

# Evangelische TelefonSeelsorge München

## Tätigkeitsbericht 2020

Die Evangelische TelefonSeelsorge München wird gefördert durch:



Landeshauptstadt  
München  
Sozialreferat



Evangelisch-Lutherische  
Kirche in Bayern



Landkreis München  
Landratsamt München

**Diakonie**   
Bayern

## Tätigkeitsbericht 2020

Evangelische TelefonSeelsorge München  
im Evangelischen Beratungszentrum ebz  
Landwehrstraße 15/Rückgebäude  
80336 München

Tel.: 089 / 590 48 - 113  
Fax: 089 / 590 48 - 190  
ts@ebz-muenchen.de  
www.ebz-muenchen.de/telefonseelsorge

Evangelische Bank eG Kassel  
IBAN: DE31 5206 0410 0103 4020 29, BIC: GENODEF1EK1

Redaktion:  
Pfarrer Norbert Ellinger, Leitung  
Martha Eber, Diplom-Sozialpädagogin, Stellvertretende Leitung

## TEAM

---

### Mitarbeitende im Jahr 2020



Norbert Ellinger	Pfarrer, Leiter Supervisor und Coach (DGSG)	Vollzeit
Martha Eber	Dipl. Sozialpädagogin (FH), Stellv. Leiterin Systemische Beraterin und Therapeutin (SG) Traumafachberaterin (DeGPT)	Teilzeit
Dr. Christiane Wesselowsky	Kulturwissenschaftlerin (M.A., Dr. phil.) Systemische Beraterin und Therapeutin (SG/DGSG), Supervisorin und Coach (EASC)	Teilzeit
Brigitte Meyer	Verwaltungskraft	Teilzeit
110 ehrenamtliche Mitarbeitende	bleiben nach außen anonym	

### Angebote von Seelsorge und Beratung

#### Telefon

Beratung und Krisenintervention rund um die Uhr an allen Tagen im Jahr. Doppelbesetzung von 19.00 – 23.00 Uhr, somit 28 Stunden täglich; 10.220 Stunden im Jahr kostenfreie Beratungsmöglichkeit am Telefon.

#### Chat

28 Ehrenamtliche bieten zusätzlich zu ihrem Telefondienst regelmäßig Chats an.

#### Mail

18 Seelsorger\*innen bieten zusätzlich zu ihrem Telefondienst Seelsorge per Mail an.

## STATISTIK

---

1. Telefon	2020	2019
<b>Gespräche (alle Kontakte)</b>	16525	17426
<b>Geschlecht</b>		
Männlich	30%	22%
Weiblich	69%	77%
nicht einzuordnen	1%	1%
<b>Art des Kontakts</b>		
Seelsorge-/Beratungsgespräch	80%	77%
Gespräch abgelehnt	2%	2%
Aufleger/verwählt	17%	21%
Schweigeanruf	1%	1%
<b>Anruhfrequenz</b>		
Erstanruf	13%	15%
Wiederholt	65%	62%
nicht einzuordnen	22%	23%
<b>Diagnostizierte Psychische Erkrankung</b>		
genannt	31%	29 %
nicht genannt oder bekannt	69%	71 %
<b>Berufliche Situation</b>		
Schule/Studium/Ausbildung	3%	3%
Arbeitssuchend	5%	4%
Erwerbstätig	22%	22%
Ruhestand	20%	17%
Erwerbsunfähig	21%	24%
nicht einzuordnen	29%	26%
<b>Lebensform</b>		
Allein lebend	63%	60%
In Partnerschaft/Ehe	9%	9%
In einer Familie	11%	9%
Wohngemeinschaft	2%	2%
nicht einzuordnen	15%	17%
<b>Alter</b>		
bis 19	2%	1%
20-29	7%	6%
30-39	10%	10%
40-49	16%	18%
50-59	24%	26%
60-69	20%	16%
70-79	10%	8%
über 80	3%	3%
nicht einzuordnen	8%	11%

