

## **INHALTSVERZEICHNIS**

<b>II. Einleitung .....</b>	<b>4</b>
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
<b>IV. Der Telefondienst des Landshuter Netzwerks.....</b>	<b>17</b>
1. Aufbau.....	17
2. Statistik 2007 .....	18
3. Ausbildung .....	19
4. Fragebogen.....	21
<b>V. Die Ausbildung der Ehrenamtlichen.....</b>	<b>26</b>
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 Personzentrierte 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
<b>VI. Qualitätssicherung .....</b>	<b>89</b>
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
<b>VII. Zusammenfassung .....</b>	<b>98</b>
<b>VIII. Anhang .....</b>	<b>100</b>
<b>IX. Quellenverzeichnis .....</b>	<b>102</b>