

**Wir suchen SIE**

**für unser Team**



**Informationen zur ehrenamtlichen Ausbildung in der TelefonSeelsorge**



„Ich wollte immer Probleme lösen und merke jetzt, dass es auf etwas anderes ankommt: Verständnis und Wertschätzung.“

Das ist eine von vielen Stimmen von Menschen, die sich in der TelefonSeelsorge engagieren. Sie zeigt, was sie motiviert, wie sie ihre Arbeit erleben und was ihr Engagement so wertvoll macht.

## Wir begleiten Menschen ...

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

Die TelefonSeelsorge versteht sich als Anlaufstelle für Menschen in unterschiedlichsten Lebenslagen, Konflikt- und Krisensituationen. Diesen Menschen soll über das Telefon und mit unserem Mailangebot unter Wahrung der Anonymität von Anrufenden und Mitarbeitenden Hilfe durch eine seelsorgliche Unterstützung angeboten werden.

Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TelefonSeelsorge stehen die einzelnen Anrufenden bzw. die einzelnen Ratsuchenden mit ihrer 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, einen für sie angemessenen Umgang mit ihrer Situation zu finden.

## Wir erwarten

## von Ihnen ...

... 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. Eignungskriterien für die Mitarbeit in der TelefonSeelsorge sind vielmehr die folgenden Aspekte:

### 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 am Telefon Dinge, die Sie erschüttern oder die 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 Supervisionsgruppe und/oder mit einer oder einem Hauptamtlichen sprechen können.

### Flexibilität

Sie haben es kurz hintereinander mit verschiedenartigen Menschen und Problemen zu tun. Sie sollten daher 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 der Einzelnen und der Gruppe zu erarbeiten, ist für die Arbeit am Telefon wichtige Voraussetzung.

### Offenheit gegenüber religiösen Fragen

Die TelefonSeelsorge Essen ist eine ökumenische Einrichtung, die vom Ev. Kirchenkreis Essen und dem kath. Caritasverband für die Stadt Essen e.V. getragen und finanziert wird. Daher erwarten wir die Offenheit und Bereitschaft, sich auch mit Sinn-, spirituellen und religiösen Fragen auseinanderzusetzen. Manche Anrufende haben den Wunsch, über Glaubensfragen im weitesten Sinne mit uns zu sprechen. So ist es erforderlich, dass Sie für sich selbst darüber nachdenken, was Ihnen Halt und Hoffnung gibt. Wir setzen auch die Bereitschaft voraus, Anrufende mit religiösen Vorstellungen, die von 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 zurzeit in einer Beratung oder Therapie, möchten wir gemeinsam mit Ihnen prüfen, ob die Ausbildung und die Beratung bzw. Therapie sich ergänzen oder behindern.

### Mitarbeit und Mitverantwortung

Mitarbeit in der TelefonSeelsorge bedeutet sowohl Dienst am Telefon als auch Gruppenarbeit. Beides gehört wesentlich zusammen. Die Supervisionsgruppe ist der Ort, an dem Sie über Ihre Erfahrungen oder eventuelle 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.

### Vertraulichkeit und Verschwiegenheit

Weiterhin gehört zur Mitarbeit in der TelefonSeelsorge die Verpflichtung zur Verschwiegenheit. Sie dürfen nichts von dem, was Sie am Telefon oder in der Gruppe von Anrufernden und Mitarbeitenden erfahren, nach außen tragen. Da die Ausbildung nur mit einem Praxisbezug möglich ist, müssen Sie bereits zu Beginn der Ausbildung eine Schweigepflichterklärung unterschreiben. Wichtig: Diese 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 Anrufernde eine 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.

Eine Stimme aus dem Ehrenamt

„Es gibt mir ein gutes Lebensgefühl, so viele verschiedene Menschen kennenzulernen, die ich sonst nie treffen würde.“



„Hier öffnet sich ein kostbarer Raum für alles Nichtgesehene, Nichtwahrgenommene, Nichtgehörte in unserer Gesellschaft.“

Eine Stimme aus dem Ehrenamt

## Das motiviert mich ...

„Mich berührt das uns **entgegengebrachte Vertrauen** der Menschen!“

„Ich **möchte da sein**, wenn kein anderer da ist.“

„Meine eigenen Probleme relativieren sich und **ich werde dankbarer**.“

„**Ich lerne** hier fürs eigene Leben.“

„Ich empfinde **Dankbarkeit** dem eigenen Leben gegenüber.“

„Ich erfahre eine **sinnvolle Ehrenamtsarbeit**.“

„Ich möchte ein wenig **Licht zu den Anrufernden** bringen.“

„Der Dienst hilft mir, **neugierig** zu bleiben.“

„Das **Glücksgefühl** am Dienstende.“

„Ich weiß, wie wichtig es ist, wenn jemand **ein offenes Ohr** hat.“

„Den Dienst erlebe ich als äußerst **sinnstiftend**.“

„Von dem **Sich-Einfühlen in andere Lebenswelten** profitiere ich auch selbst.“

## Das bekomme ich ...

„Ich lerne, mich selbst und andere **besser zu verstehen**.“

„Ich werde dazu angeregt, auf **eigene Fragen und Gefühle** zu schauen.“

„Ich übe eine **liebende Haltung** ein und zugleich **Klarheit in der Abgrenzung**.“

