

Ausbildungskurs Telefon: Januar – November 2025

## Informationen zum Ausbildungskurs

### 1. Überblick

- Dauer: Januar bis November 2025
- 32 Kursabende (jeweils am Mittwoch, 16.00 bis 19.00 Uhr, im Zentrum von Zürich)
- 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 30. Juli 2024 mit dem Anmeldeformular (wird im Mai 2024 aufgeschaltet)

### 2. Ziel

Der Kurs befähigt die Teilnehmenden, selbständig Gespräche bei Tel 143 zu führen. Dabei lernen die Teilnehmenden auf Anrufende empathisch einzugehen; eine Beziehung am Telefon herzustellen, das Anliegen der Anrufenden zu erfassen; eine möglichst wertfreie Haltung einzunehmen, die Gesprächsführung an die unterschiedlichen Bedürfnisse anzupassen; ein Gespräch zu strukturieren und zu beenden; sich selbst wertzuschätzen und das eigene 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 selbst 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 vor Ort) 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

Minka Köchli, Psychologin lic. phil., Ausbilderin  
Diana Joss, Sozial- und Heilpädagogin lic. phil., Ausbilderin  
Matthias Herren, Theologe/Supervisor, 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 psychosoziale 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 Kurs-Termine 2025

Monat	Module am Abend (jeweils Mittwoch, 16- 19 Uhr)	Module extern	Praktika, Abschlussdienst
Dezember	18. Dezember		
Januar	22. Januar 29. Januar	9. –12. Januar, Einführungsseminar	
Februar	5. Februar 12. Februar 19. Februar		1. Praktikum
März	5. März 12. März 19. März		2. Praktikum
April	2. April 9. April 16. April		3. Praktikum
Mai	7. Mai 14. Mai 21. Mai	17./18. Mai, Mein Lebensweg	4. Praktikum
Juni	4. Juni 11. Juni 18. Juni		5. Praktikum
Juli	2. Juli 9. Juli		6. Praktikum
August	20. August 27. August		7. Praktikum
September	3. September 10. September 24. September	13./14. September: Herausfordernde	8. Praktikum
Oktober	1. Oktober 8. Oktober 29. Oktober		Abschlussdienst
November	5. November 12. November 26. November	15./16. November: Mein Zugang zu Spiritualität 28. November Adventsabend (Aufnahme ins Team)	Abschlussdienst
Dezember	3. Dezember		

## 7. Übersicht Supervisions-Termine 1. Semester 2026

(jeweils mittwochs von 16:00 – 18:00)

KA	Datum	Wer	Thema	Bemerkungen
S1	7.1.	Alle	Einführung Supervision	
S2	21.1.		Supervision	
S3	4.2.		Supervision	
S4	25.2.		Supervision	
S5	11.3.		Supervision	
S6	1.4.		Supervision	
S7	22.4.		Supervision	
S8	6.5.		Supervision	
S9	27.5.		Supervision	
S10	24.6.		Supervision	

## 8. 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
- jährliche Live-Begleitung am Telefon und ein Standortgespräch

### Wir erwarten

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

## 9. Anmeldung und Rekrutierungsablauf

### Anmeldung

Bei Interesse sich bitte bei Die Dargebotene Hand Zürich (zuerich@143.ch) melden. Ab Mai 2024 ist ein Anmeldeformular aufgeschaltet.

Das Anmeldedossier besteht aus:

- A. Persönliche Angaben
- B. Lebenslauf (in dem Sie die prägenden Stationen Ihres Lebens beschreiben)
- C. Fragen zur freiwilligen Mitarbeit
- D. Fragen zu Fallbeispielen

**Informationsabend am 21. August 2024, 19-21 Uhr, im Zentrum von Zürich (Ort wird nach Anmeldeeingang mitgeteilt)**

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

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

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