

***Telefonberatung in der Selbsthilfe -
Chancen und Grenzen***

Christina Reiß, Soziologin M.A.

Ziele der Telefonberatung

- Vertrauen aufbauen
- Verständnis für Situation signalisieren
- Erfahrungswissen weitergeben: „Erlebte Kompetenz“
- Optionen aufzeigen
- Mut machen, stärken
- Weg in die Gruppe ebnen
- Ggf. Adressen zu weiterführenden Institutionen

Das Wichtigste:

- Zuhören!
- Auch „zwischen den Zeilen“ hören
- Rückfragen
- Sortieren

Grundhaltung Berater/in

- Wertschätzung
- Nicht be-werten
- Einfühlungsbereitschaft, Offenheit
- Der / die Anrufer/in steht im Zentrum
- „Ich selbst sein“ => Grenzen achten, Erfahrungswissen weitergeben
- Eigenverantwortlichkeit Anrufer/in stärken, keine Bevormundung

Verschiedene Gesprächsebenen:

1. Sachinformationen

- Infomaterial
- Eigene Erfahrung
- Erfahrungen anderer Gruppenmitglieder
- Botschaft: „Es gibt kein Patentrezept“
- Optionen aufzeigen, um Entscheidung für den eigenen Weg zu ermöglichen

Verschiedene Gesprächsebenen:

2. Beziehungsebene

- Vertrauen
- Erfahrung
- Begleitung
- Stärken

Verschiedene Gesprächsebenen:

3. Eigene Befindlichkeit / Erfahrung

- Nicht eigene Geschichte aufdrängen
- Nicht bevormunden
- Grenzen ziehen
- Eigenverantwortlichkeit des / der Anrufenden
in den Vordergrund stellen

Verschiedene Gesprächsebenen:

4. Handlungsaufforderung

- Gruppentreffen
- Landes- / Bundesebene Selbsthilfeverband
- Beratungsstellen
- Ärztinnen / Ärzte, TherapeutInnen
- Eigenverantwortung stärken

Beratungsvoraussetzungen:

- Rahmenbedingungen (Tel.-Nr., AB, Anrufzeiten)
- Eigene Befindlichkeit: sich darüber klar sein, sie aber nicht in den Vordergrund stellen
- Reflektieren der eigenen Situation / Krankheitsgeschichte
- Ist Abgrenzung möglich?

Problemfälle (Anrufer/in)

- Psychotherapeutische Krisenintervention
- Ersatz für ärztliches Gespräch
- Ausufernder Informationsbedarf
- Allumfassende Versorgungswünsche
- Abgeben von Eigenverantwortung
- Zielscheibe des gesammelten Frusts

Tipps für konkretes Telefongespräch

- Unpassender Zeitpunkt: Angebot eines Rückrufs zu einem vereinbarten Termin
- Unklares Anliegen:
Rückfragen mit Zusammenfassung
- Unpassendes Anliegen: Verweis an andere Anlaufstellen
- Antipathie: sich eingestehen,
ggf. an anderes Gruppenmitglied verweisen

Ende des Telefonats

- Einladung zum nächsten Gruppentreffen
- Angebot, zu Veranstaltungen eingeladen zu werden
- Aufnahme der Kontaktdaten gewünscht?
- Ggf. auf Landes- oder Bundesverband hinweisen
- Ggf. an Beratungsstelle / Institutionen verweisen

Grenzen der Beratung

- Krisenintervention
- Medizinische / therapeutische / rechtliche Empfehlungen
- Dauerbetreuung
- Konsum- / Anspruchshaltung
- Eigene Grenzen (Ängste, Belastungen, Zeitlimit , Erschöpfung, Antipathie etc)

Selbsthilfe ist nicht...

- Katastrophenhilfe
- Notnagel
- Mädchen für alles
- 24h-Service
- Allwissend
- Lückenbüßer
- Vormund
- Einbahnstraße

Selbsthilfe...

- besteht aus Menschen, die ehrenamtlich bereit sind, andere Betroffene auf ihrem Weg zu begleiten und eigene Erfahrungen weiterzugeben.
- ist kein Konsumgut, sondern lebt vom Engagement vieler.
- ist wertvoll!