„Ich habe gelernt, wie ein **hilfreiches Gespräch** aussehen kann, im Unterschied zu Gesprächen mit einer Freundin.“

„Die **Methoden zur Gesprächsführung** werden immer mehr zu einer Haltung, die ich verinnerliche.“

„Ich habe hier eine **tolle Gemeinschaft** gefunden und Menschen, die sich auf das Zuhören verstehen.“

„Ich bekomme einen **differenzierteren Blick** auf viele Problemstellungen.“

„Meine **Denkgrenzen sind geweitet** worden. Ich bin toleranter geworden.“

„Die **Selbstfürsorge** darf auch für mich gelten. Das habe ich neu gelernt.“

## Wir bilden Sie aus

**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:**

### Arbeit an der eigenen Person (Selbst- und Fremdwahrnehmung)

Für die Arbeit im Bereich der Seelsorge ist es wichtig, sich selbst gut zu kennen. Deshalb stehen Fragen nach der eigenen Biografie, den eigenen Prägungen und Wertvorstellungen sowie die Beschäftigung mit persönlichen Stärken und Grenzen im Mittelpunkt. Sensibilität für sich selbst und Wahrnehmungsfähigkeit im Kontakt mit anderen sind ein wichtiges Instrument der seelsorglichen Begegnung und werden eingeübt und geschult.

### 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. 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 zur oder zum Anrufenden. So haben Sie selbst auch die Chance, durch Ihre Mitarbeit Ihre Kontaktfähigkeit und damit Ihre Persönlichkeit weiterzuentwickeln.

### Grundkenntnisse zu verschiedenen Problemfeldern

Anrufende begegnen den Mitarbeitenden der TelefonSeelsorge mit ganz unterschiedlichen Anliegen und Fragen: Alles, was ein Leben bewegt, kann zum Thema im seelsorglichen Gespräch werden. Deshalb beschäftigen Sie sich im dritten Teil der

Ausbildung mit verschiedenen Themen wie z.B. psychischen Erkrankungen, Einsamkeit, Suizidalität, Trauer und Tod, praktischen Alltags- und Lebensfragen.

### Ausbildung in der Mailseelsorge

Die TelefonSeelsorge Essen engagiert sich im bundesweiten Team der Mailseelsorge. Die Ehrenamtlichen absolvieren für die Begleitung von Ratsuchenden in der Mailseelsorge eine zusätzliche Schulung. Voraussetzung für die Mitarbeit ist eine seelsorgliche Grundausbildung in der Telefonseelsorge, Erfahrungen im Telefondienst sowie eine ca. 30 Stunden umfassende Zusatzausbildung in der Mailseelsorge. Für diese Aufgabe sind eine Affinität zum Schreiben und Medienkompetenz wichtige Voraussetzungen. Die Mailseelsorge wird von zu Hause geleistet. Ausbildungskurse für die Mailseelsorge werden bedarfsorientiert angeboten.

Eine Stimme aus dem Ehrenamt

„Wir lernen ganzheitlich in einer tollen Arbeitsatmosphäre“

## Wir entwickeln uns gemeinsam weiter

**Eine Arbeitsgemeinschaft von vielen ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern funktioniert nur dann, wenn die anfallenden Belastungen möglichst gleichmäßig auf alle verteilt werden. Die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verpflichten sich dazu, regelmäßig und zuverlässig mitzuarbeiten. Wir erwarten, dass Sie die von Ihnen zugesagten Telefondienste in Form von zwei bis drei Schichten erfüllen, darunter auch eine Schicht in der Nacht, regelmäßig an einer Supervisionsgruppe teilnehmen sowie Ihre Erfahrungen mit den Gesprächen am Telefon offen und kritisch in die Gruppenarbeit einbringen. Die Aus- und Weiterbildung ist für Sie kostenlos. Ihre Gegenleistung ist die Einhaltung der oben genannten Punkte.**

### Wir benötigen Ihre Zeit

Während der einjährigen Ausbildung findet wöchentlich eine Gruppensitzung von 2,5 bis 3 Stunden statt. Wenn Sie am Telefon tätig sind, nehmen Sie alle zwei oder drei Wochen an einer Supervisionsgruppe teil, die zwei Stunden dauert. Diese begleitet die Arbeit am Telefon. Das Telefon selbst ist rund um die Uhr besetzt. Der Tagdienst ist in Schichten von jeweils vier Stunden eingeteilt; die Nachtschicht dauert acht Stunden. Das „Soll“ an Telefondiensten besteht zurzeit aus 14 Stunden monatlich, dazu gehört immer ein Nachtdienst von acht Stunden, der aber auch geteilt werden kann. Sie können Ihre Dienste drei Monate im Voraus selbst wählen und sich in den digitalen Dienstplan eintragen.

