



# TelefonSeelsorge

Anonym. Kompetent. Rund um die Uhr.

**TelefonSeelsorge Oberlausitz**

# Konzeption

## **Gliederung**

### **1. Struktur und Organisation**

- 1.1. Träger
- 1.2. Postanschrift u.a. Kontaktdaten
- 1.3. Einzugsgebiet der TelefonSeelsorge Oberlausitz
- 1.4. Räume und Ausstattung
- 1.5. Personelle Besetzung
- 1.6. Dienstzeit
- 1.7. Finanzierung

### **2. Beratungsarbeit**

- 2.1. Selbstverständnis
- 2.2. Grundlagen der Gespräche
- 2.3. Inhalte der Gespräche
- 2.4. Ausbildung
- 2.5. Vernetzung
- 2.6. Öffentlichkeitsarbeit

### **3. Ergebnisdarstellung**

## **1. Struktur und Organisation**

### **1.1. Träger**

Die TelefonSeelsorge Oberlausitz ist eine ökumenische Arbeitsgemeinschaft, die von folgenden Einrichtungen getragen wird:

- Caritasverband Oberlausitz e.V.
- Diakonisches Werk Bautzen e.V.
- Diakonisches Werk Kamenz e.V.
- Diakonisches Werk im Kirchenbezirk Löbau-Zittau gGmbH
- Regionales Diakonisches Werk Schlesische Oberlausitz e.V.
- Evangelisch-Lutherischer Kirchenbezirk Bautzen-Kamenz
- Evangelisch-Lutherischer Kirchenbezirk Löbau-Zittau
- Evangelischer Kirchenkreis Schlesische Oberlausitz
- Dekanat Bautzen
- Dekanat Görlitz-Wittichenau

Der rechtliche Träger der TelefonSeelsorge Oberlausitz ist das Diakonische Werk Bautzen e.V. Es ist der Anstellungsträger der zwei hauptamtlichen Mitarbeiter.

Diakonisches Werk Bautzen e.V.  
Karl-Liebknecht-Straße 16  
02625 Bautzen  
Telefon: 03591/ 48 16 60  
Fax: 03591/ 48 16 42  
geschaeftsleitung@diakonie-bautzen.de

### **1.2. Postanschrift u.a. Kontaktdaten**

TelefonSeelsorge Oberlausitz  
PF 1903  
02609 Bautzen  
Telefon: 03591/ 48 16 60 Fax: 03591/ 48 16 42  
telefonseelsorge@diakonie-bautzen.de

### 1.3. Einzugsgebiet der TelefonSeelsorge Oberlausitz für das Festnetz und die Mobilfunknetze D1 und D2



Die TelefonSeelsorge Oberlausitz ist durch die Kooperation mit den fünf weiteren sächsischen TelefonSeelsorgestellen, insbesondere der TelefonSeelsorge Dresden, auch in deren Einzugsgebiet mit tätig.

Anrufe aus anderen Mobilfunknetzen sind deutschlandweit geschaltet und erreichen die TelefonSeelsorge Oberlausitz aus allen Regionen des Bundesgebietes.

### 1.4. Räume und Ausstattung

Der TelefonSeelsorge Oberlausitz stehen folgende Räume zur Verfügung:

#### Bautzen

- 1 Büroraum
- 1 Dienstzimmer
- 1 Teeküche
- 1 Toilette
- 1 Dusche
- 1 Gruppenraum

#### Görlitz

- 1 Büroraum
- 1 Dienstzimmer
- 1 Teeküche
- 1 Toilette / Dusche

## 1.5. Personelle Besetzung

Leiter TelefonSeelsorge Oberlausitz  
Dipl. Sozialpädagoge (FH), Familien-, Lebens- und Paarberater(EKFuL),  
Supervisor (DGSv), Sozial- und Lebensberater (BTS), Prädikant (KFU)  
Seelsorgerlicher Lebensberater (BI)  
0,6 VZÄ  
seit 05/93 in der Stelle

Stellv. Leiterin TelefonSeelsorge Oberlausitz  
Dipl. Pädagogin  
0,75 VZÄ  
seit 04/11 in der Stelle

