

## **Ehrenamtskonzept der TelefonSeelsorge**

- TelefonSeelsorge ist die Möglichkeit, ein Beratungs- oder Seelsorgegespräch dann zu führen, wenn man es braucht – unabhängig von Tageszeit oder Terminen, von Konfessionszugehörigkeit oder Krankenschein.
- Die „Professionellen“ in der TelefonSeelsorge sind die Ehrenamtlichen, denn die Mischung aus Lebenskompetenz, Herzensengagement und qualifizierter Ausbildung / Fortbildung / Supervision macht ihre Professionalität aus. Die wenigen Hauptamtlichen (auf 50 Ehrenamtliche kommt statistisch eine Fachkraft) sind Dienstleister an der genuinen Professionalität der Ehrenamtlichen.
- Was sich bewährt im Ehrenamtskonzept
  - Durch kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit ist TelefonSeelsorge bekannt.
  - Den Ehrenamtlichen wird viel zugemutet – und zugetraut.
  - Sie werden qualifiziert ausgebildet, fortgebildet und supervidiert. (siehe beiliegende Informationen über die Ausbildung in der TS DU MH OB)
  - Sie wissen genau, was in welchem Umfang auf sie zukommt.
  - Ihr Engagement ist planbar.
  - Sie haben ein hohes Mitspracherecht bei der Gestaltung ihres Dienstes.
  - Sie zeigen hohe Eigenverantwortung und eine starke Selbstverpflichtung.
  - Sie erleben beim Geben auch ein Nehmen:  
Sinnhaftigkeit ihres Tuns, persönliches Wachstum, solidarische und spirituelle Gemeinschaft.
  - Telefonseelsorge funktioniert als Mehr-Generationen-Projekt, bei dem der Dienst an Dritten zur Begegnung zwischen den Generationen führt.
- Was sich verändert im Ehrenamtskonzept
  - Die Beziehungsqualität der TelefonSeelsorge fordert und fördert ein enges Beziehungsnetz zwischen Ehrenamtlichen und zwischen Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen. Begleitung der Ehrenamtlichen wird immer stärker Beziehungsarbeit.
  - Der soziale und der religiöse Hintergrund der Ehrenamtlichen wird differenzierter. Viele von ihnen machen in der TelefonSeelsorge eine neue und zum Teil ausschließliche Erfahrung von Gemeinde.
  - Bei jüngeren Mitarbeitenden ist die Verweildauer geringer als bei Älteren. Daher steigt das Durchschnittsalter der Mitarbeitenden ganz so wie in unserer Gesellschaft.
  - Das Anforderungsprofil für Ehrenamtliche verändert sich: Sie müssen eher erkunden denn lösen, eher wachen denn retten, eher halten und aushalten denn verändern. Vor allem gefragt ist ihre persönliche Glaubwürdigkeit.

Duisburg, 17.02.2011

Olaf Meier

Dipl.-Theologe Dipl.-Psychologe

Leiter der TelefonSeelsorge Duisburg Mülheim Oberhausen

Diözesanbeauftragter für TelefonSeelsorge im Bistum Essen

## Information über die Ausbildung ehrenamtlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der TelefonSeelsorge Duisburg Mülheim Oberhausen

Sie möchten sich gerne als TelefonseelsorgerIn ausbilden lassen und bei uns mitarbeiten. Deshalb wollen wir Sie über unser Arbeitsfeld informieren.

### 1. Die Arbeit der TelefonSeelsorge

- 1.1 Die TelefonSeelsorge Duisburg Mülheim Oberhausen ist eine Einrichtung der evangelischen und katholischen Kirche und der freikirchlichen Gemeinden. Sie arbeitet seit Juni 1974 mit z.Zt. 120 ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

An unserem Telefon sind Tag und Nacht ehrenamtliche MitarbeiterInnen gesprächsbereit. Sie lösen einander ab um 03.00 Uhr, um 07.00 Uhr, um 11.00 Uhr, um 15.00 Uhr, um 19.00 Uhr und um 23.00 Uhr. Eine Doppelbesetzung des Telefons gibt es von 14.00 Uhr bis 02.00 Uhr.

