

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

Die Ausbildung dauert 8-10 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 / Biographiearbeit
2. Methoden / Techniken der Gesprächsführung
3. Themenspezifische Ausbildung

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

### **Auswahlverfahren / Selbstreflexion / Biographiearbeit**

Die BewerberInnen erhalten frühzeitig eine Terminübersicht für die komplette Dauer der Ausbildung. Im „Normalfall“ wird die Zusage der Teilnahme an allen Ausbildungseinheiten erwartet. Seitens der Träger der Telefonseelsorge ist die Kirchenzugehörigkeit (Kirchen im ACK) eine unabdingbare Voraussetzung für die Teilnahme an der Ausbildung.

Sind die vorstehenden Voraussetzungen erfüllt, bekommen die InteressentInnen einen ausführlichen Fragebogen zur Beantwortung. Darin geht es in erster Linie um die eigene Lebensgeschichte und aktuelle Lebenssituation, Motivation und zeitliche Verfügbarkeit für die Mitarbeit usw.

Nach der Sichtung der Fragebögen erfolgt die Einladung zu einem persönlichen Gespräch. Es dient zum gegenseitigen Kennlernen von Ausbildungsleitern und Interessenten und dreht sich unter anderem um die Themen:

- Motivation für die Mitarbeit bei der Telefonseelsorge
- Meine Herkunftsfamilie
- Höhen und Tiefen meines Lebens
- Meine Stärken und Schwächen
- Bereitschaft zur Mitarbeit in der Gruppe (bin ich bereit, mich als Person zu zeigen?)
- Bereitschaft zur Selbstreflexion
- Religiöser bzw. weltanschaulicher Hintergrund
- Zeitliche Flexibilität, zeitlicher Aufwand (Bereitschaft zum Schicht-, Nacht- und Wochenenddienst)
- Sprachliche Kompetenz

Sowohl Fragebogen als auch Bewerbungsgespräch dienen beiden Seiten zur Klärung gegenseitiger Erwartungen und bilden den Einstieg in Selbstreflexion und Biographiearbeit, welche dann später in und mit der Ausbildungsgruppe intensiviert werden.

### **Hospitation am Telefon**

Nach dem ersten Ausbildungsteil beginnt die Hospitation in der Telefonseelsorge. Während dieses Informationspraktikums sollen die Interessentinnen und Interessenten mit der Wirklichkeit der

Telefonseelsorge konfrontiert werden. Nur das konkrete Erleben der Anrufsituation lässt eine bewusste Entscheidung für die Fortsetzung der Ausbildung und die spätere Mitarbeit zu. 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. Um die Anwendung richtig zu verstehen, werden einige Theorien vorgestellt:

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

In supervidierten Rollenspielen werden die Methoden trainiert. Rollenspiele werden in Kleingruppen geübt und im Plenum vorgestellt.

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 Erlernte anzuwenden.

### **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
- Daueranrufer begleiten
- Scherzanrufe handhaben

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.

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

Die Ausbildung endet mit mindestens drei selbständig geleisteten und durch unsere Mentorinnen und Mentoren supervidierte Telefondiensten. Diese sollten in unterschiedlichen Schichten und auch bei mindestens zwei unterschiedlichen Mentoren stattfinden.

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 Ausbildungsleiter. 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.