**Beratungsanliegen (Mehrfachnennungen möglich):**

Trauer	4%	5%
Körperliches Befinden, Erkrankungen	19%	20%
Depressive Verstimmungen	16%	19%
Ängste	16%	17%
Stress, Emotionale Erschöpfung	12%	---
Ärger, Aggression	9%	9%
Selbstverletzendes Verhalten	1%	1%
Verwirrtheitszustände	3%	4%
Sucht	3%	4%
Positives Befinden (Freude/Dankbarkeit)	1%	1%
Selbstbild	4%	5%
Suizidalität/Suizid	3%	2%
Sexualität	2%	2%
Einsamkeit/Isolation	24%	17%
Partnersuche/Partnerwahl	4%	5%
Leben in Partnerschaft	6%	6%
Elternschaft/Erziehung	3%	2%
Familiäre Beziehungen	15%	14%
Betreuungssituation	7%	6%
Trennung	2%	2%
Sterben und Tod	2%	2%
Alltagsbeziehungen (Nachbarn, Freunde)	11%	12%
Migration/Integration	0,2%	0,2%
Körperliche und/oder seelische Gewalt	2%	1%
Sexualisierte Gewalt	0,5%	1%
Ausbildungs- und Arbeitssituation	1%	1%
Arbeitslosigkeit/Arbeitssuche	2%	1%
Alltagsgestaltung	8%	2%
Geld/Finanzen/Schulden/Armut	5%	--
Wohnung/Wohnumfeld	4%	3%
Sinn, Glaube, Werte	3%	3%
Kirchen und Glaubensgemeinschaften	1%	1%
Gesellschaft und Kultur	1%	1%
Dank/Lob	1%	1%
Beschwerde	0,3%	0,4%
Vereinbarung über Gesprächskontakte	0,1%	0,1%
Sonstige Rückmeldung	2%	0,3%
Sonstiges Thema	2%	1%
Aktuelles Thema (Corona)	13,5%	---

<b>2. Chat</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>Gesamtzahl der angebotenen Chats</b>	<b>1363</b>	<b>633</b>
<b>Art des Kontakts</b>		
Seelsorge-/Beratungsgespräch	89%	85%
Gespräch abgelehnt	2%	2%
Ratsuchender nicht erschienen	5%	7%
Schweigechat	4%	6%

<b>Kontakthäufigkeit</b>	Erstkontakt	73%	42%
	Wiederholter Kontakt	27%	11%
<b>Dauer des Kontaktes</b>	Bis 5 Min.	3%	3%
	Bis 15 Min.	10%	12%
	Bis 30 Min.	36%	35%
	Bis 45 Min.	32%	27%
	Bis 60 Min.	11%	14%
	Bis 90 Min.	8%	8%
<b>Geschlecht</b>	weiblich	75%	72%
	männlich	22%	25%
	divers	1%	1%
	unbekannt	2%	2%
<b>Altersgruppen</b>	bis 19 Jahre	25%	27%
	20 bis 29 Jahre	39%	35%
	30 bis 39 Jahre	19%	14%
	40 bis 49 Jahre	7%	7%
	50 bis 59 Jahre	5%	10%
	60 bis 69 Jahre	2%	2%
	keine Angabe	3%	5%
<b>Lebensform</b>	allein lebend	26%	30%
	in Partnerschaft	15%	14%
	in Familie	31%	28%
	in Wohngemeinschaft	3%	2%
	in einer Einrichtung	1%	2%
	unbekannt	24%	24%
<b>Themen</b>	(in Auswahl)		
	Körperliches Befinden	6%	---
	Ängste	16%	16%
	Depressive Stimmung	29%	30%
	Stress, Ärger, Aggression	18%	18%
	Selbstverletzendes Verhalten	7%	7%
	Suizidalität	30%	34%
	Einsamkeit, Isolation	13%	11%
	Leben in Partnerschaft	12%	12%
	Familiäre Beziehungen	14%	14%
Aktuelles Thema (Corona)	9%	---	
<b>Berufliche Situation</b>	arbeitssuchend	3%	3%
	Schule/ Studium/ Ausbildung	30%	34%
	erwerbstätig	22%	22%
	Ruhestand	2%	1%
	erwerbsunfähig	6%	7%

