Diakonie Bayern

Gemeinsam statt einsam − Diakonie-Wettbewerb 2026 zur Förderung des Ehrenamts

Name des Trägers	**Stadtmission Nürnberg e.V.**
Projekttitel	**Jeder braucht mal Hilfe – Die Telefonseelsorge**

1. **Seit wann besteht Ihr ehrenamtliches Projekt, wie ist es entstanden und wie hat es sich entwickelt?**

Die Telefonseelsorge in Nürnberg gibt es seit 1961. Entstanden ist sie nach dem Vorbild der Telefonseelsorge in England, welche ab 1953 entstand. Zu Beginn mussten erstmal ausreichend Ehrenamtliche gesucht und geschult werden, um die Erreichbarkeit der Telefonseelsorge von Beginn an rund um die Uhr zu gewährleisten. Zu Beginn war die Telefonseelsorge in der „Baracke“ auf dem Gelände der Stadtmission untergebracht. Über die Jahre erfolgten verschiedene Umzüge bis hin zum aktuellen anonymen Standort in der Stadt. In den Anfangsjahren bezogen sich die Anrufe häufig auf das Thema „Suizid“. Inzwischen mehren sich die Anrufe einsamer Menschen, die oft einfach auf der Suche nach einem Gesprächspartner sind. Mittlerweile erhalten die Ehrenamtlichen eine fundierte, einjährige Ausbildung, die viele Einheiten, Selbstreflexion u.v.m. umfasst. Die Zahl der Anrufe steigt kontinuierlich an. Im letzten Jahr wurde neben der Telefonseelsorge auch die Chat-Seelsorge ausgebaut. Eine der großen Herausforderungen ist die Gewährleistung des 24-Stunden-Dienstes und die Gewinnung neuer Ehrenamtlicher.

2. **Wie fördert Ihr Projekt Gemeinschaft, Begegnung und Austausch und trägt damit zur Bekämpfung von Einsamkeit bei?**

Die Telefonseelsorge trägt auf vielen Wegen dazu bei, Einsamkeit zu verringern und Gemeinschaft zu fördern:

Die Menschen können anonym, kostenlos und rund um die Uhr Kontakt mit uns aufnehmen – per Telefon, Mail oder Chat. Gerade für einsame oder isolierte Personen ist oft schon das Gefühl wichtig, gehört und ernst genommen zu werden. Die Gespräche schaffen einen geschützten Raum für persönliche Sorgen, Ängste und Gefühle. Dadurch erleben die Anrufer*innen soziale Nähe und emotionale Unterstützung, auch wenn sie im Alltag wenig Kontakte haben. Indem offen über Isolation, Krisen und seelische Belastungen gesprochen werden kann, hilft die Telefonseelsorge dabei, Scham abzubauen und Menschen eher dazu zu bewegen, Hilfe und Austausch zu suchen. Besonders in Phasen gesellschaftlicher Unsicherheit oder persönlicher Krisen bietet die Telefonseelsorge Kontinuität und menschliche Verbindung – ein wichtiger Schutzfaktor gegen soziale Vereinsamung.

Damit wirkt die Telefonseelsorge akut unterstützend und stärkt langfristig soziale Verbundenheit und das Gefühl, Teil einer Gemeinschaft zu sein.

Auch die Telefonseelsorge selbst ist eine große Gemeinschaft aus freiwillig Engagierten. Durch Ausbildung, Supervision, Fortbildungen und gesellige Veranstaltungen entstehen auch unter den Ehrenamtlichen soziale Bindungen und gegenseitige Unterstützung.

Diakonie Bayern

Gemeinsam statt einsam − Diakonie-Wettbewerb 2026 zur Förderung des Ehrenamts

Name des Trägers **Stadtmission Nürnberg e.V.**

Projekttitel **Jeder braucht mal Hilfe – Die Telefonseelsorge**

3. Gab es Höhe- und Tiefpunkte, kritische Phasen und besondere Erfolgserlebnisse in Ihrem Projekt?

In der Telefonseelsorge Nürnberg konnte aufgrund der zu knappen personellen Ausstattung bisher nicht kontinuierlich ausgebildet werden. Es gab immer mindestens ein Jahr Pause zwischen den Ausbildungskursen. Deshalb ist die anzustrebende Zahl von 80 Ehrenamtlichen seit mindestens 15 Jahren nicht erreicht worden. Zwischenzeitlich lag die Zahl der Mitarbeiter*innen bei deutlich unter 60. Trotzdem konnte aufgrund des überdurchschnittlichen Engagements der Ehrenamtlichen der 24-7-Dienst immer durchgängig gewährleistet werden. Das ist eine außergewöhnliche Leistung unserer Stelle.

