

Potsdam 2023/2024

### Information über die Ausbildung ehrenamtlicher Mitarbeiter\*innen in der TelefonSeelsorge®

#### Potsdam

Sehr geehrte/r,

wir freuen uns, dass Sie Interesse an der Arbeit der TelefonSeelsorge® haben und einen Teil Ihrer freien Zeit für diese wichtige soziale Aufgabe zur Verfügung stellen wollen. Deshalb möchten wir Sie erst einmal über unser Arbeitsfeld informieren, damit Sie sich auf diese Weise vielleicht schon ein genaueres Bild über die Aufgaben machen können.

#### **1. Die Arbeit der TelefonSeelsorge® Potsdam**

Die TelefonSeelsorge® Potsdam ist eine ökumenische kirchliche Einrichtung. Sie wird getragen von

- der Evangelischen Kirche in Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz,
- dem Erzbistum Berlin,
- der Hoffbauer-Stiftung,
- dem Caritasverband für das Erzbistum Berlin e.V.

Zu den Wesensmerkmalen der TelefonSeelsorge® gehört es, dass Tag und Nacht ein/e Mitarbeiter\*in zum Gespräch zur Verfügung steht. Der Dienst am Telefon ist anonym, verschwiegen und geschieht ehrenamtlich.

Wer in einer Krise bei uns anruft, tritt also mit einem "Laien" in Verbindung, der sich zwar auf diese Arbeit vorbereitet hat, aber zum Beispiel kein/e Psychotherapeut\*in oder kein/e Psycholog\*in ist. 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 verschiedenartigen Begabungen bewährt.

"Die Einrichtungen der TelefonSeelsorge wollen jedem Menschen in Not, Verzweiflung oder Selbstmordgefahr in Achtung seiner Freiheit die Möglichkeit geben, sofort mit einem 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)

## **2. Die Aufnahme**

Für die Ausbildung und die Mitarbeit in der TelefonSeelsorge® werden bestimmte Fähigkeiten angesprochen. Wir laden Sie deshalb vor Ausbildungsbeginn zu zwei Gesprächen (mit Ihnen allein) und zu einem Interessenten/Auswahltag ein, um möglichst zu klären, wie weit Ihnen gerade diese sehr spezifische Arbeit entspricht.

### **Als TelefonSeelsorger\*in 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 einer/einem TS-Mitarbeiter\*in darüber zu sprechen, und Sie müssen, da Sie unter Schweigepflicht stehen, solche Erlebnisse mit sich allein herumtragen.

#### Einfühlungsvermögen

Viele Anrufende gestalten ihr Leben und ihre Beziehung völlig anders, als Sie es gewohnt sind. Andere wirken im ersten Eindruck schroff und ablehnend, 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 Berater\*in sind Sie kein/e neutrale/r Zuhörer\*in, 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 und bereit sind, in der Ausbildungsgruppe über sich selbst zu sprechen und kritisch anzuhören, wie die anderen der Gruppe Sie erleben.

#### Teamfähigkeit

Beratung bedeutet für uns nicht, den Anrufenden einen Rat zu erteilen, sondern sie als erwachsene Partner\*innen ernst zu nehmen und mit ihnen 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 genauso wichtig, wie die allein verantwortete Einzelleistung.

#### Fähigkeit zur Abgrenzung

Das Telefon ist ein allumfassendes Kommunikationsinstrument geworden, Das Handy ist überall dabei. Wichtiges und Unwichtiges nimmt gleichermaßen Raum ein. Von daher brauchen Sie die Fähigkeit, sich in einem Gespräch gegebenenfalls auch angemessen abzugrenzen

#### Offenheit gegenüber religiösen Fragen

Die TelefonSeelsorge® Potsdam ist eine ökumenische Einrichtung.

Manche Anrufende wollen über Glaubensfragen sprechen. Von Ihnen als Bewerber\*in erwarten wir kein Glaubensbekenntnis, wohl aber die Bereitschaft, für sich selbst über diese Fragen nachzudenken und Anrufer mit religiösen Vorstellungen, die von Ihren abweichen, anzunehmen.

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 haben, die dieser Dienst erfordert (siehe auch Punkt 4 - Die Mitarbeit).  
Die endgültige Entscheidung über Ihre Mitarbeit wird am Ende der Ausbildung getroffen.

