

Leitfaden für die ehrenamtliche Beratung

Suchen Sie sich einen ruhigen Ort für Ihr Gespräch und erklären Sie Ihre Rolle:

Es werden private und sensible Daten mitgeteilt (beispielsweise zum Thema Krankheit), das muss unbedingt in einem geschützten Rahmen passieren.

Stellen Sie sich **als ehrenamtlicher Mitarbeiter/ehrenamtliche Mitarbeiterin** vor und erklären Sie, was Sie tun können. Wenn neue Ehrenamtliche eingearbeitet werden, stellen Sie auch diese kurz vor.

Damit es nicht zu unruhig wird, sollten nicht mehr als zwei Personen sollten auf der Berater*innen-Seite nicht sitzen.

Zu viele Ideen, Vorschläge, „lautes Denken“ - vor allem mit mehreren Personen - können mehr verwirren als helfen.

Wenn Sie sich mit anderen beraten, vermeiden Sie „Brainstorming“!



Klären Sie das Anliegen:

Fragen Sie ganz direkt, um was es geht: „Wie kann ich Ihnen helfen?“ oder „Wobei brauchen Sie Hilfe?“

Das wird in der Regel verstanden. Ist eine Verständigung gar nicht möglich, bitten Sie die Person, jemanden anzurufen oder mit einer Unterstützung wiederzukommen.

Achtung Datenschutz: Wenn Sie den PC für Briefe nutzen, löschen Sie diese umgehend, wenn sie nicht mehr gebraucht werden.

Strukturieren Sie das Gespräch:

Hat jemand mehrere Themen, oder erzählt sprunghaft, bruchstückhaft oder ausschweifend, fällt es oft schwer, Wichtiges von Unwichtigem zu trennen. Klären Sie das wichtigste Anliegen, das ist nicht immer das, was als erstes genannt wird.

Nehmen Sie bei einem komplexen Fall (mehr als bloße Erklärung oder Antrag ausfüllen) den Namen und Kontaktdaten auf und geben Sie sie an die hauptamtlichen Berater*innen weiter.

Erklären Sie noch einmal verständlich, was Sie leisten können und bleiben Sie dabei.

Gestalten Sie die Hilfe transparent:

Erklären Sie, bei welchen Problemen Sie helfen können, und bei welchen eine professionelle Beratung notwendig sein wird.

Fragen Sie nach, ob bereits Kontakt zu einer anderen Beratungsstelle besteht, und was dort gemacht wird. Falls das nicht der Fall ist: Suchen Sie Ansprechstellen für die Weiterberatung und Kontaktdaten heraus.

Manchmal haben Klient*innen den Eindruck, dass die Beratungsstellen zu wenig für sie tun. Beratungsstellen wie auch staatliche Stellen stehen unter großem Druck und hoher Arbeitsbelastung und tun trotzdem in der Regel ihr Möglichstes. Eine Nachfrage bei der betreffenden Institution kann bei der Klärung dieses Eindrucks helfen.

Auch gibt es – leider – nicht für jedes Anliegen eine „zuständige“ Stelle oder besondere Hilfen für Nicht-Muttersprachler.

Was in der niedrigschwelligen Beratung nicht geleistet werden kann:

- Beratung zu einer Antragsstellung
- Sozialpädagogische, psychologische oder medizinische Beratung
- Rechtliche Beratung zu Verfahren irgendeiner Art
- Prüfung von Bescheiden und Widersprüchen
- Hilfestellung bei Schreiben ans Gericht
- Beratung zu ausländer- und aufenthaltsrechtlichen Themen und Fragen



Kofinanziert von der
Europäischen Union



Nikolaus Koch
Stiftung

Kontakt/Fragen:

ehrenamt@diakoniehilft.de

Gemeinsame Diakonische Werke Rheinland Süd gGmbH

Theobaldstraße 10

54292 Trier