Während der Corona-Pandemie wurde die Telefonseelsorge als System-relevant eingestuft. Aufgrund dessen konnten die Ehrenamtlichen mit einer entsprechenden Genehmigung auch während der strengen Lock-Downs zum Dienst kommen und für die Menschen am Telefon da sein, die noch einsamer und belasteter waren als bisher. Es gab auch in den Corona-Jahren keine einzige Dienstschicht, in der das Seelsorge-Telefon nicht besetzt war.

4. Wie zeigt sich die persönliche Verbundenheit Ihrer ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen für Ihr Projekt?

Viele unserer Ehrenamtlichen engagieren sich schon seit vielen Jahren und Jahrzehnten bei der Telefonseelsorge. Trotz der hohen Herausforderungen, die dieses Ehrenamt mit sich bringt (belastende Gespräche, Nacht- und Feiertagsdienste etc.) bleiben sie uns treu verbunden und sind auch bereit, in kritischen Phasen Verantwortung zu übernehmen.

Dass die Arbeit auch viel zurückgibt, hat eine Umfrage unter den Ehrenamtlichen gezeigt.

Das Ehrenamt bei der Telefonseelsorge ist für mich/bedeutet mir …

> … eine Bereicherung für mein Leben.
>
> ... Gemeinschaft, fachlichen Austausch und Gespräche mit Kollegen*innen. Außerdem ist es eine Erweiterung meines Horizontes durch Supervisionen, Gespräche mit der Leitung und Erweiterung meiner Fähigkeiten durch Fortbildungsmöglichkeiten.
>
> ... einen Ort zu haben, an dem es nicht um Geld oder (Gegen-)Leistung geht.
>
> ... Entwicklung für mich persönlich durch Aus– und Fortbildungen, Dankbarkeit für mein Leben durch den Einblick in so viele schwierige Schicksale und Umstände.

Diakonie Bayern

Gemeinsam statt einsam − Diakonie-Wettbewerb 2026 zur Förderung des Ehrenamts

Name des Trägers **Stadtmission Nürnberg e.V.**

Projekttitel **Jeder braucht mal Hilfe – Die Telefonseelsorge**

5. **Welche Zielsetzung haben Sie für Ihr künftiges ehrenamtliches Projekt (Ausblick), auch im Hinblick auf eine Förderung des Zusammenhalts unserer Gesellschaft und der Bekämpfung von Einsamkeit?**

Die Telefonseelsorge wird für die Gesellschaft zunehmend wichtig, weil viele Entwicklungen dazu führen, dass mehr Menschen psychische Belastungen, Isolation und Überforderung erleben. Dazu gehören vor allem:

- Zunahme von Einsamkeit: Immer mehr Menschen leben allein oder fühlen sich trotz sozialer Netzwerke isoliert. Besonders ältere Menschen, Jugendliche und Menschen in Krisensituationen suchen deshalb Gesprächspartner*innen.
- Psychische Belastungen nehmen zu: Stress, Leistungsdruck, Zukunftsängste, finanzielle Sorgen oder familiäre Konflikte belasten viele Menschen. Die Telefonseelsorge bietet Unterstützung, bevor Probleme eskalieren.
- Niedrigschwellige Hilfe ohne Hürden: Viele Betroffene scheuen sich, direkt therapeutische Hilfe zu suchen. Die anonyme und kostenlose Beratung macht es leichter, überhaupt über Sorgen zu sprechen.
- Überlastung anderer Hilfesysteme: Psychotherapieplätze und Beratungsangebote sind oft knapp oder mit langen Wartezeiten verbunden. Die Telefonseelsorge schließt hier eine wichtige Lücke und ist häufig eine erste, niedrigschwellige Anlaufstelle.
- Permanente Erreichbarkeit: Krisen entstehen nicht nur tagsüber. Dass Menschen jederzeit jemanden erreichen können, gibt vielen Sicherheit und kann in akuten Situationen stabilisierend wirken.
- Digitalisierung und soziale Veränderungen: Obwohl die meisten Menschen ständig Online vernetzt sind, fehlen oft echte persönliche Gespräche. Die Telefonseelsorge bietet echte menschliche Aufmerksamkeit und geht so gegen Einsamkeit vor.
- Prävention von schweren Krisen: Gespräche können helfen, Hoffnungslosigkeit, Verzweiflung oder Suizidgedanken frühzeitig aufzufangen und Menschen an weitere Hilfsmöglichkeiten zu vermitteln.

