



TelefonSeelsorge®

EVANGELISCHE KONFERENZ FÜR  
TELEFONSEELSORGE UND OFFENE TÜR –  
KATHOLISCHE KONFERENZ FÜR  
TELEFONSEELSORGE UND OFFENE TÜR

Pressestelle: Caroline-Michaelis-Str. 1  
10115 Berlin, Tel.: 0151 – 250 520 70  
E-Mail: presse@telefonseelsorge.de

---

## **Ehrenamtlich engagiert in der Krisenberatung**

### **TelefonSeelsorge® fördert Menschen durch Ausbildung fürs Telefon**

Kaiserslautern 2021 – Die Dienststellen der TelefonSeelsorge bilden regelmäßig Menschen für die ehrenamtliche Arbeit am Telefon aus. Auch im Winter 21/22 werden wieder in vielen Dienststellen Ausbildungsgruppen beginnen.

TelefonSeelsorge stellt so sicher, dass die 24/7-Erreichbarkeit der deutschlandweit bekanntesten Krisen-Notrufnummer gewährleistet bleibt.

„Wir brauchen ständig Nachwuchs für die Arbeit am Telefon“, sagt Astrid Martin, Stellenleiterin der TelefonSeelsorge Pfalz in Kaiserslautern. „Unsere Ehrenamtlichen sind in der Regel hochmotiviert und viele machen den Dienst sehr lange. Dennoch scheiden auch jedes Jahr Menschen aus verschiedensten Gründen aus. Die Ausbildung für den Dienst am Telefon und längst auch für die Beratung per Chat oder Mail ist deshalb eine unserer Kernaufgaben.“

Die Ausbildung dauert ca. 200 Stunden, auf 1,5 Jahre verteilt. Gemeinsam und verpflichtend für die Ausbildung sind zwei Säulen: die Selbsterfahrung als Gruppenprozess im ersten Teil des Ausbildungsjahrs und die Ausbildung in Gesprächsführung mit einem klaren Praxisbezug.

„Ich habe erst mit der Zeit verstanden, warum die Selbsterfahrung am Anfang steht und warum sie so wichtig ist“, sagt die Ehrenamtliche Ulla Neders (Name geändert). „Während wir unsere eigenen Lebensthemen bearbeiten, lernen wir uns selbst in gewisser Hinsicht neu kennen und verstehen mehr darüber, wie wir ‚ticken‘. Was provoziert uns, wann werden wir emotional, welche Themen lösen Abwehr in uns aus? Wenn ich das weiß, bin ich am Telefon souveräner. Ich kann dem anderen Menschen mehr Raum geben, muss ihm oder ihr nicht meine Sicht der Dinge überstülpen – und das alles ist Beratungskompetenz.“

Um diese Beratungskompetenz geht es den Verantwortlichen bei TelefonSeelsorge. „Wir haben höchst unterschiedliche Anrufende mit Problemen, die von nur scheinbar belanglosen Kleinigkeiten bis zu expliziter Suizidalität reichen“, führt Astrid Martin aus. „Damit muss man umgehen können und das erfordert mehr als nur Kenntnisse in guter Gesprächsführung.“ Wobei letztere keineswegs zu kurz kommen dürfe, ergänzt die erfahrene Stellenleiterin. „Im praxisbezogenen zweiten Teil der Ausbildung vermitteln wir genau dazu das nötige Wissen. Wichtig ist aber auch: es gibt keine vorgefertigten Antworten, sondern das Gespräch am Telefon wird getragen von der jeweiligen Wahrnehmung und Rückmeldung der Beraterinnen und Berater.“

So sieht das auch Ulla Neders. „Am Anfang war ich hoch nervös und unsicher, ob ich das wirklich alles richtig mache. Im Lauf der Zeit habe ich meinen persönlichen Stil in der Beratung gefunden und erlebe die Gespräche am Telefon schon lange als Gewinn für beide Seiten. Natürlich gelingt nicht jedes Gespräch, manchmal passen

Anrufer und Beraterin einfach nicht zusammen. Aber auch das ist keine Katastrophe.“

Die Ausbildung für Telefon, Mail und Chat stelle übrigens auch einen Wert an sich dar, betont Astrid Martin. Denn die vielen Menschen, die diese Ausbildung durchlaufen haben, wüssten nicht nur am Telefon, wie eine gute, also wertschätzende und durch aktives Zuhören gekennzeichnete Unterhaltung verläuft, sie wendeten dieses Wissen auch in ihren Familien und bei der Arbeit an. Und leisteten damit einen wenig beachteten, aber wichtigen Beitrag zum gesellschaftlichen Zusammenhalt im Land.

Wer sich für eine Ausbildung interessiert, findet weitere Informationen auf der Homepage: [www.telefonseelsorge-pfalz.de](http://www.telefonseelsorge-pfalz.de)

### **Hintergrundinformation**

Mit mehr als 7.700 geschulten Ehrenamtlichen in 104 Städten oder Regionen ist die Telefonseelsorge deutschlandweit tätig. Um möglichst vielen Menschen den Zugang zu ermöglichen, stehen Mitarbeitende ganzjährig rund um die Uhr am Telefon zur Verfügung. Die Telefonseelsorge berät Menschen jeder Nationalität, jedes Geschlechts, jeder Konfession und jedes Alters. Sie verpflichtet sich zu weltanschaulicher Neutralität. Alle Beratungsangebote, auch die Vorort-Beratung, sind anonym und kostenfrei. Die Beratung findet am Telefon, per Mail oder Chat statt. An insgesamt 25 Standorten gibt es auch Beratung vor Ort. Da es hier auch zu einem längerfristigen Beratungssetting kommen kann, arbeiten in der Vor-Ort-Beratung überwiegend hauptamtliche Kräfte mit einschlägiger beruflicher Ausbildung. Durch den unkomplizierten Zugang zu den Offene-Tür-Stellen, die während ihrer Öffnungszeiten einfach zur Beratung betreten werden können, ist eine schnelle, niederschwellige Krisenintervention möglich. Mit der kostenlosen App „KrisenKompass“ bietet die Telefonseelsorge auch Hilfe zur Selbsthilfe bei depressiven Gefühlen und Suizidgedanken für Betroffene und Angehörige. 2020 wurden 1.027.450 telefonische und 41.439 persönliche Beratungsgespräche geführt. Es wurden 44.600 Mails geschrieben und es wurde 33.578-mal gechattet. Dank der Unterstützung der Deutschen Telekom sind die Telefonnummern 0800/1110111 und 0800/1110222 seit 1997 gebührenfrei.

Fotonachweis: Pixabay/Gerd Altmann