

## Elterntelefon Berlin + Brandenburg

### Information über die Ausbildung und Tätigkeit ehrenamtlich Mitarbeitender beim Elterntelefon (ET) Berlin + Brandenburg

Das ET ist ein kostenfreies Beratungsangebot, das sich an Eltern und andere in Erziehung Involvierte richtet. Anonym, vertraulich und kostenfrei können sich Ratsuchende unter der bundesweiten Rufnummer 0800 111 0 550 an uns wenden. Die Anrufenden finden hier geschulte Zuhörende, Unterstützung bei Problemen, Hilfe zur Selbsthilfe sowie Auskünfte, insbesondere über weiterführende Beratungsstellen.

Das ET Berlin existiert seit 2008 in Trägerschaft des Diakonischen Werkes Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e.V. (DWBO) und ist Mitglied im Dachverband *Nummer gegen Kummer e.V.* ([www.nummergegenkummer.de](http://www.nummergegenkummer.de)).

Sie sollten wissen, dass Sie als Berater\*in beim ET Berlin + Brandenburg als ehrenamtliche/r Mitarbeiter\*in des DWBO gelten.

Ein weiteres Beratungsangebot, das in enger Zusammenarbeit mit dem ET Berlin + Brandenburg steht, ist das Kinder- und Jugendtelefon Berlin – ein kostenloses, bundesweites und anonymes Beratungsangebot für Heranwachsende (116111) sowie die Diakonie eMail-Beratung für Kinder und Jugendliche.

### 1. Voraussetzungen

Für die Ausbildung und die Mitarbeit beim ET Berlin + Brandenburg sind bestimmte Voraussetzungen nötig. Es ist wichtig, dass Sie sorgfältig prüfen, ob diese Arbeit Ihren persönlichen Fähigkeiten entspricht.

#### Als Berater\*in am Elterntelefon brauchen Sie:

##### *Belastbarkeit*

Manchmal hören Sie Dinge, die Sie stark erschüttern. Besonders belastend kann dabei sein, dass Sie am liebsten sofort aktiv eingreifen würden, es aber nicht dürfen. Das ET Berlin + Brandenburg ist keine Beratungsstelle, die wir Anrufenden als Ort für weiterführende Gespräche anbieten könnten. Es bleibt in der Regel bei nur einem Gespräch. Sie werden nie erfahren, ob Ihre Beratung hilfreich war.

Es kann ebenso als belastend empfunden werden, wenn sogenannte Anrufer mit immer wieder gleichen Anliegen das Beratungsangebot nutzen oder Beratende am Telefon etwa von Sexanrufern belästigt werden.

##### *Einfühlungsvermögen*

Je nach Ihrem eigenen Alter und Ihren Erfahrungen sind Ihnen die Verhaltensweisen der heutigen Elterngeneration mehr oder weniger fremd. Viele Anrufende gestalten ihr Leben völlig anders, als Sie es gewohnt sind. Sie sollten in der Lage sein, sich in solche, Ihnen fremde Denk- und schwer zugängliche Verhaltensweisen hineinzusetzen.

### *Selbstwahrnehmung*

Das genaue Wahrnehmen der eigenen Gefühle, Körperempfindungen und Gedanken spielt in zweierlei Hinsicht eine wichtige Rolle:

1. Wenn Sie beraten, bringen Sie Ihre eigenen Einstellungen, Konflikte und Lösungsmöglichkeiten in das Gespräch mit ein. Das kann im Einzelfall hilfreich, in einem anderen Fall aber auch unangemessen sein. Deshalb ist es wichtig, dass Sie über Ihre eigenen Gefühle und Erfahrungen Bescheid wissen.

2. Manchmal erleben Sie während der Beratung Gefühle, die mit dem Anrufenden oder Schreibenden zu tun haben und die Ihnen als Wegweiser für die Beratung dienen können. Dazu ist es aber wichtig, dass Sie unterscheiden können, was Ihr eigener (Gefühls-)Anteil ist und was zum Anrufenden gehört. Deshalb beinhaltet die Ausbildung Selbsterfahrungsprozesse und damit auch die Bereitschaft über sich selbst zu reden.

### *Teamfähigkeit*

Beratung bedeutet für uns, ein Team zu bilden: ehrenamtlich Beratende\*r und Anrufende\*r. Wir sind auf gleicher Augenhöhe und geben Hilfe zur Selbsthilfe. Manchmal arbeiten wir auch als Beratungsteam zusammen: In der Supervisionsgruppe schauen wir gemeinsam auf unsere Beratungspraxis. Sie sollten auch eine Offenheit gegenüber religiösen Fragen mitbringen.

Wir teilen Ihnen diese Anforderungen mit, damit Sie zunächst für sich selbst abwägen können, ob Ihnen die Beratungstätigkeit am Telefon liegt oder nicht.

Bitte beachten Sie auch, dass es ungünstig ist, die Ausbildung während einer tiefgreifenden Veränderung der eigenen Lebenssituation (z.B. Schwangerschaft, Examen, Trennung, neuer Berufseinstieg, Therapie) zu beginnen.

Wir bitten Sie ernsthaft zu prüfen, ob Sie die nötige Zeit und Kraft haben, die diese Tätigkeit erfordert. Eine Hilfe zur eigenen Klärung kann auch schon der beiliegende Fragebogen darstellen.

***Wenn Sie den Fragebogen für Interessent\*innen ausgefüllt haben, schicken Sie ihn bitte an uns (per E-Mail, Fax oder per Post), dann werden Sie zu einem persönlichen Treffen eingeladen.***

Während des Treffens haben Sie und wir die Möglichkeit, Antworten auf offene Fragen zu finden und dabei genauer zu schauen, ob der Dienst beim Elterntelefon Berlin die Art der ehrenamtlichen Tätigkeit ist, die Ihnen entspricht. Im Anschluss teilen wir Ihnen mit, ob wir uns eine Zusammenarbeit vorstellen können.

