



The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.



Listening Skills von IFOTES-Europe e.V. ist lizenziert unter einer [Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).
Beruht auf dem Werk unter www.listening-skills.eu.



Projekt EmPoWering - der Bildungsweg zum emotionalen Wohlbefinden

Kurzbericht Ausgabe 1 - Eine neue Denkweise durch innovative Initiativen für emotionales Wohlbefinden

Welche Trainingsmöglichkeiten für besseres Zuhören gibt es bereits in Europa? Bevor wir im EmPoWering-Projekt ein neues Schulungsprogramm für besseres Zuhören entwickeln, wollten wir uns über die bestehenden Trainingsmöglichkeiten informieren. Die anfängliche Projektphase (die zur Entwicklung der 1. Ergebnisse - Eine neue Denkweise durch innovative Initiativen für emotionales Wohlbefinden führte), wurde daher durchgeführt, um Modelle für emotionales Wohlbefinden, Trainingsmöglichkeiten und Schulungsbedürfnisse zu identifizieren und eine vergleichende Analyse zwischen den Bedürfnissen und den bestehenden Trainingsmöglichkeiten durchzuführen, um ein Bild von dem zu bekommen, was in Europa auf dem Gebiet des emotionalen Wohlbefindens vorgenommen wird.

Der Überblick über Initiativen für emotionales Wohlbefinden wurde in vier Schritten geschaffen.

Zuerst erfolgte eine Erhebung der verfügbaren Informationen, um die Initiativen für emotionale Unterstützung und Wohlbefinden zu ermitteln, die bereits Schulungen zu den Fähigkeiten des Zuhörens bereitstellen. Dies führte zu einem Verzeichnis von 256 verschiedenen Schulungsmöglichkeiten für Erwachsene, die Training in emotionaler Unterstützung, Zuhörfähigkeiten, Selbstmordprävention und weitere Nothilfedienste bieten.

Als zweiter Schritt wollten wir uns ausführlich über die vorhandenen Trainingsmöglichkeiten informieren. Wir haben dementsprechend einen Online-Fragebogen entwickelt und anhand der Umfrage-Ergebnisse analysiert, wie verschiedene Organisationen ihre Trainings durchführen und welche Elemente enthalten sind. Zwischen April und Juni 2016 haben insgesamt 92 Organisationen an unserer Umfrage teilgenommen. Die meisten Organisationen befanden sich in den vier Partnerländern Deutschland (33 %), den Niederlanden (11 %), Ungarn (27 %) und Italien (11 %). Die meisten dieser Teilnehmerorganisationen waren TES - Telephone Emergency Services / Telefonseelsorge (72 %), allerdings gab es unter den teilnehmenden Verbänden auch andere telefonische Hilfsstellen (6 %), Nichtregierungs- (9 %), Regierungs- (2 %) und sonstige Organisationen (11 %) aus z.B. wissenschaftlichen, gemeinnützigen und kommerziellen Bereichen. Die Ergebnisse zeigten, dass alle Organisationen in ihren Trainings die Zuhörfähigkeiten betonten und diesen Fertigkeiten im Schnitt 50,9 % der Trainingszeit widmeten. Die Organisationen haben Schulungen von zwischen 40 und über 120 Stunden angeboten, verteilt über einen Zeitraum von zwischen 4 Monaten und 2 Jahren. Verschiedene Trainingselemente waren in den Schulungen der Organisationen wichtig: z.B. Kenntnisse über emotionale Krisen und psychische Störungen, Kommunikationstheorien, Trauer und Selbstmordkrisen. Die Fertigkeiten wurden meist über Rollenspiele, Gruppenarbeit und praktische Telefonübungen vermittelt. Die von den Organisationen durchgeführten Trainings deckten eine breite Palette von theoretischen Grundlagen ab, von denen humanistische / patientenorientierte Ansätze und Krisenintervention am wichtigsten waren. Nur etwa die Hälfte der angebotenen Trainings



waren akkreditiert. Bei allen Ergebnissen gab es nur geringe Unterschiede zwischen den TES und Nicht-TES-Organisationen.

