

# Telefongespräche gegen Einsamkeit in Zeiten von Covid-19

Ein Leitfaden für freiwillig Engagierte. 1

Gerade jetzt, wo wir alle zu Hause bleiben müssen, um uns und vor allem andere, gefährdete Personen zu schützen, wird für viele Menschen oft das Gefühl von Einsamkeit spürbar. Einsamkeit ist unabhängig von Alter, Geschlecht oder Herkunft und kann uns alle treffen.

Viele engagierte Menschen möchten mit telefonischen Besuchsdiensten unterstützen, Freude bereiten, Zeit vertreiben und dem Gefühl der Einsamkeit entgegenwirken.

Was sich einfach anhört, kann sich aber als Herausforderung herausstellen. Wie kommt man ins Gespräch? Was kann ich fragen, was nicht? Was mache ich, wenn die Person am anderen Ende der Leitung andere Werte vertritt als ich? Es ist gut, sich manches bereits im Vorfeld zu überlegen.

Vorliegender Leitfaden liefert Antworten auf diese Fragen und bietet hilfreiche Tipps und Tricks, um sich auf Telefongespräche gegen Einsamkeit einzustellen.

## Ein guter Einstieg ins Gespräch

Ein gutes Gespräch startet bereits vor dem Abheben am Telefon – mit dem Schaffen einer Atmosphäre, die es Ihnen erlaubt, die Aufmerksamkeit voll und ganz auf den/die AnruferIn zu richten. Hilfreich dabei ist es, wenn Sie die Tätigkeit, die Sie gerade gemacht haben unterbrechen, einen ruhigen Raum aufsuchen und Störquellen reduzieren (Fernseher ausschalten, Laptop zuklappen, etc.).

Darüber hinaus sollten Sie sich innerlich auf das Gespräch einstellen. Hier kann eine kleine Achtsamkeitsübung unterstützen. Wenn Sie noch kurz brauchen, um bereit für das Gespräch zu sein, können Sie das der Person am anderen Ende der Leitung mitteilen. Sagen Sie ihr, dass Sie in wenigen Minuten zurückrufen.

### **ACHTSAMKEITSÜBUNG**

Atmen Sie drei Mal bewusst ein und aus und kommen Sie im Hier und Jetzt an. Dann sagen Sie sich bewusst „Ich bin voll für Sie da“.

Bevor Sie abheben, können Sie sich noch überlegen, ob Sie während des Gespräches ein paar Notizen machen wollen, um später im Gespräch leichter auf bestimmte Themen zurückkommen zu können. Legen Sie sich dafür Stift und Papier bereit. Dann heben Sie ab und steigen ins Gespräch ein. Stellen Sie sich vor, grüßen Sie und signalisieren Sie die Bereitschaft, zuzuhören und da zu sein!

### **DIE STIMME**

Seien Sie authentisch! Verstellen Sie sich nicht und sprechen Sie so, wie Sie es gewohnt sind - in der Stimmlage, in der Sie sich wohlfühlen, nicht zu laut und nicht zu leise.

Sie können sich im Laufe des Gesprächs vergewissern, ob die Person am anderen Ende der Leitung Sie gut verstehen kann und Ihre Lautstärke gegebenenfalls anpassen.

Zeigen Sie Interesse, hören Sie zu und lassen Sie die Person einfach mal erzählen – lassen Sie eigene Meinungen und Ratschläge beiseite, unterbrechen Sie nicht und ermutigen Sie zum Sprechen. Die meisten AnruferInnen wollen anfangs einfach gehört und in ihrem Sein verstanden und angenommen werden.

## **Der Aufbau eines vertrauensvollen Kontakts**

In der aktuellen Situation kommen Freiwillige oft mit Menschen zusammen, die sie vorher noch nicht kannten. Wenn Sie Akzeptanz und Empathie zeigen und auf Kongruenz achten,

kann es gelingen, mit bisher Fremden einen **vertrauensvollen Kontakt** aufzubauen. Denken Sie daran: Ein guter Kontakt ist die wichtigste Voraussetzung für das Gelingen eines guten Gesprächs.

### 3 GRUNDHALTUNGEN

**Akzeptanz:** Nehmen Sie den Menschen am anderen Ende der Leitung so an, wie er sich Ihnen präsentiert. Verurteilen Sie ihn nicht wegen bestimmter Aussagen und nehmen Sie ihn mitsamt seinen Gefühlen ernst. Halten Sie sich dabei mit Ihren eigenen Gefühlen zurück.

