

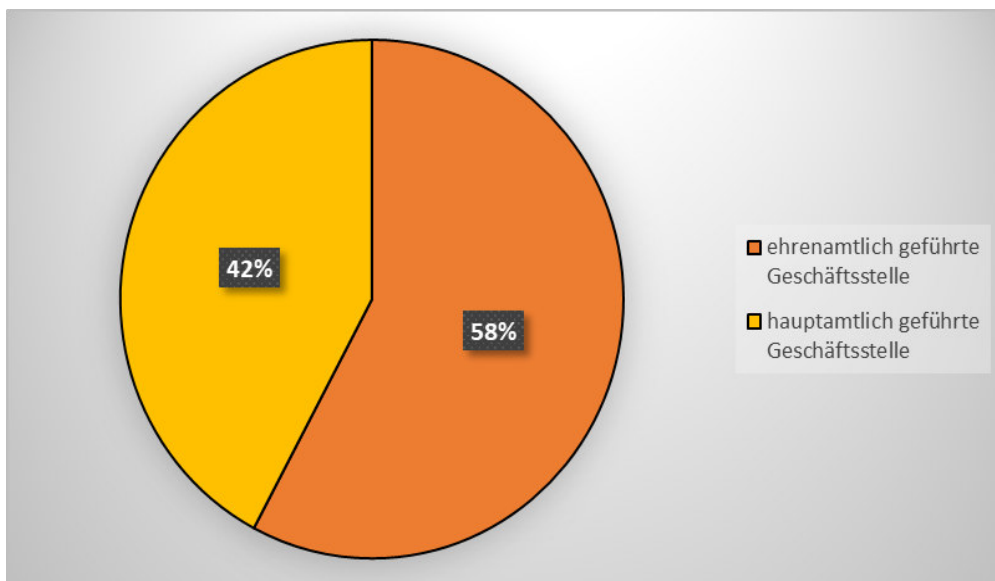
Ergebnisse der Fragebogenaktion zum Projekt: „Telefonberatung in der Selbsthilfe weiterentwickeln“

Der Online- Fragebogen war vom 13.03. bis zum 01.06.2024 zur Bearbeitung freigeschaltet.

Es wurde an insgesamt **170 Verbände** (in NRW: 127, in Niedersachsen: 43) der Link zum Fragebogen verschickt, 61 Teilnehmer haben die Befragung abgeschlossen, das entspricht einer **Beteiligung von 36 %**.

Teil I: allgemeine Informationen

1.) Wie ist Ihr Verband/ Verein geführt?



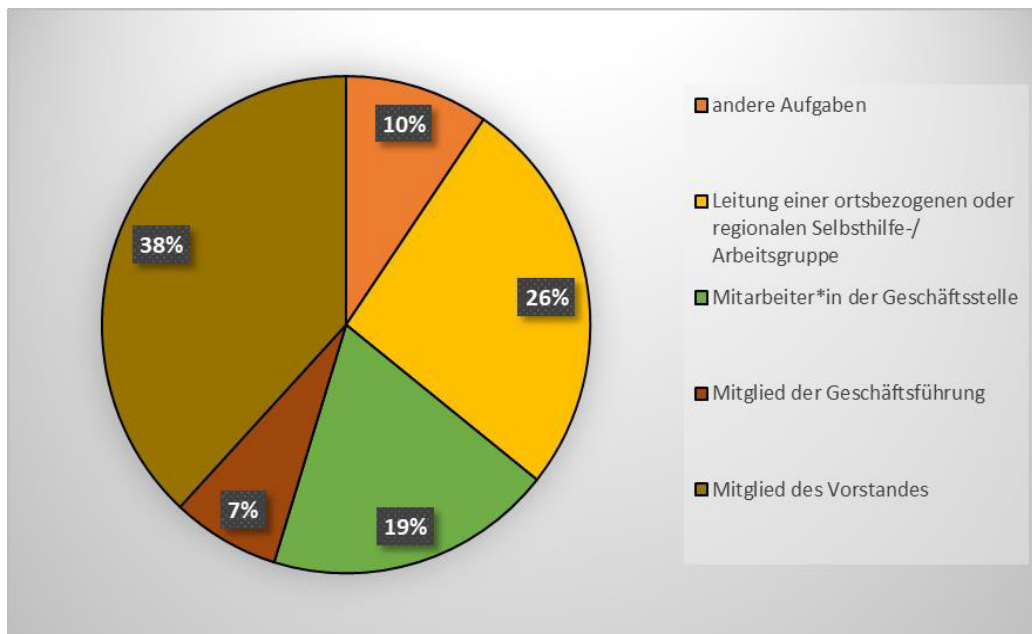
2.) Wie viele Selbsthilfegruppen gibt es im Bundesland?

Die Umfrage liefert einen guten Querschnitt über alle Verbandsgrößen. Die Nennungen erfolgen von nur einer Gruppe bis zu einem Verband mit 800 Selbsthilfegruppen, wobei die Mehrheit der teilnehmenden Verbände eine Größe von weniger als 100 Vereinen im Bundesland angibt.

3.) Wie viele Mitglieder zählt Ihr Verband/ Verein im Bundesland?

Auch hier zeigt sich ein breites Spektrum: der kleinste teilnehmende Verband umfasst 11 Mitglieder, die beiden Größten 45.000 bzw. 53.000. Dazwischen sind alle Verbandsgrößen vertreten, die meisten mit einer Mitgliederzahl zwischen 100 und 1000 Menschen.

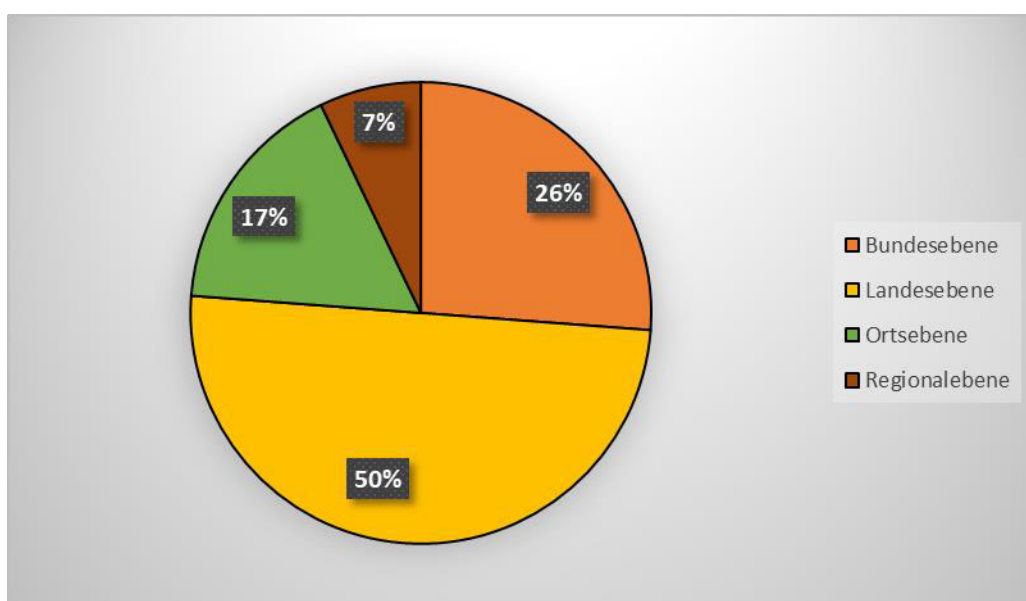
- 4.) Welche Aufgaben/ Funktionen haben Sie in Ihrem Verband?
andere Aufgaben:



andere Aufgaben:

- Ansprechpartner für unsere Selbsthilfegruppe in Essen
- Leiterin Landesverband
- Stellvertretung der Leitung unserer Ortsgruppe
- Vorstand und Mitarbeit in der Geschäftsstelle

- 5.) Auf welcher Ebene sind Sie tätig?



