

**Mitmachen.**

# TelefonSeelsorge Ostwestfalen

Information zur  
ehrenamtlichen Mitarbeit



**TelefonSeelsorge**

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

TelefonSeelsorge Ostwestfalen

*„Freiwilliges Engagement bietet auch die Chance, etwas hinzuzulernen, denn im Rahmen der ausgeübten Tätigkeiten können neue Fähigkeiten und Kompetenzen erworben und damit sogar die Möglichkeiten auf dem Arbeitsmarkt verbessert werden.“*

Europäische Kommission zum Europäischen Jahr des Ehrenamtes 2011

## **Impressum:**

© TelefonSeelsorge Ostwestfalen

Postfach 20 02 28

32522 Bad Oeyenhausen

Telefon: 05731/31 85

E-Mail: [Ostwestfalen@telefonseelsorge.de](mailto:Ostwestfalen@telefonseelsorge.de)

[www.Telefonseelsorge-Ostwestfalen.de](http://www.Telefonseelsorge-Ostwestfalen.de)

Realisation: [www.K2agentur.de](http://www.K2agentur.de)

Fotos: Marcus Gloger/TelefonSeelsorge, W. Britte/iStockphoto.com, Acik/Fotolia.com

*Liebe Leserin, lieber Leser,*

wir freuen uns über Ihr Interesse und möchten Ihnen mit dieser Broschüre erste Informationen über die TelefonSeelsorge und die Möglichkeiten einer ehrenamtlichen Mitarbeit geben. Ergänzende Informationen zu Ihrer TelefonSeelsorge vor Ort finden Sie am Ende des Heftes.

Wenn nach der Lektüre der nachfolgenden Seiten Fragen offen geblieben sind, rufen Sie uns gerne an. Wenn Sie an einer Mitarbeit in der TelefonSeelsorge interessiert sind, prüfen Sie bitte, ob Sie das zeitliche Engagement leisten können. Ausbildungskurse finden in regelmäßigen Abständen statt. Wir freuen uns auf Ihre Rückmeldung,

*Ihre TelefonSeelsorge*



## **Wer wir sind**

Die TelefonSeelsorge ist ein Beratungs- und Seelsorgeangebot für Menschen in Krisen und schwierigen Lebenssituationen – am Telefon oder per E-Mail und Chat.

Das Angebot der TelefonSeelsorge verstehen wir als gemeinsame Aufgabe der ehrenamtlich und hauptamtlich Mitarbeitenden. Die Beratungsgespräche am Telefon werden von ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geleistet. Sie werden in ihrer Arbeit fachlich und organisatorisch unterstützt durch die Leitung sowie durch Fachkräfte, die auf Honorarbasis arbeiten.

Die Arbeit der TelefonSeelsorge wird getragen von der evangelischen und der katholischen Kirche. Ihre Tätigkeit gründet in dem seelsorglich-diakonischen Auftrag der Kirchen.



## Was wir tun

Anonym und Tag und Nacht erreichbar begleiten wir Menschen bei unterschiedlichen Problemen und Lebenskrisen: Partnerschaftskonflikte, Erfahrungen mit seelischer und körperlicher Erkrankung, Einsamkeit, aber auch quälende Gedanken an Selbsttötung.

Ein Gespräch hilft in diesen Lebenssituationen oft weiter. Manchmal genügt es bereits, die Probleme erst einmal in Worte zu fassen und sie verlieren alleine dadurch etwas von ihrem Schrecken. Oder es entwickeln sich im Austausch mit den Anrufern gemeinsam neue Perspektiven. Auch mit Informationen und Kontaktdaten von Beratungsstellen vor Ort helfen wir weiter.

Für die Arbeitsweise und die Ziele der Beratungsarbeit gelten die Richtlinien für TelefonSeelsorge in Deutschland. Die Methoden und Arbeitsweisen unterliegen steter Weiterentwicklung, um angemessen und hilfreich auf veränderte Nöte und Anforderungen einzugehen.

