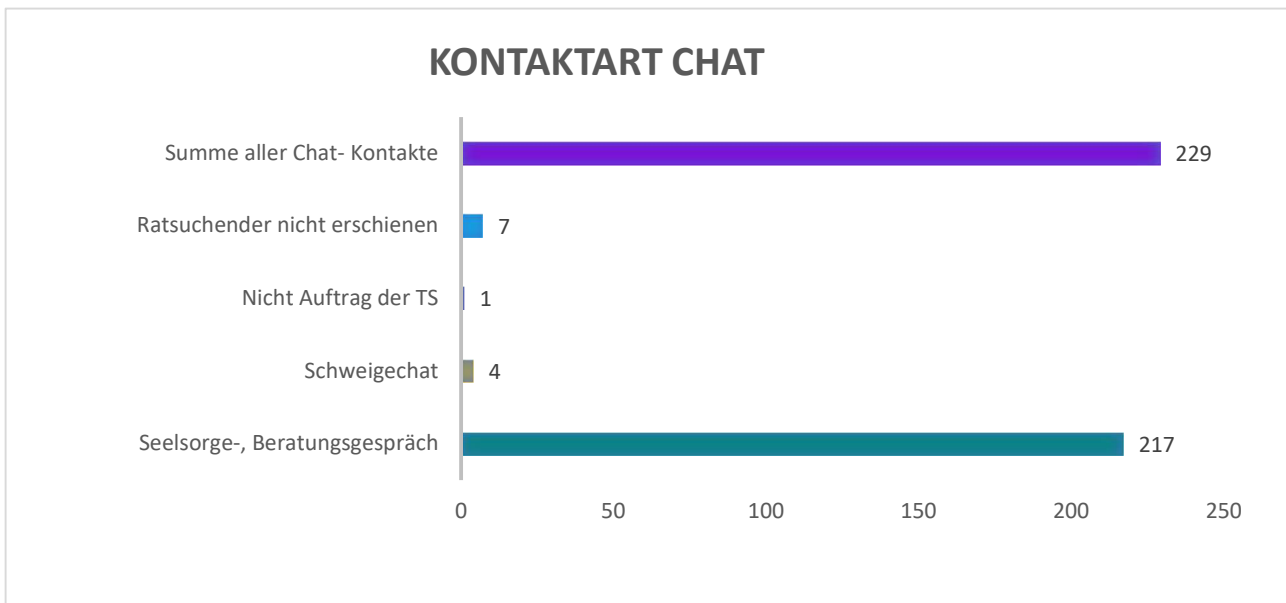
Erstkontakt	969 Anrufe
Wiederholt Anrufende	5.196 Anrufe
Nicht einzuordnende Anrufe	2.760 Anrufe

Geschlecht **3/4 weiblich, 1/4 männlich**, wenige divers

Gesprächsdauer Durchschnittszeit geführter Gespräche **23:53 min.**

* = die Angaben beruhen auf bekannten und geschätzten Zahlen des Jahres 2025 bis zum 10. November, dem Tag der Systemumstellung. Für 11.11. bis 31.12.2025 gibt es keine klaren Daten.

2b. Chat*



Für die geführten Chats gilt eine ähnliche Kategorisierung wie bei den geführten Telefona-
ten mit Ratsuchenden:

Ein Nichterscheinen von Ratsuchenden zum vereinbarten Chattermin kann unterschied-
lichste Gründe haben; das können Doppeltermine sein, sowie Störungen im Umfeld,
persönliche sowie auch technische Gründe ...

Nicht zum Auftrag der TelefonSeelsorge gehören auch im Chat z. B. Beleidigungen, Provo-
kationen, Sexanrufe und ähnliches mehr. Diese Chats werden seitens der TelefonSeelsorge
beendet.

Auch im Chat kommt es vor, dass die **Ratsuchenden schweigen**; dann gilt wie am Telefon, in
der Leitung zu bleiben und zum Kontakt zu ermuntern.