Die Hälfte der an der Befragung Teilnehmenden sind auf Landesebene tätig, 17 % auf Regionalebene.

Teil II: Die telefonische Beratung in Ihrem Verband

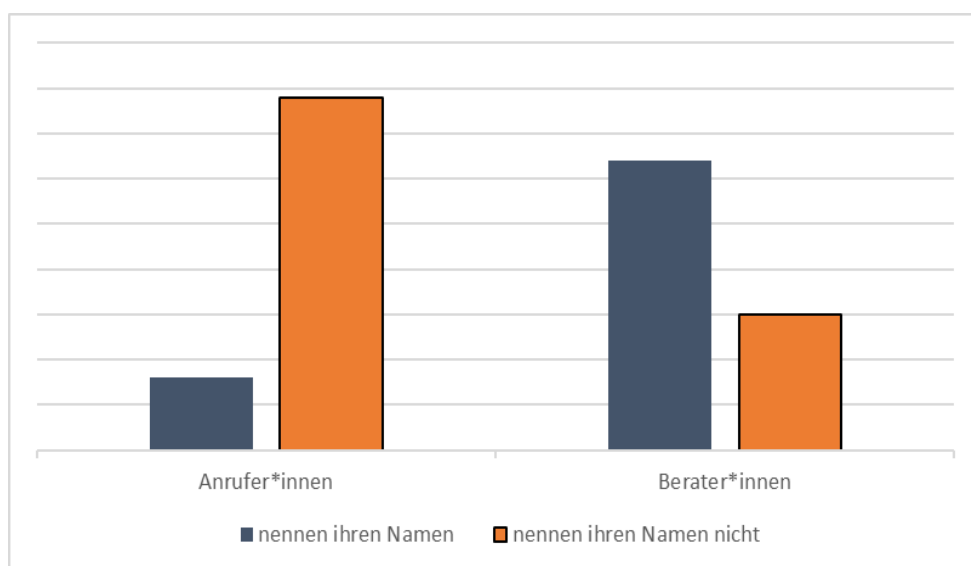
6.) Wo findet man die Nummer(n) der Telefonberatung Ihrer Vereinigung?

Bei 2/3 der teilnehmenden Verbände findet sich die Nummer der Telefonberatung auf der Website, 13 geben an, dass es dazu keinen Verweis auf der Homepage gibt. Fast exakt die gleichen Nennungen gibt es zum Kontakt in Flyern und Broschüren, nur 5 Verbände sind (noch) im Telefonbuch vertreten. Als weitere Möglichkeiten, die Telefonberatungsnummer zu finden, wurden vor allem die Sozialen Medien und Selbsthilfeverzeichnisse wie KOSKON aufgeführt.

7.) Wen erreicht eine nach Rat suchende Person, wenn sie diese Nummer(n) wählt?

Bei 7 Verbänden hängt es vom Anrufaufkommen und bei 34 Umfrageteilnehmer von der Tageszeit ab, wer den Anruf entgegennimmt.
Nur bei einem Verband landet der Anrufer immer auf einem Anrufbeantworter.

8.) Erfolgt die Beratung anonym oder namentlich?



83 % der Befragten gaben an, dass Anrufende anonym bleiben können.
Bei 68 % der teilnehmenden Verbände nennen die Berater*innen am Telefon ihren Namen.

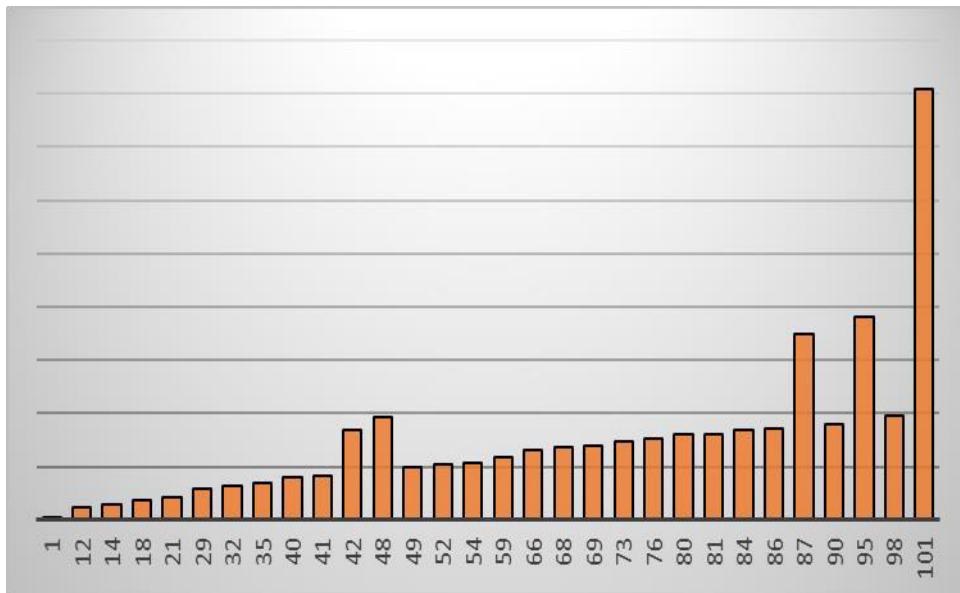
9.) Welchen Stellenwert hat die Telefonberatung für die Arbeit in Ihrem Verband?

