



**Anonym, Kompetent, Rund um die Uhr**  
TelefonSeelsorge Freiburg

## Liebe Interessentin, lieber Interessent,

Schön, dass Sie sich für die ehrenamtliche Mitarbeit bei der TelefonSeelsorge Freiburg interessieren. Gerne möchten wir Ihnen hier zur Orientierung und als Entscheidungshilfe ein paar wichtige Informationen zur TelefonSeelsorge allgemein und zur einjährigen Ausbildung mitteilen.

## Allgemeines zur TelefonSeelsorge Freiburg

Seit die TelefonSeelsorge Freiburg im März 1976 ans Netz ging, ist die Nachfrage nach diesem unserem Dienst kontinuierlich gestiegen. Inzwischen führen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jährlich ca. 14 000 Telefongespräche und haben ca. 1700 Chatkontakte mit Menschen in den unterschiedlichsten Lebenssituationen. Sie werden dabei mit Menschen aller Altersstufen und einem überaus breiten Spektrum psychosozialer und religiös-weltanschaulicher Probleme konfrontiert, wie es im Bereich der sozialen und psychologischen Beratung einzigartig sein dürfte.

Einzigartig an unserer Arbeit ist auch die Tatsache, dass TelefonSeelsorgestellen rund um die Uhr besetzt sind, also auch nachts, sonn- und feiertags, keine Wartelisten kennen und dadurch, sowie durch das Angebot der Anonymität, eine besonders niedrige "Zugangsschwelle" haben.

Menschen wenden sich an uns mit sehr unterschiedlichen Anliegen, Themen und Nöten.

Eine besondere Chance unserer Arbeit besteht darin, dass Menschen in der Belastungssituation selbst unmittelbar, kostenfrei und ohne Zeitaufschub mit uns in Verbindung treten können.

Andererseits kann gerade dies zu einer großen Herausforderung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Telefon werden, da für sie die Notlage unmittelbar spürbar werden kann.

Bei unserem Dienst am Telefon lassen wir uns von den Grundsätzen leiten, wie sie in der gemeinsamen Erklärung unserer beiden Dachverbände niedergelegt sind:

*Die Einrichtungen der TelefonSeelsorge ... in der Bundesrepublik Deutschland sind ein Ausdruck der seelsorgerlichen Verantwortung der christlichen Kirchen für die Menschen unserer Zeit. An der Gestaltung des von ihnen getragenen Dienstes wirken in ökumenischer Gemeinsamkeit alle mit, die sich diesem Auftrag verpflichtet wissen. TelefonSeelsorge und Offene Tür bieten allen Ratsuchenden die Möglichkeit, befähigte und verschwiegene Gesprächspartner zu finden, die sie in ihrer jeweiligen Situation ernst nehmen, ihnen im Krisenfall beistehen und ihre Anonymität achten. Die TelefonSeelsorgestellen nehmen diesen Dienst Tag und Nacht wahr...*

*Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter versuchen, den / die andere/n in vorurteilsfreier und unbedingter Offenheit anzunehmen. Das Angebot besteht im Zuhören und im Klären, Ermutigen und Mittragen, im Hinführen zu eigener Entscheidung und im Hinweis auf geeignete Fachleute.*

## Zur Ausbildung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Der verantwortliche Dienst am Telefon erfordert eine intensive Vorbereitung. Deshalb geht der ehrenamtlichen Arbeit am Telefon eine **einjährige Ausbildung** voraus. Die Ausbildung ist eine Voraussetzung für alle Bewerber\*innen unabhängig ihrer Tätigkeit oder Berufsausbildung. Sie dauert 12 Monate und umfasst wöchentlich 3,5 Stunden Gruppenarbeit sowie insgesamt 4 Blockveranstaltungen (Sa. 9.00 - 16.00 Uhr) insgesamt ca.160 Stunden á 60 Min. Etwa zur Halbzeit finden im Rahmen eines Einzelgespräches Reflexionsgespräche zur bisherigen Ausbildungszeit statt – eine Art Standortbestimmung.

