

Vorschlag Leitfaden zum Ablauf der Telefonberatung:

1. Schriftlich vorbereiten, was Sie speziell fragen möchten (zum Kind, zu den Eltern, zur Familie), möglichst nach Absprache im Tandem, auf einem individuellen Formblatt.
2. Zu Beginn des Telefonats nachfragen, ob die Mutter/der Vater gerade gut sprechen kann. Signalisieren Sie, dass Sie auch kurz warten können, oder etwas später anrufen können (dann klären, wann es günstiger ist).
Nachfragen, ob die Mutter/der Vater etwas zu schreiben holen möchte.
3. Zuerst offen und eher allgemein nachfragen:
Wie geht es den Eltern?
Wie geht es dem Kind?
(konkrete Fragen erst stellen, wenn die Eltern nur pauschal und kurz antworten, sich dann ein konkretes Beispiel schildern lassen)
Wie geht es den anderen in der Familie, z.B. Geschwisterkindern?
Wie ist die Situation zuhause? (sind beide Eltern da, Homeoffice,...)
Nachfragen, ob die Familie in ihrem Alltag Unterstützung vom Umfeld erhält bei Bedarf (Familienangehörige, Freunde, Nachbarn..., dabei auch an Einkaufen, Kochen u.ä. denken)
Gibt es Kontakte zu Hebamme oder Kinderarzt?
4. Bei Störungen im Laufe des Gesprächs nachfragen, ob die Mutter/der Vater weitersprechen kann, ggf. anbieten kurz zu warten, bis etwas geregelt ist.
5. Besonders wichtige Dinge am Ende des Gesprächs (oder auch zwischendurch) nochmal zusammenfassen. Fragen, ob die Mutter/der Vater etwas aufschreiben möchte und Zeit dafür lassen.
6. Vor Beendigung des Gesprächs noch einmal nachfragen, ob die Mutter/der Vater noch etwas anderes ansprechen/fragen möchte?
7. Nächsten Termin für Telefongespräch konkret vereinbaren mit Datum und ungefährender Uhrzeit.
8. Die Eltern daran erinnern, dass sie sich jederzeit vorher melden können und in welchem Zeitraum sie in etwa zurückgerufen werden.