

## **Informationspapier zur Arbeit der Telefonseelsorge Soltau**

### **Telefonseelsorge Soltau, Postfach 11 18, 29623 Munster**

Kom. Leiterin: Anne Wippermann  
Verwaltung: Melanie Lühring  
Mo - Do. 13.00 – 17.00 Uhr, Fr. 12:00 – 15:00 Uhr  
Telefon: 05192 / 7550

**Das Angebot der Telefonseelsorge** gilt Menschen, die in Krisenzeiten oder bei dauerhaft schwierigen Situationen ein Gesprächsgegenüber suchen. Neben älteren und einsamen Menschen rufen vermehrt immer mehr jüngere Personen an, die nach Orientierung suchen oder die mit den Problemen in Partnerschaft und Familie nicht weiterkommen. Oft spielen auch psychische Erkrankungen eine Rolle. Das besondere Kennzeichen der Telefonseelsorge ist, ein Gesprächsangebot zu machen, das leicht und jederzeit zugänglich ist und bei dem der Anrufende anonym bleiben kann. Das Telefon ist rund um die Uhr besetzt. Nur über das Hören und Sprechen bildet sich beim Gegenüber ein Bild der Person.

Für die Mitarbeit in der Telefonseelsorge sind deshalb besondere Fähigkeiten wichtig.

#### **1) Bereitschaft zur Selbstwahrnehmung.**

Als GesprächspartnerIn sind Sie kein neutraler Zuhörer, sondern ein Mensch mit eigenen Lebenserfahrungen und Gefühlen. Diese fließen in den Gesprächsverlauf am Telefon mit ein. Deshalb ist es wichtig, dass Sie über Ihre eigenen Gefühle und Erfahrungen Klarheit gewinnen. Wir erwarten, dass die TeilnehmerInnen bereit sind, in der Ausbildungsgruppe und später in der Supervisionsgruppe über sich selbst zu sprechen und sich damit auseinanderzusetzen, wie sie sich selbst wahrnehmen und von anderen wahrgenommen werden. Gerade dieser Bereich der Selbsterfahrung fördert entscheidend die eigene Persönlichkeitsentwicklung.

#### **2) Einfühlungsvermögen**

Viele Anrufer gestalten ihr Leben und ihre Beziehungen völlig anders, als Sie es selbst gewohnt sind. Krisenhafte Erlebnisse werden oft anders angegangen, als Sie es erwarten. Sie sollen bereit und in der Lage sein, sich in solche, Ihnen fremde Denkmuster und schwer zugängliche Verhaltensweisen hineinzusetzen. Die Anrufe von Jugendlichen erfordern viel Verständnis und Nervenstärke.

#### **3) Belastbarkeit.**

Manchmal hören Sie von Dingen am Telefon, die Sie sehr stark erschüttern oder in Ihnen ein Gefühl eigener Hilflosigkeit hervorrufen. Es kann vorkommen, dass Sie mit einem Problem konfrontiert werden, mit dem Sie selbst in Ihrem Leben noch nicht fertig geworden sind.

Nachdem Sie das Problem oder den Konflikt für sich selbst reflektiert haben kann das Gespräch in der Gruppe oder mit einem hauptamtlichen Mitarbeiter weiterhelfen, Klarheit zu gewinnen und eine Position zu finden.

#### **4) Flexibilität**

Sie haben es kurz hintereinander mit zum Teil sehr verschiedenartigen Menschen und unterschiedlichsten Problemen zu tun. Es ist wichtig, wenn Sie sich schnell auf neue Gesprächspartner und deren unterschiedliche Lebenssituation einstellen können.

#### **5) Bewusstheit und Offenheit in religiösen Fragen**

Seelsorge schließt die Auseinandersetzung mit religiösen Fragen ein. Manche Anrufer haben den Wunsch, über Glaubensfragen zu sprechen. Ziel der Beratung ist es, die AnruferInnen mit religiösen Vorstellungen, die von unseren ab weichen, vorbehaltlos anzunehmen. Die Suche nach eigener religiöser Orientierung und Klarheit hilft, bei belastenden Anrufen anderen Halt und Stärke zu geben.

#### **6) Öffnung für die Gruppe**

Die Ausbildung und später die Supervision geschieht in festen Gruppen. Sich gegenseitig zu unterstützen, sich mit seinen Fähigkeiten in die Gruppe einzubringen, sich gegenseitig zu helfen und sich helfen zu lassen, gemeinsame Lösungen für die Konflikte einzelner und der Gruppe zu erarbeiten, ist für die Arbeit am Telefon eine wichtige Voraussetzung.

