

PSNV-E

Konkretes Verhalten und Vorgehen als Peer am Telefon

Sie würden als Peer niemals unvorbereitet in einen Einsatz gehen, einfach so starten... Die Erfahrung sich gut vorzubereiten haben Sie, das gibt Sicherheit – auch für den Einsatznachsorge Einsatz am Telefon. Bauen Sie auf Ihre Erfahrung der Unterstützung von Kollegen auf.

Alles Neue ist ungewohnt, erst recht die Unterstützung am Telefon. Aber Sie haben ein Fundament, persönliche und fundierte Erfahrung, darauf können Sie als Peer aufbauen.

Normalerweise schreiben Sie direkt nichts mit, das ist jetzt anders. Sie müssen sich sehr konzentrieren, insofern macht es Sinn, sich Notizen zu machen, Stichwörter auszuschreiben. Bereiten Sie sich vor dem Telefonat mit verlässlichen Schreibmaterialien vor.

Nutzen Sie gerade jetzt Ihren Gesprächsleitfaden für Einzelgespräche, den Sie auch im persönlichen Gespräch anwenden, legen Sie sich diesen gut lesbar bereit, um Ihrem Gespräch einen gute Struktur zu geben. Falls Sie eine Taschenkarte nutzen, kann diese Sie prima durch das Gespräch leiten. Der Ablauf unterscheidet sich nicht zum vis-a-vis Gespräch, Sie können die gelernte CISM – Einzelgespräch Methode des SAFER optimal anwenden.

Machen Sie sich zunächst sehr bewusst: Sie sind (wie auch im realen Einsatznachsorge Einsatz in der persönlichen Begegnung) mit ihrem Telefonat ein wichtiger, Halt gebender Anlaufpunkt in der akuten Belastungsreaktion der betroffenen Kollegin, des betroffenen Kollegen nach einem belastenden Einsatzereignis. Sie werden als Kollege wahrgenommen und dies stützt und erleichtert die Situation deutlich.

Nehmen Sie sich vor dem Anruf einige Sekunden Zeit und gehen in Gedanken Ihren Beginn durch. Erstellen Sie sich eine Art Checkliste, entweder in Gedanken oder schreiben diese auf.

Vorschläge für das Telefonat:

- Sprechen Sie die Person am Telefon mit Ihrem Namen an.
- Stellen Sie sich vor! Name, Funktion und durch wen Sie beauftragt wurden.
- Bleiben Sie ruhig und geduldig.
- Machen Sie Pausen, entschleunigen Sie dadurch möglicherweise das Gespräch.
- Versuchen Sie mit Ihrer Stimme Sicherheit auszustrahlen.
- Klären Sie das „Du“ oder „Sie“.
- Führen Sie Ihr Gespräch auch am Telefon nach dem SAFER-Gesprächsleitfaden, den Sie in der Einsatznachsorge immer anwenden
- Fragen Sie nur nach, wenn Sie etwas nicht verstehen
- Fassen Sie das Gehörte nochmals zusammen
- Formulieren Sie Ihr Verständnis als Kollege, z.B.: das war sicher für Sie/Dich eine sehr herausfordernde Situation...
- Wertschätzen Sie die Anstrengung und die Leistung ihres Kollegen/ Ihrer Kollegin in diesem Einsatz... er/sie hat ALLES gegeben, was möglich war
- Lassen Sie sich auf keine Diskussion um „Schuld“ ein und denken Sie daran, dass Schuldgefühle, die geschildert werden, erstmal ihre Berechtigung haben.
- Niemand kann diese „wegzaubern“ ... Sie auch nicht. Betroffene Kollegen werden sich nicht auf Ihre „Gegen-Argumente“ einlassen KÖNNEN... weil die Schuldgefühle zu dieser (frühen) Zeit nach dem belastenden Einsatzereignis ihren Platz haben... denn sie ermöglichen, sich zunächst NICHT mit dem eigenen Erleben von Hilflosigkeit auseinander zu setzen.
- Fokussieren Sie nicht auf mögliche erlebte Hilflosigkeit, sondern das, was GETAN wurde im Einsatz. Sie wissen aus eigener Erfahrung: man versucht immer (!) alles zu geben.
- Informieren Sie dazu, dass Reaktionen, die ungewöhnlich oder unnormal erscheinen mögen, ganz normale Reaktionen sind, die Einsatz Situation war unnormal.
- Informieren Sie auch dazu, dass ungewohnte Reaktionen ganz normal sind und zeigen, wie Körper, Geist und Seele sich mit der Einsatzsituation auseinandersetzen und dass diese Reaktionen weniger werden
- Ermutigen Sie die Kollegin/ den Kollegen gerade nach diesem krassen Einsatzereignis verdientermaßen für sich selbst zu sorgen: „Du bist jetzt dran“ / „Sie sind jetzt dran“
- Fragen Sie konkret danach, was üblicherweise für die Kollegin/ den Kollegen hilfreich war nach stressigen Einsatztagen
- Fragen Sie danach, was die Kollegin /der Kollege sich jetzt wünscht
- Fragen Sie den Telefonpartner nach seinen bereits bestehenden sozialen Ressourcen und wie sie /er mit diesen wichtigen Personen konkret in Kontakt treten könnte
- Sensibilisieren Sie als Peer die betroffene Kollegin/ den betroffenen Kollegen auch auf mögliche Reaktionen seiner Umgebung zu Hause oder im Arbeitskontext. Ermutigen Sie zur Selbstfürsorge auch was Gespräche angeht. Man sollte nur „reden“, wenn man selbst das Anliegen hat und nicht, um es anderen „recht zu machen“, weil man vielleicht deren Motivation zu helfen bemerkt. Nur das was einem selbst gut tut ist gut.
- Sorgen Sie für einen guten Abschluss Ihres Gesprächs am Telefon und beenden Sie dieses dann auch.

Wie bei der Face-to-Face Unterstützung sind Sie im persönlichen Kontakt mit betroffenen Menschen – Sie sind wahrscheinlich ein Unbekannter, aber Sie sind auch eine Kollegin / ein Kollege. Sie sind (wie sonst auch) keine ausgelagerte psychosoziale Beratungsstelle, sie bieten kein therapeutisches Angebot an. SIE entlasten als Kollege und Peer andere Kollegen nach einem schwierigen Einsatzereignis, nur jetzt eben am Telefon. Und seien Sie versichert, es funktioniert und SIE schaffen es!

Erfahrungsgemäß dauern Unterstützungen am Telefon nicht so lange, als wenn man sich gegenüber sitzt.

Unser Team besteht aus erfahrenen Peers und MHPs. 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 die
Kolleginnen und Kollegen weiterhin da sind!**

Der nächste Newsletter
Hilfreiche und entlastende Kommunikation am Telefon, angewendet als Peer
erscheint in wenigen Tagen.



100achtzig^o Langer & Petry GbR
Gneisenaustraße 36-38, 52351 Düren
willkommen@100achtzig-grad.de
www.100achtzig-grad.de