




142) TELEFON
SEELSORGE

erreichbar



TelefonSeelsorge Graz

Jahresbericht 2025

Impressum

Herausgeber: TelefonSeelsorge Graz

Redaktion: Maga Birgit Almer, Mag. Christian Ortner

Gestaltung und Layout: Andrea Wernhart, DigiCorner

Druck: Scharmer, Feldbach

© TelefonSeelsorge Graz

Vorwort

Erreichbar – das klingt zunächst nach Technik. Nach Nummern, Nachtschichten, Dienstplänen. Nach der simplen Frage: Hebt jemand ab? Nimmt jemand den Chat an? Beantwortet jemand die WhatsApp oder das Mail?

In der Arbeit der TelefonSeelsorge zeigt sich jedoch schnell: Erreichbarkeit beginnt nicht beim ersten Signal, sondern beim Menschen.

Wir leben in einer Zeit permanenter Kontaktmöglichkeiten. Und gleichzeitig erleben viele, wie schwer es geworden ist, jemanden zu erreichen – nicht, weil niemand antwortet, sondern weil Gespräche verfügbar sind, aber Aufmerksamkeit knapp. Was dabei entsteht, ist keine Stille, sondern eine besondere Form von Distanz. Eine Nähe ohne Resonanz. Eine Anwesenheit ohne echtes Gegenüber.

Die Schriftstellerin Nava Ebrahimi beschreibt diese Erfahrung in ihrer Festrede zum 50-jährigen Bestehen der TelefonSeelsorge so:

„Jemanden auf diese Weise nicht zu erreichen, ist, vermute ich, eine der schmerzhaftesten Erfahrungen, die wir machen können.“ (*Festrede „50 Jahre TelefonSeelsorge Graz“, 20. März 2025*)

Die TelefonSeelsorge versteht sich deshalb nicht als Ort der schnellen Antworten. Sondern als Ort, an dem ein Gespräch bleiben darf. Ohne Abkürzung. Ohne produktive Wendung. Ein Ort, an dem jemand da ist – und nicht sofort weitergeht. Erreichbar zu sein heißt hier nicht, Lösungen bereitzuhalten. Es heißt, ansprechbar zu bleiben, auch wenn nichts klar ist. Für Zweifel. Für Wut. Für Wiederholungen. Für Ge-

schichten ohne erkennbare Ordnung. Für Pausen, in denen nichts gesagt wird – und dennoch etwas geschieht. Unsere ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen stellen sich dort zur Verfügung, wo andere das Gespräch abbrechen. Nicht, weil sie mehr wissen. Weil sie gelernt haben, die eigene Unsicherheit zuzulassen und den Kontakt dennoch zu halten.

Erreichbarkeit entsteht dort, wo jemand bleibt. Denn erreichbar zu sein ist kein Versprechen auf Lösung. Es ist ein Versprechen auf Beziehung. Tag und Nacht. An 365 Tagen im Jahr.



Mag. Christian Ortner
für das gesamte Team
der TelefonSeelsorge

Foto: Johannes Gellner

Die TelefonSeelsorge Graz hört zu: Seit 1975

Ein Telefon. 29 Ehrenamtliche. Und die Überzeugung, dass Zuhören helfen kann. Mit Franz Weritsch und Martin Gutl startet in Graz die TelefonSeelsorge – zu einer Zeit, als das Telefon selbst noch ein ungewöhnliches Medium für Seelsorge war. Was damals begann, ist heute ein verlässliches Angebot für Menschen in belastenden Lebenssituationen. In der Steiermark engagieren sich rund 100 ehrenamtliche Mitarbeiter:innen. Sie sichern die durchgehende telefonische Erreichbarkeit und eine tägliche Präsenz in der Onlineberatung. Jährlich werden etwa 16000 Gespräche geführt – anonym, kostenlos und rund um die Uhr. Die meisten Anrufer:innen erleben diese Gespräche als entlastend und klärend.

Als Teil der TelefonSeelsorge Österreich und eingebunden in internationale Netzwerke wie IFOTES ist die TelefonSeelsorge Graz ein fester Bestandteil des psychosozialen Netzes. Sie ergänzt bestehende Hilfsangebote dort, wo schnelle, niedrigschwellige Unterstützung gebraucht wird. Was vor 50 Jahren das Telefon war, ist heute das Internet. Mit Chat, Messenger und Mailberatung bietet die TelefonSeelsorge das größte Onlineberatungsangebot Österreichs. Österreichweit werden jährlich 12.000 Onlineberatungen geführt. Die Kanäle verändern sich, die Haltung dahinter bleibt: da sein, zuhören, ernst nehmen.

