



Profil interne Experten Beratung des Projektes „Eltern“

Anforderungsprofil BeraterInnen (Interne Experten)¹

Allgemeine Anforderungen

- Minimalalter: 25 Jahre
- Bereitschaft zu unregelmässigen Arbeitszeiten (auch Nachtschichten)
- Schichtdienst von je 6 Std.

Selbstkompetenz

Jede beraterische Tätigkeit geschieht auch immer über die eigene Person. Ein/e Telefon-BeraterInnen muss daher die den Verlauf eines Gesprächs beeinflussenden Anteile der eigenen Persönlichkeitsstruktur erkennen, reflektieren und einsetzen können.

Der/die Telefon-BeraterIn

- verfügt über die erforderliche Bereitschaft und Flexibilität, auf die verschiedenen Arten von Kontaktaufnahmen empathisch einzugehen
- kann eigene biographische Hintergründe mit den entsprechenden Werten und Normen reflektieren
- ist fähig, während dem Beratungsgespräch die eigene Befindlichkeit wahrzunehmen und diese kongruent mitzuteilen und kann sich abgrenzen
- kann selbstständig arbeiten

Sozialkompetenz

Die Vielfalt der Kontaktaufnahmen mit der Beratung und die Unterschiedlichkeit der Gesprächsinhalte stellt hohe Anforderungen an die Kommunikationsfähigkeit der Beratenden. Eine wichtige Voraussetzung für die stetige Weiterentwicklung der Beratungsleistung ist eine gute Zusammenarbeit im Team.

Der/die Telefon-BeraterIn

- verfügt über praktischen Erfahrungshintergrund im Umgang mit Eltern und Familien, kann sich in ihrer Sprache verständlich und differenziert ausdrücken
- kann sich in die Wahrnehmung Eltern und Familien empathisch einfühlen, aktiv zuhören und auf GesprächspartnerInnen eingehen (Vertrauensverhältnis bilden)
- ist kooperationswillig und teamfähig; d.h. bereit, Handlungsanweisungen der Leitung im Beratungsalltag umzusetzen

Fachkompetenz

Der/die Telefon-BeraterIn für den Beratungsdienst verfügt über eine (abgeschlossene) Ausbildung und/oder einen Master in sozio-psychologischen oder pädagogischen oder in medizinisch-pflegerischen Fächern und über praktische Erfahrungen in der Arbeit mit Kindern und Eltern sowie Familien. Die BeraterInnen verfügen somit über eine der folgenden Ausbildungen:

¹ Die Kunden-BeraterInnen werden in einem separaten Kunden-BeraterInnen-Konzept beschrieben.



Mütter- und Väter-BeraterInnen, ErzieherInnen, PhysiotherapeutInnen, LogopädInnen, KindergärtnerInnen, Kinderärztinnen und –ärzte, Pflegefachfrauen und –Männer, PsychologInnen, PädagogInnen (auch Heil- und SonderpädagogInnen, SozialpädagogInnen, LehrerInnen), ElternbildnerInnen mit Praxiserfahrung, Kinder- und JugendpsychiaterInnen, SozialarbeiterInnen.

Eine Fachkompetenz im Bereich der Telefonberatung umfasst spezifisch auf die telefonische Gesprächsführung bezogenes Fachwissen. Dieses entwickelt sich durch die persönlichen und beruflichen Erfahrungen laufend weiter und wird unterstützt durch fachliche Weiterbildung. Hinzu kommen allgemeine Kenntnisse über die Bedürfnisse von Eltern und Familien, über das psychosoziale sowie rechtliche und medizinische Umfeld, in welchem sie aufwachsen und die sie beeinflussenden gesellschaftlichen Entwicklungen. Die für diese Beratungen zusätzlichen Kompetenzen werden durch eine entsprechende Schulung in „Kurz-Beratung“ mitgegeben.

Der/die Telefon-Beraterin

- kennt die spezifischen Eigenheiten des Beratungssettings des Eltern Clubs Schweiz, dessen Möglichkeiten und Grenzen (Erstanlaufstelle)
- ist mit den Grundannahmen und –Prinzipien der systemischen Beratung vertraut (Wechselwirkung zwischen Individuum und Umwelt, zirkuläres Denken)
- kennt sich in der lösungsorientierten Gesprächsführung aus (Mitbeteiligung des/r Anrufenden im Lösungsfindungsprozess, Ressourcenaktivierung, Wirkung von gezielten Fragestellungen)
- ist bereit, die Beratungsgespräche konsequent lösungsorientiert zu gestalten
- kann Gesprächsführungstechniken zur Erreichung bestimmter Wirkungen (Vertrauensbildung, Motivierung) situationsgerecht und kongruent anwenden
- ist bewusst und flexibel im Umgang mit Rollenübernahmen
- kennt menschliche Verhaltensweisen in Krisensituationen und ist in der Lage eine Krisensituation zu begleiten und eine Krisenintervention zu organisieren
- ist bereit, Erfahrungen und Fachwissen mitzuteilen und im Team zur Diskussion zu stellen
- verfügt über die erforderlichen fachlichen Kompetenzen, um die kompetente Weitervermittlung an das soziale Hilffssystem der Region zu gewährleisten
- eignet sich die erforderlichen Kenntnisse über die unterschiedlichen Systeme aller Kantone im Einzugsgebiet der Netzstelle an

