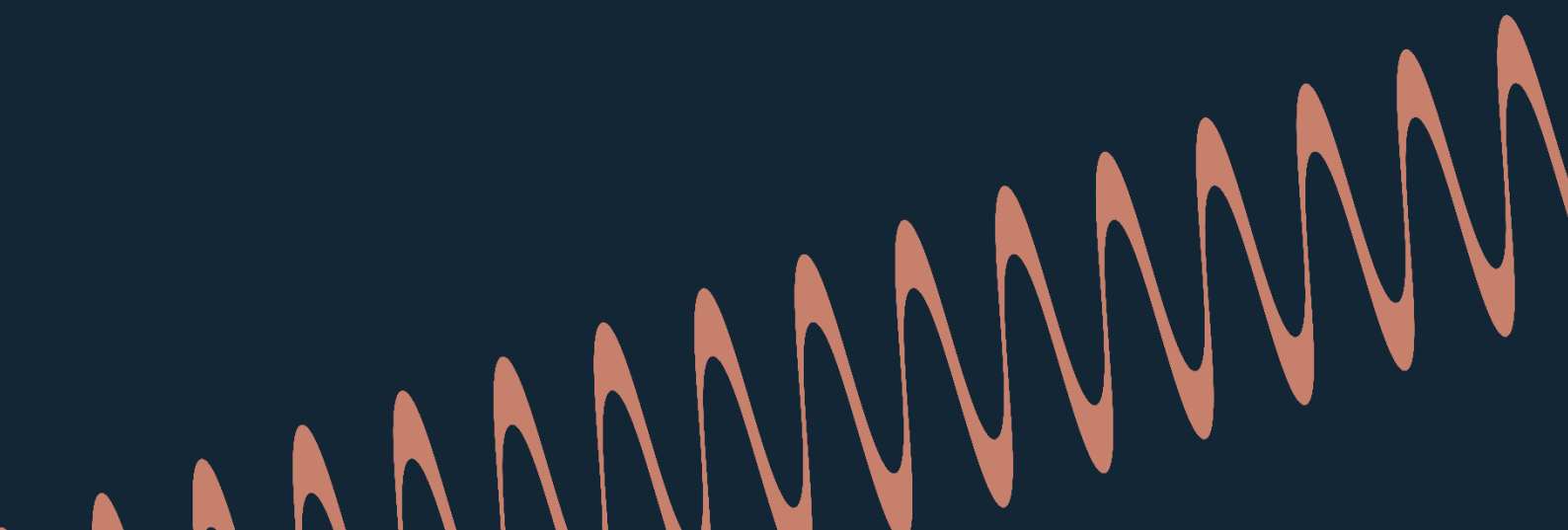
Plaudernetz

Leitfaden für den Umgang mit schwierigen Gesprächen

Autorin: Mag.a Corinna Harles,
Rat auf Draht Elternseite im Auftrag des Plaudernetz

Einleitung

Das Plaudernetz ist für Menschen da, die sich einsam fühlen und jemanden zum Plaudern suchen. Anrufer*innen melden sich aber auch mit anderen Wünschen und Bedürfnissen beim Plaudernetz. Manche von ihnen stecken in einer akuten Krise, andere sind ausfallend und aggressiv oder stellen unangenehme Fragen. Schwierige Gespräche gibt es bei jeder Telefonhotline. Der folgende Leitfaden hilft dir, dich besser auf herausfordernde Telefonate vorbereiten zu können.



Meine Rolle als Plauderpartner*in

Geht das Anliegen der Anrufer*innen über ein nettes Gespräch und Dinge des Alltags 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. Wenn ein respektvolles Gespräch nicht möglich ist, dann beende das Telefonat. Du kannst auch an andere Hotlines verweisen. So sorgst du dafür, dass der/die Anrufer*in die passende Unterstützung bekommt. Nimm dir Zeit, eine passende Stelle zu finden. Sag, dass es einen Moment dauern wird.

