



- Die Dargebotene Hand
  - La Main Tendue
  - Telefono Amico



Workshop Praxisforum FHNW Muttenz

[heidi.minder@143.ch](mailto:heidi.minder@143.ch)

30. Oktober 2024

# IFOTES

International Federation of  
Telephone Emergency Services

Über 600 Telefonseelsorgeeinrichtungen  
in 35 Ländern

**über 4 Millionen Anrufe/Jahr**

**[www.ifotes.org](http://www.ifotes.org)**



# Schweizerischer Verband



Mit den Regionalstellen:

Aarau, Basel, Bern, Biel, Genf, Lausanne, Lugano,  
Luzern, Sion, St. Gallen, Winterthur, Zürich

Tel 143 ist zu jeder Zeit für jeden Menschen da, gleich  
welchen Alters und Geschlechts, welcher Religion oder  
Nationalität.



Alle Anrufenden haben das Recht, angehört und respektiert zu werden, ungeachtet ihres Glaubens, ihrer Einstellungen und ihrer persönlichen Überzeugungen.



Wir begegnen den Anrufenden mit Entgegenkommen  
und in Offenheit und ohne ihnen etwas  
aufzudrängen.



Die Einzelheiten eines jeden Anrufs, besonders jene, die sich auf die persönlichen Lebensumstände der Anrufenden beziehen, sind streng vertraulich und verbleiben innerhalb der Geschäftsstelle.



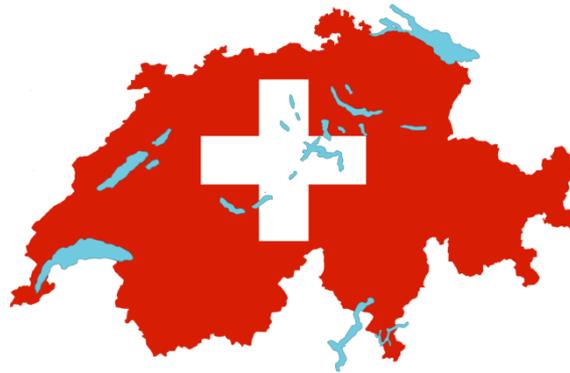
Die Mitarbeitenden am Telefon bleiben anonym; Anrufende haben das Recht, anonym zu bleiben.



Der Dienst des Tel 143 ist kostenfrei,  
abgesehen von einer Grundgebühr.

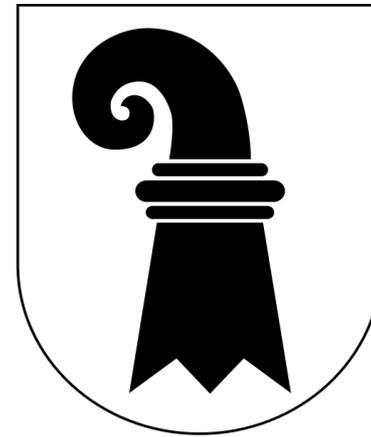
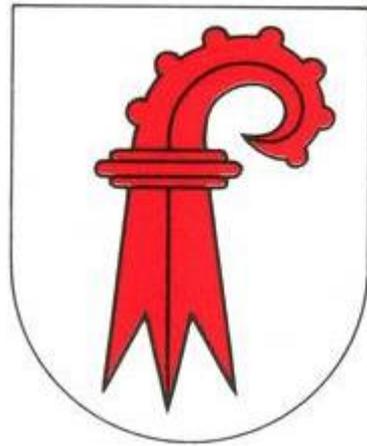


# Anzahl Beratungen jährlich schweizweit



- ca. 174'000 Telefonkontakte
  - 6884 Onlinekontakte

# Anzahl Beratungen



- rund 14'000 Telefonkontakte
- 2000 Onlinekontakte

Der Dienst der Telefonberatung wird durch  
Freiwillige gewährleistet.



