CHAT

# your value

KRISENHELPLINES

UNTERSTÜTZT

von

# ausgebildeten jungen Freiwilligen

DE

Mitfinanziert durch das
Erasmus+ Programm der
Europäischen Union

IFOTES
International Federation of Telephone Emergency Services

IFOTES
EUROPE
International Federation of Telephone Emergency Services

Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der lediglich die Meinung der Autoren widerspiegelt. Die Kommission übernimmt keine Verantwortung für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen.

*© 2023. Dieses Werk ist lizenziert unter einer CC BY 4. 0 Lizenz*

EUROPÄISCHES PROJEKT

# CHAT your value

KRISENHELPLINES

UNTERSTÜTZT

von

# ausgebildeten jungen Freiwilligen

## Manual

## Februar 2023

ERASMUS + PROGRAMM
Zusammenarbeit für Innovation und Austausch bewährter Verfahren
KA204 - Strategische Partnerschaft für Erwachsenenbildung

Projektnummer: 2020-1-DE02-KA204-007667

PROJEKTPARTNER

IFOTES Europe (IE), Hagen, Deutschland

Telefono Amico Italia (TAI), Trient, Italien

SOS Amitiè France (SAF), Paris, Frankreich

Magyar Lelki Elsosegely Telefonszolgalatok Szovetsege (LESZ), Békéscsaba, Ungarn

Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza (ASITES), Madrid, Spanien

Associazione Culturale ARTESS
Association for Research and Training on Emotional Support Skills, Udine, Italien

Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen en Brussel (TO), Gent, Belgien

# Inhalt


ONLINE-LEBEN IM 21. JAHRHUNDERT ..... 7
WARUM EINE CHAT-HELPLINE EINRICHTEN? ..... 7
1. DAS PROJEKT „CHAT YOUR VALUE – HELP-LINES FÜR KRISEN MIT UNTERSTÜTZUNG AUSGEBILDETER JUNGER FREIWILLIGER“ ..... 8
1. 1. HINTERGRUND ..... 8
1. 2. ZIEL DES PROJEKTS ..... 8
1. 3. PROJEKTPARTNER ..... 9
1. 4. METHODISCHES VORGEHEN ..... 9
1. 5. ERGEBNIS ..... 9
2. ZUHÖREN IM CHAT IN DEN TELEFONISCHEN NOTRUFDIENSTEN - EINE BEWERTUNG ..... 10
2. 1. METHODISCHES VORGEHEN ..... 10
2. 1. 1. Quellen und Beiträge ..... 10
2. 1. 2. Schwierigkeiten ..... 10
2. 2. INTERNATIONALER ÜBERBLICK ÜBER CHAT-LISTENING-PRAKTIKEN ..... 10
2. 2. 1. Umgang mit dem Chat-Dienst ..... 10
2. 2. 2. Chat – Anrufe ..... 11
2. 2. 3. Chat-Nutzer (Ratsuchende - Berater) ..... 12
2. 2. 4. Rekrutierung und Schulung für die Chatberatung ..... 13
2. 3. ZUHÖREN AUF DER ENTDECKUNGSSPUR ..... 14
2. 3. 1. Die Vielfalt der Praktiken ..... 14
2. 3. 2. Fragen, Erwartungen und Anliegen dieser Organisationen ..... 15
2. 3. 3. Und was ist mit jungen Freiwilligen? ..... 16
2. 4. EINIGE BEMERKENSWERTE SCHLUSSFOLGERUNGEN ..... 16
3. ERFAHRUNGEN MIT MÖGLICHEN STRUKTURELLEN VERÄNDERUNGEN IN DEN HILFSDIENSTEN UM JUNGEN MENSCHEN ZU ERMÖGLICHEN, EHRENAMTLICH ZU ARBEITEN ..... 17
3. 1. DIE METHODE: INFORMATIONSSAMMLUNG UND SAMMLUNG VON ERFAHRUNGEN ..... 17
3. 2. ERFAHRUNGEN DER PROJEKTTEILNEHMER MIT CHAT-DIENSTEN UND JUNGEN FREIWILLIGEN ..... 17
3. 2. 1 Verantwortlich für den Chat-Dienst ..... 17
3. 2. 2 Ausbildung von Freiwilligen für den Chat-Dienst ..... 18
3. 3. VERGLEICH VERSCHIEDENER ERFAHRUNGEN IN DER TELEFONSEEL-SORGE MIT JUNGEN FREIWILLIGEN ..... 19
3. 4. ERGEBNIS ..... 23
3. 5. WAS JUNGE LEUTE SAGEN ..... 24
3. 6. SCHLUSSFOLGERUNGEN: IDEEN, WIE SICH JUNGE FREIWILLIGE IN TES-ORGANISATIONEN WOHLFÜHLEN KÖNNEN ..... 25
4. NATIONALE UND LOKALE KAMPAGNEN ZUR REKRUTIERUNG JUNGER FREIWILLIGER ..... 26
4. 1. EINLEITUNG ..... 26
4. 2. SOZIALE MEDIEN ..... 26
4. 2. 1. Social-Media-Präsenz von Jugendlichen ..... 26

4. 2. 2. Social-Media-Präsenz von TES-Organisationen ..... 27
4. 3. PROFESSIONELLE UNTERSTÜTZUNG ..... 28
4. 4. WIE KANN MAN REKRUTIEREN? ..... 28
4. 4. 1. Die jüngere Generation und Freiwilligentätigkeit ..... 28
4. 4. 2. Motivation junger Menschen ..... 29
4. 4. 3. Direkte und indirekte Verbindungen ..... 29
4. 5 SCHLUSSFOLGERUNGEN ..... 29
5. TES-RICHTLINIEN FÜR QUALITATIV HOCHWERTIGE TRAININGSKURSE UND WERKZEUGE FÜR CHAT-FREIWILLIGE ..... 30
5. 1. UMFRAGE ZUM TES-TRAINING ..... 30
5. 1. 1. Dauer der Ausbildung ..... 31
5. 1. 2. Trainingsmodus ..... 31
5. 1. 3. Fort- und Weiterbildung ..... 31
5. 1. 4. Veranstaltungen für Freiwillige ..... 32
5. 1. 5. Inhalt der Schulung für Chat-Dienste ..... 32
5. 1. 6. Ausbildungsmethodik ..... 32
5. 1. 7. Schwierigkeiten ..... 32
5. 2. EMPFEHLUNGEN ZUM CHAT TRAINING ..... 33
6. ABSCHLIESSENDE EMPFEHLUNGEN ..... 34
6. 1. VORBEREITUNG AUF DIE IMPLEMENTIERUNG VON CHAT-HILFEN ..... 34
6. 2. FOKUS AUF JUNGE CHAT-FREIWILLIGE ..... 34
6. 2. 1 Vorteile junger Chat-Freiwilliger ..... 34
6. 2. 2. Herausforderungen bei der Beschäftigung junger Chat-Freiwilliger ..... 35
6. 2. 3. Empfehlungen, um mehr junge Freiwillige für Chat-Helplines zu gewinnen ..... 35
6. 3. REKRUTIERUNG JUNGER CHAT-FREIWILLIGER ..... 35
6. 4. WICHTIGE THEMEN IM TRAINING VON CHAT FREIWILLIGEN ..... 36
6. 4. 1. Schriftliche Kommunikation erfordert besondere Fähigkeiten ..... 36
6. 4. 2. Praxis, Praxis, Praxis ..... 36
6. 4. 3. Schulung im Hören und Verstehen ..... 37
6. 5. ZUSÄTZLICHE HERAUSFORDERUNGEN ..... 37
6. 5. 1. Wie flexibel können wir das ehrenamtliche Engagement gestalten? ..... 37
6. 5. 2. Wie können wir junge Menschen besser erreichen? ..... 37
6. 5. 3. Können wir gute Praktiken im Chat-Training austauschen? ..... 38
6. 5. 4. Wie fördern wir die Bindung zwischen Freiwilligen? ..... 38
6. 5. 5. Wie kann die Bedeutung des Zuhörens in der Gesellschaft, insbesondere bei Jugendlichen, gefördert und geteilt werden? ..... 38
ANLAGE ..... 39
ANLAGE KAPITEL 2 ..... 41
ANLAGE KAPITEL 4 ..... 44
ANLAGE KAPITEL 5 ..... 45
DANK UND ANERKENNUNG ..... 49

# Einleitung

## ONLINE-LEBEN IM 21. JAHRHUNDERT

Für die meisten Menschen gehört das Online-Geschäft zum Alltag (Online-Banking, Arzttermin, Einkaufen, Freunde treffen, Arbeitssuche. . .). Menschen gehen online, um Informationen über alles zu finden, einschließlich der Suche nach Rat, Unterstützung und Hilfe.
Online-Unterstützung bietet viele Vorteile: Sie ist nicht nur praktisch (Mobilität, Öffnungszeiten, einfache Verfahren, kann von zu Hause aus durchgeführt werden), sondern auch persönlich (Verunsicherung, Angst, geringes Selbstwertgefühl oder mangelnde soziale Kompetenz sind weniger ein Hindernis).

## WARUM EINE CHAT-HELPLINE EINRICHTEN?

Helplines sollten in erster Linie für Menschen in Not zugänglich sein. Das Medium, über das sie Anruferinnen und Anrufer erreichen, ist zweitrangig, wichtig ist, dass sie sie erreichen. Alle Helplines, die begonnen haben, einige Formen der Online-Hilfe anzubieten, haben gesehen, dass die Nachfrage das Angebot übersteigt.
Heute ist klar, dass junge Menschen am besten in einem digitalen Umfeld erreicht werden können. Dies ist daher ein Appell an alle Hilfsdienste, eine Chat-Helpline anzubieten. Wenn wir junge Menschen erreichen wollen, müssen wir unsere Dienste online verfügbar machen.
Was sind die Vorteile einer Chat-Helpline als TES[1]?

- Verbesserte Verfügbarkeit: Unsere Zielgruppe (insbesondere junge Menschen) ist online. Das Internet ist ein integraler Bestandteil unseres Alltags. In vielen anderen Branchen (Verwaltung, Tourismus, Shopping usw.) ist das Angebot eines Online-Dienstes selbstverständlich. Die Menschen erwarten, dass diese Dienstleistungen auch im Gesundheits- und Sozialwesen zur Verfügung stehen.
- Stärkung unserer politischen Entscheidungen: wie Empowerment, bedarfsorientierte Dienste, mehr Kontrolle für den Anrufer und mehr Anpassung unserer Helplines.

Dieses Handbuch, das im Rahmen des von der Europäischen Union geförderten Projekts “Chat Your Value - Crisis Helplines Assisted by Trained Young Volunteers” erstellt wurde, stellt einige der bewährten Verfahren für die Beteiligung von Jugendlichen an Hilfsdiensten über das Internet vor, die bereits von den Helplines auf europäischer Ebene umgesetzt wurden.
Es eröffnet auch einige Überlegungen und Empfehlungen, wie Perspektiven und Methoden weiterentwickelt werden können, die es jungen Menschen ermöglichen, sich den Hilfsdiensten sowohl als Freiwillige als auch als Nutzer zu nähern.

Viel Spaß beim Lesen!
Das Projektteam

[1] Telefofonischer Notdienst = eine andere Möglichkeit, Helplines zu benennen


Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

# 1.
# DAS PROJEKT „CHAT YOUR VALUE – KRISENHELP-LINES UNTERSTÜTZT VON AUSGEBILDETEN JUNGEN FREIWILLIGEN“

## 1.1. HINTERGRUND

Das Projekt baut auf den Ergebnissen des europäischen Projekts „*YOUThES – Recruiting Young Volunteers for Crisis Helplines*[2]“ (2016-2019) auf, das gezeigt hat, dass die Motivation der TES-Mitarbeiter und der anderen Ehrenamtlichen die Grundlage für die erfolgreiche Rekrutierung junger ehrenamtlicher Mitarbeitender ist.

Leiterinnen und Leiter von Dienststellen, Personalverantwortliche und ehrenamtliche Helferinnen und Helfer für telefonische Notdienste (TES) müssen vom Wert junger Ehrenamtlicher überzeugt werden; sie sollten den jungen Menschen den Hilfsdienst bekannt machen und die Chancen aufzeigen, die eine Mitarbeit in den Stellen bietet, insbesondere die Vorteile, die sich daraus ergeben, anderen Menschen zu helfen, ein nützliches Mitglied der Gesellschaft zu sein, sich weiterzuentwickeln und Lebenserfahrung zu sammeln.

Junge Menschen sind im Internet und durch persönliche Kontakte zu erreichen, was strukturelle Veränderungen in der TES-Organisation erforderlich macht. Die Zeit des Engagements der jungen Freiwilligen kann durch Pflege und Förderung ihrer Talente erhalten werden. Die Entwicklung von Leitlinien für die Ausbildung junger Freiwilliger im Chat kann auch von den Ergebnissen der europäischen Projekte „*EmPoWEring – Educational Path for Emotional Wellbeing*[3]“ (2015-2017) und „*MONALiSA – Measurement of Nowadays Advanced Listening Skills Attitudes*[4]“ (2019-2022)3 profitieren, insbesondere zur Förderung des Einsatzes erprobter und effektiver Trainingsinstrumente und Instrumente zur Selbsteinschätzung von Hörfähigkeiten in TES.

## 1.2. ZIEL DES PROJEKTS

Ziel der Partnerschaft ist es, durch gemeinsame Reflexion und Austausch über bewährte Praktiken bei der Kommunikation, der Rekrutierung und Ausbildung junger Freiwilliger für die Arbeit im Chat-Service von Helplines einen zusätzlichen Nutzen von Wissen und Erfahrungen zu erzielen und mögliche strukturelle Veränderungen in den Dienststellen (TES) zu untersuchen, um jungen Menschen die Teilnahme an einer Ausbildung und eine gewinnbringende, langjährige Mitarbeit zu ermöglichen.

---

[2] ERASMUS + PROGRAMME 2014-2020 Schlüsselaktion 2 – Zusammenarbeit für Innovation und Aus-tausch bewährter Verfahren – Strategische Partnerschaft. Projektnummer: 2016 – 1 – DE02-KA204-003302. Handbuch in 10 Sprachen auf der Website https://www.ifotes.org/en/projects-and-congresses/projects/youthes

[3] ERASMUS+ PROGRAMME 2014-2020 Schlüsselaktion 2 – Zusammenarbeit für Innovation und Aus-tausch bewährter Verfahren – Strategische Partnerschaft. Projektnummer: 2015-1-DE02-KA204-002492. Webseite: https:/empowering.listening-skills.eu

[4] ERASMUS+ PROGRAMM DER EUROPÄISCHEN UNION KA204 - Strategische Partnerschaften für die Erwachsenenbildung. Projektnummer: 2019-1-DE02-KA204-006313. Webseite: https://listening-skills. eu

## 1.3. PROJEKTPARTNER

| | NAME DER PARTNERORGANISATION | KURZNAME | LAND | ROLLE |
|---|---|---|---|---|
| 1 | IFOTES Europe e.V. | IE | Deutschland | Antragsteller |
| 2 | Telefono Amico Italia | TAI | Italien | Partner |
| 3 | SOS Amitié France | SOS | Frankreich | Partner |
| 4 | Magyar Lelki Elsosegely Telefonszolgalatok Szovetsege | LESZ | Ungarn | Partner |
| 5 | Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza | ASITES | Spanien | Partner |
| 6 | Ass. Culturale ARTESS - Association for Research and Training on Emotional Support Skills | ARTESS | Italien | Partner |
| 7 | Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen en Brussel | TO | Belgien | Partner |

## 1.4. METHODE

Die Projektschritte wurden in transnationalen Projekttreffen vorgestellt und diskutiert, an denen jeweils 1 bis 2 Vertreter jeder Partnerinstitution teilnahmen.
Im Rahmen des Projekts fanden 5 transnationale Projekttreffen in Deutschland (Juni 2021), Spanien (Oktober 2021), Belgien (März 2022), Italien (Juni 2022), Frankreich (Oktober 2022) statt.
Um Daten über Chat-Dienste in TES-Organisationen zu sammeln, verwendeten wir:
- Fragebogen für die Organisationen
- Fragebogen für die Freiwilligen
- Zoom-Interviews an Freiwillige

## 1.5. ERGEBNIS

Das von der Partnerschaft gemeinsam erarbeitete Dokument ist ein Handbuch bewährter Verfahren, das Empfehlungen und praktische Beispiele für drei Hauptprioritäten/Maßnahmen enthält:

1. Mögliche TES-Änderungen bei der Verwaltung des Dienstes und der „Humanressourcen“, insbesondere im Hinblick auf junge Freiwillige.
2. Eine Kommunikationskampagne zur Rekrutierung junger Freiwilliger, insbesondere für den Chat-Dienst.
3. Leitlinien für die Ausbildung junger Freiwilliger in Zuhörfähigkeiten unter Einsatz innovativer Instrumente, die im europäischen TES-Umfeld entwickelt wurden.