Dadurch übernimmt die Telefonseelsorge eine wichtige gesellschaftliche Funktion und bekämpft Einsamkeit.

6. **Was ist das Besondere an Ihrem ehrenamtlichen Projekt, was ist Ihr Alleinstellungs-merkmal?**

Einmalig an der ehrenamtlichen Arbeit der Telefonseelsorge ist die Komplexität der Ausbildung und die emotionale Arbeit, die die Menschen tagtäglich rund um die Uhr leisten.

Um Menschen in Not kompetent und einfühlsam zu helfen, ist eine ausführliche Ausbildung nötig:

Nach einem Auswahlverfahren mit Info-Abenden, Ausfüllen von Fragebögen und Kennenlern-Gesprächen in kleinen Gruppen unter Beteiligung von erfahrenen Ehrenamtlichen wird eine hochmotivierte Gruppe zusammengestellt. Die Berufsgruppen sind bunt gemischt.

Vorerfahrungen im sozialen oder beratungsintensiven Bereich sind teilweise erheblich, zum Teil aber auch gar nicht vorhanden. Diese Diversität der Ausbildungsgruppe trägt zum Lernerfolg bei.

Insgesamt 40 Kursabende, 4 Focus-Tage am Wochenende und 10 mehrstündige Hospitationen am Telefon unter Anleitung erfahrender Ehrenamtlicher bilden den zeitlichen Rahmen. Inhaltlich geht es um Themen wie Gesprächsführung, seelsorgliche Konzepte, Methoden aus verschiedenen Beratungsansätzen, aber auch um Selbsterfahrung, Reflexion der persönlichen Stärken und Grenzen sowie um spezifische Themen wie Suizidalität und psychische Erkrankungen. Nicht zuletzt sind das regelmäßige Üben von Gesprächssituationen mit gegenseitigem Feedback und die Supervisionseinheiten zu den ersten Erfahrungen in der Praxis ein wesentlicher Bestandteil der Ausbildung.

7. Wie fördern Sie Ihre Ehrenamtlichen im Allgemeinen (z. B. durch Anerkennungsleistungen, Schulungen) und im Besonderen, um sie für die Themen Demokratieförderung, Bekämpfung von Einsamkeit und Stärkung des gesellschaftlichen Zusammenhalts zu sensibilisieren und zu stärken?

Wir bieten den Ehrenamtlichen regelmäßig Schulungen und gemeinsame Aktivitäten. Uns ist es wichtig, dass die Ehrenamtlichen sich im Rahmen der Arbeit in der Telefonseelsorge weiterbilden können. Es gibt regelmäßige gemeinsame Treffen, auch mal einen Kinoabend und verpflichtende Supervision. Außerdem gibt es jedes Jahr ein Sommerfest mit Gottesdienst, in dem die Ehrenamtlichen für ihre „Dienstjubiläen“ geehrt, neue Ehrenamtliche für ihren Dienst gesegnet und scheidende Ehrenamtliche verabschiedet werden.

Bei Plenumstreffen in Präsenz und per Video-Konferenz werden inhaltliche Fragen und konzeptionelle Veränderungen kontrovers diskutiert. 71 aktive Ehrenamtliche und 19 Auszubildende aus unterschiedlichen Generationen (Altersspanne 26-87 Jahre) und mit unterschiedlichem beruflichen und lebensgeschichtlichen Hintergrund stehen in intensivem Austausch miteinander und verantworten gemeinsam einen unverzichtbaren Dienst für ihre Mitmenschen, die ebenso divers sind. Das schafft viel Verständnis auch für fremde Lebenswelten und Auffassungen.

Diakonie Bayern

Gemeinsam statt einsam − Diakonie-Wettbewerb 2026 zur Förderung des Ehrenamts

Name des Trägers **Stadtmission Nürnberg e.V.**

Projekttitel **Jeder braucht mal Hilfe – Die Telefonseelsorge**

8. Bitte erläutern Sie das kirchlich-diakonische Profil Ihres Projekts in einem Satz.

Die Telefonseelsorge lässt die bedingungslose Liebe und Zuwendung Gottes zu den Menschen spürbar und erlebbar werden.

9. Nutzen Sie digitale Medien? Wie ist Ihr Projekt digital aufgestellt?

Die Telefonseelsorge ist auch per Mail und Chat erreichbar und somit im digitalen Bereich gut aufgestellt. Weitere Arbeitsplätze für die digitale Seelsorge wären wünschenswert.

Die Dienste am Telefon lassen sich per Online-Dienstplan flexibel in den eigenen Lebensrhythmus integrieren.