3. E-Mail		2020	2019
Gesamtzahl der Ratsuchenden		210	172
Gesamtzahl geschriebener Mails		747	515
Kontakthäufigkeit	Erstkontakt	26%	34%
	Wiederholter Kontakt	74%	66%
Geschlecht	weiblich	63%	56%
	männlich	34%	33%
	divers	2%	---
	nicht einzuordnen	1%	1%
Altersgruppen	10 bis 14 Jahre	2%	4%
	15 bis 19 Jahre	18%	25%
	20 bis 29 Jahre	28%	42%
	30 bis 39 Jahre	27%	20%
	40 bis 49 Jahre	16%	4%
	50 bis 59 Jahre	4%	4%
Berufliche Situation	60 bis 69 Jahre	1%	0%
	nicht einzuordnen	36%	21%
	arbeitssuchend	1%	4%
	In Ausbildung/ Schule	17%	38%
	erwerbstätig	37%	30%
	Ruhestand	0,4%	0%
Lebensform	nicht arbeitsuchend	3%	3%
	allein lebend	11%	26%
	in Partnerschaft	22%	14%
	in Familie	35%	30%
	in einer Wohngemeinschaft	2%	6%
Themen	unbekannt	28%	22%
	(in Auswahl)		
	Körperliches Befinden	13%	---
	Ängste	23%	12%
	Depressive Stimmung	17%	30%
	Stress, Ärger, Aggression	12%	15%
	Selbstverletzendes Verhalten	7%	11%
	Suizidalität	30%	34%
	Einsamkeit, Isolation	9%	6%
	Leben in Partnerschaft	13%	10%
Familiäre Beziehungen	22%	22%	
Aktuelles Thema (Corona)	7%	---	

## Erläuterung zur Statistik

Zur Entwicklung der Zahlen vgl. den Artikel am Ende des Berichts.  
Hier folgen nur einzelne Anmerkungen:

### Telefon:

Seit 8. Januar 2020 wird jedes Gespräch nicht mehr mit „TS-Plan“, sondern mit dem webbasierten Programm „TSIntern“ dokumentiert. Zu Beginn gab es oft Ausfälle und die Ehrenamtlichen hatten Mühe, sich an das neue System zu gewöhnen. Deshalb sind die Zahlen nur scheinbar gesunken. Aufgrund der Doppelbesetzung im März/April dürften sie um mindestens 5% (wie im Bundesdurchschnitt) gestiegen sein.

Auffällig ist die Zunahme der Anrufe von Männern. Unter den Beratungsanliegen kam „Corona“ neu hinzu mit 13%. Nicht verwunderlich ist die von 17% auf 24% gestiegene Anzahl von Anrufen mit dem Thema „Einsamkeit“ im Hintergrund.

### Chat:

Zunächst im Rahmen eines Projekts und dann Corona-bedingt konnten Ehrenamtliche von zuhause aus chatten. Die Zahl der Chats hat sich dadurch mehr als verdoppelt. Auch die Erstkontakte haben sich ebenfalls fast verdoppelt. Der Chat konsolidiert sich als das Kommunikationsmedium der unter 30-Jährigen (64%). Suizidalität ist nach wie vor in fast einem Drittel der Gespräche ein Thema.

### E-Mail:

Die Zahl der geschriebenen Mails hat sich im Vergleich zum Vorjahr von 515 auf 747 erhöht. 48% der Ratsuchenden sind unter 30 Jahre alt. Im Vergleich zum Vorjahr ist vor allem eine deutliche Zunahme der 30- bis 49-jährigen festzustellen von 24% auf 43%. Mit Blick auf den Anteil der wiederholten Kontakte (74%) scheint die Begleitung über einen längeren Zeitraum das Angebot der Wahl für viele aus einem breiten Altersspektrum zu sein. Wie beim Chat ist in 34% aller Gespräche Suizidalität ein Thema.



## Höhepunkte im JAHRESVERLAUF 2020

---

### Januar

Nach Schulungen der Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger wird ab 8. Januar die Statistik mit Hilfe des webbasierten Programms „TSIntern“ geführt. Es erleichtert die bundesweite Erhebung statistischer Daten zu Gesprächen am Telefon, im Chat und per Mail.