Bitte schätzen Sie die Relevanz mit Hilfe eines Reglers ein von

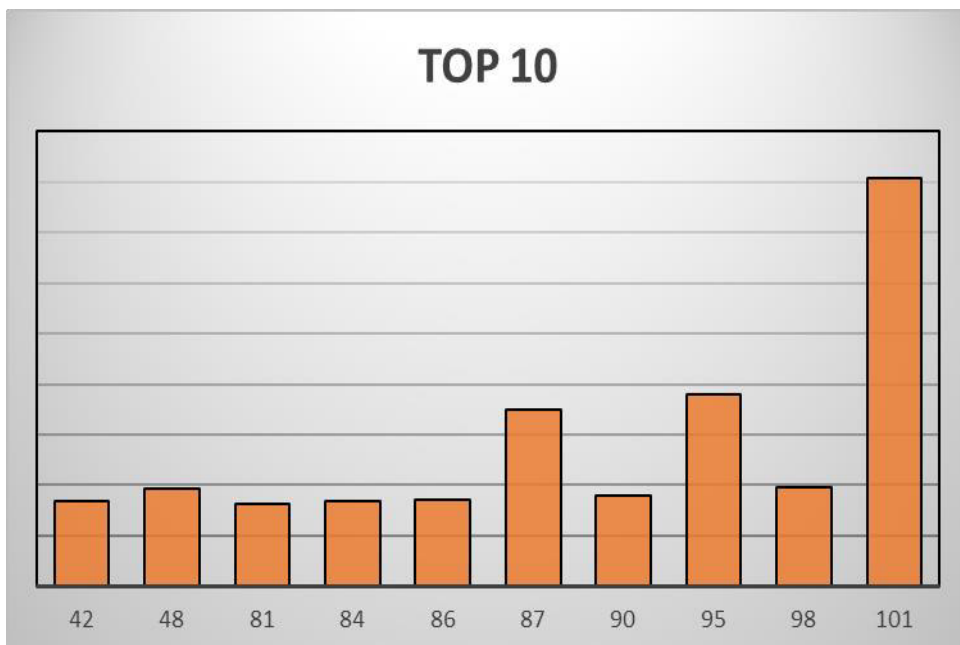
sehr niedrig

bis

sehr hoch



Die häufigsten Antworten:



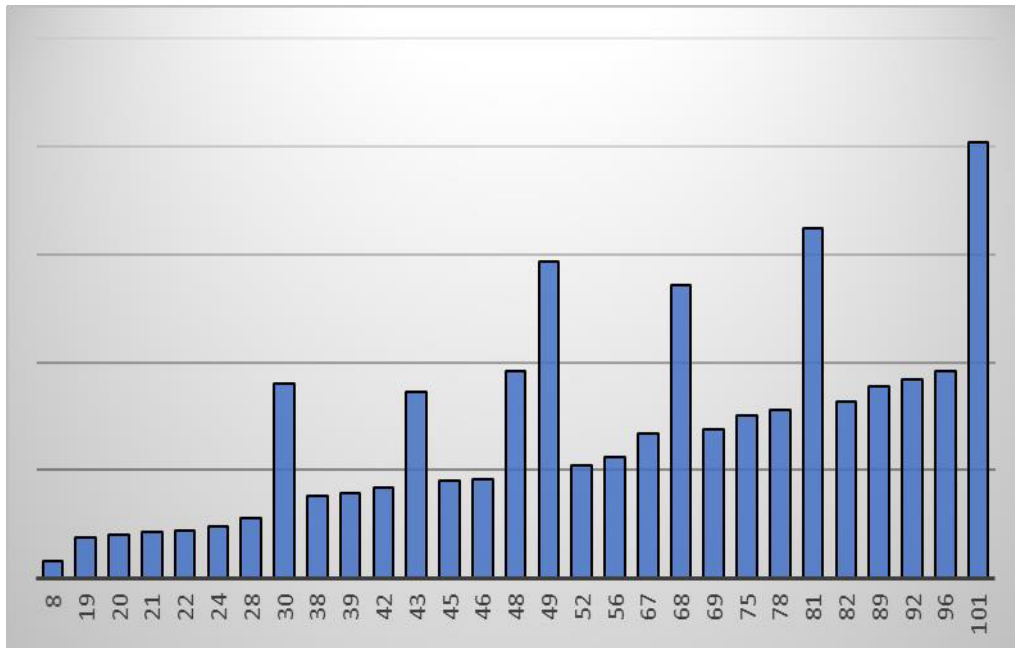
10.) Wie häufig ist die Telefonberatung Ihrer Meinung nach der Einstieg in die Selbsthilfearbeit?

Bitte schätzen Sie dies mit Hilfe des Reglers ein von

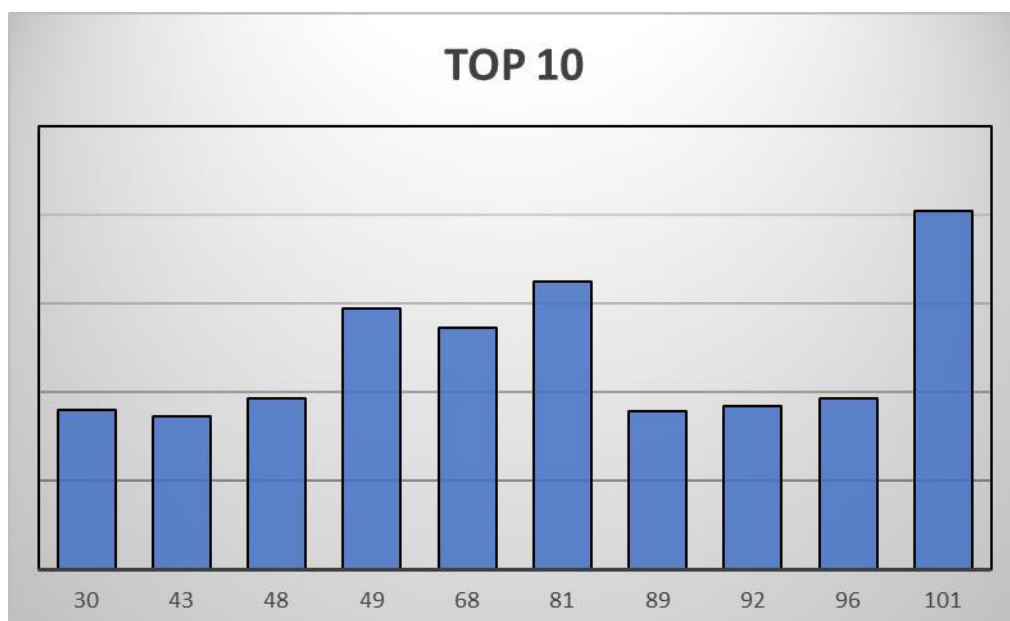
nie

bis

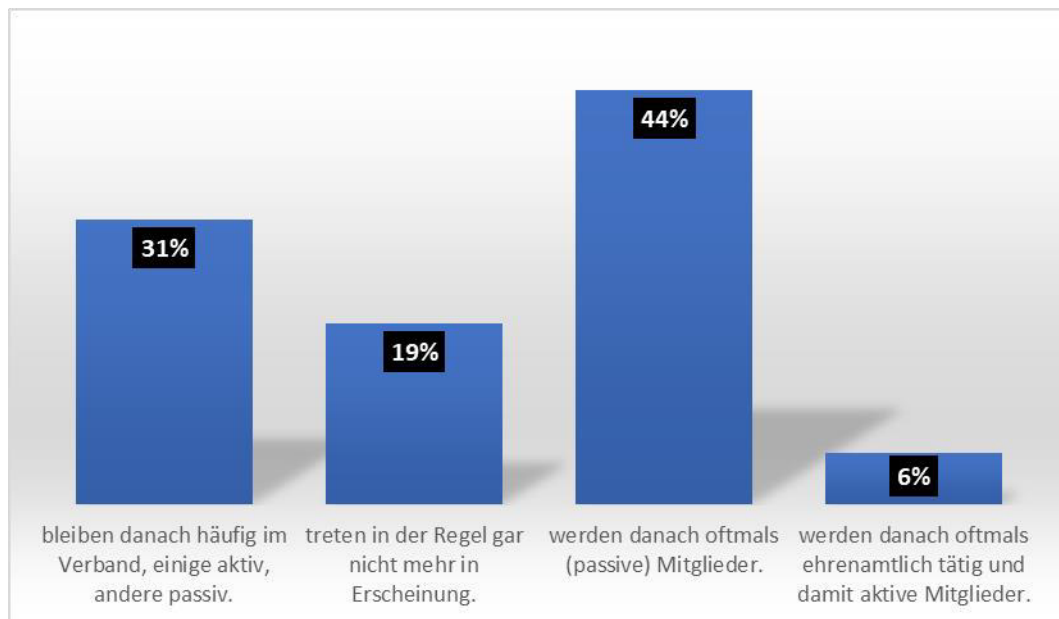
immer



Die häufigsten Antworten:



- 11.) Die Menschen, die durch eine gute Telefonberatung zu Ihrer Organisation finden, ...



- 12.) Gibt es eine Statistik, wann besonders viele Anrufe bei Ihnen eingehen?

Die meisten Verbände führen keine Statistik über eingehende Beratungsanfragen, ein erhöhtes Anruferkommen wird allerdings Montagsmorgens und am Wochenende, nach Pressemitteilungen oder Fernsehsendungen sowie bei schlechtem Wetter und in der dunklen Jahreszeit wahrgenommen.

- 13.) Was passiert mit Beratungswünschen, die per Email oder postalisch eingehen?

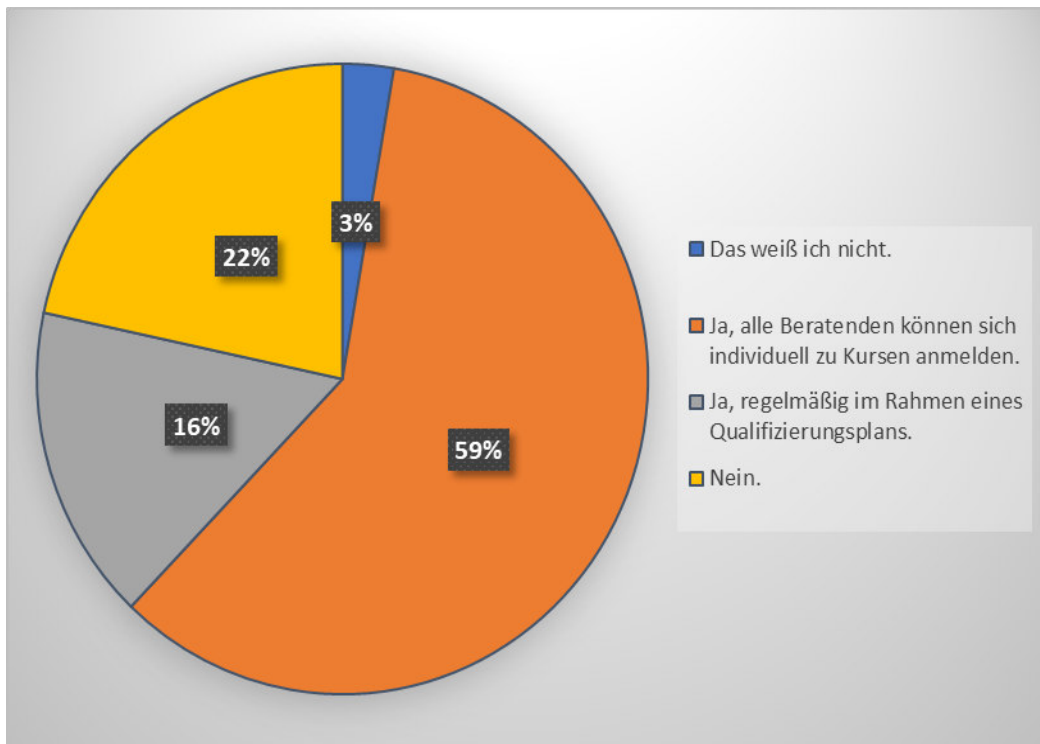
In den meisten Fällen werden diese auch schriftlich beantwortet, einige Verbände bieten zusätzlich ein Telefonat oder auch eine Zoom- Schaltung an.

- 14.) Werden die Mitarbeitenden der telefonischen Beratung in Ihrer Organisation **vor Aufnahme** dieser Tätigkeit qualifiziert?

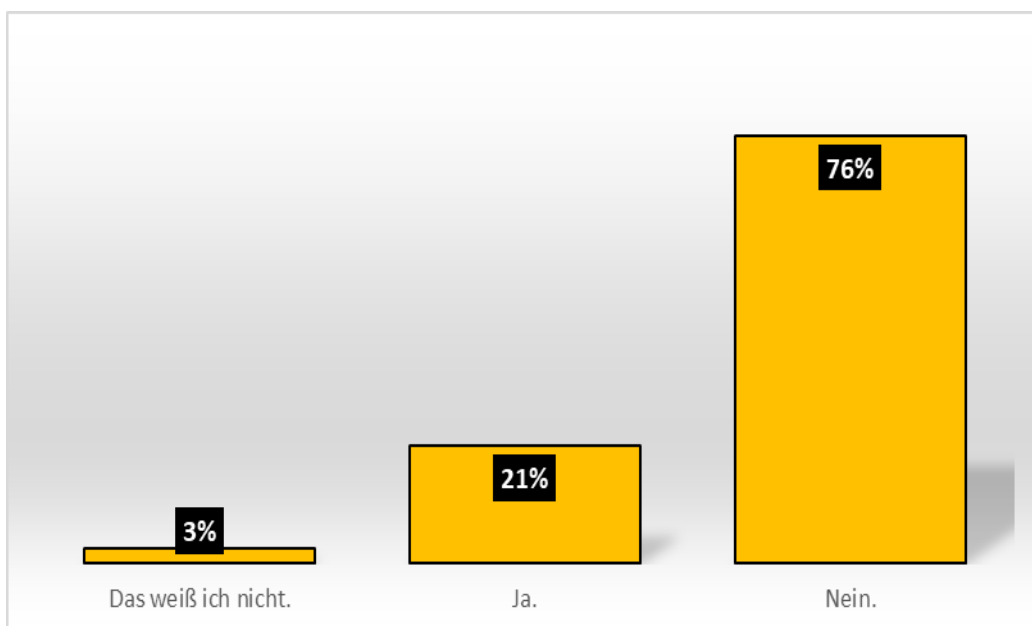
37 Befragte haben darauf geantwortet, 3 wussten es nicht, 12 haben die Frage verneint. 22 Teilnehmer gaben an, dass eine Qualifizierung vor Tätigkeitsbeginn stattfindet mittels folgender Schulungen:

Beratung, Supervision, Datenschutz, Umgang mit Betroffenen, Erfassung im System, Gesprächsführung, Workshops zur Steigerung der Gesundheitskompetenz.