Ebenfalls zur Hälfte der Ausbildungszeit beginnen die Hospitationen bei erfahrenen, ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen, die sich als Mentor\*innen zur Verfügung stellen (40 x 2 Stunden-Dienste). Nach ca. acht Tandemdienste mit Teilnehmenden der Ausbildungsgruppe, finden abschließend ein bis zwei begleitenden Vier-Stunden Dienste am Telefon mit den Ausbildungsleiter\*innen statt, bevor Sie dann selbständig und eigenverantwortlich als Seelsorger\*in mitarbeiten.

Die Ausbildungszeit gestaltet sich prozessorientiert und es kann aus aktuellem Anlass oder auch aufgrund äußerer Geschehnisse, wie beispielsweise durch ein aktuelles Pandemiegeschehen zu Änderungen im geplanten Ablauf kommen. Dies kann dazu führen, dass einzelne Ausbildungsblöcke auch im Onlineformat stattfinden.

Die Arbeit in der Ausbildungsgruppe (ca. 12 Teilnehmerinnen und Teilnehmer) hat das Ziel, in einem gemeinsamen Prozess durch Selbsterfahrung, Gruppengespräche, Rollenspiele und Gesprächsübungen die Grundlagen zwischenmenschlicher Hilfe am Telefon zu erarbeiten. Insbesondere umfasst sie folgende Inhalte:

1. Arbeit an der **eigenen Person**: Selbsterfahrung, Reflexion der eigenen Biographie, Weiterentwicklung der Selbst- und Fremdwahrnehmung sowie der Sensibilität für eigenes und fremdes Erleben und Verhalten, Wahrnehmen der eigenen Motivation u.a.
2. **Gesprächsführung**: Grundhaltungen einer unterstützenden Beziehung (auf der Grundlage von Carl Rogers), Besonderheiten der telefonischen Kommunikation, unterschiedliche Interventionsformen im Hinblick auf die jeweilige Situation, Einübung von Gesprächsverhalten, ausgewählte Interaktionsmuster.
3. **Grundkenntnisse zu unterschiedlichen Krisenthemen** wie beispielsweise Suizidalität und andere krisenhafte Prozesse, Traumatisierungen, psychische Auffälligkeiten, Sexualität, Suchtprobleme, Umgang mit Scham- und Schuldgefühlen, Familien- und Partnerschaftsprobleme oder Gewalt- und Missbrauchserfahrungen.
4. Grundinformationen über das **psychosoziale Netz** im Einzugsgebiet der Telefonseelsorge Freiburg. Grundinformationen über Hilfsmittel und Arbeitsmaterial.

## Fortbildung / Supervision (Praxisbegleitung)

Nach der Ausbildung setzt sich der Prozess der Weiterentwicklung in den 14-täglichen stattfindenden Gruppen-Supervisionssitzungen und den verschiedenen Fortbildungsveranstaltungen fort. So finden regelmäßige Fort- und Weiterbildungen statt wie beispielsweise

- Herbsttagung (Sa 9.00 - 18.00 Uhr)
- Frühjahrstagung (Fr 16.00 bis So 14.30 Uhr mit 2 Übernachtungen)
- allgemeine INFO- Abende (2-4 pro Jahr)
- Schwerpunktseminare zu speziellen Fragen

In Fortbildung und Supervision werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterstützt und angeregt, das eigene Verhalten am Telefon immer wieder zu reflektieren, besonders auch im Austausch mit anderen Mitarbeitenden, sowie die eigenen Fähigkeiten und Stärken zu erkennen, weiterzuentwickeln und zu entfalten.

## Auswahlverfahren

Die Verantwortung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einerseits und Anruferinnen und Anrufer andererseits erfordert das Für und Wider einer Mitarbeit gut und sorgfältig abzuwägen. Das Auswahlverfahren umfasst eine Gruppenveranstaltung von 4 Stunden Dauer sowie zwei Einzelgespräche. Es soll sowohl Ihnen selbst als auch uns die entsprechenden Grundlagen bieten für eine verantwortungsvolle Entscheidung.

