

## **Grundlagen für die Ausbildung ehrenamtlich Mitarbeitender bei der Telefonseelsorge Krefeld-Mönchengladbach-Rheydt-Viersen**

Die theoretische Ausbildung dauert 10-11 Monate und umfasst ca. 130 Stunden. Sie erfolgt in ganztägigen Veranstaltungen (i.d.R. samstags in den Räumen der Telefonseelsorge) und in 2 Blockveranstaltungen (freitags bis sonntags in einem Tagungshaus).

Das Ausbildungsjahr gliedert sich in 3 Themenbereiche:

1. Selbstreflexion / Biografiearbeit
2. Methoden / Techniken der Gesprächsführung
3. Themenspezifische Ausbildung

Begleitend dazu erfolgt die Hospitation am Telefon und später das supervidierte Praktikum.

### **Bewerbung für die Ausbildung**

In der Regel bekommen die InteressentInnen zuerst einen ausführlichen Fragebogen zur Beantwortung. Darin geht es zum Beispiel um die eigene Lebensgeschichte und aktuelle Lebenssituation, Motivation und zeitliche Verfügbarkeit für die Mitarbeit usw. Auch einige Fallbeispiele zur spontanen Bearbeitung werden dort vorgestellt.

Je nach Zeitpunkt der Kontaktaufnahme findet vor dem gemeinsamen Auswahltag ein persönliches Informationsgespräch in der Telefonseelsorge statt.

### **Auswahlverfahren**

Die BewerberInnen erhalten frühzeitig eine Terminübersicht für die komplette Dauer der Ausbildung. Im „Normalfall“ wird die Zusage der Teilnahme an allen Ausbildungseinheiten erwartet.

Nach Sichtung der Fragebögen erfolgt die Einladung zu einem gemeinsamen Auswahltag mit hauptamtlich Mitarbeitenden und einigen unserer ehrenamtlichen MentorInnen. Dieser hat das gegenseitige Kennlernen von AusbildungsleiterInnen und Interessierten sowie eine Vertiefung der Themen aus dem Fragebogen zum Inhalt.

### **Biografiearbeit**

Diese wird zu Beginn der Ausbildung beim Kennenlerntag und insbesondere während des ersten, in einem Seminarhaus durchgeführten Ausbildungswochenendes im Mittelpunkt stehen. Inhaltlich geht es dann vor Allem um emotionale Höhe- und Tiefpunkte und Krisenerfahrungen in der persönlichen Lebensgeschichte sowie um die eigenen Ressourcen.

### **Hospitation am Telefon**

Unmittelbar nach der Biografiearbeit als erstem Ausbildungsteil beginnt die Hospitation in der Telefonseelsorge. Während dieser Hospitationsphase sollen die Interessentinnen und Interessenten mit der Wirklichkeit der Telefonseelsorge konfrontiert werden. Die BewerberInnen erfahren: Was kommt da auf mich zu? Ist es das, was ich erwartet habe und was ich tun möchte? Wozu brauche ich die Ausbildung?

## **Methoden der Gesprächsführung**

Als ein Kernstück der Ausbildung gelten die Methoden und Techniken der Gesprächsführung. Dazu werden Elemente aus verschiedenen Ansätzen und Theorien vorgestellt:

- Kommunikationstheorien
- Systemischer Ansatz
- Lösungs- und Ressourcenorientierter Ansatz
- Transaktionsanalyse
- Gesprächsführung nach Carl Rogers

In supervidierten Rollenspielen werden die Methoden und Techniken trainiert. Dies geschieht sowohl in Kleingruppen als auch im Plenum.

Der zweite Ausbildungsteil stellt also die Beratungsarbeit in den Mittelpunkt und soll die Teilnehmenden in die Lage versetzen, Gespräche mit geplanten Interventionen führen zu können. Ihnen wird so die Gelegenheit gegeben, das bisher Erlernete

## **Praktikum – begleiteter Dienst am Telefon**

Im 2. Teil der Ausbildung findet ein Praktikum statt, bei dem der/die Auszubildende nicht mehr nur zuhört, sondern nun selbst die Gespräche mit den Ratsuchenden führt. Erwartet werden mindestens drei selbstständig geleistete und durch unsere Mentorinnen und Mentoren supervidierte Telefondienste. Diese sollten in unterschiedlichen Schichten und auch bei mindestens zwei unterschiedlichen Mentoren stattfinden.

Nach dem ersten Halbjahr findet eine Zwischenbilanz statt, wonach sowohl die Auszubildenden als auch die AusbildungsleiterInnen entscheiden, ob eine Fortsetzung der Ausbildung für den/die Betreffende/-n wünschenswert und sinnvoll ist.

## **Themenbezogener Teil der Ausbildung**

In diesem Teil der Ausbildung steht die Vermittlung von Fachwissen und Verständnis, bezogen auf die verschiedenen Problembereiche und Gesprächsanlässe, mit denen die zukünftigen Telefonseelsorger/-innen konfrontiert werden, im Mittelpunkt. Einige dieser Themen sind:

- Suizid
- Tod, Trauer
- Spiritualität
- Psychische Erkrankungen
- MehrfachanruferInnen begleiten

Diese Liste ist variabel; weitere Themen werden im Anschluss an die Ausbildung im Rahmen von Fortbildungsveranstaltungen behandelt. Durch die Vermittlung bzw. den Erwerb von Fachwissen und –kompetenz sollen auch eventuell vorhandene Ängste bezüglich bestimmter Themen reduziert und so Sicherheit in der Beratungsarbeit erreicht werden.

## **Beauftragung**

Den feierlichen Abschluss eines jeden Ausbildungsjahrgangs bildet ein ökumenischer Gottesdienst, in dem die neuen Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger zu ihrem Dienst beauftragt und dafür gesegnet werden, sowie das anschließende Fest mit Angehörigen und/oder Freunden und allen Mitarbeitenden der Telefonseelsorge.

## **Praxisjahr**

Im ersten Jahr nach der Beauftragung der neuen Mitarbeitenden erfolgt die Supervision durch die AusbildungsleiterIn. Zusätzlich werden Fortbildungen zu einzelnen Themen oder Besuche von Einrichtungen im psychosozialen Umfeld angeboten.

Die Teilnahme an der Supervision sowie an mindestens zwei Fortbildungsveranstaltungen pro Jahr ist verpflichtend, als Maßnahme der Qualitätssicherung unserer Arbeit genauso wie im Rahmen unserer Verantwortung für die Mitarbeitenden und die Anrufenden.