„Es gehört zu den Wesensmerkmalen der Telefonseelsorgestelle, dass sie durchgehend während aller Tages- und Nachtstunden verfügbar ist.“  
(Internationaler Verband für Telefonseelsorge)

- 1.2 Wer in einer Krise bei uns anruft, tritt also mit einem „Laien“ in Verbindung, der sich zwar auf diese Arbeit vorbereitet hat, aber kein „Fachmann“ ist, wie z.B. ein Psychotherapeut oder ein Sozialarbeiter. Wir meinen, dass engagierte Laien, die im Team zusammenarbeiten, unserem Auftrag am besten gerecht werden. Bei der Vielfalt der Probleme hat sich die große Arbeitsgemeinschaft mit ihren verschiedenen Begabungen bewährt.

- 1.3 „Die Einrichtungen der TelefonSeelsorge wollen jedem Menschen in Not, Verzweiflung oder Selbstmordgefahr in Achtung seiner Freiheit die Möglichkeit geben, sofort mit einem anderen Menschen Kontakt aufzunehmen, der wie ein Freund bereit und fähig ist, den Anrufenden anzuhören und ein helfendes Gespräch mit ihm zu führen.

Alle Hilfe, die die TelefonSeelsorge gewährt, zielt auf Ermutigung zum Leben und auf Befähigung, Lebenskrisen zu bewältigen.“ (Internationaler Verband für Telefonseelsorge)

#### **Postanschrift**

Postfach 200251, 47018 Duisburg

Telefon 0203/22657

Fax 0203/298 26 52

e-mail: [duisburg@telefonseelsorge.de](mailto:duisburg@telefonseelsorge.de)

Homepage: [www.telefonseelsorge-duisburg.de](http://www.telefonseelsorge-duisburg.de)

## **2. Die Aufnahme**

Für die Ausbildung und Mitarbeit in der TelefonSeelsorge sind bestimmte Fähigkeiten nötig. Wir versuchen deshalb, uns möglichst vor Kursbeginn ein Bild zu machen, wie weit Ihnen mit Ihren Begabungen gerade diese Arbeit entspricht. Dazu bitten wir Sie um Ihre Mithilfe.

### 2.1 Als TelefonseelsorgerIn brauchen Sie

#### ***Belastbarkeit:***

Manchmal hören Sie Dinge, die Sie sehr stark erschüttern. Sie werden z.B. von Menschen angerufen, die sich umbringen wollen. Andere berichten von einem Problem, mit dem Sie selbst in Ihrem Leben noch nicht fertig geworden sind. Nicht immer bietet sich schnell die Gelegenheit, mit einem Hauptamtlichen darüber zu sprechen, und Sie müssen, da Sie unter Schweigepflicht stehen, solche Erlebnisse zunächst allein mit sich herumtragen.

#### ***Einfühlungsvermögen:***

Viele Anrufende gestalten ihr Leben und ihre Beziehungen völlig anders, als Sie es gewohnt sind. Andere wirken auf den ersten Eindruck schroff und abweisend, obwohl sie innerlich tief verzweifelt sind. Sie sollten in der Lage sein, sich in solche, Ihnen fremde Denk- und schwer zugängliche Verhaltensweisen hineinzusetzen.

#### ***Selbstwahrnehmung:***

Als BeraterIn sind Sie kein neutraler Zuhörer, sondern bringen Ihre eigenen Konflikte und Lösungsmodelle in das Gespräch mit ein. Das kann im Einzelfall sehr hilfreich, in einem anderen Fall aber auch unangemessen sein. Deshalb ist es wichtig, dass Sie über Ihre eigenen Gefühle und Erfahrungen Bescheid wissen. Wir erwarten, dass jeder/jede TeilnehmerIn bereit ist, in der Ausbildungsgruppe über sich selbst zu sprechen und kritisch anzuhören, wie die anderen Mitglieder ihn / sie erleben.