Dabei ergaben sich von 229 Chats als:

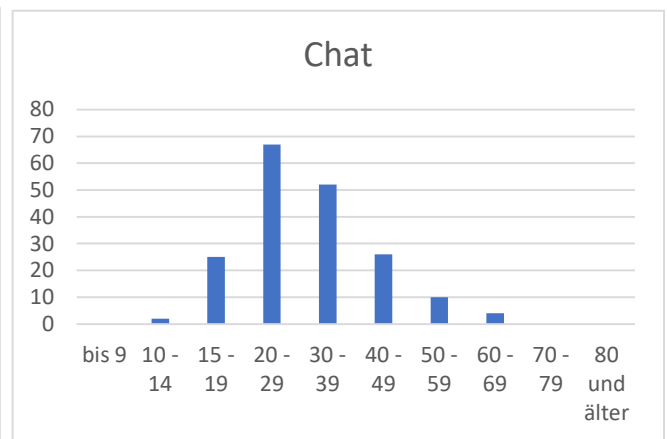
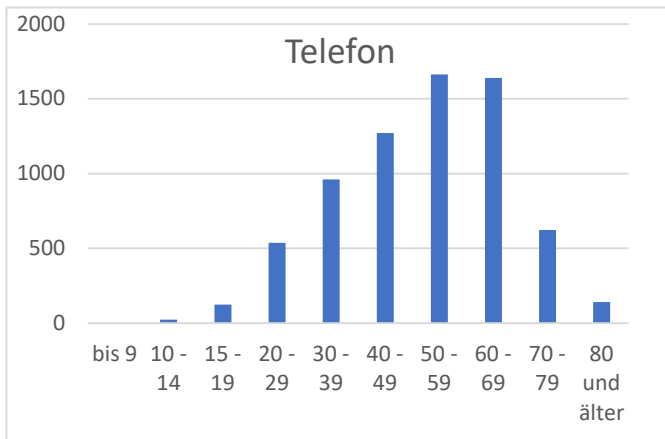
Erstkontakt	2 Chats
nicht einzuordnen ob erstmals oder wiederholt	227 Chats

Geschlecht	
männlich	66
weiblich	156
divers	2
nicht einzuordnen	5

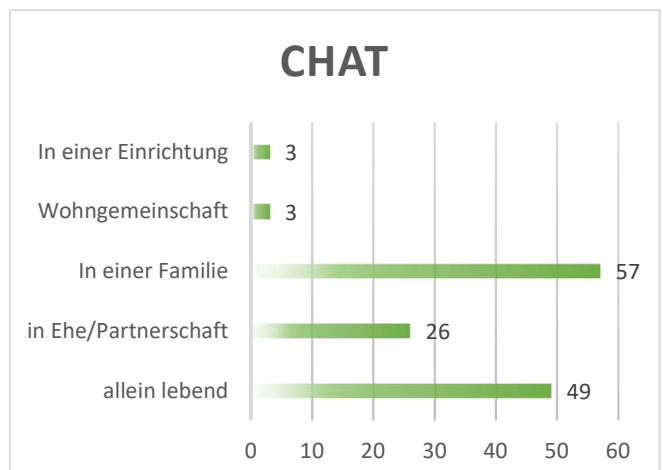
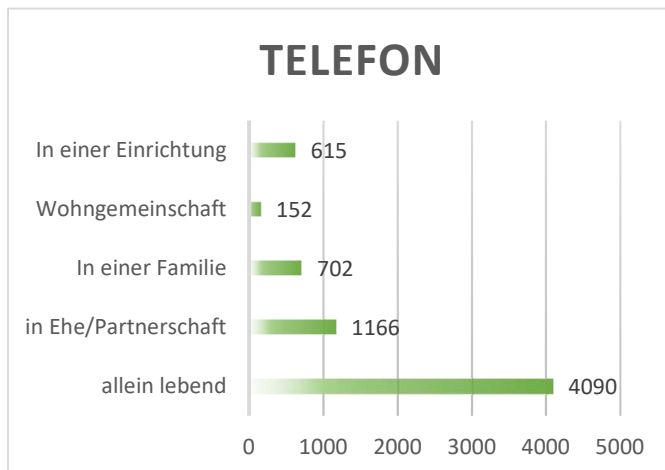
Gesprächsdauer: Durchschnittzeit geführter Chats **34:82 min.**

