



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](mailto:presse@telefonseelsorge.de)

---

## **Ehrenamtlich engagiert in der Krisenberatung**

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

Krefeld, 1. Juni 2022 – Die Dienststellen der TelefonSeelsorge bilden regelmäßig Menschen für die ehrenamtliche Arbeit am Telefon aus. Die Ausbildung in der TelefonSeelsorge Krefeld beginnt im Januar 2023.

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

„Wir brauchen ständig Nachwuchs für die Arbeit am Telefon“, sagt Andrea Arndt, Dienststellenleiterin in Krefeld. „Unsere Ehrenamtlichen sind hochmotiviert und machen den Dienst sehr lange. Dennoch scheiden jedes Jahr Menschen aus verschiedensten Gründen aus. Die Ausbildung für den Dienst am Telefon und für die Mailberatung ist deshalb eine unserer Kernaufgaben.“

Die Ausbildung dauert mindestens 140 Stunden, auf ein Jahr verteilt. Gemeinsam und verpflichtend für die Ausbildung sind zwei Säulen: die Selbsterfahrung im ersten Teil des Ausbildungsjahrs und die Ausbildung in Gesprächsführung mit klarem Praxisbezug.

Um diese Beratungskompetenz geht es den Verantwortlichen bei TelefonSeelsorge. „Wir haben höchst unterschiedliche Anrufende mit Problemen, die von scheinbar belanglosen Kleinigkeiten bis zu expliziter Suizidalität reichen“, führt Andrea Arndt aus. „Damit muss man umgehen können und das erfordert mehr als nur Kenntnisse in guter Gesprächsführung.“ „Im praxisbezogenen 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.“

Die Ausbildung für Telefon und später für Mail stelle einen Wert an sich dar, betont Andrea Arndt. Denn die vielen Menschen, die diese Ausbildung durchlaufen haben, wüssten nicht nur am Telefon, wie eine gute, wertschätzende und durch aktives Zuhören gekennzeichnete Unterhaltung verläuft, sie wendeten dieses Wissen auch in ihren Familien und bei der Arbeit an.

Wer sich für eine Ausbildung interessiert, findet den Fragebogen hier:

<https://www.telefonseelsorgekrefeld.de> unter Mitarbeit.

oder kann sich an die TelefonSeelsorge KR-MG-RY-VIE wenden:

[info@telefonseelsorgekrefeld.de](mailto:info@telefonseelsorgekrefeld.de)