

INHALTSVERZEICHNIS

II. Einleitung	4
1. Geschichte der TelefonSeelsorge	5
2. Die Grundsätze der TelefonSeelsorge	7
3. Statistik 2005 - 2007	9
4. Die Bedeutung der Kommunikation mittels Telefon	13
5. Die Bedeutung der Ehrenamtlichkeit der Mitarbeiter	14
6. Die Ausbildung der Ehrenamtlichen bei der TelefonSeelsorge	16
IV. Der Telefonnotruf des Landshuter Netzwerks	17
1. Aufbau	17
2. Statistik 2007	18
3. Ausbildung	19
4. Fragebogen	21
V. Die Ausbildung der Ehrenamtlichen	26
1. Ausbildungsziele	26
2. Anforderungen an die Leitung einer Ausbildungsgruppe	27
3. Anfangsphase	29
4. Themenzentrierte Interaktion nach Ruth Cohn	33
5. Baustein: Wissensvermittlung (Didaktische Überlegungen)	41
6. Baustein: Gesprächsführung	45
6.1 Personenzentrierte Gesprächsführung nach Carl Rogers	46
6.1.2 Theorie	46
6.1.2 Praktische Übungen	52
6.2 Ressourcenorientierte Gesprächsführung	55
6.2.1 Theorie	55
6.2.2 Praktische Übungen	64
6.3 Transaktionsanalyse nach Eric Berne	67
6.3.1 Theorie	67
6.3.2 Praktische Übungen	78
6.4 Rollenspiele als didaktische Methode	80
6.4.1 Theorie	80

6.4.2 Praktische Übungen	82
7. Baustein: Selbsterfahrung	84
7.1 Theorie	84
7.2 Praktische Übungen	87
8. Baustein: Hospitationen	88
VI. Qualitätssicherung	89
1. Qualitätssicherung der Ausbildung	89
2. Langfristige Qualitätssicherung der Arbeit	91
2.1 Fortbildungen	91
2.2 Praxisbesprechungen	91
2.3 Psychohygiene	91
2.4 Supervision	96
VII. Zusammenfassung	98
VIII. Anhang	100
IX. Quellenverzeichnis	102