

---

## **Bürgerschaftliches Engagement bei der TelefonSeelsorge Qualifizierte Ausbildung für Krisengespräche – Gesprächskompetenz für das Leben**

Berlin, 8. September 2023 – Die Woche des Bürgerschaftlichen Engagements lenkt die Aufmerksamkeit auf Wert und Sinn ehrenamtlicher Tätigkeiten. Die TelefonSeelsorge bietet seit fast 70 Jahren ehrenamtlich Engagierten Raum für mitmenschliche Unterstützung und sinnvolle eigene Weiterentwicklung.

Die über einhundert Dienststellen der TelefonSeelsorge Deutschland (TSD) bilden Menschen darin aus, Mitmenschen in Lebenskrisen zu unterstützen. Es geht darum, so zu reden und so zuzuhören, dass das Gegenüber Vertrauen fassen kann. Es soll sich ernst genommen und verstanden fühlen. Die dadurch erreichte Atempause von der Krise hilft oft schon, um Abstand zu gewinnen und Auswege zu erkennen.

„Das Ehrenamt bei der TelefonSeelsorge ist anspruchsvoll. Niemand kann vorhersehen, was kommen wird, wenn das Telefon klingelt“, betont Lydia Seifert, Geschäftsführerin der TelefonSeelsorge Deutschland. „Es kann eine einsame Person sein, die sich nach einem Kontakt und einer Stimme sehnt – oder ein Mensch in tiefster Verzweiflung in einer subjektiv ausweglosen Lage. Auf beides müssen unsere ehrenamtlich Engagierten vorbereitet sein, in beiden Situationen und allen möglichen weiteren müssen sie angemessen reagieren können.“

Die Ratsuchenden profitieren von der sorgfältigen, in der Regel mindestens einjährigen Ausbildung. Sie ist Voraussetzung für den Dienst am Telefon und umfasst einen hohen Anteil an Selbsterfahrung, aber auch die Vermittlung von Kenntnissen zu Themen wie psychische Erkrankungen und Suizidalität. Eine umfangreiche Hospitationsphase sorgt für den guten Einstieg in die Praxis. „Ich habe schon häufiger bei der Telefonseelsorge angerufen und immer meinen Frust und meine Ängste loswerden können. Sehr ans Herz zu legen, wenn man mal nicht weiß, mit wem man reden soll.“ – Diese Rückmeldung einer ratsuchenden Person ist kein Einzelfall. Die anspruchsvolle Ausbildung trägt Früchte.

Der Geschäftsführerin ist aber noch ein weiterer Aspekt wichtig: „Die Gesprächskompetenz unserer Beraterinnen und Berater endet nicht mit dem Ende ihrer Schicht. Sie nehmen sie mit in ihren Alltag, in ihre Familien und Freundeskreise, an ihre Arbeitsplätze und in ihre Nachbarschaft.“ Damit leistet die TelefonSeelsorge über die konkrete Beratungs- und Seelsorgearbeit hinaus einen weiteren Beitrag für das gesellschaftliche Miteinander.

Wer sich für das Ehrenamt bei der TelefonSeelsorge interessiert, findet hier weiterführende Informationen: <https://www.telefonseelsorge.de/ehrenamt/>. Neben der telefonischen Beratung können Ehrenamtliche auch mit einer entsprechenden Zusatzausbildung per Chat oder Mail beraten.

### **Woche des bürgerschaftlichen Engagements**

Die Woche des bürgerschaftlichen Engagements vom 8. bis 17. September 2023 ist eine Initiative des Bundesnetzwerk Bürgerschaftliches Engagement (BBE). „Das BBE ist ein Zusammenschluss von Akteur\*innen aus Bürgergesellschaft, Staat und Wirtschaft. Das übergeordnete Ziel der mehr als rund 290 Mitgliedsorganisationen ist die nachhaltige Förderung von Bürgergesellschaft und bürgerschaftlichem Engagement in allen Gesellschafts- und Politikbereichen.“

(Quelle: <https://www.engagement-macht-stark.de/ueber-uns/>)

**Hintergrundinformation:**

Die TelefonSeelsorge ist in 104 Städten oder Regionen deutschlandweit tätig. Ehren- und hauptamtlich Mitarbeitende stehen 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, also Telefon, Chat- und Mail sowie die Vorort-Beratung, sind anonym und kostenfrei.

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. 2022 wurden 1.010.214 telefonische und 42.064 persönliche Beratungsgespräche geführt. Es wurden 41.556 Mails geschrieben und es wurde 31.997-mal geschattet. Dank der Unterstützung der Deutschen Telekom sind die Telefonnummern 0800/1110111 und 0800/1110222 seit 1997 gebührenfrei. Die TelefonSeelsorge Deutschland ist ein ökumenischer Verein, der von den beiden großen Konfessionen getragen wird.