

Vertiefung Hinweise zur Telefonberatung

Quelle: Gesellschaft für Qualitätsmanagement in der Gesundheitsversorgung e.V.

„Kommunikation am Telefon“

http://www.gqmg.de/Dokumente/ag_komm_qm_rm/Arbeitshilfe_bessere_kommunikation_07_Kommunikation_am_Telefon_30_10_18.pdf

Herausforderungen am Telefon:

Sender und Empfänger sind in ihrer Wahrnehmung eingeschränkt: das sollte beiden Seiten bewusst sein!

- nonverbale Hinweise aus Mimik, Gestik und Umgebung fehlen, deswegen Stress wird evtl. nicht wahrgenommen - stimmliche Hinweise sind deshalb besonders wichtig
- schlechte Tonqualität oder Hintergrundgeräusche aber auch Ablenkung können das Gespräch stören
- Kontext der Situation nicht klar: hier ggf. nachfragen und berücksichtigen in welchem Umfeld der andere telefoniert -> Nachfragen: ist es gerade angenehm?
- klares/fehlerfreies Sprechen hilft Missverständnisse vermeiden
- Missverständnisse entstehen leicht bei ähnlich klingenden Begriffen und Zahlen
- Empfänger muss sich viel merken, deswegen zum Mitnotieren ermuntern. Auch bildhafte Sprache unterstützt die Merkfähigkeit
- Rückfragen helfen Missverständnisse zu klären
- Bei längeren Ausführungen des anderen aktives Zuhören signalisieren: aha, mhm etc.
- Stehen, Gehen, Gestikulieren und Lächeln beleben die Stimme
- nicht zu schnell sprechen

Wichtig: Gespräche am Telefon sind kürzer und schneiden weniger Themen an!

Festlegen formaler Elemente:

1. Vorbereitung auf das Telefonat: ruhiger, geeigneter Ort – Konzentration auf den Gesprächspartner
2. Begrüßung: Einrichtung, Funktion, Vor- und Nachname
3. Gesprächseinstieg: klären, welche Gesprächspartner aufeinander treffen und um welches Thema es geht.
4. Hauptteil: Problemanalyse und –lösung
Abkürzungen vermeiden, wichtige Information durch Wiederholen bestätigen
=“Rückkopplungskommunikation“ (Habe ich richtig verstanden, dass) und/oder über schriftliche Information ergänzen
5. Abschluss: Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse
6. Dokumentation des Telefonats mit Datum und Uhrzeit.
Dokumentation ist wichtig und sollte geregelt werden.
Auch vergebliche Anrufe oder Anrufversuche der Familie dokumentieren.

Wichtige Hinweise:

- Unterbrechungen wenn möglich vermeiden oder wenn unvermeidbar vorher ankündigen.
- Am Telefon ausführlichere Anamnese erforderlich als face-to-face.
- Genug Raum für offene Fragen geben. Immer auffordern weitere Fragen oder Bedenken zu äußern.

Quelle: DHS Deutsche Hauptstelle für Suchtfragen e.V. „Manual für die Beratung am Telefon“
https://www.dhs.de/fileadmin/user_upload/pdf/Broschueren/Manual_Sucht-und_Drogenhotline.pdf

Für gute Krisenkommunikation ist es wichtig das Sprach- und Verständnisniveau des Gegenübers zu klären. Wahrnehmungs- und Interpretationsfähigkeit lässt durch Stressreaktionen nach. Gedanken können schlechter in Worte gefasst werden und Aussagen in normalem Sprachniveau nicht mehr verstanden werden. Deswegen in Stressphasen: einfache, klare Ansagen.

Merke: Bei Missverständnissen wird der Fehler stets beim Gesprächspartner gesucht.
Bei Krisengesprächen: Auf Drohung mit Beschwichtigung reagieren, auf Kritik mit Humor.
Bildhafte Ausdrucksweise wird leichter verstanden und besser erinnert.

Wichtig für eine gute Gesprächsatmosphäre:

- unbedingte Wertschätzung (Akzeptanz)
- einführendes Verstehen (Empathie)
- Echtheit (Kongruenz)

Beispiele für aktives Zuhören:

- Wahrnehmungen wiedergeben: „Ich höre, wie Sie tief Luft holen.“
- Offene Nachfragen: Wie genau meinen Sie das? Haben Sie ein Beispiel dafür?
- Türöffner benutzen: Wollen Sie darüber sprechen?

Sechs Phasen der Telefonberatung:

1. Gesprächseinstieg
genug Zeit lassen für die Begrüßung
2. Problemanalyse
Detailliert nachfragen aber nicht verhören
3. Absicherung der Information
Anliegen kurz zusammenfassen und fragen, ob das so richtig ist
4. Lösungssuche
welche Lösungsansätze gab es schon?
Welche Lösungsmöglichkeiten sieht der Gesprächspartner?
5. Abschluss der Beratung
Zusammenfassung, ggf. Wiederholung wichtiger Informationen
Nachfragen, ob das Gespräch zufriedenstellend ist
nächsten Termin vereinbaren
6. Individuelle Verabschiedung
positive Aspekte des Telefonats betonen
ein individuelles Detail nochmal aufgreifen
individuelle Verabschiedung

Informationen für schwierige Telefonate siehe ausführliches Manual:

- Was tun, wenn der Gesprächspartner Vielredner sind?
- Was tun, wenn der Gesprächspartner schweigt?
- Was tun, wenn Gesprächspartner ausfallend sind oder werden?
- Was tun, wenn Gesprächspartner sich nicht festlegen wollen?