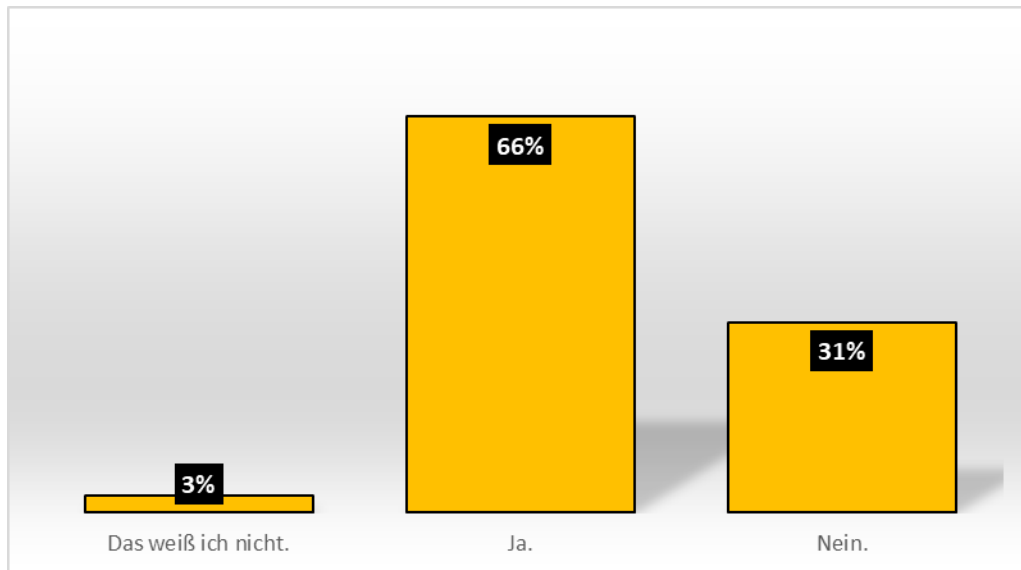
15.) Gibt es **nach Aufnahme** der Tätigkeit Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen, die den Berater*innen angeboten werden?



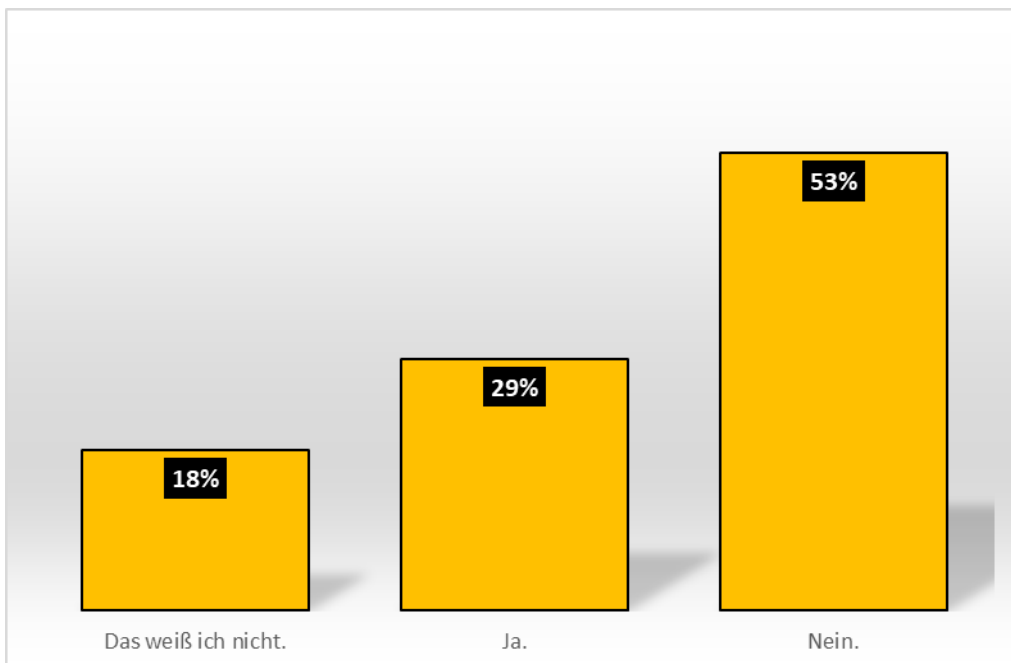
16.) Gibt es einen Personal-/ Einsatzplan?



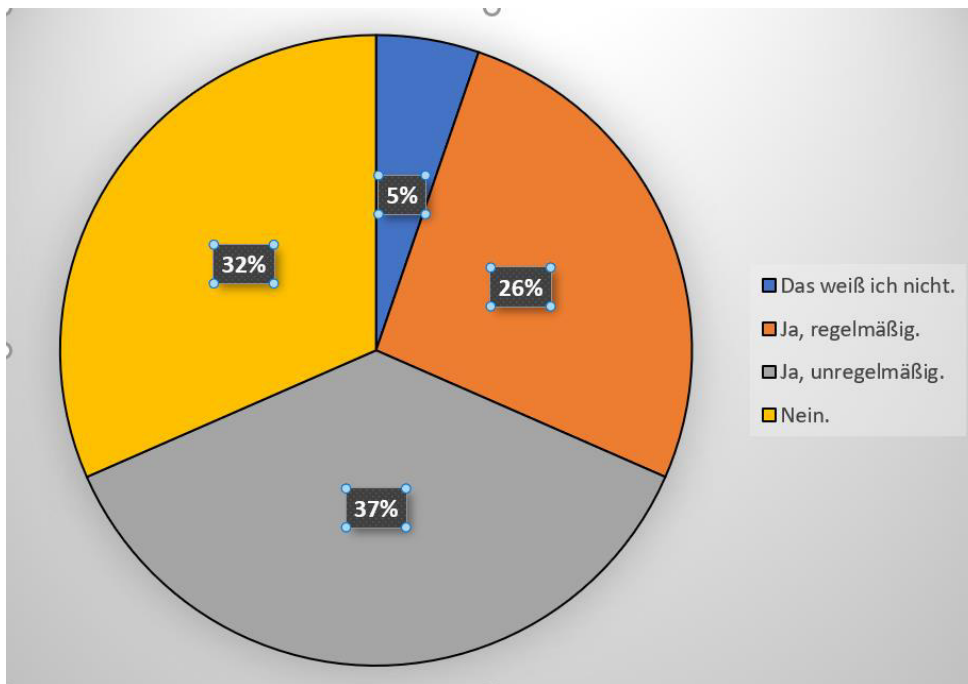
- 17.) Steht kurzfristiger Ersatz im Krankheits-/Urlaubsfall bzw. bei dauerhaftem Ausfall eines Beratenden zur Verfügung?



- 18.) Gibt es eine Leitung des Berater*innenteams, die die Einsatzpläne koordiniert und als Ansprechpartner*in erreichbar ist?

