

Ausbildungskurs Telefon: Januar – November 2021

## Informationen zum Ausbildungskurs

### 1. Überblick

- Dauer: Januar bis November 2021
- 28 Kursabende (jeweils am Dienstag, 16.00 bis 19.00 Uhr von Januar bis November)
- Einführungsseminar (4 Tage) und drei Wochenenden (in einem Bildungshaus)
- 8 Praktika am Telefon mit erfahrenen Mitarbeitenden
- Standortgespräche und Schlussqualifikation durch die Ausbildungsleitung
- Kosten: Die Dargebotene Hand übernimmt die Kurskosten. Die Kosten der Übernachtungen in den Bildungshäusern gehen zulasten der Teilnehmenden (CHF 720 für 6 Nächte à CHF 120). Auf Anfrage kann der Betrag reduziert werden.
- Anmeldung bis 31. Juli 2020 mit dem Anmeldeformular ([zuerich.143.ch/Mitmachen/Telefon-Beratung](https://zuerich.143.ch/Mitmachen/Telefon-Beratung)) an Die Dargebotene Hand Zürich, [zuerich@143.ch](mailto:zuerich@143.ch)

### 2. Ziel

Der Kurs befähigt die Teilnehmenden, selbständig Gespräche bei Tel 143 zu führen. Dabei lernen die Teilnehmenden auf Anrufende empathisch einzugehen; bewusst eine Beziehung am Telefon herzustellen, das Anliegen der Anrufenden zu erfassen; eine wertfreie Haltung einzunehmen, die Gesprächsführung an die unterschiedlichen Bedürfnisse anzupassen; sich selber wertzuschätzen; ein Gespräch zu strukturieren und zu beenden; ihr eigenes Verhalten am Telefon zu reflektieren.

Zur Erreichung dieses Ziels werden die Teilnehmenden umfassend auf ihre Aufgabe am Telefon vorbereitet. Das Potenzial an Lebenserfahrung und Kompetenzen, das sie mitbringen, bildet die Grundlage, um damit eine achtsame und hilfreiche Gesprächshaltung zu entwickeln.

### 3. Voraussetzungen

Grundsätzlich steht eine Mitarbeit bei Tel 143 allen Interessierten offen. Es werden weder eine spezielle Vorbildung noch einschlägige Erfahrungen benötigt. Kenntnisse und Praxis aus sozialen Bereichen können hilfreich sein. Im Vordergrund steht jedoch die persönliche Eignung:

- Stabile Persönlichkeit und psychische Belastbarkeit
- Offenheit, die Mitmenschen und sich selber besser verstehen zu lernen
- Interesse, sich mit verschiedensten Problemstellungen und sozialen Verhältnissen auseinanderzusetzen
- Grosse zeitliche Verfügbarkeit und Flexibilität für unregelmässige Einsätze rund um die Uhr (40 Dienste pro Jahr) sowie für die Qualitätssicherung (2 Tage Weiterbildung extern und 11 Supervisionen pro Jahr) sowie (fakultativ) 3-4 Informationsveranstaltungen

- Problemloses Verstehen des Schweizerdeutsch
- Alter: 30 - 66 Jahre
- Wohnort im Einzugsgebiet der Dargebotenen Hand Zürich. Dieses umfasst im Kanton Zürich die Bezirke Affoltern, Bülach, Dielsdorf, Dietikon, Hinwil, Horgen, Meilen, Pfäffikon, Uster und die Stadt Zürich, im Kanton Schwyz den Bezirk Ausserschwyz (SZ) und im Kanton St. Gallen die Bezirke Gasterland und See.

#### **4. Ausbildungsleitung**

Katrin Egloff, Sozialarbeiterin (FH), Ausbilderin (FH), mit psychologischer Ausbildung  
Madeleine Vonlanthen, Eidg. anerkannte Psychotherapeutin ASP, Ausbilderin  
Matthias Herren, Theologe, Stellenleiter

#### **5. Inhalte und Methoden**

##### **Inhalte**

- Bedürfnisorientierte Gesprächsführung
- Auseinandersetzung mit verschiedenen Lebensthemen
- Einblick in die Psychopathologie
- Einführung und Begleitung in die Arbeit am Telefon
- Überblick über das psycho-soziale Netz im Kanton Zürich

##### **Methoden**

Die vermittelte Gesprächsführung basiert auf Elementen aus der personenzentrierten Gesprächspsychotherapie, aus der Gewaltfreien Kommunikation und dem systemisch-ressourcenorientierten Ansatz. Der Ausbildungskurs orientiert sich didaktisch an den Grundsätzen der Erwachsenenbildung. Wesentliche Elemente sind: Eigenreflexion, Wissensvermittlung; Übungen und Rollenspiele; Achtsamkeitsübungen.