Das Handbuch wurde in die 6 Partnersprachen Deutsch, Italienisch, Französisch, Ungarisch, Spanisch und Flämisch übersetzt und ist als Open Source auf der IFOTES-Website **www.ifotes.org verfügbar**.

# 2.
# ZUHÖREN IM CHAT IN DEN TELEFONISCHEN NOTRUFDIENSTEN - EINE BEWERTUNG

Eine vorausschauende Reflexion über das Potenzial des „schriftlichen Zuhörens“ erfordert zunächst eine Bestandsaufnahme der Situation bei den telefonischen Notdiensten, die eben nicht mehr immer nur telefonieren.
Diese Erkenntnisse sind zugleich notwendig, um die ursprüngliche Hypothese des Projekts zu reflektieren: «Durch die Erhöhung der Präsenz junger Zuhörer und die Verfügbarkeit emotionaler Unterstützung per Chat kann TES den Bedürfnissen junger Anruferinnen und Anrufer gerecht werden, die in der Regel nicht gerne telefonieren, sondern lieber chatten und sich schriftlich austauschen»[5].

## 2.1. METHODISCHES VORGEHEN

### 2.1.1. Quellen und Beiträge

Die hier vorgestellten Ergebnisse stammen aus der IFOTES-Jahresumfrage 2021 (2020-Daten) ergänzt durch eine gezielte Erhebung über die einzigen Praktiken des Internet-Beratung (Chat und E-Mail) bei nationalen Organisationen in ganz Europa. Diese wurden von Mai-Juni 2021 auf der Grundlage von offenen Fragen erhoben, um die Vielfalt von Fakten und Praktiken (falls vorhanden) zu messen.

### 2.1.2. Schwierigkeiten

Dieser Teil des Projektes wurde aufgrund der Covid-19-Pandemie ausschließlich per Fernzugriff (E-Mail-Austausch) durchgeführt.

- Finnland - MIELI Kriisipuhelin: 18 Jahre Erfahrung, einige originelle Praktiken
- Italien – Telefono Amico Italia: sehr junge Praxis (1 Jahr), nationale Entwicklung
- Frankreich – SOS Amitié: 15 Jahre Praxis, vor allem aufgrund der Veränderungen, die sich während und seit dem ersten Lockdown im März 2020 in Bezug auf das Zuhören von zu Hause aus ereignet haben.

## 2.2. INTERNATIONALER ÜBERBLICK ÜBER CHAT-LISTENING-PRAKTIKEN[6]

### 2.2.1. Umgang mit dem Chat-Dienst

- Die älteren Chat-Dienste sind etwa 18 bis 25 Jahre alt (Finnland, Deutschland); Belgien, Frankreich, die Schweiz kamen später (15 Jahre); die jüngsten sind Italien und Österreich (1 bis 6 Jahre); einige andere erwägen, zu beginnen (Spanien, Portugal, Ungarn).

---

[5] Im Projektantrag 2020

[6] Aktualisierte Daten siehe Anhang1: IFOTES International Survey 2022 (Data 2021)


Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

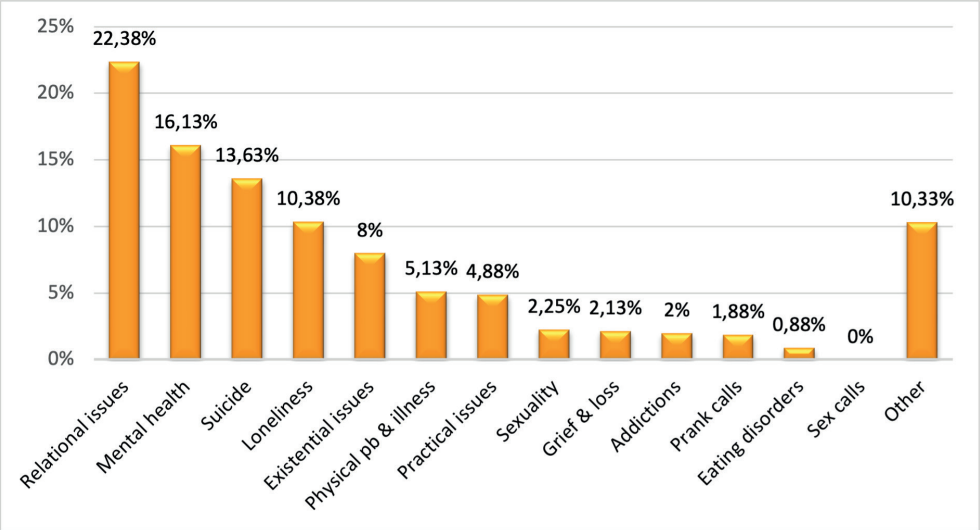
- Chat-Service wird zur Verfügung gestellt:
  - zwischen 12 und 18 Stunden/Tag: 37,5 % der betroffenen TES
  - weniger als 12 Stunden/Tag: 62,5 % der betroffenen TES

In den Stellen, die per Chat beraten (57% der Freiwilligen), nutzen die Beratenden meistens andere Medien (E-Mails, seltener Skype, Google Hangouts) oder von Angesicht zu Angesicht und fast alle nutzen das Telefon (nicht in Belgien: Suicide Prevention Helpline + Awel Helpline für Jugendliche, oder Finnland: Tukinet)

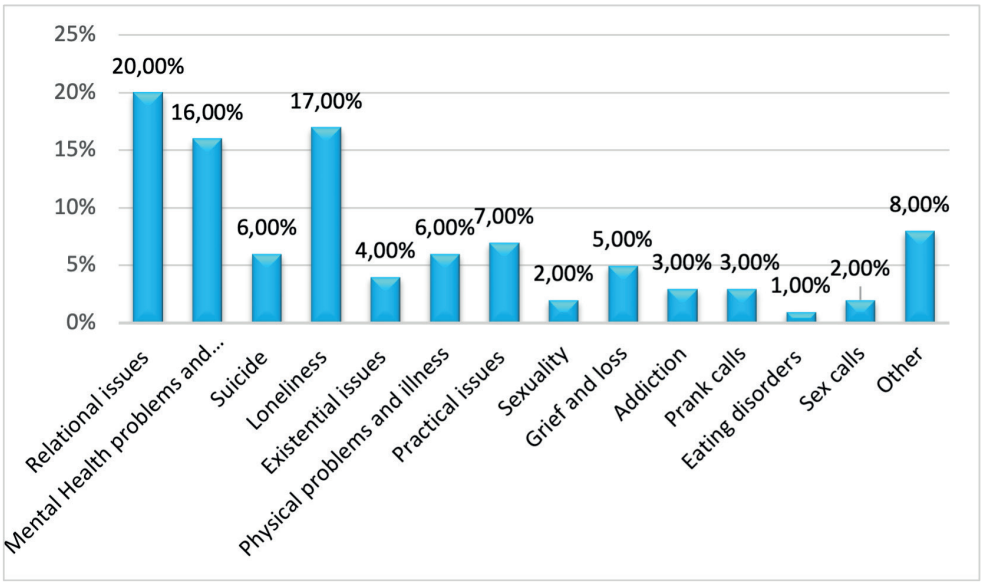
### 2.2.2. Chat-Anrufe

Beziehungsfragen (22,38 %) und psychische Gesundheit (16,13 %) sind die Hauptthemen der Chat-Gespräche, wobei Suizid häufiger im Chat auftritt als beim Telefonieren (13,63 % gegenüber 6 % am Telefon).

**Themen im Chat**




**Themen am Telefon**



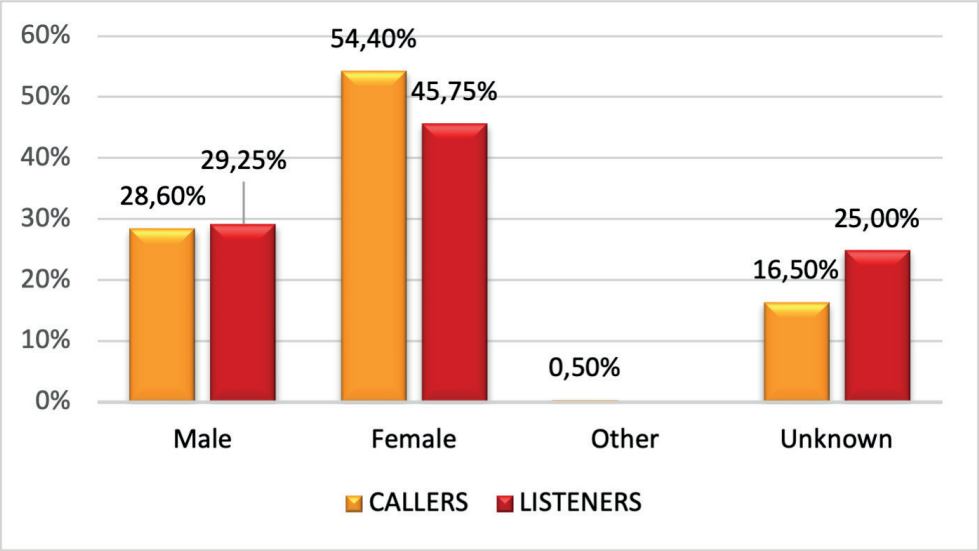


Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

### 2.2.3. Chatnutzer (Ratsuchende – Berater)

Die Verteilung der Geschlechter ist in beiden Gruppen nahezu gleich groß.

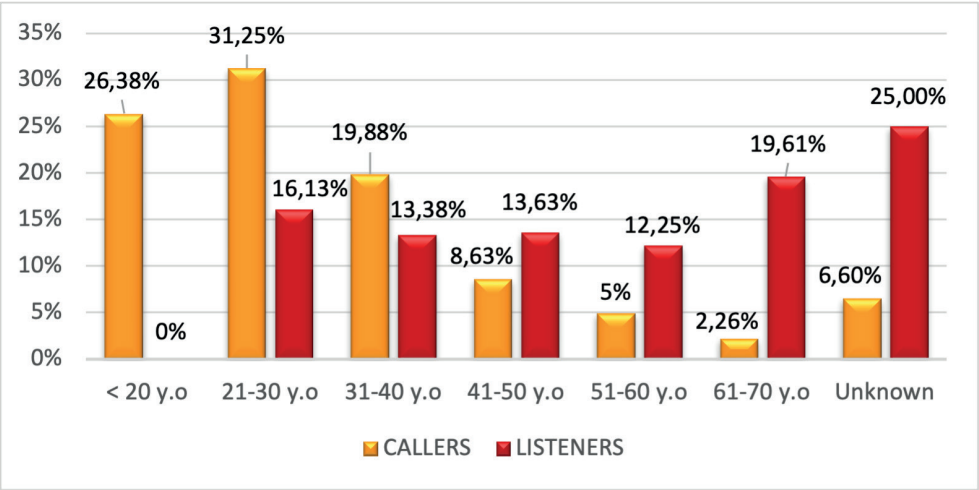
**Geschlecht**




Die Altersgruppen hingegen sind genau entgegengesetzt.

- 57,63% der Ratsuchenden sind unter 30 Jahre alt, bei den Beratenden sind es 16,13 %
- 7,26 % der Ratsuchenden sind über 50 Jahre alt, bei den Beratenden sind es 31,88 % anni
- 7,26 % dei chiamanti >50 anni mentre 31,88 % degli ascoltatori > 50 anni

**Alter**

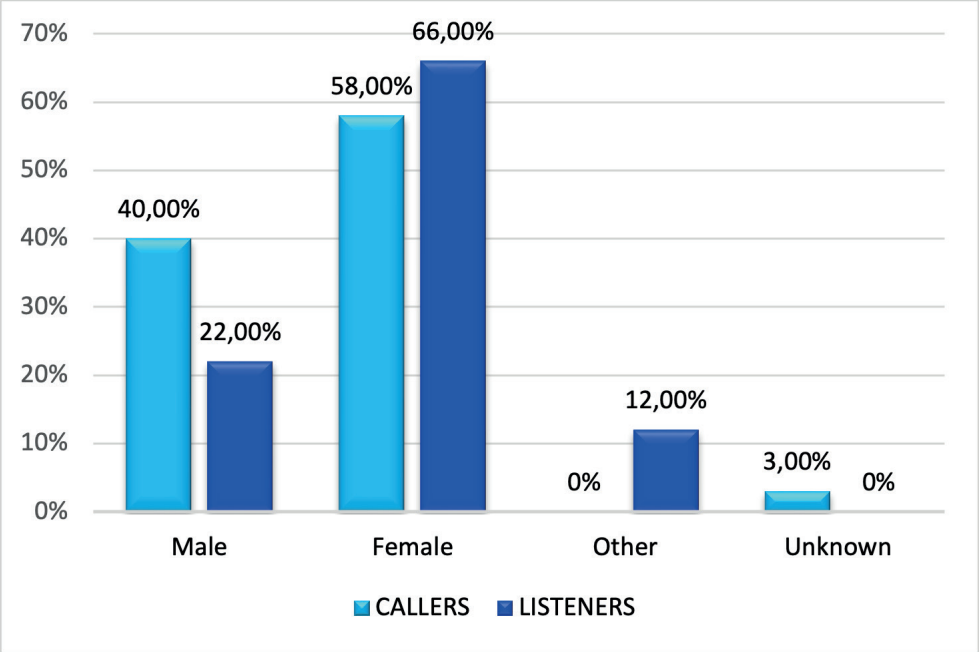



Die folgenden Diagramme zur Situation am Telefon zeigen, dass:

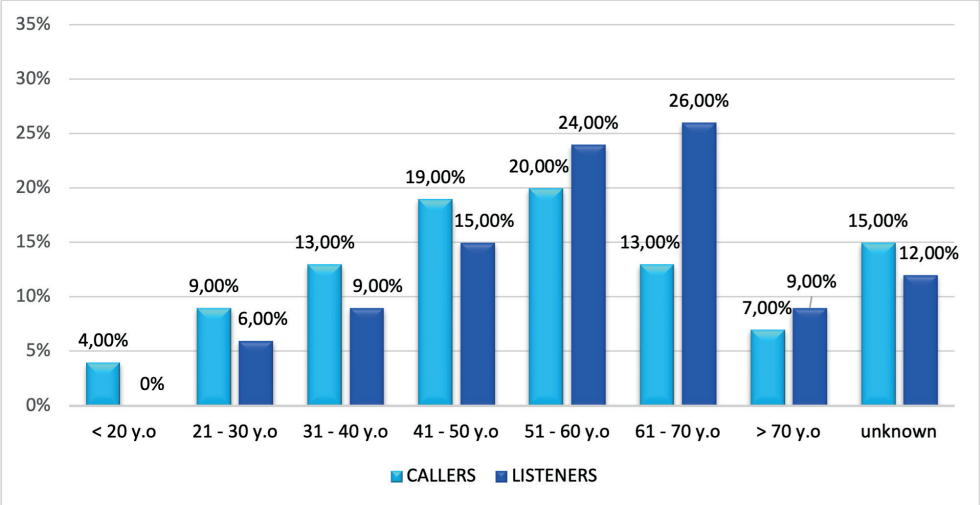
- Die Altersgruppen der Anrufer sind dem Alter der Zuhörer ähnlicher
- Beratungsdienste (TES) erreichen mit Chat ein anderes Publikum was vor allem jungen Menschen und jungen Erwachsener bis 30 Jahre zugutekommt.


Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

**Telefon**
**Geschlecht**




**Alter**




## 2.2.4. Rekrutierung und Schulung für die Chatberatung

- Werbung: Die meisten Hilfsdienste organisieren keine Werbung für junge Freiwillige oder speziell für Chat-Beratung. (Ausnahme: AWEL Helpline für Jugendliche in Belgien gibt es in Magazinen, Social Media, TV-Sendern, ...) Auf der anderen Seite erreichen die jüngsten Entwicklungen zur Förderung von Werbung für die Beratungsdienste im Abspann von Videoclips (LESZ in Ungarn) oder Fernsehserien (MIELI Kriisipuhelin in Finnland) oder durch Influencer (MIELI Kriisipuhelin, Telefono Amico Italia), sowohl das Publikum der Anrufer als auch potenzielle ehrenamtliche Zuhörer, vor allem junge Menschen mit Bezug zu den betroffenen Medien.

