



1. Allgemeines zum Selbstverständnis „Telefonseelsorge“

Die Einrichtung der TelefonSeelsorge (in der Bundesrepublik) ist ein Ausdruck seelsorgerlicher Verantwortung der christlichen Kirchen für Menschen unserer Zeit. An der Gestaltung dieses Dienstes wirken alle mit, die sich diesem Auftrag verpflichtet wissen.

Die Ev. – Kath. TelefonSeelsorge Saar bietet Ratsuchenden per Telefon und per Internet die Möglichkeit, Tag und Nacht befähigte und verschwiegene GesprächspartnerInnen zu finden. Diese wollen die AnruferInnen in ihrer jeweiligen Situation ernstnehmen, ihnen im Krisenfall beistehen und ihre Anonymität achten.

Menschen in Not finden nach vorheriger Anmeldung, ohne lange Wartezeiten, in der Beratungsstelle der Ev. - Kath. TelefonSeelsorge Saar zusätzlich das Angebot eines Gespräches in unmittelbarer persönlicher Begegnung. Solche Gespräche werden von hauptamtlichen Fachkräften geführt und können als Seelsorge, Beratung oder Therapie weiterlaufen.

Es besteht darüber hinaus eine strenge Schweigepflicht aller Beratenden. Telefonische wie persönliche Beratung können ohne Namensnennung erfolgen.

2. Ev. - Kath. TelefonSeelsorge Saar

Unsere Arbeit in Saarbrücken verstehen wir als Sorge um den ganzen Menschen mit seinen leiblichen und seelischen Fragen und Problemen. Unser Angebot besteht im offenen Zuhören, im vorurteilsfreien Klären und im ermutigenden Hinführen zur eigenen Entscheidung. Selbstverständlich arbeiten wir mit anderen Fachleuten zusammen.

Die telefonische Beratung erfolgt rund um die Uhr. Sie wird z.Z. von den 4 Hauptamtlichen und ca. 70 Ehrenamtlichen durchgeführt.

Für die persönliche Beratung in der Beratungsstelle ist die vorherige Anmeldung nötig. Zur Zeit arbeiten 6 Hauptamtliche in der TelefonSeelsorge Saar: ein Pfarrer, evangelisch, zwei Diplom-Psychologinnen, ein Diplom-Psychologe und ausschließlich für die persönliche Beratung ein weiterer Diplom-Psychologe sowie eine Verwaltungskraft im Sekretariat.

...

3. Ehrenamtliche Mitarbeit

Die Ev.-Kath. TelefonSeelsorge Saar arbeitet seit März 1975 „rund um die Uhr“. Im Jahresdurchschnitt erreichen uns etwa 18.000 Anrufe. Wir benötigen für den Dienst am Telefon ehrenamtliche MitarbeiterInnen. Dazu ist eine gründliche Ausbildung nötig.

4. Informationen über die Ausbildung zur ehrenamtlichen Mitarbeit in der Ev.-Kath. TelefonSeelsorge Saar

4.1. Persönliche Voraussetzungen

Für die Telefonseelsorge-Ausbildung und -Mitarbeit sind bestimmte Fähigkeiten notwendig. Wir versuchen deshalb, uns möglichst vor Kursbeginn ein Bild zu machen, wie weit Ihnen mit Ihren Begabungen diese Arbeit entspricht. Grundlegende Voraussetzungen, die Sie mitbringen und im Verlauf der Ausbildung weiterentwickeln, sind:

- **Belastbarkeit**

Manchmal hören Sie Dinge, die Sie sehr stark erschüttern. Sie werden z. B. von Menschen angerufen, die sich das Leben nehmen 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 uns Hauptamtlichen darüber zu sprechen und Sie müssen, da Sie unter Schweigepflicht stehen, solche Erlebnisse zunächst allein mit sich herumtragen. Außerdem werden Sie in den seltensten Fällen erfahren, was Ihr Gespräch bewirkt hat.

