

Corona-Virus im Landkreis Germersheim

Bürgertelefon

Kontaktdaten

Bürgertelefon: 07274 - 53-131
PSNV-Hotline: 0152-38 50 86 99
FB PSNV, Butz: 0170 – 47 95 179
heiner.butz@kabelmail.de

Leitfaden zur Schulung „Krisenkommunikation für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bürgertelefons“	
Grundlagen der Gesprächsführung	
Vor Arbeitsaufnahme	<ul style="list-style-type: none">• Anfragen und Bedürfnisse ändern sich• Anrufvolumen ändert sich
Direkt vor Beginn	<ul style="list-style-type: none">• Technik und Software bedienen können• Checklisten und Informationen bereithalten• Grenzen der Unterstützungsmöglichkeiten kennen• Ansprechpartner kennen (wer macht was)• Aktuelle Lage kennen• Was darf weitergegeben werden?• Eigenen emotionalen Zustand kennen
Gesprächsanfang	<ul style="list-style-type: none">• Gespräch nach dem 2. Klingeln abheben• Meldebeispiel: „Bürgertelefon Landkreis Germersheim. Ich bin „Vorname, Nachname“. Guten Tag. Was kann ich für sie tun?“• Name des Anrufers notieren und merken. Bei Bedarf nachfragen. Schreibweise erfragen• Möglichst früh Rückrufnummer erfragen und notieren• Auf den Anrufer einstellen; Aktives Zuhören;• Klärung des Anliegens und der Erwartungen des Anrufers („Wobei kann ich Ihnen behilflich sein“)• Erfragen, was der Anrufer bisher unternommen hat und was sich dadurch bereits ergeben hat• Informationen geben, was sie leisten können und was nicht• Ggfls. Informationen des Anrufers wiederholen und zusammenfassen

	<ul style="list-style-type: none"> • Nachfragen, wenn sie etwas nicht gleich verstanden haben • Weitere Erreichbarkeiten notieren: Anschrift; Mailadresse
Gesprächsverlauf	<ul style="list-style-type: none"> • Situation des Anrufers und Anliegen klären • Kurze Zusammenfassung des Anliegens (z.B. „Habe ich Sie richtig verstanden dass...“) • Vorschlag unterbreiten und abstimmen • Keine Fachbegriffe, Abkürzungen und Fremdwörter verwenden • Niemals Versprechungen machen, die sie nicht sicher einhalten können • Wenn ihrerseits Gesprächspausen eintreten (z.B. beim Notieren von Infos) informieren sie den Anrufer, was sie gerade machen • Fokus des Gespräches auf die aktuelle Situation richten
Besondere Gesprächssituationen	
Extrem gesprächiger Anrufer	<ul style="list-style-type: none"> • Erhaltene Informationen zusammenfassen und auf den aktuellen Punkt bringen • Gesprächsfluss so behutsam wie möglich stoppen • Gespräch unterbrechen mit dem Hinweis, dass Sie jetzt das wichtigste Anliegen abarbeiten wollen
Aufgebrachter Anrufer	<p>Exkurs Akute Belastungsreaktionen: Hilflosigkeit; ausgeliefert sein; → Kontrollverlust → Ausschüttung Stresshormone für Angriff oder Flucht</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reizbarkeit und Wut sind meist Ausdruck von einer hohen akuten Belastung • Sie sind nicht persönlich gemeint! Anrufer ist i.d.R. gegenüber der Situation aggressiv • Gegenaggression vermeiden • Wut ernst nehmen; Verständnis zeigen; (z.B. „Ich verstehe Sie sehr gut“; „Sie haben ja vollständig recht“; „Ich glaube, in Ihrer Situation wäre ich genau so wütend“) • Bleiben Sie selbst ruhig, Vor Reaktion durchatmen • Dem Anrufer sein Verhalten spiegeln; „Sie sind im Moment sehr aufgebracht. Da fällt es mir schwer, ihnen behilflich zu sein“ • Vorschlag für weitere Schritte machen; • Vorschlag zur Selbsthilfe, z.B. auch eigene Recherchen im Internet zu machen (Handlungsfähigkeit und Selbstwirksamkeit fördern; Aktivität gegen Hilflosigkeit) • Reiß Aggressionen nicht ab oder richten sich beleidigend gegen Sie:

