

**Standards
Grundlagen-
schulung**

Orte

des ZUHÖRENS



Diözese
ROSENBERG-
STUTTGART



Orte des Zuhörens

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung	S. 3
2. Inhalte und Anwendung	S. 3
3. Module der Grundlagenschulung: Kurzbeschreibung mit bewährtem Praxistipp	S. 4
○ Modul 1: Kirche nahe bei den Menschen	S. 4
○ Modul 2: Wahrnehmung und Kommunikation	S. 5
○ Modul 3: Struktur der helfenden Beziehung	S. 5
○ Modul 4: Soziales Hilfenetzwerk	S. 6
○ Modul 5: Soziale Leistungen	S. 6
○ Modul 6: Interkulturelle Kompetenz	S. 7
4. Informationen und Vorlagen	S. 8
○ Rechtliche Vorlagen	S. 6
○ Gottesdienstmaterialien	S. 6
○ Arbeitsgruppe Carinet	S. 7

1. Einführung

Die Idee für die „Orte des Zuhörens“ geht zurück auf den Mailänder Kardinal Carlo Maria Martini. Sein Anliegen war vor allem eine Wiederbelebung der Geschwisterlichkeit. Kirche sollte wieder Anteil am Leben der Menschen vor Ort nehmen, indem sie sich für deren Notlagen, Probleme und Bedürfnisse öffnet. Aus diesem Gedanken heraus entstanden die „centri d'ascolto“. Die Idee zu den „Orten des Zuhörens“ ist dabei ganz einfach: Menschen kümmern sich um Menschen. Sie bieten einen Raum, in welchem Hilfesuchende die Möglichkeit haben, ihr Herz auszuschütten. Jede und Jeder darf kommen – ganz unabhängig von der Notlage, Konfession oder der Herkunft.

Durchgeführt wird das Angebot von ehrenamtlich engagierte Frauen und Männern. Begleitet und geschult durch hauptamtliche Mitarbeiter/innen steuern sie ihre Zeit, ihr Ohr, ihren Erfahrungsschatz und Ideen bei. Sie helfen, neue Lösungen zu finden, und vermitteln bei Bedarf weiterführende Hilfen. Hilfe zur Selbsthilfe steht im Vordergrund. (siehe „Rahmenkonzeption Orte des Zuhörens“ des Caritasverbandes der Diözese Rottenburg-Stuttgart e.V. und dem Bischöflichem Ordinariat Hauptabteilung VI - Caritas).

Eine Tätigkeit bei den „Orten des Zuhörens“ stellt unterschiedliche Anforderungen an den/die ehrenamtliche Mitarbeiter/in. Um eine bestmögliche Vorbereitung sicherzustellen ein Angebot zu schaffen, welches den Bedürfnissen der Hilfesuchenden gerecht wird, ist eine umfassende und kontinuierliche Qualifizierung und Begleitung unerlässlich. Neben einer umfassenden Grundlagenschulung zu verschiedenen Themenbereichen gehört eine kontinuierliche fachliche Begleitung/Coaching, sowie Workshops zu aktuellen Themen. Da die Teilnahme an der Grundlagenschulung das notwendige Basiswissen für den Einsatz bei den Orten des Zuhörens vermittelt, ist diese vor Beginn der Tätigkeit durchzuführen und abzuschließen.

2. Inhalte und Anwendung

Die hier vorliegenden Standards stellen einen Orientierungsrahmen für die fachliche Qualifizierung und Begleitung dar. Auf Grundlage der „Orte des Zuhörens Rahmenkonzeption“ benennen sie Qualitätsrichtlinien, die sich nach den bisherigen Erfahrungen als notwendig und hilfreich erwiesen haben. Sie sind in der Praxis erprobt und geben für alle bereits eingerichteten und künftig entstehenden „Orte des Zuhörens“-Standorte in der Diözese einen verbindlichen Rahmen vor. Innerhalb dessen kann jeder Standort entsprechend der vorhandenen Kontextbedingungen eigene Akzente setzen.

Fortfolgend findet sich eine Übersicht zu den wichtigsten Themen, mit welchen sich jede/r Ehrenamtliche vor Beginn seiner Aktivität bei den „Orte des Zuhörens“ auseinandergesetzt haben soll. Neben der Vermittlung von inhaltlichem Wissen und rechtlichen Kenntnissen stehen insbesondere Inhalte rund um Gesprächsführung und Kommunikation im Mittelpunkt. Die beigefügten Kurzbeschreibungen skizzieren

die verschiedenen Themen. Ein so genannter „Praxistipp“ soll als Anregung dienen und gute Erfahrungen aus dem Berufsalltag vorstellen. Eine Liste mit weiterführenden Informationen dient als Ergänzung.

Darüber hinaus sind detaillierte Informationen zu den einzelnen Schulungsmodulen im Internet unter www.carinet bereit gestellt. Interessierte melden sich mit einer kurzen Email an ortedeszuhoerens@caritas-dicvrs.de und erhalten kostenlos die persönlichen Zugangsdaten zum Abrufen dieser Informationen.