Die Entscheidung über die Mitarbeit hängt auch nach Beendigung der Ausbildung sowohl von der Zustimmung der Kursteilnehmerin / des Kursteilnehmers als auch der Leitung der TelefonSeelsorge Freiburg ab. Nach Beendigung des Ausbildungsjahres findet hierüber ein Gespräch statt.

### Wir wünschen uns von Ihnen

- ✓ regelmäßige Teilnahme an den Aus- und Fortbildungsveranstaltungen sowie der Supervisionssitzungen,
- ✓ Übernahme von 14 Stunden in einem Monat, davon 6 Stunden Nachtdienst.
- ✓ Ihre Mitarbeit für mindestens 3 Jahre nach Abschluss der Grundausbildung

### Für die Mitarbeit verpflichtend ist

- ✓ unbedingte Einhaltung der **Schweigepflicht**: Jede Mitarbeiterin/jeder Mitarbeiter verpflichtet sich schriftlich, über alles, was er/sie über eine/n Anrufer/in durch deren/dessen Äußerungen am Telefon direkt oder mittelbar weiß, absolutes Stillschweigen nach außen zu bewahren (Vertraulichkeit / Teamschweigepflicht).
- ✓ die Wahrung der **Anonymität**: Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter hat das Recht, den Kreis derer, die um seine/ihre TS-Mitarbeit wissen, selbst zu bestimmen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind deswegen verpflichtet, die Anonymität anderer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter außenstehenden Personen gegenüber strikt zu wahren.
- ✓ Die Verpflichtung, die **Anschrift der TELEFONSELSORGE FREIBURG** zum Schutz aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter strikt vertraulich zu behandeln.

**Dienstzeiten:**

Der Telefondienst ist in Schichten organisiert, um einerseits den Dienst rund um die Uhr sicherzustellen, andererseits aber Überlastungen Einzelner vorzubeugen. Der Dienstplan wird in Eigenverantwortung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erstellt.

**Ehrenamtlichkeit:**

Die Mitarbeit ist ehrenamtlich. Aufwendungen können nicht erstattet werden. Fahrtkostenvergütung zu den Diensten ist auf Antrag möglich, maximal jedoch bis zu 30 Entfernungs- km.

Die **Kosten der Ausbildung** (€ 3.300,-), der Fortbildung sowie der Supervision werden von der Stelle getragen. Dies soll auch die hohe Anerkennung für unsere ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausdrücken, die diesen so wichtigen Dienst tun.

## Bewerbung

Bei Interesse an der ehrenamtlichen Mitarbeit und den ausreichenden zeitlichen Kapazitäten, freuen wir uns auf Ihre Bewerbung und bitten Sie, uns folgenden Bewerbungspapiere zukommen zu lassen:

- den beiliegenden *Bewerbungsbogen*
- ein tabellarischen *Lebenslauf*
- ein *Lichtbild*
- ein *Motivationsschreiben, weshalb Sie gerne bei der TelefonSeelsorge Freiburg ehrenamtlich mitarbeiten möchten.*

Nach Erhalt Ihrer Unterlagen, werden wir Kontakt mit Ihnen aufnehmen und Sie gegebenenfalls zu einem Auswahlabend einladen.

Eine Bewerbung hat nur dann Aussicht auf Erfolg, wenn die Bewerberin / der Bewerber nach Beendigung der Grundausbildung (Dauer 1 Jahr) noch mindestens 3 weitere Jahre für den Telefondienst zur Verfügung stehen wird.

Die Ehrenamtliche Tätigkeit bei der TelefonSeelsorge, kann neben dem „Dasein“ für die Mitmenschen in einer Notsituation, als ein immerwährender Prozess der persönlichen Weiterentwicklung und Selbsterfahrung angesehen werden.

***„Ich bin seit 20 Jahren bei der TelefonSeelsorge und habe auch so viel für mich selbst gelernt“***

Zitat eines ehrenamtlich Mitarbeitenden

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung!  
Herzliche Grüße

Helmut Ellensohn  
*Dipl. Theol., Leiter der TelefonSeelsorge Freiburg*