- Weitere Informationen zu Alter und Lebensform der Ratsuchenden

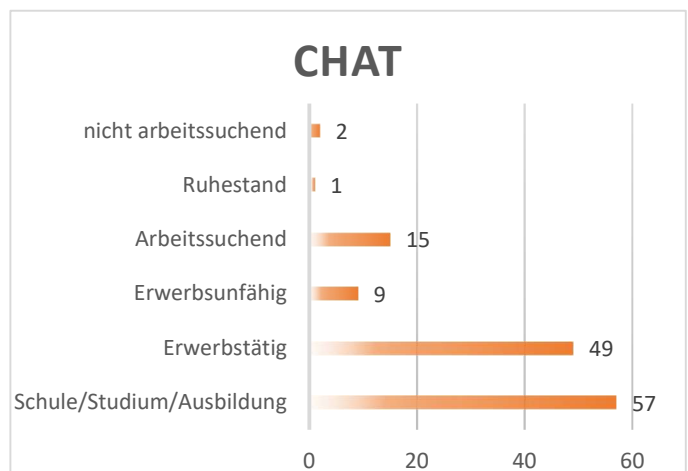
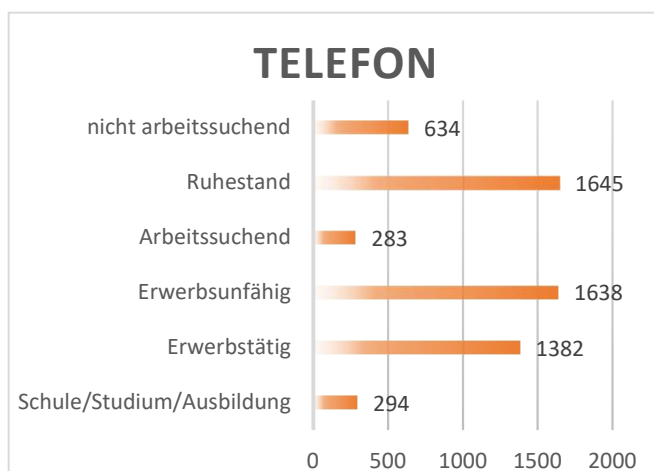
Alter*



Lebensform*



Berufliche Situation*



* = Angaben beruhen auf bekannten und geschätzten Zahlen des Jahres 2025 bis zum 10. November, dem Tag der Systemumstellung. Für 11.11. bis 31.12.2025 gibt es keine klaren Daten.

Wie sich im Vergleich zu den wenigen Chats aus 2024 bestätigt, wird die TelefonSeelsorge® am Telefon am häufigsten von den **Altersgruppen** zwischen 40 und 69 Jahren genutzt; im Alter von 30 bis 39 Jahren blieb der Anstieg zu 2022 erhalten. In den Chatkontakten liegt der Schwerpunkt bei den 19- bis 39-jährigen.

Während bei den Telefongesprächen mehr als die Hälfte der Anrufenden **alleinlebend** ist, ist dies zwar in den Chatkontakten auch eine bestimmende Lebensform; mehr als 50 % leben jedoch in **partnerschaftlichen oder familiären Zusammenhängen**.

Auch die **berufliche Situation** unterscheidet sich in Telefon- und Chatkontakten deutlich. Während die Gesprächspartner:innen am Telefon nur zu fast einem Drittel erwerbstätig oder in Ausbildung sind, sind dies im Chat zwei Drittel der Kontakte.

Hier korrelieren Lebensform und berufliche Situation schwerpunktmäßig mit den Altersgruppen.



Quelle: Pexels-shvets-production-



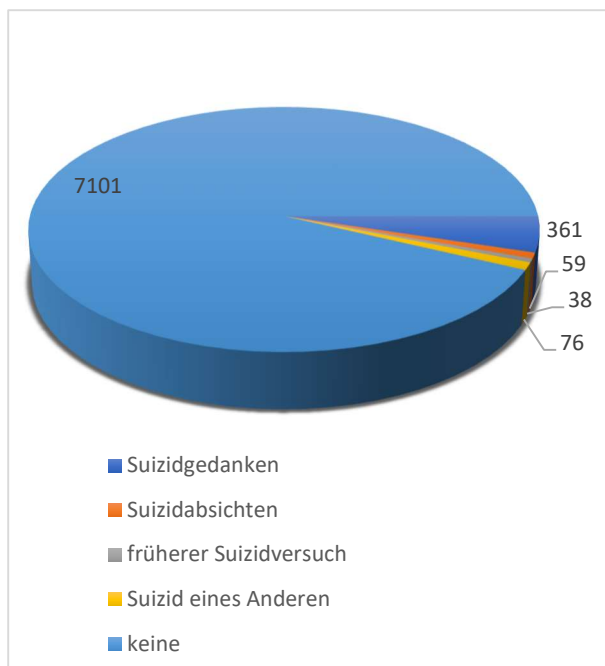
- **Belastungssituationen der Ratsuchenden**