- **Einfühlungsvermögen**

Viele Anrufende gestalten ihr Leben und ihre Beziehungen völlig anders, als Sie es gewohnt sind. Andere wirken auf den ersten Eindruck schroff und abweisend, obwohl sie innerlich tief verzweifelt sind. Sie sollten in der Lage sein, sich in solche Ihnen fremde Denk- und Verhaltensweisen hineinzusetzen.

- **Selbstwahrnehmung**

Ihre Person tritt im Beratungsgespräch nicht zurück. Sie begegnen dem Anrufer partnerschaftlich „auf einer Augenhöhe“. Wohl steht im Vordergrund das Thema, weshalb die Person aktuell das Gespräch sucht, aber Sie hören dies nicht als ganz und gar „objektiver“ Gesprächspartner. Als ob sie durch eine getönte Brille blicken, so hören Sie auch subjektiv gefärbt. Ihre eigene Lebensgeschichte, eigene Konflikte und eigene Lösungsmodelle färben quasi das Gehörte. Vielleicht kommen Sie auch in Versuchung, dem Anrufer eigene in ihrem Erfahrungshintergrund bewährte Problemlöseschritte nahezu legen. Das kann im Einzelfall sehr hilfreich, in einem anderen Fall aber unangemessen sein. Deshalb ist es wichtig, dass Sie über Ihre eigenen Erfahrungen und Gefühle Bescheid wissen.

Wir erwarten, dass Sie bereit sind, in der Ausbildungsgruppe über sich selbst zu sprechen und damit auseinander zu setzen, wie die anderen Mitglieder Sie erleben.

- **Teamfähigkeit**

Beratung bedeutet für uns nicht, Anrufenden einen Rat zu erteilen, sondern sie als erwachsene Partner ernst zu nehmen und sie darin zu begleiten, herauszufinden, was sie in der gegenwärtigen Situation für sich suchen. Um das zu lernen, geschehen die Ausbildung und später auch die Weiterbildung in Gruppen.

Sich gegenseitig zu unterstützen und zu korrigieren, gemeinsam Wege zu erarbeiten, ist unserer Meinung nach für die Beratung ebenso wichtig wie die allein verantwortete Einzelleistung. Unsere Mitarbeiter/innen erleben diese Gruppenarbeit und das Engagement in einem menschlich offenen Team als große persönliche Bereicherung.

- **Offenheit gegenüber religiösen und weltanschaulichen Fragen**

Die Ev. Kath. TelefonSeelsorge Saar ist eine ökumenische Einrichtung der evangelischen Kirchenkreise an der Saar und des Bistums Trier. Wenn Sie sich für den Ausbildungskurs bewerben, erwarten wir eine Offenheit für die Werte der christlichen Tradition und die Bereitschaft, diesen Dienst in Verbundenheit mit der jeweiligen Kirche zu tun. Wir erwarten Ihre Aufgeschlossenheit, für sich selbst über religiöse und weltanschauliche Fragen nachzudenken und sich auf unsere Praxis einzulassen (z. B. ökumenische Gottesdienste, Meditationen, u. a.).

4.2. Aufnahmeverfahren

Das Aufnahmeverfahren beginnt mit dem Auswahlgespräch. Dieses dauert etwa eine Stunde. Dabei werden wir mit Ihnen zusammen klären, ob Ihre Teilnahme am Ausbildungskurs für Sie und für uns sinnvoll erscheint. Dort haben Sie auch die Gelegenheit uns persönlich kennen zu lernen und sich weiter zu informieren.

4.3. Ausbildung

Unsere Ausbildung zur Mitarbeit bei der TelefonSeelsorge Saar basiert auf drei Schwerpunkten:

Arbeit an der eigenen Person

Sie bringen Ihre Lebensgeschichte und Ihre Erfahrungen mit. Am Telefon sollen Sie Ihre persönlichen Fähigkeiten einsetzen, aber auch um Ihre Grenzen und Empfindsamkeiten wissen. Deshalb ist es wichtig, dass Sie in der Ausbildungsgruppe über Ihre Lebensgeschichte und Erfahrungen sprechen und die anderen Teilnehmer/innen mit ihren jeweils unterschiedlichen Hintergründen kennen lernen. Das bedeutet, dass manches von dem, was für Sie bisher selbstverständlich und sicher war, in Frage gestellt wird. Es geht einerseits um Bejahung und Entfaltung Ihrer Fähigkeiten, andererseits um Neuorientierung und Veränderung.