Zum Jahresempfang werden 14 Ehrenamtliche für ihre 10-jährige (3), 15-jährige (3), 20-jährige (1), 25-jährige (2), 35-jährige (3) und 45-jährige (2) Tätigkeit als Seelsorger\* in geehrt. Die Evangelische TelefonSeelsorge ist auf einem gemeinsamen Stand mit der Katholischen TelefonSeelsorge bei der FreiwilligenMesse München vertreten.

„Mit Selbstfürsorge durch das Jahr“ war der weitsichtige Titel eines von Martha Eber angebotenen Workshops für die Ehrenamtlichen mit vielen Übungen und Reflexionshilfen zur Selbstwahrnehmung und Selbstfürsorge.

### Februar

Die jährliche Schulung für das Krisentelefon der Landeshauptstadt München bei Großschadenslagen findet mit 20 Teilnehmenden statt. Es stehen nun 33 Seelsorger\*innen dafür zur Verfügung. In Zusammenarbeit mit der Katholischen Telefonseelsorge werden aus unserer TS-Stelle sechs weitere Ehrenamtliche in die Mailseelsorge eingeführt. Zum Thema „Spielen mit Stilen – Kreativität in der Mailseelsorge“ findet – ebenfalls in den Räumen der Katholischen Telefonseelsorge – eine Fortbildung für alle Mailseelsorger\*innen statt.

Nach einem Informationsabend für an der ehrenamtlichen Mitarbeit Interessierte beginnen die Vorstellungsgespräche für den neuen Ausbildungskurs, der im Juni starten soll.

Konfirmand\*innen der Innenstadtgemeinde informieren sich über die Arbeit der TelefonSeelsorge.

### März

Nach der Verordnung des ersten Corona-Lockdowns werden am 12. März 2020 alle internen Veranstaltungen (Supervisionen, Fortbildungen, Gruppentreffen) bis Mitte April abgesagt. Von 16. März bis 15. April werden die Telefonschichten zwischen 7:30 und 23:00 Uhr doppelt besetzt. Über einen internen „Schichten-Ticker“ werden kurzfristig (z.B. krankheitsbedingt) freigewordene Schichten schnell wieder belegt.

Die von der TelefonSeelsorge Deutschland entwickelte App zur Suizidprävention „Krisenkompass“ wird gestartet.

### April

Bundespräsident Frank Walter Steinmeier bedankt sich für die wichtige Arbeit der TelefonSeelsorge. Immer mehr Menschen mit Beratungserfahrung bieten ihre Dienste der TelefonSeelsorge an.

In regelmäßigen Telefon- und Videokonferenzen sprechen sich die Krisendienste in München und die TelefonSeelsorge-Stellen in Schwaben und Oberbayern bezüglich ihrer Erreichbarkeit und Tätigkeit intensiv ab. Gremientreffen finden per Videokonferenz wieder statt. Die jährliche Konferenz der Leiter\*innen der TelefonSeelsorge in Deutschland fällt aus. Die Absage interner Veranstaltungen wird bis Mitte Mai verlängert.

Ehrenamtlichen wird gestattet, unter besonderen Auflagen Seelsorge per Chat von Zuhause aus zu leisten. Dadurch wird die Anzahl der geschriebenen Chats mehr als verdoppelt.

Umfangreiche Hygieneschutzverordnungen sorgen dafür, dass sich kein\*e Ehrenamtliche\*r im dienstlichen Zusammenhang mit Corona infiziert.

### **Mai**

Ab Mitte Mai werden Präsenzveranstaltungen unter Einhaltung von Abstands- und Hygieneregeln wieder möglich. Teilweise werden dafür größere Räume extern angemietet. Parallel finden Treffen per Videokonferenz weiter statt. Die Telefonanlage wird von ISDN auf VOIP umgestellt und erneuert. Die Anonymität der Anrufe ist weiterhin garantiert.

### **Juni**

Der Beginn der neuen Ausbildungsgruppe wird wegen der Corona-Maßnahmen auf September verschoben. Zusätzliche Auswahlgespräche finden statt.

