

Ausbildung 2026

Telefon- und Onlineberatung

für die ehrenamtliche Mitarbeit in der Telefonseelsorge Tirol

Einführungsabend und Kennenlernen

Termin: Donnerstag, 8.1.2026 | 18:30 – 21:00
Ort: Haus der Begegnung, Innsbruck
Referent:innen Hauptamtliche Mitarbeiter:innen der Telefonseelsorge Tirol

1. Wochenende Selbsterfahrung zum Thema "Helfen"

Termin: 15. - 18. Jänner 2026 | Donnerstag, 18:00 bis Sonntag 13:00 Uhr
Ort: Bildungshaus St. Michael, Matrei am Brenner
Referent:innen Mag. Jodok Moosbrugger und hauptamtliche Mitarbeiterin der TS
Inhalte: Tag 1: Kennenlernen, Vorstellung der Telefonseelsorge
Tag 2, 3 und 4: Selbsterfahrung: Reflexion der eigenen prägenden Familienerfahrungen, Kennenlernen von eigenen kommunikativen Stärken, vorrangigen Kommunikationsstilen und ihren unterschiedlichen Auswirkungen. Raum für Kennenlernen der anderen Ausbildungsteilnehmer:innen.

6 Abende Gesprächsführung

Termine: jeweils dienstags 18:30 – 21:00
27.1., 3.2., 10.2., 17.2., 24.2., 3.3.
Ort: Haus der Begegnung, Innsbruck
Referent:innen: Hauptamtliche Mitarbeiterin der TS
Inhalt: An den Abenden zum Thema Gesprächsführung wird vermittelt, wie ein Gespräch am Telefon und Online gelingen kann. Inhalte sind unter anderem:

- Einen Rahmen schaffen,
- Eine positive Beziehung herstellen
- Aktives Zuhören und Leidenszustände und ihre Zusammenhänge verstehen
- Techniken der Gesprächsführung wie Spiegeln
- Gespräche gut abschließen

2. Wochenende Gesprächsführung

Termin: 6. - 8. März 2026 / Freitag 15:00 bis Sonntag 13:00
Ort: Bildungshaus St. Michael, Matrei am Brenner
Referent:Innen: Mag. Jodok Moosbrugger und hauptamtliche Mitarbeiterin der TS
Inhalt: Vertiefung der unterschiedlichen Techniken der Gesprächsführung und ausreichend Zeit für Übungssequenzen für die Telefon- und Onlineberatung. Zusätzlich geht es um das Bewältigen komplexer Gesprächssituationen.

Passive Hospitationen Telefon

Die Ausbildungskandidat:innen lernen die Dienststelle kennen und sind bei drei Telefondiensten in der Zeit von 9.3. bis 28.5. dabei.

Abend zu Mehrfachanrufenden

Termin: Dienstag, 17. März 2026 | 18:30 – 21:00
Ort: Haus der Begegnung Innsbruck
Referent:Innen: Hauptamtliche Mitarbeiter:in der TS
Inhalte: Informationen zu Mehrfachanrufenden in der Telefonseelsorge und der Umgang damit – Rahmung der Telefongespräche und empathisch Grenzen setzen.

Themenabende

Termin: Jeweils dienstags 18:30 – 21:00
Ort: Haus der Begegnung, Innsbruck

Thema: **Psychiatrie**
Diese drei Abende dienen der Information über Psychische Erkrankungen wie Boderline, Depression, Sucht ect. und deren Behandlungsmöglichkeiten. Den Fragestellungen der Teilnehmer:innen wird besondere Aufmerksamkeit geschenkt.
Datum: 24.3., 7.4. und 14.4.
Referent: Dr. Wolfgang Ghedina

Thema: **Umgang mit Menschen mit psychischen Erkrankungen**
Es werden für die Beratung von Menschen mit psychischen Erkrankungen hilfreiche Zugänge und Interventionsmöglichkeiten erarbeitet.
Datum: 21.4.
Referentin: Dr.in Manuela Pillei-Schenner

