

# Ablauf einer telefonischen Beratung bei CarpeDiem24

## Beratungszeit

Werktags von Montag – Samstag von 07:00 – 22:00 Uhr.

Außerhalb dieser Beratungszeit ist stets ein Bereitschaftsdienst erreichbar.

## Der Ablauf

Nach Wählen der Beratungstelefonnummer hört der Anrufer\* eine 11sekündige Telefonbandbegrüßung mit dem Hinweis, dass wir daran erinnern möchten, dass der Anrufer anonym bleiben kann, seinen Namen also nicht nennen muss. Sofort im Anschluss nehmen die psychologischen Assistenten den Anruf entgegen.

Unsere psychologischen Assistenten

- begrüßen den Anrufer
- stellen sich selbst vor mit dem Hinweis psychologische Assistenten zu sein und zwei Aufgaben zu haben. Nämlich
  - 1.) kurz zu überprüfen, ob ihr Arbeitgeber den CarpeDiem Service gebucht hat und fragen dann unmittelbar, bei welchem Arbeitgeber der Anrufer tätig ist. Gehört der Arbeitgeber zu unseren Vertragspartnern teilen die psychologischen Assistenten mit, dass sie
  - 2.) nun einschätzen müssen, welcher Berater aus unserem Beraterteam für sein Anliegen genau der passende ist und bitten nach einigen Stichworten zum Anliegen. Ggf. fassen sie so lange nach, bis deutlich ist, um was konkret es geht und welcher Berater über die notwendige Expertise verfügt. Dann
- weisen sie den Anrufer darauf hin, nun an den Berater zu verbinden und bitte darum, unbedingt in der Leitung zu bleiben, es könne bis zu einer Minute dauern
- die psychologischen Assistenten teilen dem Berater die beiden o.g. zwei Infos mit, nämlich 1.) welcher Arbeitgeber und 2.) welches Anliegen und übergeben den Klienten an diesen

Die Berater weisen den Klienten darauf hin, dass sie sich Notizen machen, diese jedoch nur für uns intern sind und vertraulich behandelt werden.

Ruft der Klient nach 18 Uhr oder am Wochenende an, so wird er direkt von den Beratern am Telefon in Empfang genommen. Sollte ein Berater der Meinung sein, dass ein Kollege eine größere Expertise für dieses Anliegen hat, verbindet er weiter.

Im Notfall wird der Prozess abgekürzt und SOFORT an einen Berater durchgestellt, der das Verfahren der Krisenintervention anwendet.

Wichtig: Kompetenz heißt für uns, eigene Grenzen zu kennen.

Sofern ein Berater das Team oder einen Kollegen hinzuziehen möchte, teilt er dem Klienten dieses mit und bespricht sich im Anschluss im Team, in Telefonkonferenzen oder im hausinternen Forum, um die bestmögliche Beratung für den Klienten zu gewährleisten.

\* im Fließtext haben wir uns für die männliche Form entschieden, um die Lesefreundlichkeit nicht zu beeinflussen. Selbstverständlich sind stets beide Geschlechter gemeint.