#### ***Teamfähigkeit:***

Beratung bedeutet für uns nicht, dem Anrufenden einen Rat zu erteilen, sondern ihn als erwachsenen Partner ernst zu nehmen und mit ihm gemeinsam Lösungen zu suchen. Um das zu lernen, geschieht die Ausbildung in festen Gruppen. Sich gegenseitig zu unterstützen und zu korrigieren, gemeinsam Wege zu erarbeiten, ist unserer Meinung nach für die Beratung mindestens ebenso wichtig wie die allein verantwortete Eigenleistung.

#### ***Offenheit religiösen Fragen gegenüber:***

Die TelefonSeelsorge ist eine Einrichtung der evangelischen und katholischen Kirche. Viele Anrufer wollen über Glaubensfragen sprechen. Von Ihnen als BewerberIn erwarten wir kein Glaubensbekenntnis, wohl aber die Bereitschaft, für sich selbst über diese Fragen nachzudenken und Anrufende mit religiösen Vorstellungen, die von den Ihren abweichen, anzunehmen.

- 2.2 Wir teilen Ihnen diese Anforderungen mit, damit Sie zunächst für sich selbst abwägen können, ob Ihnen dieser Dienst liegt oder nicht. Wir bitten Sie auch, zu überprüfen, ob Sie die nötige Zeit und Kraft übrig haben, die dieser Dienst erfordert (siehe 4.1).
- 2.3 Wenn Sie sich gerade in einer Psychotherapie befinden, bitten wir Sie, dies mit uns zu besprechen. Eine Teilnahme an unserem Ausbildungskurs parallel zu einer laufenden Psychotherapie ist erfahrungsgemäß problematisch.
- 2.4 Die endgültige Entscheidung über Ihre Mitarbeit wird am Ende der Ausbildung getroffen.

### **3. Die Ausbildung**

- 3.1 Die Ausbildung hat folgende Schwerpunkte:

***Arbeit an sich als eigenständiger Person und im Beziehungsfeld der Ausbildungsgruppe***

Der/die MitarbeiterIn bringt sich als ganze Person in die Telefonseelsorge-Arbeit ein. Das bedeutet, dass er/sie seine/ihre Einstellung und sein/ihr Verhalten erkennt, in Frage stellt und sich gegebenenfalls neu orientiert. Vorhandene Fähigkeiten sollen bejaht und entfaltet werden.

***Arbeit an der Fähigkeit, Gespräche zu führen***

Der/die Telefonseelsorge-MitarbeiterIn braucht für seine/ihre Gespräche ein geschultes Gespür für die Beziehung, die er/sie mit dem Anrufenden aufbaut, für die Art der Kommunikation, die sich zwischen ihm/ihr und dem Anrufenden entwickelt, für die Beziehungsmöglichkeiten, die sich in einem Gespräch abzeichnen. Er/Sie braucht methodische Hilfen, sowohl um das Gespräch mit dem Anrufenden zu gestalten, als auch um die dabei entstehenden Belastungen zu verarbeiten. Diese Schwerpunkte der Ausbildung stehen nicht isoliert nebeneinander, sondern bilden eine Einheit. (aus dem „Rahmenplan“ der Deutschen Dachverbände für Telefonseelsorge)

- 3.2 Bei **Informationsabenden am 30.11.2010 oder alternativ am 17.01.2011, jeweils 19 Uhr im Haus der Evangelischen Kirche in Duisburg-Stadtmitte, Am Burgacker 14-16**, informieren wir ausführlich über die Arbeit der TelefonSeelsorge und die Ausbildung zum/ zur TelefonseelsorgerIn.