Stellen, an die ich weitervermitteln kann

- **Telefonseelsorge: 142** (österreichweit rund um die Uhr erreichbar)
- **Rat auf Draht: 147** (Bei Fragen zum Umgang mit Kindern und Jugendlichen)
- **Kriseninterventionszentrum: 01 406 95 95** (Mo bis Fr 10-17 Uhr)
- **BÖP (Berufsverband österreichischer Psychologen) Helpline: 01 504 8000** (Mo-Do von 9-13 Uhr)
- **Psychotherapie Helpline: 0720 12 00 12** (tägl. von 8-22 Uhr)
- **Ö3 Kummernummer: 116 123** (tägl. von 16-24 Uhr)
- **Sorgenhotline der Stadt Wien** (Psychosoziale Dienste): **01 4000 53000** (tägl. 8-20 Uhr)
- **Psychiatrische Soforthilfe: 01 31330** (tägl. 0 - 24 Uhr)
- **Frauenhelpline gegen Gewalt: 0800 222555**
- **Männernotruf** (bei Krisen und Gewaltsituationen): **0800 246 247**
- **Opfernotruf: 0800 112 112** (Mo bis Fr 8-20 Uhr)
- **AMIKE – Telefon** (Rat & Hilfe bei psychosozialen Belastungen auf Farsi/ Dari, Arabisch, Kurdisch, Englisch, Deutsch, BKS, Russisch, Türkisch und Ukrainisch) Tel. Nummern online unter https://www.diakonie.at/unsere-angebote-und-einrichtungen/amike-telefon

Allgemeine Tipps für den Umgang mit schwierigen Gesprächen

Für alle Gespräche gilt: Bleib du selbst! Du bist kein Profi, sondern Plauderpartner*in. Du musst nicht alles wissen und kannst immer sagen, dass du nicht konkret helfen kannst.

Hör einfach zu und stell dich darauf ein, dass sich dein Gegenüber in einer belastenden Situation befindet („Es tut mir leid, dass es Ihnen gerade so geht. Das macht mich nachdenklich, traurig…")

Nimm deine Grenzen wahr und sprich das auch an. („Was Sie erzählen, macht mich betroffen. Ich will Ihnen gerne helfen, aber da weiß ich nicht weiter. Aber ich weiß, wo Sie anrufen können.")

Verweise an professionelle Beratungsangebote. (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 gut und wichtig, wenn Sie sich dort melden.")

Achte auf die Gesprächsdauer und beende Telefonate. 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.")

Beende das Gespräch, wenn jemand übergriffig oder beleidigend wird. Teile deinem Gegenüber auch mit, wieso du das tust. („Das ist für mich nicht in Ordnung und ich werde das Gespräch nun beenden.")

Wie kann ich Menschen aufbauen, die alles nur negativ sehen und immer wieder ins Jammern kippen?

Es kann sehr frustrierend sein, wenn sich jemand gar nicht von einer negativen Sichtweise lösen kann oder möchte. Oft entsteht in solchen Situationen Ärger und man möchte die Person dazu bringen, die Opferrolle zu verlassen. Allerdings funktionieren wir Menschen nicht auf Knopfdruck und manchen Menschen macht eine mögliche Veränderung ihrer Sichtweise und ihrer Lebenssituation Angst.

Du kannst aber die Gefühle des anderen ohne sie zu bewerten, anerkennen, respektieren und ansprechen:

> **„Ich merke, Sie fühlen sich gerade sehr ungerecht behandelt."**
> **„Das bereitet Ihnen großen Frust/Ärger."**

Wenn Anrufer*innen von schwierigen Erfahrungen erzählen, kann es helfen, diese als solche zu benennen:

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

Oft entspannen sich Anrufer*innen, 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 heute noch etwas machen, das Ihnen guttut – was könnte das sein?"**

Kann die Person auf keinen Vorschlag eingehen, kannst du dies auch rückmelden:

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

Ist die Person sehr fordernd und du merkst, dass deine Geduld am Ende ist und es keinen Sinn macht, weiter zu sprechen, dann beende das Telefonat.

> **„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 beim Plaudernetz anrufen. Andere Plauderpartner*innen können Ihnen vielleicht andere Dinge vorschlagen, die Ihnen besser helfen.“**

Wie gehe ich mit Scherzanrufen um?

Nimm es nicht persönlich. Für manche Menschen sind Scherzanrufe eine Möglichkeit, innere Spannungen abzubauen oder Herausforderungen zu suchen. Bei manchen Anrufer*innen bist du dir vielleicht nicht ganz sicher, ob das Anliegen echt ist oder nicht. Am besten gibst du dann einfach Rückmeldungen zum Erzählten. z.B. „Das hört sich aber sehr ungewöhnlich an.“ oder „Sowas habe ich noch nie gehört.“ Wenn die Person weiter ernsthaft 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 kann aus dem Gespräch trotzdem etwas mitnehmen. Wenn du den Eindruck hast, die Person möchte dich aufs Korn nehmen, kannst du entscheiden, ob du gerne mitspielen möchtest oder ob 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.“ Wenn jemand sehr laut, aggressiv oder übergriffig wird, ziehe eine klare Grenze und beende das Gespräch.

Was mache ich, wenn Gesprächspartner*innen übergriffig werden?

