

# Leitfaden für Freiwillige

## Telefongespräche gegen Einsamkeit führen

### Ein guter Einstieg ins Gespräch

Ein gutes Gespräch startet bereits vor dem Telefonat mit dem Schaffen einer Atmosphäre, die es dir erlaubt, die Aufmerksamkeit voll und ganz auf den/die Telefonpartner:in zu richten.

Wähle für das Gespräch einen Zeitpunkt, zu dem du dich ganz auf diese Tätigkeit konzentrieren kannst. Überlege dir auch, an welchem Ort du das Gespräch führen möchtest. Hilfreich ist es, dafür einen ruhigen Raum aufzusuchen, wo Störungen (z.B. laufender Fernseher oder Laptop, Unterbrechungen durch andere Personen, Straßenlärm usw.) vermieden werden können.

Überlege dir auch, ob du für das Telefonat ein Headset verwenden möchtest. Vor allem in intensiven oder schwierigen Gesprächssituationen unterstützt es dich dabei deine persönlichen Grenzen und eine gewisse Distanz zu wahren.

### Der Aufbau eines vertrauensvollen Kontaktes

Ein guter Kontakt ist die wichtigste Voraussetzung für das Gelingen eines guten Gesprächs.

Für alle Telefongespräche gilt: Bleib du selbst!

Zeig Interesse an deinem Gegenüber, höre zu und lass die Person am anderen Ende der Leitung einfach einmal erzählen. Falls nötig, ermutige sie zum Sprechen. Einige Einstiegs-möglichkeiten dazu wären:

- Ich möchte Sie gerne kennenlernen und Sie dazu einladen, mir ein wenig über sich zu erzählen!
- Was haben Sie seit unserem letzten Gespräch erlebt / getan / gelesen ... etc.?
- Worüber wollen wir heute plaudern?
- Das hat bei mir beim letzten Gespräch einen besonderen Eindruck hinterlassen / darüber habe ich noch nachgedacht ...
- Das hat mir an unserem letzten Gespräch besonders gefallen ...

Menschen, die sich einsam fühlen, haben meist eigene Themen, über die sie sprechen wollen. Du brauchst dir als keinen Druck machen und im Vorfeld überlegen, worüber ihr sprechen werdet. Sei flexibel, und greife das auf, was von der Person am anderen Ende der Leitung kommt.

Lass dich dabei vom Gedanken leiten: „Was ist hilfreich für die Person – was braucht sie gerade?“ Die meisten Anrufer:innen wollen anfangs einfach gehört und in ihrem Sein verstanden und angenommen werden. Halte dich daher zunächst mit deiner eigenen Meinung zurück und vermeide es, Ratschläge zu geben.

Ein Projekt von

**dieziwi.**  
Die Zivilgesellschaft wirkt.

Gefördert von

**Soziales**



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

Vermeide es, vor allem in der Kennenlern-Phase, Fragen sehr persönlicher Natur (z.B. nach der Kindheit, nach verstorbenen Partner:innen, etc.) zu stellen. Diese könnten als Grenz-überschreitung deinerseits wahrgenommen werden, und mögliche (alte) Wunden könnten dadurch wieder aufbrechen, die dann von dir nur schwer (oder gar nicht) geschlossen werden können.

Gespräche gegen Einsamkeit können manchmal in eine Richtung gehen, in der die Person am anderen Ende der Leitung nur mehr darüber spricht, was sie stört und wie schlecht es ihr geht. Du kannst das Gespräch positiv beeinflussen, wenn du – nachdem du ihr derzeitiges Befinden „gehört“ und dies auch rückgemeldet hast – den Fokus auf die Ressourcen und Stärken der Person legst. Mögliche Fragen dafür sind z.B.:

- Was tun Sie denn gerne?
- Was können Sie denn gut?
- Wann fühlen Sie sich nicht einsam? Was ist da dann anders?
- Sie haben viel davon erzählt, wie es NICHT sein sollte und was NICHT passt. Wie sollte es denn sein? Was passt für Sie?

