



**Fortbildungswochenende
MARIA PLAIN 2021**

Fortbildungstreffen der ÖTL in Maria Plain 2021



**Liebe Mitglieder und Freunde der Österreichischen Tinnitus-Liga,
liebe Leser*innen der Deutschen und Schweizerischen Tinnitus-Liga!**

Auch im vergangenen Herbst haben wir uns dazu entschlossen, das jährliche Fortbildungstreffen der ÖTL-Gruppenleiter*innen und des Vorstandes in Präsenz in Maria Plain bei Salzburg abzuhalten. Die Bedeutung eines kontinuierlichen, persönlichen Austausches ist in Zeiten von Corona und der damit einhergehenden sozialen Vereinzelung, unter Berücksichtigung der geltenden Sicherheitsvorkehrungen, unermesslich. Bei reger Beteiligung konnten wir die zwei gemeinsamen Tage für eine breite Vernetzung, für die Diskussion wichtiger Vereinsthemen sowie für eine Fortbildung zum Thema der telefonischen Beratung nützen.

Unter dem Titel „Mit den Ohren lächeln: Wertschätzende Beratung in der Selbsthilfe am Telefon“ vermittelte unsere Referentin Diplom-Sozialpädagogin Theresa Keidel sehr praxisnah Impulse für gelingende Telefonkontakte mit unseren Mitgliedern, Interessentinnen und Interessenten. Die sehr nützlichen Referatsunterlagen waren gegliedert in Besonderheiten und Merkmale eines telefonischen Gesprächs, die Phasen eines Gesprächs sowie den Gesprächsverlauf. Weiter wurden der Stellenwert von Grundhaltung und Empathie wie auch Eigenschaften des guten Zuhörens für gelingende Gespräche deutlich. Der Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen am Telefon, ergänzt durch praktische Tipps, rundete die bearbeiteten Themen ab.

Es sollen im Folgenden einige Überlegungen angeführt werden, die sich im Seminar als sehr bedeutsam herausstellten. So kommt in Telefongesprächen aufgrund des Fehlens von üblichen visuellen Informationen (Kleidung etc.) und nonverbalen Signalen wie Gesten, Körperhaltung etc. der Sprachmelodie, dem Tonfall, der Lautstärke usw. eine sehr hohe Bedeutung zu. Sprachliche Pausen und längeres Schweigen werden als unangenehm erlebt oder sind schwer einzuordnen. Bestätigende

Laute am Telefon („ja“, „stimmt“, „okay“, „mhmm“, „das kann ich gut nachvollziehen“ etc.) sind demzufolge äußerst wichtig. Kurze Sätze sind einprägsamer und deren Inhalte am Telefon leichter verständlich.

Wenngleich (telefonische) Beratungsgespräche sehr unterschiedlich ablaufen können, lassen sich Phasen eines Gesprächs benennen, und zwar 1. der Beziehungsaufbau, 2. die Erkundung des Themas (Worum geht es dem Anrufer/der Anruferin?), 3. die Vereinbarung des Gesprächszieles, 4. das Vertiefen des Themas und 5. die Zusammenfassung und Verabschiedung.

„Gutes Zuhören“ am Telefon zeichnet sich einerseits durch die Fertigkeit aus, sich in die subjektive Welt des Gegenübers einfühlen zu können (Empathie), wie auch durch aktives Zuhören (ist gar nicht so einfach) und eine wertschätzende, offene Grundhaltung. Ebenso bedeutsam ist, durch nützliche Fragen Inhalte klären und vertiefen zu können, diese aber auch (vorläufig) abrunden und somit den Gesprächsverlauf steuern zu können.

Im weiteren Fortbildungsverlauf wurden auch Gestaltungsmöglichkeiten schwieriger Situationen am Telefon besprochen. Dazu zählen ein kaum stillbares Redebedürfnis, das Weinen des Anrufers/der Anruferin wie auch unangemessenes oder grenzüberschreitendes Verhalten.

Beratung am Telefon ist anstrengender, da es mehr Konzentration erfordert. Aus diesem Grunde ist es wichtig, dass sich der/die Beratende einen störungsfreien, angenehmen Rahmen schafft, eine bequeme Haltung einnimmt, sich gut „versorgt“ mit etwas zum Trinken etc. Das Achten auf die eigenen Bedürfnisse des Beraters/der Beraterin im Sinne der Selbstfürsorge hat einen wesentlichen Anteil an gelingenden Gesprächen. Die Kenntnis der lokalen Versorgungslandschaft

und die Vernetzung der ÖTL-Beraterinnen und -Berater mit fachärztlichen und psychologischen/psychotherapeutischen Diensten ist gerade für die sorgsame Begleitung von sehr belasteten Anruferinnen und Anrufern sehr wichtig.

Neben der ergiebigen Beschäftigung mit den hier nur cursorisch wiedergegebenen Kernpunkten einer telefonischen Beratung wurde auch heuer in den Fortbildungstagen durch den persönlichen Austausch der Teilnehmenden die Bereitschaft genährt, sich weiterhin in der Tinnitus-Selbsthilfe zu engagieren, und sein Wissen und seine Erfahrungen den sich uns anvertrauenden Personen weiterzugeben.

Mit den besten Grüßen
für die Österreichische Tinnitus-Liga:



PD Dr. Roland Moschén,
Präsident der Österreichischen Tinnitus-Liga
E-Mail: info@oetl.at
www.tinnitus.at / www.oetl.at

Fotos: ÖTL/Ute Wede.

 **Bundesministerium**
Soziales, Gesundheit, Pflege
und Konsumentenschutz

*Gefördert mit Mitteln des
Bundesministerium für Soziales, Gesundheit,
Pflege und Konsumentenschutz*



*Gefördert aus den Mitteln
der Sozialversicherung*