## Was wir voraussetzen

Die Mitarbeitenden kommen aus unterschiedlichen Berufen und Lebenszusammenhängen. Eine bestimmte Schul- oder Berufsausbildung brauchen Sie nicht, wenn Sie sich für die Ausbildung interessieren.

Wir setzen voraus, dass Sie eine gewisse Lebenserfahrung mitbringen, wenn Sie die Ausbildung beginnen.

Für die Ausbildung und Mitarbeit sind bestimmte Fähigkeiten notwendig. Vor Ausbildungsbeginn werden wir gemeinsam mit Ihnen überprüfen, ob die seelsorglich - beratende Arbeit am Telefon Ihren Wünschen und Möglichkeiten entspricht.

## Was Sie mitbringen

### Belastbarkeit

Sie können am Telefon Dinge erleben, die Sie erschüttern oder in Ihnen ein Gefühl von Hilflosigkeit hervorrufen. Oder Sie hören von einem Problem, mit dem Sie selbst in Ihrem Leben noch nicht fertig geworden sind. Nicht immer bietet sich schnell die Gelegenheit, in der Gruppe oder mit den Hauptamtlichen über das Erlebte zu sprechen. Sie müssen, da Sie unter Schweigepflicht stehen, solche Erfahrungen zunächst alleine bewältigen.

### Einfühlungsvermögen und Toleranz

Viele Anrufende gestalten ihr Leben und ihre Beziehungen völlig anders, als Sie es kennen. Andere wirken auf den ersten Eindruck schroff und abweisend. Sie sollten in der Lage sein, sich mit Interesse und Respekt in fremde oder schwer zugängliche Denk- und Verhaltensweisen hineinzusetzen.



### Selbstwahrnehmung

Als Gesprächspartnerin und Gesprächspartner sind Sie nicht vollkommen neutrale Zuhörerinnen und Zuhörer, sondern bringen Ihre eigenen Überlegungen, Erfahrungen 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, Wertvorstellungen und Erfahrungen Bescheid wissen.

Dies kann gelingen, indem Sie in der Ausbildungsgruppe über sich selbst sprechen und sich kritisch mit den Rückmeldungen der anderen Teilnehmenden auseinandersetzen.

### **Beziehungsfähigkeit**

Jedes Beratungsgespräch in der TelefonSeelsorge lebt von der Beziehung, die sich zwischen den Anrufenden und den Beratenden entwickelt. Begleitung und Begegnung bedeutet für uns nicht, den Anrufenden einen Rat zu erteilen. Die Anrufenden sind für uns Partner, die wir bei der Suche nach eigenen Lösungen unterstützen.

Um das zu lernen, findet die Ausbildung in festen Gruppen statt: Sich in seinen eigenen Verhaltensweisen zu erkennen, sich gegenseitig zu unterstützen und zu korrigieren, gemeinsam Wege zu entwickeln, ist eine wichtige Erfahrungsgrundlage für die Arbeit am Telefon.

### **Interesse und Offenheit**

Sie werden in den Beratungsgesprächen mit Themen und Problemen unterschiedlicher Art zu tun bekommen. Es sind psychosoziale Fragestellungen, aber auch Sinn- und Glaubensfragen, die Ihnen begegnen werden. Um Situationen von Anrufenden einordnen zu können und Zusammenhänge zu erkennen, werden Sie sich in der Aus- und Fortbildung mit speziellen Themenbereichen und menschlichen Fragestellungen befassen. Auch hier gilt für uns, dass Sie bereit sein sollten, sich der eigenen Einstellung gegenüber diesen Themen bewusst zu werden und Ihre Offenheit für diese psychosozialen und spirituellen Fragen weiterzuentwickeln.





