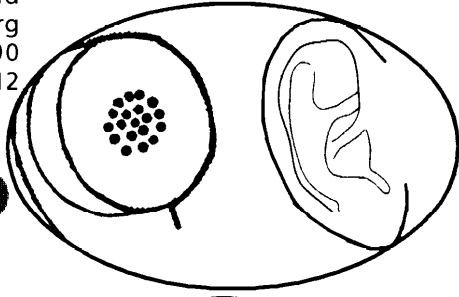


## Förderverein Essener Telefonseelsorge

Bank für Kirche und  
Diakonie eG, Duisburg  
BLZ 350 601 90  
Konto 10 12 092 012

that's



# FETS e.V.

- Fort- und Weiterbildung
- Entwicklung von Konzepten
- Telefon und Seelsorge
- Supervision und Beratung

### Wir fördern

- die Maßnahmen zur Unterstützung der Aus- und Fortbildung und
- die interdisziplinäre Supervision der MitarbeiterInnen
- die Öffentlichkeitsarbeit der Telefonseelsorge in Essen
- die wissenschaftlichen Arbeiten und Forschungsvorhaben
- die Zusammenarbeit mit Selbsthilfeeinrichtungen
- die Entwicklung neuer Konzepte, z.B. im Rahmen der Suizid-Prävention

Informationen: W. Hirsch, Holunderweg 20, 45133 Essen

*...wer hören will,  
muss fühlen.*

*Wir suchen  
Mitarbeiterinnen  
und Mitarbeiter*

Evangelische  
Telefonseelsorge  
Essen

Die Evangelische Telefonseelsorge Essen ist eine Einrichtung des Evangelischen Stadtkirchenverbandes Essen. Über sechzig Ehrenamtliche tragen den Dienst. Sie werden unterstützt von drei hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Evangelische Telefonseelsorge Essen  
Postfach 10 11 53

45011 Essen

*INFORMATIONEN  
ZUR EHRENAMTLICHEN  
MITARBEIT*

**EVANGELISCHE  
TELEFONSELSORGE  
ESSEN 0 800 / 111 0 111**

## *WIR FREUEN UNS*

über Ihr Interesse an der ehrenamtlichen Mitarbeit bei der Evangelischen Telefonseelsorge Essen und geben Ihnen hiermit eine erste Information über die Tätigkeit der Telefonseelsorge und unsere Erwartungen an die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Wir sind durch Leitlinien und Normen mit den anderen Telefonseelsorgestellen verbunden:

"Die Einrichtungen der Telefonseelsorge wollen jedem Menschen in Not, Verzweiflung oder Selbstmordgefahr in Achtung und Freiheit die Möglichkeit geben, sofort mit einem anderen Menschen Kontakt aufzunehmen, der wie ein Freund bereit und fähig ist, den Anrufenden anzuhören und ein helfendes Gespräch mit ihm zu führen...

Alle Hilfe, die die Telefonseelsorge gewährt, zielt auf Ermutigung zum Leben und auf Befähigung, Lebenskrisen zu bewältigen...

Es gehört zu den Wesensmerkmalen der Telefonseelsorge, dass sie durchgehend während aller Tages- und Nachtstunden verfügbar ist" (Internationaler Verband für Telefonseelsorge).

Werner Korsten, Pfarrer,  
Leiter der Evangelischen Telefonseelsorge Essen

## *WIR BEGLEITEN MENSCHEN...*

in schwierigen Lebenssituationen. Grundlage des Dienstes der Telefonseelsorge ist die im christlichen Glauben gründende Einladung, Menschen in Not und Krisen beizustehen. Von daher ergeben sich die Kriterien und Anforderungen für die Auswahl, Aus- und Fortbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Die Telefonseelsorge versteht sich als Anlaufstelle für Menschen in unterschiedlichsten Lebenslagen, Konflikt- und Krisensituationen. Diesen soll über das Telefon unter Wahrung der Anonymität von Anrufenden und Mitarbeitenden schnelle Hilfe durch ein Gespräch angeboten werden.

Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Telefonseelsorge steht die oder der einzelne Anrufende mit ihrer oder seiner konkreten Not im Mittelpunkt der Aufmerksamkeit. Sie bemühen sich, eine Klärung der Gefühle, Wünsche und Wertvorstellungen zu ermöglichen und die Anrufenden dadurch in die Lage zu versetzen, eine angemessene Lösung der Probleme zu finden.

bestimmte Fähigkeiten für die Ausbildung und Mitarbeit. Nicht alle, die sich für die Telefonseelsorge engagieren wollen, sind für diese Arbeit auch geeignet.

Eine bestimmte Schul- und Berufsausbildung setzen wir nicht voraus. Sie sollten jedoch zwischen 27 und 60 Jahre alt sein, wenn Sie die Ausbildung beginnen.

Eignungskriterien für die Mitarbeit in der Telefonseelsorge sind:

## **Selbstwahrnehmung**

Als Gesprächspartnerin oder Gesprächspartner sind Sie keine neutrale ZuhörerIn bzw. kein neutraler Zuhörer, sondern ein Mensch mit eigenen Lebenserfahrungen und Gefühlen.

Diese fließen in den Gesprächsverlauf ein. Deshalb ist es wichtig, dass Sie über Ihre eigenen Gefühle und Erfahrungen Klarheit gewinnen. Wir erwarten, dass Sie bereit sind, in der Ausbildungsgruppe über sich selbst zu sprechen und sich damit auseinanderzusetzen, wie andere Mitglieder Sie erleben.

## **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 bereit und in der Lage sein, sich in solche, Ihnen fremde Denkmuster und schwer zugängliche Verhaltensweisen hineinzusetzen.

## **Belastbarkeit**

Manchmal erleben Sie Dinge, die Sie erschüttern oder in Ihnen ein Gefühl der Hilflosigkeit hervorrufen. Oder Sie hören von einem Problem, mit dem Sie selbst in Ihrem Leben noch nicht fertig geworden sind. Nicht immer ist es dann möglich, sich selbst schnell durch ein Gespräch mit anderen Mitarbeitenden zu entlasten. Manchmal werden Sie das Gehörte ein paar Tage mit sich herumtragen müssen, ehe Sie darüber in der Gruppe und/oder mit einer oder einem Hauptamtlichen sprechen können.

---

## **Flexibilität**

Sie haben es kurz hintereinander mit verschiedenartigen Menschen und Problemen zu tun. Sie sollten in der Lage sein, sich schnell auf neue Gesprächspartnerinnen oder Gesprächspartner und deren unterschiedliche Lebenssituationen einzustellen.

## **Teamfähigkeit**

Telefonseelsorge bedeutet für uns nicht, Anrufenden einen Rat zu erteilen, sondern sie als erwachsene Menschen ernst zu nehmen und gemeinsam nach Lösungen zu suchen. Um das zu lernen, geschieht die Ausbildung in Gruppen. Sich gegenseitig zu unterstützen, sich mit den eigenen Fähigkeiten in die Gruppe einzubringen, sich gegenseitig zu helfen und sich helfen zu lassen, gemeinsam Lösungen für die Konflikte einzelner und der Gruppe zu erarbeiten, ist für die Arbeit am Telefon wichtige Voraussetzung.

## **Offenheit gegenüber religiösen Fragen**

Die Telefonseelsorge ist eine Einrichtung des Evangelischen Stadtkirchenverbandes Essen. Daher erwartet sie von ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Bereitschaft, sich auch mit religiösen Fragen auseinander zu setzen. Manche Anrufende haben den Wunsch, über Glaubensfragen mit uns zu sprechen. So ist es erforderlich, dass Sie für sich selbst über diese Fragen nachdenken und bereit sind, Anrufende mit religiösen Vorstellungen, die von den Ihren abweichen, anzunehmen.

## **Wenn Sie Therapieerfahrung haben,**

weil Sie zu einer bestimmten Zeit Unterstützung oder Klärung brauchten, sprechen Sie bitte mit uns darüber.

Sind Sie zur Zeit in einer Beratung oder Therapie, möchten wir mit Ihnen prüfen, ob die Ausbildung und die Beratung bzw. Therapie sich ergänzen oder behindern.

## *WIR HELFEN ZU SCHWEIGEN*

---

Mitarbeit mit der Telefonseelsorge bedeutet Dienst am Telefon und Gruppenarbeit. Beides gehört wesentlich zusammen. Die Fortbildungsgruppe ist der Ort, an dem Sie über Ihre Erfahrungen, evtl. Belastungen am Telefon sprechen und Ihre Gesprächs- und Beziehungsfähigkeit weiterentwickeln können.