# Was können wir tun?



- Aktiv Zuhören
- Als menschliches Gegenüber präsent da sein
  - Beruhigen und entlasten
  - Stützen und motivieren
- Gemeinsam nach Lösungen suchen
  - Adressen vermitteln

# In der Gesprächsführung wird besonderer Wert gelegt auf eine vorurteilsfreie Grundhaltung und emotionale Validierung

Aktives Zuhören

Beziehung herstellen

Offen und neugierig sein

Echt sein

Offene Fragestellungen

Paraphrasieren, validieren

Verbalisieren emotionaler Gesprächsinhalte

Auftrag klären

Strukturieren

# Was tun wir nicht?



- Urteilen oder moralisieren
  - Druck ausüben
- Persönlichen Kontakt pflegen
  - Intervenieren

# Besonderheiten

- Tel 143 Basel – arbeitet mit 50 Freiwilligen
- Die Freiwilligen arbeiten im Schnitt 7 Jahre beim Tel 143 (zwischen 1 bis 25 Jahren)
- Das Telefon ist rund um die Uhr bedient – eine Person arbeitet mit mehreren Linien
- Die Freiwilligen werden in einem mehrstufigen Verfahren – schriftliche Bewerbung, Telefongespräch, persönliche Vorstellung, Entscheid - ausgewählt

Jede Freiwillige Person besucht einen Ausbildungskurs und erhält

- 100 Ausbildungsstunden, davon 50 Stunden Praxis
- Theorie zum Thema Kommunikation, psychischer Erkrankungen, Sucht, Suizid
- Der Ausbildungskurs ist kostenpflichtig (Fr. 1000), nach 2 Jahren Einsatz werden die Kurskosten rückerstattet
- Einsatzvereinbarung



# Einsatz nach der Ausbildung

- Vier Dienste im Monat, wovon 1x Nachtdienst
- 6 Supervisionen zu 2 ½ Stunden
- 2 Teamsitzungen
- 4 Weiterbildungen mit externen Referent\*innen bzw. Institutionenbesichtigung
- 1 Sommeranlass
- 1 Winteranlass
- 1 eintägige Retraite

# Was macht es aus, dass unsere Freiwilligen so lange bei uns bleiben?

- Wir interpretieren es jedenfalls als Zeichen, dass wir tatsächlich psychosoziale Sicherheit gewähren

Psychologische/psychosoziale Sicherheit bezieht sich sowohl auf die individuelle Sicherheit von Menschen in Organisationen wie auch auf die daraus folgende Leistungs- und Innovationsfähigkeit der Organisation selbst

# Unsere Bausteine für psychosoziale Sicherheit

(was heisst das eigentlich?)

= aufgehoben sein? = sich wohl fühlen?

= seinen Beitrag leisten? = überzeugt

sein von den Organisationszielen und

sich dafür einsetzen?

- oder etwas anderes?

- Eine **sinnstiftende** Tätigkeit anbieten (Menschen wollen nützlich sein)
- Fachliche und soziale **Befähigung**: Ausbildung, Weiterbildungen, Interventionen, Coachings und Einzelbegleitungen
- Zutrauen, **Vertrauen**: Dass die Arbeit gut erledigt wird, dass die Einträge in den TS-Plan gemacht werden, dass ND geleistet – „Kontrolle“ nur, wo nötig (z.B. durch die Durchsicht der Protokolle oder durch den Vergleich der Einträge mit der Telefonstatistik)
- **Einbezug** der Freiwilligen: Teamsitzungen, Interventionen, Delegierte FM im Vorstand

