



TelefonSeelsorge

www.telefonseelsorge.de

Anonym, Kompetent, Rund um die Uhr  
TelefonSeelsorge Freiburg

### **Liebe Interessentin, lieber Interessent,**

Sie überlegen sich, bei der TelefonSeelsorge Freiburg ehrenamtlich mitzuarbeiten und wir möchten Ihnen gerne als Entscheidungshilfe einige Informationen geben.

Seit die TelefonSeelsorge Freiburg im März 1976 ans Netz ging, ist die Nachfrage nach diesem unserem Dienst kontinuierlich gestiegen - inzwischen führen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jährlich weit über 18.000 Gespräche mit Menschen in den unterschiedlichsten Lebenssituationen. Sie werden dabei mit Menschen aller Altersstufen und einem überaus breiten Spektrum **psychosozialer und religiös-weltanschaulicher Probleme** konfrontiert, wie es im Bereich der sozialen und psychologischen Beratung einzigartig sein dürfte.

Einzigartig an unserer Arbeit ist auch die Tatsache, dass TelefonSeelsorgestellen rund um die Uhr besetzt sind, also auch nachts, sonn- und feiertags, keine Wartelisten kennen und dadurch, sowie durch das Angebot der Anonymität, eine besonders niedrige "Zugangsschwelle" haben. Viele Menschen wenden sich deshalb an uns, die nicht - noch nicht oder nicht mehr - den Mut finden würden, ihr Problem einem anderen Menschen von Angesicht zu Angesicht mitzuteilen.

Eine besondere Chance unserer Arbeit besteht darin, dass Menschen in der Belastungssituation selbst unmittelbar, kostenfrei und ohne Zeitaufschub mit uns in Verbindung treten können. Andererseits kann gerade dies zu einer zusätzlichen Belastung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Telefon werden, da die ganze Wucht einer Notlage spürbar werden kann.

Bei unserem Dienst am Telefon lassen wir uns von den Grundsätzen leiten, wie sie in der gemeinsamen Erklärung unserer beiden Dachverbände niedergelegt sind:

*Die Einrichtungen der TelefonSeelsorge ... in der Bundesrepublik Deutschland sind ein Ausdruck der seelsorgerlichen Verantwortung der christlichen Kirchen für die Menschen unserer Zeit. An der Gestaltung des von ihnen getragenen Dienstes wirken in ökumenischer Gemeinsamkeit alle mit, die sich diesem Auftrag verpflichtet wissen.*

*TelefonSeelsorge und Offene Tür bieten allen Ratsuchenden die Möglichkeit, befähigte und verschwiegene Gesprächspartner zu finden, die sie in ihrer jeweiligen Situation ernst nehmen, ihnen im Krisenfall beistehen und ihre Anonymität achten. Die TelefonSeelsorgestellen nehmen diesen Dienst Tag und Nacht wahr...*

*Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter versuchen, den / die andere/n in vorurteilsfreier und unbedingter Offenheit anzunehmen. Das Angebot besteht im Zuhören und im Klären, Ermutigen und Mittragen, im Hinführen zu eigener Entscheidung und im Hinweis auf geeignete Fachleute.*

### **Ausbildung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**

Der verantwortliche Dienst am Telefon ist nicht möglich ohne gründliche Vorbereitung. Deshalb geht der eigentlichen Arbeit eine **Grundausbildung** voraus. Wegen der speziellen Beratungsform nehmen auch beruflich einschlägig vorgebildete Interessentinnen und Interessenten an dieser Ausbildung teil. Sie dauert 12 Monate und umfasst wöchentlich 3 Stunden Gruppenarbeit sowie insgesamt 5 Blockveranstaltungen (z.B. Sa. 9.00 - 17.00 Uhr) insgesamt 160 Stunden a' 60 Min.

Die Arbeit in der **Ausbildungsgruppe** (ca. 12 Teilnehmerinnen und Teilnehmer) hat das Ziel, in einem gemeinsamen Prozess durch Selbsterfahrung, Gruppengespräche, Rollenspiele und Gesprächsübungen die Grundlagen zwischenmenschlicher Hilfe am Telefon zu erarbeiten. Insbesondere umfasst sie folgende Inhalte:

1. Arbeit an der **eigenen Person**: Selbsterfahrung, Entwicklung der Selbst- und Fremdwahrnehmung sowie der Sensibilität für eigenes und fremdes Erleben und Verhalten, Wahrnehmen der eigenen Motivation u.a.
2. **Gesprächsführung**: Grundhaltungen einer helfenden Beziehung, Besonderheiten der telefonischen Kommunikation, unterschiedliche Interventionsformen im Hinblick auf die jeweilige Situation, Erarbeitung und Einübung von hilfreichem Gesprächsverhalten, ausgewählte Interaktionsmuster.
3. **Grundkenntnisse über wichtige Problemsituationen** wie Suizidalität und Krise, neurotisches Erleben und Verhalten, psychotisches Erleben und Verhalten, Suchtprobleme, Familien- und Partnerschaftsprobleme, akute und chronisch gewordene Problemlagen.
4. Grundinformationen über das **psychosoziale Netz** im Einzugsgebiet der Stelle (Stadt Freiburg sowie die Landkreise Breisgau-Hochschwarzwald, Emmendingen, Lörrach und Waldshut). Grundinformationen über Hilfsmittel und Arbeitsmaterial.

