

PSNV-B

Hilfreiche und entlastende Kommunikation am Telefon

Wer aufmerksam zuhört, signalisiert dies, entweder durch Blick Kontakt, zugewandte Haltung oder auch Kopfnicken. Dies nutzen Sie in einem „normalen“ KIT / NFS Einsatz. Sie wissen, wie wichtig und wertvoll es für die Betroffenen ist. Sie signalisieren, ich höre Dir aufmerksam zu.

Nur wie setze ich diese Haltung der Aufmerksamkeit am Telefon um, wie mache ich es dort deutlich solch wichtige Beziehungsgrundlage einzusetzen? Sie haben nur die Möglichkeit ihre Zugewandtheit verbal mitzuteilen, hörbar zu machen.

Unter rein auditiven (akustischen) Bedingungen am Telefon ist es daher sehr wichtig, diese Aufmerksamkeit verbal für den Betroffenen hörbar zu machen:

- „mhm“ ... „ja“ ... „aha“ ...
- „ich verstehe...“

Sehr häufig nutzen wir dies ja eh schon unbewusst im normalen Gespräch, jetzt müssen wir die Anwendung nur aktiv steuern, aber auch die Balance finden zwischen „übertrieben“ und „normal“. Jonglieren Sie mit den o.g. Beispielen, sicher fallen Ihnen weitere ein.

Entlastung – Last abnehmen, den Betroffenen das Gefühl des Verstehens vermitteln, sich verstanden zu erleben. Das rüberzubringen kennen Sie aus den vis-a-vis Einsätzen und es fällt Ihnen somit leicht.

Der Einsatz entsprechender Kommunikationstechniken wie Zusammenfassen oder Paraphrasieren, Umschreiben, etwas auf den Punkt bringen, dass der Betroffene zuvor geäußert hat, das können Sie:

- „Sie meinen, dass...“
- „Wenn ich Sie richtig verstanden habe, geht es Ihnen um ...“

Die Betroffenen erleben sich in der Situation meist wie in einem sie überforderndem „Gefühlschaos“, etwas Unbekanntes, sie können es nicht einordnen oder strukturieren. Als erfahrene PSNV-B Helfer/in haben Sie Erfahrung aus Gesagtem Gefühle herauszuhören, Sie scheuen sich nicht, Gefühle Betroffener anzusprechen oder auszusprechen ohne diese zu vertiefen bzw. ihnen zu viel Raum zu geben. Auch am Telefon ist dies wichtig und wertvoll:

- „Sie fühlen sich vielleicht ...?“
- „Das ist wie ein Gefühl von...“

Hilfreich ist es stets (auch am Telefon) die konkreten Bedürfnisse Betroffener herauszuarbeiten:

- „Sie möchten also am ehesten...“
- „Ihnen ist also erst einmal am Wichtigsten...“

Bei der Betreuung Betroffener am Telefon ist die Kommunikation Ihr Handwerkszeug und Ihr Mittel, Betroffenheit zu erkennen und entsprechend zu reagieren.

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 Unterstützungsformen geben. Wir wollen SIE in Ihrer Arbeit unterstützen.

Danke, dass Sie für die Betroffenen weiterhin da sind!

Der nächste Newsletter
Konkrete Fragen, die am Telefon hilfreich sein können
 erscheint in wenigen Tagen.



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

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