

plaudernetz'

Gesprächsleitfaden Plaudernetz

Autorin: Mag.° Corinna Harles, Rat auf Draht Elternseite
im Auftrag von Plaudernetz

Datum: 02.07.2020

Einleitung

Du bist bereits PlauderpartnerIn oder möchtest PlauderpartnerIn werden? Das freut uns sehr! Was kommt in diesem Projekt auf dich zu?

Das Plaudernetz ist für AnruferInnen da, die sich vielleicht einsam fühlen und eine/n GesprächspartnerIn zum Plaudern und einen netten Austausch suchen. Ein großer Teil der AnruferInnen wird sich mit diesem Anliegen beim Plaudernetz melden. Es kann jedoch auch vorkommen, dass AnruferInnen mit anderen Wünschen und Bedürfnissen beim Plaudernetz anrufen. Vielleicht ist jemand aggressiv, steckt in einer Krise, ist alkoholisiert oder stellt dir unangenehme Fragen. Auch wenn solche Gespräche herausfordernd sein können, sind sie ein Stück weit Teil der Realität einer Telefonhotline und kommen bei allen freiwilligen und professionellen Hotlines immer wieder vor. Um dich besser darauf vorzubereiten, soll dir der folgende Leitfaden eine Hilfestellung für schwierige Gespräche geben.

Ein paar grundlegende Informationen zu deiner Rolle als PlauderpartnerIn:

Das Plaudernetz hat ein bestimmtes Angebot (Plaudern) und bietet somit vielen Menschen die Möglichkeit, nette Gespräche zu führen und sich über Dinge des Alltags auszutauschen. Geht das Anliegen der AnruferInnen jedoch darüber hinaus, ist es wichtig, dass du gut auf deine Grenzen achtest. Du kannst nur dann gut für andere da sein, wenn du auch gut auf dich und deine Ressourcen schaust. Daher ist es wichtig, das Gespräch zu beenden, wenn ein respektvolles Miteinander nicht möglich ist. Anfragen, die über das Angebot des Plaudernetzes hinausgehen, solltest du an geeignete professionelle Stellen weiter verweisen. So sorgst du verantwortungsbewusst dafür, dass der/die AnruferIn die passende Unterstützung bekommt. Selbst wenn die Person es nicht gleich schaffen sollte, dort anzurufen, weiß sie durch deine Information doch, dass es das Hilfsangebot gibt und kommt vielleicht zu einem späteren Zeitpunkt darauf zurück.

Wenn du eine passende Nummer für den/die AnruferIn heraussuchst, sage dem/der AnruferIn, dass es einen Moment dauern wird, und nimm dir die Zeit, in Ruhe nach einer passenden Stelle zu schauen.

Stellen, an die weitervermittelt werden kann:

- Telefonseelsorge 142 (österreichweit rund um die Uhr erreichbar)
- Rat auf Draht 147 (Bei Fragen zum Umgang mit Kindern und Jugendlichen)
- BÖP (Berufsverband österreichischer Psychologen) Helpline 01 504 8000 (täglich von 9-20 Uhr)
- Psychotherapie Helpline 0720 12 00 12 (täglich von 8-22 Uhr)
- Ö3 Kummernummer 116 123 (täglich von 16-24 Uhr)
- Corona-Sorgenhotline der Stadt Wien 01 / 4000 5300 (täglich 8-20 Uhr)
- Kriseninterventionszentrum 01 406 95 95 (Mo bis Fr 10-17 Uhr)
- Frauenhelpline gegen Gewalt 0800 222555

- Männerinfo - Männerberatung bei Gewalt in der Familie
0720 704 400 (Mo bis Fr 10-18 Uhr)
- Männernotruf Steiermark 0800 246 247
- Opferotruf 0800 112 112
- Hotline für vermisste Kinder 116000
- <https://www.gesundheit.gv.at/leben/suizidpraevention/betroffene/krisentelefonnummern>

Allgemeine Tipps für den Umgang mit schwierigen Gesprächen:

- Für alle Gespräche gilt: Authentisch bleiben! Du bist kein Profi, sondern PlauderpartnerIn, der/die nicht alles wissen muss und auch mal sagen darf: "Da weiß ich gerade wirklich nicht weiter!"
- Zuhören und annehmen können, dass sich der Anrufer oder die Anruferin in einer belastenden Situation befindet ("Das tut mir leid, dass es Ihnen gerade so geht. Das macht mich nachdenklich, traurig...")
- Eigene Grenzen wahrnehmen und ansprechen ("Was Sie erzählen, macht mich betroffen. Ich will Ihnen gerne helfen, aber da weiß ich nicht weiter. Aber ich weiß, wo Sie anrufen können.")
- An professionelle Beratungsangebote verweisen (z.B. "Sie können unter der Nummer 142 rund um die Uhr bei der Telefonseelsorge anrufen. Die Telefonseelsorge ist anonym und für alle Menschen in Krisen da. Es wäre schön, wenn Sie sich dort melden.")
- Ein Ende finden: Ein Gespräch wird nicht hilfreicher dadurch, dass es länger dauert. ("Ich kann nichts Neues mehr sagen, ich glaube es ist gut, wenn wir nun langsam zum Ende kommen.")
- Wenn AnruferInnen übergriffig oder beleidigend sind, beende bitte das Gespräch. Teile das deinem Gegenüber auch so mit („Das ist für mich nicht in Ordnung und ich werde das Gespräch nun beenden.“)

Wie kannst du das nun bei konkreten Fragestellungen am besten umsetzen?

Wie geht man damit um, wenn Menschen alles nur negativ sehen, ins Jammern kippen, auch wenn man immer wieder versucht, sie aufzubauen?

Als Person, die andere unterstützen möchte, kann es sehr frustrierend sein, wenn der/die AnruferIn sich gar nicht von seiner/ihrer negativen Sichtweise lösen möchte. Oft entsteht beim/bei der ZuhörerIn in solchen Situationen Ärger und man möchte den anderen gerne dazu bringen, sich aus seiner Opferposition zu lösen. Allerdings ist dieser Impuls eher kontraproduktiv und die Person versteift sich oft noch mehr auf ihre leidende Haltung.

Was kann man tun?

Oft ist es hilfreich, auch wenn du vielleicht andere Impulse haben solltest, die negativen Gefühle der anderen Person ohne Wertung anzuerkennen

- „Ich merke, sie fühlen sich gerade sehr ungerecht behandelt.“
- „Das bereitet Ihnen großen Frust/Ärger.“

Erzählen AnruferInnen von schwierigen Erfahrungen, kann es oft auch sehr helfen, diese so zu benennen:

- „Das hört sich wirklich sehr schlimm an.“
- „Da haben Sie sehr schwierige Dinge erlebt (und gut gemeistert).“

Oft entspannen sich die AnruferInnen etwas, wenn sie sich gehört fühlen, ohne in ihrem Erleben korrigiert zu werden.

In weiterer Folge kannst du Vorschläge zu einem Perspektivenwechsel machen:

- „Haben Sie heute auch etwas Schönes erlebt?“
- „Können Sie nachher noch etwas machen, das Ihnen gut tut – was z.B.?“

Kann der/die AnruferIn auf keinen der Vorschläge eingehen, kannst du dies auch rückmelden:

- „Ich merke es geht Ihnen so schlecht, dass Sie heute gar nichts Schönes finden können.“

Ist der Anrufer oder die Anruferin sehr fordernd und du hast schon länger telefoniert und merkst, dass deine Geduld am Ende ist und es keinen Sinn macht, weiter zu sprechen, ist es wichtig, das Telefonat zu beenden:

- „Ich habe den Eindruck, meine Vorschläge sind momentan nicht hilfreich für Sie, daher möchte ich das Gespräch gerne beenden.“
- „Ich habe den Eindruck, wir drehen uns im Kreis – vielleicht möchten Sie ein anderes Mal wieder anrufen. Ein anderer Plauderpartner oder eine andere PlauderpartnerIn kann Ihnen vielleicht andere Dinge vorschlagen, die hilfreicher für Sie sind.“

Was geht man mit Scherzanrufen um?