## Wie wir ausbilden

Bevor Sie mit der Arbeit am Telefon beginnen, werden Sie in einer Ausbildungsgruppe auf Ihre neue Rolle als Beratende am Telefon vorbereitet. Die Ausbildung wird von zwei qualifizierten Fachkräften durchgeführt. Die Ausbildung hat vier Schwerpunkte:

### Selbsterfahrung

#### Arbeit an der eigenen Person im Beziehungsfeld der Ausbildungsgruppe

Die Mitarbeitenden bringen sich als ganze Person in die TelefonSeelsorge-Arbeit ein. Es ist wichtig, die eigenen Einstellungen, Verhaltensmuster und Haltungen zu kennen. Vorhandene Fähigkeiten sind wertvolle Ressourcen. Anderes muss vielleicht noch entwickelt und integriert werden. Hier bietet Ihnen die Ausbildung Chancen zur persönlichen Weiterentwicklung.

### Gesprächsführung

#### Erarbeitung methodischer Hilfen für die Gesprächsführung

Mitarbeitende brauchen ein Gespür für die Begegnung und Kommunikation, die sich zwischen ihnen und den Anrufenden aufbaut. Sie benötigen Sensibilität, um den Lösungskompetenzen der Ratsuchenden auf die Spur zu kommen. Genauso

brauchen sie aber auch methodische Hilfen, um ein Gespräch zu gestalten und angemessene Unterstützung geben zu können.

## **Fachwissen**

### **Erarbeitung von Grundwissen zu verschiedenen Problemfeldern**

Um das Verhalten und Anliegen vieler Ratsuchender besser einschätzen und eigene Reaktionen zuordnen zu können, ist es hilfreich, wichtige Problemzusammenhänge zu kennen. Dieses Wissen fördert den Kontakt und hilft, eigene Grenzen zu erkennen und sich vor Überforderung zu schützen.

## **Supervision**

### **Reflexion der Gesprächspraxis**

Während der Ausbildung werden Sie eigenständig Gespräche am Telefon führen. Um diese Gespräche zu reflektieren, wird Ihnen in der Gruppe, aber auch im Zweierkontakt Supervision angeboten. In der Supervision wird die Gesprächspraxis analysiert und es werden gegebenenfalls weitere Möglichkeiten der Gesprächsgestaltung erarbeitet.







## Wie Sie mitarbeiten

Die Mitarbeit in der TelefonSeelsorge bedeutet Arbeit am Telefon und Teilnahme an einer Gruppe – beides gehört zusammen.

Die Seelsorge- und Beratungsarbeit leisten Sie in Tag- und Nachtschichten. Wie Sie Ihre Schichten einteilen, bestimmen Sie selbst.

Gleichzeitig übernehmen Sie auch Mitverantwortung für das Angebot des Rundum-die-Uhr-Dienstes.

Die Gruppe ist der Ort, an dem Sie über Ihre Erfahrungen am Telefon sprechen. Dort können Sie sich entlasten sowie Ihre Gesprächs- und Beziehungsfähigkeiten weiterentwickeln.

Eine der tragenden Säulen der TelefonSeelsorge ist die Zusicherung der Vertraulichkeit und Verschwiegenheit. Als TelefonSeelsorgerin oder TelefonSeelsorger sind Sie verpflichtet, über alle persönlichen Inhalte, die Sie am Telefon oder in den Gruppen erfahren, zu schweigen. Die Schweigepflicht hat Gültigkeit auch nach dem Ausscheiden aus der TelefonSeelsorge.

Die Mitarbeit in der TelefonSeelsorge ist ehrenamtlich. Sie erhalten keine finanzielle Vergütung ihrer Arbeit am Telefon. Ihre Fahrtkosten zu den Schichten werden jedoch erstattet.