**Empathie:** Versuchen Sie, in die Welt der anderen Person einzutauchen und bemühen Sie sich einfühlsam darum, sie zu verstehen. Das können Sie z.B. signalisieren, indem Sie die Gefühle Ihres Telefonkontakts benennen („Das klingt, als wären Sie ganz schön wütend“ usw.) oder das bereits Gesagte in eigenen Worten wiederholen („Sie sagen also, dass Sie momentan niemanden zum Reden haben und Sie sich deshalb sehr einsam fühlen.“)

**Kongruenz (=Übereinstimmung):** Seien Sie echt, unverfälscht und authentisch. Die Person am anderen Ende der Leitung würde schnell merken, wenn Sie sich verstellen.

## Die Auswahl der Gesprächsthemen

Menschen, die sich einsam fühlen, haben meist eigene Themen, über die sie sprechen wollen. Sie brauchen sich nicht den Druck machen, im Vorfeld zu überlegen, worüber Sie mit der Person sprechen wollen. Seien Sie flexibel und greifen Sie das auf, was von der Person am anderen Ende der Leitung kommt. Lassen Sie sich dabei vom Gedanken leiten: „Was ist hilfreich für die Person – was braucht sie gerade?“ Versuchen Sie dabei eher, die Person durch Nachfragen dabei zu unterstützen, ihre eigenen Themen/Gedanken/Gefühle in eine Struktur zu bringen. Dabei können Sie die Person nach einer Weile unterbrechen und sagen: „Ich unterbreche Sie hier kurz, um sicher zu gehen, ob ich Sie richtig verstanden habe...“ oder „Ich habe den Eindruck, dass sich hier viele Themen vermischen. Bevor Sie weitersprechen würde ich gerne mit Ihnen versuchen, etwas Ordnung zu schaffen. Einverstanden?“

Gespräche gegen Einsamkeit können manchmal in eine Richtung gehen, in der die Person am anderen Ende der Leitung nur mehr darüber spricht, was sie stört und wie schlecht es ihr geht. Sie können dem Gespräch eine positive Wendung geben, wenn Sie den Fokus auf die Ressourcen und Stärken der Person legen.

### **MÖGLICHE FRAGEN ZUR RESSOURENORIENTIERUNG**

- Was tun Sie denn gerne?
- Was können Sie denn gut?
- Wann fühlen Sie sich nicht einsam? Was ist da dann anders?
- Sie haben viel davon erzählt, wie es NICHT sein sollte und was NICHT passt. Wie sollte es denn sein? Was passt für Sie?

Seien Sie offen für unterschiedliche Gesprächsthemen, aber achten Sie dabei auf Ihre eigenen Grenzen. Kommunizieren Sie, wenn Sie über etwas nicht sprechen wollen, weil Sie sich mit dem Thema nicht wohlfühlen. Es kann hilfreich sein, wenn Sie sich bereits vor dem Gespräch überlegen, welche Themen Sie nicht besprechen wollen. Dann werden Sie im Gespräch nicht von ihnen überrascht. Das können z.B. Beschimpfungen, Rassismus oder Übergriffigkeiten sein. Oder aber Themen, die einen aufgrund der eigenen Lebenssituation oder von Erlebnissen in der eigenen Biografie zu stark berühren, wütend, aggressiv oder übermäßig traurig machen. Das können unterschiedlichste Themen sein, z.B. Tod, Gewalt, Trennung, Erziehung oder Ähnliches.

Bei manchen Gesprächen kommt es vor, dass die Person am anderen Ende der Leitung andere Werte oder andere (politische) Einstellungen vertritt als Sie. Auch da ist es wichtig, dass Sie auf Ihre Grenzen achten. Sie dürfen gerne auch sagen, dass Sie nicht die/der Richtige für diese Art des Gespräches sind.

Wenig hilfreich ist, wenn Sie versuchen, in eine politische Diskussion zu gehen oder Ihren Telefonkontakt von Ihrer Meinung zu überzeugen versuchen. Das wird vermutlich nicht funktionieren. Sie müssen die Haltung der Person nicht teilen, aber Sie können versuchen, zu verstehen warum sie/er so denkt. Meist stehen hinter extremen Aussagen gewisse Ängste.

## Die Grenzen der eigenen Expertise

Es gibt Gesprächsthemen, bei denen es besser ist, wenn Sie an eine Expertin bzw. einen Experten weitervermitteln. Welche Themen das sind, hängt von Ihnen und Ihren Kompetenzen ab.

Hier ist es wichtig, dass Sie ehrlich zu sich selbst und der Person am anderen Ende der Leitung sind. Es ist besser zu sagen, dass Sie sich mit einem Thema nicht auskennen, als irgendetwas Unsicheres oder Falsches zu sagen.

### TELEFONNUMMERN ZUM WEITERLEITEN

Bei medizinischen Fragen verweisen Sie bitte an die **Gesundheitshotline 1450**.