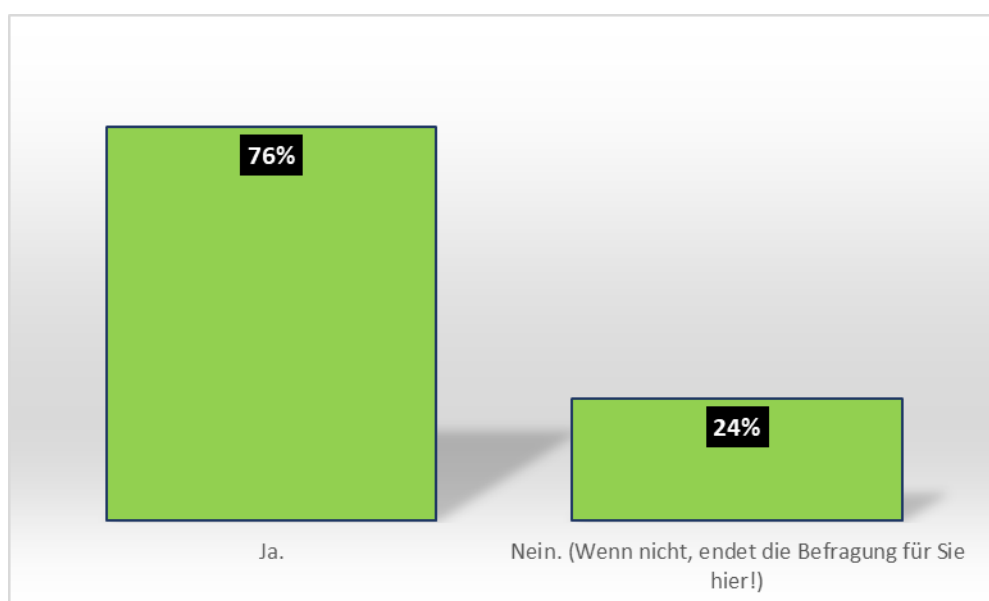


19.) Finden Team-Treffen der Beratenden zur Informationsweitergabe und zum gemeinsamen Austausch statt?



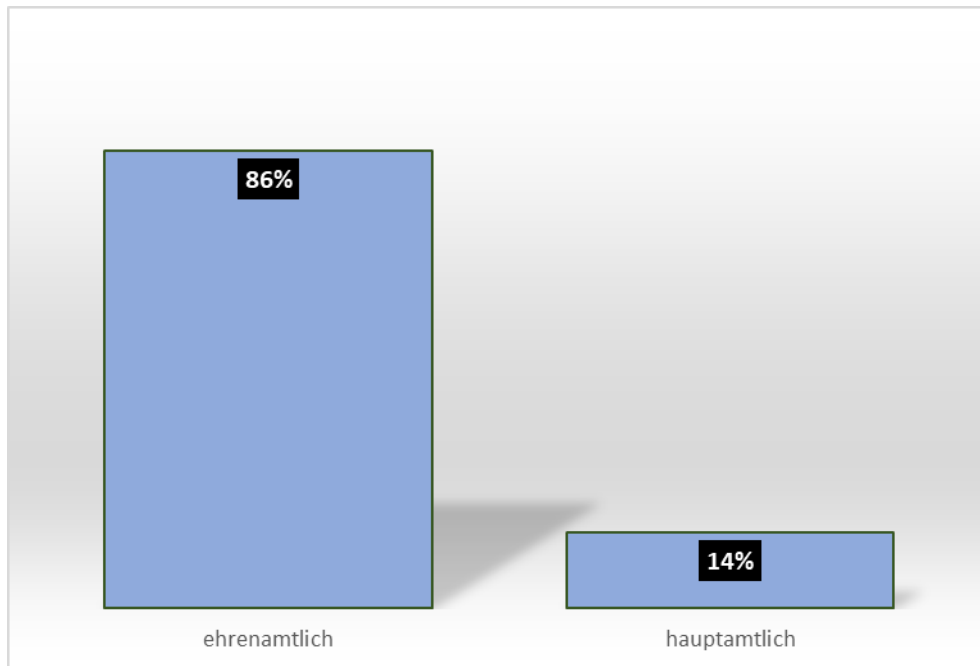
Teil III: Die telefonische Beratung in der Praxis

20.) Sind Sie selbst aktiv in der Telefonberatung tätig?