2025 in Zahlen – Statistik

15587 geführte Gespräch in der Steiermark

3127 Stunden reine Telefoniezeit in der Steiermark

1805 Mails, **9949** Chats, **1473** Messengerberatungen* österreichweit

102 ehrenamtliche Mitarbeiter:innen in der Steiermark

* Seit 2012 ist die TelefonSeelsorge in Österreich online erreichbar.
Seit Mai 2025 zusätzlich auch via Whatsapp.

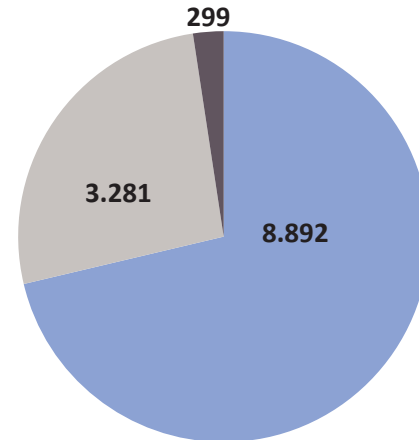
2025 in Zahlen – Telefonberatung


Im Jahr 2025 wandten sich Menschen mit teils hohen Belastungen in den Themen Einsamkeit, psychische Belastungen, Beziehungsthemen und Alltagsbewältigung an die Telefon-Seelsorge. Diese Anliegen prägten einen großen Teil der Gespräche.

Daneben gab es Gespräche in sehr zugespitzten Krisen. Diese erforderten ein hohes Maß an Aufmerksamkeit und Präsenz. Sie zeigten eindrücklich die Wichtigkeit der durchgehenden Erreichbarkeit der TelefonSeelsorge.

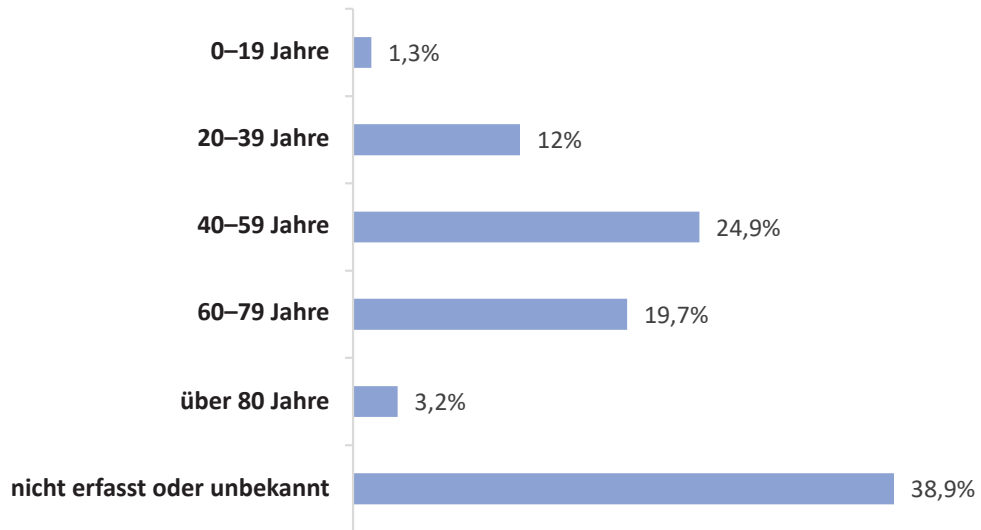
* Gespräche, die länger als 30 sek. gedauert haben

Wie viele Anrufe* gab es?

