

Hilfreiche und entlastende Kommunikation am Telefon

Wer aufmerksam zuhört, signalisiert dies, entweder durch Blick Kontakt, zugewandte Haltung oder auch Kopfnicken. Das nutzen Sie bei ihren Einsatznachsorgegesprächen. Sie wissen, wie wichtig und wertvoll es für die betroffenen Kollegen ist. Sie signalisieren, ich höre Dir aufmerksam zu.

Nur wie setze ich diese Haltung der Aufmerksamkeit am Telefon um, wie setze ich dort solch wichtige Beziehungsgrundlage um? Sie haben nur die Möglichkeit ihre Zugewandtheit verbal mitzuteilen, hörbar zu machen.

Unter rein auditiven (akustischen) Bedingungen am Telefon ist es daher sehr wichtig, diese Aufmerksamkeit für die betroffene Kollegin, den Kollegen hörbar zu machen:

- „mhm“ ... „ja“ ... „aha“ ...
- „ich verstehe...“

Sehr häufig nutzen wir dies ja eh schon unbewusst im normalen Gespräch, jetzt müssen wir die Anwendung nur aktiv beisteuern, aber auch die Balance finden zwischen „übertrieben“ und „normal“. Jonglieren Sie mit den o.g. Beispielen, sicher fallen Ihnen weitere ein.

Entlastung – Last abnehmen, einem betroffenen Kollegen das Gefühl des Verstehens vermitteln, sich verstanden zu erleben – als PEER da sein, mit all der Erfahrung und dem Wissen als Kollege. Gerade durch ihre Rolle fällt es Ihnen in den vis-a-vis Gesprächen leicht, genau dies werden Sie auch am Telefon erleben.

Der Einsatz entsprechender Kommunikationstechniken wie Zusammenfassen oder Paraphrasieren, Umschreiben, etwas auf den Punkt bringen, das zuvor geäußert wurde, das beherrschen Sie:

- „Sie meinen/Du meinst, dass...“
- „Wenn ich Sie/Dich richtig verstanden habe, geht es Ihnen/Dir um ...“

Kolleginnen und Kollegen erleben sich in der akuten Situation nach einem belastenden Einsatz meist deutlich betroffen, oder können die erlebte Situation in den erlebten Facetten noch nicht gut einordnen. Das ist für die Einsatzkraft neu und unbekannt. Als erfahrener Peer haben Sie Erfahrung aus Gesagtem die Belastung herauszuhören, die den Kollegen, die Kollegin am anderen Ende der Leitung am meisten bewegt. Sie scheuen sich als PEER nicht, möglicherweise Gefühle anzusprechen oder auszusprechen, aber Sie vertiefen sie nicht, oder geben ihnen zu viel Raum. Entlang Ihres SAFER- Gesprächsleitfadens können Sie Reaktionen und Gehörtes einordnen und strukturieren.

Auch am Telefon ist dies wichtig und wertvoll:

- „Sie fühlen sich/Du fühlst Dich vielleicht ...?“
- „Das ist wie ein Gefühl von...“

Hilfreich ist es stets (auch am Telefon) die konkreten Bedürfnisse des betroffenen Kollegen herauszuarbeiten:

- „Sie möchten/Du möchtest also am ehesten...“
- „Ihnen/Dir ist also erst einmal am Wichtigsten...“

Bei der Unterstützung als PEER am Telefon ist die Kommunikation Ihr Handwerkszeug und Ihr Mittel, Betroffenheit zu erkennen und entsprechend zu reagieren.

Unser Team besteht aus erfahrenen Kriseninterventionshelfern, Notfallseelsorgern, Notfallpsychologen und Einsatzkräften. Mit dem angebotenen Newsletter wollen wir aktiv Helfende der Einsatznachsorge 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
Kolleginnen und Kollegen weiterhin da sind!

Der nächste Newsletter

Konkrete Fragen, die am Telefon hilfreich sein können:

erscheint in wenigen Tagen.



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

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