



## FeG-Seelsorge-Forum

### | Seelsorge am Telefon

Wie wir sie bewusst und kompetent gestalten können

Referentin: Elena Lill ©

## Handout

Das Telefon ist in Zeiten der Corona-Pandemie für viele Menschen ein wichtiges Instrument der Kontaktaufnahme- und Kontakterhaltung, sowie der Beziehungsgestaltung.

Deshalb ist es wichtig, diese Möglichkeit auch in der Seelsorge zu nutzen.

Das Handout kann nicht alles abbilden, was für das Thema Seelsorge am Telefon wichtig wäre, deshalb hier einige wichtige Impulse und Fragen.

### 1. Vorbereitung

Um ein gutes seelsorgliches Gespräch am Telefon zu führen, ist es wichtig, sich persönlich vorzubereiten.

Wichtige Fragen dafür sind:

- Welcher Telefontyp bin ich?
- Wo und wie kann ich am besten telefonieren?
- In welchem Auftrag handle ich? (persönlich, Gemeinde, etc.)
- Wie ist meine Beziehung zu dem/der Gesprächspartner/in?
- Was ist mein Ziel mit dem Gespräch?

### ©Elena Lill

Praxis für psychologische Lebensberatung, Supervision, transaktionsanalytische Weiterbildung  
Fachkrankenschwester für Psychiatrie, Zertifizierte Transaktionsanalytikerin (DGTA)  
Lehrende Transaktionsanalytikerin unter Supervision PTSTA/C  
Alte Hofstr. 26 51709 Marienheide  
Telefon 02264-286975 Email: elenalill@mail.de

## 2. Situation der Gesprächspartnerin /des Gesprächspartners

Informationen über den/die Gesprächspartner/in zu haben ist hilfreich (Alter, Familienstand, Wohnort, Beruf, Hobbys, Interessen, etc.)

Weitere wichtige Fragen:

Wie ist die augenblickliche Situation des/der Gesprächspartners/in?

Ist der/die Gesprächspartner/in bereit und offen für das Gespräch?

Was braucht der/die Gesprächspartner/in von mir als Seelsorger/in in dem Telefongespräch? (Ermutigung, Annahme, Ideen, Hilfe etc.)

### Das seelsorgliche Gespräch am Telefon

Hilfreiche Tipps und Fragen:

- Zeit nehmen und einplanen
- Freundliche, offene wertschätzende Haltung am Telefon zeigen
- Wenn der/die Seelsorger/in nicht gern telefoniert überträgt sich dies auf das Seelsorgegespräch
- Grund für Telefonanruf nennen
- Bewusst wahrnehmen, zuhören
- Wortwahl und Stimmmodulation drücken aus, wie es dem/der anderen geht und was sie/ihn beschäftigt

### Mitschwingende Gesprächsführung

Es ist wichtig, in der Seelsorge am Telefon die Methode der mitschwingenden Gesprächsführung zu wählen, das bedeutet konkret:

- Auf emotionale Befindlichkeit eingehen, Nachfragen, Zeit geben, Mitfühlen
- Thematisch mitschwingen
  - o Ehrliches Interesse an dem präsentierten Thema zeigen
  - o Aktiv Anerkennung und Wertschätzung geben
- Annehmen und Ermutigen, sodass es für den/die Gesprächspartner/in hilfreich ist

©Elena Lill

Praxis für psychologische Lebensberatung, Supervision, transaktionsanalytische Weiterbildung  
Fachkrankenschwester für Psychiatrie, Zertifizierte Transaktionsanalytikerin (DGTA)  
Lehrende Transaktionsanalytikerin unter Supervision PTSTA/C  
Alte Hofstr. 26 51709 Marienheide  
Telefon 02264-286975 Email: elenalill@mail.de

- Für eine gute Gesprächsatmosphäre sorgen, der/die Andere soll sich in dem Gespräch wohl fühlen
- Die Gesprächsführung aktiv durch Nachfragen und Rückmeldungen gestalten
- Gesprächsende einläuten damit sich der/die Gesprächspartner/in vorbereiten kann und das Gespräch positiv beendet werden kann  
Hilfreiche Abschlussfragen, „Was brauchst Du noch? Möchtest Du, dass ich für Dich bete? Darf ich anderen von diesem Gespräch erzählen?“

### **3. Das Gebet am Telefon**

Für viele ist es eine große Hilfe aber sie trauen sich oft nicht, darum zu bitten.

- Eine wichtige Frage ist, wie ich selbst darüber denke, ist es mir unangenehm oder fremd? Dann ist es hilfreich, sich vorher zu klären, was ich als Seelsorger/in möchte, brauche und vertreten kann.
- Es ist hilfreich, offen zu sein, was sich der/die Andere wünscht und braucht.
- Das Gebet anbieten, aber nicht darauf drängen

### **4. Abschluss des seelsorglichen Gesprächs am Telefon**

Hilfreich Fragen:

- Was passiert weiter? (Braucht der/die Gesprächspartner/in konkrete Hilfe?)
- Gibt es weitere Gespräche? (Will ich mich noch einmal melden, oder soll sich mein/e Gesprächspartner/in bei mir melden?)
- Wen darf ich informieren?
- Was brauche ich, um das Gespräch gut abschließen zu können? (z.B. Erholung, ein Austausch mit andere/r/m Seelsorger/in (Schweigepflicht beachten), ein persönliches Fürbittengebet für Gesprächspartner/in))

Seelsorge am Telefon braucht eine aktivere Gesprächsgestaltung, weil die nonverbalen Signale der Wertschätzung, wie Nicken, Lächeln etc. wegfallen. Ein seelsorgliches Gespräch am Telefon ist immer besser als gar kein Gespräch. Viele Ratsuchende fühlen sich auch durch ein Telefongespräch gesehen, gewertschätzt und verbunden mit anderen. Ein Telefongespräch kann ein Licht in dunklen Zeiten sein.

#### **©Elena Lill**

Praxis für psychologische Lebensberatung, Supervision, transaktionsanalytische Weiterbildung  
 Fachkrankenschwester für Psychiatrie, Zertifizierte Transaktionsanalytikerin (DGTA)  
 Lehrende Transaktionsanalytikerin unter Supervision PTSTA/C  
 Alte Hofstr. 26 51709 Marienheide  
 Telefon 02264-286975 Email: elenalill@mail.de