Die TelefonSeelsorge zieht in größere Räume außerhalb der Landwehrstr. 15 um. Aus Gründen der Anonymität und Sicherheit wird die neue Adresse nicht bekannt gegeben.

### **Juli**

Das jährliche Sommerfest mit der geplanten Einweihung der neuen Räume entfällt aus Sicherheitsgründen.

Dr. Christiane Wesselowsky beginnt ihren Dienst als hauptamtliche Fachkraft. Die neu zusammengesetzten Intervisionsgruppen nehmen ihre Arbeit auf.

### **August**

Der Kontakt zwischen den Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen wird das Jahr hindurch und vor allem im August in vielen Einzelgesprächen per Telefon und vor Ort aufrechterhalten. Das Angebot von Einzelsupervisionen und einer offenen Supervisionsgruppe wird gerne angenommen.

### **September**

Die neue Ausbildungsgruppe startet mit einem Anfangswochenende, Corona-bedingt mit nur neun Teilnehmer\*innen.

### **Oktober**

Die Ehrenamtlichen erkunden mit einer erfahrenen Stadtführerin die Umgebung des neuen Standortes der Evangelischen TelefonSeelsorge.

Wichtige überregionale Konferenzen finden in Präsenzform statt.

### **November**

Aufgrund der Corona-bedingten Kontaktbeschränkungen finden die Gruppentreffen, Supervisionen und Fortbildungen, sowie die jährliche Herbsttagung, zunächst bis Jahresende, wieder als reine Online-Veranstaltungen statt. Die Hauptamtlichen wechseln sich mit Präsenz und Homeoffice ab.

### **Dezember**

Die Ehrenamtlichen werden für ihren Einsatz im Jahr 2020 mit einem besonderen Weihnachtspaket überrascht.

## FORTBILDUNGEN

---

Folgende Fortbildungen wurden, teilweise mit externen Referent\*innen, für die Ehrenamtlichen angeboten und durchgeführt:

23.01.2020	Basiswissen Sucht
25.01.2020	Mit Selbstfürsorge durch das Jahr
31.1.-1.2.2020	Schulung Krisentelefon
11.02.2020	Info-Abend für Interessierte an der Mitarbeit
14.-15.2.2020	Einführung in die Mailseelsorge
16.02.2020	Spielen mit Stilen – Kreativität in der Mailseelsorge
04.03.2020	Das Schlechte ist nur des Guten zu viel
<i>(mehrere geplante Fortbildungen fallen aufgrund der Corona-Pandemie aus)</i>	
10.07.2020	Gesprächsführung bei suizidalen Krisen
18.-20.09.2020	Beginn der neuen Ausbildungsgruppe (wöchentliche Treffen, ab November online)
12.10.2020	Vorstellung der Abteilungen des ebz (online)
21.11.2020	Herbsttagung: Typologie von Anrufenden-Anliegen (online)
<i>(weitere geplante Fortbildungen fallen aufgrund der Corona-Pandemie aus)</i>	

## Überregionale GREMIEN

---

### Norbert Ellinger

- Evangelisch-Katholische Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür, Vorstand
- Evangelische Konferenz für TelefonSeelsorge, Vorstand
- Organisationseinheit Bayern 1, Mitglied
- Regionalkonferenz der Stellenleitungen Bayern, Mitglied
- Runde der Krisendienste München, Mitglied
- Netzwerk PSNV der LHM, Mitglied
- Interseel (Arbeitskreis Seelsorge der ELKB in Bayern), Mitglied

### Martha Eber

- Fachgruppe Onlineberatung der Evang.-Kath. Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür, Mitglied
- Organisationseinheit Bayern 1, Mitglied
- Regionalkonferenz der Stellenleitungen Bayern, Mitglied
- Arbeitskreis Onlineseelsorge der TS in Bayern, Mitglied

## Nie war sie so wertvoll wie heute: TelefonSeelsorge in pandemischen Zeiten

„Was brauchen wir zum Leben?“ Diese Fragen hätten wohl die meisten Menschen vor dem März 2020 noch etwas anders beantwortet als sie es heute tun würden. Die Not, in welche die Menschheit ein von Tieren auf Menschen übertragbarer Virus gebracht hat, hat Werte, Prioritäten und Relevanzen verändert. In Zeiten der Not werden sich Menschen bewusst, was wirklich Notwendig ist im Leben.

