

Leitfaden für

Projektkoordinator:innen

Das Erstgespräch mit Betroffenen und Freiwilligen

Der Erstkontakt mit Betroffenen

Der/die Betroffene meldet sich bei dir. Wenn die Kontaktaufnahme per E-Mail erfolgt, vereinbare einen Gesprächstermin, an dem du zumindest 1h Zeit hast.

Erfolgt der Erstkontakt über das Telefon, kannst du entscheiden, ob du zunächst nur ein paar allgemeine Informationen über das Projekt teilst und einen separaten Termin für das Erstgespräch ausmachst, oder ob du das Erstgespräch gleich in diesem Rahmen führen möchtest. Stelle in jedem Fall sicher, dass du ausreichend Zeit dafür hast. Erfahrungsgemäß dauern Erstgespräche in der Regel zwischen 30 und 60 Minuten. Es gibt aber auch Fälle, in denen der Mensch am anderen Ende der Leitung einen so großen Leidensdruck hat, dass er dir zunächst seine „Geschichte“ erzählen muss, bevor er bereit für den nächsten Schritt ist. Das kann mehr Zeit in Anspruch nehmen.

Das Erstgespräch mit Betroffenen

Das Ziel des Erstgespräches ist es, dass du die betroffene Person etwas kennen lernst, um entscheiden zu können, ob LUT das passende Angebot ist und wenn ja, um in der Folge eine:n möglichst geeignete:n Telefonparter:in zu finden. Außerdem werden im Erstgespräch die Erwartungen des/r Betroffenen abgefragt und mit den Möglichkeiten des Projekts abgeglichen.

Du erklärst das Projekt in seinen Grundzügen:

- Das Ziel ist der Aufbau eines langfristigen Telefon-Kontaktes.
- Das Projekt ist KEINE Partnervermittlung.
- Es handelt sich bei LUT NICHT um eine Krisenhotline oder ein professionelles psychosoziales Beratungsangebot.

Du erfragst Biographisches und Interessen: Du lädst den/die Betroffene:n dazu ein, über sich zu erzählen. Du stellst Fragen nach der familiären Situation, Interessen, Hobbies, etc.

Du triffst eine Einschätzung, was die momentane Befindlichkeit des Anrufers/der Anruferin angeht. Wenn du eine psychische Krise oder Erkrankung vermutest, vermittelst du die Person entweder an die TelefonSeelsorge (**Notruf 142**), oder an eine andere, geeignete Einrichtung in deiner Region. In diesem Fall muss du klar kommunizieren, dass LUT nicht das passende Angebot ist.

Ein Projekt von

dieziwi.
Die Zivilgesellschaft wirkt.

Gefördert von

Soziales



Bundesministerium
Soziales, Gesundheit, Pflege
und Konsumentenschutz

Hinweise darauf, dass LUT nicht das geeignete Projekt für jemanden ist:

- Die Person hat große Probleme sich zu artikulieren. Ein „normales“ Gespräch ist nicht möglich.
- Die Person kann nicht zuhören, lässt dir als Gegenüber quasi keinen „Raum“ im Gespräch.
- Häufige (auch unterschwellige) Erwähnung, dass die Person auf der Suche nach einem/einer Partnern:in ist.
- Wenn eine sehr große Not zu spüren ist. z.B. häufige Anrufe in kurzer Zeit, große Ungeduld im Vermittlungsprozess, Schilderung einer Krise.

Du klärst die Erwartungen der Betroffenen Person, und gleichst sie mit den Zielen/Zuständigkeiten von LUT ab. An dieser Stelle ist es wichtig, dass du sie noch einmal darauf hinweist, worauf sie sich einlassen: Das Ziel ist der Aufbau eines langfristigen Telefon-Kontaktes. Wie häufig wünscht sich die Person Kontakt? Gibt es dafür einen bevorzugten Zeitpunkt (Wochentag, Uhrzeit)?

Du klärst etwaige Wünsche an eine:n potentielle:n Telefonpartner:in: Alter, Geschlecht; Ist die Verbindung mit einer anderen betroffenen Person oder einem/einer Freiwilligen erwünscht?

