

Medien-Information

Erzbischöfliches Ordinariat

Stabsstelle Medienkommunikation und
Öffentlichkeitsarbeit

Verantwortlich: Dr. Michael Hertl
Tel. 0761 2188 243
presse@ebfr.de

Datum: 19. Mrz. 2026

Der Angst und den Nöten am Telefon begegnen

Die Telefonseelsorge Freiburg feiert das 50-jährige Bestehen. Im Wirken und bei den Anliegen hat sich im Laufe der Jahre einiges verändert.

Freiburg (pef). Einsamkeit, Ängste, Erkrankungen oder auch Depressionen lassen Menschen zum Hörer greifen und die Nummer der Telefonseelsorge Freiburg nutzen – im Großraum Baden nun seit 50 Jahren. Was die Menschen dabei bewegt, unterliegt Veränderungen wie die Form der Kommunikation. Eine Online-Telefonseelsorge gibt es mittlerweile wie eine Krisen-Kompass-App. Mit einer Kampagne zum 50-jährigen Bestehen will die Telefonseelsorge Freiburg noch stärker ins Bewusstsein der Menschen rücken.

Knapp 100 Ehrenamtliche nehmen sich Tag und Nacht am Telefon oder im Chat Zeit, Trost zu geben, den Anrufenden zu helfen, Wege aus ihrer Krise zu finden oder auch einfach zuzuhören. Schon seit vielen Jahren als Mitarbeiter der Telefonseelsorge Freiburg dabei ist Alexa, deren richtige Identität ebenso geschützt wird wie die Namen der Anrufenden. „Es war mir immer ein Bedürfnis, auch andere Menschen zu unterstützen“, schildert sie. In der Telefonseelsorge habe sie aber auch gelernt, dass es ein Geben und Nehmen ist. „Vor allem, dass wir in der Anonymität Einblicke in menschliche Schicksale, Lebenssituationen bekommen haben, die mir zuvor fremd waren. Diese Erfahrungen und die Auseinandersetzungen in den Supervisionen haben mich geprägt und verändert.“

Große Themenbandbreite

Gestartet hat die Telefonseelsorge Freiburg im Jahr 1976 mit rund 30 Mitarbeitern – mittlerweile liegt deren Zahl bei knapp 100. Von Ärger und Aggressionen bis zu Armut und oder zum Kinderwunsch reicht die große Bandbreite der Themen in den Gesprächen. Seit vielen Jahren stehen laut den anonymisierten statistischen Auswertungen die Themen Einsamkeit und Isolation an erster Stelle, warum Menschen Kontakt zur Telefonseelsorge aufnehmen. Die Suizidprävention nimmt bei der Telefonseelsorge einen besonderen Stellenwert ein, schildert Leiter Helmut Ellensohn von der Erzdiözese Freiburg – etwa jedes neunte Gespräch enthalte diesen Aspekt. „Die verschiedenen Nöte und Sorgen der Menschen spiegeln sich in der Auswertung unserer Arbeit.“

Insgesamt 15.600 Seelsorgegespräche wurden im vergangenen Jahr am Telefon geführt. Hinzu kamen 1240 im Chat. Die seit dem Jahr 2008 bestehende Chatseelsorge wird aber nicht nur von jüngeren Menschen genutzt. Unter den chataufsuchenden Menschen leben die meisten in einer Familie, die Telefonnutzer wohnen hingegen vorwiegend alleine. Für den Leiter der Freiburger Telefonseelsorge steht damit fest, dass die Onlineseelsorge ein bedeutendes Angebot ist, um möglichst viele Menschen mit unterschiedlichen Lebensformen zu erreichen. „Dieser Bereich ist nicht nur sehr wichtig, sondern auch ausbaufähig.“ Helmut Ellensohn verweist hier auf aktuell weitere zwölf Mitarbeitende, die in dem Bereich weitergebildet werden.

Zahlreiche Veränderungen

Im Laufe der 50-jährigen Arbeit der Telefonseelsorge Freiburg gab es zahlreiche Veränderungen. Zu Beginn im Jahre 1976 wurde die Telefonseelsorge über eine herkömmliche Telefonnummer angerufen, das bedeutete Kosten für Anrufende – und speziell für Menschen aus dem Umland konnte das schnell teurer werden. Im Jahr 1998 schlossen die beiden Kirchen in Deutschland einen Vertrag mit der Telekom. Fortan waren alle mehr als 100 Telefonseelsorge-Stellen in Deutschland über die eine kostenlose 08000-Nummer zu erreichen. Durch das Aufkommen des Handys gab es ab den 2000er-Jahren zunehmend Anrufe aus anderen Regionen Deutschlands. Mittels eines Routings über die Telekom ist es gelungen, alle Anrufe regional zuzuordnen. Indem Anrufe regional gebündelt werden – im Erzbistum Freiburg gleich sieben Stellen –, erreichen Hilfesuchende leichter einen Ansprechpartner.