Als notwendig, ja systemrelevant, hat sich diesen Monaten die TelefonSeelsorge erwiesen. Während in Gemeinden und Beratungsstellen Gespräche von Angesicht zu Angesicht von einem auf den anderen Tag eingestellt bzw. mühsam auf Telefon oder Onlineformate umgestellt werden mussten, war die TelefonSeelsorge sofort zur Stelle. Seit 1956, dem Gründungsjahr der ersten TelefonSeelsorge-Stelle in Berlin, haben die Seelsorgetelefone noch nie so intensiv geläutet wie seit März 2020. Die Ehrenamtlichen der TelefonSeelsorge des ebz selbst waren es, die darauf drängten, während der Ausgangsbeschränkungen der ersten „Welle“ tagsüber die Schichten doppelt zu besetzen. Sie bekamen einen „Passierschein“ ausgestellt, mit dem sie auch während der Ausgangsbeschränkungen zu ihrem Dienst kommen konnten. Er wurde sogar als Parkschein für unentgeltliches Parken in der Landwehrstraße akzeptiert.

Statt der normalerweise circa 50 Gespräche konnten so täglich rund 70 geführt werden. Bundesweit gingen die über 7.000 Ehrenamtlichen der 105 TelefonSeelsorge-Stellen im April 2020 14%, im November 2020 15% öfter ans läutende Telefon als im Vorjahreszeitraum. An Ostern 2020 riefen ¼ mehr Menschen als sonst die beiden Nummern 0800-1110111 und 0800-1110222 an. Im Jahresdurchschnitt wurden bundesweit 5% mehr Telefongespräche geführt als im Vorjahr.

### Online-Beratung boomt

Regelrecht explodiert ist die Online-Seelsorge. Schon in den Jahren zuvor hatten sich Chat und Mail als die Kommunikationswege abgezeichnet, die vor allem von Menschen zwischen 20 und 40 Jahren genutzt werden, um sich menschliche Nähe, Trost, Unterstützung und akute Hilfestellung zu holen. Aufgrund der Ausgangsbeschränkungen, des Gesundheitsschutzes und der Sicherstellung des Angebots wurde Ehrenamtlichen erstmals erlaubt, Chats von zuhause aus zu führen – unter strenger Beachtung des Datenschutzes und der eigenen Psychohygiene. Dadurch verdoppelte sich die Zahl der Chats der TelefonSeelsorge im ebz auf 1364. Auch die schon immer von zuhause aus arbeitenden Ehrenamtlichen der Mailseelsorge erhöhten die Zahl der beantworteten Mails um 50% auf 754. Bundesweit wurden fast 45.000 Mails und 34.000 Chats verfasst – 40% mehr als im Vorjahr!

### Einsamkeit, Depressionen und Konflikte

Mütter, die Homeschooling und Homeoffice alleine bewältigen mussten; Selbständige, die um ihre Existenz bangten; Singles, die ihre Freunde nicht mehr treffen konnten; chronisch Kranke, deren Anlaufstellen geschlossen waren: Corona prägte auch die Gesprächsinhalte. Zu Beginn der Pandemie war das Thema Corona selbst in rund 40% aller Gespräche, ob per Telefon oder online, präsent. Im Laufe der Zeit wurden, noch mehr als bisher schon, Einsamkeit (27%), depressive Stimmungen (30%) und Beziehungsfragen rund um Partnerschaft, Familie und Alltag (32%) die bestimmenden Themen.