Wichtig ist: Nimm es nicht persönlich. Für manche Menschen sind Scherzanrufe eine Möglichkeit, innere Spannungen abzubauen oder Herausforderungen zu suchen. Je nachdem, wie die Scherzanrufe gestaltet sind, kann man unterschiedlich damit umgehen.

Bei manchen AnruferInnen bist du dir vielleicht nicht ganz sicher, ob das Anliegen echt ist oder nicht. Was du tun kannst, ist, Rückmeldungen zu dem Erzählten zu geben. Manchmal fallen die ErzählerInnen dann aus der Rolle.

- z.B. „Das hört sich aber sehr ungewöhnlich an.“ oder „Sowas habe ich noch nie gehört.“

Wenn die Person weiter ernst ihre Geschichte erzählt, gehe darauf ein, als wäre es ein echtes Gespräch. Vielleicht ist es ein Probegespräch und die Person meldet sich zu einem anderen Zeitpunkt wieder oder sie nimmt sich doch etwas für eine reale Situation aus dem Gespräch mit.

Wenn du den Eindruck hast, die Person möchte dich ein bisschen aufs Korn nehmen, und sie lacht auch schon, während sie ihr Anliegen erzählt, kannst du entscheiden, ob du gerne mitspielen möchtest, weil du auch gerade Lust hast, mitzuscherzen oder ob es dir eher zu viel ist und du das Gespräch so nicht weiterführen möchtest. Dann kannst du z.B. sagen

- „Ich finde das gerade nicht lustig und möchte das Gespräch beenden. Wir sind für Menschen da, die jemanden zum Reden brauchen und nicht für Scherzanrufe.“

Sind die AnruferInnen sehr laut, aggressiv oder übergriffig, gilt wieder: Klare Grenzen ziehen und das Gespräch beenden.

Wie geht man damit um, wenn GesprächspartnerInnen übergriffig werden und anzügliche Bemerkungen machen?

Oft sind anzügliche Bemerkungen subtil und du kannst deshalb nicht direkt auf sie reagieren. Daher ist es umso wichtiger, gut auf dein eigenes Gefühl zu hören und dich zu schützen, wenn du merkst, dass dir die Gesprächssituation unangenehm ist. Mach' dir klar, dass du auf Fragen zu deiner Person nicht antworten musst und dass du hier auch gut darauf achten musst, deine Privatsphäre zu schützen. Wenn dich also ein/e AnruferIn fragt, ob du eine/n PartnerIn hast, welche Haarfarbe du hast oder was du gerade trägst, kannst du sagen:

- „Ich plaudere gerne mit Ihnen, aber über Privates möchte ich mich nicht unterhalten“ oder „Sie können gerne ein Thema zum Plaudern vorschlagen, aber dazu möchte ich nichts sagen“, „Darüber möchte ich nicht reden.“

plaudernetz'

Sollte der/die AnruferIn darauf wütend reagieren, kannst du ihm oder ihr sagen:

- „Das Plaudernetz ist zum Plaudern da ist und das kann ich Ihnen gerne anbieten. Ich möchte allerdings jetzt nicht über mich reden. Wenn Sie also über andere Themen plaudern wollen, können wir das gerne machen. Wenn Sie das aber nicht möchten, ist es auch kein Problem, wenn wir das Gespräch beenden.“

Äußert der/die AnruferIn klar übergriffige Bemerkungen, kannst du direkt darauf eingehen, eigene Grenzen wahrnehmen und ansprechen. Sage möglichst ruhig und klar:

- „Ich finde Ihre Bemerkung gerade sehr unpassend, das Plaudernetz ist für so etwas nicht da und ich werde das Gespräch deshalb jetzt beenden.“