## 6. Übersicht Termine 2021

Monat	Module am Abend (Dienstag, 16- 19 Uhr)	Module extern	Praktika, Abschlussdienst
<b>Januar</b>	12. Januar 19. Januar 26. Januar	14. – 17. Januar, Einführungsseminar	
<b>Februar</b>	2. Februar 16. Februar 23. Februar		1. Praktikum
<b>März</b>	2. März 9. März 23. März 30. März		2. Praktikum
<b>April</b>	6. April 13. April		3. Praktikum
<b>Mai</b>	11. Mai 18. Mai	29./30. Mai, Mein Lebensweg	4. Praktikum
<b>Juni</b>	1. Juni 8. Juni 15. Juni 29. Juni		5. Praktikum
<b>Juli</b>	6. Juli 13. Juli		6. Praktikum
<b>August</b>	24. August		7. Praktikum
<b>September</b>	7. September 14. September 21. September	25./26. September: Herausfordernde Anrufende	8. Praktikum
<b>Oktober</b>	5. Oktober 26. Oktober		Abschlussdienst
<b>November</b>	2. November 9. November 26. November (18- 22 Uhr): Aufnahme ins Mitarbeitenden-Team	20./21. November: Mein Zugang zu Spiritualität	Abschlussdienst

## 7. Mitarbeit bei der Dargebotenen Hand

### Wir bieten

- Eine gesellschaftlich relevante, abwechslungsreiche, herausfordernde und sinnvolle Tätigkeit im Begleiten von Menschen in akuten und chronischen Krisen und schwierigen Lebenssituationen
- Kostenlose, praxisorientierte Aus- und Weiterbildung sowie Informationsveranstaltungen
- Regelmässige Fallsupervision
- Fachliche und persönliche Begleitung
- Weiterentwicklung der eigenen Selbst- und Sozialkompetenz

### Wir erwarten

- 40 Dienste pro Jahr (à 5 Stunden plus Anreise- und Vorbereitungszeit), davon 6 Nachtdienste
- regelmässige Teilnahme an der Gruppensupervision (11 Termine pro Jahr)
- Teilnahme an der internen Weiterbildung (2 Tage pro Jahr), jährliche Live-Supervision und ein Standortgespräch

## 8. Anmeldung und Rekrutierungsablauf

### Anmeldung

Bitte senden Sie bis am 31. Juli 2020 das Anmeldeformular ([zuerich.143.ch/Mitmachen/Telefon-Beratung](https://zuerich.143.ch/Mitmachen/Telefon-Beratung)) an Die Dargebotene Hand Zürich ([zuerich@143.ch](mailto:zuerich@143.ch)). Das Anmeldedossier besteht aus:

- A. Persönliche Angaben
- B. Lebenslauf
- C. Fragen zur freiwilligen Mitarbeit
- D. Fragen zu Fallbeispielen

### Informationsabend, 25. August, 19-21 Uhr, im Zentrum von Zürich (Ort wird noch bekanntgegeben)

Alle, die ein Bewerbungsdossier eingereicht haben, sind zum Informationsabend eingeladen. An diesem Abend stellt die Ausbildungsleitung den Ausbildungskurs und die Arbeit der Dargebotenen Hand näher vor und beantwortet weitere Fragen.

### Vorstellungsgespräch

Alle, die sich für eine Mitarbeit bei der Dargebotenen Hand beworben haben, werden im Zeitraum zwischen Ende August und Anfang Oktober zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen. Dieses Gespräch bietet die Möglichkeit, einander persönlich kennen zu lernen und spezifische Fragen zu klären.

Der Termin für das Vorstellungsgespräch wird am Informationsabend vereinbart.

### **Aufnahme**

Bis Mitte Oktober fallen die Entscheide, wer in den Ausbildungskurs aufgenommen wird.

## **9. Weitere Informationen und Fragen**

- Weitere Informationen sind auf der Webseite der Dargebotenen Hand [zuerich.143.ch](http://zuerich.143.ch) zu finden.
- Für Fragen ist die Ausbildungsleitung (Katrin Egloff, Madeleine Vonlanthen und Matthias Herren) über [zuerich@143.ch](mailto:zuerich@143.ch) oder Tel. 043 244 80 80 erreichbar.