

Ludwigshafener Zentrum für individuelle Erziehungshilfen

Telefonische Beratung von Familien

Zur Sicherung in der Qualität der Betreuung und zu eurer eigenen Sicherheit, möchten wir euch einige Punkte an die Hand geben, die ihr bei der ausschließlich telefonischen Beratung von Klienten berücksichtigen solltet:

Welche Fragen sind zu stellen, damit wir möglichst gut abgesichert sind bei der Beratung am Telefon?

Was sind ausschlaggebende Aspekte, die von Erwachsenen abzufragen sind?

- Gesundheitszustand aller Familienmitglieder? Bei Krankheit: Welche Maßnahmen wurden ergriffen?
- Versorgung mit Lebensmitteln und Hygieneartikeln (sehr wichtig, da Kinder keine Mahlzeiten mehr in Schule und Kita bekommen, günstige Lebensmittel evtl. ausverkauft sind und das gleiche Geld wie immer zur Verfügung steht)
- Versorgung mit Medikamenten, ggf. Psychopharmaka und amb. Therapie?
- Tagesablauf
- Beschäftigung von Kindern? Werden Ideen/Materialien gebraucht?
- Konflikte? Lösungen?
- Grad der Belastung? Was könnte helfen?
- Brauchen Sie Informationen zu Corona, Schutzmaßnahmen, ...?
- Kamen Briefe, bei deren Inhalt sie unsicher sind?
- Droht Arbeitslosigkeit?
- Welche Entlastungsstrukturen hat die Familie?
- Wo spitzt sich die Situation zu?
- Wo gibt es Rückzugsorte - für Eltern, für Kinder?

Welche Fragen können Kindern gestellt werden?

- Womit beschäftigst du dich den ganzen Tag?
- Was hast du mit deinen Geschwistern gespielt? Was hast du mit deinen Eltern gespielt? Mit wem noch? (Info über Präsenz der Eltern oder evtl. drohende Depression oder andere Reaktionen auf Überforderung)
- Warst du auch draußen?
- Was gab's zum Essen?
- Hast du gut geschlafen?
- Was läuft gut, was ist blöd, bei was brauchst du Hilfe?
- Konflikte? Lösungen?
- Kommst du mit den Aufgaben, die du von der Schule bekommst klar? Wo brauchst du Hilfe?
- Brauchst du Informationen über Corona, Schutzmaßnahmen, ...?

Mit wem sollte gesprochen werden?

- Erwachsene, die im Haushalt leben
- Kinder, wenn sie telefonieren können

Auf was kommt es an?

- Grundversorgung
- Gesamteindruck psychische Situation der Familienmitglieder