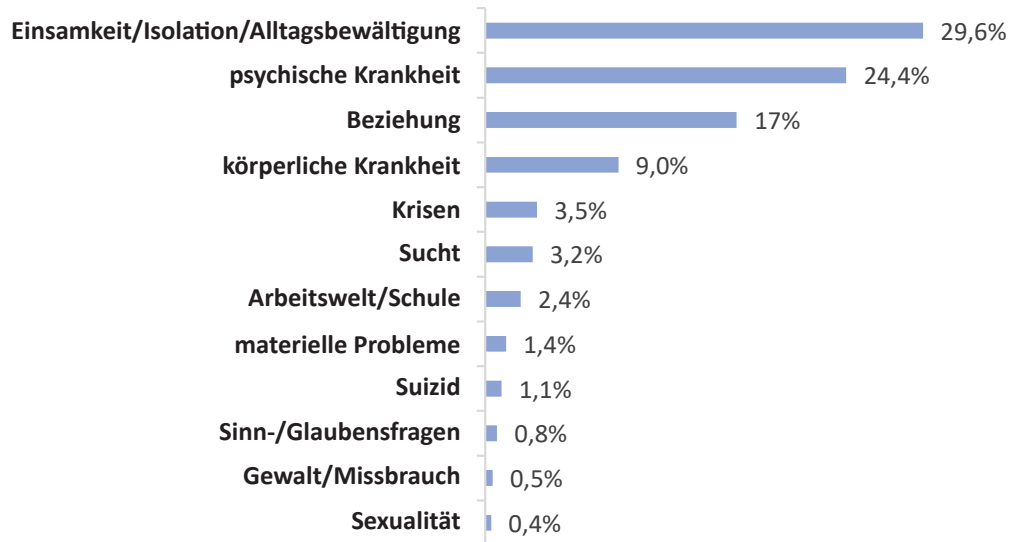


weiblich 
 männlich 
 nicht erfasst oder unbekannt 

Wie alt waren die Anruferinnen und Anrufer?



Worüber wollten die Anruferinnen und Anrufer sprechen?



Schreiben statt Reden – Onlineberatung seit 2012

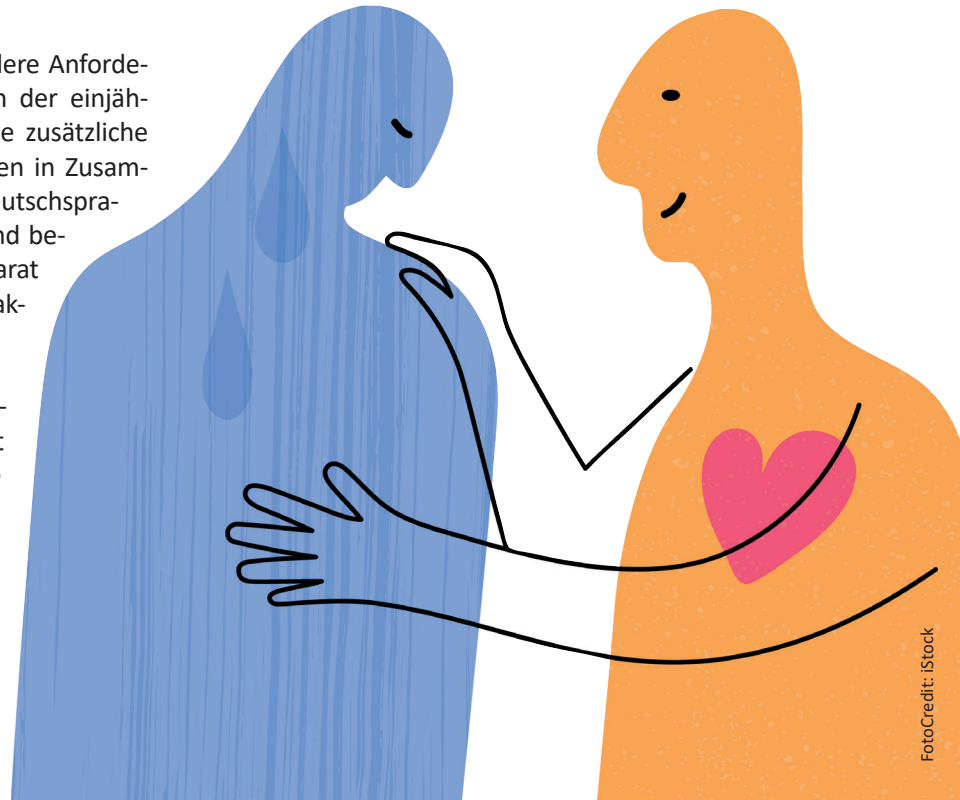
Zunehmend beginnt der Kontakt mit der TelefonSeelsorge nicht mehr am Telefon, sondern im Schreiben. Im Chat, per Mail oder Messenger melden sich vor allem jüngere Menschen – oft mit psychischen Belastungen, auffallend häufig auch mit klar artikulierten suizidalen Gedanken. Die schriftliche Form schafft Distanz und Nähe zugleich und ermöglicht es, auch sehr Belastendes in Worte zu fassen.