	<p>→ an PSNV-Hotline weiter vermitteln → Klare Grenzen setzen. Freundlich aber bestimmt Ton nicht akzeptieren. Angebot erneuter Anruf nach Beruhigung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nach dem Gespräch kurze Pause machen. „Innere Uhr“ wieder auf Null stellen
Lob und Kritik	<ul style="list-style-type: none"> • Aus sehr viel Lob vom Anrufer nur kurz eingehen (Vereinnahmung, Klammern, Distanzverlust) • Auch auf Kritik eher nicht eingehen. Auf die Sachebene zurückgehen. • Lob und Kritik gelten meist nicht direkt Ihrer Person. Wahrscheinlich ist der Kritiker nur verärgert darüber, dass Sie ihm nicht oder nicht vollständig weiter helfen konnten.
Sensationslust (Der „telefonische Gaffer“)	<ul style="list-style-type: none"> • Verweis auf Informationen im Netz • Hinweis darauf, dass andere Anrufer in der Warteschleife dringen Hilfe benötigen
Verzweifelter Anrufer	<ul style="list-style-type: none"> • Selbst ruhig bleiben. • Emotionale Distanz halten • An PSNV-Hotline weiter vermitteln
Anruf von Medienvertretern	<ul style="list-style-type: none"> • Grundsätzlich an die Pressestelle verweisen
Gesprächsabschluss	<ul style="list-style-type: none"> • Zusammenfassung der Ergebnisse • Maßnahmen nennen, die Sie unternehmen werden • Hinweise für den Anrufer auf mögliche eigene weitere Maßnahmen • Keine Vereinbarung treffen, die sie nicht sicher einhalten können, auch wenn der Anrufer noch so sehr drängt
	<ul style="list-style-type: none"> • Vergewisserung, dass alle notwendigen Daten korrekt notiert wurden • Selbst Verbindung erst trennen, wenn der Anrufer diese bereits getan hat
Besondere Gesprächssituationen, die Corona-Lage betreffend	
Anrufer, die auf einen akuten Notfall hinweisen	<ul style="list-style-type: none"> • Durch Rückfrage klären, ob ein akuter Notfall (z.B. Erkrankter kriegt keine Luft) • Sofort an Rettungsleitstelle weiterverbinden (Tel.: 112)
Fragen, die Sie nicht beantworten können	<ul style="list-style-type: none"> • Wenn Sie auf eine Frage keine Antwort wissen und/oder finden, ehrlich antworten, dass sie das aktuell nicht wissen • Weiterführende Hinweise geben, z.B. auf Links mit weiterführenden Informationen • Frage wenn möglich an andere Gesprächspartner (Gesundheitsamt; Arztpraxis, Krankenhaus usw.) weitergeben

Fragen nach persönlicher Schutzausrüstung	<ul style="list-style-type: none"> • Aktuell in Deutschland nicht mehr verfügbar • Erläutern, dass für nicht Erkrankte kein Bedarf besteht. Lediglich erkrankte sollten in der Öffentlichkeit Masken tragen • Hinweis auf RKI – Häufige Fragen
Wo kann ich mich testen lassen	<ul style="list-style-type: none"> • Hinweis: Test nur sinnvoll wenn Erkrankungssymptome vorliegen oder die Person aus einem Risikogebiet kommt (RKI – Häufige Fragen) • Hausarzt anrufen, nicht direkt aufsuchen Wenn Hausarzt nicht erreichbar oder ablehnt • Notfalldienstzentrale (Tel.: 116117) • Hinweis dass das Land Rheinland-Pfalz aktuell die Einrichtung von Zentren zur Durchführung von Tests auf Corona-Virus → Homepage Gesundheitsministerium beobachten
Wie funktioniert ein Test auf das Corona-Virus?	<ul style="list-style-type: none"> • Ein Arzt entnimmt eine Probe aus den Atemwegen eines Patienten – entweder einen Abstrich oder ausgehusteten Schleim • Die Probe wird in Speziallaboren untersucht • Das Ergebnis liegt in der Regel am nächsten Tag vor
Eigene Fragen und Antworten der Hotline-Mitarbeiterinnen und –Mitarbeiter	
	•
	•
	•
	•
	•
	•
	•
	•
	•
	•
<p>Quelle: Band 10 Praxis im Bevölkerungsschutz Hotline im Krisen- und Katastrophenfall: Psychosozialer Gesprächsleitfaden © Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) Provinzialstraße 93, 53127 Bonn, Deutschland</p>	

Erstellt von Heiner Butz
Fachberater und Leiter Psychosoziale Notfallversorgung
im Katastrophenschutz des Landkreises Germersheim

Bellheim, 01.03.2020

Anlagen:

Gesprächsführung an der Krisen-Hotline

Auf einen Blick:

