



COVID-19: Arbeit an der Hotline



In Zeiten, in denen wegen der Infektionserkrankung COVID-19 persönliche Kontakte eingeschränkt werden müssen, sind das Internet und das Telefon die Mittel der Wahl, um in Kontakt zu treten und sich zu informieren. Die Dynamik der Situation führt dazu, dass Menschen einen erhöhten Bedarf an gesicherten und unterstützenden Informationen haben. Das Telefon bietet die Möglichkeit, dies im persönlichen Kontakt und in Bezug auf die individuelle Lage zu tun. Seit dem Anstieg der Infektionsrate durch das Coronavirus (SARS-CoV-2) wurden deshalb zahlreiche Hotlines eingerichtet.

Nicht nur das hohe Anrufaufkommen, sondern auch die generelle Anspannung von Anrufernden bei der Hotline können dabei eine Herausforderung für das eingesetzte Personal sein. Egal, ob Ihre Hotline auch im Regelbetrieb geschaltet ist oder aufgrund der aktuellen Lage ad hoc eingesetzt wurde: Es gibt einige praktische Tipps, die bei Neueinrichtung oder Erweiterung hilfreich sind.

Belastbare Rahmenbedingungen schaffen

- **Räumlichkeiten:** Personen an einer Hotline sollten ungestört telefonieren können. Mitunter kann der Lautstärkepegel hoch sein. Das ist unangenehm: Hintergrundgeräusche sind störend, die Konzentration ist beeinträchtigt. Das alles kann unprofessionell wirken. Trennwände oder entsprechende geräuschabsorbierende Elemente können Abhilfe schaffen.
- **Technische Infrastruktur:** Die Einrichtung einer Hotline erfordert entsprechende technische Voraussetzungen. Häufig muss die Telefonanlage auf den Hotline-Betrieb konfiguriert und neben den Telefonen auch weitere Hard- und Software zur Verfügung gestellt werden. Sowohl für die Bereitstellung als auch für den Support im laufenden Betrieb muss daher eine enge Anbindung an die IT gegeben sein. Es ist sinnvoll, den an der Hotline eingesetzten Personen eine entsprechende Einweisung zu geben.
- **Verpflegung:** Es ist entlastend, wenn Verpflegung nicht selbst organisiert werden muss. Hierbei gilt: Möglichst gesund sollte es sein, auch wenn in arbeitsintensiven Zeiten die Lust auf Süßigkeiten groß sein kann. Den Mitarbeitenden sollten darüber hinaus immer Getränke zur Verfügung stehen. Trinken hält Rachen und Mundschleimhäute feucht und die Stimme funktionsfähig.



- **Kurzeinweisung:** Einrichtungen, die ad hoc eine Hotline stellen, verfügen in der Regel nicht über Struktur-Know-how und geschultes Personal. Alle Mitarbeitenden sollten deshalb eine Einweisung erhalten. Nur so kann Unsicherheiten begegnet und eine souveräne Durchführung gewährleistet werden. Mangelnde Vorbereitung für Hotline-Arbeit kann in Überforderung münden, die für die Mitarbeitenden belastend sein und sich negativ auf die Gesprächsführung auswirken kann.