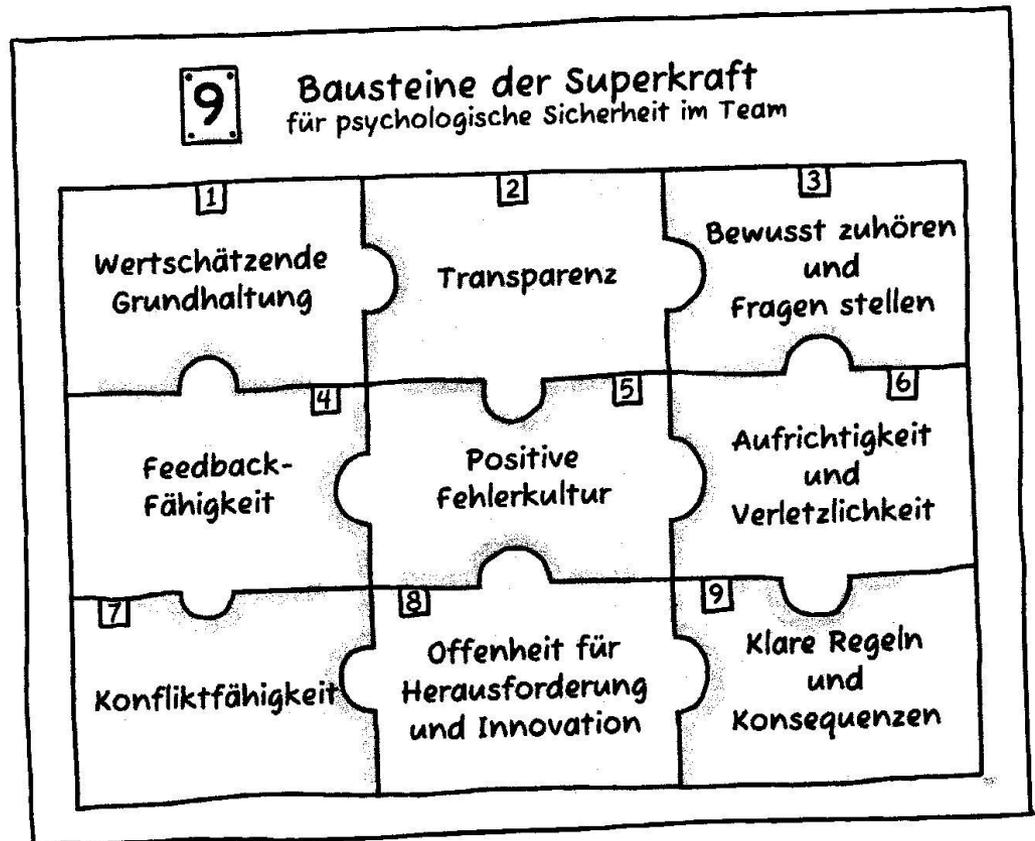
- **Feedbackkultur:** Tandembildung, Einzelbegleitung und Intervisionen, Feedbacks der Anrufenden (sich nützlich fühlen)
- Positive **Fehlerkultur:** Ansprechen der Freiwilligen, wenn Gespräche nicht nach unseren Grundhaltungen geführt werden, nachfragen
- **Klare Regeln** von Anfang an: Alle haben dieselben Bedingungen, Ausnahmen sind begründet und für alle nachvollziehbar
- **Offenheit** für Herausforderung und Innovation: Austausch mit den anderen Regionalstellen, Innovation - z.B. in der Online-Beratung

- **Zugehörigkeit**, Gastfreundschaft: Gemeinsames Essen, gemeinsame Gespräche, Kaffeepausen, Geburtstagsgeschenke, schöne Räume ....
- Stützendes **Back-Office**: Erreichbarkeit bei Fragen, in dringenden Fällen auch in der Nacht
- **Wertschätzende** Umgangs- und Gesprächskultur: Was wir nach aussen tun, tun wir auch nach innen
- Den Freiwilligen unseren herzlichsten **Dank** aussprechen – immer und immer wieder
- Die **Freude** an der Arbeit, aneinander, an den Menschen ausstrahlen und teilen

# Psychologische Sicherheit in deinem Betrieb

## 10 Die neun Bausteine für psychologisch sichere Teamarbeit im Detail

- Test
- Dein Beitrag
- Umsetzung



Danke!....und nicht vergessen

