

Wie können wir als Peer unsere Kollegen am Telefon unterstützen ...?

Wir haben Erfahrung in der Unterstützung nach besonderen Einsatzereignissen, haben schwierige Situationen in der Einsatznachsorge als Peer bewältigt und immer mehr Sicherheit gewonnen. Ein festes Fundament auf das wir sicher bauen konnten – und nun kommt COVID-19 und alles wird anders – oder?

Unsere Erfahrung bleibt unser Fundament, nur müssen wir diese in ungewohnter Weise einsetzen. Statt im persönlichen one – on – one müssen wir als Peer nun ein SAFER übers Telefon führen. Wir sollten es uns zutrauen, es machen. Aus zunächst ungewohntem Telefonieren gewinnen wir Sicherheit, das Bewusstsein unserer Kompetenz in der Anwendung erlernter Standards und gewinnen dasselbe Gefühl der „Hilfswirksamkeit“ wie in einem normalen Nachsorge Einsatz: Das gute Gefühl, betroffenen Kollegen durch kollegiale Unterstützung als Peer geholfen zu haben, für sie dagewesen zu sein.

Unsere grundsätzlichen Standards beherrschen wir und genauso wie beim Gespräch vis-a-vis sind diese auch in der telefonischen Unterstützung anwendbar, hierzu gibt es schon Erfahrungen. Kollegen, die einen schwierigen, kritischen Einsatz erlebt haben, sind davon betroffen, weil sie sich und ihrer Reaktionen darauf so nicht kennen.

Schon 1989 erläuterte Hobfoll [1] fünf Wirkprinzipien was am besten hilft, bzw. was es umzusetzen gilt. Auch in der Einsatznachsorge werden diese fünf Prinzipien angewendet.

- 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
- 6 Auch am Telefon gilt es zunächst, eine positive Beziehung herzustellen und auf Peer- Seite zu fördern, damit entlastende Kommunikation gelingt. Wie immer ist unsere eigene Grundhaltung als Peer dazu Voraussetzung.

Genauso braucht es auch am Telefon eine wertschätzende Haltung und Akzeptanz für unser Gegenüber. Einfühlsame Empathie und eigene Kongruenz - ehrliche Wahrhaftigkeit von uns als Person und Kollege - sind dazu der Schlüssel.

Unterstützung am Telefon erfordert intensive Konzentration auf die akustisch wahrnehmbaren Signale des Gesprächspartners. Man kann das Gegenüber nicht beobachten, wie man es aus dem „normalen“ Einsatznachsorge-Gespräch gewohnt ist. Unterstützung am Telefon erfordert ein hohes Maß an Konzentration. Feine Nuancen in der Stimme, Höhen oder Tiefen im Klang, Atmung, Gesprächspausen, in ein Taschentuch schnäuzen, die Nase hochziehen... die Art sich auszudrücken oder nur Schweigen. Gerade paraverbale Signale (Sprechgeschwindigkeit, Pausen, Tonhöhe, weinen...) ermöglichen das „Beobachten“ des Gegenübers. Hierzu müssen wir unsere Sinne schärfen, uns nur auf das Gehörte im Gespräch konzentrieren.

Wir müssen bedenken, dass es für unsere Kolleginnen und Kollegen die wir unterstützen wollen, absolut ungewohnt ist, mit uns als Peer am Telefon über ihren erlebten kritischen Einsatz zu sprechen. Auch sie können uns nicht sehen, uns nur hören. Darauf sollten wir uns einstellen, Gesprächspausen, die wir machen, müssen wir erklären, mitteilen was wir gerade tun. Unser „Gegenüber“ hört die Stille- die Gesprächspause, versucht das Schweigen einzuordnen, sich einen „Reim“ darauf zu machen – das Nicht-Reden hat eine Wirkung, benötigt also Orientierung und Gewissheit.

Unser Team besteht aus erfahrenen Peers und MHP` s. Mit dem angebotenen Newsletter wollen wir Sie 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 unsere Kolleginnen und Kollegen weiterhin da sind!

Danke, dass Sie für die
Kolleginnen und Kollegen weiterhin da sind!

Der nächste Newsletter
Konkretes Verhalten und Vorgehen als Peer am Telefon
erscheint in wenigen Tagen.



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

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