Der/die Telefon-BeraterIn interessiert sich für Themen aus der Lebenswelt Eltern und Familien wie:

- sozio-psychologisches Wissen über Eltern und Familien
- Eltern werden und Eltern sein
- Familienstrukturen, verschiedene Familienformen
- Mutter-Tochter-/Vater-Sohn-Beziehungen/Die Beziehung zu den Grosseltern und Geschwistern
- Problematik der einzelnen Lebensabschnitte der Kinder und Jugendlichen

Der/die Telefon-BeraterIn ist bereit, sich im Rahmen der Fort- und Weiterbildung seine/ihre Kenntnisse zu Themen aus dem psychosozialen Umfeld der Zielgruppe und allgemeinen gesellschaftlichen Entwicklungen zu vertiefen. Es geht dabei um Themen wie:

- Entwicklung (körperliche Entwicklung, Sinnesentwicklung, Persönlichkeitsentwicklung, Sozialentwicklung, emotionale Entwicklung, Sprachentwicklung, geistige Entwicklung)
- Erziehung (Erziehungsfragen, Beziehungen & Bindungen, Pubertät, Suchtprävention, Medien, Umgang mit Geld)
- Gesundheit (Körper & Körperpflege, Ernährung, Schlaf & Erholung, Krankheit & Unfall, Sucht, Behinderungen)
- Schule & Bildung (Schulalltag, individuelle Förderung, Schulprobleme, Berufswahl, Schule & Familie, Bildungswesen, Elternbildung)
- Familienleben (Familienorganisation, Familie und Beruf, Paarbeziehung, Grosseltern, Wohnen & Haushalt, Freizeit & Ferien, familiäre Konflikte)

Die BeraterInnen sind ausserdem bereit, sich in die elektronische Arbeitsweise (PC) des Projektes „Eltern“ einzuarbeiten, wenn nötig die erforderlichen Kurse zu besuchen.



Stellenbeschreibung

Bezeichnung Stelle	BeraterInnen Projekt „Eltern“ interne Experten Beratung
Organisationseinheit	Interne Experten Beratung
Pensum	gemäss Arbeitsvertrag (20-60%)
Vorgesetzte Instanz	Leitung Beratung Projekt „Eltern“
Stellvertretung passiv	BeraterInnen gemäss Einsatzplan
Stellvertretung aktiv	BeraterInnen gemäss Einsatzplan
Auftrag der Stelle	<p>Entgegennahme, Beantwortung und Dokumentation aller bei der Beratung eingehenden Fragen mit den eingesetzten Beratungsmedien durch</p> <ul style="list-style-type: none">• ressourcen- und lösungsorientierte Beratung• Vermittlung von weiterführender Hilfe (soziales Hilffsystem in der Region)• Einleitung von Kriseninterventionen• Datenerfassung für die Statistik
Aufgaben	<p>Beratungen Entgegennahme und Beantwortung der eingehenden Fragen nach den Prinzipien der Diskretion und Vertraulichkeit, Hilfe zur Selbsthilfe und Freiwilligkeit. Führen von ressourcen- und lösungsorientierten Beratungsgesprächen, die die Selbstaktivität der Anrufenden unterstützen und deren individuellen Fähigkeiten entsprechen. Bereitschaft zur kontinuierlichen Vertiefung der Beratungskompetenzen durch Teilnahme an Intervisions-, Supervisions- und Weiterbildungsveranstaltungen. Einhaltung der geplanten Schichteinsätze.</p> <p>Weiterleitung und Triage Weiterleitung an externe Experten Berater (sozio-psychologisch, medizinisch, rechtlich) und Vermittlung an das örtliche Hilffsystem, falls die Situation die Möglichkeiten der eingesetzten Beratungsmedien übersteigt.</p> <p>Krisenintervention Erfassung der Notsituation und Einleitung adäquater Massnahmen durch Einbezug geeigneter Drittpersonen oder Institutionen.</p> <p>Administration Führen der Statistik über das elektronische Erfassungsprogramm gemäss Vorgaben der nationalen Betriebsorganisation. Bereitschaft zur Übernahme weiterer Administrativarbeiten sofern es die Belastung mit Anrufen erlaubt.</p>
Einzelaufgaben	Neben den aufgeführten Aufgaben ist der/die Stelleninhaber/Stelleninhaberin verpflichtet, auf Weisung der vorgesetzten Stelle Einzelaufträge auszuführen, die sich aus der betrieblichen Notwendigkeit ergeben.
Kompetenzen	<p>Unterschrift zusammen mit der vorgesetzten Stelle in Angelegenheiten, die die Netzstelle in irgendeiner Weise rechtlich verpflichten</p> <p>Selbständige Planung, Durchführung und Auswertung der Aufgaben im Rahmen der Ressortbereiche</p> <p>Einleitung von Kriseninterventionen in Zusammenarbeit mit dem Schichtpartner/der Schichtpartnerin, der Double-Garde oder eines/r Vorgesetzten.</p>