Arbeit an der Fähigkeit, Gespräche zu führen

Die Anrufenden sprechen mit Ihnen über sich und ihre Situation, sie haben an Sie als beratende Person bestimmte Erwartungen, im Gespräch entsteht zwischen Ihnen eine Beziehung. Wenn Sie beratend tätig sein wollen, brauchen Sie die Fähigkeit, die vielfältigen Wünsche und Erwartungen wahrzunehmen und damit in angemessener Weise umzugehen. Sie brauchen methodische Hilfen, um die Beziehung zwischen Ihnen und den Anrufenden aufzubauen, um die Gespräche zu strukturieren. Sie brauchen ebenso die Möglichkeit, mit den Anrufenden gemeinsam mögliche nächste Schritte zu erarbeiten.

Einführung in die Problemfelder der TelefonSeelsorge

Neben der Arbeit an der eigenen Person und der Gesprächsmethodik ist es für einen hilfreichen Umgang mit den Anrufenden notwendig, Fachwissen über verschiedene Problemfelder zu erwerben (z. B. Trauer, Suizid, Suchtprobleme, ...). Auch werden Kenntnisse über angemessene Hilfsmöglichkeiten und weiterführende Hilfestellen vermittelt.

4.4. Ablauf der Ausbildung und zeitlicher Rahmen

Die Ausbildung umfasst die **Vermittlung von Grundlagen der Telefonseelsorge-Beratung in Theorie und Praxis**.

In der Zeit von Ende August 2012 bis Mitte Juni 2013 finden regelmäßig Seminartermine mittwochsabends 18.00 h – 20.00 h bzw. 18.00 h – 21.30 h statt (außer in den saarländischen Schulferien). Hinzu kommen Blockseminare am Wochenende (Freitag 17.00 h – 21.30 h und Samstag 09.00 h – 17.00 h) sowie Termine zur Kleingruppenarbeit.

Im Anschluss daran folgt für die Teilnehmer, die die Ausbildung bis dahin erfolgreich abgeschlossen haben, eine **Phase des intensiven Einstiegs in die Praxis**. In dieser Praxisphase übernehmen Sie regelmäßig selbstverantwortlich Dienste am Telefon. Die Praxisbegleitung erfolgt durch Hauptamtliche der TelefonSeelsorge Saar in den ersten Monaten kontinuierlich in sog. Ausbildungssupervisionen in der Gruppe ggf. ergänzt durch Einzelsupervision (alle 2-3 Wochen mittwochs von 20.00 h – 22.00 h – auch in den saarländischen Schulferien). Eine genaue Terminübersicht erhalten Sie vor Beginn der Ausbildungsgruppe.

Eine Grundvoraussetzung zum erfolgreichen Abschluss des Ausbildungskurses ist die regelmäßige Teilnahme an den Seminarterminen einschließlich der Blockseminare am Wochenende. Sollte ein Teilnehmer in der Zeit von August 2012 bis Juni 2013 mehr als 8 Unterrichtsstunden (3 Seminartermine von 18.00 h – 20.00 h oder mehr als 2 Seminartermine von 18.00 h – 21.30 h) versäumen, kann die Ausbildung in diesem Jahr nicht mehr fortgeführt werden. Bei häufigem Fehlen kann der/die Kursleiter/in bzw. die Leitung der TelefonSeelsorge Saar das Ausscheiden verfügen. Diese Grenze für Fehlzeiten ist deshalb so festgelegt, weil die Gruppe der anwesenden Teilnehmer kontinuierlich zusammenwächst, gemeinsame Entwicklung durchläuft und als stabile Gruppe den Rahmen für einen vertrauensvollen Austausch bildet.

