

Ausbildungskurs 2023



Ausbildungskurs Beratung am Telefon
für freiwillige Mitarbeitende der Dargebotenen Hand Zürich

Januar – November 2023

Wer ist die Dargebotene Hand?

Täglich wenden sich über 120 Personen an die Dargebotene Hand, sei es per Telefon, Mail oder Chat. Das niederschwellige und anonyme Angebot ist kostenlos und rund um die Uhr verfügbar. Die Anrufenden oder Schreibenden wünschen sich einen neutralen Gesprächspartner für ihre Alltagsorgen, Unterstützung in einer Krise, Begleitung bei länger andauernden psychischen oder körperlichen Leiden, Kontakt bei sozialer Isolation oder Vermittlung von weiterführenden Informationen.

Rund 110 Mitarbeitende sind für diese Personen da. Sie leisten diesen Dienst freiwillig und sind pro Woche durchschnittlich während fünf Stunden im Einsatz. Für diese Arbeit werden die Mitarbeitenden in einem einjährigen Kurs sorgfältig vorbereitet. Konstante Weiterbildung, Supervision und persönliche Begleitung sind fester Bestandteil der Freiwilligenarbeit bei Tel 143.

Ein Team von fünf Angestellten ist für die Qualitätssicherung zuständig, bildet die Mitarbeitenden aus und weiter und sorgt dafür, dass der Betrieb organisatorisch und administrativ reibungslos läuft.

Was erwartet die Dargebotene Hand von den Freiwilligen Mitarbeitenden?

Grundsätzlich steht eine Mitarbeit bei Tel 143 allen Interessierten offen. Im Vordergrund steht die persönliche Eignung:

- Stabile Persönlichkeit und psychische Belastbarkeit
- Offenheit, die Mitmenschen und sich selber besser verstehen zu lernen
- Grosse zeitliche Verfügbarkeit und Flexibilität für unregelmässige Einsätze rund um die Uhr
- 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.

Informationen zum Ausbildungskurs

Ziel

Der Kurs befähigt die Teilnehmenden, selbständig Gespräche bei Tel 143 zu führen. Dabei lernen sie 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.

- Dauer: Januar bis November 2023
- 30 Kursabende (jeweils am Mittwoch, 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
- Thematische 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
- Kosten: Die Dargebotene Hand übernimmt die Kurskosten. Die Kosten der externen Übernachtungen gehen zulasten der Teilnehmenden (CHF 720 für 6 Nächte à CHF 120).
- Anmeldung bis 30. Juli 2022 mit dem Anmeldeformular (zuerich.143.ch/Mitmachen/Telefon-Beratung) an Die Dargebotene Hand Zürich, zuerich@143.ch

Fragen und weitere Informationen

- www.zuerich.143.ch
- Ausbildungsleitung: Katrin Egloff, Madeleine Vonlanthen und Matthias Herren (zuerich@143.ch oder Tel. 043 244 80 80)