Oft sind anzügliche Bemerkungen subtil und du kannst deshalb nicht direkt auf sie reagieren. Deshalb ist es umso wichtiger, gut auf dein Gefühl zu hören und dich zu schützen, wenn das Gespräch unangenehm wird.

Du musst nicht auf Fragen zu deiner Person antworten. Achte darauf, deine Privatsphäre zu schützen. Wenn dich also jemand fragt, ob du eine/n Partner*in 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.“

Sollte der/die Anrufer*in darauf wütend reagieren, kannst du sagen:
„Das Plaudernetz ist zum Plaudern da und das kann ich Ihnen gerne anbieten. Ich möchte allerdings nicht über mich reden. Wenn Sie 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 Anrufer*in klar übergriffige Bemerkungen, kannst du direkt darauf eingehen. Sag 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.“

Wenn du Geräusche am anderen Ende der Leitung hörst, die eine/n Sexanrufer*in vermuten lassen, frag nach. 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 Anrufer*innen 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. Du kannst 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 ich die Gesprächsdynamik verändern?

Es kann vorkommen, dass einem das Gegenüber gar nicht wahrnimmt und nicht zu Wort kommen lässt. Gerade bei Menschen mit Persönlichkeitsstörungen kann es sein, dass sich eine starke Dynamik im Gespräch entwickelt, wo du das Gefühl bekommst, nicht mehr adäquat reagieren zu können. Hier ist es wichtig, dich im Gespräch bewusst auf dich selbst, deine Atmung und deinen Körper zu konzentrieren. Du kannst zum Beispiel auch während des Gesprächs aufstehen. Nimm' einen tiefen Atemzug und sage klar, dass du den Eindruck hast, ihr kommt gerade nicht weiter oder dass du das Gespräch hier beenden willst. 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."

Wie gehe ich 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 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 dein 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 die Person 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.“

Wie reagiere ich auf alkoholisierte Anrufer*innen?

Bei alkoholisierten Menschen ist die Hemmschwelle herabgesetzt, 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 Anrufer*in 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 Anrufer*in 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, ob ein solches überhaupt möglich ist und ob du dich dabei wohl fühlst. Wenn dies nicht der Fall ist, setze Grenzen:

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

Wird der/die Anrufer*in 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.

Was mache ich, wenn Menschen in akuten Krisen stecken oder gar über Suizidgedanken sprechen?

Das Plaudernetz ist keine Krisenhotline. Dennoch kann es vorkommen, dass Menschen anrufen, die in einer akuten Krise sind und nicht mehr leben wollen.

So kannst du darauf reagieren: Zuerst einmal zuhören. Wenn du dir beim Zuhören Sorgen um den Menschen machst, dann sprich sie an:

> „Franz, wenn ich Ihnen so zuhöre, dann spüre ich, dass es Ihnen im Moment nicht gut geht. Ich mach mir Sorgen um Sie. Sie sollen in diesem Zustand nicht alleine bleiben. Sie brauchen dringend Hilfe. Ich kann Ihnen selber nicht helfen, aber ich weiß die Adressen von Einrichtungen, die Ihnen helfen können.”

Es gibt in jedem Bundesland Notrufe und auch Psychiatrische Akut Einrichtungen. Vielleicht kannst du dir die Liste ausdrucken, damit du sie im Notfall bei der Hand hast.

Viele Menschen, die Suizidgedanken äußern, leiden an einer psychischen Erkrankung und haben oft schon eine lange Leidensgeschichte hinter sich. Das kann man auch ansprechen.

„Haben Sie diese Gedanken schon länger? Das muss sehr bedrängend sein. Sind Sie in Behandlung? Wann haben Sie den nächsten Termin bei Ihrem Therapeuten? Können Sie den Therapeuten anrufen? Waren Sie schon einmal im Krankenhaus? Können Sie da wieder hingehen?"

Es ist wichtig, das soziale Netz anzusprechen:
„Gibt es jemanden in ihrer Familie oder einen Freund, den Sie jetzt anrufen können? Sie sollten nicht allein bleiben. Kann jemand zu Ihnen kommen oder Sie zu einem Kriseninterventionszentrum begleiten."

Ganz wichtig: Jeder menschliche Kontakt und jedes Gespräch ist in einer Krise hilfreich. Dieser Mensch, der angerufen hat, ist für die Zeit des Gesprächs mit seiner Not nicht allein. Es nimmt jemand Anteil, hält die dunklen Gedanken und Gefühle aus und ermutigt. Für viele Menschen ist das eine große Entlastung.

Wo kann ich nachfragen?

Rückmeldungen zu Gesprächen kannst du immer an das Team vom Plaudernetz richten (**hallo@plaudernetz.at**). Wir werden uns persönlich mit dir in Verbindung setzen.

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