### Wir arbeiten ehrenamtlich

Die Mitarbeit bei der TelefonSeelsorge ist ehrenamtlich, das heißt, Sie erhalten keinerlei finanzielle Vergütung Ihrer Arbeit. Wir zahlen Ihnen aber nach der Ausbildung eine Fahrtkostenpauschale für die abgeleiteten Schichten am Telefon. Alle an der Ausbildung teilnehmenden Menschen verpflichten sich für mindestens zwei Jahre lang nach Abschluss der Ausbildung zur Mitarbeit.

### Wir arbeiten zusammen

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 Supervisionsgruppe hinaus haben Sie in Gremien und Arbeitsgruppen vielfältige Gelegenheit zu konstruktiver Mitgestaltung. Sie erhalten die Möglichkeit, am Telefon selbstständig und selbstverantwortlich helfende Gespräche zu führen. Der Mehrwert für Sie ist neben der fundierten Ausbildung die Einbindung in eine Gemeinschaft und die eigene Mitarbeit an dieser gerade in der heutigen Zeit gesellschaftlich so wichtigen Aufgabe. In regelmäßigen Abständen finden Fortbildungen, Feste und Feiern für alle Mitarbeitenden statt. Dies unterstreicht das Selbstverständnis der Telefonseelsorgerinnen und Telefonseelsorger als kollegiale Gemeinschaft aller.

### Wir freuen uns auf Sie

Sie sehen, unsere Hoffnungen und Erwartungen sind groß. Dazu verpflichtet uns die Begegnung mit Menschen in schwierigen Lebenssituationen. Wir hoffen, Ihr Interesse geweckt zu haben, und freuen uns, wenn Sie sich bei uns telefonisch oder per E-Mail melden und unseren Bewerbungsbogen für die ehrenamtliche Ausbildung anfordern. So geht es dann weiter: (1) Nach Eingang des Bewerbungsbogens vereinbaren wir ein persönliches Gespräch, in dem wir noch Fragen beantworten können und miteinander schauen, ob diese Arbeit etwas für Sie sein könnte. (2) Ein ganzer Samstag als Kennenlerntag mit allen Bewerberinnen und Bewerbern gibt Ihnen einen Einblick, mit welchen Elementen wir in der Ausbildung arbeiten. Erfahrene Ehrenamtliche vermitteln Ihnen einen Eindruck von der Aufgabe „TelefonSeelsorge“. (3) 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.

# Ist das etwas für Sie?

## Wir freuen uns, wenn Sie den Sprung wagen und sich bei uns (an-)melden!

Fordern Sie telefonisch oder per E-Mail unseren Bewerbungsbogen an. Sobald der Bogen bei uns eingegangen ist, verabreden wir uns zu einem persönlichen Kennenlernen.

**Ökumenische TelefonSeelsorge Essen**  
Telefon: 0201 747480 (Sekretariat)  
E-Mail: [info@telefonseelsorge-essen.de](mailto:info@telefonseelsorge-essen.de)

Sollten Sie selbst seelsorgliche Unterstützung benötigen, wenden Sie sich bitte an:



0800-1110 111 · 0800-1110 222



### Verantwortlich:

TelefonSeelsorge Essen  
Postfach 101153  
45011 Essen  
[www.telefonseelsorge-essen.de](http://www.telefonseelsorge-essen.de)

**Titelbild:** Shutterstock, Zsolt Biczo

### Mit freundlicher Unterstützung von:

CP/COMPARTNER (Konzept und Gestaltung), dem Förderverein Essener TelefonSeelsorge e. V. (Druckkostenzuschuss) und der Sparkasse Essen (Druckkostenzuschuss)



### Förderverein Essener TelefonSeelsorge e.V.

Falls die Ausbildung doch nicht infrage kommt, Sie unsere Arbeit aber gerne mit einer Spende unterstützen möchten, können Sie z. B. für den Förderverein Essener TelefonSeelsorge FETS e.V. ([www.fets-in-essen.de](http://www.fets-in-essen.de)) spenden:

### Bank im Bistum Essen

BIC: GENODED1BBE | IBAN: DE02 3606 0295 0013 4630 18

### KD-Bank eG für Kirche und Diakonie

BIC: GENODED1DKD | IBAN: DE15 3506 0190 1012 0920 12