7) In der **Ausbildung** geht es um die Erarbeitung methodischer Hilfen für die *personenzentrierte Gesprächsführung*. Dabei geht es um die Fähigkeit, eine gute Beziehung zu dem jeweiligen Anrufer aufbauen zu können. Es werden methodische Hilfen für die Vielfältigkeit von Gesprächen erarbeitet und erprobt. Darüber hinaus ist es wichtig, Kenntnisse über verschiedene Problemfelder zu haben, die am Telefon zur Sprache kommen. Diesbezüglich ist die Lektüre und Erarbeitung von gesellschaftsrelevanter, psychologischer und religiöser Literatur notwendig und hilfreich.

**8) Anonymität und Verschwiegenheit.** Für die Anrufenden ist die Sicherheit, völlig anonym zu bleiben, eine wichtige Voraussetzung, um mit ihren belastenden Problemen anzurufen. Seit es die gebührenfreie, bundeseinheitliche Nummer 0800 1110111 gibt (seit 1997), ist ein Anruf nicht zurückzuverfolgen und taucht in keiner Abrechnung auf.

Auch wir, die Angerufenen, bleiben mit unserem Namen anonym, stehen aber mit unserer ganzen Person zur Verfügung. Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter gibt deshalb seine Arbeit bei der Telefonseelsorge nur im engsten Kreis von Vertrauten bekannt, die diese Kenntnis vertraulich behandeln.

Die Kehrseite dieser Verabredung ist, dass diese Mitarbeit nicht wie andere ehrenamtliche Tätigkeiten öffentliche, persönliche Anerkennung und Würdigung erfährt. In unserem eigenen Kreis der Telefonseelsorge aber hat diese gegenseitige Anerkennung einen hohen Stellenwert ebenso wie die durch Politik und Gesellschaft – TelefonSeelsorge ist ein hochgeachtetes „Label“ in Deutschland.

**9) Träger.** Der Evangelisch-lutherische Kirchenkreis Soltau ist Träger der TelefonSeelsorgestelle. Neben 5 weiteren Dienststellen gehört sie zur Landeskirche Hannover. Sie hat als Einzugsgebiet für die Anrufe aus dem Festnetz den Raum zwischen HH Harburg im Norden und südlichem Celle, im Westen zwischen Nienburg und Lüchow-Dannenberg im Osten. Die Anrufe aus den Mobilnetzen können aus dem ganzen Bundesgebiet kommen. Sie werden bundesweit geschaltet und stundenweise zu den genannten Dienststellen weitergeleitet.

**10) Die Dienststelle.** Sie hat ihren Sitz in Munster. Dort findet auch die Ausbildung statt. Noch nicht während der Ausbildung, aber später werden Fahrtkostenzuschüsse zur Dienststelle gewährt. Als ehrenamtliche MitarbeiterIn sind Sie mit landeskirchlichen Verträgen versichert.

**11) Der Telefondienst.** Nach der Ausbildung und Ihrer Einführung in die Mitarbeit sind Sie gebeten, 12 Stunden im Tag- und Nachtdienst im Monat zu übernehmen. Die Dienste sind zu Schichten von 2 Stunden eingeteilt.

Dazu kommt einmal im Monat das verbindliche Treffen in der *Supervisionsgruppe*. Dort werden Erfahrungen am Telefon ausgetauscht und schwierige Probleme im gemeinsamen Gespräch und unter Anleitung von ausgebildeten, externen SupervisorInnen systematisch verarbeitet. Desweiteren wird in regelmäßigen *Fortbildungsveranstaltungen* auf Themen unterschiedlicher Situationen der Anrufenden eingegangen und aktuelle wie strukturelle Fragestellungen erörtert.

Unsere Bitte ist, dass Sie für **3 Jahre** Ihre Mitarbeit wahrnehmen. Natürlich gerne auch länger!

**12) Der Ausbildungsgang.** Er beginnt am **(Datum steht noch nicht fest)** und wird ein Jahr später abgeschlossen sein.

**13) Die Ausbildungsleitung.**

*Anne Wippermann*, Krankenhausseelsorgerin i.R., Supervisorin und Gruppenleiterin in Transaktionsanalyse (TA).