Die Onlineberatung der TelefonSeelsorge besteht seit 2012. Seither ist das Angebot österreichweit koordiniert und kontinuierlich ausgebaut worden. Neben der Mailberatung ermöglichte der Chat erstmals einen direkten Austausch in Echtzeit. 2025 kam mit der Messengerberatung ein weiterer Kanal hinzu.

Mit einem täglich mehrfach besetzten Chat von 16:00 bis 23:00 Uhr und dem Messenger via WhatsApp von 17:30 bis 19:30 Uhr bietet die TelefonSeelsorge das umfassendste Onlineangebot Österreichs.

Die Arbeit in der Onlineberatung stellt besondere Anforderungen. Onlineberater:innen absolvieren nach der einjährigen Ausbildung für die TelefonSeelsorge eine zusätzliche Qualifizierung. Aus- und Weiterbildung erfolgen in Zusammenarbeit mit führenden Expert:innen des deutschsprachigen Raums. Die Dienstsichten im Chat sind bewusst kürzer als am Telefon und werden separat geleistet – die Intensität der schriftlichen Kontakte erfordert hohe Konzentration und Präsenz.

Die Qualität des Onlineangebots wird regelmäßig extern evaluiert, aktuell durch das Institut für E-Beratung der Technischen Hochschule Nürnberg.



2025 in Zahlen – Onlineberatung

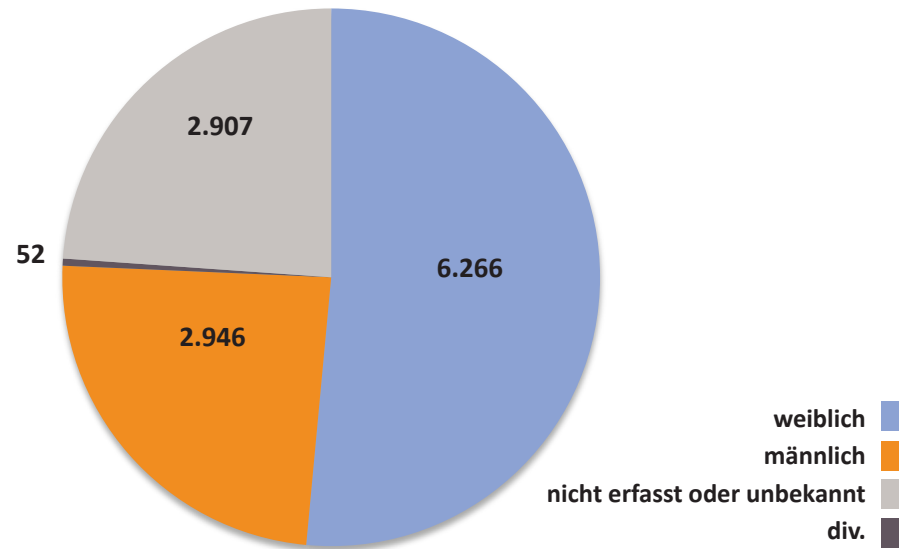
Auch 2025 verzeichnete die Onlineberatung österreichweit einen deutlichen Zuwachs der Anfragen. Rund 9.950 Chats wurden im Jahresverlauf geführt – ein Plus von etwa 14 % gegenüber 2024. Gleichzeitig nahm die Zahl der Mailkontakte leicht ab; hier wurden österreichweit rund 1.800 Kontakte verzeichnet. Seit Mai 2025 ist die Onlineberatung zusätzlich täglich über Messenger/WhatsApp erreichbar.

In der Onlineberatung zeigen sich andere thematische Schwerpunkte als in der Telefonie. Am häufigsten geht es um Beziehungen, Familie und das soziale Umfeld. Es folgen psychische Erkrankungen, Suizidalität und Einsamkeit. Je nach Kanal zeigen sich Unterschiede in Altersgruppen und in der Gewichtung einzelner Themen.

