

## Erfolgreich mit Herausforderungen am Telefon umgehen

Auch am Telefon können Betroffene sich vorwurfsvoll oder wütend äußern. So sind Ihre verinnerlichten Grundsätze, Ihre Haltung und Ihre persönlichen Erfahrungen im „normalen“ KIT- Einsatz auch an dieser Stelle sehr wertvoll. All diese wichtigen Voraussetzungen fließen auch direkt im Telefonat ein, werden für die betroffene Person deutlich. Auch am Telefon können Sie besondere Emotionen Betroffener einschätzen.

Hier einige zusätzliche Hinweise zu bestimmten Äußerungen:

- Lob und Kritik... gerade letzteres möglichst nicht persönlich nehmen
- Entschuldigungen... versuchen Sie auf die Sachebene zurückzulenken. Bleiben Sie empathisch und neutral, behalten Sie die Führung des Gesprächs bei, bauen Sie diese wieder auf.
- Eigene Angst... Es kann vorkommen, dass Betroffene derart verzweifelt am Telefon wirken, dass Sie beginnen, sich Sorgen zu machen. Sie können ihr Gegenüber nicht sehen, nicht so gut einschätzen, Ihnen fehlen wichtige Bewertungsparameter. Jetzt sind Sie mit Ihrer Erfahrung, Ihrer Routine und Ihrem Einfühlungsvermögen ganz besonders gefordert.

Wenn Sie die Vermutung haben, ihr Gesprächspartner könne sich etwas antun, vergewissern Sie sich, ob er alleine ist. Ist das nicht der Fall, gibt es eine weitere Person im Raum, holen Sie sich die Unterstützung dieser weiteren Person.

In jedem Fall sprechen Sie Ihre Sorge behutsam an, sprechen Sie aus, was Sie denken und eröffnen Sie gegebenenfalls die Möglichkeit für den Anrufer, Kontakt zu einem psychosozialen Experten herzustellen, der ihn zum Beispiel am Wohnort betreuen kann.

Erhalten Sie eindeutige Signale, die möglicherweise auf eine akute Suizidalität hinweisen und ist die Person allein, versuchen Sie das Gespräch zu halten und holen sich ggfs. über ein zweites Telefon Hilfe bei der Leitstelle. Suizidgedanken sind eine ganz klare Notarztindikation.

- Betreuungsbedarf, der deutlich wird... Nehmen Sie Hinweise auf weiteren Betreuungsbedarf ernst, vermitteln Sie Betroffene an weitere Hilfsangebote, es muss sich nicht immer um Suizidalität handeln.
- Gespräch mit Dritten... Falls Sie bei Ihrem Anruf mit einer anderen Person sprechen, anstatt der eigentlich betroffenen Person, verdeutlichen Sie, dass es besser ist, wenn Sie mit der betroffenen Person direkt selbst sprechen. Argumentieren Sie freundlich und der dritten Person zugewandt auf der Sachebene. Gerade in solchen Gesprächen „über“ Betroffene kommt es auf Ihre Betonung und Wortwahl an. Zeigen Sie dem „Vermittler“ ihre große Kompetenz und Erfahrung in der Krisenintervention/Notfallseelsorge auf. Achten Sie darauf, diesem aber nicht das Gefühl zu geben, er könne nicht hilfreich für die betroffene Person sein.

Fokussieren Sie sich auf die aktuelle Situation in der Krise, hier sind Sie mit Ihrer Erfahrung deutlich im Vorteil:

„Selbstverständlich können Sie normalerweise die Signale bei Ihrem Bekannten / Verwandten sehr gut wahrnehmen und einschätzen. Jetzt ist er aber in einer Ausnahmesituation, in einer Krisensituation und da verläuft einiges anders. Gerade um in solch besonderen Situationen stabilisierende und hilfreiche Gespräche zu führen, bin ich speziell ausgebildet und erfahren.“

- Sollte dies alles nicht helfen und Sie bekommen die eigentlich betroffene Person nicht ans Telefon, müssen Sie gegebenenfalls das „Spiel um die dritte Person“ mitspielen, es hilft möglicherweise Hemmschwellen abzubauen. Sie kennen den Effekt aus dem normalen Einsatz: gelungene Stabilisierung und Entlastung ist auch etwas, das „übertragbar“ wird in einem Familiensystem und somit Wirkung entfaltet.
- Todesnachrichten: Niemals am Telefon übermitteln! Die Überbringung solcher Nachrichten liegt in der Verantwortung der Polizei.
- Informieren Sie sich (wie im normalen Einsatz) im Vorfeld umfassend über die Situation vor Ort.
- Aus Ihrer Erfahrung wissen Sie, es gibt manchmal auch unangenehme Gespräche, unangenehme Situationen... aber die schaffen Sie auch!

Sie wissen und kennen aus Ihrer PSNV-Einsatz Erfahrung, wie wichtig es ist, sich selbst als Helferin oder Helfer im Blick zu behalten. Sollten Sie feststellen, dass Sie die Telefonbetreuung deutlich mehr gefordert hat, als Sie es zunächst bemerkt hatten, nutzen Sie die Möglichkeit einer Supervision.

Auf vielfältige Anregung werden wir, sofern die Corona Einschränkungen es wieder zulassen, eine Fortbildung zum Thema

### „Unterstützung am Telefon – Lessons learned mit Tipps und Tricks“ anbieten.

Konkrete Informationen folgen im nächsten Newsletter.

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 Betroffene weiterhin da sind!**

Der nächste Newsletter  
**Nach dem Telefonat ist nach dem Einsatz**  
 erscheint in wenigen Tagen.



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

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