## 1.6. Dienstzeit

Der 24-Stunden-Dienst im Bereich der Krisenintervention wird von den beiden Dienststellen in Bautzen und Görlitz gemeinsam gewährleistet. Er gliedert sich wie folgt auf:

montags	07-11	11-15	15-19	19-23	23-07 Uhr	am DO Bautzen
dienstags	07-11	11-15	15-19	19-23	23-07 Uhr	am DO Görlitz
mittwochs	07-11	11-15	15-19	19-23	23-07 Uhr	am DO Bautzen
donnerstags	07-11	11-15	15-19	19-23	23-07 Uhr	am DO Görlitz
freitags	07-11	11-15	15-19	19-23	23-07 Uhr	am DO Bautzen
sonnabends	07-11	11-15	15-19	19-23	23-07 Uhr	am DO Görlitz
sonntags	07-11	11-15	15-19	19-23	23-07 Uhr	am DO Bautzen

## 1.7. Finanzierung

Der Haushalt setzt sich aus den Mitgliederbeiträgen der Arbeitsgemeinschaftsmitglieder und Zuwendungen der evangelischen und katholischen Kirche zusammen. Darüber hinaus erhält die TelefonSeelsorge Oberlausitz verschiedene Spenden sowie Fördermittel des Bundeslandes Sachsen und von Landkreisen und einzelnen Kommunen aus dem Einzugsgebiet.

## 2. Beraterische Arbeit

### 2.1. Selbstverständnis

Die TelefonSeelsorge Oberlausitz versteht sich als ein wichtiger Anlaufpunkt für die psychosoziale Betreuung der Bevölkerung der Landkreise Bautzen und Görlitz.  
Die TelefonSeelsorge Oberlausitz ist rund um die Uhr über die kostenfreien Telefonnummern

**0800 111 0 111**

**0800 111 0 222**

erreichbar, um mit Menschen in psychischen wie physischen Notlagen ins Gespräch zu kommen. Die MitarbeiterInnen bemühen sich, die Anrufenden in ihren schwierigen Lebenssituationen am Telefon zu begleiten. Dabei können sie mit den Anrufenden gemeinsam überlegen, welche konkreten Schritte folgen könnten.

**Die Arbeit der TelefonSeelsorge versteht sich als ein Verbindungsglied zu Therapie und Beratung.**

## **2.2. Grundlagen der Gespräche**

Grundsätze zum Führen der Gespräche:

### **Offenheit**

Die TelefonSeelsorge ist offen für alle Anrufenden in ihrer jeweiligen Situation, für alle Problembereiche.

### **Anonymität**

Niemand, der anruft, wird nach seinem Namen gefragt. Jede und Jeder kann anonym bleiben. Die Rufnummer der Anrufenden erscheint nicht im Display. Da das Telefonat kostenfrei ist, hinterlässt es keine Datenspur, beispielsweise auf der Telefonrechnung.

### **Verschwiegenheit**

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterliegen der Schweigepflicht.

### **Kompetenz**

Die MitarbeiterInnen der TelefonSeelsorge sind sorgfältig ausgewählt, ausgebildet und werden fachlich begleitet. Regelmäßige Fallbesprechungen und Weiterbildungen entwickeln die Gesprächskompetenz weiter.

### **Ideologiefreiheit**

Die Anrufenden werden zu einem offenen Gespräch eingeladen, in dem es keine ideologische Beeinflussung geben wird.

### **Kostenfreiheit**

Für die Ratsuchenden entstehen keine Kosten. Die anfallenden Gesprächsgebühren übernimmt die Dt. Telekom

## **2.3. Inhalte der Gespräche**

- Partnerschaftsprobleme
- psychische Krankheiten
- Einsamkeit/Vereinsamung
- Sexualität
- körperliche Krankheiten, Behinderungen
- Informationen, Rückmeldungen
- Freunde/Nachbarn/Kollegen
- Arbeit/Schule/Ausbildung
- Süchte und Abhängigkeiten
- Sterben/Tod/Trauer
- Suche nach Sinn und Werten
- Wohnen/Freizeit
- Geld/wirtschaftliche Fragen
- Gesellschaft/Politik/Kirche
- Suizid
- Beziehungsprobleme in Familie
- Schwangerschaft
- Gewalterfahrungen

## 2.4. Ausbildung

Die Ausbildungszeit für den Dienst am Telefon beträgt ein Jahr und umfasst 180 UE. Als Grundlage für eine Mitarbeit ist ein Vorstellungsgespräch oder die Teilnahme an der Auswahltagung bindend.

