



## ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ

*Aus Liebe zum Menschen.*

GENERALSEKRETARIAT  
Gesundheits- und Soziale Dienste

### Gesprächsleitfaden für telefonisch Kontakte zu älteren Personen, die zu Hause leben

Dieser Leitfaden soll Ihnen Anregungen für Telefongespräche geben, wenn persönliche Treffen mit den älteren Personen nicht möglich sind. Selbstverständlich können Sie das Gespräch nach Ihrem Ermessen gestalten.

#### Begrüßung

- Stellen Sie sich mit dem **eigenen Namen** und der Organisation (Rotes Kreuz) vor, etwa so: „Guten Tag Herr/Frau..., ich bin Frau/Herr ..... vom Roten Kreuz, woher ich auch ihre Nummer habe, und ich bin freiwillige Mitarbeiterin beim Besuchsdienst / Seniorentreff, ...“
- Danach **Bezug** darauf nehmen, warum man anruft, z.B.: „Sie besuchen ja regelmäßig die Veranstaltung ..... (z.B. Senioren Café, Bewegungsprogramm, ...) auf der Bezirksstelle ... Obwohl das Angebot aufgrund der momentanen Situation nicht möglich ist, wollen wir trotzdem gerne mit Ihnen in Kontakt bleiben.“

#### Gesprächsrahmen

- Passt das **Telefongespräch**, oder wäre ein Video Gespräch angenehmer?
- Haben Sie die technischen Voraussetzungen dafür und kommen Sie gut damit zurecht?
- Ausdrücken, dass **man Zeit hat** und sich diese gerne für ein Plaudern / Gespräch nimmt.
- **Verschwiegenheit** anbieten, wenn das hinterfragt, bzw. Thema werden sollte

#### Bedarfe abfragen

- Wie haben Sie die letzten Wochen erlebt? Wie verbringen Sie ihre Zeit?
- Haben Sie Kontakt zu anderen Personen? Werden Sie unterstützt?
- Brauchen Sie Unterstützung (Einkauf, Medikamente holen, Versorgung von Tieren, ...)? Hinweis auf regionale Angebote und Verweis auf Team Österreich.

#### Methodische **Tipps** in der telefonischen Beratung

- Regen Sie die Person zum Erzählen an und Hören Sie zu!
- Seien Sie immer aufmerksam, denn auch am Telefon merkt man, wenn Sie daneben etwas anderes tun. Sprechen Sie Nebengeräusche an.
- Geben Sie minimale Signale zum Zeichen, dass Sie noch da sind („aha, ach so, ...“). Schweigen ist normalerweise gut im Gespräch, da es die/den andere/n zum Weitersprechen animiert. Am Telefon kann ein zu langes Schweigen jedoch unsicher machen. Kommentieren Sie das eventuell mit „Ich denke gerade darüber nach, was Sie mir gesagt haben.“
- Unterbrechen Sie den/die Gesprächspartner/in nicht.
- Bewerten Sie nicht, was gesagt wird, bleiben Sie neutral und interessiert.

MENSCHLICHKEIT • UNPARTEILICHKEIT • NEUTRALITÄT • UNABHÄNGIGKEIT • FREIWILLIGKEIT • EINHEIT • UNIVERSALITÄT

Österreichisches Rotes Kreuz, Generalsekretariat, Wiedner Hauptstraße 32, 1041 Wien, Telefon: +43/1/589 00-0, Fax: +43/1/589 00-199,

E-Mail: office@roteskruz.at, www.roteskruz.at, Bankverbindungen: SPENDEN: Erste Bank, IBAN AT57 2011 1400 1440 0144, BIC GIBAAWXXXX;

ZAHLUNGSVERKEHR: Erste Bank, IBAN AT93 2011 1000 2345 6000, BIC GIBAAWXXXX, UID-Nr.: ATU16370905, FA-Registrierungsnr.: SO 1131, ZVR-Zahl: 432857691



## ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ

*Aus Liebe zum Menschen.*

Wenn es einer Person **nicht so gut geht**...