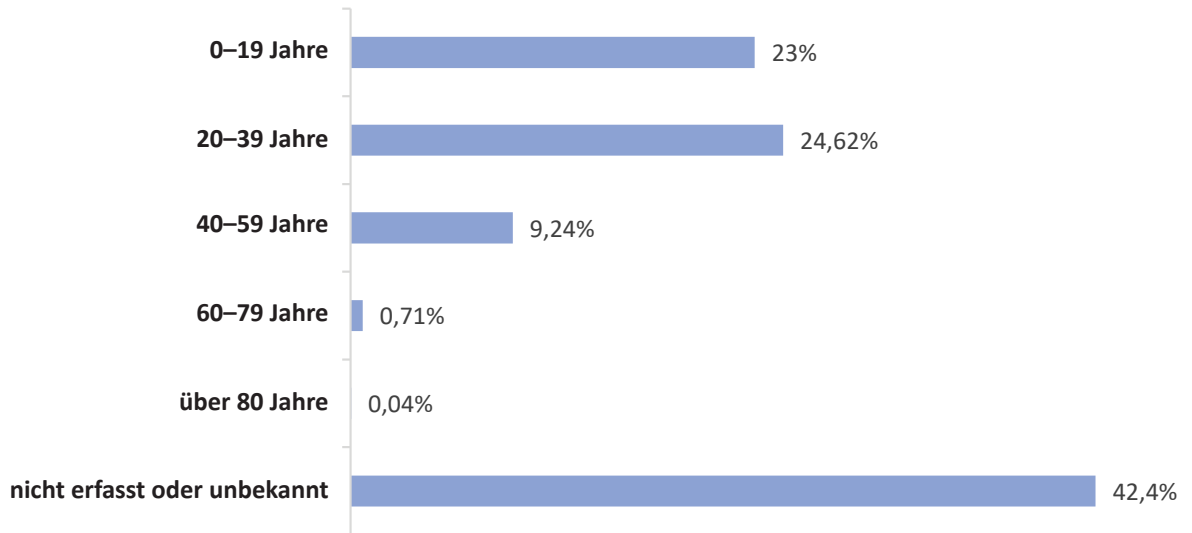
Auffällig ist die hohe Präsenz von Suizidalität in der Onlineberatung. Gedanken daran, sich das Leben nehmen zu wollen, oder der Eindruck, so nicht mehr leben zu können, kommen in rund 25 % aller Chats vor. In etwa 10 % der Chats ist Suizidalität das Hauptthema.

Im Vergleich zur Telefonie erreicht die Onlineberatung überwiegend jüngere Ratsuchende und ergänzt die telefonischen Angebote um schriftliche und digitale Kontaktmöglichkeiten. In Umfang und Vielfalt der Kanäle ist dieses Onlineangebot der TelefonSeelsorge österreichweit einzigartig.

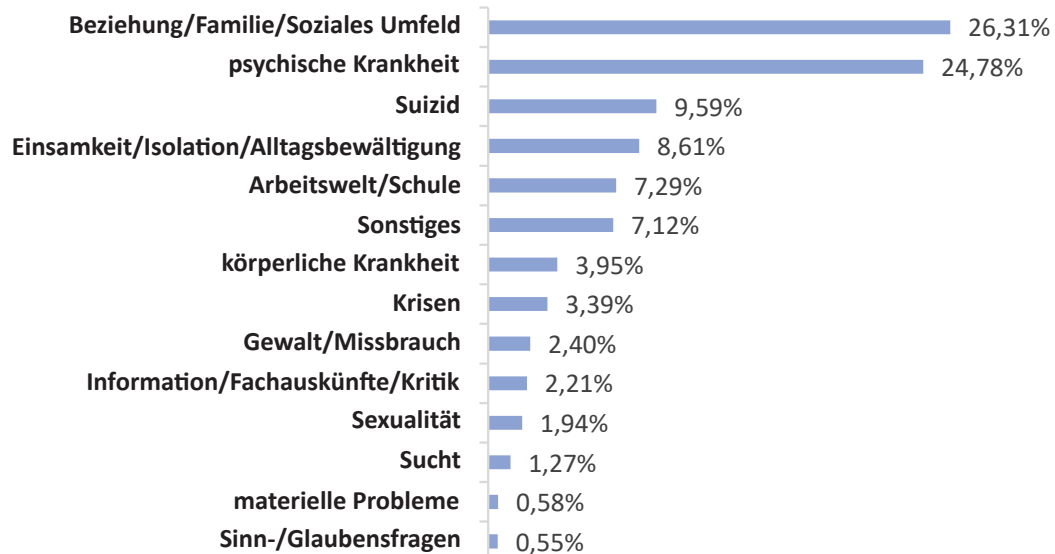
Wie oft wurde von wem Rat gesucht?



Wie alt waren die Ratsuchenden?



Worüber wollten die Ratsuchenden chatten?