Der Ausbildungskurs dauert ein Jahr. Er umfasst einen Auswahltag **am 19.02.2011** und 6 Wochenendtagungen (**18.-20.03.11, 08.-10.04.11, 20.-22.05.11, 17.-19.06.11, 23.-25.09.11, 14.-15.10.11**). Hinzu kommen ca. 12-14 Gruppenabende und 10 Gesprächsführungsübungen mit erfahrenen MitarbeiterInnen am Telefon. Die hierbei gemachten Erfahrungen werden in der Ausbildungsgruppe besprochen und bearbeitet. Die Wochenendtagungen sind Schwerpunkte der Ausbildung. Die vollständige Teilnahme an ihnen ist Voraussetzung zur Aufnahme in die Ausbildung. Die **Wochenenden beginnen jeweils am Freitag um 18.00 Uhr und enden am Sonntag mit dem Mittagessen**. Sie finden großteils in Tagungshäusern in der Nähe von Duisburg statt. Notwendig ist die ununterbrochene Teilnahme (inkl. Übernachtung). Ebenfalls verbindlich ist der Termin der Aufnahme in den Dienst bei der TelefonSeelsorge am **26.11.2011**.

Die Ausbildung erfolgt in Gruppen von ca. 12 TeilnehmerInnen, Ausbilder sind hauptamtliche MitarbeiterInnen.

## 4. Die Mitarbeit

- 4.1 Eine Arbeitsgemeinschaft von über hundert MitarbeiterInnen muss bestrebt sein, die anfallenden Belastungen möglichst gleichmäßig auf alle zu verteilen. Wenn Sie den Ausbildungskurs mitmachen, verpflichten wir Sie zu folgender Gegenleistung:

**36 Dienste á 4 Stunden am Telefon im Jahr,**

- davon 6 Nächte á 8 Stunden, diese sind auch an Wochentagen zu leisten,
- ebenso ist die Übernahme von Feiertags- und Wochenenddiensten nötig.

- 4.2 Zu der Arbeit am Telefon kommt **die Verpflichtung** jedes Mitarbeiters und jeder Mitarbeiterin, **einer Gruppe anzugehören**, die sich vierwöchentlich trifft. Die Arbeit in der Mitarbeitergruppe dient nach der Ausbildung der Weiterbildung, der gegenseitigen Stützung und Hilfe, dem Zusammenhalt der Mitarbeiterschaft und der Teilnahme an Planungen, die alle Mitarbeitenden betreffen.

**Mindestens alle 2 Jahre** erwarten wir die **Teilnahme an einer mehrtägigen Fortbildungsveranstaltung**, die von uns angeboten wird.

- 4.3 Absolute Voraussetzung für jegliche Telefonseelsorge-Arbeit ist Ihre **Verpflichtung zum Schweigen**. Da bereits die Ausbildung nur mit Praxisbezug möglich ist, unterschreibt jeder/jede TeilnehmerIn zu Beginn des Kurses eine Schweigepflicht-erklärung, die auch dann noch Gültigkeit behält, wenn er/sie aus dem Kurs bzw. der Arbeit ausgeschieden ist.

Die Schweigepflicht beinhaltet auch, dass außer Ihren nächsten Angehörigen und Freunden möglichst niemand erfährt, dass Sie MitarbeiterIn der TelefonSeelsorge sind. Bitte achten Sie auch jetzt schon darauf, dass Sie möglichst wenig Menschen in Ihre Pläne einweihen, sich bei uns als MitarbeiterIn zu melden. Sie müssen bedenken, dass jeder, dem Sie davon erzählen, unter Umständen daran gehindert werden könnte, bei uns anzurufen, weil er befürchten muss, einen Bekannten am Telefon anzutreffen.

- 4.4 Wir erwarten, dass Sie **mindestens drei Jahre lang** nach der Ausbildung **mitarbeiten**.

Es grüßt Sie das Hauptamtlichen-Team der TelefonSeelsorge Duisburg Mülheim Oberhausen.

Olaf Meier

Rosemarie Schettler

Klaudia Kuipers