

Erfolgreich umgehen mit Herausforderungen am Telefon

Nachfolgend haben wir einige zusätzliche Hinweise zusammengestellt, die Sie als Peer dabei unterstützen sollen, mit besonderen Situationen am Telefon umzugehen:

- **Unklarheiten über Abläufe ...**

Als Einsatzkraft wissen Sie, wie wichtig ein umfassendes und komplettes Lagebild einer Einsatzsituation ist. Ermutigen Sie ihre Kollegin / ihren Kollegen zur umfassenden Schilderung. Was ihn konkret umtreibt und welche Fragen noch offen sind, alle Informationen sind wichtig um das Erlebte erfolgreich zu verarbeiten:

- o „wer könnte das wissen?“
- o „wen könntest Du dazu fragen, um das zu erfahren?“

Sich diese Informationen selbst zu besorgen, ist für betroffene Kollegen wichtig, steigert das Erleben selbst wirksam zu sein und verringert ein Gefühl von Hilflosigkeit.

- **Unfallmeldung ...**

Wichtig ist die Frage nach der Unfallmeldung, ob diese bereits erfolgt ist, damit ggfs. (auch noch viel später) therapeutische Unterstützung durch den Unfallversicherer eingeleitet und geleistet werden kann. Möglicherweise ist dies dem betroffenen Kollegen nicht bekannt. Sie können die Vorteile erklären, die eine solche Unfallmeldung hat, z.B. dass der Kollege, die Kollegin bei Bedarf sehr rasch professionelle Unterstützung durch das DGUV-Psychotherapeutenverfahren erhalten kann. Eine nicht genutzte Unfallmeldung ist unschädlich und zieht keinerlei Folgen nach sich. Eine nicht erstellte Unfallmeldung verhindert den Weg ins DGUV Verfahren.

- **Wut, Vorwürfe, Bezeichnungen ...**

Aus Ihrer Peer-Einsatzerfahrung wissen Sie, wie wichtig es ist, sich selbst als Helferin oder Helfer im Blick zu behalten, neutral zu bleiben, niemanden Dritten zu verteidigen, sondern sich empathisch auf die Sichtweise der betroffenen Kollegin, des betroffenen Kollegen „einzulassen“. Der subjektive Blickwinkel, das subjektive Erleben ist „richtig“ aus Sicht der betroffenen Kollegen. Diese Grundsätze, Ihre Grundhaltung bleibt auch am Telefon leitend für Ihre Fragen und Antworten:

- o Lob und Kritik... nehmen Sie diese möglichst nicht persönlich
- o Verteidigen Sie dritte Kollegen nicht
- o Vorwürfe... versuchen Sie auf die Sachebene zurückzulenken. Bleiben Sie empathisch und neutral.

- **Umgang mit eigener Sorge, Unsicherheit ...**

Es kann vorkommen, dass der Kollege oder die Kollegin am anderen Ende der Leitung derart verzweifelt ist, dass Sie sich Sorgen um diese machen, sich vielleicht sogar die Frage stellen, ob sich die Person etwas antun könnte. Sie können ihr Gegenüber nicht sehen, nicht so gut einschätzen, Ihnen fehlen wichtige Bewertungsparameter. Jetzt sind Sie mit Ihrer Erfahrung als Peer – und als Einsatzkraft, Ihrer Routine und Ihrem Einfühlungsvermögen ganz besonders gefordert. Sprechen Sie diese Sorge behutsam an und eröffnen Sie gegebenenfalls die Möglichkeit für den Anrufer, einen Kontakt zu einem psychosozialen Experten, z.B. einem MHP aus Ihrem Team.

- **Anruf durch Dritte...**

Manchmal erfolgt das Telefonat im Namen einer anderen Person, die eigentlich betroffene Kollegin, der eigentlich betroffene Kollege ist nicht Ihr Gesprächspartner. Hierzu gibt es zwei grundsätzliche Situationen die zu unterscheiden sind und unterschiedliches Vorgehen sinnvoll machen:

- 1.) Die dritte Person ist eine Kollegin, ein Kollege der eigentlich betroffenen Person. Wertschätzen Sie die Sorge der Person um den Kollegen, die Kollegin und verdeutlichen Sie dann, dass es besser ist, wenn Sie mit dem betroffenen Kollegen direkt sprechen. Ggf. spielen Sie das „Spiel um die dritte Person“ mit, es hilft möglicherweise Hemmschwellen abzubauen, falls die eigentlich betroffene Einsatzkraft zunächst den eigenen Anruf scheut.
- 2.) Die dritte Person ist eine vorgesetzte Person der betroffenen Einsatzkraft. Es kann daher wertvoll sein zu prüfen, ob vielleicht eine ausführliche Beratung sinnvoll sein könnte, die über die Beratung am Telefon hinaus geht. Auf jeden Fall wertschätzen Sie die Fürsorgeverantwortung des/ der Vorgesetzten nach dem schwierigen Einsatzereignis. Geben Sie aus Ihrer Erfahrung erste Tipps, auf was geachtet werden könnte. In diesem Fall erscheint ein „follow up“ wichtig und sollte vereinbart werden.
 - Wollen wir in einigen Tagen nochmals Kontakt miteinander aufnehmen?
 - Möchten Sie in einigen Tagen nochmal berichten, wie sich die Situation entwickelt hat?
 - Parallel dazu können sie auf weitere konkrete Unterstützungsangebote der Einsatznachsorge oder der DGUV hinweisen:
 - Einzelinterventionen (SAFER)
 - Unterstützung eines Teams (z.B. NAW-Besatzung) durch eine Gruppeninterventionen vor Ort (defusing, debriefing, CMB)
 - Unfallmeldung und die Vorteile des DGUV-Psychotherapeutenverfahrens
 - Scheuen Sie sich nicht, als Peer einen Vorgesetzten zu beraten, er / sie wird dankbar für Ihre Hinweise sein.

Wie bereits im 4. 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 die betroffene Kolleginnen und Kollegen weiterhin da sind!

Der letzte Newsletter unserer Reihe

Nach dem Telefonat ist nach dem Einsatz

erscheint in wenigen Tagen.



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

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