- Rekrutierung: in jeder TES-Organisation gibt es besondere, unterschiedliche Bedingungen und Voraussetzungen für die Anmeldung zum Chat-Service:
  - Alter: Mindestens 20 (BE) oder 25 Jahre (FIN, FR). Keine Einschränkungen für andere
  - Vorherige Erfahrung in der Telefonberatung: 1 Jahr am Telefon für die Hälfte der TES, keine für die andere Hälfte
  - Sonstige:
    - eine geordnete und ausgeglichene Lebenssituation
    - Empathie, um hilfreiche Gedanken z.B. über Selbstmord zu teilen, um schwierige Gespräche führen zu können
    - die Fähigkeit, schnell zu lernen, über Grundkenntnisse im Umgang mit Computern verfügen
- Ausbildung:
  - für 83 % der TES wird eine spezifische Erstausbildung angeboten
  - die Schulung wird von erfahrenen Zuhörern und/oder professionellen Trainern durchgeführt
  - das Angebot von Theorie und/oder Praxis ist sehr vielfältig und hängt von den Erfordernissen ab

## 2.3. ZUHÖREN AUF DER ENTDECKUNGSSPUR

Über die Zahlen und die daraus resultierenden Ergebnisse hinaus können wir auf verschiedene Praktiken hinweisen, die manchmal sehr original sind.

### 2.3.1. Die Vielfalt der Praktiken

Die "Orte" zum Chatten:

- Meist per Fernzugriff von der Dienststelle aus, aber auch von zuhause
- Per Fernzugriff auf eine bestimmte Art und Weise:
  - Telefono Amico Italia nutzt auch eine WhatsApp-Anwendung. Wenn das für die Ratsuchenden keine Veränderungen des Zugangs erfordert, können wir davon ausgehen, dass der Zugriff und die Art des Chats den Anrufern vertrauter sind.
  - Kirkens SOS (Norwegen) arrangiert den möglichen Austausch während des Dienstes auf Chat: über eine offene Chatline auf Microsoft Teams, es stehen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Verfügung, um technische Probleme zu beheben oder sofortige Unterstützung während der Anrufe (System einschließlich Chat-Optionen zwischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und Freiwilligen)[7]. Auch in Italien (TAI) nutzen ehrenamtliche Beratende den Raum einer Webplattform, um die Arbeit während ihres Dienstes zu koordinieren und aufzuteilen. Sie können chatten und einander sehen und es ist auch eine gute Möglichkeit, in Verbindung zu bleiben, auch wenn sie nicht am selben Ort sind.
  - Soziale/gemeinschaftliche Plattform: Eine besondere alternative Praxis des finnischen Vereins MIELI ist hervorzuheben. Seit 2018 zielt Mental Gaming[8] auf einem Discord Server darauf ab, Jugendliche auf eine neue Art und Weise zu interessieren, die weniger Aufwand von ihnen erfordert. Es bietet einen kostenlosen und sicheren Ort, um sich völlig anonym zu unterhalten

[7] Simile dispositivo face-to-face per *Pro Juventute* (*Ecoute pour les jeunes* / Ligne 147 - Svizzera): dal 2019 praticano la "peer-chat" con giovani dai 17 ai 25 anni che rispondono ai loro coetanei. Gli ascoltatori sono assistiti da un coach e possono reindirizzare le chiamate difficili a un professionista 147.

[8] *Sekasin gaming*: https://sekasin.fi/

und gleichzeitig verschiedene Aktivitäten für Jugendliche:

- über 70 verschiedene Textkanäle mit unterschiedlichen Themen und über 20 Sprachkanäle
- 24/7 online
- aktiv moderiert, auch wenn der Fokus auf Peer Support liegt (d. h. jeder, der am Chat teilnimmt, ist ehrenamtlich): 17 ehrenamtliche Moderatoren und „Chat-Veteranen" helfen anderen Mitgliedern. Der jüngste Moderator ist 14, und viele von ihnen sind 18-25 Jahre alt. Sie haben keine Verantwortung für das Chatten mit anderen (anders als Freiwilligenarbeit in der Krisen-Helpline). Sie helfen einfach den bezahlten Moderatoren, wenn sie können, indem sie die Server von Trolling usw. fernhalten. Der Grund, Menschen ab 14 Jahren zu erlauben, ist die Bereitschaft, an die Jugend und ihre Fähigkeiten zu helfen zu glauben. Es steigert auch das Gefühl, einbezogen zu werden.
- Die Mitglieder (meistens zwischen 13 und 25 Jahren, Discord gestattet es Kindern unter 13 Jahren nicht, ihren Dienst in Anspruch zu nehmen) sind insgesamt 23 000.

- Die Überwachung/Begleitung der Chat-Beratenden
  Die Begriffe sind je nach Beratungsdienst sehr unterschiedlich:

- Keine Kontrolle der Chat-Gespräche oder nur durch eine Umfrage durch einen Verantwortlichen, aber in diesem Fall stellt TES ein Handbuch zur Verfügung, um entsprechend der Ethik und Charta der TES[9] zu antworten
- Jeder Austausch wird vor dem Versand von E-Mails und durch zufällige Kontrollen für Chat gelesen und validiert (Telefono Amico Italia)
- Supervision- oder Austausch unter den Mithörern vor Ort oder per Fernzugriff (Kirkens SOS in Norwegen).

### 2.3.2. Fragen, Erwartungen und Anliegen dieser Organisationen

Abgesehen von den technischen Problemen (Zugänglichkeit auf der Website, Sicherheit des Systems, Anpassung des Systems zur Erhebung statistischer Daten) und den finanziellen Problemen fragen sich die Beratungsstellen, die noch keinen Chat-Dienst anbieten aber darüber nachdenken[10], a priori:

- die Wahl, einen neuen Dienst zu entwickeln oder nicht, wenn sie bereits Schwierigkeiten haben, die Telefonberatung 24 Stunden am Tag zu garantieren;
- die Schwierigkeit, genügend junge Zuhörer speziell für diesen Dienst zu finden - weil er von dieser Gruppe als angemessener angesehen wird als von den meisten Freiwilligen über 55 Jahre;
- Der Widerstand oder die Angst der Freiwilligen in der Aktivität aufgrund von Generationsunterschieden
- Der Aufwand zur Entwicklung eines spezifischen Trainings für Zuhörfähigkeiten in einer schriftlichen Kommunikation (Effekte von Wörtern ohne Stimme, unterschiedliche Kommunikationsstile, schnelle Reaktion, Verwaltung der Länge eines schriftlichen Gesprächs);
- Da das Chatten an sich von verschiedenen Orten aus geschehen kann, wird in Verbindung mit den Kommunikationstechnologien die Frage aufgeworfen, wo der beste Platz zu chatten ist: Gibt das Zuhören zu Hause mehr Flexibilität, weniger Zwänge, ermutigt es mehr Freiwillige sich zu engagieren?

---

[9] *Chatsyllabus* (Tele Onthaal – Belgio), *Le Livret de l'écoutant internaute* (S.O.S Amitié – France).

[10] LESZ (Hungary), Telefono de la Esperanza (Spain), SOS Voz Amiga (Portugal)


Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Oder fördert sie vielmehr eine Art Vernachlässigung in der Beteiligung und stört damit möglicherweise das Zusammengehörigkeitsgefühl und die Gemeinschaft in den Dienststellen?

### 2.3.3. Und was ist mit den jungen Freiwilligen?

Dass es eine ansteigende Zahl junger Menschen gibt, die kaum oder gar nicht in Kontakt mit Telefondiensten ist allgemein belegt: der Chatservice wird aber umso häufiger nachgefragt. Deshalb braucht es mehr ehrenamtlich Mitarbeitende.

Wir wissen, dass Abend- und Nachtschichten angesichts des hohen Anrufaufkommens in dieser Zeit in den Dienststellen Priorität haben. Lässt sich der Pool der jüngeren Kandidaten durch gezieltes Zuhören mit diesem Medium verführen und damit motivieren sich in der Chatberatung zu engagieren? Um das herauszufinden, müssen Sie sie besser kennen:

- Was wollen junge Kandidaten?
  - Diskutieren Sie mit Gleichaltrigen (junge und sehr junge), deren Probleme ihnen am nächsten sind.
  - Ihre Vertrautheit mit einer Sprache und Austauschpraktiken, die sie über soziale Netzwerke gut kennen
- Wovor haben sie Angst?
  - Sich dem Schmerz zu direkt stellen, den Emotionen durch die Stimme (. . . was zur Unterstützung des Chat-Listenings dient)
  - Alleinsein vor einem schwierigen oder dringenden Fall

Diese Fragen sollten jedoch andere Hypothesen und Lösungen nicht ausschließen. Tatsächlich scheint eine natürliche Gegenseitigkeit als selbstverständlich zu gelten: ein junger Schwätzer (Caller) würde sich lieber mit einem Gleichaltrigen austauschen oder dies zumindest erwarten. Dies ist nicht erwiesen und ist im Hinblick auf die den Anruferinnen und Anrufern garantierte Anonymität auch nur schwer nachzuweisen..

## 2.4. EINIGE BEMERKENSWERTE SCHLUSSFOLGERUNGEN

**Ergebnisse:**

- Chat-Erfahrungen in den Beratungsdiensten sind in einigen Ländern nach 15 bis 25 Jahren Praxis sehr ausgereift. Am anderen Ende des Spektrums haben nun einige sehr erfahrene Verbände das Gefühl, diese Medien nicht mehr ignorieren zu können, um Ratsuchende vor allem die jungen, zu erreichen.
- Ratsuchende im Chat sind zweifellos jünger und mit unterschiedlichen Schwerpunktthemen beschäftigt
- Während die Werbung Beratungsdienste junge Anruferinnen und Anrufer leicht erreicht, scheint es viel schwieriger, junge Menschen als freiwillige Beraterinnen und Berater anzusprechen.

**Vielfalt:**

- Die Art und Weise, wie die Chat-Berater-Teams verwaltet werden, ist sehr vielfältig: zum einen ähnlich wie die Telefonberater oder aber sehr spezifisch durch Peer Support oder Moderatoren in während der Beratung
- Die technische Art des Chats ist viel offener als bei anderen Medien: Game Plattform, WhatsApp.

Zweifellos gibt es bis heute genügend Elemente, um die Praxis des Chats im TES zu konsolidieren und die Anzahl der Chatterinnen und Chatter vergrößern.

# 3.
# ERFAHRUNGEN MIT MÖGLICHEN STRUKTURELLEN VERÄNDERUNGEN IN DEN HILFSDIENSTEN UM JUNGEN MENSCHEN ZU ERMÖGLICHEN, EHRENAMTLICH ZU ARBEITEN

## 3.1. DIE METHODE: INFORMATIONSSAMMLUNG UND SAMMLUNG VON ERFAHRUNGEN

Um den Stand der aktuellen Beziehung zwischen jungen Freiwilligen und TES-Diensten zu erkunden und zu vertiefen, haben wir zu aufeinanderfolgenden Zeitpunkten zwei verschiedene, aber komplementäre Kanäle genutzt. In einem ersten Schritt haben wir die Projektbeteiligten gebeten, einen kurzen Fragebogen zu beantworten, um eine erste Gliederung zu erhalten, die uns helfen würde, die zu untersuchenden und näher zu untersuchenden Aspekte zu identifizieren und zu erkennen. In einem zweiten Schritt haben wir 8 Personen befragt, die mit Chat-Support innerhalb von Helplines zu tun haben. Das sind Menschen mit unterschiedlichem Hintergrund, mit denen wir versuchen konnten zu verstehen, wie Chat-Dienste dazu beitragen können, Jugendliche[11] nicht nur als Dienstnutzer, sondern vor allem auch als Unterstützer einzubeziehen.

## 3.2. DIE ERFAHRUNG DER TEILNEHMER DES PROJEKTS MIT CHAT-SERVICES UND JUNGEN FREIWILLIGEN

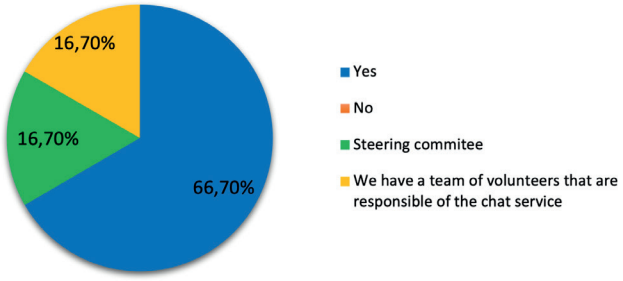
Wie in Kapitel 2 beschrieben, gibt es große und vielfältige Erfahrungen mit der Chatberatung: Während es Verbände gibt, die jetzt anfangen, über die Möglichkeit nachzudenken, den Chat-Listening-Dienst zu implementieren, gibt es andere, die jetzt mehr als zehn Jahre Erfahrung haben; einige nutzen insbesondere spezielle Anwendungen für Mobiltelefone, andere über das Web und wieder andere adaptieren bereits auf dem Markt befindliche Tools (detaillierte Daten siehe Kap. 2). Aus der Analyse der Art und Weise, in der jeder Verband die Einführung einer anderen Technologie als der traditionellen Telefontechnologie angegangen ist und angeht, ist auffällig, dass es nicht als notwendig erachtet wurde, die Betriebspraktiken zu ändern.

### 3.2.1 Verantwortlichkeit für den Chat-Dienst

Fast alle TES-Verbände haben einen „Ansprechpartner“für den Chat-Dienst: zwei Drittel haben einen Koordinator/Manager; die anderen haben formelle und informelle Komitees, die sich speziell mit Chat befassen.

[11] Es gibt keine klare Definition des Begriffs “Jugend” und die Schwellenwerte für Kindergeld, Bürgerrechte und Schulabschluss sind in den EU-Mitgliedstaaten unterschiedlich. Darüber hinaus beziehen sich die Statistiken über Jugendliche auf verschiedene Altersgruppen; daher werden in diesem Dokument Jugendliche unter 30 Jahren berücksichtigt.

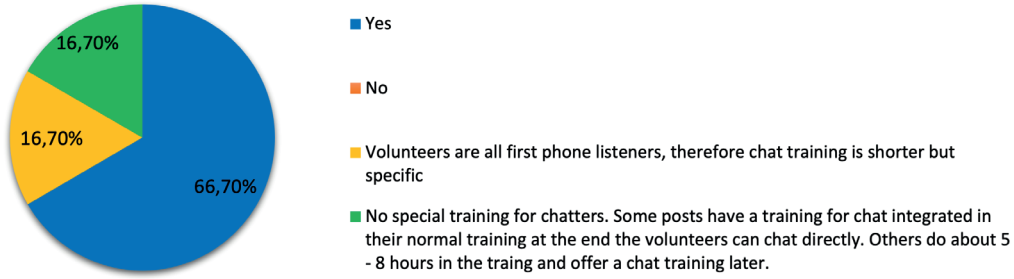
„Haben Sie eine verantwortliche Person für den Chat-Dienst?“




Dies scheint jedoch die einzige Abweichung von dem allgemeinen Modell zu sein, das für den Telefondienst angenommen wurde. Tatsächlich hat praktisch keine TES-Organisation andere Datenerfassungssysteme entwickelt oder die Regeln für den Zugang zum Dienst geändert (Mindestalter, Anforderungen, Fähigkeiten) oder es für notwendig erachtet, die Inhalte der Grundausbildung zu ändern, außer in den technischen Aspekten der schriftlichen Kommunikation ; im Gegenteil, Erfahrung in der Beratung am Telefon wird allgemein als unabdingbare Voraussetzung angesehen, um auch die anderen Dienstleistungen erbringen zu können.

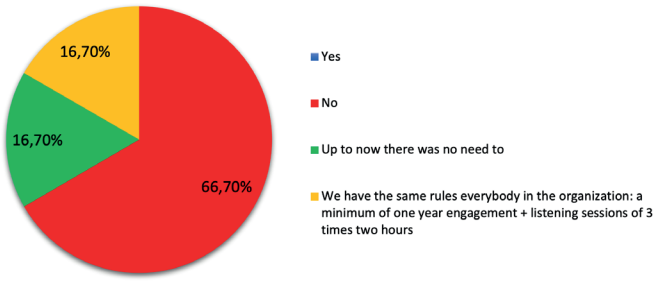
### 3.2.2 Ausbildung von Freiwilligen für den Chatdienst

„Bilden Sie Freiwillige für den Chat-Dienst genauso aus wie die Freiwilligen für das Telefon? (Häufigkeit, Trainer, Inhalt)?“

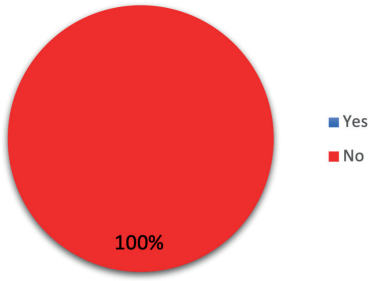



Während der Chat offenbar von jungen Menschen genutzt wird, für die er auch beworben wird, scheint das gleiche Ergebnis in Bezug auf junge Freiwillige nicht offensichtlich zu sein: Es wurden noch keine spezifischen Maßnahmen entwickelt, um den Chat als ein System zu nutzen, um die Anwerbung junger Menschen für die Hördienste zu fördern.
Die TES-Organisationen haben keine spezifischen Ausbildungskurse für Jugendliche oder andere Regeln für deren Teilnahme an den Aktivitäten festgelegt.