### Die eigenen Grenzen wahren

Sei offen für unterschiedliche Gesprächsthemen, aber achte dabei gut auf deine eigenen Grenzen. Wenn du über etwas nicht sprechen möchtest, teile das deinem Gegenüber ehrlich mit.

Mach dir auch bewusst, dass du kein:e professionelle:r Berater:in oder Therapeut:in, sondern ein:e Gesprächspartner:in bist. Du musst nicht alles wissen. Wenn du dich überfordert fühlst, sprich das auch an.

„Was Sie erzählen, macht mich betroffen. Ich will Ihnen gerne helfen, aber da weiß ich nicht weiter. Aber ich weiß, wo Sie anrufen können.“

### 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.

Wenn du Bedenken hinsichtlich der psychischen Verfassung deines/deiner Telefonpartner:in hast, kontaktiere den/die Projektkoordinator:in und teile ihm/ihr deine Bedenken mit!

Ein Projekt von

**dieziwi.**  
Die Zivilgesellschaft wirkt.

Gefördert von

**Soziales**



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

## Ein gutes Ende des Gesprächs

Am Ende eines Gespräches können Vereinbarungen über den nächsten Kontakt getroffen werden.

Für einen positiven Abschluss kannst du dem/der Gesprächspartner:in z.B. noch einen netten Gedanken mitgeben, oder fragen, was der Person am heutigen Gespräch gutgetan hat bzw. was sie sich heute selbst noch Gutes tun kann.

Manchmal fällt es schwer, Gespräche zu beenden und zu signalisieren, dass Du aufhören möchtest.

Oft ist es hilfreich, schon im Vorfeld Klarheit über die vorhandene Gesprächszeit zu schaffen. Wenn du dann zum Ende kommen möchtest, kannst du dies mit einer Vorankündigung einleiten, und z.B. etwas sagen wie: „Wir haben noch drei Minuten. Worüber möchten Sie in der Zeit noch sprechen? Was brauchen Sie noch?“ Wichtig ist, dass du das Ruder über die Struktur des Gesprächs in der Hand hältst.

Manche Menschen hören selbst dann nicht auf zu plaudern, wenn du schon dreimal gesagt hast, dass du aufhören möchtest. Dann sag klar: „Ich beende jetzt das Gespräch!“. Schließe dem keine Frage mehr an wie: „Ist das für Sie okay?“ Das wäre wieder eine Aufforderung zum Weitersprechen.

## Deine Psychohygiene

Manchmal drehen sich Telefongespräche mit einsamen Menschen um Themen, die dich belasten können. Daher ist es nach dem Gespräch wichtig, für dein Wohlbefinden zu sorgen. Es gibt viele Formen der Psychohygiene – finde heraus, was für dich passend ist und dich entspannt!

### Beispiele für Psychohygiene:

- Sprich mit jemandem über das, was dich belastet.
- Tu dir etwas Gutes (Trink in Ruhe einen Tee, nimm ein entspannendes Bad...)
- Komm in Bewegung (Joggen, Radfahren, Spazieren gehen etc.).
- Schaffe Abstand – stehe auf, verlasse das Zimmer, in dem du telefoniert hast.
- Vielen Menschen hilft es beim Schreiben oder Malen den Kopf frei zu bekommen.
- Öffne das Fenster und gönne dir etwas Frischluft.
- Wasche dir nach dem Gespräch bewusst die Hände und das Gesicht.
- Atme ein paar Mal tief durch.

Wenn du das Gefühl hast, dass dich die Gespräche mit deinem/deiner Telefonpartner:in belasten, oder du Unterstützung brauchst, wende dich jederzeit an deine:n Projekt- oder Freiwilligenkoordinator:in.

**Dein:e Ansprechpartner:in:** (NAMEN und Kontaktdaten der Ansprechperson eintragen)

Ein Projekt von

**dieziwi.**  
Die Zivilgesellschaft wirkt.

Gefördert von

**Soziales**



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