Direkt vor dem Telefonat

- Stifte, Notizblock und Meldezettel griffbereit legen
- Arbeitsauftrag klären
- Informationen und Unterlagen ordnen
- mögliche weiterführende Hilfsangebote und Ansprechpartner innerhalb und außerhalb der Hotline klären
- möglichst ruhige Atmosphäre schaffen
- eigenen emotionalen Zustand prüfen

Der Gesprächsanfang

- Gespräch etwa nach dem zweiten Klingeln annehmen
- Den Anrufer im Gespräch mit Namen anreden
- Kontakt herstellen durch „Einquarteln“ auf den Anrufer und aktives, interessiertes Zuhören
- Anliegen klären, Informationen sammeln
- Überblick über Angebotsstruktur geben
- Erreichbarkeiten notieren

Gesprächsverlauf – Gesprächssteuerung

- Situation des Anrufers und Anliegen klären
- keine Fachbegriffe, Fremdwörter oder Abkürzungen nutzen
- weitere Möglichkeiten externer Hilfe aufzeigen
- Fokus auf die aktuelle Situation richten

Aufgebrachte Anrufer

- die Wut des Anrufers ernst nehmen
- spontane Gegenaggression vermeiden
- klare Grenzen setzen, wenn Aggressionen nicht abreißen oder ausufern
- sich selbst entlasten

Besondere Anliegen und Situationen

- Lob und Kritik:
Möglichst nicht persönlich nehmen
- Entschuldigungen:
Auf Sachebene zurücklenken
- Sensationslust:
Informieren, dass die Hotline für Betroffene eingerichtet ist und auf seriöse Medienangebote verweisen
- Verzweiflung
Die eigene Wahrnehmung überprüfen, Hinweise ernst nehmen, an weitere Hilfsangebote vermitteln

- Anruf von der Presse:
An Pressestelle verweisen, gegebenenfalls Plausibilitätsprüfung durchführen lassen

Gesprächsabschluss

- Gesprächsende einleiten
- Gespräch möglichst positiv und mit Ausblick beenden
- Prüfen, ob alle notwendigen Daten korrekt erhoben wurden

Checkliste: Der rote Faden für die Praxis – M-A-C-H-E-N

	Material ordnen
M	<ul style="list-style-type: none">• vorhandene Unterlagen sortieren (gesicherte Informationen, Sprachregelungen, Erreichbarkeiten etc.)• Schreibmaterial zurecht legen• Arbeitsauftrag vergegenwärtigen – Möglichkeiten und Grenzen der leistbaren Unterstützung• Strukturen klären (weitere Hilfsangebote in der eigenen Organisation und von Kooperationspartnern)
	Anruf entgegennehmen
A	<ul style="list-style-type: none">• aktiv zuhören• Beziehung aufbauen• Anruferdaten aufnehmen• Informationen und Anliegen aufnehmen:<ul style="list-style-type: none">- praktischer Arbeitsauftrag- psychosoziale Bedürfnisse
	Chaos strukturieren
C	<ul style="list-style-type: none">• zusammenfassen und zurückmelden, was ich verstanden haben• beruhigen und entlasten (dabei über „normale“ Reaktionen aufklären)• Fokus auf die aktuelle Situation richten• gesicherte Informationen vermitteln• weiteres Vorgehen planen
	Handeln planen
H	<ul style="list-style-type: none">• ressourcen- und lösungsorientiert arbeiten: Wer oder was ist jetzt hilfreich?• Handlungsfähigkeit und Selbstwirksamkeit fördern (dabei überschaubare und erreichbare Schritte planen)• soziales Netzwerk aktivieren• gegebenenfalls Weitervermittlung anbieten (Beratung, Therapie etc.)• gegebenenfalls Rückruf vereinbaren (konkrete Zeit festlegen)
	Ende des Gesprächs einleiten
E	<ul style="list-style-type: none">• wichtige Gesprächsinhalte und Vereinbarungen zusammenfassen• vergewissern, dass alle Daten korrekt erfasst wurden (Name, Erreichbarkeiten)• Gespräch positiv beenden: Ausblick auf weiteres Vorgehen geben
	Nachsorge für sich selbst treffen
N	<ul style="list-style-type: none">• durchatmen• gegebenenfalls unübersichtliche Notizen neu schreiben• sobald notwendig, für eigene Entlastung sorgen:<ul style="list-style-type: none">- kurze Pause (essen, trinken, frische Luft etc.)- mit Kollegen austauschen- Strategien und Übungen des Stressmanagements anwenden