

Information über die Ausbildung zur ehrenamtlichen Mitarbeit in der Ökumenischen TelefonSeelsorge Augsburg

1. Die Arbeit der TelefonSeelsorge

Träger der Arbeitsgemeinschaft für die Ökum. TelefonSeelsorge Augsburg sind die Kath. Gesamtkirchengemeinde für die Diözese und das Diakonische Werk für die Ev. Luth. Gesamtkirchengemeinde. Wir arbeiten mit etwa 75 Ehrenamtlichen und einem kleinen Team von Hauptamtlichen: Einem geschäftsführenden Leiter und einer Sekretärin.

Die TelefonSeelsorge Augsburg bietet eine Anlaufstelle für alle Menschen, die beispielsweise unter Beziehungsschwierigkeiten, psychischen Erkrankungen oder gesellschaftlichen Bedingungen leiden. Die ehrenamtlichen Mitarbeiter/-innen der TelefonSeelsorge bemühen sich, den Anrufenden unvoreingenommen zuzuhören, die gegenwärtige Lebenssituation zu klären und die Entwicklung eigener Lösungsstrategien zu unterstützen.

Unsere Erfahrungen bestätigen, dass engagierte Laien dieser Arbeit am besten gerecht werden. Deshalb werden sie mit einer 1-jährigen Grundausbildung vorbereitet und anschließend mit einer Supervisions- und Weiterbildungsgruppe begleitet.

2. 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. Dafür bitten wir Sie um Ihre Mithilfe. Als TelefonSeelsorgerIn brauchen Sie:

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 vollständig zurück, sondern Sie bringen Ihre eigene Lebensgeschichte, eigene Konflikte und Lösungsmodelle mit ein. 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 kritisch anzuhören, 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 mit ihnen gemeinsam Lösungen zu suchen. Um das zu lernen, geschieht die Ausbildung und später auch die Weiterbildung in festen Gruppen: Sich gegenseitig zu unterstützen und zu korrigieren, gemeinsam Wege zu erarbeiten, ist unserer Meinung nach für die Beratung mindestens ebenso wichtig, wie die allein verantwortete Einzelleistung.

Offenheit gegenüber religiösen und weltanschaulichen Fragen

Die Ökumenische Telefonseelsorge Augsburg ist eine Einrichtung der katholischen und evang.-luth. Kirche in Augsburg. Viele Anrufende wollen z.B. über Glaubensfragen sprechen. Wenn Sie sich für den Ausbildungskurs bewerben, erwarten wir von Ihnen kein Glaubensbekenntnis, wohl aber die Bereitschaft, für sich selbst über diese Fragen nachzudenken und Anrufende mit religiösen Vorstellungen, die von den Ihrigen abweichen, anzunehmen.

Wir teilen Ihnen diese Anforderungen mit, damit Sie zunächst für sich selbst abwägen können, ob Ihnen dieser Dienst liegt oder nicht. Wir bitten Sie auch zu überprüfen, ob Sie die nötige Zeit und Kraft übrig haben, die dieser Dienst erfordert (s. Punkt 5).

3. Aufnahmeverfahren

Anbei übersenden wir Ihnen einen Fragebogen, den Sie bitte ausgefüllt an uns zurücksenden. Wenn wir Ihren Fragebogen in Händen haben, entscheiden wir, Sie zum Informationsabend und zu einem Auswahlgespräch einzuladen, um mit Ihnen zusammen zu klären, ob die Teilnahme am Ausbildungskurs für Sie und für uns sinnvoll erscheint.

Wenn Sie sich gerade in einer Psychotherapie oder in einer Selbsterfahrungsgruppe befinden, bitten wir Sie, dies mit uns zu besprechen. Eine Teilnahme an unserem Ausbildungskurs parallel zu einer laufenden Psychotherapie oder Selbsterfahrungsgruppe bedarf erfahrungsgemäß besonderer Beobachtung und Rücksicht. Die endgültige Entscheidung über Ihre Mitarbeit wird am Ende der Ausbildung getroffen.