### **3. Die Ausbildung**

#### **Die Ausbildung hat drei Schwerpunkte**

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

Die/der Mitarbeiter\*in bringt sich als ganze Person in die TelefonSeelsorge-Arbeit ein. Das bedeutet, dass sie/er ihre/seine Einstellung und ihr/sein Verhalten erkennt und bereit ist, sich infrage zu stellen. Die vorhandenen Fähigkeiten sollen bejaht und entfaltet werden.

Arbeit an der Fähigkeit, Gespräche zu führen:

Die/der Mitarbeiter\*in braucht für ihre/seine Gespräche ein geschultes Gespür für die Beziehung, die sie/er mit dem Anrufer aufbaut, für die Art der Kommunikation, die sich zwischen TelefonSeelsorger\*in und Anrufenden entwickelt, für die Bewältigungsmöglichkeiten, die sich in einem Gespräch abzeichnen. Sie/Er braucht methodische Hilfen, um das Gespräch mit dem Anrufer zu gestalten und die dabei entstehenden Belastungen zu verarbeiten.

Bearbeitung von Informationen zu den verschiedenen Problemfeldern der TelefonSeelsorgegespräche:

Viele Anliegen der Anrufenden können nur dann sachgemäß besprochen werden, wenn die/der TelefonSeelsorger\*in die wichtigsten Problemzusammenhänge kennt, über andere Angebote und Einrichtungen informiert ist und gegebenenfalls zu ihnen weitervermitteln kann.

Diese drei Schwerpunkte der Ausbildung stehen nicht isoliert nebeneinander, sondern bilden eine Einheit.

Der Ausbildungskurs umfasst:

Insgesamt 8 Wochenenden, (davon drei von Freitagabend bis Sonntagmittag – diese Wochenenden finden einschließlich Übernachtungen in einem Tagungshaus statt, 5 Wochenenden von Freitagabend bis Sonnabendabend, diese finden in Potsdam statt), 6 thematisch orientierte Abende und 10 Hospitationsdienste bei erfahrenen Mitarbeiter\*innen.

Die Ausbildung wird von kompetenten Fachleuten geleitet. Sie ist kostenlos.

Ausbildungszeitraum: acht Monate i.d.R. von November bis Juni

Nähere Informationen erhalten Sie dazu im Gespräch

Der Interessententag findet voraussichtlich am            statt. Die Ausbildungstermine 2023/2024 erhalten sie rechtzeitig vor Beginn der Ausbildung.

#### **4. Die Mitarbeit**

Sie erhalten durch uns kostenlos eine qualifizierte Ausbildung und verpflichten sich zu einer dreijährigen Mitarbeit. Eine Gemeinschaft von ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen muß bestrebt sein, die anfallenden Lasten gleichmäßig zu verteilen. Es ist daher notwendig, dass Sie pro Monat 3 Dienste à 4 Stunden übernehmen, dazu gehören auch Nachtdienst und Dienste an Wochenenden und Feiertagen.

Dies ist in einer Ausbildungsvereinbarung, die Sie zu Beginn der Ausbildung unterschreiben, festgelegt.

Zu der Arbeit am Telefon kommt die Verpflichtung jeder Mitarbeiterin/jedes Mitarbeiters, einer Supervisionsgruppe anzugehören, die sich einmal im Monat trifft. Die verbindliche Teilnahme an der Supervision dient nach der Ausbildung der gegenseitigen Stärkung, Entlastung, Reflektion von Gesprächen sowie auch dem Zusammenhalt der Mitarbeiterschaft. Verschiedene Fort- und Weiterbildungsangebote bieten nach der Ausbildung die Möglichkeit, sich fachliche und persönlich weiter zu entwickeln.

Absolute Voraussetzung für jegliche TelefonSeelsorge-Arbeit ist Ihre Verpflichtung zum Schweigen. Da bereits die Ausbildung nur mit Praxisbezug möglich ist, unterschreibt jede/r Teilnehmer\*in zu Beginn des Kurses eine Schweigepflichterklärung sowie Datenschutzerklärung, die auch dann noch Gültigkeit behält, wenn sie/er aus dem Kurs bzw. aus der Arbeit der TelefonSeelsorge® ausgeschieden ist.

Die Verschwiegenheit bedeutet auch, dass Sie den Kreis derer, die von Ihrer Mitarbeit in der Telefonseelsorge® erfahren, selbstverantwortlich bestimmen. Aus unserer Erfahrung ist es günstig, ihn aus verschiedenen Gründen klein zu halten.