Mit ca. zwei Drittel der Anrufenden als **psychisch belastet**, bleibt diese Zahl in diesem Jahr leicht steigend auf dem seit Corona erhöhten Niveau; auch wenn in der Statistik nur ein Drittel der Ratsuchenden eine psychische Erkrankung benennt. Aus der Gesamtsicht der Gesprächsthemen ergibt sich das andere Bild höherer psychischer Belastungssituationen. Dies gilt für beide Kontaktarten.

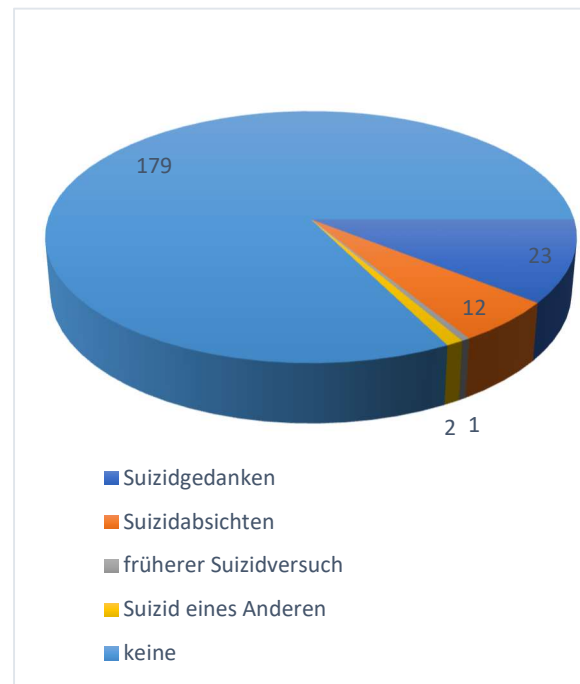
Suizidalität als Thema, ob persönlich betroffen oder im Umfeld erlebt und bekannt, ist weiterhin am Telefon nicht so hoch wie im Chat. Dort sind etwa ein Fünftel der geführten Kontakte themen-relevant; am Telefon nur ca. 7 % der Gespräche.