Thema: **Tod und Trauer**
Die Teilnehmer:innen erhalten Einblicke in die verschiedenen Phasen und individuellen Wege der Trauer. Es werden Techniken und Strategien vermittelt, um Trauernde emotional zu begleiten und zu unterstützen. Zudem wird besprochen, wie man offen und einfühlsam über den Verlust spricht. Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf der Selbstfürsorge, um als Begleiter:in auch auf die eigene emotionale Gesundheit zu achten.
Datum: 19.5.
Referentin: Mag.a Christa Sommerer

Junge Menschen und Familiensysteme

Termin: Samstag, 9. Mai 2026 | 09:00 – 17:00 Uhr
Ort: Pfarrsaal Allerheiligen
Referent: Mag. Karl-Heinz Stark
Inhalt: Dieser Tag beschäftigt sich mit der Lebensrealität Jugendlicher und Junger Menschen und was diese besonders beschäftigt. Weitere Inhalte sind die unterschiedlichen Familiensysteme und deren Herausforderungen.

3. Wochenende Krise und Krisenintervention

- Termin:** 29. - 31. Mai 2026 | Freitag 15:00 bis Sonntag 13:00
Ort: Bildungshaus St. Michael, Matrei am Brenner
Referent:innen: Mag. Jodok Moosbrugger und hauptamtliche Mitarbeiterin der TS
Inhalte: Themen des Seminars:
- Definition und Charakteristika von Krisen
 - Verschiedene Krisenarten und Krisenverläufe
 - Allgemeine Grundprinzipien von Krisenintervention
 - Gesprächsführung in akuten Krisensituationen
 - Ausreichend Zeit für Übungssequenzen im Rollenspiel

Suizid

- Termin:** 12. - 13. Juni 2026 | Freitag 18:30 – 21:00, Samstag 9:00 – 17:00
Ort: Haus der Begegnung, Innsbruck
Referent:innen: Hauptamtliche Mitarbeiter:innen der TS
Inhalte: Ein professioneller Umgang mit suizidalen Anrufer:innen ist in der Arbeit der Telefonseelsorge grundlegend wichtig. Der individuelle Zugang zum Thema Suizidalität spielt dabei neben Fachwissen und Gesprächstechnik eine wichtige Rolle. Die Inhalte im Detail:
- individueller Zugang zu Suizidalität
 - Einschätzen der Suizidalität
 - Möglichkeiten der Entlastung durch Interventionen und Fragetechniken
 - Aktivierung der Ressourcen
 - Angebote und Vereinbarungen

Aktive Hospitation am Telefon

Die Ausbildungskandidat:innen übernehmen selbst vier Telefondienste in der Zeit von Juni bis Ende August. Gemeinsam mit erfahrenen Telefonseelsorger:innen werden die Gespräche reflektiert.

Soziales Netz I und Praxisbegleitung

- Termin:** jeweils Dienstag, | 18:30 – 21:00
23.6. und 30.6.
Ort: Haus der Begegnung, Innsbruck
Referent:innen: Hauptamtliche Mitarbeiter:innen der TS
Inhalt: Die Telefonseelsorge hat eine wichtige Informations- und Weitermittlungsfunktion zu den entsprechenden Hilfseinrichtungen im psycho-sozialen Netz. An diesem Tag geht es um das Kennenlernen der relevanten Hilfseinrichtungen. Die besuchten tiroler Sozialeinrichtungen werden an diesen Abenden den anderen Teilnehmer*innen vorgestellt und mittels Plakats präsentiert. Die Praxisbegleitung bietet die Möglichkeit über die bereits gemachten Erfahrungen am Telefon zu sprechen und diese zu reflektieren.

Passive Hospitation in der Onlineberatung (Chat und Messenger)

Die Ausbildungskandidat:innen sind bei zwei Chatdiensten in der Zeit von Juli bis August live dabei.