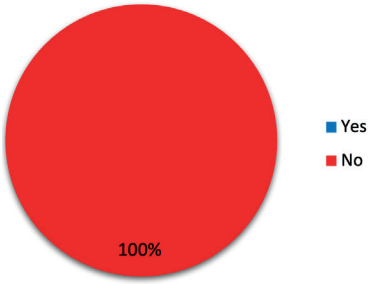
Gibt es besondere Regeln für die Dauer des Engagements und die Häufigkeit Dienste für Freiwillige unter 25 Jahren?“



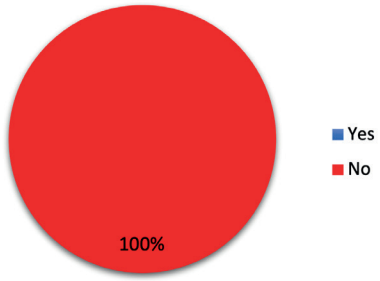
„Gibt es eine spezielle Ausbildung für Freiwillige unter 25 Jahren an?“




Auch zusätzliche Aktivitäten, die ausschließlich oder in erster Linie für junge Freiwillige bestimmt waren, erschienen nicht notwendig, weder im Bereich der Ausbildung noch im sozialen Kontakt.
„Haben Sie spezielle Schulungen entwickelt, die sich ausschließlich an Jugendliche unter 25 Jahren richten, um deren Fähigkeiten zu erforschen oder ein Thema zu vertiefen (um Zuhörfähigkeiten zu entwickeln und/oder um ihre persönliche Entwicklung zu fördern)?“




“Gibt es für Jugendliche besondere soziale Zusammenkünfte?”




## 3.3. VERGLEICH VERSCHIEDENER ERFAHRUNGEN IN DER TELEFONSEELSORGE MIT JUNGEN FREIWILLIGEN

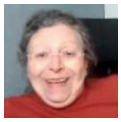
Um das Ergebnis der Daten zu vertiefen und Informationen über Erfahrungen mit unterschiedlichen Realitäten zu sammeln, haben wir Kontaktpersonen von Verbänden aus
7 verschiedenen Ländern befragt.
Im Folgenden finden Sie eine Zusammenfassung dessen, was sie auf Fragen zu folgenden Themen berichteten:

- Der Chat-Service: Ursprung; Integration in die bestehenden Aktivitäten
- Die Beteiligung junger Freiwilliger: Erwartungen, Angebot, spezifische Initiativen
- Vor- und Nachteile der Beteiligung von Jugendlichen an Chat-Diensten


Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

**Antonio (Telefono Amico Italia):**
***Wir vermissen junge Ehrenamtliche***

- Technische Anpassungen und eine Veränderung der Mentalität des Organisation sind notwendig
- Junge Freiwillige sind wenige, aber sie haben es lichter, weil sie mit der Techniken vertraut sind
- Der Service bietet jungen Freiwilligen einen Weg zu reifen, zum Wachstum und zur Unterstützung ihrer Ausbildung
- Um junge Menschen anzusprechen, organisieren wir Zuhörworkshops in Schulen und Vorträge an der Universität
- Es wäre sinnvoll, innerhalb des Vereins eine "Jugendsektion" zu entwickeln.

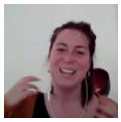


**Eveline (S.O.S. Amitié, France):**
***junge Ehrenamtliche verlassen den Dienst aufgrund von Veränderungen in ihrem Leben. Aber manchmal kommen sie zurück, wenn sich die Lage stabilisiert hat.***

- Der Chat-Service entstand aus der Nachfrage nach schriftlicher Beratung und in Partnerschaft mit dem französischsprachigen Belgien
- Das Vertrauen in die Beratung mittels eines Chat-Tools ist im Laufe der Zeit gewachsen
- es ist ein Werkzeug, das vor allem von jungen Nutzern verwendet wird
- Junge Freiwillige sind sehr dynamisch, interessiert und interessant, bleiben aber nur für kurze Zeit
- es könnte helfen, den Zeitaufwand für Jugendlichen zu reduzieren
- Junge Freiwillige können ihre Erfahrungen in der Beratung nutzen, um Sozial- und Zuhörfähigkeiten unter Beweis zu stellen

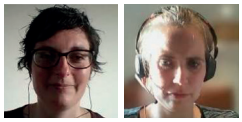
**Yael (La main Tendue, Schweiz):**
***Junge Ehrenamtliche bringen ein großes Maß an Inspiration mit***

- Es bestehen Zweifel an der Aufnahme junger Menschen, weil sie nur kurz bleiben und die Investitionen in die Ausbildung hoch sind.
- Chat-Nutzer sind jung, und das verändert auch die Sicht auf sie als Beteiligte in der Kommunikation, sowohl als Nutzer als auch als Freiwillige
- Einiges muss geändert werden, um sie in Einrichtungen aufzunehmen.
- Sie bringen die Vision ihrer Generation, Fähigkeiten, Ideen für die Kommunikation mit
- In den Beratungsdiensten müssen sich verschiedene Generationen treffen und vermischen



**Emma (Awel, Belgien):**
***Wir bezahlen junge Ehrenamtliche mit Liebe***

- Der Verein bietet spezielle Kurse für Gymnasiasten und Universitätsstudenten an
- Es gibt auch einen Peer-to-Peer-Support über ein Forum, das nur von Freiwilligen unter 25 Jahren betrieben wird
- Junge Menschen sind besser mit IT-Tools und Chat-Sprache vertraut; sie zeigen auch größere Leichtigkeit im Umgang mit sexuellen Fragen und Achtsamkeit
- Der Verein bietet jungen Freiwilligen die Möglichkeit, zu sprechen und sich für Themen außerhalb ihrer unmittelbaren Erfahrung zu öffnen, Fähigkeiten, die in jedem Kontext nützlich sind. Junge Freiwillige "entdecken" die Welt
- Um junge Menschen im Dienst zu halten, lautet die Ausgangsfrage: "Warum tun sie das?": Kontakte knüpfen, lernen, Fähigkeiten entwickeln. Der Verein organisiert Möglichkeiten zur Geselligkeit, bietet Schulungen zu Themen an, die für sie von Interesse sind, und erlaubt ihnen, flexibel in der Art und Weise zu sein, wie sie ihr Engagement umsetzen. Es soll ihnen das Gefühl geben, ein Teil dieser Erfahrung zu sein

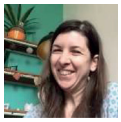


**Griet and Kirsten (Teleblok, Belgien):**
***Junge Ehrenamtliche ausprobieren, ob sie gute Zuhörer sind oder nicht***

- Die Erprobung eines Peer-to-Peer-Support-Service: für die Freiwilligen war es anstrengend, weil sie oft Schwierigkeiten hatten mit den Menschen denen sie zuhörten, aber sie beschrieben sich selbst als zufrieden mit der Erfahrung.
- Für die jungen Freiwilligen ist es eine wertvolle Erfahrung in der Beratung zu arbeiten
- Best Practices waren die Zusammenarbeit mit Schulen, das Angebot von Schulungen, die einen begrenzten Zeitaufwand erfordern, und die Flexibilität
- Die größte Schwierigkeit ist die Aufrechterhaltung der Qualität der Dienstleistung aufgrund von Unterbrechungen in der Tätigkeit

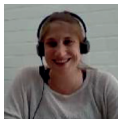
**Marta (ASITES - Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza, Spanien):**
***Alle Ehrenamtlichen bringen Leben in die Einrichtung***

- Es besteht die Absicht, einen Chat-Dienst zu starten
- Junge Menschen haben wenig Zeit und haben noch kein festes Leben. Zuhören Freiwilligentätigkeit wird als schwierig empfunden
- Sie haben digitale Fähigkeiten und bringen dafür eine Begeisterung mit



**Reka (LESZ - Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége, Hungarn):**
***Wir können viel von jungen Ehrenamtichen lernen***

- Das Mindestalter, um TES-Hörer zu werden: 23 Jahre
- Jugendliche Sie befinden sich im Wandel, sie sind mobil, die Einstellungen ändern sich, und das Bewusstsein für den Nutzen und den Beitrag, den junge Menschen leisten können, wächst.
- Junge Menschen kennen die Probleme ihrer Altersgenossen, sie haben eine andere Perspektive auf die Dinge, sie sind frisch. Die ganze Gruppe kann sich verändern, wenn jüngere Leute mitmachen.
- Die Auseinandersetzung mit älteren Menschen bietet Möglichkeiten zur Verbesserung, Stärkung, Unterstützung. Die Gemeinschaft in der Dienststelle auch positive Werte, ein Modell, auf das man sich beziehen kann



**Lieselot (Tele-Onthaal, Belgien):**
***Austausch mit erfahrenen Personen ist sehr gewinnbringend***

- Chat-Nutzer sind sehr jung, aber es gibt nur wenige junge Freiwillige, wahrscheinlich, weil ein großes Engagement erforderlich ist, um ein Freiwilliger zu sein.
- Es wäre sinnvoll, junge Menschen in der Gemeinschaft zu haben, um die Vielfalt zu fördern und auch einen Generationenvergleich zu ermöglichen.
- Jugendliche sind in der Regel nicht verfügbar für zusätzliche Aktivitäten
- Die Teilnahme am Training ermöglicht die Entwicklung der Selbstreflexion; es ist eine wichtige Erfahrung für die persönliche Entwicklung und hilft, die Augen für die Welt zu öffnen

**Rudiger (Telefonseelsorge, Deutschland):** ***Es ist eine Win - Win –Win Situation: für die Organisation, für die Ehrenamtlichen und für die Ratsuchenden***

- Ein spezielles Projekt mit der Universität Düsseldorf: Studierende mit Beratungshintergrund können sich als Freiwillige für den Chat-Service ausbilden lassen. Sie haben eine einzigartige Ausbildung für die Beratung am Telefon und für den Chat.
- Die Jugendlichen sind mit der Nutzung des Smartphones sehr vertraut und helfen der Gruppe, es auch für Kriseninterventionen zu nutzen, denn wenn man in einer Krise ist, will man seinen Kommunikationsstil nicht ändern, es ist schwer genug, mit Selbstmordgedanken umzugehen und man möchte ein einfaches Werkzeug benutzen.
- Junge Freiwillige wollen sich auch mit den Telefonberatern in Verbindung setzen, und die älteren fragen sie nach Vorschlägen, weil sie die “Experten” auf diesem Gebiet sind. Dieser Austausch gibt jungen Menschen eine Anerkennung ihrer Fähigkeiten nicht nur im Umgang mit dem Smartphone, sondern mit fast allen Technologien.


Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

- Normalerweise bleiben die Studenten 1 Jahr im Dienst, aber einige von ihnen bleiben länger oder kommen nach einer Weile als Freiwillige zurück; für die Gruppe ist die Dauer ihrer Zusammenarbeit OK, jeder kennt den Pakt und kann etwas aus dieser Zusammenarbeit gewinnen. Beispielsweise vermittelt die Anwesenheit der Schüler während der normalen Ausbildung ein Bild einer unterschiedlichen Altersgruppe und trägt dazu bei, andere junge Menschen für eine Freiwilligentätigkeit zu gewinnen.
- Junge Menschen zu haben, sollte ein Ziel für die Helplines sein: jüngere Generationen leben in der Krise und sie sollten Hilfe finden; wir müssen alles tun, um sie zu unterstützen und Selbstmord zu verhindern. Wir müssen entscheiden, welches Angebot wir als Helplines anbieten können, ob wir uns auf ältere Menschen in der Krise beschränken wollen oder ob wir in der Lage sind, Unterstützung für jedes Alter anzubieten. Wir sollten heterogen sein.

### 3.4. ERGEBNIS

Einige Themen tauchten während der Interviews immer wieder auf:

- Kosten-Nutzen-Bewertung bei der Ausbildung von Kurzzeit-Freiwilligen
- Angst vor der Fähigkeit junger Menschen, mit bestimmten Themen umzugehen
- Geringe Präsenz von TES-Aktivitäten an «jungen Orten» (z. B. Universitäten, Festivals, Schulen)
- Wenig Interesse  vom üblichen TES-Wettbewerb nach draußen zu gehen
- Interner Wandel in der Einstellung gegenüber jungen Menschen

Wenn man die Ergebnisse der Interviews analysiert, kann man sagen, dass es für die meisten Freiwilligen von Beratungseinrichtungen gilt, dass junge Menschen, selbst wenn sie der Organisation beitreten, nur für kurze Zeit dort bleiben. Die Beweggründe können unterschiedlich sein: Das erforderliche Engagement ist sehr hoch, die behandelten Themen wirken sehr emotional, das Zuhören am Telefon wird als „schwierig“empfunden, es gibt „zusätzliche“ Aktivitäten, zu denen Jugendliche nicht bereit sind, weil sie nicht viel Zeit haben, ihre Bedürfnisse in Bezug auf das Privatleben ändern sich (sie heiraten, wechseln die Stadt für die Arbeit, beenden ihr Studium usw.). All dies erfordert eine Anstrengung der Organisation, die Menschen ausbildet, die nicht lange bleiben werden. In Anbetracht des großen Erbes, das junge Freiwillige mit sich bringen, haben sich jedoch einige Vorschläge als bewährte Verfahren herausgestellt:

- Jugendabteilung in der TES-Gruppe
- Flexibilität im Zeitaufwand
- Schulungsangebot, das auf spezifische Bedürfnisse zugeschnitten ist
- Nachweis von Fähigkeiten, die auch im Berufsleben eingesetzt werden können

Tatsächlich sind die meisten Befragten der Meinung, dass junge Menschen große Beiträge zu TES-Verbänden leisten können. Junge Menschen sind in der Tat erfahrene Benutzer von Technologie, und dies kann hilfreich sein, insbesondere im Chat-Dienst.
Sie können auch besser mit Gleichaltrigen oder sogar jüngeren Menschen kommunizieren, die sich an die Hilfsdienste wenden und versuchen, gehört zu werden. Dies würde die Vereine bei der Unterstützung der jüngeren Generationen effektiver machen. Junge Menschen könnten auch neue Ideen für die Kommunikation außerhalb der TES-Verbände einbringen. Daher ergibt sich die Notwendigkeit, etwas innerhalb der TES-Organisationen zu überprüfen. Wir könnten von den spezifischen Bedürfnissen junger Menschen ausgehen, um über bessere und attraktivere Ausbildungsgänge nach-

zudenken: z. ist die Entwicklung der Selbstreflexion eine bedeutende Erfahrung für das persönliche Wachstum und hilft, die Augen für die Welt zu öffnen oder Kontakte zu knüpfen, Menschen kennen zu lernen und Fähigkeiten zu entwickeln. Wenn der TES-Verein Begegnungsmöglichkeiten organisiert, Schulungen zu für Jugendliche interessanten Themen anbietet, ihnen Flexibilität bei der Umsetzung ihres Engagements ermöglicht, hilft es ihnen, an dieser Erfahrung teilzuhaben und stolz auf das Erreichte zu sein.

### 3.5. WAS JUNGE LEUTE SAGEN

Abschließend fragten wir vier junge Freiwillige, was sie dazu bewogen hat, sich für diese Art der Freiwilligenarbeit zu entscheiden, und was sie tun würden, um mehr junge Menschen für die Beratungsstellen zu gewinnen. Alle sind italienische Freiwillige von Telefono Amico und unter 35 Jahre alt.
Im Folgenden berichten wir über die persönlichen Motivationen der von uns interviewten Freiwilligen, die sich aus dem Austausch mit ihnen ergeben haben:

- Wunsch, jemandem anders als sonst helfen zu können, nicht unbedingt von Angesicht zu Angesicht;
- Starker Glaube an Freiwilligenarbeit; diese Art der Freiwilligenarbeit ermöglicht es einem auch, bei der „Loslösung“ im Jugendalter zu helfen.
- Weil ich seit meiner Geburt ein Leben geführt habe, in dem ich viel durchgemacht habe. Der Dienst, den wir leisten, hilft meines Erachtens dabei, die Klippen des Leidens und die oft daraus resultierende Unfähigkeit, darüber zu sprechen, zu beseitigen.
- Der Covid-Zeitraum, der mich daran gehindert hat, frühere Formen der Freiwilligenarbeit sicher fortzusetzen
- Der Nationaler Telefonkanal als Möglichkeit, ein breites Spektrum an Menschen und Situationen zu erreichen. Das hilft, mich nützlicher zu fühlen, mich weniger zu langweilen, mich mehr zu bereichern, möglichst viel Wohlbefinden und positive Botschaften zu verbreiten.
- Weniger direktes Engagement im Vergleich zu anderen Formen der Freiwilligenarbeit in Bezug

auf die Übernahme von Verantwortung für die Beziehungen zu den Ratsuchenden. Da es sich nicht um langfristige Beziehungen handelt und kein Körperkontakt besteht, finde ich sie nachhaltiger in Bezug auf emotionale Belastung und Eigenverantwortung.
- Ich war sehr angetan von der Ausbildung und der Idee der Weiterbildung, die hilft, die Motivation am Leben zu erhalten.
- Die Möglichkeit, Menschen zuzuhören, die nicht nur leiden, sondern auch zögern, persönlich um Hilfe zu bitten, und die Dinge mitteilen können, die sie live nicht teilen würden
- Sich emotional stärker mit anderen verbunden zu fühlen.