Praxistipp: Die Praxis zeigt, dass sich die umfassende Qualifizierung und Begleitung auszahlt: Ehrenamtliche, die sich für eine Tätigkeit bei den „Orte des Zuhörens“ entscheiden, sind i.d.R. konstant und langfristig engagiert.

3. Module der Grundlagenschulung: Kurzbeschreibung mit bewährtem Praxistipp

Das Ziel der Grundlagenschulung ist eine grundlegende Information und Auseinandersetzung mit den in bei den Orten des Zuhörens auftauchenden Themen und Problemstellungen. Um die Qualität der Schulungen und fachlichen Begleitung sicherzustellen, werden die Fachkräfte kontinuierlich geschult und fortgebildet. Bei Bedarf können jederzeit externe Experten hinzugezogen werden.

Die Grundlagenschulung setzt sich aus folgenden Schulungsmodulen zusammen:

1. Schulungsmodul – Kirche nahe bei den Menschen

Ziel: Ehrenamtliche setzen sich mit dem diakonischen Auftrag von Kirche auseinander. Sie lernen die Ursprünge und Hintergründe der „Orte des Zuhörens“ kennen und sind sensibilisiert für die verschiedenen Anliegen und Notlagen von Menschen. Ihnen wird deutlich, dass Armut/Not auch ihr näheres Umfeld betreffen kann. Die Bereitschaft, sich für Menschen in Not/Armut einzusetzen wächst. Darüber hinaus werden sie über die rechtlichen Rahmenbedingungen ihres Einsatzes aufgeklärt.

Kurzbeschreibung:

- Diakonischer Auftrag von Kirche
- Entstehung und Hintergrund der „Orte des Zuhörens“
- Sensibilisierung für Armut und Ungerechtigkeit vor Ort und mögliche Handlungsoptionen – karitativ, seelsorgerlich, politisch
- Auftrag und Auswirkung der Orte des Zuhörens: Wie können gesellschaftliche Öffnungs- und Entwicklungsprozesse bei Einzelnen sowie Institutionen in Kirche, Politik und Wirtschaft angestoßen werden
- Information zu den rechtliche Grundlagen wie: Datenschutz, Schweigepflicht, Rechtsdienstleistungsgesetz; Ehrenkontrakt sowie Leitlinien zur Prävention vor sexuellem Missbrauch/Verhalten bei Missbrauchsfällen sowie Datenerhebung, Auswertung und Nutzung.

Hinweis: Die Information zu den rechtlichen Grundlagen der „Orte des Zuhörens“ kann auch im Rahmen von Einzelveranstaltungen oder im Zuge der fachlichen Begleitung/Coaching erfolgen.

Zeitlicher Umfang: 4 Stunden

Praxistipp: Die Teilnahme an einer „Orte des Zuhörens“ Sprechstunde oder der Besuch an einem bestehenden Standort vermittelt erste Eindrücke und Informationen. Die Praxis zeigt, dass Ehrenamtliche, die als „stille Beobachter“ bei einer Sprechstunde mitmachen, viele Anregungen mitnehmen und von den gemachten Erfahrungen profitieren können.

2. Schulungsmodul - Wahrnehmung und Kommunikation

Ziel: Ehrenamtliche relativieren ihre eigenen Wahrnehmungen und haben Gesprächstechniken zur Verfügung, die Verständigung und Verstehen erleichtern. Sie können Zuhören als Intervention einsetzen, sich auf ihr Gegenüber einstellen und einen Gesprächsablauf gestalten.

Kurzbeschreibung:

- Wahrnehmungsvorgänge ins Bewusstsein holen
- Hilfreiche/hinderliche Haltungen im Gespräch entdecken
- Aktives Zuhören einüben
- Gesprächskompetenz aufbauen

Zeitlicher Umfang: 8 Stunden

Praxistipp: Rückmeldungen zeigen, dass insbesondere die Auseinandersetzung mit der eigenen Wahrnehmung, Haltung und Kommunikation für die Ehrenamtlichen sehr gewinnbringend ist. Die Praxis zeigt, dass Rollenspiele eine große Wirkung haben, da sie aufgrund der Selbsterfahrung eine besonders nachhaltige Wirkung erzeugen.

3. Schulungsmodul - Struktur der helfenden Beziehung

Ziel: In der Rolle des Helfers angesprochen reflektieren Ehrenamtliche Chancen und Grenzen/Gefahren der helfenden Beziehung. Sie überprüfen alle ihre Interventionen auf das Prinzip der Hilfe zur Selbsthilfe und können unterscheiden zwischen dem Auftrag des Hilfesuchenden und eigenen Vorstellungen.