Drittens haben wir eine weitere Online-Befragung durchgeführt, um festzustellen, ob die Trainings der verschiedenen Organisationen tatsächlich mit den Trainingsbedürfnissen der Teilnehmer ("Trainingsbedarfsanalyse") übereinstimmen. Dies hat es uns ermöglicht, von den Freiwilligen und Fachleuten in verschiedenen Umgebungen zu lernen, welche Aspekte eines guten Zuhörers für sie wichtig sind und dementsprechend die Schulungsinhalte zu bestimmen, mit denen man besseres Zuhören trainieren kann. Für die Trainingsbedarfsanalyse haben wir potenzielle Teilnehmer anhand von Mailinglisten und TES-Beiträgen, sowie über Nicht-TES-Organisationen kontaktiert.

Mehr als 200 Teilnehmer wurden bei verschiedenen Veranstaltungen für Mitglieder in den vier Partnerländern rekrutiert. Zwischen April und Juni 2016 nahmen insgesamt 790 Personen (719 TES, 71 Nicht-TES) an der Online-Umfrage teil. Die meisten Teilnehmer waren Deutsche (44 %), andere kamen aus den Niederlanden (15 %), Ungarn (13 %), Italien (21 %) und weiteren Ländern wie Frankreich, Belgien, Schweiz, Österreich, Finnland oder Norwegen (zusammen 7 %). Das Durchschnittsalter der Teilnehmer betrug 56 Jahre und die meisten von ihnen waren weiblich (76 %). Wir zeigten den Teilnehmer/Innen eine Liste von vierzig Fähigkeiten oder Eigenschaften und baten sie, deren Wichtigkeit für das Training von guten Zuhörern einzustufen. Die Ergebnisse zeigten, dass sechs Fähigkeiten und Merkmale als die wichtigsten eingestuft wurden: Empathie, emotionale Stabilität, Respekt, Akzeptanz, aktives Zuhören und das Steuern von Gesprächen. Wie bei der Umfrage über bestehende Schulungsmöglichkeiten, haben wir die Teilnehmer an der Trainingsbedarfsanalyse weiter gefragt, welche Ausbildungsmerkmale sie für die Ausbildung eines guten Zuhörers als optimal erachten.

Als vierter und letzter Schritt bei der ersten Projektphase führten wir eine Analyse durch, um die Ergebnisse der bisherigen Schritte zu vergleichen und Rückschlüsse auf die nächsten Phasen des Projekts zu ziehen. Insgesamt waren die Antworten der Teilnehmer aus der Trainingsbedarfsanalyse weitgehend vergleichbar mit den von den Organisationen mitgeteilten Informationen über ihre bestehenden Ausbildungsmöglichkeiten.

Wir haben uns deshalb entschlossen, ein Schulungssystem nach den erhaltenen Informationen zu entwickeln. Zum Beispiel haben wir uns entschlossen, eine beträchtliche Menge an Gruppenarbeit sowie Telefonübungen und Übungen mit einem direkten Gegenüber (Face-to-Face) in unser Schulungsprogramm einzubeziehen, da diese Methoden von allen Teilnehmern in der Umfrage als die wichtigsten angesehen wurden.

Darüber hinaus wurden die Zuhörfähigkeiten als Grundlage für die Entwicklung der Inhalte unseres Schulungsprogramms in der zweiten Projektphase genutzt. Da Akzeptanz und Respekt stark überlappende Konzepte sind, haben wir sie zu einer Eigenschaft kombiniert. Um das Trainieren von spezifischen Fähigkeiten zu stärken und den Zuhörern zusätzliche praxisbezogene Werkzeuge zur Verfügung zu stellen, haben wir auf der Grundlage empirischer und theoretischer Überlegungen die Ressourcenaktivierung unserem Trainingsprogramm hinzugefügt. Die endgültigen Zuhörfähigkeiten, die für unser Trainingsprogramm gewählt wurden, sind: Empathie, emotionale Stabilität, Respekt/Akzeptanz, aktives Zuhören, das Steuern von Gesprächen und Ressourcenaktivierung.

Zuhörfähigkeiten:

1. Empathie
2. Emotionale Stabilität
3. Respekt / Akzeptanz
4. Aktives Zuhören
5. Steuern von Gesprächen
6. Ressourcenaktivierung