- Sprechen Sie Ihre Vermutung offen an: „Ich habe gerade das Gefühl, dass Sie sich einsam fühlen“. Oder: „Ihre Stimme klingt so bedrückt, ...“.
- Immer in der „ich“ – Form sprechen! Wir können uns ja täuschen.
- Darf ich Sie wieder anrufen, oder darf ein/e Kolleg\*in Sie wieder anrufen?
- Dokumentieren Sie Ihren Eindruck bzw. geben Sie diesen an die Teamleitung weiter.

Gesprächsende / Verabschiedung

- Ausdrücken, dass es ein schönes Gespräch war (wenn das stimmt!)
- zu einem stimmigen Ende kommen

Wenn das Gespräch unangenehm oder **belastend** war

- Bitte tauschen Sie sich über das Gehörte / Erlebte mit ihrer **Teamleitung** aus. Sie dürfen alles erzählen, denn auch diese ist an die Verschwiegenheit gebunden! Diese wird Ihnen auch weitere Unterstützungsangebote geben.
- Bitte sprechen Sie **nicht mit Freunden, Nachbarn** oder Arbeitskollegen über Namen oder Gesprächsinhalte. Erzählen Sie nur, dass Sie für das Rote Kreuz Telefongespräche mit Personen, die isoliert sind, führen!

### Helplines

- Gesundheitsnummer - 1450
- AGES-Infoline-Coronavirus - 0800 / 555 621
- Team Österreich - 0800 / 600 600
- Ö3 Kummernummer - 116 123
- Rat auf Draht - 147
- Telefonseelsorge - 142
- Frauenhelpline - 0800 / 222 555
- Familienservice - 0800 / 240 262
- Psycholog. Helpline, Berufsverband Österr. Psychologen und Psychologinnen - 01 / 504 8000

### Internet

- [www.info.gesundheitsministerium.at](http://www.info.gesundheitsministerium.at) (aktuelle Zahlen)
- [www.roteskreuz.at](http://www.roteskreuz.at) (aktuelle Infos)
- [www.oesterreich.gv.at](http://www.oesterreich.gv.at) (allgemeine Informationen zum Thema Corona)
- [www.sozialministerium.at](http://www.sozialministerium.at) (aktuelle Maßnahmen)
- [www.gesundheit.gv.at](http://www.gesundheit.gv.at) (Infoline, Schutzmaßnahmen & Aktuelles)
- [www.orf.at](http://www.orf.at) (News und Fakten)
- [www.psychnet.at](http://www.psychnet.at) (psychologische Dienstleistungen des BÖP), online Beratung:  
[helpline@boep.or.at](mailto:helpline@boep.or.at)
- [www.roteskreuz.at/pflege-betreuung/pflege-daheim/die-aktiven-5/](http://www.roteskreuz.at/pflege-betreuung/pflege-daheim/die-aktiven-5/)  
(Bewegungsempfehlungen des Roten Kreuzes)
- [www.roteskreuz.at/site/coronavirus-sind-wir-bereit/pflegekurse-online/](http://www.roteskreuz.at/site/coronavirus-sind-wir-bereit/pflegekurse-online/)  
(online Kurse für die Pflege daheim)

MENSCHLICHKEIT • UNPARTEILICHKEIT • NEUTRALITÄT • UNABHÄNGIGKEIT • FREIWILLIGKEIT • EINHEIT • UNIVERSALITÄT

Österreichisches Rotes Kreuz, Generalsekretariat, Wiedner Hauptstraße 32, 1041 Wien, Telefon: +43/1/589 00-0, Fax: +43/1/589 00-199,  
E-Mail: [office@roteskreuz.at](mailto:office@roteskreuz.at), [www.roteskreuz.at](http://www.roteskreuz.at), Bankverbindungen: SPENDEN: Erste Bank, IBAN AT57 2011 1400 1440 0144, BIC GIBAAWXXXX;  
ZAHLUNGSVERKEHR: Erste Bank, IBAN AT93 2011 1000 2345 6000, BIC GIBAAWXXXX, UID-Nr.: ATU16370905, FA-Registrierungsnr.: SO 1131, ZVR-Zahl: 432857691