



# Info-Dossier

**für Interessierte an der freiwilligen Mitarbeit  
bei Telefon 143 Zentralschweiz**

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Die Dargebotene Hand Zentralschweiz .....</b>	<b>3</b>
1.1 Die Institution .....	3
<b>2. Freiwillige Mitarbeit .....</b>	<b>3</b>
2.1 Arbeitsort .....	3
2.2 Altersbegrenzungen.....	3
2.3 Persönliche Voraussetzungen für die Arbeit am Telefon .....	3
<b>3. Ausbildung .....</b>	<b>4</b>
3.1 Auswahlverfahren für die interne Ausbildung.....	4
3.2 Bedingungen für freiwillig Tätige nach definitiver Ausbildungsaufnahme .....	4
3.3 Struktur und Dauer der internen Ausbildung .....	4
3.4 Wissen über sich selbst .....	4
3.5 Ziel dieser umfassenden internen Ausbildung.....	5
3.6 Abschlussprüfung.....	5
3.7 Ausbildungsbesätigung .....	5
<b>4. Organisation der Ausbildung .....</b>	<b>5</b>
4.1 Kosten .....	5
4.2 Kursorte .....	5
4.3 Ausbildungsleitung .....	5
4.4 Abbruch oder Beendigung der Ausbildung ohne Dienste geleistet zu haben.....	5
<b>5. Rechte und Pflichten der freiwilligen Mitarbeitenden .....</b>	<b>6</b>
5.1 Telefondienst .....	6
5.2 Weiterbildung.....	6
5.3 Supervision .....	6
5.4 Urlaub.....	6
5.5 Spesenentschädigung.....	6
5.6 Kontakt.....	6

## 1. Die Dargebotene Hand Zentralschweiz

### 1.1 Die Institution

Telefon 143 ist rund um die Uhr eine Anlaufstelle für Menschen ab 18 Jahren in schwierigen Lebenssituationen oder mit alltäglichen Sorgen – unabhängig von kultureller oder konfessioneller Zugehörigkeit. Die Beratenden hören zu, suchen mit Ratsuchenden nach möglichen Lösungen oder vermitteln Adressen von fachspezifischen Institutionen. Anrufende und Beratende bleiben anonym. Telefon 143 richtet sich nach den Grundsätzen des internationalen Verbandes IFOTES (International Federation of Telephonic Emergency Services) und ist Mitglied des schweizerischen Verbandes ([www.143.ch](http://www.143.ch)).

Telefon 143 Zentralschweiz ist als Verein organisiert. Spendengelder von Kirchen, Kantonen, Gemeinden, Privatwirtschaft und Privaten ermöglichen den Betrieb. Rund 45 freiwillige Mitarbeitende nehmen die eingehenden Anrufe entgegen.

Telefon 143 ist ZEWO zertifiziert und garantiert somit dafür, dass Spendengelder für die Bedienung des Telefons und den Betrieb der Organisation eingesetzt werden. Telefon 143 Zentralschweiz arbeitet nach einem Qualitätsmanagementsystem.

## 2. Freiwillige Mitarbeit

Bei Bedarf wird ein Ausbildungslehrgang für max. 16 Personen in den regionalen Zeitungen ausgeschrieben. Bewerbende werden nach einem Selektionsverfahren ausgewählt und besuchen dann die intern angebotene Ausbildung von ca. 200 Stunden und schliessen diesen Lehrgang mit einer theoretischen und praktischen Prüfung ab. Freiwillige Mitarbeitende arbeiten ohne Lohn.

### 2.1 Arbeitsort

Der Arbeitsort befindet sich in der Stadt Luzern in der Nähe des Bahnhofs. Es stehen auch unentgeltliche Parkplätze zur Verfügung. Es ist nicht möglich, diese Tätigkeit von zu Hause auszuüben.

### 2.2 Altersbegrenzungen

Für die Mitarbeit bei Telefon 143 Zentralschweiz gelten folgende Altersbegrenzungen:

- Die Ausbildung kann bis zum vollendeten **70. Altersjahr** begonnen werden.
- Die Mitarbeit nach der Ausbildung ist bis zum vollendeten **78. Altersjahr** möglich.