Kurzbeschreibung:

- Prinzip der Hilfe zur Selbsthilfe
- Abgrenzen und Verarbeiten

- Motivation bei Helfer und Hilfesuchenden
- Perspektivwechsel
- Nachhaltigkeit: Erfolg und Frustration in der Sprechstunde

Zeitlicher Umfang: 8 Stunden

Praxistipp: Neben den Fachkräften aus dem eigenen Umfeld gibt es verschiedene Möglichkeiten, auf externe Referenten zurück zu greifen. Die Praxis zeigt, dass man über verwandte Angebote wie bsp. die Telefon-/Passantenseelsorge, den Referentenpool der CKD (siehe: www.ckd-rs.de), Psychologische Beratungsstellen und durch Mitarbeiter/innen aus weiteren Hilfeeinrichtungen vor Ort unkompliziert kompetente Fachkräfte gewinnt.

4. Schulungsmodul – Soziales Hilfenetzwerk

Ziel: Ehrenamtliche haben einen Überblick über soziale Einrichtungen vor Ort und einen Einblick in die Tätigkeit einzelner Fachleute. Sie können dieses Hilfenetz nutzen, um Hilfesuchende an die passende Stelle weiter zu verweisen.

Kurzbeschreibung:

- Kirchliche und kommunale Einrichtungen vor Ort für Menschen in Not mit ihrem Angebot vorstellen.
- Kontakte zu Fachleuten herstellen

Praxistipp: Oft ist es mitten in einer „Orte des Zuhörens“ Sprechstunde nicht möglich, Adressen recherchieren oder nachschlagen zu können. Die Praxis zeigt, dass sich die Erstellung eines Ordners mit allen Hilfeangeboten der Umgebung bewährt hat. Sortiert nach verschiedenen Kategorien ermöglicht er ein müheloses Nachschlagen nach geeigneten Unterstützungsangeboten.

Zeitlicher Umfang: 4 Stunden

5. Schulungsmodul - Soziale Leistungen

Ziel: Ehrenamtliche kennen und setzen sich zu den möglichen Zusammenhängen über die Entstehung und Auswirkung von Armut auseinander. Sie bekommen einen ersten Überblick über die wichtigsten staatlichen und kirchlichen Hilfen in diesem Bereich und den entsprechenden rechtlichen Rahmen.

Kurzbeschreibung:

- Entstehung und Auswirkung von Armut
- Ansprüche in besonderen Lebenssituationen:
Schwangerschaft, Rechtsberatung, Krankheit, Schulden
- Staatliche Hilfen bei Armut und Arbeitslosigkeit (SGB II und XII)
- Hilfen für Familien, Obdachlose, Überschuldete
- Kinder- und Jugendhilfegesetz

Zeitlicher Umfang: 4 Stunden

Praxistipp: Die einzelnen „Orte des Zuhörens“ Standorte können verschiedene Schwerpunkte haben. Die Praxis zeigt, dass bsp. Zusatzangebote wie der „Papiertiger“ auf große Resonanz stoßen. In Form einer zu den „Orten des Zuhörens“ zusätzlich angebotenen Sprechstunde wird hier Unterstützung bei behördlichen Anträgen geleistet.

6. Schulungsmodul - Interkulturelle Kompetenz

Ziel: Ehrenamtliche sind neugierig auf andere Kulturen und begegnen den Menschen offen und mit Achtung. Sie beziehen kulturelle Unterschiede in die Gesprächssituation mit ein.

Kurzbeschreibung:

- Migration und Integration: Definition, Bedeutung und Auswirkung
- Was ist Kultur?
- Fachdienste/Netzwerke für Migranten

Zeitlicher Umfang: 4 Stunden

Praxistipp: Zur Wissensvermittlung sowie zur Gewinnung von Netzwerkpartnern ist ein Besuch in den jeweiligen Einrichtungen vor Ort oft hilfreich. Die Praxis zeigt, dass bsp. ein Besuch in einer naheliegenden Moschee, Synagoge, einem Kulturverein etc. neben einem erweiterten Wissensschatz oft tiefe Spuren hinterlassen.

4. Informationen und Vorlagen:

Rechtliche Vorlagen:

- Vereinbarung zur Zusammenarbeit zwischen Trägern und Ehrenamtlichen
- Ehrenkontrakt
- Einverständniserklärung zur Verarbeitung personenbezogener Daten
- Vollmacht bei Tätigkeitsübernahme
- Abschlusszertifikat

Gottesdienstmaterialien:

Darüber hinaus erhalten Sie auf Anfrage Impulse und Anregungen zur Durchführung eines Gottesdiensts zur feierlichen Einsetzung der ehrenamtlichen Zuhörer/innen.

Arbeitsgruppe „Orte des Zuhörens“ im Carinet:

Gerne senden wir Interessierten die oben aufgeführten Unterlagen zu. Wünsche nach weiterführenden Informationen oder nach Teilnahme an den diözesanweiten Netzwerktreffen nimmt die Geschäftsstelle der Orte des Zuhörens unter *ortedeszuhorens@caritas-dicvrs.de* gerne entgegen.