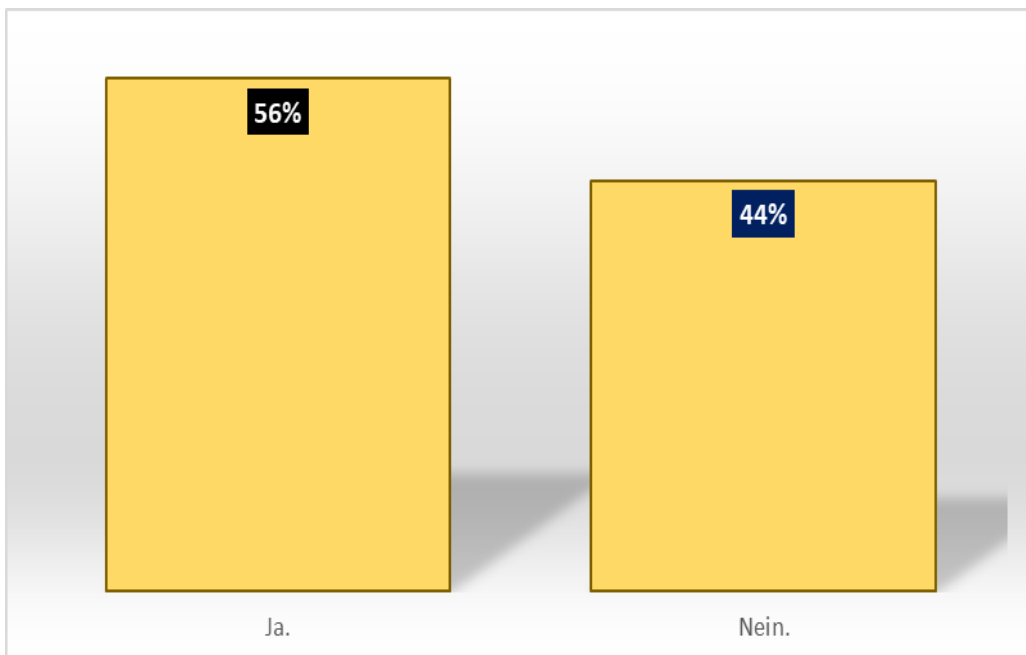


28 Teilnehmer haben die Befragung fortgesetzt.

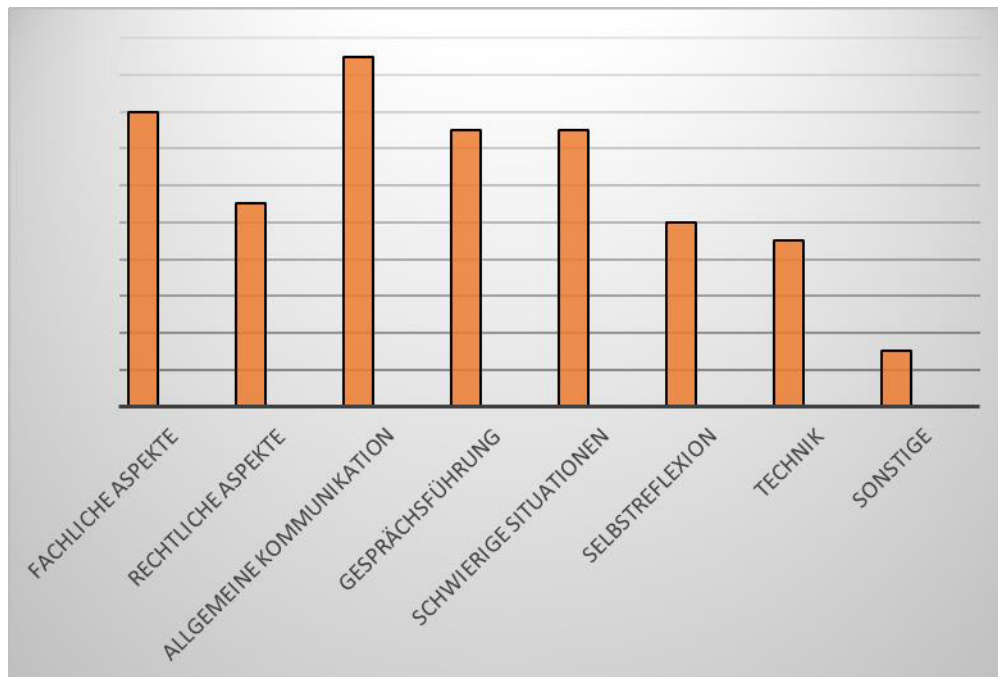
21.) Wie führen Sie diese Tätigkeit aus?



22.) Wurden Sie vor Aufnahme Ihrer Beratungstätigkeit qualifiziert?

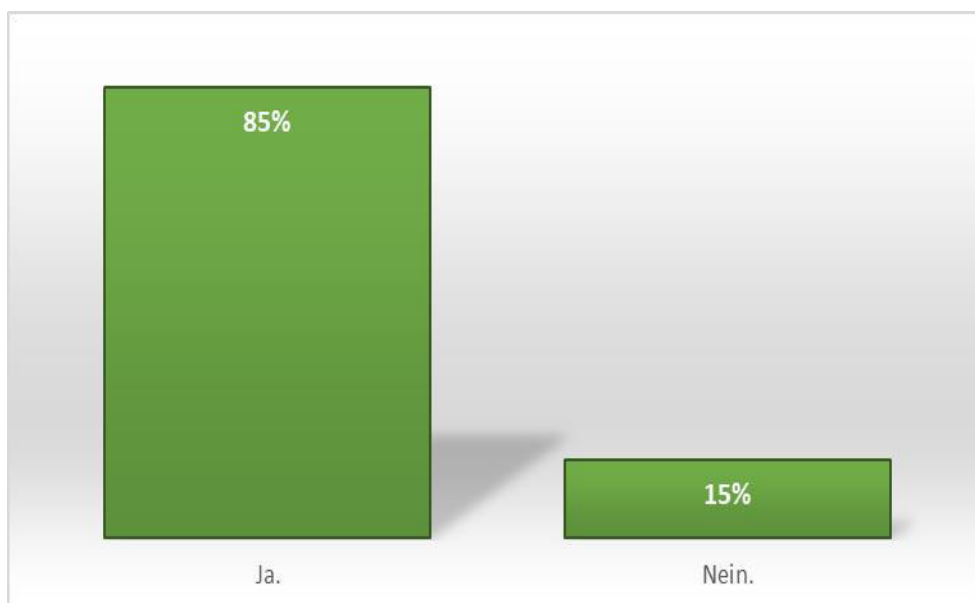


23.) Es fanden Schulungen statt zu den Themen:

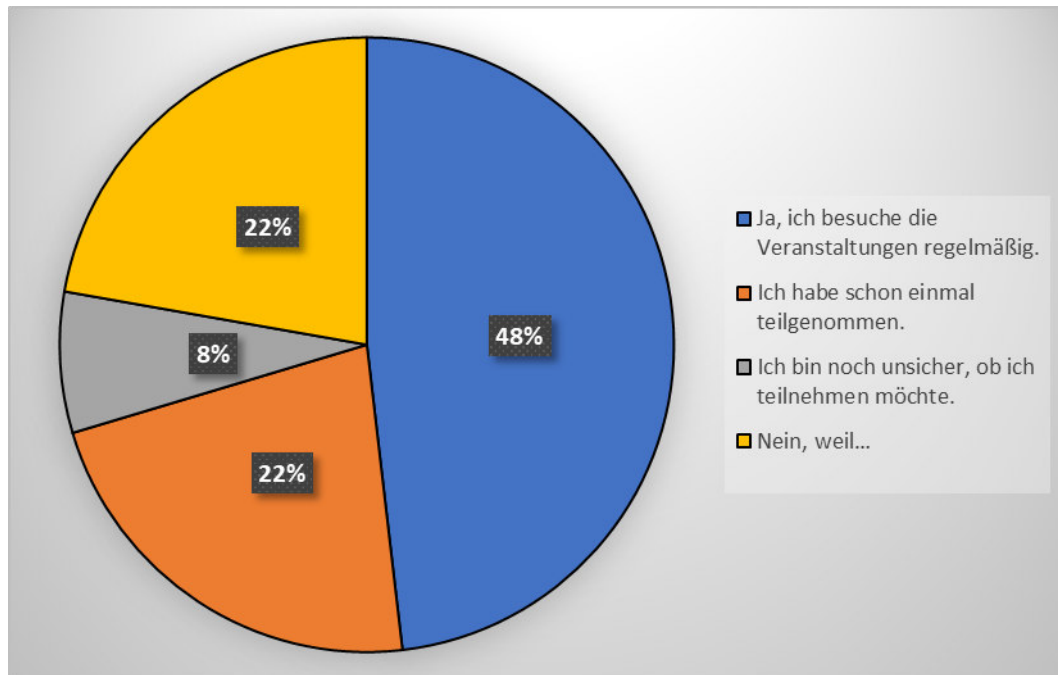


Unter „Sonstige“ wurden Schulungen zur Sozial- und Lebensberatung, Logotherapie, Validation, Demenz und biblisch-therapeutischen Lebensberatung genannt.

24.) Bietet Ihnen Ihr Verband die Möglichkeit, an Qualifizierungs- und Schulungsmaßnahmen teilzunehmen?