Suizidalität²

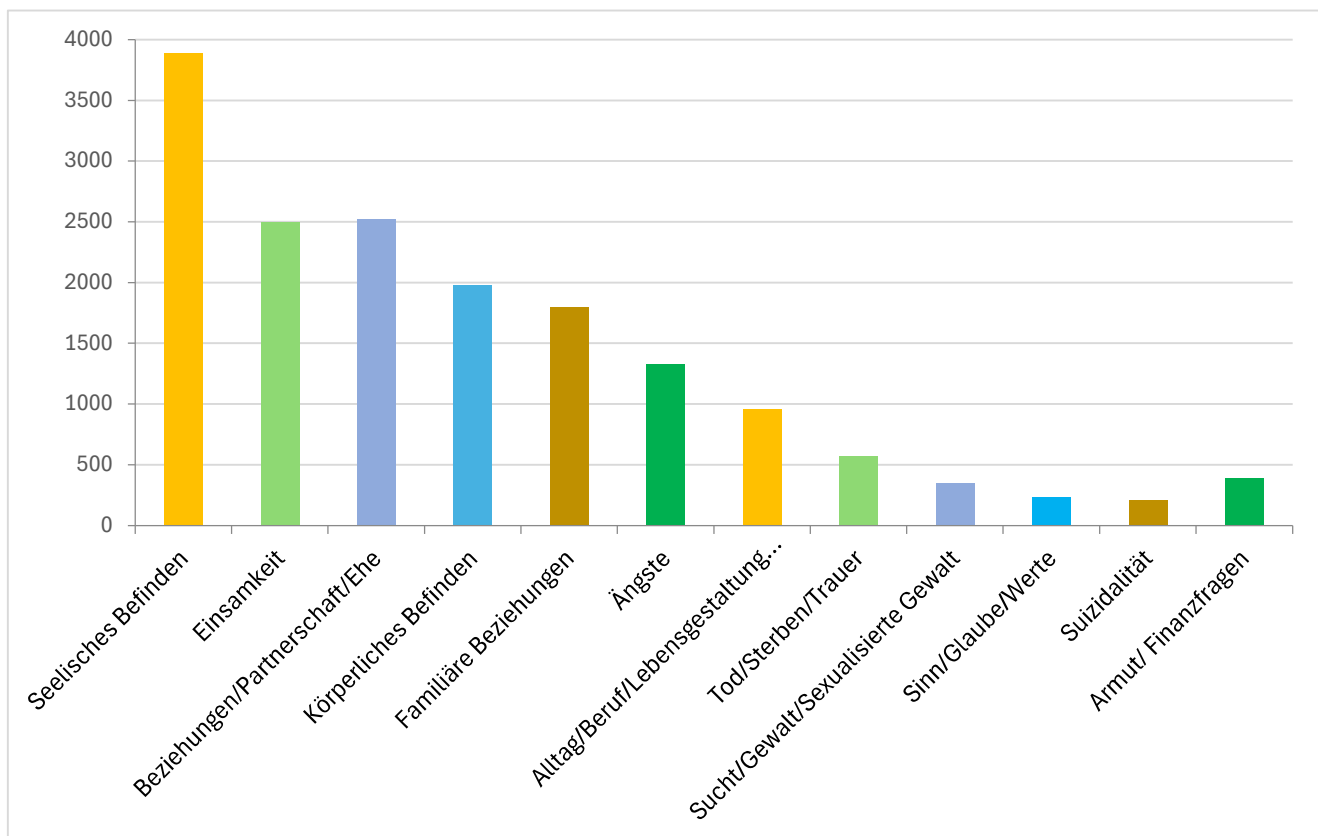
Telefon



Chat



3. Gespräche nach Gesprächsinhalten von Telefon und Chat insgesamt



² Angabe in Anzahl der Gespräche

- **Vergleichende Auswertung zwischen Telefon und Chat**

Das **seelische Befinden** bleibt das häufigste Gesprächsthema, sowohl am Telefon als auch im Chat.

Dabei werden in diesem Themenfeld *depressive Verstimmungen* gefolgt von *Stress/emotionaler Erschöpfung* am meisten thematisiert. Am Telefon schließt sich an Häufigkeit *sonstiges seelisches Befinden an*; im Chat dagegen das Thema *Selbstbild*.

Einsamkeitsgefühle, aber auch *konkrete Einsamkeitserfahrungen und Isolation* liegen im Chat deutlich unter der Themenrelevanz am Telefon.

Viele derjenigen Anrufenden, die häufiger und über einen längeren Zeitraum das Beziehungsangebot der TelefonSeelsorge nutzen, gehören in der Regel zu dieser Themengruppe.

Auch das **eigene körperliche Befinden** wird am Telefon häufig problematisiert; im Chat findet sich wiederum eher das Thema **Familiäre Beziehungen**.

Beziehungsproblematiken in den verschiedensten familiären Konstellationen finden sich in beiden seelsorgerlichen Angeboten. Dabei liegt der Blick am Telefon mehr auf *generellen Alltagsbeziehungen*; im Chat eher auf *Partnersuche und Gestaltung von Lebenspartnerschaft*, was sich durch die unterschiedlichen Altersgruppen gut nachvollziehen lässt.

So tauchen in diesem Themenzusammenhang im Chat auch die Themen *Ärger und Aggression* auf, die am Telefon kaum eine Rolle spielen.



Das Thema **Ängste** hat in beiden seelsorgerlichen Begleitungen Relevanz; wobei es als Gesprächsthema am Telefon zugenommen hat und als Thema im Chat bei einem Fünftel der Kontakte bestimmend ist.

Darüber hinaus kamen die verschiedensten Themen am Telefon und im Chat zur Sprache, die Menschen bewegen, und fanden bei den 82 Ehrenamtlichen ein offenes Ohr.

