

PSNV-B Helfende wollen helfen und entlasten... wie kann das am Telefon gelingen?

Menschen, die sich in PSNV-B engagieren, egal ob in der Krisenintervention oder in der Notfallseelsorge haben hohe persönliche Erfahrung im Umgang mit Krisen. Durch Aus- und Fortbildung sind sie gut auf ihre Tätigkeit vorbereitet.

Alles zusammen stellt ein wertvolles Fundament für die telefonische Betreuung von Betroffenen dar. Die Sozialforschung belegt genau dieses, das Bewusstsein hoher Kompetenz ermöglicht erst, dass Sie sich an eine neue und ungewohnte Herangehensweise in der PSNV trauen, es sich zutrauen!

Auch beim „Telefonieren statt Begegnen“ wird sich ein Gefühl der Hilfwirksamkeit entwickeln, so wie Sie es aus bislang gewohnten KIT/NFS Einsätzen in der vor Ort Betreuung schon erlebt haben, gut kennen. Das Gefühl, den Betroffenen geholfen zu haben, ihr Leid durch Aufzeigen von Wegen etwas gemildert zu haben, sie in die Handlung gebracht zu haben, durch IHR da-sein!

Die grundsätzlichen Hilfeprinzipien sind Ihnen vertraut und diese ändern sich auch bei einer telefonischen Betreuung nicht.

Betroffene sind verzweifelt, überfordert, erleben sich hilflos – Sie zeigen Wege auf, geben Struktur und fördern die Handlung der Einzelnen.

Schon 1989 erläuterte Hobfoll in fünf Wirkprinzipien was am besten hilft, bzw. was es umzusetzen gilt:

1. Das Erleben von Sicherheit ermöglichen, Reizabschirmung vom Geschehen
2. Im Gespräch beruhigen und entlasten
3. Bei Kollegen deren Selbstwirksamkeit und Kontrollerleben fördern
4. Kontakt und Anbindung an Personen fördern, die unterstützen können
5. Das Gefühl von Hoffnung stärken, z.B. erklären, dass ungewohnte Reaktionen nach einem besonders belastenden Einsatz auch wieder zurückgehen werden

(Hobfoll, promote a sense of safety, promote calming, promote sense of self- and collective efficacy, promote connectedness, promote hope)

Es sind keine neuen Erkenntnisse, sondern vertraute Prinzipien nach denen Sie im KIT / NFS bereits arbeiten.

Deutlich wird, dass eine Betreuung am Telefon, mit Ausnahme der nicht sichtbaren Körpersprache, nichts wesentlich anderes ist und die Herausforderung weniger hoch ist, als man das vermutet. Das schwierigste ist der 1. Schritt, das MACHEN und sich ZUTRAUEN.

Auch am Telefon gilt es zunächst, eine positive Beziehung zwischen Ihnen und dem Angerufenen zu fördern, damit entlastende Kommunikation gelingen kann. Wie immer ist Ihre Grundhaltung dazu die Voraussetzung.

Wie im normalen vor Ort Einsatz braucht es auch am Telefon eine wertschätzende Haltung zur besonderen Situation des Gegenübers, einfühlsame Empathie und eigene Kongruenz (ehrliche Wahrhaftigkeit als Person).

Menschen in ihrer dunkelsten Stunde hören gerade bei ihrem Gegenüber sehr feinfühlig diese Grundhaltung heraus. Beide Gesprächspartner fokussieren ihre Sinne gebündelt auf ihr Gehör.

Unterstützung am Telefon erfordert ein hohes Maß an Konzentration auf die akustisch wahrnehmbaren Signale des Gesprächspartners. Feine Nuancen in der Stimme, Höhen oder Tiefen im Klang, Atmung, Gesprächspausen, in ein Taschentuch schnäuzen, die Nase hochziehen... Ausdruck oder gar Schweigen, sowie paraverbale Signale (Sprechgeschwindigkeit, Pausen, Tonhöhe, weinen ...) dies ermöglicht das „Beobachten“ des Gegenübers. Hierzu müssen Sie ihre Sinne schärfen, sich nur auf das Gehörte im Gespräch konzentrieren.

Die kurz skizzierten Parameter lassen Rückschlüsse auf die Gefühlslage des Gesprächspartners zu. So ist es wichtig zu beachten, dass Sie in ihren Gesprächspausen, die Sie selbst machen, erklären, was Sie gerade tun. Der Betroffene am Telefon kann Sie nicht sehen, aber er hört, dass gerade nicht gesprochen wird und versucht, sich auf das Schweigen einen „Reim“ zu machen – das Nicht-Reden wirkt auf ihn ein, benötigt Orientierung und Gewissheit.

Wohingegen sein Schweigen auszuhalten ist. Mögliche Phrasen wie „Sind Sie noch da“ oder „Warum sagen Sie nichts“ sollten vermieden werden.

Am besten führen Sie das Gespräch in einer für SIE angenehmen und absolut störungsfreien Umgebung. Nur so erreichen Sie die erforderliche Konzentration.

Bei einem Telefonat zwischen Töpfen, Einkaufen oder im Auto bzw. Großraumbüro wird sich der Betroffene nicht angenommen fühlen, eher einfach als Fall abgehakt – erledigt.

Auch die technischen Voraussetzungen müssen einwandfrei sein. Nutzen sie wenn möglich ein Festnetztelefon um mögliche Netzschwankungen im Mobilfunk auszuschließen. Sorgen Sie dafür, dass Ihre Rufnummer unterdrückt bleibt. Legen Sie sich einen Stift und Block für Notizen parat.

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 Betroffene weiterhin da sind!

Der nächste Newsletter

Konkretes Verhalten und Vorgehen am Telefon

erscheint in wenigen Tagen.



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

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