Die/der Betroffene entscheidet, ob er/sie „weitermachen“ möchte. Dies musst du aktiv abfragen.

Du erklärst den weiteren Ablauf und triffst Vereinbarungen, z.B. Wer nimmt bis wann wieder Kontakt auf? Wie wird mit Datenschutz umgegangen?

Professionelle Beratungsangebote

- Bei medizinischen Themen kannst du an den Arzt/die Ärztin des Vertrauens oder die **Gesundheitshotline 1450** verweisen.
- Wenn sich die Person in einer psychischen Krise befindet oder du mit dem Leiden der Person am anderen Ende der Leitung überfordert bist, ist es sinnvoll, die Person an den **TelefonSeelsorge Notruf 142** oder an eine andere, geeignete Einrichtung in deiner Region zu verweisen.
- Wenn Frauen, Kinder oder Jugendliche von Gewalt betroffen sind, kannst du sie an die **Frauenhelpline gegen Gewalt 0800 222 555** verweisen.
- Kinder, Jugendliche und deren Bezugspersonen kannst du für alle Themen, die Kinder und Jugendliche betreffen, an **Rat auf Draht 147** verweisen.

Ein Projekt von

dieziwi.
Die Zivilgesellschaft wirkt.

Gefördert von

Soziales



Bundesministerium
Soziales, Gesundheit, Pflege
und Konsumentenschutz

Das Erstgespräch mit Freiwilligen

Das Ziel des Erstgespräches ist es, dass du den/die Freiwillige:n etwas kennen lernst, um entscheiden zu können, ob LUT das passende Engagement für die Person ist.

Du erklärst das Projekt in seinen Grundzügen::

- Das Ziel ist der Aufbau eines langfristigen Telefon-Kontaktes (dadurch kommt es zu einem gewissen Beziehungsaufbau!)
- Das Projekt ist KEINE Partnervermittlung.
- Es handelt sich bei LUT NICHT um eine Krisenhotline oder ein professionelles psychosoziales Beratungsangebot

Du erfragst Biographisches und Interessen: Du lädst den/die Freiwillige:n dazu ein, über sich zu erzählen. Du stellst Fragen nach der familiären Situation, Interessen, Hobbies, etc. Du erkundigst dich nach der Motivation für das freiwilliges Engagement und erfragt, ob es schon Vorerfahrungen im Bereich des freiwilligen Engagements oder in der Arbeit mit Menschen gibt.

Du triffst eine Einschätzung bezüglich der momentanen Befindlichkeit des Anrufers/der Anruferin. Wirkt die Person psychisch stabil oder (vor)belastet? Habe ich das Gefühl, die Person hat eine positive Grundeinstellung zum Leben?

Hinweise darauf, dass LUT nicht das geeignete Engagement für jemanden ist:

- Die Person hat große Probleme sich zu artikulieren. Ein „normales“ Gespräch ist nicht möglich.
- Die Person kann nicht zuhören, lässt dir als Gegenüber quasi keinen „Raum“ im Gespräch.
- Häufige (auch unterschwellige) Erwähnung, dass die Person auf der Suche nach einem:in Partnern:in ist.
- negative Grundeinstellung zum Leben
- Äußerung abfälliger Bemerkungen über andere Menschen

Du klärst Erwartungen und Rahmenbedingungen ab:

- In welchem zeitlichen Ausmaß möchte sich die Person engagieren?
- Gibt es bevorzugte Tage oder Zeiten zu denen die Person verfügbar ist?
- Gibt es eine Alters- oder Geschlechterpräferenz?
- Infos zum Umgang mit Datenschutz

Du besprichst den weiteren Ablauf und informierst über Unterstützungsangebote seitens deiner Organisation.

Am Ende des Gesprächs: Der/die Freiwillige entscheidet, ob er/sie sich bei LUT engagieren möchte. Dies musst du aktiv abfragen.

Ein Projekt von

dieziwi.
Die Zivilgesellschaft wirkt.

Gefördert von

Soziales 

 **Bundesministerium**
Soziales, Gesundheit, Pflege
und Konsumentenschutz