Die Teilnahme am Ausbildungskurs ist kostenlos. Fahrtkosten für die Ausbildung können nicht erstattet werden. Teilnehmer/innen am Ausbildungskurs sind für die Teilnahme am Kurs und den Weg zu den Veranstaltungen versichert.

Alle regelmäßigen Gruppenveranstaltungen der Aus- und Fortbildung sowie der Dienst am Telefon finden in Saarbrücken statt

...

4.5. Die Mitarbeit

Die erfolgreich durchlaufene Ausbildung und die Zustimmung der Stellenleitung nach zwei Probeschichten sind die Voraussetzung für die ehrenamtliche Mitarbeit in der TelefonSeelsorge Saar.

Für Ausbildung und Mitarbeit können bei Bedarf Bescheinigungen ausgestellt werden. Die erfolgreich durchlaufene Ausbildung berechtigt prinzipiell zur Mitarbeit in allen anderen deutschen TelefonSeelsorgestellen.

Eine Arbeitsgemeinschaft von ca. 80 Ehrenamtlichen in einem Dienst rund um die Uhr muss bestrebt sein, die anfallenden Belastungen möglichst gleichmäßig auf alle zu verteilen. Wenn Sie am Ausbildungskurs teilnehmen, gehen Sie folgende Verpflichtungen ein:

- Nach der Ausbildung arbeiten Sie mindestens 2 Jahre mit. (Gravierende Veränderungen im persönlichen Umfeld werden nach Absprache mit der Leitung berücksichtigt.)
- Sie übernehmen in der Regel einen Nachtdienst à 9 Stunden oder drei Tagdienste mit insgesamt 15 Stunden pro Monat, darunter auch Wochenend- und Feiertagsdienste. Zudem gehen wir von der Bereitschaft aus, bei Engpässen in der Dienstplanbesetzung gelegentlich einzuspringen.
- Auch nach der Ausbildung ist eine regelmäßige Praxisbegleitung (Supervision in der Gruppe) notwendig und daher verpflichtend.
- Absolute Voraussetzung für jegliche Telefonseelsorgearbeit ist Ihre Verpflichtung zum Schweigen über Anrufe und deren Inhalte sowie über Belange der Dienststelle. Außerdem verpflichten Sie sich zur Anonymität am Telefon (Dienst-Anonymität). Da bereits die Ausbildung nur mit Praxisbezug möglich ist, unterschreiben Sie zu Beginn des Kurses eine Verpflichtungserklärung, die auch dann Gültigkeit behält, wenn Sie aus dem Kurs bzw. der Arbeit ausgeschieden sind.
- Die Ehrenamtlichen bleiben am Telefon anonym und bewahren in der Öffentlichkeit grundsätzlich Verschwiegenheit bezüglich Ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit bei der TelefonSeelsorge Saar. Die Anonymität dient dem eigenen Persönlichkeitsschutz. Sie ermöglicht außerdem eine niedrigere Zugangsschwelle für Anrufende. Diese ist eventuell beeinträchtigt, wenn sie befürchten müssen, Bekannte am Telefon anzutreffen. Aus diesen Gründen sind die Mitarbeitenden gehalten, den Kreis derjenigen, die von der Mitarbeit wissen, klein zu halten. Dieser Personenkreis muss dann auch von dem Grundsatz der Anonymität unterrichtet sein.
- Die Fahrtkosten für die Dienste und für die Teilnahme an der Supervisionsgruppe werden erstattet.

- Ehrenamtliche Mitarbeiter/innen sind für die ehrenamtliche Tätigkeit und die notwendigen Fahrtwege versichert über Sammelversicherungsverträge der Träger der TelefonSeelsorge Saar.

Hauptamtliche der
Ev.- Kath. TelefonSeelsorge und Beratungsstelle Saar,
die die Seminare während der Ausbildung und Supervisionsgruppen leiten

H. Mohren-Dörrenbächer
Dipl.-Psych., Kath. Stellenleiterin

Volker Bier
Pfarrer, Ev. Stellenleiter

F. Walla, Dipl.-Psych.

Christoph Fleck, Dipl.-Psych.