

PSNV-B

Konkretes Verhalten und Vorgehen am Telefon

Alles Neue ist ungewohnt, erst recht eine Betreuung Betroffener am Telefon. Aber Sie haben ein Fundament, persönliche und fundierte Erfahrung aus ihren KIT / NFS Einsätzen, darauf können Sie zurückgreifen. Und wie bei bisherigen Einsätzen starten Sie auch nun nicht einfach so ins Blaue, Sie bereiten sich vor!

Die Sicherheit, gut vorbereitet, mit geeignetem Infomaterial ausgerüstet in den Einsatz zu gehen, bringen Sie mit. Mit diesem Wissen und Ihrer Einstellung müssen Sie die telefonische Beratung als KIT/NFS umsetzen.

Legen Sie sich entsprechende Informationsmaterialien bereit, die aus Ihrer Erfahrung heraus relevant sein könnten. Sie wissen, worauf es ankommt, Ihr KIT- oder NFS-Rucksack / Schreibmappe ist gut sortiert.

Ist die Person alleinstehend, leben Kinder im Haushalt, geht es um den Tod eines älteren Menschen, ist ein Kind oder Jugendlicher verstorben... wären Sie persönlich vor Ort, wüssten Sie, welchen Flyer Sie hinterlassen würden. Am Telefon können Sie aus solchen geeigneten Flyern zitieren, Ansprechpartner benennen, vielleicht Kontaktdaten weitergeben.

Normalerweise schreiben Sie direkt nichts mit, das ist jetzt anders. Sie müssen sich sehr konzentrieren, insofern macht es Sinn, sich Notizen zu machen, Stichwörter auszuschreiben. Bereiten Sie sich vor dem Telefonat mit verlässlichen Schreibmaterialien vor.

Nehmen Sie sich vor dem Anruf einige Sekunden Zeit und gehen in Gedanken Ihren Beginn durch. Erstellen Sie sich eine Art Checkliste, entweder in Gedanken oder schreiben diese auf.

Vorschläge für das Telefonat!

- Sprechen Sie die Person am Telefon mit Ihrem Namen an.
- Stellen Sie sich vor! Name, Funktion und von wem Sie beauftragt wurden.
- Bleiben Sie ruhig und geduldig.
- Machen Sie Pausen, entschleunigen Sie möglicherweise das Gespräch.
- Versuchen Sie mit Ihrer Stimme Sicherheit auszustrahlen.
- Bleiben Sie ruhig und geduldig
- Fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht verstanden haben.
- Fragen Sie nach, wenn Sie weitere Personen im Raum vermuten, in welcher Beziehung diese mit Ihrem Gesprächspartner stehen (Tochter, Mutter, Nachbar) oder welche Rolle diese haben (z.B. Notarzt, Rettungsdienst, Polizei, Bestatter).
- Fassen Sie das Gehörte nochmals zusammen.
- Formulieren Sie Ihre Anteilnahme.
- Gehen Sie auf den Moment ein: z.B.: das ist sicher eine sehr herausfordernde Situation für Sie ...
- Formulieren Sie Eindrücke die Sie am Telefon erhalten: z.B. Habe ich das richtig verstanden, dass Sie sich derzeit fühlen?
- Formulieren Sie Interesse an Ihrem Gegenüber: z.B. Wie könnte ich Ihnen jetzt weiterhelfen? / Was würden Sie sich jetzt wünschen?
- Fragen Sie den Telefonpartner nach seinen vorhandenen Ressourcen:
- z.B. haben Sie jemanden, den Sie verständigen könnten? (z.B. Nachbarn, etc.).
- Was haben Sie bisher gemacht, wenn Sie sich gefühlt haben?
- Welche Schritte können Sie jetzt unmittelbar für sich umsetzen? (z.B.: telefonischer Kontakt zu Angehörigen, Freunden, ...)

Wie bei der Face-to-Face Betreuung sind Sie im persönlichen Kontakt mit betroffenen Menschen – Sie sind ein ganz wichtiger Part, Sie geben Halt in der besonderen Situation – aber bedenken Sie immer, Sie sind auch jemand Fremdes. Für den Betroffenen ist es doppelt schwer, er steckt in der Situation und muss mit jemandem sprechen den er nicht sehen kann.

In Ihrem normalen KIT / NFS Einsatz binden Sie alle anwesenden Personen ein, schauen nach ihnen, nehmen wahr und reagieren – können zuordnen. Am Telefon sprechen Sie nur mit einer Person, Sie wissen nicht, wer noch im Raum ist, oder ob derjenige womöglich alleine ist. Es ist wichtig, dass Sie sich hierüber Klarheit verschaffen, Sie wissen, wie man andere Menschen mit einbinden kann. Sollten Sie also bemerken, dass weitere Personen im Raum sind, fragen Sie nach.

Vielleicht möchte Ihr Gesprächspartner auf keinen Fall, dass Sie mit weiteren anwesenden Personen sprechen, beansprucht Sie für sich ganz alleine. Möglicherweise wünscht er/sie sich gerade das Gegenteil, die Einbindung der anderen Personen – kann sich dabei dann etwas zurücknehmen. Aber beachten Sie unbedingt, erfragen Sie den Status der Person, auch direkt Betroffener oder Nachbar oder weitere Dritte.

Gegebenenfalls ist nun Ihre Kreativität gefragt – umso besser, wenn Sie sich im Vorfeld des Telefonates auf eine solche Situation vorbereiten.

Rufen Sie ein Mobiltelefon an? Diese haben eine Lautsprechertaste. Rufen Sie ein Festnetztelefon an, ist das nicht zwingend. Wird der Hörer weiter gegeben, dann erfahren Sie ggfs. dieselbe Situation aus einem anderen Blickwinkel. Hier sind dann Ihre Aufzeichnungen sehr hilfreich.

Vielleicht wird die Lautsprechertaste gedrückt? Auf jeden Fall macht das für Sie einen Unterschied und Sie sollten daher immer nachfragen, sich selbst vergewissern, mit wem Sie sprechen und ob Sie diese Person ggf. den Betroffenen unterstützend einbeziehen können und dürfen.

Unser Team besteht aus erfahrenen Kriseninterventionshelfern, Notfallseelsorgern, Notfallpsychologen und Einsatzkräften. Mit dem angebotenen Newsletter wollen wir aktiv Helfende in der besonderen Situation unterstützen, mögliche Wege aufzeigen und vor allem Ideen und Anregungen zu ungewohnten Maßnahmen geben. Wir wollen SIE in Ihrer Arbeit unterstützen.

Danke, dass Sie für die Betroffenen weiterhin da sind!

Der nächste Newsletter
Hilfreiche und entlastende Kommunikation am Telefon

erscheint in wenigen Tagen.



100achtzig^o Langer & Petry GbR
Gneisenaustraße 36-38, 52351 Düren

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