### 2.3 Persönliche Voraussetzungen für die Arbeit am Telefon

Voraussetzungen von Telefonberaterinnen resp. Telefonberatern:

- PC Anwendungskennntnisse
- Selbstkompetenz
- Seelische Stabilität, Belastbarkeit
- Humor

Für den Telefondienst braucht es psychisch gesunde und stabile Menschen, die sich persönlich weiter entwickeln möchten. Die Bereitschaft das eigene Handeln zu reflektieren ist eine wichtige Grundvoraussetzung für diese Tätigkeit. Spezifische berufliche Voraussetzungen gibt es keine.

### 3. Ausbildung

#### 3.1 Auswahlverfahren für die interne Ausbildung

An einem Informationsabend wird über das Aufnahmeverfahren, die Ausbildung und die Arbeit bei Telefon 143 informiert. An diesem Abend liegen unsere Bewerbungsfragebogen zur Mitnahme auf. Aufgrund der Auswertung dieses Bewerbungsbogens werden die positiv bewerteten Interessenten zu einem Bewerbungsgespräch eingeladen. Die geeigneten Interessenten werden **provisorisch** in die interne Ausbildung aufgenommen.

Ob Interessenten sich für diese Art Freiwilligenarbeit eignen, zeigt sich in den **ersten drei Monaten** der internen Ausbildung.

Nach einem persönlichen Gespräch werden Beobachtungen und Erfahrungen mit den Teilnehmenden ausgetauscht. Sollte sich für die Ausbildungsleitenden herausstellen, dass Teilnehmende den Anforderungen nicht entsprechen, kann es zu einem Ausschluss von Seiten der Leitung kommen. Nach einer positiven Bewertung werden Teilnehmende im gegenseitigen Einverständnis **definitiv** in die Ausbildung aufgenommen.

#### 3.2 Bedingungen für freiwillig Tätige nach definitiver Ausbildungsaufnahme

Die Kursteilnehmenden unterzeichnen nach der definitiven Ausbildungsaufnahme eine Vereinbarung:

- Sie unterliegen der Schweigepflicht gegenüber Aussenstehenden. Sie verpflichten sich zu mindestens zwei Jahren Telefondienst zu den gegebenen Bedingungen (siehe Abschnitt 5.1). Weiter wird die Tätigkeit bei Telefon 143 nach aussen verschwiegen (ausgenommen im gleichen Haushalt lebende Personen und die beste Freundin resp. der beste Freund).

#### 3.3 Struktur und Dauer der internen Ausbildung

Die Ausbildung umfasst gesamthaft ca. 200 Stunden, verteilt über rund 5 Monate.

Die Grundlagen werden theoretisch erarbeitet und in Praktikas am Telefon geübt.

Inhalt der Ausbildung sind wichtige Themen aus Psychologie, Kommunikation und Beratung. Nebst dem theoretischen Wissen sind Selbstkompetenz, die Fähigkeit Kritik entgegen zu nehmen, Toleranz Fremdem gegenüber, der Sinn für Solidarität und Einfühlungsvermögen besonders wichtig. Alle Teilnehmenden setzen sich während der Ausbildung stark mit sich selber auseinander. Persönliche Stärken und Schwächen werden benannt, angeschaut und thematisiert. Wir richten die Aufmerksamkeit auch auf die persönliche Entwicklung, die im Laufe dieses Jahres bei jeder einzelnen Person vollzogen wird. Für die Arbeit am Telefon sind selbstkompetente Persönlichkeiten gefragt. Selbstkompetente Persönlichkeiten ...

- kennen die eigenen Stärken und Schwächen
- kennen ihre Wirkung auf andere
- kennen ihre Ressourcen

#### 3.4 Wissen über sich selbst

Mit einem guten Wissen über sich selbst können Reaktionen anderer besser verstanden und akzeptiert werden, auch wenn sie dem eigenen Handeln und Denken nicht entsprechen.