Statistische Daten werden in einem bundesweit einheitlichen Online-System erfasst und ausgewertet.

Mit der „Krisenkompass-App“ steht eine moderne, niedrigschwellige Möglichkeit zur schnellen Hilfe in Krisensituationen, vor allem in suizidalen Krisen, zur Verfügung.

10. Wie viele Mitarbeiter*innen haben Sie in Ihrem Projekt?

Bei der Telefonseelsorge arbeiten drei hauptamtliche Mitarbeitende, jeweils in Teilzeit: eine Leitungskraft, eine sozialpädagogische Fachkraft, eine Verwaltungskraft. Das Team aus Ehrenamtlichen besteht derzeit aus 71 Personen. Um einen reibungslosen 24-Stunden-Dienst gewährleisten zu können, wären eigentlich mindestens 80 Ehrenamtliche nötig. 9 Frauen und 10 Männer befinden sich derzeit in Ausbildung.

Diakonie Bayern

Gemeinsam statt einsam − Diakonie-Wettbewerb 2026 zur Förderung des Ehrenamts

Name des Trägers **Stadtmission Nürnberg e.V.**

Projekttitel **Jeder braucht mal Hilfe – Die Telefonseelsorge**

11. Kooperieren Sie mit anderen Einrichtungen, Initiativen und Organisationen bei Ihrem ehrenamtlichen Projekt?

Die Telefonseelsorge ist mit vielen sozialen Diensten in Nürnberg und der Region vernetzt. Eine besonders intensive Kooperation besteht mit dem Krisendienst Mittelfranken. Während der Ausbildung wird das psycho-soziale Versorgungssystem in Nürnberg und Umgebung vorgestellt. Einzelne Einrichtungen werden besucht.

Es gibt einen intensiven Austausch mit anderen Telefonseelsorge-Stellen in Bayern und bundesweit.

Durch die Stellenleiterin besteht eine Verbindung u.a. zum Lehrstuhl für Praktische Theologie an der FAU Erlangen-Nürnberg, zum Zusammenschluss der Pastoralpsycholog*innen in Nürnberg, zum Arbeitskreis KSA der ELKB, zum ESP der ELKB und zur DGfP.

12. Erhalten Sie finanzielle Förderung für Ihr ehrenamtliches Projekt?

Zuschüsse erhalten wir von der Evangelische-Lutherischen Kirche in Bayern, dem Diakonischen Werk Bayern und der Stadt Nürnberg.

Diakonie Bayern

Gemeinsam statt einsam − Diakonie-Wettbewerb 2026 zur Förderung des Ehrenamts

Name des Trägers **Stadtmission Nürnberg e.V.**

Projekttitel **Jeder braucht mal Hilfe – Die Telefonseelsorge**

13. Wofür möchten Sie das Preisgeld verwenden?

Bitte beachten Sie, dass die Vergabe des Hauptpreises der Ansbacher St. Gumbertus Stiftung unter der Bedingung steht, dass das Preisgeld ausschließlich für Ihre ehrenamtliche Arbeit vor Ort verwendet wird.

Das Preisgeld möchten wir für die Finanzierung weiterer Ausbildungskurse für Ehrenamtliche verwenden. Trotz Zuschüssen steigen die Ausbildungskosten immer weiter, deswegen sind wir auf weitere Unterstützung angewiesen.

14. Wie machen Sie Ihr Projekt in der Öffentlichkeit bekannt?

Wir berichten öffentlich auf Social Media und der Website der Stadtmission über Spenden für die Telefonseelsorge. Das Angebot für Menschen, die Hilfe suchen, wird auf verschiedenen Wegen bekannt gemacht.

15. Bilder, Links und Anlagen zu Ihrem Projekt fügen Sie bitte in die pdf-Datei Ihrer Bewerbung mit ein.

Weitere Informationen zur Telefonseelsorge der Stadtmission Nürnberg:

https://www.stadtmission-nuernberg.de/ich-brauche-hilfe/beratung-und-begleitung/krisen-und-nothilfen/telefonseelsorge

16. Adressen und Kontaktpersonen

Julia Altenberger

Referentin Spenden/Fundraising

Pirckheimerstraße 16 a

90408 Nürnberg

T. (09 11) 35 05 - 239

julia.altenberger@stadtmission-nuernberg.de

Birgit Dier

Einrichtungsleiterin Telefonseelsorge

Pirckheimerstraße 16a

90408 Nürnberg

T. (0911) 43 10 11 15

birgit.dier@stadtmission-nuernberg.de