#### **5. Was Sie bekommen**

Die intensive Ausbildung, die Sie von uns erhalten, umfasst Selbsterfahrung, Gesprächsführung, Kommunikationsverhalten und Interventionstraining. Während der Mitarbeit erhalten Sie ständige Praxisbegleitung und Supervision. Sie gehören einer festen Gruppe an, die die Basis für die Zusammenarbeit in einem Team ist. Sie erhalten die Möglichkeit, am Telefon selbständig und selbstverantwortlich helfende Gespräche zu führen. Damit arbeiten Sie aktiv und unmittelbar an einer gesellschaftlich wichtigen Aufgabe mit.

Das "Instrument" der Hilfe am Telefon ist Ihre Person. Die Hilfe, die Sie geben, besteht zum überwiegenden Teil aus der Gestaltung der Beziehung zu den Anrufenden während des Gesprächs. Zunehmende Fähigkeiten zur Beziehungsgestaltung hat Persönlichkeitswachstum zur Folge. Wenn Sie die Chance, die Sie durch die Mitarbeit erhalten, nutzen können und Ihre Persönlichkeit weiterentwickeln, werden Sie mit aller Belastungen und auch Herausforderung des Ehrenamtes, Freude und Erfüllung in der Arbeit finden.

Es grüßt Sie für die TelefonSeelsorge®

Beate Müller

Leiterin der Telefonseelsorge® Potsdam

# Fragebogen zum Ausbildungskurs der TelefonSeelsorge® Potsdam

Wir freuen uns, dass Sie sich für die Ausbildung und die Mitarbeit in der TelefonSeelsorge® interessieren. Wir möchten Sie deshalb bitten, uns die folgenden Fragen zu beantworten, die wir als Grundlage für unsere gemeinsamen Gespräche nutzen wollen. Bitte schicken Sie den Fragebogen ausgefüllt an uns zurück.

- 1.** Name:  
.....
- Vorname:  
.....
- Geburtstag:  
.....
- Adresse:  
.....
- Telefon:  
.....
- e-mail:  
.....
- Familienstand:  
.....
- Konfession:  
.....
- Beruf:  
.....

**2.** Was könnten Sie Ihrer Meinung nach von Ihren Erfahrungen, Fachkenntnissen, Kontakten, Verbindungen usw. in die Arbeit der TelefonSeelsorge® einbringen?

**3.** Haben Sie eine Ausbildung im seelsorgerlich beraterischen Bereich?

**4.** Sind Sie zurzeit an einer anderen Stelle ehrenamtlich tätig?

**5.** Da es unser Ziel ist, die TelefonSeelsorge® rund um die Uhr anzubieten, wünschen wir uns für Ihre Mitarbeit eine zeitliche Flexibilität. Welches zeitliche Engagement erscheint Ihnen aus Ihrer jetzigen Sicht realistisch? (s. Info-Brief, Punkt 4. – Die Mitarbeit)

- a) Wie viel Stunden pro Monat könnten Sie mitarbeiten? .....
- b) Wie viel Nachtschichten pro Monat könnten Sie übernehmen .....
- c) Könnten Sie regelmäßig an den Fallbesprechungssupervisionen teilnehmen? .....
- d) In welchen Abständen könnten Sie eine Schicht am Wochenende übernehmen? .....

**6.** Die Arbeit in der TelefonSeelsorge® stellt besondere Anforderungen an Sie (s. Info-Brief, Punkt 2. – Die Aufnahme)  
Wo sehen Sie Ihre Stärken?

.....  
.....

**7.** Es gibt verschiedene Gründe, die jemand veranlassen, in der TelefonSeelsorge® mitzuarbeiten. Welcher ist für Sie der wichtigste?

.....  
.....

**8.** Wie (eventuell durch wen) sind Sie auf die TelefonSeelsorge® aufmerksam geworden?

.....  
.....

**9.** Wir interessieren uns dafür, wie der Informationsbrief bei Ihnen angekommen ist. Was hat er für Überlegungen bei Ihnen ausgelöst?

.....  
.....  
.....

**10.** Was Sie uns sonst noch mitteilen möchten:

.....  
.....  
.....

Datenschutz:

Die Daten unterliegen der Schweigepflicht und werden nicht weitergegeben.

Ich bin einverstanden, dass meine Daten für den Zweck der Ausbildung gespeichert und verwandt werden.

Ja                       Nein

Ich bin einverstanden, dass meine Daten für die interne Kommunikation im Zuge des Ehrenamtes gespeichert und verwandt werden.

Ja                       Nein

Wir danken Ihnen für die Beantwortung der Fragen.

Beate Müller  
Leiterin der TelefonSeelsorge® Potsdam