Abläufe sinnvoll gestalten

- **Auftrag klären:** Welche Fragen sollen und können beantwortet werden? Für welche Anfragen müssen andere Ansprechpersonen genannt werden? Gerade in dynamischen Lagen müssen diese laufend recherchiert und aktualisiert werden.
- **Informationsmanagement:** In einer Krisenhotline gibt es unterschiedliche Aufgaben für diejenigen, die an den Telefonen sitzen, und diejenigen, die die Abläufe organisieren. Ganz entscheidend ist das Informationsmanagement: Den Mitarbeitenden an den Telefonen müssen immer alle aktuellen Informationen vorliegen. Bei der Weitergabe bereits überholter Informationen kann das Vertrauen in die Organisation verloren gehen. Das verstärkt Unsicherheiten. Deshalb muss die Hotline eng an Entscheidungsgremien (z.B. Krisenstab) angebunden sein. Sinnvoll sind auch feste Zeiten für regelmäßige Briefings.
- **Kapazitäten überprüfen:** Eine Hotline zu betreiben, ist zeit- und personalaufwendig. Zu überlegen ist von daher, was mit den vorhandenen Ressourcen leistbar ist. Ist die Hotline nur in bestimmten Zeiträumen geschaltet, müssen diese immer gemeinsam mit der Rufnummer angegeben werden. Außerhalb dieser Zeiten sollte eine automatische Ansage über die Erreichbarkeit informieren.
- **Personalressourcen planen:** Da die Arbeit in der Hotline fordernd und anstrengend sein kann, sollte auf eine adäquate Personal- bzw. Schichtplanung geachtet werden. Faustformel: Bei einem sehr hohen Anrufaufkommen sollte niemand länger als vier bis fünf Stunden am Telefon sitzen. Bei geringerem Anrufaufkommen können die Zeiten dementsprechend ausgeweitet werden, sollten aber acht Stunden nicht überschreiten. In der aktuellen COVID-19-Lage muss für einen Zeitraum von mehreren Wochen oder sogar Monaten geplant werden. Die Personalfuktuation wird wegen Betreuung, Erkrankung oder Quarantäne hoch sein. Dafür müssen Konzepte zur Verstärkung des Personals bzw. zur Einbindung freiwilliger Helferinnen und Helfer erstellt werden.

- **Schulungen anbieten:** Sofern Kapazitäten dazu vorhanden sind, sollte man Schulungen für die Mitarbeitenden an der Hotline durchführen. Wenn dies nicht möglich ist, sollten die Schulungen auf eine spätere Phase verlegt werden, damit die Organisation für kommende Situationen gewappnet ist.

Umgang mit Sorge oder Aggression

Das neuartige Virus selbst, dessen rasante Verbreitung, aber auch Einschränkungen im öffentlichen Leben und im persönlichen Bereich sowie die sich ständig ändernde Situation führen zu einem hohen Informationsbedarf und einer angespannten Atmosphäre. So werden Sie auch am Telefon mit unter Stress stehenden Anrufern konfrontiert sein. An der Hotline kann man Ängsten und Unsicherheiten mit Ruhe und gesicherten Informationen begegnen: Sprechen Sie in klaren, strukturierten Sätzen und in einer ruhigen Stimmlage. Versuchen Sie, sich möglichst wenig von Unruhe und Besorgnis anstecken zu lassen. Wenn Sie eine Frage nicht beantworten können, sagen Sie dies und verweisen – sofern möglich – auf eine weitere Stelle, die die angefragte Information liefern kann. So schaffen Sie Struktur und tragen damit zur Entlastung der Anrufer bei. Gefühle von Bedrohung und Kontrollverlust können auch zu Aggressionen führen. Sollten Anrufer konfrontativ auftreten oder Sie beschimpfen, lassen Sie sich nicht davon anstecken und bleiben Sie ruhig. Weisen Sie darauf hin, dass Sie das Gespräch so nicht weiterführen können und möchten. Sollte der Gesprächspartner oder die Gesprächspartnerin weiterhin aggressiv oder beleidigend auftreten, beenden Sie das Gespräch: Legen Sie nicht einfach auf, sondern kündigen Sie an, dass Sie das Gespräch beenden werden, dass man aber die Möglichkeit hat, sich später erneut zu melden.

Für Entlastung sorgen

Ausreichende Pausen sind bei fordernder Arbeit essenziell. Um die Erreichbarkeit zu gewährleisten, sollten diese aber in Schichten erfolgen. In gemeinsamen Pausen sollten die empfohlenen räumlichen Abstände zwischen Personen eingehalten werden. Freie Zeiten sollten – wenn möglich – bewusst zur Erholung und Entspannung genutzt werden. Bewegung kann dazu beitragen, Stress und Anspannung abzubauen. Gespräche mit anderen, auch im Sinne eines Erfahrungsaustausches, können zur Entlastung beitragen. Gleichzeitig lassen sich Zeiten vereinbaren, in denen das Schöne im Vordergrund steht und bewusst keine Gespräche zur aktuellen Situation stattfinden.

Ausführliche Informationen zur professionellen Hotline-Arbeit finden Sie in unserer Publikation „Hotline im Krisen- oder Katastrophenfall“ unter www.bbk.bund.de/Hotline-Leitfaden



Impressum:

Bundesamt für Bevölkerungsschutz
und Katastrophenhilfe (BBK)
Provinzialstraße 93, 53127 Bonn
www.bbk.bund.de