Wenn sich die Person in einer psychischen Krise befindet oder Sie mit einem Gespräch oder dem Leiden der Person am anderen Ende der Leitung überfordert sind, ist es sinnvoll, die Person an den **Telefonseelsorge Notruf 142** zu verweisen.

Wenn Frauen, Kinder oder Jugendliche von Gewalt betroffen sind, können Sie an die **Frauenhelpline gegen Gewalt 0800 222 555** verweisen.

Kinder, Jugendliche und deren Bezugspersonen können Sie für alle Themen, die Kinder und Jugendliche betreffen, an **Rat auf Draht 147** verweisen.

Wenn psychotherapeutische Hilfestellung in der momentan sehr speziellen Zeit benötigt wird, finden Sie unter <https://www.psychotherapie.at/patientinnen/coronavirus-informationen-psychotherapie-patientinnen> nützliche Informationen und psychotherapeutische Hotlines für alle Bundesländer, an die Sie sich wenden bzw. Ihre Gesprächspartner verweisen können.

Bei Fragen rund um das Coronavirus können Sie an die **Hotline der AGES 0800 555 621** verweisen.

Weitere Telefonnummern rund um das Thema Corona finden Sie unter der Homepage <https://www.sozialministerium.at/Informationen-zum-Coronavirus/Coronavirus---Hotlines.html>

## Die eigene Abgrenzung

Manchmal drehen sich Telefongespräche gegen Einsamkeit um Themen, die Sie belasten können. Da ist es wichtig zu wissen, wie Sie es schaffen, sich abzugrenzen. Während des Gesprächs können Sie beispielsweise ruhig und bewusst tief ausatmen – Ihr Körper reguliert sich dadurch vielleicht herunter und Ihr Stresslevel reduziert sich. Nach dem Gespräch gibt es viele Formen der Psychohygiene – finden Sie heraus, was Ihnen guttut und Sie dabei unterstützt, sich zu entspannen.

### BEISPIELE FÜR PSYCHOHYGIENE

- Reden Sie mit jemandem über das, was Sie beschäftigt.
- Tun Sie sich etwas Gutes (Essen Sie in Ruhe und voller Genuss ein Stück Schokolade, trinken Sie eine gute Tasse Kaffee etc.).
- Kommen Sie in Bewegung (Joggen, Radfahren, einige Liegestütze machen etc.).
- Schaffen Sie Abstand (stehen Sie auf, verlassen sie das Zimmer etc.).
- Lenken Sie sich gedanklich ab, danach können Sie das Thema wieder mit anderen Augen betrachten.
- Schreiben Sie frei alles auf oder malen Sie, was Sie beschäftigt.
- Öffnen Sie das Fenster und gönnen Sie sich etwas Frischluft.
- Atmen Sie ein paar Mal tief durch und konzentrieren Sie sich auf Ihren Atem und kommen in der Gegenwart an.
- ...

## Ein gutes Ende des Gesprächs

Manchmal fällt es schwer, Gespräche zu beenden und zu signalisieren, dass Sie aufhören möchten. Dabei können Sie Folgendes beachten: Klarheit, Struktur und ein positiver Abschluss.

Drücken Sie nicht herum, sondern sagen Sie, dass Sie zu einem Ende kommen möchten. Das können Sie mit einer Vorankündigung machen und z.B. etwas sagen wie: „Wir haben noch drei Minuten. Worüber möchten Sie in der Zeit noch sprechen? Was brauchen Sie noch?“ Wichtig ist, dass Sie das Ruder über die Struktur des Gesprächs in der Hand behalten.

Manche Menschen hören selbst dann nicht auf zu plaudern, wenn Sie schon dreimal gesagt haben, dass Sie aufhören wollen. Dann sagen Sie klar: „Ich beende jetzt das Gespräch“ und schließen Sie dem keine Frage mehr an wie: „Ist das für Sie okay?“ Das wäre wieder eine Aufforderung zum Weitersprechen.

Ein positiver Abschluss gelingt zum Beispiel, wenn Sie der Person am Ende des Gesprächs noch einen netten Gedanken mitgeben, das Besprochene noch einmal kurz zusammenfassen oder fragen, was sich die Person aus dem Gespräch Gutes mitnimmt. Sie können die Person auch fragen, was Sie sich heute noch Gutes tun kann. Oder Sie bieten der Person an, dass sie sich wieder melden kann, wenn sie etwas braucht.

**Wir wünschen Ihnen alles Gute beim Telefonieren!**

### Impressum

**Medieninhaber und Herausgeber:** Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK)

Stubenring 1, 1010 Wien

In Kooperation mit dem Unabhängigen LandesFreiwilligenzentrum (ULF), Martin-Luther-Platz 3/3, 4020 Linz und der Telefonseelsorge OÖ, Schulstraße 4, 4040 Linz

**Verlags- und Herstellungsort:** Wien

**Stand:** 9. April 2020