### Ausbildungskonzept der Telefonseelsorge Oberlausitz

#### 1. **Kommunikation, Gesprächsführung, Selbsterfahrung**

##### - Einstiegswochenende

- Einführung Kommunikationskurs
- Umschreiben
- Transaktionsanalyse (Gesprächsführung 1)
- Beschreibung von Gefühlen

- 1.1. Wahrnehmungsüberprüfung, Gesprächsführung 2
- 1.2. Offene Kommunikation, Gesprächsführung 3
- 1.3. Soziale Wahrnehmung
- 1.4. Umgang mit Gefühlen, Gesprächsführung 4
- 1.5. Vier-Ohren-Modell, Gesprächsführung 5
- 1.6. Einführung ins Rollenspiel
- 1.7. Feedback

#### 2. **Lebensphasen**

- 2.1. Kindheit evtl. Rollensp
- 2.2. Jugend evtl. Rollensp.
- 2.3. Ehe und Partnerschaft evtl. Rollensp.
- 2.4. Das mittlere Alter evtl. Rollensp.
- 2.5. Das Alter evtl. Rollensp.
- 2.6. Abschied, Sterben, Trauer

#### 3. **Persönlichkeitsstrukturen** evtl. Rollensp.

#### 4. **Psychische Störungen**

- 4.1. Sucht, Abhängigkeit evtl. Rollensp.
- 4.2. Suizidproblematik
- 4.3. Ängste, Neurosen evtl. Rollensp.
- 4.4. Depressionen evtl. Rollensp.
- 4.5. Essstörungen evtl. Rollensp.

#### 5. **Test- und Mehrfachanrufer, sexuell missbräuchliche Anrufe**

#### 6. **Psychoanalyse**

Übertragung – Gegenübertragung - Abwehr evtl. Rollensp.

#### 7. **Rechtliche Aspekte und Regeln in der TS** evtl. Rollensp.

#### 8. **Abschlusswochenende**

- Sinn-, Schuldthematik,
- Glaubensdimension in der TS
- Selbstprüfung

=>2 Wochenenden, 18 Abende, 4 Samstage

## 2.5. Vernetzung

Die TelefonSeelsorge ist ein Teil im Netz von Hilfs- und Beratungsangeboten in den Landkreisen Bautzen und Görlitz.

Überregional findet ein fachlicher Austausch auf folgenden Ebenen statt:

- Fachverband TelefonSeelsorge des Diakonischen Werkes Sachsen
- Regionalkonferenz Ost
- Evangelische Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür e.V.
- Katholische Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür

## 2.6. Öffentlichkeitsarbeit

Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit und Prävention bieten wir Gesprächsrunden, Vorträge zu verschiedenen Themen nach Bedarf an.

Unser Angebot wird ferner in Form von:

- Faltblättern
- Zeitungsartikeln
- Inseraten
- Internet
- Telefonbuch

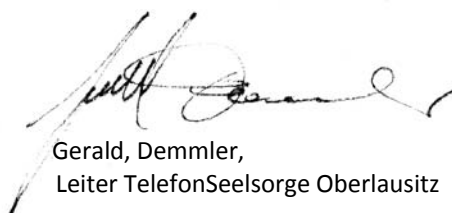
in der Öffentlichkeit und bei Fachleuten bekannt gemacht.

## 3. Ergebnisdarstellung

Über unsere telefonseelsorgerliche Arbeit werden jährlich Statistiken und ein Jahresbericht erstellt und an

- die Arbeitsgemeinschaftsmitglieder
- die Evangelisch-Lutherischen Landeskirche Sachsen
- das Diakonischen Amt der Ev. - Luth. Landeskirche Sachsen
- das Bistum Dresden-Meißen
- die zuständigen Stellen des Landes Sachsen
- die Landkreise Bautzen und Görlitz
- die Kommunen Bautzen, Kamenz und Zittau
- die Ev. Konferenz für TelefonSeelsorge und Offene Tür e.V.

versandt.



Gerald, Demmler,  
Leiter TelefonSeelsorge Oberlausitz