#### 3.5 Ziel dieser umfassenden internen Ausbildung

Im Zentrum der zielorientierten Ausbildung steht die Befähigung, Anrufende mit unterschiedlichsten Lebensthemen und Krisen am Telefon zu begleiten. Die stattgefundenen Prozesse haben die Entwicklung zur selbstkompetenten Persönlichkeit gefördert. Alle Beteiligten haben ihr theoretisches Wissen erweitert und durch Lernen in der Praxis ergänzt. Sie haben die Möglichkeit genutzt, sich selbst und andere in Aktion zu beobachten und die Handlungen mit dem theoretischen Wissen zu verknüpfen.

Nach Abschluss der internen Ausbildung sind die zukünftigen Beratenden optimal auf die Tätigkeit am Telefon vorbereitet.

### 3.6 Abschlussprüfung

Diese umfassende interne Ausbildung wird mit einer Abschlussprüfung in folgenden Bereichen abgeschlossen:

- Schriftliche Fallarbeit
- Präsentation der Fallarbeit
- Telefonprüfungsschicht

### 3.7 Ausbildungsbestätigung

Die erfolgreich abgeschlossene Ausbildung wird mit einem Ausbildungszertifikat ausgewiesen. Diese kann zu Bewerbungszwecken eingesetzt werden.

## 4. Organisation der Ausbildung

### 4.1 Kosten

Der externe 2tägige Einstiegskurs sowie die Ausbildung und Unterlagen sind kostenlos.

### 4.2 Kursort

Die Ausbildung findet im Raum Luzern statt.

### 4.3 Ausbildungsleitung

Ines Frey, Verantwortliche Aus- und Weiterbildung von Telefon 143 Zentralschweiz.

### 4.4 Abbruch/Beendigung der Ausbildung ohne Dienste geleistet zu haben

Wer die Ausbildung nach der definitiven Aufnahme auf eigenen Wunsch verlässt oder nach abgeschlossener Ausbildung keine Dienste bei Telefon 143 leistet, dem werden die entstandenen Kosten von CHF 3'200.00 anteilmässig in Rechnung gestellt.



## 5. Rechte und Pflichten der freiwilligen Mitarbeitenden

Nach abgeschlossener Ausbildung verpflichten sich die freiwillig Mitarbeitenden, während mindestens **zwei Jahren** für Telefon 143 Zentralschweiz zu arbeiten. Sie erklären sich zu Folgendem bereit:

### 5.1 Telefondienst

- 3-4 Schichten pro Monat nach Wahl (1 Schicht dauert rund 4-5 Std.), davon ca. alle 4-5 Wochen eine Schicht an einem Wochenende.
- Alle 5-6 Wochen muss eine Nachtschicht übernommen werden **(die Übernahme von Nachtschichten ist obligatorisch!)**

Ferienabwesenheiten werden im Verlauf des Jahres vor- oder nachgeholt.

### 5.2 Weiterbildung und Teamanlässe

Die Weiterbildung aller Mitarbeitenden umfasst:

- 1 Tag oder 1 Weekend pro Jahr
- Rund 3 bis 4 Weiterbildungsveranstaltungen
- Ca. 3 Teamanlässe pro Jahr dienen dem Teamzusammenhalt

Die Anlässe sind für alle Mitarbeitenden obligatorisch.

### 5.3 Supervision

Alle Mitarbeitenden gehören einer Supervisionsgruppe an, die sich rund viermal pro Jahr trifft. Der Besuch der Supervision ist für alle Mitarbeitenden obligatorisch.

### 5.4 Urlaub

Übliche Ferienabwesenheiten werden im Verlauf des Jahres vor- oder nachgeholt. Nach längerer Mitarbeit bei Telefon 143, frühestens jedoch nach 2 Jahren, kann eine Beurlaubung (Dispensation) beantragt werden. Während der Beurlaubung fallen auch andere Verpflichtungen wie die Teilnahme in der Supervisionsgruppe und an Weiterbildungsveranstaltungen weg.

### 5.5 Spesenentschädigung

Die freiwillig Mitarbeitenden erhalten keine Spesenentschädigung. Je nach finanzieller Geschäftslage der Organisation, kann ein Anerkennungsbeitrag ausbezahlt werden.

### 5.6 Kontakt

Telefon 143 Zentralschweiz  
Die Dargebotene Hand  
Postfach  
6002 Luzern  
Email [zentralschweiz@143.ch](mailto:zentralschweiz@143.ch)  
Telefon 041 210 76 75