## 3.6. SCHLUSSFOLGERUNGEN: IDEEN, UM ES JUNGEN FREIWILLIGEN IN TES-ORGANISATIONEN ANGENEHM ZU MACHEN

Aus den Überlegungen mit diesen Freiwilligen ergeben sich nützliche Ideen, um die TES-Verbände jungen Menschen näher bringen zu können. Junge Freiwillige glauben, dass sich Menschen zunehmend einsam fühlen, auch junge Menschen. Die Konzentration auf eine starke Gruppenidentität durch informelle und lehrreiche Erfahrungen kann neue Freiwillige anziehen.

Eine Strategie, die unserer Meinung nach angewendet werden kann, ist die Organisation von Sensibilisierungskampagnen zu Themen, die den Beratungsstellen am Herzen liegen und die mit der Nähe zu anderen zusammen hängen: Dies sind Fähigkeiten, die junge Menschen entdecken und in allen Aspekten ihres Lebens einsetzen können. Ein junger Freiwilliger sagte uns: „Es ist gut, sich gegenseitig zu helfen, wenn man kann“. Es ist wichtig darauf hinzuweisen, dass es in der TES-Organisation eine Gruppe gibt, die Ihnen auch hilft, sich selbst zu verbessern: Diese Tatsache kann junge Menschen auch der Freiwilligenarbeit in den Einrichtungen näherbringen.

Das Thema der Lebenszeit junger Menschen war bereits in den Interviews mit Freiwilligen aus verschiedenen Ländern aufgetaucht und kehrt in den Interviews mit jungen italienischen Freiwilligen zurück: die aufzubringende Zeit zu reduzieren, nur weil die Arbeitssituation es schwierig macht, so viel Zeit zu investieren; außerdem wechseln junge Menschen oft die Stadt, so dass sie eine kontinuierliche und langfristige Präsenz nicht garantieren können. Dabei würde die Garantie helfen, dass sie von zu Hause und generell von überall ausarbeiten oder kürzere Schichten (zwei Stunden statt drei Stunden) machen können.

Es ist notwendig, sich auf die Ausbildung zu konzentrieren, die junge Menschen für diese ehrenamtliche Tätigkeit befähigt, aber auch Fähigkeiten bietet, die für viele unterschiedliche Berufe von großem Nutzen und in ihrem Lebenslauf verwendet werden können.

Ein weiteres Thema, das sich herauskristallisiert hat, sind die sozialen Netzwerke: Die Nutzung sozialer Netzwerke wie TikTok ist notwendig, da es sich auch um ein digitales Tool handelt und derzeit der letzte Zufluchtsort junger Menschen ist. Dieser Punkt wird auch in den nachfolgenden Kapiteln dieses Handbuchs behandelt.

# 4.
# NATIONALE UND LOKALE KAMPAGNEN ZUR REKRUTIERUNG JUNGER FREIWILLIGER

## 4.1. EINLEITUNG

Eines der früheren Projekte von IFOTES Europe war das YOUTheS-Projekt, das sich auf die Rekrutierung junger Freiwilliger konzentrierte. Im YOUTheS-Projekt waren die Schlussfolgerungen zur Rekrutierung teilweise unseren Ergebnissen ähnlich: Soziale Medien sind unerlässlich, um junge Menschen zu erreichen, und es ist ratsam, eine bessere Verbindung zu ihnen über andere Umgebungen (z. B. Universitäten, Festivals) aufzubauen.

In diesem Kapitel versuchen wir zu verstehen, welche anderen Faktoren erforderlich sind, um junge Menschen anzuwerben.

## 4.2. SOZIALEN MEDIEN

### 4.2.1. Social-Media-Präsenz von Jugendlichen

Laut der Überprüfung von Earthweb[12] über die Nutzung sozialer Medien durch die Generation Z nutzen Jugendliche soziale Medien derzeit mehr als jede andere Generation, einschließlich der Millennials[13]. Sie bevorzugen visuelle Plattformen, daher sind Snapchat, TikTok, Instagram und YouTube die beliebtesten unter ihnen.

TikTok ist offiziell zur Lieblings-App junger Nutzer in Nordamerika geworden und die Trends sind in Europa ähnlich. Laut einer Studie verbringen junge Europäer durchschnittlich 6,1 Stunden am Tag mit ihren Smartphones – und der Großteil dieser Zeit (ca. 3,58 Stunden) wird in sozialen Medien verbracht[14]. Wenn wir also jüngere Generationen ansprechen wollen, sind Social-Media-Plattformen unerlässlich, um sie zu erreichen.

Instagram Post aus Spanien

[12] https://earthweb.com/gen-z-social-media-usage-statistics/

[13] Die Generation Z umfasst Menschen, die zwischen 1997 und 2012 geboren wurden, während Millennials zwischen 1981 und 1996 geboren wurden.

[14] https://www.ypulse.com/article/2022/03/10/how-european-gen-z-millennials-describe-their-favorite-social-media-platforms-in-3-charts/


Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

### 4.2.2. Präsenz der Hilfsdienste in den Sozialen Medien

In unserer kleinen TES-Umfrage zur Rekrutierung haben wir nach der Social-Media-Präsenz der teilnehmenden Organisationen gefragt und festgestellt, dass jede Organisation eine Facebook-Seite hat und die meisten von ihnen mindestens eine weitere Social-Media-Plattform verwenden, normalerweise Instagram und/oder Twitter.

Anzeigen aus Belgien

Obwohl die Helplines versuchen, sich für neue (soziale) Medienplattformen zu öffnen, nutzen Jugendliche kaum Twitter (insbesondere in Europa) und noch seltener Facebook als ältere Generationen, wahrscheinlich weil sie (audio-)visuelle Inhalte bevorzugen. Um diese Erkenntnisse weiterzuentwickeln, bevorzugen sie kurze visuelle Inhalte wie YouTube-Shorts, Instagram-Reels, Instagram-Storys und insbesondere TikTok-Videos. Leider hat keiner der Teilnehmer erwähnt, dass sie diese Formate in ihren Recruiting-Kampagnen verwenden. Obwohl viele der teilnehmenden Organisationen bereits attraktives Werbematerial wie Flyer, Poster, YouTube-Videos[15], Facebook- und Instagram-Posts oder Reels zur Rekrutierung neuer Freiwilliger erstellt haben, ist die Social-Media-Präsenz von TES auf den am weitesten verbreiteten Social-Media-Plattformen immer noch nur gelegentlich vorhanden.

Es ist positiv anzumerken, dass die meisten Länder neue Mitglieder online anwerben und Online-Antragsformulare verwenden, die auch über die nationalen und lokalen Webseiten verfügbar sind.

[15] Videos from France and Italy: https://banquise-5.wistia.com/medias/0rr6hdzhvm
https://www.facebook.com/telefonoamicopadova/videos/2038018959550384

## 4.3. PROFESSIONELLE UNTERSTÜTZUNG

YPulse – eine Seite über Jugendforschung – gibt außerdem an, dass etwa **80% der jungen Nutzer mindestens einem Influencer folgen**. Deshalb wäre es ratsam, mehr Botschafter (Sänger, Influencer oder andere bekannte Personen mit vielen Fans) zu haben, die TES-Botschaften an junge Menschen weitergeben können. Da viele kreative Menschen (Künstler, Musiker usw.) offen über ihre psychischen Probleme – wie Selbstmordgedanken, Depressionen, Angstzustände – gesprochen haben, können sie noch authentischere Botschafter[16] für die Beratungsorganisationen sein.

Wir wollten auch wissen, ob die befragten Organisationen professionelle Hilfe bei der Rekrutierungskampagne anfordern oder nicht. Einige von ihnen suchen professionelle Hilfe oder erhalten kostenlose Unterstützung von Kommunikations- oder Marketingagenturen, aber im Allgemeinen haben Helplines keine bezahlten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die dafür verantwortlich wären, Social-Media-Plattformen am Leben zu erhalten, indem sie mindestens 4-5 Mal pro Woche posten.

Jüngere Generationen (Millennials und Generation Z) verlassen sich viel mehr auf Social-Media-Kanäle als auf traditionelle Medien (TV, Zeitung, Radio), um sich auf dem Laufenden zu halten. Aber laut unserer Umfrage hat TES keine spezielle Rekrutierungskampagne, die sich auf jüngere Generationen konzentriert. Ein Marketingstratege sagt, **wenn wir eine bestimmte Gruppe von Menschen erreichen wollen, müssen wir unsere Botschaften immer an die Zielgruppe anpassen**[17]. Wenn Helplines also mehr junge Menschen rekrutieren wollen, müssen sie ihre Kommunikationsstrategie ändern und sich auf die Generation Z und Millennials konzentrieren. Die TES-Studie zeigt, dass keiner der Antwortenden eine spezielle Einstellungspolitik für junge Menschen hat. Sie sollten offener sein für andere Formate wie das Erstellen kurzer Videos, die Nutzung von YouTube, TikTok oder Instagram anstelle von Facebook oder Twitter.

## 4.4. WIE KANN MAN REKRUTIEREN?

### 4.4.1. Die jüngere Generation und Freiwilligenarbeit

Laut Galaxy Digital – einer Website, die sich auf Freiwilligenmanagement konzentriert – hat sich die Generation Z eher freiwillig gemeldet oder dies aktiv getan als jede andere Altersgruppe. Fast die Hälfte dieser jungen Menschen hat sich in der Vergangenheit ehrenamtlich engagiert, und fast 25 % gaben an, dass sie sich immer noch ehrenamtlich engagieren.[18] Obwohl sie viel Freiwilligenarbeit leisten, **bevorzugen** sie **Mikro-Volunteering** wie Teilen, Posten in sozialen Medien, Spenden und Engagement für kleinere Aufgaben und Remote-Möglichkeiten, weil sie **flexible Möglichkeiten bevorzugen**. Aus diesem Grund ist es für TES eine Herausforderung, junge Menschen einzustellen, da die Ausbildungsdauer für sie möglicherweise zu lang ist; Tatsächlich beträgt die Dauer der meisten Helpline-Schulungen zwischen 6 und 24 Monaten.

---

[16] https://www.researchgate.net/publication/351336295_The_relationship_between_creativity_and_mental_illness_a_systematic_review

[17] https://rockcontent.com/blog/gen-z-traditional-marketing/

[18] https://www.galaxydigital.com/blog/gen-z-volunteers

### 4.4.2. Junge Menschen motivieren

Eine andere Website – die sich auf die Gewohnheiten der Freiwilligenarbeit der Generation Z konzentriert – erwähnte, **dass die wichtigsten Gründe für die Freiwilligenarbeit für junge Menschen Wertsteigerung, Karrierebereitschaft, Lernmöglichkeiten und verbessertes Selbstwertgefühl seien**[19]. In Rekrutierungskampagnen sollten sich Helplines unbedingt auf ihre Hauptwerte konzentrieren, da TES-Organisationen jungen Menschen helfen könnten, persönlich zu wachsen und viele ihrer Fähigkeiten in der Kommunikation oder Empathie zu verbessern. Freiwillige können auch Lebenserfahrung sammeln und sich gebraucht und in der Lage fühlen, etwas zu bewegen, ganz zu schweigen davon, dass es in ihrem Lebenslauf gut aussieht.

### 4.4.3. Direkte und indirekte Verbindungen

Es ist klar, dass der TES-Rekrutierungsprozess vielfältig sein sollte. Der Stil und die Methoden der direkten und indirekten Rekrutierung sollten viele Informationen über die ilfsdienste Hilfsdienste, ihre Aktivitäten, ihr Image, ihre Kommunikationsstrategie und ihre Organisationskultur geben. Daher wäre eine gut vorbereitete nationale oder internationale Rekrutierungspolitik sehr wichtig.

## 4.5 SCHLUSSFOLGERUNGEN

Aus unserer TES-Umfrage können wir auch schließen, dass Beratungsstellen keine lebendige, aktive Beziehung zu jungen Menschen haben. **Universitäten, Festivals, Jugendorganisationen könnten Schlüsselelemente für die Rekrutierung junger Freiwilliger sein**. Es ist ratsam, einen Weg zu finden, Partnerschaften mit und an diesen Orten aufzubauen, um junge Generationen zu erreichen, nicht nur für die Rekrutierung, sondern auch, um eine kurze Botschaft zu vermitteln – wie z. B. die Förderung der psychischen Gesundheit – und möglicherweise ihre Neugier zu steigern. Auf diese Weise können wir TES-Dienste bewerben und auch junge Leute rekrutieren.

**ANREGUNGEN:**

- Mehr und direkter Kontakt mit Jugendlichen
- Nutzung anderer Social-Media-Plattformen und Schaffung eines attraktiveren Kommunikationsstils für junge Menschen
- Zusammenarbeit mit Universitäten und Instituten, wo es möglich ist, Beziehungen zu jungen Menschen aufzubauen
- Komplexe Strategie, um junge Menschen zu erreichen – mit professioneller Hilfe
- Idee: Ein Internationaler Tag des Zuhörens. IFOTES und seine Mitglieder sollten darauf abzielen, eine eintägige Veranstaltung in Europa zu fördern, um die Vorteile hervorzuheben, die es hat, wenn Menschen unabhängig von ihrem Alter oder ihren Umständen und für die Gesellschaft als Ganzes gehört werden

[19] https://www.volunteerhub.com/blog/engage-generation-z-volunteers/

# 5.
# TES-RICHTLINIEN FÜR HOCHWERTIGE SCHULUNGSKURSE UND TOOLS FÜR CHAT-FREIWILLIGE

Das Ziel unserer Arbeit zu diesem Thema war es, Erfahrungen und Trainingsprogramme für die heutige Chatausbildung zu untersuchen. Die Mitgliedsverbände von IFOTES haben eine lange Tradition in der Ausbildung von Freiwilligen für die Mitarbeit in den Hilfsdiensten. Die Dauer der TES-Schulungsprogramme ist länger als in anderen Organisationen, mit einer sehr umfassenden Arbeit in verschiedenen Bereichen, um die hohe Qualität der angebotenen Dienstleistungen sicherzustellen. Im vorangegangenen europäischen Projekt „EmPoWEring – Educational Path for Emotional Wellbeing“ wurden 6 Fähigkeiten identifiziert: Respekt, Empathie, Ressourcenaktivierung, emotionales Gleichgewicht, aktives Zuhören, Gesprächsführung. Die Inhalte wurden im neuen Projekt „MONALiSA – Measurement of Today Advanced Listening Skills Attitudes“ weiterentwickelt, in dem eine Web-App erstellt wurde, um die Zuhörfähigkeiten zu testen und zu trainieren, um sie zu verbessern.

## 5.1. UMFRAGE ZUM TES-TRAINING

Wir haben Fragebögen an IFOTES-Mitglieder und andere Helplines verschickt, in denen wir um Informationen zu folgenden Punkten gebeten haben:

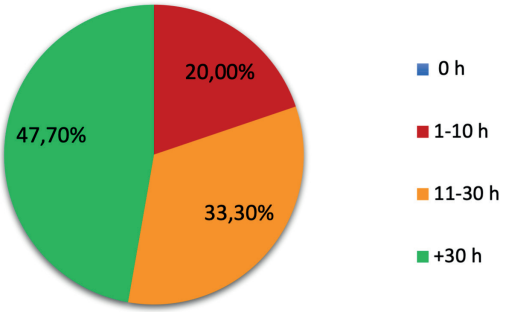
- Ausbildungsdauer
- Trainingsmodus
- laufende Weiterbildung
- Treffen für Freiwillige
- Inhalt
- Schwierigkeiten

Wie wir in Kapitel 3 gesehen haben, haben 66,7 % der 15 Befragten eine spezielle Schulung für Chat-Dienste; 16,7 % der Freiwilligen der TES-Mitglieder sind in erster Linie Beraterinnen und Berater am Telefon, daher ist das Chat-Training für sie kürzer, aber spezifisch. Die anderen 16,7 % haben keine spezielle Chat-Ausbildung. Bei einigen Hilfsdiensten ist ein Chat-Training in das normale Training integriert und am Ende können die Freiwilligen direkt chatten. In keinem Land gibt es spezielle Chat-Schulungen für junge Freiwillige.


Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

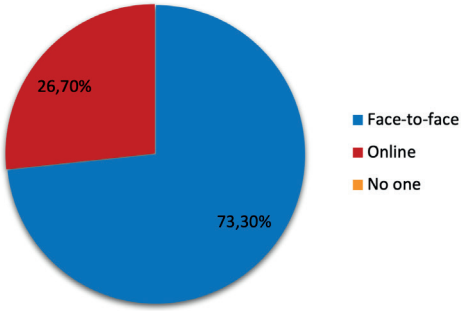
### 5.1.1. Dauer der Ausbildung

20 % der Befragten haben bis zu 10 Stunden Schulung; 33,3 % zwischen 11 und 30 Stunden Schulung und 46,7 % haben mehr als 30 Stunden Schulung für Freiwillige im Chatdienst.



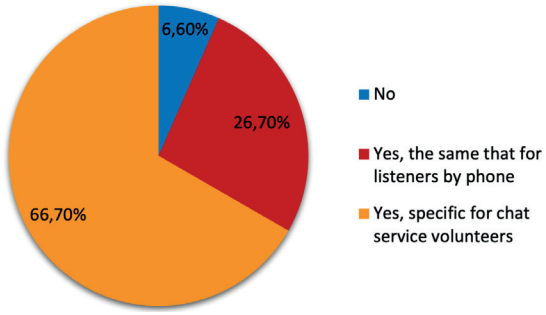

### 5.1.2. Trainingsmodus

73,3 % haben ein persönliches/face-to-face-Training und die anderen 26,7 % ein Online-Training.




### 5.1.3. Fort- und Weiterbildung

66,7 % der befragten Stellen haben spezielle Schulungen für freiwillige Chat-Dienstleister;
26,7 % haben fortlaufende Schulungen sowie Schulungen für die Beratung am Telefon; 6,6 % haben keine Weiterbildung.

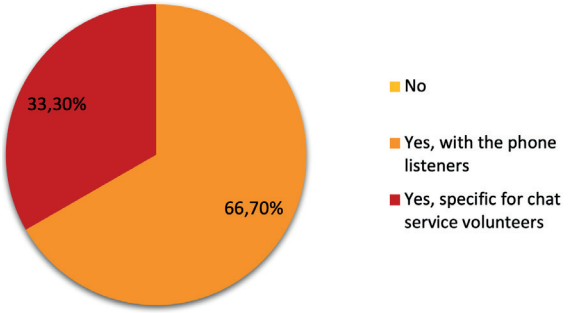




Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

### 5.1.4. Veranstaltungen für Ehrenamtliche

66.7% der befragten Stellen organisieren spezielle Schulungen und Treffen nur für Chat Mitarbeitende, 33.3% Haben gemeinsame Treffen und Schulungen mit den Beratenden am Telefon und den Chattenden.




### 5.1.5. Inhalt der Schulung für Chat-Dienste

Die wichtigsten Inhalte werden hervorgehoben und es ist keinesfalls eine vollständige Liste.

- Zuhörfähigkeiten, um eine gute Zuhörerin, ein guter Zuhörer zu sein, egal ob am Telefon oder im Chat: Respekt, Empathie, Ressourcenaktivierung, emotionale Balance, aktives Zuhören, Gesprächsführung
- Teamarbeit für besseres Engagement und eine sichere Umgebung.
- Phasen für einen Neuorientierungsprozess, zum Beispiel Gerhard Hintenbergers Tetraedischer Prozess (Initialphase, Aktionsphase, Integrationsphase, Neuorientierungsphase).
- Chat-Kommunikationsfähigkeiten: wie man ein Gespräch beginnt oder beendet, Emoticons, Zeichen, wie man Empathie durch Schreiben ausdrückt, Fragen stellt, mit Schweigen umgeht, die Sprache der Jugendlichen beherrscht.
- Theorie zu den häufigsten Problemen: Suizid, Sexualität, Einsamkeit, Mobbing, Gewalt, familiäre Probleme, Essstörungen, ...
- Weitere Themen: Datenschutz, Verbandsprotokolle, Chatsoftware, ...

### 5.1.6. Trainingsmethodik

Zur Erarbeitung der Trainingsinhalte werden unterschiedliche Techniken eingesetzt:
- Rollenspiel
- Lesen Sie Chat-Unterhaltungen anderer Freiwilliger und kommentieren Sie sie
- Nehmen Sie an echten Chat-Gesprächen teil (einzeln oder in der Gruppe), die von einem Trainer betreut werden
- Übungen, um Empathie zu trainieren oder zu lernen, häufige Fehler zu vermeiden
- Führen Sie ein Gespräch, das Sie hatten, und sprechen Sie mit anderen in einer sicheren Umgebung darüber Einige Beispiele für Trainingsübungen für Chat-Zuhörer sind im Anhang dieses Handbuchs enthalten.

### 5.1.7. Schwierigkeiten

Die Hauptschwierigkeiten bei der Ausbildung von Chat-Freiwilligen sind:
- Ein Remote-Training verringert die Beziehung untereinander und die Bindung z.B. an die Dienstelle

- Freiwillige brechen aus verschiedenen Gründen während des Trainings ab
- Es besteht die Tendenz, mit mehreren Personen gleichzeitig zu chatten, was sich auf die Aufmerksamkeit auswirkt, die jedem Chat-Anrufer geschenkt wird.
- Chat-Diensten ist oftmals kein bestimmtes Timing zugewiesen
- Es fehlt an praktischer Ausbildung für den Umgang mit realen Fällen. Echte Fälle müssen in die Ausbildung einbezogen werden.
- Während der Trainingseinheiten werden einige fortgeschrittene Freiwillige im Vergleich zu anderen Freiwilligen, die noch nie mit der Welt des Chats in Berührung gekommen sind, demotiviert.
- Praktische Schulungen für neue Chat-Freiwillige sind länger als die für Chat-Zuhörer, die bereits am Telefon zuhören. Es ist fast wie das Erlernen einer neuen Sprache.
- Benutzer von Chat-Diensten sind jünger und TES-Freiwillige sind im Allgemeinen älter. Es besteht eine erhebliche Generationenlücke, manchmal auch das Verständnis für einander.
- Die Rekrutierung junger Freiwilliger ist eine große Herausforderung.
- Um ein effektiver Chatter zu sein, sind spezielle Fähigkeiten erforderlich, um hilfreich zu sein. Es ist nicht einfach nur plaudern, wie viele es in ihrer Freizeit praktizieren, sondern oftmals eine große Herausforderung.

## 5.2. EMPFEHLUNGEN ZUM CHAT-TRAINING

Wenn Freiwillige einem Chat-Hilfedienst beitreten, ist es sehr wichtig, dass sie sowohl im Zuhören als auch in den Besonderheiten der schriftlichen Kommunikation geschult werden. Die Kommunikation per Chat ist fast wie die Verwendung einer neuen Sprache. Die Ehrenamtler müssen lernen und trainieren, sie zu verwenden. Damit die Ausbildung sinnvoll ist, muss sie sowohl theoretische als auch praktische Aspekte umfassen. Es ist entscheidend, dass Freiwillige das Chatten in einer sicheren Umgebung üben können, bevor sie mit echten Menschen chatten. Es muss eine Vertrauensbasis hergestellt sein in der auch Fehler gemacht werden dürfen. Um die Teamarbeit unter allen Freiwilligen des Chat-Dienstes zu fördern, ist es am besten, ein persönliches Training in der Gruppe durchzuführen. Neben der Erstausbildung ist es wichtig, dass es kontinuierliche Schulungen gibt, um die Freiwilligen bei ihrer Arbeit zu unterstützen, mit ihren Schwierigkeiten umzugehen, Fehler zu korrigieren und emotionale Unterstützung zu bieten. Ebenso sollten regelmäßige Supervisionen, wie sie in der Beratung am Telefon längst in fast allen Dienststellen üblich sind.


Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

# 6.
# ABSCHLIESSENDE EMPFEHLUNGEN

Die Online-Hilfe wird ständig weiterentwickelt. In diesem letzten Kapitel stellen wir Ideen und Empfehlungen zu den von TES angebotenen Chat-Hilfediensten zusammen, wobei wir uns besonders auf junge Chat-Mitarbeitende und die damit verbundenen Herausforderungen konzentrieren.

## 6.1. VORBEREITUNG DER IMPLEMENTIERUNG VON CHAT-HILFE

Viele TES-Hotlines haben jahrelange Erfahrung mit Chat-Beratung. Es ist wichtig, dass die folgenden Bedingungen erfüllt sind, bevor Sie Online-Dienste starten:

- Unterstützung einplanen: Das Management (Direktoren, Teamleiter, Mitarbeiter...) muss unterstützend sein; informieren und motivieren. Stellen Sie sicher, dass das Personal, das die Chat-Hotline beaufsichtigt, jung genug ist. Dies wird dazu beitragen, die digitale Kluft für ältere Freiwillige zu überbrücken. Politische Entscheidungsträger (lokal, regional, national) können zusätzliche Impulse geben. Partner (diejenigen, die unsere Zielgruppe empfehlen und mit ihr in Kontakt treten) sollten ebenfalls informiert werden.
- Kooperation suchen: mit anderen Helplines, die bereits Erfahrung mit Chat-Beratung haben, mit Betreuern, IT-Experten, Mitarbeitern und politischen Entscheidungsträgern, Management und Teammitgliedern. Stellen Sie einen Aktionsplan zusammen, um Mitarbeiter und zukünftige Chat-Freiwillige zu schulen.
- Zeit und Mittel bereitstellen: Nehmen Sie sich Zeit, um einen detaillierten Plan zu erstellen, sich zu beraten, die Idee auf den Weg zu bringen und sie reifen zu lassen, zu lernen und den Plan dann umzusetzen. Ermitteln Sie die Anlauf- und Wartungskosten des Chat-Tools sowie die Personal- und Betriebskosten.
- Richten Sie einen geeigneten Arbeitsplatz ein: Denken Sie an den physischen Raum, in dem die Chat-Freiwilligen arbeiten werden. Stellen Sie klare Arbeitsrichtlinien bereit.
- Fangen Sie klein an: Die Einführung der Chat-Hilfe kann schrittweise erfolgen (Sie können mit ein paar Stunden pro Woche beginnen). Sie können jederzeit nach Ihren Möglichkeiten erweitern.

## 6.2. FOKUS AUF JUNGE CHAT-FREIWILLIGE

Die Vorteile junger Freiwilliger sind erheblich. Die Studie YOUTheS (2019) zeigte, dass der größte Widerstand gegen die Rekrutierung junger Freiwilliger die relativ kurze Zeitspanne ihres Engagements war. Aber auch wenn sie nur ein Jahr lang als Beraterin oder Berater mitarbeiten, lohnt es sich, sie zu rekrutieren und zu schulen. Es ist für jede Dienststelle gewinnbringend, ein breites Altersspektrum zu haben und so verschieden Generation in Kontakt miteinander zu bringen.

### 6.2.1 Vorteile junger Chat-Freiwilliger

- Sie sind vertraut mit digitaler Kommunikation, IT-Tools und Chat-Sprache.
- Sie sind in der Denkweise und Welt junger Menschen vollkommen zu Hause und können sich leicht in sie hineinversetzen.

- Sie haben oft eine andere Sicht auf die Dinge. Sie sind dynamisch, begeisterungsfähig, innovativ und motiviert. Die ganze Gruppe kann sich verändern, wenn junge Leute mitmachen.
- Junge Freiwillige fördern Vielfalt und ermöglichen den Generationenvergleich. Der Austausch mit älteren Menschen bietet Möglichkeiten zur Konfrontation, Verstärkung und Unterstützung.
- Sie haben Kontakt zu anderen Jugendlichen.

### 6.2.2. Herausforderungen bei der Beschäftigung junger Chat-Freiwilliger

- Junge Menschen könnten aufgrund ihrer mangelnden Lebenserfahrung Bedenken hinsichtlich ihrer Fähigkeit haben, mit manchen Themen umzugehen.
- TES-Schulungen erfordern einen erheblichen Zeitaufwand. Wie können wir junge Freiwillige schneller ausbilden, ohne auf Qualität verzichten zu müssen?

### 6.2.3. Empfehlungen, um mehr junge Freiwillige für Chat-Helplines zu gewinnen

- Best Practices und bewährte Strategien anwenden, um junge Menschen zu erreichen: Diese arbeiten nachweislich mit Schulen und Universitäten zusammen und bieten Kurse, Schulungen und Workshops an.
- Förderung einer starken Gruppenidentität (gute Bindung zwischen den Freiwilligen) durch informelle und lehrreiche Erfahrungen. Stellen Sie sicher, dass sie die Möglichkeit haben, Erfahrungen untereinander und mit erfahrenen Freiwilligen zu machen auszutauschen.
- Pflegen Sie eine offene Atmosphäre, in der alles gesagt werden kann und darf. Lassen Sie Freiwillige aktiv auch an strukturellen und organisatorischen Treffen teilnehmen.
- Konzentration auf Ausbildung, um jungen Freiwilligen die Möglichkeit zu geben, Fähigkeiten zu entwickeln, die auch für ihr persönliches und berufliches Leben von großem Nutzen sind. Bieten Sie eine Zertifizierung von Fähigkeiten an, die dem persönlichen Lebenslauf hinzugefügt werden können.
- Ermöglichen Sie einen flexiblen und begrenzten Zeiteinsatz (z. B. kürzere Schichten).
- Konzentrieren Sie sich auf das Thema „Es ist gut, anderen zu helfen, wenn Sie dazu in der Lage sind“, und wie die Hilfe für andere auch dem Freiwilligen zugutekommt.
- Stellen Sie sicher, dass die Freiwilligen das Gefühl haben, dass ihre Arbeit wertgeschätzt wird.
- Stellen Sie sicher, dass Ihre Organisation einen guten Ruf in der Gemeinde hat, damit junge Menschen interessiert sind, mit Ihnen in Kontakt zu treten.

## 6.3. JUNGE CHAT-FREIWILLIGE REKRUTIEREN

Sorgen si für eine gut entwickelte Kommunikationsstrategie:

- Die Rekrutierung junger Freiwilliger ist ein wichtiger Teil eines größeren Kommunikationsplans. Derzeit führen nur wenige Stellen spezifischen Rekrutierungskampagnen durch, die sich auf jüngere Generationen konzentrieren. Zur Überprüfung: Einige Helpline-Dienste erfordern ein Mindestalter von 21 Jahren, um sich als Freiwilliger bewerben zu können. Der Online-Chat-Support wird hauptsächlich von einer jüngeren Zielgruppe genutzt. Mit dem Ziel, Peer-to-Peer-Unterstützung anzubieten, wäre es interessant, Freiwillige unter 21 Jahren zu rekrutieren.
- Mehr direkter Kontakt mit jungen Menschen ist notwendig. Wie und wo können die Hilfsdienste sie erreichen? Die Zusammenarbeit mit Schulen, Universitäten und Hochschulen ermöglicht den Aufbau von Partnerschaften mit jungen Menschen. Zum Beispiel: junge aufstrebende Psycho-


Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

logen, Sozialarbeiter etc. ausbilden in der Kunst des Zuhörens, z.B. durch ein 1-jähriges Engagement als Freiwilliger der Helpline. Schaffen Sie interessante Kurz- und Langzeitpraktika, in denen junge Menschen ihre neuen Fähigkeiten anwenden und verbessern können.

- Nutzen Sie Social-Media-Plattformen, die von jungen Menschen frequentiert werden, und passen Sie Ihren Kommunikationsstil und Ihre Botschaft an Ihre Zielgruppe an. Denken Sie daran, dass ein „jüngeres Publikum" keine homogene Gruppe ist. Junge Identitäten sind zahlenmäßig so vielfältig wie es Menschen gibt. Versuchen Sie, in der Sprache integrativ zu sein und weiterhin verschiedene Kommunikationskanäle zu nutzen.
- Viele junge Leute folgen Influencern. Gibt es Influencer, die Botschafter für TES sein und helfen können, ihre Botschaft zu verbreiten? Anstatt Social-Media-Unternehmen für gezielte Werbung zu bezahlen, kann es mehr Erfolg bringen, junge beliebte Influencer direkt dafür zu bezahlen, über die Bedeutung von Dienstleistungen für die psychische Gesundheit sprechen.
- In einer Zeit hoher Lebenshaltungskosten, in der junge Menschen kaum über die Runden kommen, kann die Bereitstellung einer Aufwandsentschädigung oder einer Zulage für Freiwillige manchmal den Unterschied ausmachen, um ein jüngeres Publikum zu gewinnen.
- Sowohl die direkte als auch die indirekte Rekrutierung sind wichtig. Die Bereitstellung praktischer Informationen über die Hilfsdienste ihre Aktivitäten und ihren Zweck ist ebenso wichtig, wie die Verbreitung kurzer öffentlicher Ankündigungen, die beispielsweise das psychische Wohlbefinden fördern und Neugier und Interesse wecken.
- Stellen Sie sicher, dass Ihre Hauptbotschaften mit dem übereinstimmen, was junge Menschen dazu motiviert, sich freiwillig zu engagieren: persönliche Entwicklung, Erfahrung, die auch in einen Lebenslauf aufgenommen werden kann, etwas bewirken und gebraucht werden.