Mitarbeit bedeutet auch die Verpflichtung, Mitverantwortung zu übernehmen, damit der Dienst rund um die Uhr gewährleistet ist.

Weiterhin gehört zur Mitarbeit in der Telefonseelsorge die absolute Verpflichtung zur Verschwiegenheit. Sie dürfen nichts von dem, was Sie am Telefon oder in der Gruppe von Anrufenden und Mitarbeitenden erfahren, nach außen tragen. Da die Ausbildung nur mit Praxisbezug möglich ist, müssen Sie bereits zu Beginn der Ausbildung eine Schweigepflichtserklärung unterschreiben. Sie behält auch dann noch Gültigkeit, wenn Sie nicht mehr bei der Telefonseelsorge mitarbeiten.

Die Verschwiegenheit beinhaltet auch, dass Sie den Kreis derer, die von Ihrer Mitarbeit in der Telefonseelsorge erfahren, klein halten. Bitte achten Sie schon jetzt darauf, dass Sie möglichst wenige Personen in Ihre Pläne einweihen, sich bei uns als Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter zu melden. Die Möglichkeit, am Telefon anonym bleiben zu können, ist für viele Anrufende unerlässliche Voraussetzung für ein Gespräch. Wer befürchten muss, dort auf Bekannte zu treffen, wird möglicherweise auf einen Anruf verzichten. Sie dürfen daher unter keinen Umständen Namen anderer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach außen tragen.

Die Mitarbeit ist ehrenamtlich. Sie erhalten keine finanzielle Vergütung Ihrer Arbeit; wir erstatten Ihnen aber nach der Ausbildung die Fahrtkosten zu den Schichten am Telefon.

Bevor Sie Ihren Dienst am Telefon beginnen, werden Sie ein Jahr lang intensiv in einer Ausbildungsgruppe auf die Gespräche am Telefon vorbereitet.

Die Grundausbildung hat drei Schwerpunkte:

## **Selbst- und Fremderfahrung im Beziehungsfeld der Ausbildungsgruppe**

Die Arbeit in der Telefonseelsorge erfordert es, dass Sie sich als Mitarbeiterin oder Mitarbeiter mit Ihrer ganzen Person einbringen. Das bedeutet, dass Sie Ihre eigenen Gefühle, Einstellungen und Verhaltensweisen erkennen, reflektieren und gegebenenfalls verändern. Vorhandene Fähigkeiten sollen entdeckt, bejaht und entfaltet werden.

## **Einübung in die Praxis helfender Gesprächsführung**

Sie lernen, ein Gespür zu entwickeln für die Beziehung, die Sie mit den jeweils Anrufenden aufbauen, für die Kommunikationsform, die sich zwischen Ihnen beiden entwickelt, für die Bewältigungsmöglichkeiten, die sich in einem Gespräch abzeichnen. Methodische Hilfen sind sowohl zur Gestaltung der Gespräche als auch zur Verarbeitung der dabei entstehenden Belastungen nötig.

## **Erarbeitung von Grundkenntnissen zu verschiedenen Problemfeldern**

Viele Anliegen von Anrufenden können nur dann sachgemäß besprochen werden, wenn Sie Grundwissen in Problembereichen haben wie z.B. Beziehungsstörungen, Verhaltensauffälligkeiten, psychische Beschwerden, suizidales Verhalten, Sucht...

Eine Arbeitsgemeinschaft von vielen ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern funktioniert nur, wenn die anfallenden Belastungen möglichst gleichmäßig auf alle verteilt werden. Die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verpflichten sich dazu, regelmäßig und zuverlässig

- mindestens zwei Jahre lang nach Abschluss der Ausbildung mitzuarbeiten,
- ihr "Soll" an Telefondiensten zu erfüllen,
- regelmäßig alle vierzehn Tage an einer Fortbildungsgruppe teilzunehmen,
- ihre Erfahrungen mit den Gesprächen am Telefon offen und kritisch in die Gruppenarbeit einzubringen.

Die Aus- und Weiterbildung ist für Sie kostenlos. Ihre Gegenleistung ist die Einhaltung der o.g. Punkte.

Während der einjährigen Ausbildung findet wöchentlich eine Gruppensitzung von drei Stunden statt.