Im Gespräch. Ehrenamtliche erzählen

Wann hast du zuletzt gemerkt: „Ich war heute wirklich erreichbar“ – und was hat diesen Moment ausgemacht?

Erreichbar, von mir aus gesehen, bin ich eigentlich immer, einfach weil ich so unendlich neugierig auf andere Menschen bin. Aber die Frage ist, fühlen auch die Anderen, dass sie mich erreicht haben, fühlen sie sich selbst erreicht und was bringt es ihnen? Können sie sich verstanden fühlen? Einmal hat mir eine Anruferin gesagt: „Man müsste Ihnen einen Orden verleihen, werden Sie wohl genügend geschätzt?“ Ich war gerührt, und hab mich gefragt, was macht es aus, dass ein Gespräch für die Anrufer:Innen befriedigend und sinnvoll wird? Vielleicht gelingt das in jenen Momenten wo ich mich, mit meinen persönlichen Erfahrungen, Vorlieben und Vorbehalten, weniger wichtig nehme als mein Gegenüber.

Gibt es etwas, das du durch den Telefondienst anders hörst als früher – bei anderen Menschen oder auch bei dir selbst?

Als Kunsthistorikerin habe ich schauen gelernt, bei der TS lerne ich jetzt zuhören. Generell interpretiere ich gerne und schnell. Vielleicht habe ich gelernt, dass ich mir beim Interpretieren ruhig mehr Zeit lassen soll.

*„Ich bin so allein.
Niemand hört mir
mehr zu, alle sind mit
sich selbst beschäftigt.
Ich weiß nicht, wie
ich noch jemanden
erreichen soll.“*

*„Ich wollte einfach reden.
Meine Familie kann ich
nicht belasten. Hier darf ich
meine Gedanken ausspre-
chen. Es tut gut zu wissen,
dass es Menschen gibt, die
da sind und zuhören.“*

Wenn dein Dienst am Telefon ein Gegenstand wäre: Was wäre es – und warum genau der?

Ein Blumenstrauß, ein Schatzkästchen, eine Kaffeemühle ... oder einfach ein Stein.

Ein Stein ist vieldeutig, er kann eine Waffe sein, ein Feuerstein, ein Baustein, oder ein Stein den ich am Strand gefunden habe. Ein Stein, der angenehm in meiner Hand liegt, mit diversen Ansichtsseiten, verschiedenfarbig geschichtet, mit rauer, zersplitterter und glatter Begrenzung, im Inneren mit feinen Kristallen.

*U. macht seit dem Jahr 2023
Dienst in der TelefonSeelsorge*

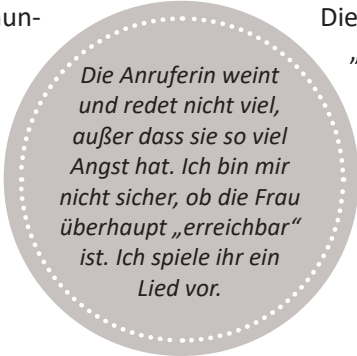
Die Anruferin wirkt stark belastet und erschöpft. Sie erzählt von vielen schweren Erfahrungen aus ihrem Leben. Am Ende bedankt sie sich mehrfach und sagt: „Zuhören ist wie Gold.“ Sie meint, ich solle mir keine Sorgen mehr machen.

„Ich schaffe mein Leben alleine kaum. Mir wurde lange gesagt, dass Hilfe Schwäche ist. Heute fühlt es sich anders an: Ich darf jemanden ein Stück Weg mitgehen lassen. Allein dieses Zuhören verändert etwas.“

Was hilft dir, erreichbar zu bleiben – gerade an Tagen, an denen du es eigentlich selbst nicht bist?

Ich denke, dass ich es im Laufe der Jahre – auch im beruflichen Kontext – recht gut gelernt habe, mich auf die jeweils aktuelle Situation zu fokussieren, um danach wieder rasch auf neue Herausforderungen, Begegnungen etc. „umschalten“ zu können.

Und dieses Dasein im „Hier und Jetzt“ ist ja auch in der TelefonSeelsorge ganz wichtig.



Die Anruferin weint und redet nicht viel, außer dass sie so viel Angst hat. Ich bin mir nicht sicher, ob die Frau überhaupt „erreichbar“ ist. Ich spiele ihr ein Lied vor.

Was überrascht dich immer wieder an den Gesprächen – obwohl du schon lange dabei bist?