Der größte Entwicklungsschub wurde mit der Onlineseelsorge vollzogen. Die Telefonseelsorge war deutschlandweit die erste Einrichtung, die eine internetbasierte Seelsorge/Beratung angeboten hat. Diskutiert wird derzeit wie man eventuell auch über andere Kanäle wie Messenger-Dienste das Angebot besonders für jüngere Menschen erweitert anbieten könnte. Ebenso geht es darum zu prüfen, wie der Einsatz von KI die seelsorgerliche Arbeit unterstützen kann. Laut den Verantwortlichen bleibt es jedoch beim zentralen Anliegen der Kirchen, den persönlichen Charakter und die direkte menschliche Begegnung in der Seelsorge nicht infrage zu stellen.

Mit einer neuen Öffentlichkeitskampagne will die Telefonseelsorge auf ihr besonderes Angebot aufmerksam machen. Dem Leiter geht es darum, das offene Angebot der Kirchen allen Menschen, egal in welchem Alter, welcher Konfession immer wieder vorzustellen. So würden Kinder, Erwachsene und Senioren in der Krise wissen, an wen sie sich wenden können. Gerade mit der Möglichkeit des anonymen Gesprächs ist es laut Telefonseelsorge-Leiter Ellensohn für viele Menschen möglich, auch schambesetzte Themen anzusprechen.

Auch Rhein-Neckar feiert

Nicht nur die Freiburger Telefonseelsorge blickt in diesem Jahr auf ihre Historie und das langjährige Wirken. Die Telefonseelsorge Rhein-Neckar feiert ebenso. Am Freitag, 20. März, wird das 65-jähriges Bestehen bei einem Festgottesdienst in den Blick genommen. Träger der Telefonseelsorge sind die Evangelische Kirche Mannheim und die Katholische Kirchengemeinde Mannheim.

Weitere Informationen:

- Die Telefonseelsorge Freiburg ist wie die meisten Stellen in Baden ein ökumenisch eingetragener Verein. Träger sind die Katholische und Evangelische Kirche in Freiburg. Die Hauptarbeit liegt bei der Leitung und des Vorstands der Telefonseelsorge Freiburg.
- Die Telefonseelsorge Freiburg ist rund um die Uhr unter der kostenlosen Telefonnummer 0800-1110111 sowie 0800-1110222 erreichbar. Online unter www.telefonseelsorge.de. Informationen gibt es auch im Internet unter www.telefonseelsorge-freiburg.de.
- Die Telefonseelsorge Freiburg feiert das 50-jährige Bestehen. Aus diesem Anlass wird für Donnerstag, 16. April, 19 Uhr, zu einem öffentlichen Vortrag in die Pauluskirche Freiburg geladen. Prof. Dr. Dr. Katharina Domschke referiert zum Thema „Können Sie mir helfen? – Eine Begegnung mit der Angst“.
- Die Jubiläumsfeier mit Gottesdienst und Empfang (für geladene Gäste) findet am Dienstag, 12. Mai, in der Magdalena Kirche in Freiburg unter Leitung von Generalvikar Neubrand und Prälat Witzenbacher statt.
- Der nächste Infoabend für interessierte Telefonseelsorge-Ehrenamtliche steht am Dienstag, 24. März, an. Beginn ist um 18 Uhr in den Räumen des Paritätischen Regionalverbunds Südbaden, Kaiser-Joseph-Straße 268, Freiburg (gelbes Forum).

Nicht nur um die Sorgen und Ängste der Anrufenden wird sich gekümmert – auch die Ehrenamtlichen erhalten Unterstützung in der teils emotional belastenden ehrenamtlichen Arbeit. Dazu erhalten die Mitarbeitenden regelmäßig, zirka alle drei Wochen, Supervision, in denen das eigene Seelsorgeverhalten und herausfordernde Situationen besprochen werden können, um so die Qualität der Seelsorge weiter zu qualifizieren. Zu Beginn gibt es einen Ausbildungskurs, der ein Jahr lang dauert, fortlaufend stehen Fortbildungen an. Eine besondere Arbeitsgruppe kümmert sich um das Thema Spiritualität, damit Anrufende bei der Telefonseelsorge auch auf diesem Feld ein Angebot haben.

Bild: Leiter Helmut Ellensohn von der Erzdiözese Freiburg, Fotograf: Peter Cupec, Erzdiözese Freiburg

Informationen und Fakten über die Erzdiözese Freiburg erhalten Sie stets aktuell unter www.ebfr.de/erzbistum. Auf unserer Internetseite www.ebfr.de informieren wir Sie auch über aktuelle Themen wie unsere Präventionsarbeit, über Kirche und Finanzen, Möglichkeiten ehrenamtlichen Engagements, kirchliche Feiertage und spirituelle Angebote. Außerdem finden Sie uns auf **Facebook** (facebook.com/erzdioezese.freiburg), **YouTube** (youtube.com/user/erzbistumfreiburg) und **Instagram** (instagram.com/erzbistumfreiburg).