4. Die Ausbildung hat folgende Schwerpunkte:

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 Empfindlichkeiten wissen. Deshalb ist es wichtig, dass Sie in der Ausbildungsgruppe über Ihre Lebensgeschichte und Ihre 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 Lösungsvorschläge zu erarbeiten. Schließlich geht es darum, Ihre eigenen Belastungen zu spüren und zu verarbeiten.

Einführung in die Problemfelder der Telefonberatung

Viele Anliegen der Ratsuchenden können nur dann sachgemäß besprochen werden, wenn Sie die wichtigsten Problemzusammenhänge kennen und die Art, wie Sie selbst damit umgehen. Es geht aber auch um die Aneignung von Fachwissen und um die Kenntnis der angemessenen Hilfsmöglichkeiten.

Diese drei Schwerpunkte der Ausbildung stehen nicht isoliert nebeneinander, sondern bilden eine Einheit (aus dem Rahmenplan der Deutschen Dachverbände für Telefonseelsorge).

Die Grundausbildung dauert in etwa ein Jahr. Sie beginnt mit einer Wochenendtagung in Augsburg.

Die Teilnahme an dieser Einführung ist Voraussetzung für die Ausbildung. Anschließend findet jede Woche ein Ausbildungsabend statt (Ausnahme: Schulferien). Während des ersten Halbjahres trifft sich die Ausbildungsgruppe noch einmal für ein Wochenende zur Zwischenauswertung und am Schluss zum Abschlusswochenende.

Die schon bekannten Termine für diese Veranstaltungen entnehmen Sie dem Anschreiben, alle weiteren werden mit der Gruppe abgestimmt und frühzeitig bekannt gegeben. Außer zu diesen für alle Teilnehmenden verbindlichen Terminen kommen alle Kursmitglieder ab der zweiten Ausbildungsphase etwa zweimal im Monat zu individuell vereinbarten Terminen in die Dienststelle, um am Telefon zu hospitieren. Hierbei entsteht ein zusätzlicher Zeitaufwand von jeweils ca. 2-3 Stunden pro Monat.

In der dritten Ausbildungsphase beginnen Sie gemeinsam mit einem zweiten Ausbildungsteilnehmer den Telefondienst. Die hierbei gemachten Erfahrungen werden in der Ausbildungsgruppe besprochen und bearbeitet (Supervision). Die Ausbildung erfolgt in einer Gruppe von etwa 13 - 15 Teilnehmenden. Das Ausbildungsteam besteht aus dem Leiter und der Fachreferentin der Stelle sowie einer Mentorin, die auch ehrenamtliche Mitarbeiterin ist.

Die Teilnahme am Ausbildungskurs ist kostenlos.

5. Die Mitarbeit

Eine Arbeitsgemeinschaft von ca. 70-90 Ehrenamtlichen in einem solchen 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 Selbst-Verpflichtungen ein:

- Sie arbeiten mindestens drei Jahre lang nach der Ausbildung mit. (Gravierende Veränderungen im persönlichen Umfeld werden nach Absprache mit der Leitung berücksichtigt.)
- Sie übernehmen im Jahr **22 Schichten**, was im Durchschnitt 2 Schichten pro Monat - Urlaubszeit ausgenommen - entspricht, davon **3 - 4 Nachtschichten**.

Zu der Arbeit am Telefon kommt die Verpflichtung, einer Gruppe anzugehören, die sich mindestens einmal im Monat trifft. Die Arbeit in dieser Gruppe dient nach der Ausbildung der Supervision und Selbsterfahrung, der Weiterbildung, der gegenseitigen Stütze und Hilfe und der Teilnahme an Planungen, die alle Mitarbeitenden in der Telefonseelsorge betreffen.

Absolute Voraussetzung für jegliche Telefonseelsorge-Arbeit ist Ihre Verpflichtung zum Schweigen. Da bereits die Ausbildung nur mit Praxisbezug möglich ist, unterschreiben Sie zu Beginn des Kurses eine Schweigepflichtserklärung, die auch dann Gültigkeit behält, wenn Sie aus dem Kurs bzw. der Arbeit ausgeschieden sind.

Franz Schütz

Leiter der Ökumenischen Telefonseelsorge Augsburg.