Auch heute noch überraschen mich die Bedürftigkeit, aber auch die geschilderten Lebensrealitäten unserer Anrufer:innen und Online-Ratsuchenden immer wieder. Diese Bedürftigkeit und die manchmal auch sehr „fremden Lebenskontexte“ erzeugen bei mir immer wieder Demut und gleichzeitig auch Dankbarkeit. Nachdem ich nur in der Nacht am Telefon tätig bin, kann ich den Spruch „Wir sehen das Nachtgesicht der Gesellschaft“ zu 100 % unterschreiben.

Wenn du dich von früher mit dir heute vergleichst: Hat sich durch den Dienst bei der TelefonSeelsorge etwas in dir verändert?

Naja, ganz spontan würde mir da unsere „Haltung“ gegenüber den Anrufer:innen und Online-Ratsuchenden einfallen. Dieses offene und wertschätzende „Annehmen“ unserer Ratsuchenden hat mich in manchen anderen Beratungssettings und in meinem beruflichen Umfeld sicherlich positiv geprägt.

Und speziell in Situationen, in denen es aufgrund meiner beruflichen Funktion notwendig war, zu urteilen und zwischen wahr und falsch zu unterscheiden – ohne selbst alle

Informationen zu besitzen –, habe ich dieses „Nicht-urteilen-Müssen“ bei der TelefonSeelsorge immer als sehr entlastend erlebt.

M. ist seit 2010 Mitarbeiter der TelefonSeelsorge

„Ich habe angerufen, weil ich niemanden sonst habe, dem ich das sagen kann. Ich rede, und da ist jemand, der wirklich zuhört – ohne Erwartungen, ohne Ratschläge. Danach ist es leichter.“

„Wenn ich Panik bekomme, rufe ich an. Manchmal sage ich nicht viel. Aber zu wissen, dass da jemand dranbleibt, reicht oft schon.“

Lernen im Ehrenamt 2025

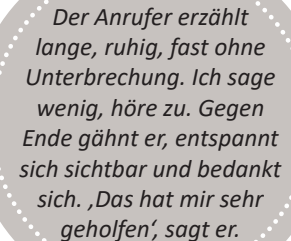
Gute Begleitung entsteht im Tun und im Nachdenken darüber. Weiterbildung ist daher fixer Bestandteil des Ehrenamts in der TelefonSeelsorge Graz.

Alle ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen verpflichten sich zur Supervision (mind. 12 Einheiten pro Jahr). Sie wählen aus einem reichen Angebot von Supervisionsmöglichkeiten in verschiedenen Gruppen und Formaten. Supervision schafft Raum, innezuhalten, das Erlebte auszusprechen und im gemeinsamen Nachdenken Klarheit und Sicherheit zu gewinnen.

Zusätzlich besuchen alle Ehrenamtlichen mindestens zwei Weiterbildungen pro Jahr. 2025 reichte das Spektrum von Fragen der Kontaktaufnahme – etwa in „Kontakt entsteht an der Grenze“, „Stimme“ und „Die Kraft des Humors“ – bis zu herausfordernden Themen wie „Demenz“, „Nicht suizidales selbstverletzendes Verhalten“, „Angst verstehen –

Menschen wirksam begleiten“ oder „Suizidalität bei jungen Menschen in der Onlineberatung“. Gesellschaftliche Entwicklungen spiegelten sich in „Einsamkeit“, „Klick, like, leer – Wege aus der Einsamkeit v. a. junger Menschen“ sowie in „Positive Psychologie“, dem Schwerpunkt der 50-Jahr-Feier der TelefonSeelsorge Graz.

Fixe gemeinsame Punkte im Jahreslauf sind der Herbstauftakt als Start ins Arbeitsjahr mit einem fachlichen Schwerpunkt sowie der Neujahrstart, bei dem Begegnung, Austausch und der gemeinsame Blick nach vorne im Vordergrund stehen.



Der Anrufer erzählt lange, ruhig, fast ohne Unterbrechung. Ich sage wenig, höre zu. Gegen Ende gähnt er, entspannt sich sichtbar und bedankt sich. ‚Das hat mir sehr geholfen‘, sagt er.

Gemeinsam sind wir erreichbar – Danke

Erreichbar zu sein ist keine Selbstverständlichkeit. Viele Menschen und Organisationen tragen dazu bei, dass unsere Arbeit möglich ist – dafür möchten wir herzlich danken!