Manchmal kommt es auch vor, dass man eher uneindeutige Situationen erlebt, in denen man Geräusche am anderen Ende der Leitung hört, die eine/n SexanruferIn vermuten lassen. In dem Fall hilft: Nachfragen! Benenne, was du hörst:

- „Ich höre gerade sehr lautes Atmen.“
- „Sind sie gerade abgelenkt?“
- „Ich höre Geräusche, sind Sie gerade beschäftigt oder ist die Verbindung schlecht?“

Oft ist es den AnruferInnen dann unangenehm und sie fühlen sich ertappt. Ist dies der Fall, kannst du ihnen sagen, dass diese Hotline zum Plaudern da ist und du das Gespräch beendest. Behaupten die AnruferInnen, dass nichts los sei, du hast aber trotzdem ein ganz unangenehmes Gefühl, achte gut auf dich und beende das Gespräch trotzdem. Du kannst zum Beispiel sagen:

- „Mir kommt die Situation gerade sehr komisch vor (und ich höre seltsame Geräusche), deshalb werde ich das Telefonat jetzt beenden.“
- „Ich habe den Eindruck, Sie sind nicht ganz bei der Sache. Sie können ja ein anderes Mal wieder anrufen, wenn Sie sich mehr auf das Plaudern konzentrieren können.“

Wie kann ich ein Gespräch beenden? Wie kann man die Gesprächsdynamik verändern?

Es kann vorkommen, dass einem das Gegenüber kaum Luft zum Reden gibt bzw. man aus anderen Gründen nicht mehr reden kann. Wie kann man gut reagieren?

Hier kommt es wieder darauf an, wie massiv du die Situation erlebst. Gerade bei Menschen mit Persönlichkeitsstörungen kann es sein, dass sich eine starke Dynamik im Gespräch entwickelt, wo du das Gefühl bekommst, nicht mehr aussteigen zu können. Hier ist es wichtig, dich im Gespräch bewusst auf dich selbst, deine Atmung und deinen Körper zu konzentrieren. Du kannst z.B. auch im Gespräch aufstehen, bevor du etwas sagst.

- Nimm' einen tiefen Atemzug und sage klar, dass du das Gespräch hier beenden musst. Oder dass du den Eindruck hast, ihr kommt gerade nicht weiter.

plaudernetz'

Manchmal redet das Gegenüber in solchen Fällen einfach weiter. Wiederhole dein Anliegen und lass' dich auf keine Diskussionen ein.

Wenn du das Gespräch weiterführen möchtest, kannst du auch versuchen, durch eine Rückmeldung die Gesprächsdynamik zu entspannen:

- „Ich merke, Sie haben viel zu erzählen – versuchen wir in Ruhe eins nach dem anderen zu besprechen, wir haben Zeit.“
- „Ich merke, Sie sind sehr belastet, ich würde Ihnen gerne etwas zu dem, was Sie sagen, rückmelden.“
- „Hören Sie mir bitte kurz zu.“ etc.

Wie geht man mit psychisch kranken, verwirrten oder dementen Menschen um?

Bei Menschen, die sich in verwirrten Zuständen befinden, ist es wichtig, sich bis zu einem gewissen Grad auf ihre Realität einzulassen. Gerade bei dementen Menschen oder Personen, die gerade psychotisch sind, bringt es gar nichts, sie zu korrigieren. Sie sind nicht in der Lage, sich von ihrer Wahrnehmung zu distanzieren bzw. löst das bei dementen Personen eher Scham aus.

Vielleicht ist es möglich, das Gespräch auf allgemeine Themen zu lenken und ein wenig zu plaudern. Wenn das Gegenüber aggressiv sein sollte, gilt auch hier: Mach' dir bewusst, was du anbieten kannst und was nicht.

