

## Setting für Telefonberatung

### bei Vereinbarung eines Erstgesprächs am Telefon auf Folgendes hinweisen

- Dauer: 50 min
- Klient\*in wird von Beraterin angerufen (es entstehen keine Kosten), dafür werden Telefonnummer und Name benötigt
- stabile Telefonleitung bzw. Empfang (Akku aufgeladen, ...) sicherstellen
- Klient\*in sollte sich allein an einem ruhigen, sicheren Ort aufhalten; es sollte möglichst keine Störungen und Ablenkungen von außen geben, z.B. durch andere Personen oder Lärm
- halten sich Kinder gleichzeitig mit in der Wohnung auf
  - sollte die Betreuung/Aufsicht (wenn notwendig) sichergestellt sein, so dass sich Klient\*in auf das Gespräch konzentrieren kann
  - es sollte darauf geachtet werden, dass das Gespräch nicht mitgehört werden kann
- ist Klient\*in nicht selbst betroffen (also unterstützende\*r Angehörige\*r, professionelle\*r Unterstützungsperson o.a.) sollte die betroffene Person („Index“) während des Gesprächs nicht anwesend sein
- ebenso sollte auf Schutz und Sicherheit geachtet bzw. dies abgefragt werden, z.B. ob sich eine Tatperson noch in der Wohnung aufhält bzw. sollte dies zum Beratungsinhalt gemacht werden
- im Sinne der Stabilisierung sollte angeregt werden, dass sich Klient\*in z.B. etwas zu trinken bereit stellt oder z.B. einen taktilen Anker bei sich hat

### zu Beginn des Gespräches analog der persönlichen Beratung

- Erklärung unserer Arbeitsweise: Haltung, Grenzen, Datenschutz, Schweigepflicht, Verweis auf die Homepage zum Nachlesen
- evtl. E-Mailadresse für Austausch von Dokumenten erfragen
- evtl. Videoberatung/Settingwechsel (Spaziergehen) thematisieren
- Grenzen/Kinderschutz/Suizidalität klären bzw. „unseren“ Umgang erklären