

## Nach dem Telefonat ist nach dem Einsatz

Sie haben es geschafft! Die Krisenintervention am Telefon ist beendet. Die hohe Konzentration und Anstrengung merken Sie jetzt, wenn die Anspannung nachlässt. Zufrieden aber geschafft!

Jetzt müssen Sie, wie im „normalen Einsatz wieder „runterkommen“ ... auch diese Erfahrung kennen Sie, Sie haben Ihre eigenen Strategien dazu, was jetzt hilft.

### TUN SIE SICH JETZT ETWAS GUTES.

Im Gegensatz zum gewohnten KIT- oder NFS Einsatz fahren Sie jetzt nicht mit dem Auto zurück, hören keine laute Musik, oder halten zwischendrin kurz an und gehen spazieren. Sie müssen das Auto nicht wieder tanken und das Ritual, die Kleidung zu wechseln, passt auch nicht.

Sie haben das Telefonat möglicherweise von zu Hause geführt. Jetzt ist hier ein „Runterkommen“ für Fortgeschrittene erforderlich. Ganz bewusst - weil es dran ist, weil SIE jetzt dran sind. Ganz bewusstes Abschließen, das Telefonat hinter sich lassen, noch schnell das Protokoll ausfüllen – und dann ...

Wir haben folgende weitere Tipps für Sie:

- Verlassen Sie bewusst den Raum, in dem Sie das Telefonat geführt haben
- gehen Sie nicht sofort zur Tagesordnung über
- nehmen Sie sich einen Freiraum – nur für sich (keine andere Person im Haushalt sollte Sie gleich ansprechen)
- nehmen Sie sich nach einer kleinen Pause des Innehaltens bewusst den nächsten Schritt vor, die nächste Aufgabe, die in Ihrem Alltag „auf Sie wartet“
- starten Sie eine Aktivität, die nichts mit Telefonieren zu tun hat
- signalisieren Sie ihren Familienmitgliedern / Mitbewohnern den Hinweis: Sie sind wieder ansprechbar

Sie werden bemerken, es braucht möglicherweise etwas Übung, vor allem Mut, so für sich zu sorgen, denn es ist ungewohnt - und doch so wichtig.

Nachfolgend eine Checkliste, die das Bundesamt für Katastrophenhilfe für Hotline-Mitarbeitende von Krisenhotlines zusammengestellt hat, um diese bei ihrer Arbeit zu unterstützen. Die Checkliste fasst gut zusammen, auf was es ankommt, wenn man am Telefon Betroffene unterstützen möchte, die viele Fragen haben und emotional sehr aufgewühlt sind. Vielleicht gibt Sie Ihnen noch den einen oder anderen Impuls, den Sie beim nächsten Telefonat aufgreifen und umsetzen möchten.

#### Material ordnen

vorhandene Unterlagen sortieren (gesicherte Informationen, Sprachregelungen, Erreichbarkeiten etc.)

**M** Schreibmaterial zurechtlegen

Arbeitsauftrag vergegenwärtigen – Möglichkeiten und Grenzen der leistbaren Unterstützung

Strukturen klären (weitere Hilfsangebote in der eigenen Organisation und von Kooperationspartnern)

#### Anruf tätigen / entgegennehmen

aktiv zuhören

**A** Beziehung aufbauen

Daten des Anrufers/der Anruferin aufnehmen

Informationen und Anliegen aufnehmen: praktischer Arbeitsauftrag

psychosoziale Bedürfnisse

#### Chaos strukturieren

zusammenfassen und zurückmelden, was ich verstanden haben

**C** beruhigen und entlasten (dabei über „normale“ Reaktionen aufklären)

Fokus auf die aktuelle Situation richten

gesicherte Informationen vermitteln

weiteres Vorgehen planen

#### Handeln planen

ressourcen- und lösungsorientiert arbeiten: Wer oder was ist jetzt hilfreich?

**H** Handlungsfähigkeit und Selbstwirksamkeit fördern (dabei überschaubare und erreichbare Schritte planen)

soziales Netzwerk aktivieren

gegebenenfalls Weitervermittlung anbieten (Beratung, Therapie etc.)

gegebenenfalls Rückruf vereinbaren (konkrete Zeit festlegen)

#### Ende des Gesprächs einleiten

**E** wichtige Gesprächsinhalte und Vereinbarungen zusammenfassen

vergewissern, dass alle Daten korrekt erfasst wurden (Name, Erreichbarkeiten)

Gespräch positiv beenden: Ausblick auf weiteres Vorgehen geben

#### Nachsorge für sich selbst treffen

durchatmen

**H** gegebenenfalls unübersichtliche Notizen neu schreiben

sobald notwendig, für eigene Entlastung sorgen: kurze Pause (essen, trinken, frische Luft etc.)

mit Kollegen austauschen

Strategien und Übungen des Stressmanagements anwenden

Quellen: Richwin, R.; Helmerichs, J., Kromm, M. (2013) Hotline im Krisen- und Katastrophenfall: Psychosozialer Gesprächsleitfaden, Checkliste: Der rote Faden für die Praxis – M-A-C-H-E-N Blank, V., (2006) Diplom-Arbeit: Evaluation einer Krisenhotline: Entwicklung von Grundlagen für eine Hotlineschulung

Wie bereits im 6. Newsletter angekündigt, werden wir auf vielfältige Anregung nach den Corona Einschränkungen eine Fortbildung zum Thema

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

anbieten.

Aktuell sind wir dazu auf der Suche nach einem geeigneten Tagungshaus. Wir planen die Durchführung unserer Fortbildung im vierten Quartal 2020. 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 Kolleginnen und Kollegen weiterhin da sind!

Der letzte Newsletter unserer Reihe erscheint in einigen Tagen.



100achtzig<sup>o</sup> Langer & Petry GbR

Gneisenaustraße 36-38, 52351 Düren

willkommen@100achtzig-grad.de

www.100achtzig-grad.de