



TelefonSeelsorge®

TELEFONSEELSORGE DEUTSCHLAND E.V.

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

---

## **TelefonSeelsorge feiert 25 + 1 Jahre Online-Seelsorge Workshops, Vorträge und Kultur in der Dortmunder Zeche Zollern**

Berlin/Dortmund, 2. November 2021 –Seit über 25 Jahren bietet die TelefonSeelsorge Deutschland auch Online-Krisenberatung. Das wurde am zurückliegenden Wochenende gefeiert. Corona-bedingt fand die Fachtagung mit einem Jahr Verspätung statt.

„Als wir 1995 mit der Mail-Beratung anfangen, hatten wir ein Ziel: wir wollten denjenigen ein Angebot machen, die wir über das Telefon kaum erreicht haben: jung, männlich, technikaffin und im Internet unterwegs“, erinnert sich Birgit Knatz, Leiterin der TelefonSeelsorge Hagen-Mark. Dort, ebenso wie in Krefeld und Köln, wurden damals die ersten Mails empfangen und verschickt. „Es war relativ abenteuerlich: längst nicht alle Beratenden hatten schon eigene PCs, geschweige denn einen E-Mail-Account. So wurden die eingegangenen Mails ausgedruckt, an die Berater und Beraterinnen geschickt und von ihnen handschriftlich beantwortet. Diese Texte wurden dann in den Dienststellen in die Antwortmail getippt.“

Die Online-Beratung, zu der sich auch der Chat gesellt hat, ist längst professionalisiert. In rund zwei Drittel aller TelefonSeelsorge-Stellen wird sie angeboten und ist Teil der Ausbildung. TelefonSeelsorge garantiert bei den Online-Angeboten wie am Telefon maximale Anonymität. Nach wie vor sind es insbesondere die Jüngeren, die sich über diese Medien Begleitung in Krisen suchen. Während der Pandemie wurden viele zusätzliche Chats angeboten und genutzt.

„Das alles ist ein Grund, zu feiern und zugleich zu schauen, wo wir mit der Online-Seelsorge stehen“, erklärt Gunhild Vestner, Leiterin der Dienststelle in Recklinghausen und stellvertretende Vorsitzende von TelefonSeelsorge Deutschland e.V., dem Dachverband der TelefonSeelsorge-Stellen. „Deshalb haben wir als Jubiläumsprogramm eine Mischung aus Vorträgen, Workshops und Ruhrgebietskultur entwickelt, das bei unseren Haupt- und Ehrenamtlichen offensichtlich gut angekommen ist. Ohne sie gäbe es keine Online-Seelsorge, ihnen wollten wir mit dieser Tagung Dankeschön sagen.“

Wie kann ein Online-Dialog gelingen? Das war die Frage, die Birgit Knatz in ihrer Keynote stellte und beantwortete: durch Wertschätzung des Gegenübers, durch Würdigung des benannten Problems und durch ein gemeinsames Bearbeiten, das die Lösungskompetenz beider Seiten nutzt. „Letztlich ist erfolgreiche Beratung immer ein Dialog auf Augenhöhe“, sagt Birgit Knatz. Es folgten Workshops und weitere Vorträge, die die Thematik vertieften. Die Poetry-Slammerin Jule Weber begleitete den Fachtag mit eigenen Texten, deren sprachliche Präzision, Rhythmik und emotionale Tiefe bei den Zuhörerinnen und Zuhörern Begeisterung auslösten.

Mit der Online-Seelsorge erreicht TelefonSeelsorge nicht nur eine jüngere Zielgruppe, sie ermöglicht auch einen unkomplizierten Kontakt aus dem Ausland. „Wir haben immer wieder Online-Kontakte mit Menschen, die im Ausland leben und dort seelische Unterstützung brauchen“, erzählt Martina Rudolph-Zeller, Stellenleiterin in Stuttgart und Sprecherin der Fachgruppe Mail und Chat bei der TelefonSeelsorge. „Oft sind das Studierende im Auslandssemester, die Probleme haben, Anschluss zu finden oder schlicht Heimweh haben. Die Eltern und Freunde wollen sie damit nicht belasten, ein Chat mit TelefonSeelsorge kann da Druck abbauen und wieder Mut machen.“

Die Online-Seelsorge ist ein Erfolgsmodell, das in der Krisenberatung längst unverzichtbar geworden ist. Martina Rudolph-Zeller fasst es so zusammen: „Die Menschen müssen uns dort erreichen können, wo sie sind. Und sie müssen sich darauf verlassen können, dass sie in jedem Medium von uns vorurteilsfrei und wertschätzend und unter Wahrung ihrer Anonymität beraten werden.“

### **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. Seit 1995 bietet TelefonSeelsorge auch Online-Beratung, zunächst per Mail, inzwischen zusätzlich auch per Chat an. Sie wird von rund zwei Drittel der Dienststellen zusätzlich zum rund um die Uhr erreichbaren Telefondienst angeboten. 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 geschattet. Dank der Unterstützung der Deutschen Telekom sind die Telefonnummern 0800/1110111 und 0800/1110222 seit 1997 gebührenfrei.