So kannst du z.B. darauf eingehen, dass du merkst, dass der/die AnruferIn gerade Ärger empfindet:

- „Ich habe den Eindruck, Sie ärgern sich gerade sehr. Was macht Sie denn so wütend?“
- „Ich verstehe, dass Sie sich darüber sehr ärgern, das ist wirklich blöd gelaufen.“

Wird die Aggression zu massiv, ist es notwendig, Grenzen zu setzen:

- „Das Plaudernetz ist zum Plaudern da und ich möchte nicht beschimpft werden. Daher werde ich das Gespräch jetzt beenden.“

Welche speziellen Tipps sind im Umgang mit alkoholisierten Menschen hilfreich?

Bei alkoholisierten Menschen ist die Hemmschwelle oft herabgesetzt, das heißt, sie können schneller ausfällig, aggressiv oder anzüglich werden. Achte hier gut auf dich und mach dir bewusst, dass die andere Person gerade nicht so reagieren kann, wie sie es normalerweise tun würde.

Wenn du den Eindruck hast, dass der/die AnruferIn alkoholisiert anruft, frage nach, sprich es an und beschreibe, was du hörst:

- „Leider sprechen Sie etwas undeutlich und ich kann Sie schlecht verstehen. Ist alles in Ordnung bei Ihnen?“
- „Ich höre laute Geräusche, geht es Ihnen gut?“
- „Ich habe den Eindruck, dass Sie alkoholisiert sind.“

Ist der/die AnruferIn stark alkoholisiert und du machst dir Sorgen, versuche dir ein Bild der Situation zu machen:

- „Wo sind Sie gerade?“, „Wie kommen Sie nach Hause?“, „Können Sie jemand aus Ihrem Freundes- oder Bekanntenkreis anrufen, der Ihnen hilft?“

Überleg dir, ob du das Gespräch führen möchtest, plaudern möglich ist und du dich dabei wohl fühlst. Wenn dies nicht der Fall ist, nimm' deine eigenen Grenzen wahr:

- „Ich habe gerade nicht das Gefühl, dass ein Gespräch so möglich ist und möchte es daher beenden. Sie können sich aber gerne zu einem anderen Zeitpunkt wieder melden.“

Wird der/die AnruferIn übergriffig oder aggressiv, sag' klar, dass das Plaudernetz für so etwas nicht zur Verfügung steht. Dass das für dich nicht in Ordnung ist und du das Gespräch daher beenden wirst.

Wie geht man damit um, wenn Menschen in akuten Krisen stecken bzw. sogar mit Suizid drohen?

Kurze Hintergrundinformation:

In Bezug auf Suizid ist es wichtig, Menschen ernst zu nehmen und nachzufragen. Es gibt in der Gesellschaft oft die Annahme, dass man durch das Nachfragen Andere überhaupt erst auf die Idee bringen würde, sich das Leben zu nehmen. Dies ist jedoch nicht der Fall. Wenn jemand sich nicht umbringen möchte, wird er durch die Frage auch nicht auf die Idee kommen. Eine weitere Annahme ist, dass Menschen, die über ihre Suizidideen sprechen, nur Aufmerksamkeit haben wollen und ihre Ideen nicht in die Tat umsetzen würden. Auch das ist nicht richtig. Zwar versuchen nicht alle, die es ankündigen, sich das Leben zu nehmen, aber von denen, die es machen, haben es viele angekündigt.

Es gibt in Bezug auf Suizidalität verschiedene Einengungsstufen. Manche Menschen fühlen sich in Situationen sehr überlastet und haben vielleicht ab und an die Idee, dass es leichter wäre, nicht mehr zu leben. Sie haben aber keine Idee oder einen Plan, wie sie es machen würden. In diesem Fall wird deutlich, dass die momentanen Belastungen zu hoch sind, und es gut wäre, wenn sich die betroffene Person überlegt, wie sie diese reduzieren kann. Es besteht aber zum aktuellen Zeitpunkt keine konkrete Suizidabsicht.