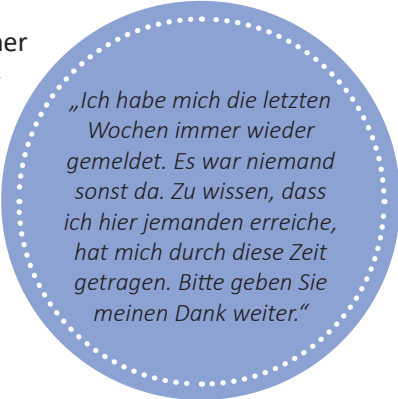
Unser besonderer Dank gilt den ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der TelefonSeelsorge Graz. Sie stellen Zeit, Erfahrung und Kompetenz zur Verfügung – verlässlich und mit großem Engagement. Durch Ausbildung, regelmäßige Supervision und Fortbildungen sorgen sie dafür, dass am anderen Ende der Leitung oder in der Onlineberatung kein System antwortet, sondern ein echter Mensch: kompetent, wertschätzend und einführend.

Wir sind Teil eines dichten psychosozialen Netzwerks in der Steiermark, für das wir sehr dankbar sind. In der Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen verweisen wir einander gegenseitig und erleben, wie hilfreich es ist, wenn Menschen an unterschiedlichen Stellen gut angebunden und begleitet sind.

Getragen wird die TelefonSeelsorge Graz von der Katholischen Kirche. Wir danken allen Menschen, die mit ihrem Kirchenbeitrag unsere Arbeit ermöglichen – ein herzliches Vergelt's Gott. Ihr Kirchenbeitrag wirkt – und kann auf der Homepage der Katholischen Kirche Steiermark unter SeelsorgeKirche für uns zweckgewidmet werden!

Gleichzeitig ist unsere Arbeit von ökumenischer Offenheit geprägt: Menschen unterschiedlicher christlicher Traditionen engagieren sich gemeinsam. Dass Zuhören verbindet, zeigt sich auch in dieser Vielfalt.

Für projektbezogene Unterstützung danken wir der Stadt Graz, dem Gesundheitsfonds Steiermark sowie dem Bundesministerium für Soziales.



„Ich habe mich die letzten Wochen immer wieder gemeldet. Es war niemand sonst da. Zu wissen, dass ich hier jemanden erreiche, hat mich durch diese Zeit getragen. Bitte geben Sie meinen Dank weiter.“

Danke an alle, die mittragen, mitdenken und mitfühlen – damit wir auch weiterhin sagen können:

Wir sind erreichbar.

Eine Organisation, die wir in Gesprächen gerne empfehlen ist das Institut für Familienberatung und Psychotherapie – IFP. Es bietet vielfältige Unterstützung in schwierigen Lebenssituationen.

In Verbindung – Institut für Familienberatung und Psychotherapie

Das Institut für Familienberatung und Psychotherapie (IFP) der Diözese Graz Seckau unterstützt seit über 50 Jahren Menschen in allen Lebensphasen mit professioneller, vertraulicher und kostenloser Beratung. Im Mittelpunkt stehen Familien, Lebens- und Paarberatung, Psychotherapie auf Krankenschein, Familienmediation und Rechtsberatung. An acht steirischen Standorten bietet das IFP einen geschützten Raum, in dem neue Perspektiven und Lösungen entste-

hen können. Das multiprofessionelle Team arbeitet diskret, anonym und mit einer offenen, akzeptierenden Haltung gegenüber allen Menschen, Religionen sowie Lebens- und Liebesformen. Ziel ist es, Menschen in schwierigen Situationen und Lebensübergängen zu stärken, Perspektiven zu erweitern und konstruktive Lösungen zu entwickeln, die ein gelingendes Leben ermöglichen.



Institut für
Familienberatung
 und **Psychotherapie**
 der Diözese Graz-Seckau



vertraulich, kostenlos, rund um die Uhr,
365 Tage im Jahr erreichbar unter der Telefonnummer: 142



www.telefonseelsorge.at



Sofortchat täglich von 16:00 bis 23:00 Uhr



WhatsApp täglich von 17:30 – 19:30 Uhr



Mailberatung



Als TelefonSeelsorge Graz sind wir erreichbar:

Sekretariat: Mo – Fr, 9:00 bis 12:00, 0316/8041-860

info@telefonseelsorge-graz.at

Bischofplatz 4, 8010 Graz

www.telefonseelsorge-graz.at