



## Information über die Ausbildung und die Mitarbeit ehrenamtlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der TelefonSeelsorge Lübeck

### Unsere Arbeit

Die TelefonSeelsorge Lübeck ist eine Einrichtung der evangelischen Kirche in Lübeck-Lauenburg und hat als Citypastorale ihren Standort in der Altstadt. Sie arbeitet seit April 1961 mit ca. 100 ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

An unserem Telefon sind Tag und Nacht rund um die Uhr ehrenamtliche Seelsorgerinnen und Seelsorger gesprächsbereit. Sie lösen einander ab um 8.00 Uhr, um 12.00 Uhr, um 16.00 Uhr und um 20.00 Uhr. Eine Doppelbesetzung des Telefons gibt es an 5 Tagen in der Woche zwischen 15.00 und 24.00 Uhr für 4 Stunden.

Wer in einer Krise bei uns anruft, tritt mit einem „Laien“ in Verbindung, der sich zwar auf die Arbeit vorbereitet hat, aber kein „Fachmann“ ist, wie zB. 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.

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

### Die Ausbildung

Die Ausbildung findet statt auf der Grundlage der Internationalen Normen und Ethik der IFOTES (International Federation of telephonic Emergency Services) und gemäß der Rahmenordnung für Aus- und Fortbildung ehrenamtlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der TelefonSeelsorge und Offenen Tür, verabschiedet von der Vollversammlung der Ev. Konferenz für TelefonSeelsorge und der katholischen Bundesarbeitsgemeinschaft (BAG)-Beratung (als Fachverbände) am 29. April 1986 in Vierzehnheiligen.

### Wie gestaltet sich der Ausbildungskurs?

#### *Grundsatz*

Die Teilnehmenden werden umfassend auf ihre Aufgabe am Telefon vorbereitet. Das Potential an Lebenserfahrung und Kompetenzen, das die auszubildenden Personen bereits mitbringen, bildet die Grundlage, um damit eine helfende Gesprächshaltung zu entwickeln, die auf Achtsamkeit beruht.

### *Ziele*

Die Teilnehmenden werden gefördert in Selbst- und Fremdwahrnehmung. Sie lernen, eine Beziehung am Telefon herzustellen, das Anliegen der Anrufenden zu erfassen, bewusst eine akzeptierende Haltung einzunehmen, die Gesprächsführung an unterschiedliche Anliegen anzupassen, sich selber wertzuschätzen und die eigenen Ressourcen auszubauen, ein Gespräch zu strukturieren und zu beenden, sich kritisch mit der eigenen Art der Beziehungsgestaltung auseinanderzusetzen und erwerben Kenntnisse über relevante Lebensthemen und die Richtlinien der Mitarbeit.

### *Inhalte*

- Arbeit an der eigenen Person
- Einführung in hilfreiches Gesprächsverhalten
- Auseinandersetzung mit verschiedenen Lebensthemen und speziellen Problembereichen
- Einblick in die Psychopathologie
- praktische Einführung in die Arbeit am Telefon
- Überblick über das psychosoziale Netz des Einzugsbereiches der Telefonseelsorge Lübeck

### *Methoden*

Der Ausbildungskurs orientiert sich didaktisch an den Grundsätzen der Erwachsenenbildung (TZI, gruppenspezifische Methoden). Wesentliche Elemente sind Eigenreflexion und Wissensvermittlung, Übungen und Rollenspiele, Kursordner mit Unterlagen. Die vermittelte Gesprächsführung basiert auf der Grundhaltung des biblischen Menschenbildes und der personenzentrierten Gesprächspsychotherapie, dem systemisch - ressourcen- und lösungsorientierten Ansatz sowie Elementen aus der TA, Gestalttherapie und analytischen Psychologie.

### *Dauer und Umfang*

Dauer: 15 Monate mit ca. 200 Zeitstunden

I. Grundausbildung: Dauer  $\frac{3}{4}$  Jahr:

- Auswahltagung
- wöchentlich 1 Gruppenabend a 2 Zeitstunden (mit Ausnahme der Ferienzeiten)
- 1 Einführungswochenende
- Teilnahmemöglichkeiten an bestimmten Fortbildungsveranstaltungen der TS
- 2 Hospitationsphasen im Tagdienst bei erfahrenen speziell ausgebildeten Seelsorgern mit mindestens je 12 Stunden
- Zwischenauswertung: Einheit zu Selbst-und Fremdwahrnehmung in der Gruppe

