

Erweiterung der telefonischen Erreichbarkeit

Seit Mai 2006 erreichen Ratsuchende wöchentlich an 24 Stunden eine Mitarbeiterin von Allerleirauh am Telefon, um einen Termin für ein Beratungsgespräch auszumachen, eine Information einzuholen oder eine andere erste Unterstützung zu erhalten. Vorher war dies nur an 12 Stunden wöchentlich möglich.

Der Grund dafür, die telefonische Erreichbarkeit zu erweitern, liegt in der Erfahrung, dass knappe Telefonzeiten und ein Anrufbeantworter für viele Ratsuchende Hürden darstellen, die eine Kontaktaufnahme zu Allerleirauh erschweren. Oft ist es ein spontaner Impuls, der Ratsuchende zum Telefon greifen lässt, um Hilfe zu suchen. Wenn sie dann nur einen Anrufbeantworter erreichen, kann dieser Impuls im Sande versiegen oder zumindest für längere Zeit in den Hintergrund treten.

Die Problemlagen, die in Telefongesprächen angesprochen werden, sind vielfältig: Eine Mitarbeiterin einer Beratungsstelle sucht eine Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeutin für ein 17jähriges Mädchen, das dringend Unterstützung braucht. Eine Lehrerin ruft an, um zu fragen, wann sie mit ihrer 15jährigen Schülerin in die Beratungsstelle kommen kann, die sich ihr anvertraut hat. Eine junge Frau ruft an, weil ihr Schwiegervater sich so verhält, dass sie sich um ihre beiden Töchter sorgt. Eine Nachbarin ist wegen eines 12jährigen Nachbarkinds beunruhigt. Eine 17jährige ruft an, sie möchte ihren Namen nicht nennen, berichtet über sexuelle Gewalterfahrungen und möchte sich einen ersten Eindruck von der Beratungsstelle verschaffen, indem sie zaghaft Fragen stellt.

Die Mitarbeiterin, die Allerleirauh zusätzlich angestellt hat, um die erweiterten Telefonzeiten personell abzusichern, kann diese Problemlagen nicht umfassend bearbeiten, da sie keine entsprechende Ausbildung hat. Sie kann die Telefonanrufe entgegen nehmen und für eine weitere zeitnahe Bearbeitung sorgen. Einem Informationsbedarf, den Ratsuchende haben, kann sie sofort nachkommen oder nach Absprache mit den in der Beratungsstelle arbeitenden Psychologinnen und Sozialpädagoginnen. Auf jeden Fall erreichen die Ratsuchenden eine Person, mit der sie sprechen können. Für dieses Konzept hat sich Allerleirauh entschieden, um die Kosten für die zusätzlichen Telefonzeiten gering halten zu können.