## 6.4. WICHTIGE FRAGEN BEI DER SCHULUNG VON CHAT-FREIWILLIGEN

### 6.4.1. Schriftliche Kommunikation erfordert besondere Fähigkeiten

Die Grundeinstellung des Chat-Freiwilligen ist dieselbe wie am Telefon, aber aufgrund der Einzigartigkeit des Mediums erfordert ein Chat-Gespräch einige sehr spezifische Chat-Fähigkeiten. Freiwillige erleben es wie das Erlernen einer neuen Sprache. Sie müssen beispielsweise Screenwriting und Screenreading lernen sowie die Chat-Allianz mit dem Anrufer priorisieren. Chat-Etikette bezieht sich auf gute Umgangsformen und das Respektieren von Konventionen innerhalb des Chats. Ein besonderes Anliegen bei der Schulung von Chat-Freiwilligen ist es, ihnen beizubringen, wie sie Empathie durch das geschriebene Wort ausdrücken können. Aufgrund der einzigartigen Qualitäten des Chats (Kanalreduzierung, Dekontextualisierung) ist es in der Tat entscheidend, Empathie sehr deutlich in Worte zu fassen, um nicht zu riskieren, cool oder distanziert zu wirken. Eine schriftliche Einstimmung auf den Anrufer ist notwendig, um eine solide Chat-Allianz aufzubauen.

### 6.4.2. Üben, üben, üben

Zu einer adäquaten Ausbildung gehört neben Theorie vor allem viel Praxis, Beispiele und praktische Übungen. Es ist wichtig, dass neue Chat-Freiwillige in einem sicheren Raum üben können, bevor sie mit echten Anrufern chatten. Sorgfältige Betreuung und Austausch untereinander und mit erfahrenen Chattern sind sehr lehrreich.

Um die Teamarbeit unter den Freiwilligen des Chat-Dienstes zu fördern, ist es am besten, ein persönliches Training in einer Gruppe anzubieten.

Neben der Erstausbildung ist es wichtig, eine kontinuierliche Nachschulung anzubieten, die die Freiwilligen bei ihrer Arbeit zu unterstützt und ermöglicht, Schwierigkeiten anzusprechen, Fehler zu korrigieren und emotionale Unterstützung zu leisten. Es wird empfohlen, dass während der Chat-Sitzungen immer ein Backup (Ansprechperson) zur Verfügung steht, an das sich ein Chatmitarbeitender in einer schwierigen Situation wenden kann um Unterstützung zu bekommen. Zu wissen, dass sie schwierige Gespräche nicht alleine bewältigen müssen, ist eine große Unterstützung für Freiwillige im Chat.

### 6.4.3. Training im Zuhören und Verstehen

Die Erfahrung zeigt, dass bestimmte Themen häufig in Chat-Hotlines auftauchen: Suizid, selbstverletzendes Verhalten, sexueller Missbrauch, Essstörungen, Mobbing... Das Ziel ist nicht, die Freiwilligen im Chat zu Experten für diese Themen zu machen, sondern ihnen zu helfen, nuanciert zuzuhören, Gelegenheiten zu verstehen und zu nutzen, um einen guten Dialog mit dem Anrufer zu fördern. Um das Chat-Training abzurunden, empfehlen wir, den Chat-Freiwilligen Hintergrundinformationen über den Kontext zu geben, in dem junge Menschen heute aufwachsen, ihre Denkweise, wie sie die Welt um sich herum sehen und wie sie sich von Erwachsenen unterscheiden.
Der wichtigste Faktor, um mit jungen Chat-Anrufern in Kontakt zu treten, ist eine offene Einstellung seitens der Freiwilligen und das Erlernen, wie man die richtige Einstellung findet, um einen Dialog mit ihnen zu fördern. Die Möglichkeit, in diesem Kontext zu wachsen und sich weiterzuentwickeln, ist eine Bereicherung für alle, die an der Chatberatung teilnehmen.

## 6.5. ZUSÄTZLICHE HERAUSFORDERUNGEN

### 6.5.1. Wie flexibel können wir das ehrenamtliche Engagement gestalten?

Wie können wir dem Anspruch gerecht werden, das Engagement eines Freiwilligen flexibler und attraktiver zu gestalten, ohne die Qualität der Hilfeleistung zu beeinträchtigen? Kann das Training kürzer sein, evtl. durch Hausaufgaben, bessere Nachbereitung und intensivere Betreuung? Können die Schichten kürzer sein, sind weniger Schichten möglich, können Menschen mehr von zu Hause aus arbeiten, in dem Wissen, dass eine gute Verbindung zwischen Freiwilligen unterstützend ist? Wir wollen keine „einsamen Zuhörer und Schwätzer“. Können wir mehr Anpassungen anbieten? Können Studierende in Prüfungszeiten und Ferien befreit werden? Wie weit können wir gehen, um das Engagement flexibler und gleichzeitig attraktiver zu gestalten?

### 6.5.2. Wie können wir junge Menschen besser erreichen?

Die Freiwilligen der Hilfsdienste sind anonym. Dies senkt die Schwelle hin zu Anruferinnen und Anrufern. Anonymität steht für Diskretion, Vertraulichkeit und Sicherheit. Eine strenge Definition von Anonymität bedeutet aber auch, dass Freiwillige ihren Mitmenschen gegenüber nicht oder nur sehr begrenzt offenlegen, dass sie sich freiwillig für einen Hilfsdienst engagieren. In Italien wird Anonymität anders interpretiert: Der/die Freiwillige bleibt während seiner/ihrer Schicht zu 100 % anonym, muss aber außerhalb davon nicht anonym bleiben. Der große Vorteil dieser Interpretation ist, dass junge Freiwillige anderen jungen Menschen von ihrem ehrenamtlichen Engagement erzählen können.
Freiwillige sind die besten Botschafter, um andere junge Menschen zu inspirieren und zu ermutigen, sich einem Hilfsdienst anzuschließen.

### 6.5.3. Können wir bewährte Praktiken im Chat-Training austauschen?

Unter den TES-Helplines gibt es viel Fachwissen in Bezug auf Chat-Schulungen. Können wir unser Fachwissen und bewährte Verfahren austauschen und teilen? Wir sehen, dass ein Austausch bereits zwischen den Stellen der Hilfsdienste innerhalb eines Landes stattfindet; Dies möchten wir über Ländergrenzen hinweg fördern.

### 6.5.4. Wie fördern wir die Bindung zwischen Freiwilligen?

Die Hauptmotivation für junge Menschen, sich ehrenamtlich bei einer Beratungsstelle zu engagieren, ist einerseits das Gefühl, anderen etwas zu bedeuten und etwas bewegen zu können, und das Know-how dafür zu erlangen, und andererseits, etwas zu lernen, was in ihrem persönlichen Leben nützlich ist.

Dabei ist eine gute Verbindung untereinander von großer Bedeutung. Dies kann durch eine Kombination verschiedener Faktoren erreicht werden: Zusammenarbeit für die gleiche gute Sache, inspirierender Austausch in Intervisionstreffen und das Knüpfen informeller Kontakte. Junge Menschen fühlen sich sehr davon angezogen, eigene „Jugendabteilungen“ zu haben. Dies kann innerhalb einer Dienststelle oder über mehrere Dienststellen hinweg erfolgen.

### 6.5.5. Wie kann man die Bedeutung von Zuhörfähigkeiten in der allgemeinen Gesellschaft fördern und teilen, insbesondere bei Jugendlichen?

Helplines schulen ihre Freiwilligen in der Entwicklung von Zuhörfähigkeiten, Empathie, Akzeptanz, Offenheit, Respekt, Solidarität, Verantwortung... Freiwillige ziehen viele Vorteile aus dem Training für ihr persönliches, berufliches und soziales Leben. Sie sind engagierte Bürgerinnen und Bürger und von der Idee durchdrungen, dass es hilfreich sein kann, sich zu engagieren, und dass es eine Wirkung hat, wenn Menschen sich gegenseitig zuhören. Wir könnten auch weitere Angebote in Betracht ziehen, die jungen Menschen durch Tipps und Beispiele in den sozialen Medien und durch eine sichtbare Präsenz an Orten, an denen sich viele junge Menschen aufhalten, einen viel früheren Eindruck von der Bedeutung guter Zuhörfähigkeiten vermitteln. Eine Einladung zur Teilnahme an Kurztrainings und Workshops zum Thema Zuhören in Schulen, Hochschulen und Universitäten könnte die Jugendlichen weiter sensibilisieren. Zertifikate über das Geübte und Erreichte können zusätzlich motivierend wirken. Die Ausbildung junger Erwachsener in diesen Fähigkeiten trägt zur Verbesserung der Gesellschaft als Ganzes bei. Solche Workshops bringen junge Menschen auch nach und nach mit dem Konzept der Solidarität und einem größeren Engagement für ihre Mitmenschen in Berührung.

**Verweise**:


- Sito IFOTES www.ifotes.org
- Webinaronlinehulpenblendedhulp.SOM-juni2021.SAM,steunpuntMensenSamenlevinghttps://peepl-prd-media.s3.eu-central-1.amazonaws.com/773/documents/18899/3054db24-093c-4f6b-ace1-a58007ec3a10/2021-06-22_Webinar_Online_hulpverlening.pdf
- YOUThES - Recruiting young volunteers for crisis help-lines, 2019 https://www.ifotes.org/en/projects-and-congresses/projects/youthes-
- Digital loneliness, digital relationships. Prof. Luca Chittaro. Ifotes Congress, Udine 2019 https://www.youtube.com/watch?v=nXfJ-hIGtPA
- Report del Progetto: Strategy recommendations for Kirkens-SOS in Norway (2021)