# ZUSAMMENGEFASST

## Unsere Erwartungen

- regelmäßige Teilnahme an der Ausbildungsgruppe
- Übernahme von Tag- und Nachtschichten nach Abschluss der Ausbildung
- Teilnahme an den festen Gruppen nach der Ausbildung
- Einhaltung der Schweigepflicht

## Ihr Vorteil

- zertifizierte Ausbildung: „Seelsorge und Beratung am Telefon“
- Fortbildung und Supervision in festen Gruppen
- Fortbildungen zu wichtigen und aktuellen methodischen und inhaltlichen Fragestellungen
- kulturelle und spirituelle Angebote, die die Gemeinschaft der Mitarbeitenden stärken
- eine Gemeinschaft von Menschen, in der jeder bereit ist, sich mit sich selbst auseinanderzusetzen; eine Gemeinschaft, die bereit ist, Verantwortung zu übernehmen für den Nächsten und damit für die Gesellschaft



Wenn Sie am nächsten Ausbildungskurs teilnehmen möchten und mindestens 25 Jahre alt sind, senden Sie bitte das ausgefüllte Anmeldeformular an:

**TelefonSeelsorge Ostwestfalen**  
**Postfach 10 12 22 · 32512 Bad Oeynhausen**

Wenn wir den Anmeldebogen von Ihnen erhalten, laden wir Sie zu einem ersten persönlichen Gespräch ein. Vor dem Ausbildungsbeginn findet an einem Samstag ein Informations- und Auswahltag statt, an dem alle Interessentinnen und Interessenten teilnehmen. An diesem Tag stellen wir Ihnen Methoden vor, mit denen wir in der Ausbildung arbeiten, und Sie erleben etwas von der Themenvielfalt, die Ihnen am Notruftelefon begegnen wird. Erst nach diesem Tag treffen Sie und wir eine Entscheidung über die Teilnahme an der Ausbildung.

## **Ausbildung**

Die Ausbildung dauert in der Regel 15 Monate und umfasst ca. 150 Unterrichtsstunden. Die Ausbildungsgruppe trifft sich (außer in den NRW-Ferien) an einem Abend in der Woche für 2,5 Stunden. Das wöchentliche Treffen wird ergänzt durch ein Wochenendseminar, Praxiserfahrungen am Telefon und Supervisionen. Für die Ausbildung erhalten Sie das Zertifikat der Westfälischen TelefonSeelsorgestellen, das Ihnen Umfang und Art der Ausbildung, Supervision und Praxiserfahrung bescheinigt.

## **Mitarbeit**

Die Mitarbeit in der TelefonSeelsorge Ostwestfalen umfasst 12–15 Std. Telefonarbeit im Monat. Darin enthalten ist eine Nachtschicht alle 6–8 Wochen. Wir erwarten eine Mitarbeit von mindestens zwei Jahren nach Abschluss der Ausbildung. Solange Sie aktiv mitarbeiten, nehmen Sie an einer 14-tägig stattfindenden Reflexionsgruppe teil.

## **TelefonSeelsorge im Internet**

Seit 2005 bietet die TelefonSeelsorge Ostwestfalen auch Seelsorge und Beratung im Chat an. Wenn Sie an dieser Arbeit interessiert sind, können Sie später auch in diesem Bereich mitarbeiten.

## **Anonymität**

Um ihre eigene Privatsphäre zu schützen und um Ratsuchenden Anonymität zu ermöglichen, sind die ehrenamtlich Mitarbeitenden gehalten, außerhalb der TelefonSeelsorge über die Tatsache ihrer Mitarbeit Stillschweigen zu bewahren.

Weitere Informationen über unsere Arbeit erhalten Sie auf unserer Homepage

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

## **TelefonSeelsorge Ostwestfalen**

Wer ehrenamtlich bei der TelefonSeelsorge Ostwestfalen mitarbeiten möchte, setzt sich mit seinem sozialen und gesellschaftlichen Engagement ein. Ehrenamtlich Tätige bekommen aber auch viel zurück: Sie erhalten eine qualifizierte Ausbildung und erfahren Anerkennung in einer starken Gemeinschaft.