Befinden sich Personen tiefer in der Krise, kann es sein, dass sie sich mehr Gedanken zum Thema Suizid machen und häufig daran denken, nicht mehr leben zu wollen. Entscheidend ist, wie akut diese Gedanken sind. Gibt es bereits einen konkreten Plan, wurde dieser zu Teilen schon in die Tat umgesetzt (Tabletten gesammelt, etc.), gibt es ein Datum? Kann die Person ihre Probleme noch aus verschiedenen Blickwinkeln betrachten, oder gibt es für sie nur noch ihre Sichtweise und daher keinerlei anderen Ausweg aus der Situation? Wenn eine Person schon konkrete Pläne hat und diese umsetzen will, nennt man das suizidale Einengung. Wenn eine Person anruft und sich in dem Moment umbringen will, besteht akute Selbstgefährdung. Trotzdem heißt das nicht, dass ein Gespräch keine Veränderung mehr bewirken kann. Kann sich die Person jedoch nicht mehr von ihrem Vorhaben distanzieren und möchte sich in diesem Moment umbringen, ist es notwendig, die Rettung zu rufen. ¹

Was kannst du nun tun, wenn du den Eindruck hast, dass der/die AnruferIn in einer Krise steckt und vielleicht nicht mehr leben will oder dies konkret so sagt?

Fragen, die du stellen kannst:

- „Fühlen Sie sich verzweifelt?“, „Haben Sie das Gefühl, dass niemand Sie versteht?“, „Denken Sie, das Leben ist nicht lebenswert?“
- „Haben Sie in dieser schwierigen Situation daran gedacht, nicht mehr leben zu wollen?“, „Denken Sie über den eigenen Tod nach?“, „Denken Sie daran, sich das Leben zu nehmen?“, „Muss ich mir Sorgen machen, dass Sie sich etwas antun?“, „Haben Sie Suizidgedanken?“

Sagt dir der/die AnruferIn dann, dass er oder sie tatsächlich nicht mehr leben will oder sich sehr verzweifelt fühlt, ist es wichtig ist, dass du deine Sorge ausdrückst, klarmachst, dass du diese Aussagen sehr ernst nimmst und die Person bittest, sich Unterstützung zu holen.

- „Was Sie mir schildern, hört sich sehr schwierig an, ich mache mir Sorgen um Sie. Ich würde Sie sehr bitten, dass Sie sich an das Kriseninterventionszentrum oder die Telefonseelsorge unter der Nummer 142 wenden.“

Oftmals hat es bereits eine sehr entlastende Wirkung auf Betroffene, wenn sie merken, dass sie ernst genommen werden und dass das Gegenüber ihre momentanen Gefühle aushält.

Nimm Kontakt mit uns auf:

Rückmeldungen zu Gesprächen (positive wie negative Erfahrungen) kannst du immer an das Team vom Plaudernetz richten (plaudernetz@fuereinand.at). Wir werden uns persönlich mit dir in Verbindung setzen.

Wenn dich ein Plaudernetz-Gespräch nachhaltig beschäftigt und du gerne mit einem Profi über die Erfahrung sprechen möchtest, melde dich bitte bei uns. Wir werden eine passende Form der Unterstützung (z.B. Supervision) organisieren.

¹Solltest du wirklich einmal in diese Situation kommen, bedenke bitte: Die Caritas speichert die Nummern der AnruferInnen in einer Datenbank, um im Falle von Missbrauch weitere Schritte in die Wege leiten zu können. Das Ausheben der Telefonnummern können wir in Akutsituationen nicht bewerkstelligen. Die Caritas weiß auch nicht den Namen oder den Aufenthaltsort der AnruferIn. Die Rettung kannst in diesem Fall nur du verständigen. Wir würden folgendes Vorgehen empfehlen:

- Informiere den/die AnruferIn, dass du die Rettung rufen möchtest. Frage nach der Telefonnummer, dem Namen und dem genauen Aufenthaltsort und notiere diese Informationen. In einer solchen Akutsituation ist es legitim, nach Name und Aufenthaltsort zu fragen.
- Du kannst entweder ein Gespräch zum Plaudernetz-Gespräch hinzufügen („Anruf hinzufügen“) oder du informierst den/die AnruferIn, dass du den Anruf beenden wirst, um die Rettung zu rufen.