

## Fragen von PSNV-B Helfenden

Ich habe schon einiges erlebt, von einfachem Dasein bis hin zu einer Betreuung von Insassen nach einem Busunfall. Bisher habe ich mich immer super vorbereitet gefühlt. Aber nun kommen Fragen über Fragen, nicht wie ich betreue, das habe ich ja sehr gut gelernt, sondern was macht das Infektionsrisiko mit mir. Nicht im eigentlichen, dafür nutzen wir die Supervision, sondern was kann es mit mir selber, mit mir körperlich machen ...

Alle nennen mich Alex und ich engagiere mich nun seit mehr als 6 Jahren in der Krisenintervention. Zusammen mit meinen Kolleginnen und Kollegen sind wir zuständig für eine mittelgroße Stadt und einen angrenzenden Landkreis. Die Betreuung, die Dankbarkeit von Betroffenen und unser Miteinander im Team hat mich immer beflügelt. Klar, es gab mal Situationen, die nicht so prickelnd waren, aber ich hatte immer den Rückhalt in unserer Gruppe. Wir haben uns eigentlich immer gegenseitig gestützt und getragen. Aber jetzt habe ich so ein flaes Gefühl im Bauch.

Tja, unsere Gruppe, wie gehen wir nun weiter vor, da herrschen seit COVID-19 ganz unterschiedliche Ideen: gar nicht mehr rausfahren; wenn, dann nur mit Vollschutz bis hin, wir können ja mit den Betroffenen telefonieren. Bisher machten wir uns keine großen Gedanken, was uns bei den Betroffenen und mit den Betroffenen erwartete, das ist jetzt anders. Ganz abgesehen von einer Kontaktsperre – dürfen wir dann überhaupt noch helfen?

Auch um einige meiner Kollegen mache ich mir Gedanken, da ist die Kollegin, die gerade eine Krebsdiagnose gemeistert hat oder der Kollege, der als Asthmatiker eh schon auf sich aufpassen muss und die mögliche Risikogruppe, die es gar nicht weiß oder wahrhaben möchte...

WIR WOLLEN WEITER HELFEN und die Betroffenen entlasten, aber wir wollen auch UNS SCHÜTZEN und nicht krank werden. Die „normalen“ Anfragen an Krisenintervention und Notfallseelsorge gehen ja weiter, da geht es mir im Moment noch gar nicht um zusätzliche Anfragen die die Pandemie betreffen.

Ich habe für mich festgelegt, dass, wenn ich jetzt nochmal raus fahre, dann nur mit Einmalhandschuhen und einem guten Mundschutz. Vollschutz ist nichts für mich, da verschrecke ich die Betroffenen ja noch zusätzlich.

Natürlich nutze ich Händedesinfektionsmittel und habe dies auch immer dabei. Ich fahre nun auch nicht mehr mit unserem Einsatzfahrzeug, sondern nutze meinen Privat Pkw. Und ich informiere mich vorher noch intensiver über die Menschen, die meine Unterstützung brauchen. Aber schützt das wirklich?

Wenn ich zu meinem Spiegelbild ganz ehrlich bin, dann glaube ich es selber nicht. Was soll ich also machen? Bleibt ja nur noch die telefonische Betreuung – oder?



100achtzig<sup>o</sup> Langer & Petry GbR  
Gneisenaustraße 36-38, 52351 Düren

willkommen@100achtzig-grad.de  
www.100achtzig-grad.de

So etwas habe ich noch nie gemacht, den Menschen nicht sehen können, nur anhand des Gesagten Hilfe empfehlen. Nicht wissen, wie ist denn nun das Umfeld, vor allem das soziale Umfeld. Kann ich das eigentlich?

Zum Glück haben wir alle schon Erfahrungen in der Betreuung und dies kommt uns nun sehr zunutze, ich habe nicht das Gefühl das ich es nicht bewältige, nur das wie ist mir noch nicht ganz klar.

Also habe ich mich mit einigen Kolleginnen und Kollegen zusammengesetzt und mal überlegt, was braucht es denn anderes für eine telefonische Betreuung...?

Was müssen wir vorab klären? Haben wir technische Voraussetzungen zu schaffen? Wir gehen davon aus, auch weiterhin die Aufträge von der Leitstelle zu erhalten.

Ich nutze mein eigenes Telefon, da wir kein Diensthandy haben. Ich werde vor einem Anruf die Rufnummer unterdrücken, ich möchte ja nicht, dass sie bekannt wird.

Die ersten Schritte schreibe ich mir wie eine Art Checkliste auf einen Zettel.

Wenn die Verbindung hergestellt ist, melde ich mich mit meinem Namen, dass ich von der Krisenintervention bin und von wem ich beauftragt wurde. Auch kläre ich direkt, ob es sich beim Gegenüber um den Betroffenen handelt oder, wenn nicht, aus welchem Grund er vor Ort ist. Dieser Gesprächspartner, sofern nicht Betroffener, könnte mich gut unterstützen.

Nun spreche ich mit der betroffenen Person / mit einem der Betroffenen und ich mache genau das, was ich vor Ort machen kann. Vermitteln von Sicherheit, beruhigen und entlasten – hauptsächlich zuhören. Möglichst bald soziale Kontakte erfragen, die mich nun auch unterstützen können.

Zu der momentanen Situation kann ich nicht mehr sagen, als in den Medien oder von speziellen Beratungsstellen mitgeteilt wird. Ich habe nicht mehr Informationen als die Menschen am anderen Ende des Telefons. Meist hinterlasse ich noch die Telefonnummer einer Beratungsstelle oder der Telefonseelsorge. Die sind ja richtig gut ausgebildet und rund um die Uhr erreichbar.

Auch für die Betroffenen ist die neue Situation zusätzlich belastend, neben dem möglichen Verlust eines lieben Menschen kommen nun noch Ängste, nicht bekannte Gedanken und Gefühle für die sie keine Bewältigungsstrategien haben.

---

Wenn Sie weiterführende Vorschläge, Verhaltensweisen oder Ideen erhalten möchten, melden Sie sich zu unserem Newsletter an – unverbindlich und kostenfrei.

Hier informieren wir Sie auch über eine spezielle Fortbildung zum Thema „*Besondere Krisenintervention – Betreuung am Telefon*“



**100achtzig<sup>o</sup> Langer & Petry GbR**  
Gneisenaustraße 36-38, 52351 Düren

[willkommen@100achtzig-grad.de](mailto:willkommen@100achtzig-grad.de)  
[www.100achtzig-grad.de](http://www.100achtzig-grad.de)