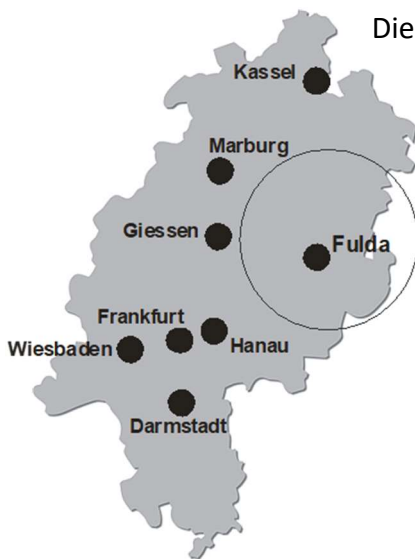


Grundsätzliches zur TelefonSeelsorge® und deren Leitlinien

Die TelefonSeelsorge® Fulda orientiert sich an den "Leitlinien für den Dienst der TelefonSeelsorge® in Deutschland".

- **24 Stunden** - Die TelefonSeelsorge® ist rund um die Uhr, Tag und Nacht, auch an Wochenenden und Feiertagen erreichbar.
- **Erreichbarkeit**
 - Telefon 0800 / 111 0 111 oder 0800 / 111 0 222
 - Mail und Chat über die Website www.telefonseelsorge.de
- **Anonymität** - Ratsuchende können anonym bleiben. Niemand wird nach seinem Namen gefragt. Auch die Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge® bleiben anonym.
- **Vertraulich** - Alle Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge® unterliegen der Schweigepflicht. Sie verpflichten sich zur Verschwiegenheit über die Person und Inhalte der Kontakte.

... ein wichtiger Dienst in der Region



Die TelefonSeelsorge® Fulda war im Jahr 2025 rund um die Uhr, auch an Wochenenden und Feiertagen erreichbar. Damit ist die TelefonSeelsorge® die einzige Einrichtung in der Region Fulda, die zu jeder Zeit im Bereich der Problembearbeitung und Krisenintervention niedrigschwellig und kostenfrei von Menschen mit Sorgen und Ängsten kontaktiert werden kann.

Qualität - Die TelefonSeelsorge® verpflichtet sich, ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch entsprechende Aus- und Fortbildungen zu qualifizieren.

Offenheit - Die TelefonSeelsorge® Fulda ist offen:
für alle Rat- und Hilfesuchenden unabhängig von Konfession, Weltanschauung, Nationalität, Alter und Geschlecht; für alle Probleme und Lebenssituationen.

Gebührenfrei - Sowohl Anrufe wie auch die Nutzung der Online-Beratung über die Website (www.telefonseelsorge.de) sind kostenfrei.

Die TelefonSeelsorge Fulda bietet ihren Dienst seit 1980 an. Sie ist eine Einrichtung des Evangelischen Kirchenkreises Fulda. Seit 1992 erfolgt die Arbeit in Kooperation mit der katholischen Kirche. Die TelefonSeelsorge Fulda versteht ihre Arbeit als Dienst auf der Basis und im Rahmen des christlichen Glaubens.



TelefonSeelsorge Fulda

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

0800 / 111 0 111 - 0800 / 111 0 222

Danke

Am Ende des Jahresberichtes
danken wir allen, die uns ideell,
tatkünftig oder finanziell unterstützt
haben, sehr herzlich.

Mit dieser Hilfe und Unterstützung,
die unserer Einrichtung zugute
gekommen ist, können wir unseren
seelsorgerlichen Auftrag gegenüber
den Menschen, die uns kontaktieren,
wahrnehmen und auf die
Hoffnung hin wirken lassen.

Ihre TelefonSeelsorge® Fulda

Impressum

TelefonSeelsorge® Fulda
c/o Kirchenkreisamt Fulda
Heinrich-von-Bibra-Platz 14 a
36037 Fulda
fulda.telefonseelsorge@ekkw.de
www.TelefonSeelsorge-fulda.de

Bildnachweise

Titelseite

OPEN – Quelle: Pexels-ekaterinabe
linskaya_4923377.jpg

Telefonierende Frau – Quelle: Pexels_ai25stu
dioai-5292269.jpg

Seite 2 oben Claudia Pfannemüller,
Kirchenkreis Fulda