II. Praxisphase: Dauer  $\frac{1}{4}$  Jahr:

- wöchentlich 1 Gruppenabend a 3 Stunden (mit Ausnahme der Ferienzeiten)
- 1 Hospitationsphase im Nachtdienst mit mindestens 12 Stunden
- verpflichtende Life-Supervision in Ausbildung und Hospitation
- Teilnahme an Gesamt - / und anderen Fortbildungen der TS
- Evaluation erfolgt schriftlich: Abschlusstest und Rückmeldungen zum Kurs
- 1 Abschluss-Seminartag

III. Praxisphase: Dauer  $\frac{1}{4}$  Jahre:

- vierzehntägige 2stündige Supervision erster eigener Gespräche am Telefon
- Vertiefung von Ausbildungsinhalten auf dem Hintergrund der praktischen Erfahrungen

Die Ausbildung endet mit der Einsegnung ins Ehrenamt im Jahrgottesdienst der TelefonSeelsorge. Danach erfolgt die Aufnahme in der Liste der aktiven ehrenamtlichen Seelsorgerinnen und Seelsorger.

### *Finanzierung*

Bei Vollkostenrechnung kostet ein Ausbildungsplatz rund 2000,-€- Diese Ausgaben werden budgetiert und durch Beiträge und Spenden finanziert. Die Teilnehmerinnen an der Ausbildung übernehmen einen Teil der Kosten in Form einer Schutzgebühr von 200,- €. Auf Antrag kann dieser Betrag in Raten bezahlt oder durch Mithilfe in der Organisation erlassen werden.

### **Die Mitarbeit**

Eine Arbeitsgemeinschaft von über 100 Mitarbeiterinnen muss bestrebt sein, die anfallenden Belastungen möglichst gleichmäßig auf alle zu verteilen. Wenn Sie den Ausbildungskurs mitmachen, verpflichten Sie sich zu folgender Gegenleistung:

#### *Dienst am Telefon*

**32 Dienste a 4 Stunden am Telefon im Jahr,**

- davon 4 Nächte a 12 Stunden

(als „Daumen“-Regel sind das dann zwei Schichten pro Monat)

- die Übernahme von Feiertags- und Wochenenddiensten ist nötig.

#### *Fortbildung*

Zur Arbeit am Telefon gehört die **verpflichtende Supervision jeder Mitarbeiterin/jedes Mitarbeiters**, die in Lübeck entweder zwei- oder vierwöchentlich stattfindet. Die Arbeit in der Gruppe dient nach der Ausbildung der Weiterbildung, der gegenseitigen Stütze und Hilfe, dem Zusammenhalt der Mitarbeiterschaft und der Teilnahme an Planungen, die alle Mitarbeiter betreffen.

Die **Teilnahme an mindestens zwei ein- zweitägigen**

**Fortbildungsveranstaltungen im Jahr** wird darüber hinaus erwartet.

#### *Schweigepflicht*

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

Die Schweigepflicht beinhaltet, dass Sie nicht nur über alles schweigen, was Sie am Telefon hören, sondern auch Ihr Ehrenamt bei der TelefonSeelsorge „verschwiegen“ ausführen. Ohne ausdrückliche Erlaubnis Ihrer Kolleginnen und Kollegen in der TelefonSeelsorge dürfen Sie weder deren Namen in der Öffentlichkeit preisgeben noch erzählen, was Sie in der Intimität der Gruppe über sie erfahren haben. Auch sie selber sind natürlich geschützt. In Lübeck gilt die Regel: „Soviel Anonymität der MitarbeiterInnen wie nötig, soviel Offenheit wie möglich“ – da wir zwecks Öffentlichkeitsarbeit und Fundraising zuweilen gern ehrenamtliche MitarbeiterInnen, die sich dazu bereit erklären, mit einbeziehen.

*Mindestverweilzeit in der TelefonSeelsorge*

Erwartet wird eine mindestens dreijährige ehrenamtliche Mitarbeit, in der monatlich ca. 16 Stunden für die Beratungsarbeit und die begleitenden Supervision und Fortbildung aufgebracht werden müssen. Die Ausbildung wird nach drei Jahren kontinuierlicher Mitarbeit zertifiziert und gilt als angesehene Qualifizierung im Kommunikationsbereich.

Es grüßt Sie die Leiterin der TelefonSeelsorge Lübeck

Marion Böhrk-Martin, Pastorin, Pastoralpsychologin, Supervisorin, dipl. Einzel- und Paarberaterin

Bäckerstr. 3-5

23564 Lübeck

Tel 0451- 302481

Geschäftsbüro

Tel 0451- 77502

Fax 0451 – 71528

e-mail: [TS-Luebeck@t-online.de](mailto:TS-Luebeck@t-online.de)

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