**Fortbildung / Supervision (Praxisbegleitung)**: Nach der Grundausbildung setzt sich dieser Prozess fort in den 14-täglichen stattfindenden Gruppensupervisionssitzungen und den verschiedenen Fortbildungsveranstaltungen wie

- Herbsttagung (Sa 9.00 - 18.00 Uhr)
- Frühjahrstagung (Fr 16.00 bis So 14.30 Uhr mit 2 Übernachtungen)
- allgemeine INFO- Abende (2-4 pro Jahr)
- Schwerpunktseminare zu speziellen Fragen

In Fortbildung und Supervision werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterstützt und angeregt, das eigene Verhalten am Telefon immer wieder selbstkritisch zu überprüfen, besonders auch gemeinsam mit anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, sowie die eigenen Fähigkeiten und Stärken weiterzuentwickeln und auszufalten.

**Auswahlverfahren**: Die Verantwortung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einerseits und Anruferinnen und Anrufer andererseits erfordert es, in jedem Fall das Für und Wider einer Mitarbeit abzuwägen. Das Auswahlverfahren umfasst eine Gruppenveranstaltung von 4 Stunden Dauer sowie 2 Einzelgespräche. Es soll sowohl Ihnen selbst als auch uns die entsprechenden Grundlagen bieten für eine verantwortungsvolle Entscheidung. Die Entscheidung über die Mitarbeit hängt auch nach Beendigung der Ausbildung sowohl von der Zustimmung der Kursteilnehmerin / des Kursteilnehmers als auch der Leitung der TelefonSeelsorge Freiburg ab. Nach Beendigung des Ausbildungsjahres findet hierüber ein Gespräch statt.

**Wir erwarten von Ihnen:**

- regelmäßige Teilnahme an den Aus- und Fortbildungsveranstaltungen sowie der Supervisionsitzungen,
- Übernahme von 14 Stunden in einem Monaten, davon 6 Stunden Nachtdienst.
- Ihre Mitarbeit für mindestens 3 Jahre nach Abschluss der Grundausbildung

### **Sie verpflichten sich zur**

- unbedingten Einhaltung der Schweigepflicht: Jede Mitarbeiterin/jeder Mitarbeiter verpflichtet sich schriftlich, über alles, was er/sie über eine/n Anrufer/in durch deren/dessen Äußerungen am Telefon direkt oder mittelbar weiß, absolutes Stillschweigen nach außen zu bewahren (Vertraulichkeit / Teamschweigepflicht).
- die Wahrung der **Anonymität**: Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter hat das Recht, den Kreis derer, die um seine/ihre TS-Mitarbeit wissen, selbst zu bestimmen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind deswegen verpflichtet, die Anonymität anderer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter außenstehenden Personen gegenüber strikt zu wahren.
- Sie sind verpflichtet, die **Anschrift der TELEFONSEELSORGE FREIBURG** zum Schutz aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter strikt vertraulich zu behandeln.

**Dienstzeiten:** Der Telefondienst ist in Schichten organisiert, um einerseits den Dienst rund um die Uhr sicherzustellen, andererseits aber Überlastungen Einzelner vorzubeugen. Der Dienstplan wird in Eigenverantwortung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erstellt und hängt mindestens 2 Monate im Vorhinein aus.

**Ehrenamtlichkeit:** Die Mitarbeit ist ehrenamtlich. Aufwendungen können nicht erstattet werden. Fahrtkostenvergütung zu den Diensten ist auf Antrag möglich, maximal jedoch bis zu 30 Entfernungs- km.

Die **Kosten der Ausbildung** (€ 3.300,--), der Fortbildung sowie der Supervision werden von der Stelle getragen. Dies soll auch die hohe Anerkennung für unsere ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausdrücken, die diesen so wichtigen Dienst tun.

**Bewerbung:** Sofern Sie ernsthaft an einer Mitarbeit interessiert und auch zeitlich dazu in der Lage sind, freuen wir uns auf Ihre Bewerbung und bitten Sie, den beiliegenden *Bewerbungsbogen* zusammen mit einem tabellarischen *Lebenslauf*, einem *Lichtbild* und ein *Motivationsschreiben* an uns umgehend zurückzusenden, damit wir sie zum Auswahlabend einladen können.

Eine Bewerbung hat nur dann Aussicht auf Erfolg, wenn die Bewerberin / der Bewerber nach Beendigung der Grundausbildung (Dauer 1 Jahr) noch mindestens 3 weitere Jahre für den Telefondienst zur Verfügung stehen wird.

Dieses Papier möchte Ihnen Rahmenbedingungen für eine Mitarbeit nennen. Den persönlichen Gewinn durch Ausbildung, Fortbildung und Supervision, aber auch durch die Erfahrung am Telefon selbst, den Ihnen eine Mitarbeit bringen kann, werden Sie sicher im Vollzug erfahren können.

Auf Ihre Rückantwort freuen wir uns und grüßen Sie freundlich  
Ihre

Helmut Ellensohn  
Dipl. theol., Leiter