Manche regelmäßig Anrufende zeigten auch Zeichen von Erleichterung. Wer sich bisher als Außenseiter erlebt hatte, weil er unter der Angst litt, aus dem Haus zu gehen, Menschen zu treffen oder von ihnen berührt zu werden, fand sich nun in einer Welt wieder, in der sein Verhalten zur empfohlenen Norm geworden war. Er durfte nun dazu stehen und brauchte sich nicht mehr

ständig mit den Erfolgreichen und Aktiven zu vergleichen. Wer bisher mit seiner Einsamkeit zu kämpfen hatte, sah sich nun als Teil einer großen Gemeinschaft von ebenso Einsamen. Doch für die überwiegende Mehrheit der Anrufenden bewirkte Corona eine Verschlimmerung der schon vorher bestehenden Probleme und Belastungen, sowohl körperlich als auch psychisch.

### **Gesellschaftliche Wertschätzung**

Wie kaum zuvor in ihrer Geschichte wurde die TelefonSeelsorge nun öffentlich wahrgenommen. Als Einrichtung, die sehr schnell und sehr direkt Kontakt mit Betroffenen hat, wurde sie interessant für die aktuelle Berichterstattung. Anfragen nach Stellungnahmen oder Interviews häuften sich, es kam zu Live-Auftritten in Rundfunk- und Fernsehsendungen, zu etlichen Interviews und Berichten. Viele Menschen, die in beratenden Berufen tätig sind, aber ihre Arbeit gerade nicht ausüben konnten, boten sich an, bei der TelefonSeelsorge auszuhelfen.

Auch die Politik interessierte sich dafür, mit welchen Nöten sich die Menschen an die Seelsorge wandten. Zu Beginn der Pandemie sagte Bundesfamilienministerin Franziska Giffey weitere Unterstützung für die TelefonSeelsorge zu. Von Seiten einzelner Behörden wurde offiziell die Systemrelevanz dieser Arbeit festgestellt. Selbst Bundespräsident Frank-Walter Steinmeier ließ sich, zunächst telefonisch und später noch einmal per Video, ausführlich die Erfahrungen der TelefonSeelsorge berichten. Er bedankte sich ausdrücklich bei den Ehrenamtlichen für ihr großes Engagement und betonte die Wichtigkeit dieser Arbeit für unsere Gesellschaft, gerade in Notzeiten wie dieser.

### **Gemeinschaft digital**

Um die manchmal belastenden Begegnungen zu verarbeiten, stehen die 105 Ehrenamtlichen der Evangelischen TelefonSeelsorge im ebz in München in engem Kontakt zueinander. Sie treffen sich monatlich in festen Gruppen, unterstützen sich in Intervisionen und werden von Supervisor\*innen begleitet. Sich nun nicht mehr vor Ort treffen zu können, war ein großer Einschnitt und eine Herausforderung. Vor allem zur Risikogruppe gehörende Ehrenamtliche begrüßten deshalb die Möglichkeit, sich per Videokonferenz von zuhause aus treffen zu können. Erstaunlich schnell entdeckten auch zunächst skeptische Telefonseelsorger\*innen die Möglichkeiten, welche dieses Medium auch für Supervisionen und Fortbildungen bietet.

### **Danke schön!**

Je länger sich die Einschränkungen hinziehen, desto mehr Geduld und Durchhaltevermögen ist auch von Seelsorgerinnen und Seelsorgern gefordert. Was sie motiviert, ihren Dienst weiterhin so zuverlässig zu leisten, sind Briefe wie dieser, der uns Anfang des Jahres 2021 erreicht hat: „Manchmal treffe ich Menschen, die mir zuhören und auch hinzuhören, mir Mut machen, wenn ich mutlos bin. Aber diese Menschen treffe ich meist nur in der Ferne am Telefon, bei der TelefonSeelsorge. Die können mich gut verstehen und auch sehen, obwohl sie mich am Telefon nur hören. Aber sie hören und sehen mit den Ohren. Ich wünschte, ich hätte auch hier bei mir ganz nah Menschen, die mich lieben, sehen und auch gut verstehen, nicht nur am Telefon. Die so vielen Menschen tröstend und aufbauend zur Seite stehen. Ich sage tausend Dank für und an diese Menschen am Telefon bei der TelefonSeelsorge. Mit vielen lieben herzlichen Grüßen, ihre Frau Unbekannt, und vielleicht doch bekannte Stimme am Telefon.“

Norbert Ellinger  
Leitung TelefonSeelsorge