## **2. Die Ausbildung**

### **Dauer**

Insgesamt beinhaltet die Ausbildung 80 Stunden, die sich wie folgt aufteilen:

- 7 Samstage von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr (56 Std.)
- 6 Abende von 18:00 Uhr bis 21:00 Uhr (18 Std.)
- Hospitationen am Telefon (10 Std.)
- 1 Supervisionssitzung (19:00 Uhr bis 21:00 Uhr)

Nach abgeschlossener Ausbildung und 2 Jahren Mitarbeit wird auf Wunsch ein Zertifikat ausgestellt.

### **Inhalte**

Es gibt 4 Schwerpunkte der Ausbildung mit entsprechenden Zielsetzungen und Aufgabenstellungen:

#### 1. Die eigene Person (Selbsterfahrung)

- Erkennen der eigenen Gefühle
- Erkennen der persönlichen Einstellungen und Verhaltensweisen
- Entwicklung der Fähigkeit, mit kritischen Rückmeldungen konstruktiv umzugehen
- Entwicklung von Kooperationsfähigkeit, Einbringen eigener Ideen, Handlungsimpulse
- Entwicklung der Fähigkeit sich abzugrenzen, gut für sich selber zu sorgen

## 2. Kommunikation und Gesprächsführung

- Erkennen von Gesprächsstrukturen
- Entwicklung der Fähigkeit aktiv zuzuhören und dabei eigene Gefühle wahrzunehmen
- Erkennen von fördernder und hindernder Gesprächsführung
- Verbesserung der eigenen Gesprächstechnik

## 3. Informationsvermittlung

- Informationen zu einzelnen Themen der Anrufenden (z.B. Safer Internet, Entwicklungsphasen, Familienkonflikte)
- Kenntnisse über Hilfsangebote von anderen Einrichtungen

## 4. Hospitation am Telefon

- Zuhören bei erfahrenen Beratenden
- Eigene Gespräche im Beisein von erfahrenen Beratenden
- Gesprächsanalysen
- Erstellen von schriftlichen Kurzberichten zur Darstellung in der Gruppe
- Selbstkritische und verantwortungsbewusste Überprüfung der eigenen Belastbarkeit

Die Ausbildung wird von qualifizierten Ausbilder\*innen, die langjährige Erfahrung in der Beratung haben, geleitet. Die Ausbildung erfolgt in einer Gruppe von etwa 12 bis 16 Teilnehmenden. Die Teilnahme ist verbindlich. Werden mehrere Ausbildungseinheiten entschuldigt versäumt, ist in einem persönlichen Gespräch zu klären, ob eine weitere Teilnahme noch sinnvoll erscheint. Versäumte Termine bedürfen der Nacharbeit. Da Zuverlässigkeit eine wesentliche Voraussetzung für die ehrenamtliche Arbeit ist, behalten wir uns vor, bei unentschuldigtem Fehlen, den Ausbildungsvertrag zu kündigen.

## 3. Die Mitarbeit

Sie erhalten von uns eine gute und kostengünstige Ausbildung. Wir erwarten:

- Dienst am Telefon: mind. vier Stunden, d.h. mind. zwei Dienste pro Monat für 2 Jahre
- einen Abend à 2 Stunden alle zwei Monate Teamsupervision sowie mind. eine Einzelsupervision (ca. 1 Std.) im Jahr  
(die Arbeit in der Supervisionsgruppe dient nach der Ausbildung der Weiterbildung, der gegenseitigen Stützung und Hilfe, dem Zusammenhalt der Mitarbeiterschaft)
- Teilnahme an mindestens einer (in der Regel kostenlosen) Weiterbildung pro Jahr
- spontaner Einsatz nach Absprache bei Aktionen, die für das ET Berlin wichtig sind (z.B. Facebook-Posts recherchieren, Eintüten von Werbematerialien, Öffentlichkeitsaktionen, Sponsoren werben).

Das Telefon muss montags bis freitags von 9 Uhr bis 11 Uhr sowie dienstags und donnerstags 17 Uhr bis 19 Uhr besetzt sein.

Absolute Voraussetzung für jegliche Beratungsarbeit ist Ihre Verpflichtung zum Schweigen. Da bereits die Ausbildung nur mit Praxisbezug möglich ist, unterschreibt jeder Teilnehmende zu Beginn des Kurses eine Schweigepflichterklärung, die auch dann noch Gültigkeit behält, wenn er/sie aus dem Kurs bzw. aus der Arbeit des ET Berlin + Brandenburg ausgeschieden ist. Die Schweigepflicht beinhaltet auch, dass außer Ihren nächsten Angehörigen und engsten Freunden niemand erfährt, dass Sie ehrenamtlich beim ET Berlin + Brandenburg tätig sind. Bitte achten Sie schon jetzt darauf, wen Sie in Ihre Pläne einweihen, sich bei uns als ehrenamtlich Mitarbeitender zu melden. Bedenken Sie bitte, dass es möglich sein könnte, dass sich jemand aus Ihrem Umfeld gehindert fühlen könnte, bei uns anzurufen, weil er/sie am Telefon auf Sie treffen könnte.

## 4. Kosten

Wir bitten Sie um eine angemessene Spende, mit der Sie uns helfen, die vielfältigen Unkosten unserer Beratungsprojekte zu tragen. Herzlichen Dank!

Spendenkonto des DWBO e.V.:

Bank für Sozialwirtschaft

IBAN DE81 1002 0500 0003 1156 00

BIC BFSWDE33BER

Verwendungszweck: Elterntelefon Berlin + Brandenburg