



# 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.
- Evangelische Stiftung Diakoniewerk Oberlausitz
- 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 Mitarbeiterinnen.

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



Die TelefonSeelsorge Oberlausitz ist durch die Kooperation mit den fünf weiteren sächsischen TelefonSeelsorge-Stellen (TelefonSeelsorge Südwestsachsen mit Standorten im Vogtland, in Zwickau und Chemnitz, TelefonSeelsorge Leipzig und TelefonSeelsorge Dresden) auch in deren Einzugsgebiet mit tätig.

### 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

Leiterin der TelefonSeelsorge Oberlausitz  
Dipl. Pädagogin  
0,8 VZÄ  
seit 04/11 in der Stelle

Stellv. Leiterin der TelefonSeelsorge Oberlausitz  
Angehende Sozialpädagogin  
0,55 VZÄ  
seit 02/22 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
dienstags	07-11	11-15	15-19	19-23	23-07 Uhr
mittwochs	07-11	11-15	15-19	19-23	23-07 Uhr
donnerstags	07-11	11-15	15-19	19-23	23-07 Uhr
freitags	07-11	11-15	15-19	19-23	23-07 Uhr
sonnabends	07-11	11-15	15-19	19-23	23-07 Uhr
sonntags	07-11	11-15	15-19	19-23	23-07 Uhr

## 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 Mitarbeiter\*innen bemühen sich, den Anrufer\*innen in ihren schwierigen

Lebenssituationen am Telefon zu begleiten. Dabei können sie mit dem Anrufer\*innen gemeinsam überlegen, welche konkreten Schritte folgen können.

**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 Anrufer\*innen 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 Anrufer\*innen erscheint nicht im Display. Da das Telefonat kostenfrei ist, hinterlässt es keine Datenspur, beispielsweise auf der Telefonrechnung.

### **Verschwiegenheit**

Alle Mitarbeiter\*innen unterliegen der Schweigepflicht.

### **Kompetenz**

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

### **Ideologiefreiheit**

Die Anrufer\*innen 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 Deutsche 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. Rollenspiel
- 2.2. Jugend evtl. Rollenspiel
- 2.3. Ehe und Partnerschaft evtl. Rollenspiel
- 2.4. Mittleres Alter evtl. Rollenspiel
- 2.5. Alter evtl. Rollenspiel
- 2.6. Abschied, Sterben, Trauer

#### 3. **Persönlichkeitsstrukturen** evtl. Rollenspiel

#### 4. **Psychische Störungen**

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

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

#### 6. **Psychoanalyse**

Übertragung – Gegenübertragung – Abwehr evtl. Rollenspiel

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

#### 8. **Abschlusswochenende**

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

=>2 Wochenenden, 18 Abende, 4 Samstage und Hospitationen

## 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
- TelefonSeelsorge® Deutschland e.V.

## 2.6. Öffentlichkeitsarbeit

Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit und Prävention bieten wir Gesprächsrunden und Vorträge zu unserer Arbeit 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-Lutherische Landeskirche Sachsen
- die Evangelische Kirche Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz
- das Diakonische 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
- den TelefonSeelsorge® Deutschland e.V.

versandt.



Nicole Hackel  
Leiterin der TelefonSeelsorge Oberlausitz