Wenn Sie am Telefon tätig sind, nehmen Sie alle zwei Wochen an einer Fortbildungsgruppe teil, die zwei Stunden dauert. Sie begleitet als Supervisionsgruppe die Arbeit am Telefon.

Das Telefon ist rund um die Uhr besetzt. Der Tagdienst ist in Schichten von jeweils ca. fünf Stunden eingeteilt; die Nachtschicht dauert von 22.00 Uhr bis 7.00 Uhr.

Das "Soll" an Telefondiensten besteht zur Zeit aus 15 Stunden Dienst in zwei bis drei Schichten pro Monat, davon eine Wochenendschicht (Samstag, Sonntag, Feiertag) sowie möglichst eine Nachtschicht im Monat. Tagschichten dauern 5 Stunden, die Nachtschicht 9 Stunden.

In der Regel können Sie Ihre Schichten selbst wählen.



## *WIR ENTWICKELN UNS*

---

Außer der intensiven Ausbildung, die Sie von uns erhalten, bieten wir Ihnen während der gesamten Zeit Ihrer Mitarbeit Praxisbegleitung und Supervision.

Die gemeinsame Arbeit geschieht in einem Klima, das geprägt ist von Offenheit und gegenseitiger Wertschätzung. Über die Fortbildungsgruppe, der Sie für jeweils zwei Jahre angehören, hinaus haben Sie in Gremien und Arbeitsgruppen vielfältige Gelegenheit zu konstruktiver Mitgestaltung.

Sie erhalten die Möglichkeit am Telefon selbständig und selbstverantwortlich helfende Gespräche zu führen. Trotz mancher Belastungen können Sie Freude und Entfaltung in dieser gesellschaftlich wichtigen Aufgabe finden.

In regelmäßigen Abständen finden Fortbildungen, Feste und Feiern für alle Mitarbeitenden statt. Dies unterstreicht das Selbstverständnis der Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger als kollegiale Gemeinschaft aller.

Wie in jedem hilfreichen Gespräch ist nicht primär eine bestimmte Methode, sondern Ihre Person entscheidend. Die Hilfe, die Sie geben, besteht zum überwiegenden Teil in der Gestaltung der Beziehung zum Anrufenden. So haben Sie die Chance, durch Ihre Mitarbeit Ihre Kontaktfähigkeit und damit Ihre Persönlichkeit weiterzuentwickeln.

# WOLLEN SIE WIRKLICH

---

Sie sehen, unsere Hoffnungen und Erwartungen sind groß. Dazu verpflichtet uns jedoch die Begegnung mit Menschen in schwierigen Lebenssituationen. Wir haben daher viel Verständnis, wenn Sie im Augenblick diese Aufgabe nicht übernehmen möchten - wir freuen uns aber, wenn Sie den Sprung wagen und sich bei uns (an-)melden!

Wenn Sie sich telefonisch oder schriftlich bei uns gemeldet haben, vereinbaren wir einen Gesprächstermin. Dieses Gespräch dient der weiteren Information. Auch wollen wir versuchen, uns ein Bild davon zu machen, wie weit Ihnen diese Arbeit entsprechen könnte.

Bei einem Treffen, für das Sie sich bitte einen Samstag Zeit nehmen, können Sie Elemente unserer Ausbildung kennen lernen. Wir - und einige Ehrenamtliche - erleben Sie dabei in der Gruppe und können prüfen, ob eine arbeitsfähige Gruppe entstehen kann. Danach entscheiden Sie und wir, ob die Arbeit bei der Telefonseelsorge etwas für Sie ist.

In der Regel führen wir einmal pro Jahr einen Ausbildungskurs durch. Es könnte also sein, dass Sie bis zu seinem Beginn einige Monate warten müssen.

eng mit der

**Katholischen Telefonseelsorge  
Ruf und Rat 0 800 / 111 0 222  
Essen - Bottrop - Gelsenkirchen**

Manche Dinge tun wir schon gemeinsam:  
Öffentlichkeitsarbeit, Projekte in Aus- und  
Fortbildung der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen  
und Mitarbeiter, Treffen der Hauptamtlichen,  
Dienstplangestaltung.  
Einiges wollen wir noch weiter entwickeln.  
Daran arbeiten wir gemeinsam.