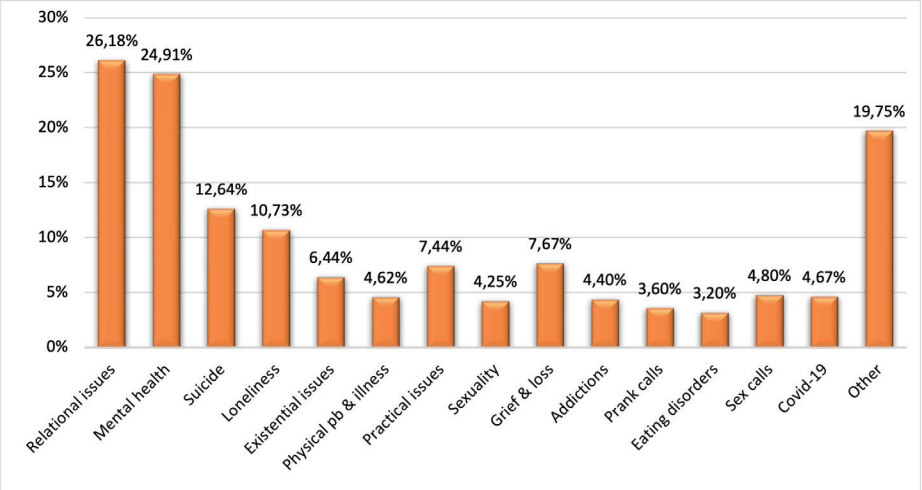
# Anhänge

# Anhänge kapitel 2

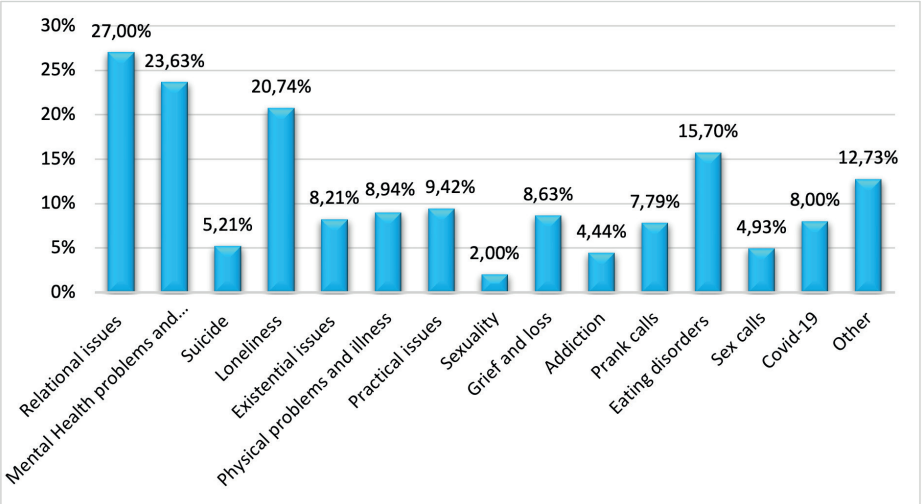
## DATA 2021

## Main reasons for calling a helpline

### Issues in chat



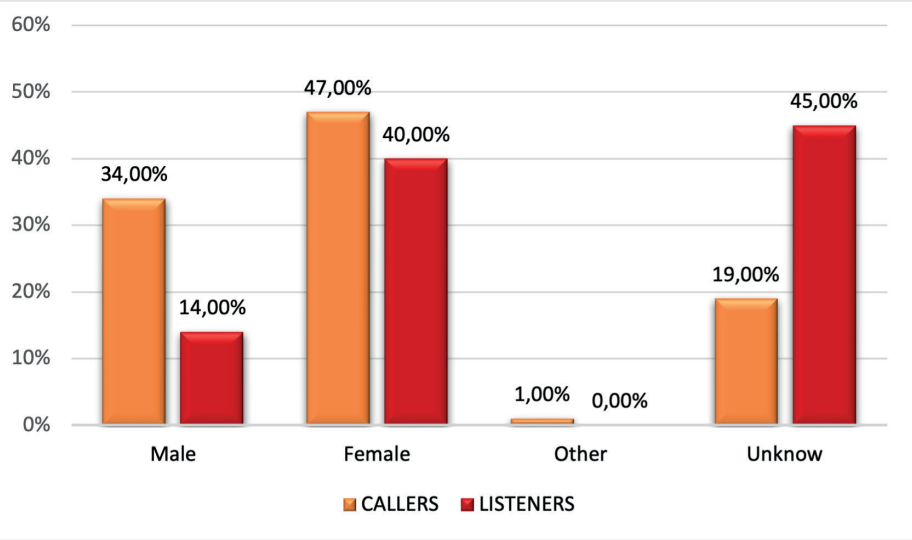

### Issues on the phone



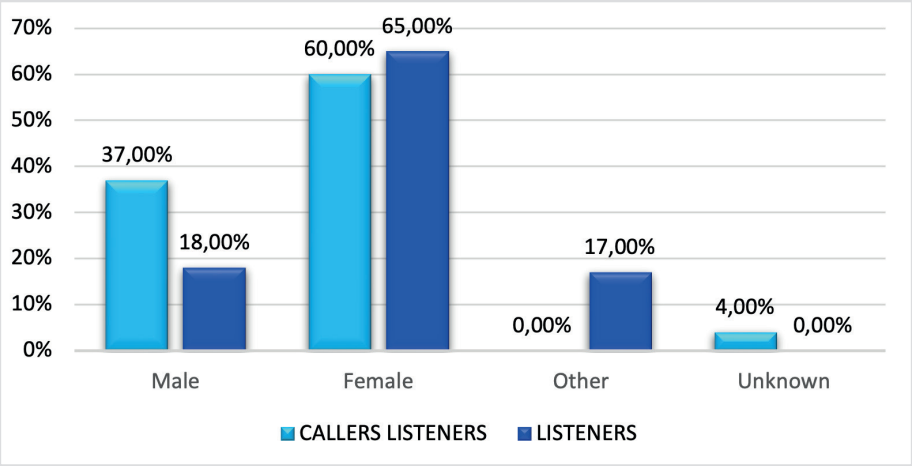



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

## Gender chat users/listeners



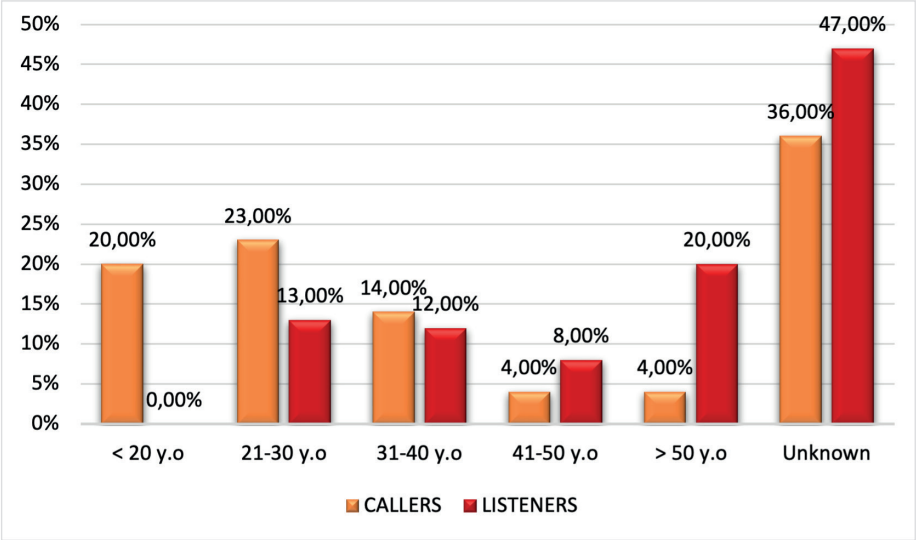

## Gender phone callers/listeners



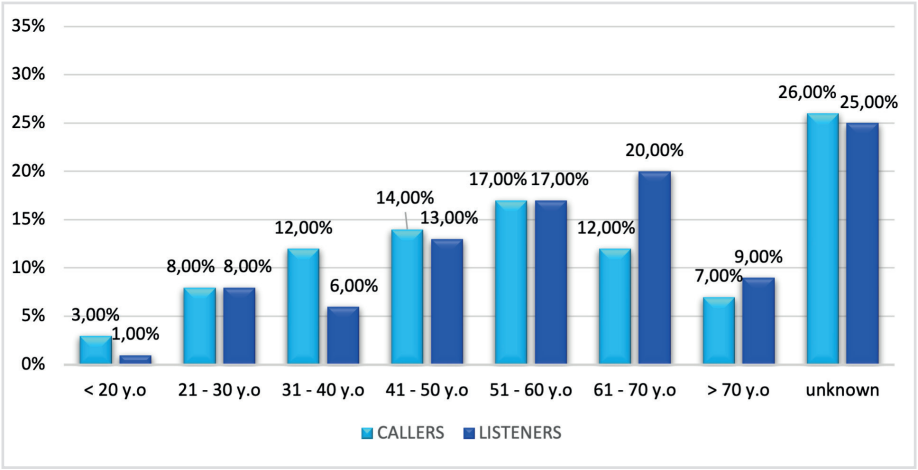


Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

## Age chat users/listeners




## Age phone callers/listeners

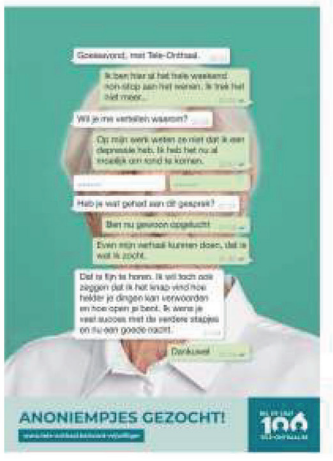


# Anhang kapitel 4

**Eine Auswahl verschiedener Werbemittel**

**Flyers, leaflets from SOS Amitié, France:**

**Social media ads: (source: Tele-Onthaal, Belgium):**



Video from SOS Amitié, France: https://banquise-5.wistia.com/medias/0rr6hdzhvm (01.11. 2022.)
Indirect advertising from LESZ, Hungary: https://www.youtube.com/watch?v=utTYRXIkPFY&ab_channel=T.Danny (01.11. 2022.)

# Anhang kapitel 5

**Praktische Übungen**
Mit freundlicher Genehmigung von Tele-Onthaal (Belgien)

**Übung 1. Entdecken Sie die Fallen**
Welche typischen Anfängerfehler lassen dieses Chat-Gespräch schief gehen?

Anrufer: Hallo
Berater/in Hallo
Anrufer: Darf ich etwas fragen?
Berater/in: ja, klar
Anrufer: Ich werde hier verrückt. Wir kämpfen immer
Berater/in: Ich verstehe, dass du darüber verärgert bist, weil. . .
Anrufer: und nun das Schlagen ...
Berater/in: Sie haben oft Argumente
Berater/in: Hat dich jemand geschlagen?
Anrufer: Ja, mein Freund ist völlig daneben. Ich will hier raus :(

Vielleicht haben Sie einige dieser Fallstricke erlebt. Oder vielleicht entdecken Sie hier ein paar mehr, von denen Sie nichts wussten. Haben Sie an welche gedacht, die nicht auf der Liste stehen? Dann können Sie sie der Liste hinzufügen. Wenn Sie eine Frage dazu haben, zögern Sie nicht zu fragen.
- kühler Empfang
- zu schnelles Dolmetschen
- die Erfahrung nicht anerkennen, Anrufer-Emoticons ignorieren
- Unterschätzen der Wirkung der geäußerten Emotion
- zu frühe Interpretation
- zu schnell oder zu langsam reagieren, nicht auf die Schreibgeschwindigkeit des Anrufers achten

**Übung 2. Zeichen=schriftliche Intonation**
Formulieren Sie eine Intervention.
Im folgenden Gesprächsfragment verwendet der Anrufer viele Zeichen. Was bedeuten sie hier? Was macht der Freiwillige mit diesen Zeichen? Was würden Sie tun? Formulieren Sie eine Intervention an einer beliebigen Stelle. Wiederholen Sie den letzten Satz des Anrufers und notieren Sie dann Ihre Intervention.

Spitzname: BYExF*CKxWORLD
Volunteer: Willkommen im Chat
BYExF*CKxWORLD: Hallo


Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Berater/in: Was führt Sie heute Abend hierher?
BYExF*CKxWORLD: Nun, ICH BIN SO TIIIIIIIRRRREEEEDDD VON ALLEM!! :( ICH WILL LEEEEAAAVVVE! ICH HABE ES SO SATT, DIE GANZE ZEIT ZU WEINEN! ICH HASSE ALLE! UND ALLE HASSEN MICH! ICH WILL HIER RAUS!
Berater/in: Das klingt wirklich heftig und tief!!
Berater/in: als ob du explodierst
BYExF*CKxWORLD: AAARRRGGGHHH! ICH HAAAAATE ALLES UND JEDEN!
BYExF*CKxWORLD: Ich weiß nicht, was mit mir los ist
BYExF*CKxWORLD: Ich fühle mich schrecklich :(
Berater/in: Es ist so viel los, aber du weißt nicht, wohin du dich wenden sollst
BYExF*CKxWORLD: :'(
Berater/in: Du fühlst sehr viel Hass!!!
Berater/in: Gibt es noch etwas anderes?
BYExF*CKxWORLD: Ich weiß es nicht!
BYExF*CKxWORLD: Ich weiß gar nichts mehr!
BYExF*CKxWORLD: Ich habe alles so satt!
Berater/in: Du weißt nicht einmal mehr, wie du dich fühlst

**Übung 3. Die Herausforderung: Empathie verbal ausdrücken!**
In Chat-Gesprächen ist es wichtig, Ihre Gefühle, Beteiligung oder Mitgefühl so schnell wie möglich klar zu machen. Dies ist notwendig, um Kontakt herzustellen. Sie müssen dies über die geschriebenen Worte im Chat tun. Schließlich hört der Anrufer Ihre Stimme nicht und kann Ihr Mitgefühl in der nonverbalen Gegenwart nicht wahrnehmen.
Hier sind also Ihre Fähigkeiten der Empathie gefragt. Zeit für eine Auffrischung!
Was ist noch einmal Empathie?
- Sich in die Welt des Anrufers einfühlen, versuchen sich vorzustellen, was der Anrufer meint, erlebt, fühlt
- Seine Gefühle, Meinungen, Wünsche, Gedanken in Worte fassen
- Ich kommuniziere sie ihm zurück.

Zum Beispiel die Abstimmung über Fragen:
Anrufer: "Oh, es gibt so viel zu tun für meine betagten, bedürftigen Eltern, ich weiß nicht einmal, wo ich anfangen soll. . . "
Berater/in: "Du bist bereit, dich um deine Eltern zu kümmern, aber es fühlt sich viel an?"
Berater/in: "Hast du das Gefühl, dass es zu viel wird?"

Zum Beispiel durch Anerkennung:
Anrufer: "Ich habe es so satt :'-("
Berater/in: "Ich sehe, es macht dich auch traurig. . . "

Umschreibung - Paraphrasieren? Ja, auf jeden Fall!
Aber achten Sie darauf, die Worte des Anrufers nicht zu wörtlich zu zitieren.


Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Genau wie bei einem Telefongespräch wirkt das seltsam. In einem Chat ist es noch entfremdender, als wäre am anderen Ende ein Computer. Ein bedeutungsvolles oder belastetes Wort kann jedoch wiederholt werden.

Schreiben Sie eine empathische Antwort auf die erfundenen Aussagen unten.
C: „Ich muss am Freitag zur Untersuchung zurück ins Krankenhaus und freue mich darauf. “
C: „Mein Kollege ist so ein Widerling. Ich fühle mich nicht wohl. ”
C: „Ich weiß nicht, was mit mir los ist, aber ich bin in meiner Ehe nicht mehr glücklich. “
C: „Meine Mutter fragt immer, warum ich nicht öfter komme. “
C: „Wie alt bist du eigentlich? Deine Sprache ist so lässig. “
C: “Regen, Schnee, schmelzender Schnee, Wind und Kälte. . . was für ein faules Land das ist!”

**Übung 4. Die Interpretation loslassen**
Da können Sie sich ernsthaft irren!

Lassen Sie sehen, welches Bild ihnen bei den folgenden Sätzen spontan in den Sinn kommt.
1. Schreiben Sie nach jedem Satz spontan Ihr Bild auf
(Geschlecht, Alter, Stimmung, . . . )
2. Wie würden Sie reagieren? Formulieren Sie eine (empathische) Antwort.
C: „Ich habe alles satt. . . Ich werde es beenden. ”
C: „Ich hatte vor einem Jahr einen schweren Unfall. Ich hatte Glück, lebend rauszukommen. Ich bin froh, dass ich es geschafft habe, aber ich leide immer noch unter allem, was passiert ist, und es ist, als ob niemand mich versteht. ”
C: „Meine Mutter beklagt sich immer sehr. Sie kommentiert alles und ich kann nichts richtig machen.“

**Übung 5: Spracharten**
In den drei Aufruffragmenten unter “Spracharten” hast du gesehen, dass es unterschiedliche Sprachgebrauchstypen gibt.
- Sie können dem Anrufer zu nahe kommen, indem Sie eine übermäßig informelle Sprache oder Chat-Stil verwenden.
- Sie können Distanz schaffen, indem Sie eine sehr formale Sprache verwenden, z. B. eine sehr korrekte Standardschriftsprache oder das formale Wort für “du” in einigen Sprachen (“u” auf Niederländisch, “vous” auf Französisch).
- Sie können Ihr Engagement für den Anrufer zeigen und gleichzeitig den angemessenen Raum zwischen Ihnen halten, indem Sie eine schriftliche Form der gesprochenen Sprache verwenden.

Probieren Sie die verschiedenen Stile in dieser Übung aus. Beantworten Sie jeden Satz zunächst sehr informell oder in “Chat”-Sprache (TO1). Versuchen Sie dann, sehr formell zu antworten (TO2). Beenden Sie mit einer engagierten Antwort in einer schriftlichen Form der gesprochenen Sprache (TO3).


Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

C:” Ich liebe meinen Freund immer noch, aber es funktioniert einfach nicht mehr mit ihm”
C: “Ja, aber wenn das blöde Gericht etwas sagt, dann haben wir definitiv ein Problem”
C: “GRR, dieser schreckliche Lehrer, hatte immer etwas gegen mich GRRR”
C: “F*ck, ich ertrage es nicht mehr, all das Nörgeln zu Hause”
C: “Das heißt, dass du mich hier ein bisschen auslüften lässt, es hat mich wirklich besser gemacht”

**Übung 6: Tempo und Erstellen von Lassos**

Eine lange Botschaft ist schwer zu lesen. Wenn Sie eine lange Nachricht schreiben, muss der Anrufer auch lange warten, bis er sie lesen kann. Dies kann sich negativ auf die Verbindung zum Anrufer auswirken. Um dies zu verhindern, verwenden wir Textfragmente (Lasso). Der Anrufer kann die Nachricht sofort sehen und muss nicht zu lange warten.
Lasso = wenn mehrere Kurznachrichten nacheinander an dieselbe Person gesendet werden. Ein Lasso kann aus einer Kette vollständiger Sätze oder aus Teilen desselben Satzes bestehen.

Teilen Sie den Text in Lassos auf. Lesen Sie die Zusammenfassung der Situation und versetzen Sie sich in die Lage des Anrufers. Dann lesen Sie die Nachricht des Beratenden. Wie würden Sie sie “empfangen”, wenn Sie der Anrufer wären? Könnten Sie die Botschaft des Freiwilligen in Lassos aufteilen?

Situationskizze: Anruferin, eine junge Frau, die Hilfe im Umgang mit sexueller Gewalt sucht. Sie kann den Druck nicht mehr ertragen, sondern versucht, zusammen mit ihren Kindern und am Arbeitsplatz durchzuhalten, aber sie funktioniert nicht gut, sie hat Schwierigkeiten, in ihrem Umfeld Signale zu geben, was sie durchmacht. An einem bestimmten Punkt liefert der Volunteer eine Zusammenfassung und eine Erklärung.

Volunteer: „Ich merke, dass du viel Verantwortung übernimmst, dass du versuchst, stark zu bleiben, wenn du tatsächlich untergehst. Du kannst für eine Weile alleine kämpfen, aber wenn du es nicht mehr aushältst? Hast du jemals darüber nachgedacht, was du in dem Moment tun könntest oder willst, wenn du es einfach nicht mehr aushältst?”

# Dank und Auflistung der Mitwirkenden

**IFOTES Europe**: Michael Grundhoff (Germany), Sonja Karrer (Switzerland)

**Telefono Amico Italia**: Monica Petra, Giada Fratantonio (Italy)

**SOS Amitié France**: Catherine Krebs, Elisabeth Hoffmann (France)

**LESZ**: Eva Brandisz, Reka Szente (Hungary)

**ASITES**: Samikannu Peter Jeganatha Pillai, Celia Castro (Spain)

**ARTESS**: Diana Rucli, Elena Misdariis, Giorgia Pontoni (Italy)

**Tele-Onthaaldiensten**: Mit Van Paesschen, Julia Lieske (Belgium)

**Länder, in denen Hifsdienste von IFOTES-Mitgliedern angesiedelt sind, zur Verbreitung des Projekts:**

**Austria**
Telefonseelsorge http://www.telefonseelsorge.at/

**Belgium**
Fédération des Centres de Télé-Accueil de Belgique http://www.tele-accueil.be/
Federatie van Tele-Onthaaldiensten http://www.tele-onthaal.be/
Telefonhilfe - Anonyme Lebenshilfe http://www.telefonhilfe.be/

**Czech Republic**
Modrá linka http://www.modralinka.cz/ ; Linka Seniorů https://www.elpida.cz/linka-senioru

**Denmark**
Startlinjen http://www.startlinjen.dk/

**Finland**
Kirkon keskusteluapua https://www.kirkonkeskusteluapua.fi/

**France**
SOS Amitié http://www.sos-amitie.com/

**Germany**
Telefonseelsorge http://www.telefonseelsorge.de/ ; Muslimisches SeelsorgeTelefon http://www.mutes.de/

**Hungary**
LESZ https://sos116-123.hu/

**Israel**
ERAN http://www.eran.org.il/

**Italy**
Telefono Amico Italia: www.telefonoamico.it

**Latvia**
SKALBES http://www.skalbes.lv/en/

**Luxembourg**
SOS Détresse http://www.454545.lu/en

**Norway**
Kirkens SOS I Norge http://www.kirkens-sos.no/

**Peru**
La Voz Amiga http://www.lavozamigaperu.org/

**Portugal**
SOS Voz Amiga http://www.sosvozamiga.org/

**Singapore**
Samaritans of Singapore https://www.sos.org.sg/

**Slovenia**
Association of Slovenian TES http://www.telefon-samarijan.si/

**Spain**
Teléfono de la Esperanza http://www.telefonodelaesperanza.org/

**Sweden**
Priest on call - Church of Sweden https://www.svenskakyrkan.se/fa-hjalp

**Switzerland**
Die Dargebotene Hand https://www.143.ch/

**Ukraine**
Hotline Stavropyghion http://www.dovira-1558.lviv.ua/



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Dieses Handbuch wurde veröffentlicht im Februar 2023

**Weitere Informationen**
IFOTES
**www.ifotes.org**

Ansprechpartner:
IFOTES Europe e. V., Hagen, Deutschland
**europe@ifotes.org**
IFOTES, Zürich, Schweiz
**info@ifotes.org**

IFOTES
International Federation of Telephone Emergency Services

IFOTES EUROPE
International Federation of Telephone Emergency Services


Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

DE