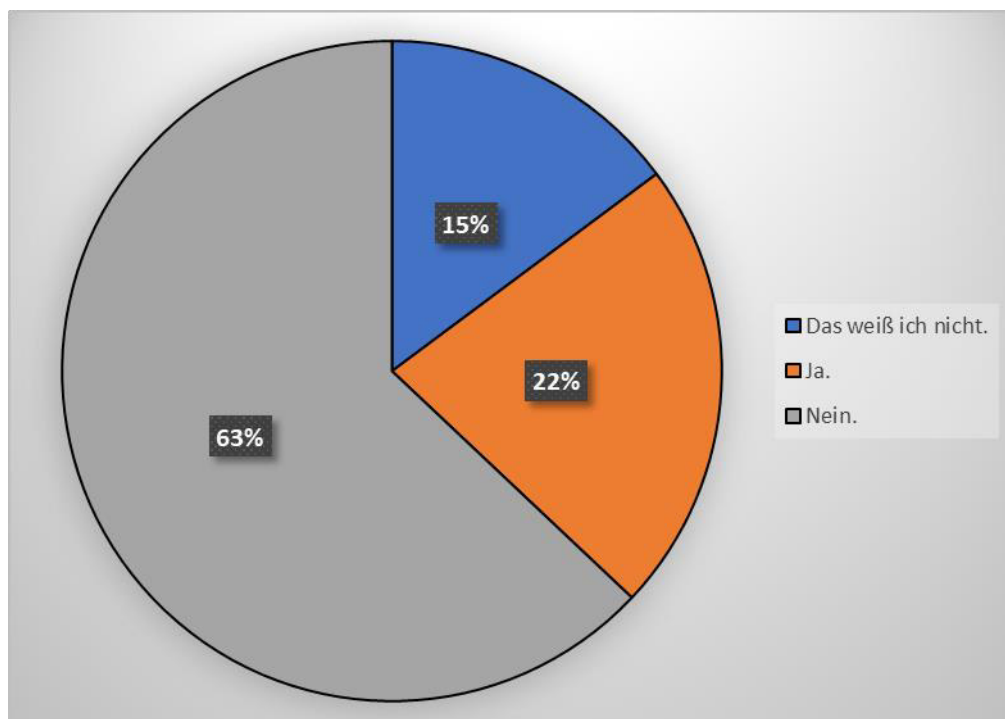


25.) Haben Sie von dem Angebot schon Gebrauch gemacht?

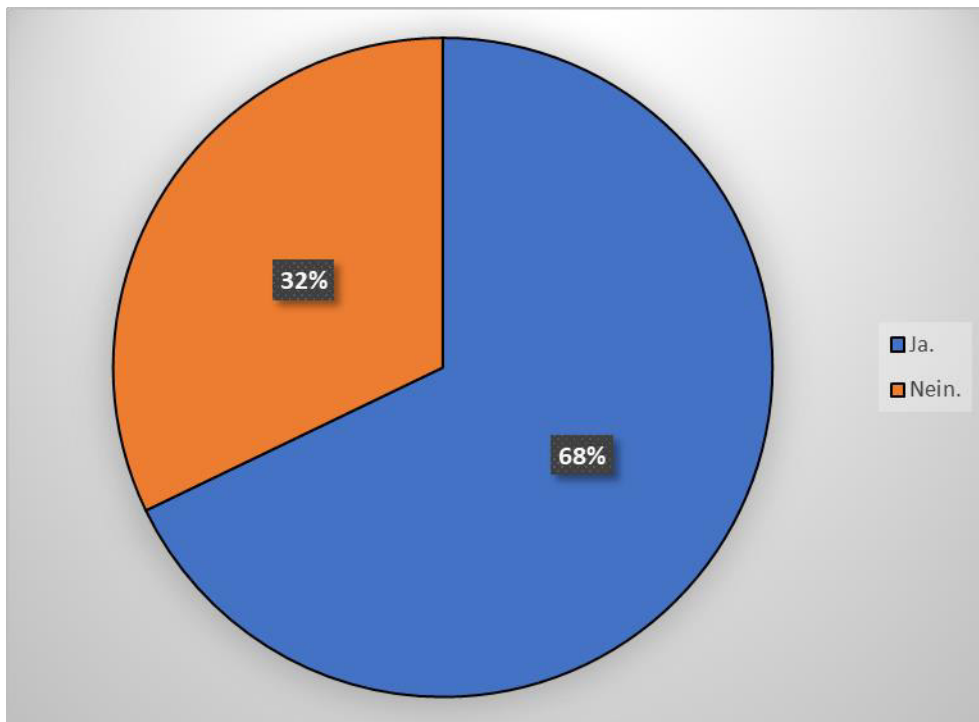


Nein, weil... ... Bin aufgrund meiner beruflichen Tätigkeit qualifiziert.
 ... Ich führe die Initiative alleine.
 ... Reichlich Erfahrung in vielen Lebenslagen.
 ... Ich muss alles selbst finanzieren.

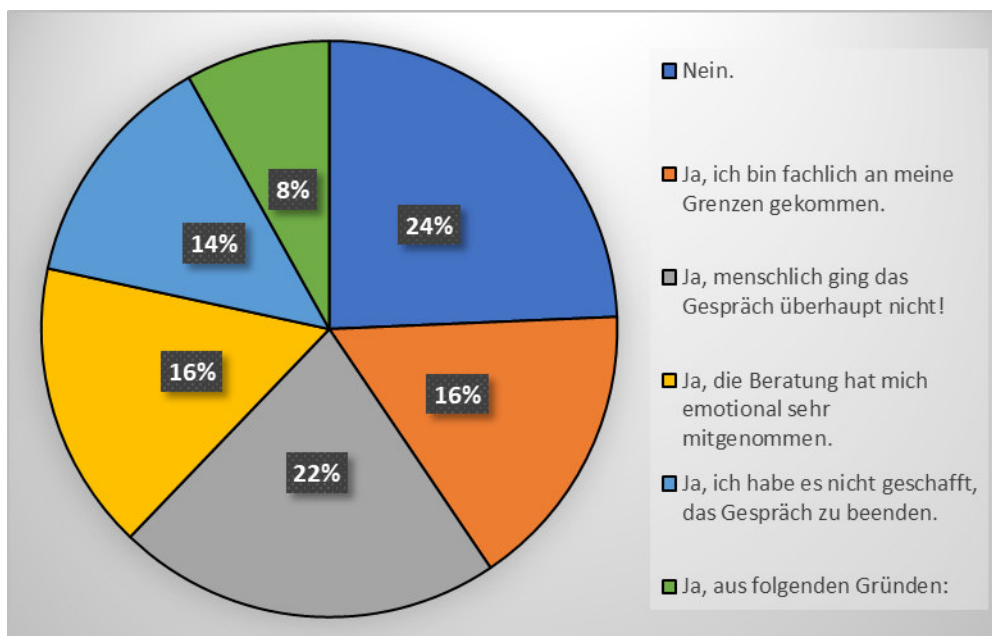
26.) Gibt es bei Ihnen einen Notfallprozess (Stichwort Suizid- oder Straftatandrohung)?



27.) Haben Sie für sich selbst einen „Exit-Prozess“, um beleidigende oder übergriffige Gespräche zu beenden?



28.) Fühlten Sie sich schon einmal in einer Beratungssituation überfordert?



- ⇒ Alles Genannte ist schon einmal vorgekommen.
- ⇒ Der Klient stellt zwar Fragen, möchte aber seine eigene Antwort hören.
- ⇒ Der "Ratsuchende" möchte scheinbar vorwiegend klagen, hat keine Fragen und nimmt Hinweise nicht an.

29.) Was tun Sie, wenn ein Beratungsgespräch „aus dem Ruder“ läuft oder für Sie belastende Situationen entstehen?