Praxisbegleitung, Zwischenreflexion

Termin: August 2026
Ort: Telefonseelsorge
Referent:innen: Hauptamtliche Mitarbeiter:innen der Telefonseelsorge
Inhalt: Zur Reflexion der bisher gemachten Erfahrungen am Telefon und im Chat werden im Sommer 1-2 Termine zur Praxisbegleitung angeboten. Die Termine werden gemeinsam vereinbart.

Eigenständige Dienste am Telefon

Ab der Zwischenreflexion können eigenständig Telefondienste geführt werden. Bis zum Abschlusstag sollen verschiedene Dienstsichten ausprobiert werden.

Onlineberatung 1 und 2

Termin: Freitag, 18. September 2026 | 14:00 - 19:00
Freitag, 02. Oktober 2026 | 14:00 - 19:00
Ort: online über Zoom
Referent: Mag. Gerhard Hintenberger
Inhalte: Es werden theoretische und praktische Grundlagen der synchronen und asynchronen Onlineberatung (Chat, Mail, Messenger) erworben.

- Beziehungsgestaltung und Gesprächsstrukturierung in der Onlineberatung
- Dauer, Frequenz und Beendigung von Onlinekontakten
- Übungssequenzen und Mikroanalyse der Übungssequenzen

Onlineberatung Vertiefung

Termin: Dienstag, 6. Oktober 2026 | 18:30-21:00
Ort: Haus der Begegnung, Innsbruck
Referent:innen: Mag.a Katja Schweitzer
Inhalte: Vertiefung der Inhalte, Junge Menschen in der Onlineberatung – Herausforderungen und Chancen

Aktive Hospitationen in der Onlineberatung (Chat und Messenger)

Die Ausbildungskandidat:innen schreiben in der Zeit von Oktober bis November drei mal selbst im Chat und im Messenger und reflektieren die Gespräche mit ihren Hospitationsbegleitungen.

Praxisbegleitung Onlineberatung

Termin: jeweils Dienstag, | 18:30 – 21:00
20.10. und 10.11.
Ort: Haus der Begegnung, Innsbruck
Referent:innen: Hauptamtliche Mitarbeiter:innen der Telefonseelsorge
Inhalt: Erfahrungen in der Onlineberatung werden in Kleingruppen besprochen und reflektiert. An diesen Abenden gibt es Raum für noch offene Fragen zur Onlineberatung.

Aktive Mailphase

Die Ausbildungskandidat:innen übernehmen ihren ersten Mailedienst und beantworten die Anfragen im 4-Augen-Prinzip.

4. Wochende Abschluss, Reflexion und Ausblick

Termin: 27. - 29. November 2026 | Freitag, 15:00 bis Sonntag 13:00
Ort: Bildungshaus St. Michael, Matri am Brenner
Referent:innen:: Jodok Moosbrugger und hauptamtliche Mitarbeiter:in der TS
Inhalte: Evaluation und Reflexion der Ausbildungszeit und Ausblick auf die Zeit nach der Ausbildung

Weitere Inhalte

6 Treffen in der Peergroup – davon 2-3 Besuche von sozialen Einrichtungen in Tirol, die dann den anderen Ausbildungskandidat:innen vorgestellt werden. Die anderen Peergrouptreffen sollen zum Üben verwendet werden.

Hinweis zu den Kosten

Für die Teilnahme an der Grundausbildung fallen keine Kosten an. Im Gegenzug verpflichten sich die Teilnehmer:innen nach Abschluss der Ausbildung mindestens 3 Jahre ehrenamtlich bei der Telefonseelsorge mitzuarbeiten. Bei vorzeitiger Beendigung der Mitarbeit sind die Ausbildungskosten aliquot zurückzuerstatten. Die Aufenthalts- und Fahrtkosten im Rahmen der Ausbildung sind von den Teilnehmer:innen selbst zu tragen.