

## Konkrete Fragen, die am Telefon hilfreich sein können:

Grundsätzlich sind offene Fragen hilfreich. Sie kennen genau diese Fragen und ihre Wirkung aus dem KIT-Einsatz in der persönlichen Begegnung mit Betroffenen:

- „Was ist passiert?“
- „Wie geht es Ihnen?“
- „Was haben Sie bisher unternommen?“

Behalten Sie diese Informationsgewinnung bei, verschaffen Sie sich ein Bild. Beachten Sie aber hierbei, dass Sie den betroffenen ausreichend Zeit zur Antwort geben, Sie sehen nicht deren Gesicht, überlegt derjenige noch oder hat sie / er alles gesagt. Je nachdem fragen Sie nach, es ist eine besondere Situation gerade am Telefon.

Konkrete Nachfragen lohnen sich, um die eigene Bewertung zu sichern und werden von Betroffenen als Interesse und Anteilnahme gewertet:

- „Wie genau hat es sich ereignet?“
- „Welche konkreten Schritte haben Sie bisher unternommen?“
- „Können Sie Ihre Situation durch ein Beispiel verdeutlichen?“

Zielorientierte Fragen lenken Betroffene vom Erleben der eigenen Hilflosigkeit weg zu Lösungen, die ggfs. gefunden werden könnten, um die aktuelle Situation zu verbessern:

- „Wodurch könnte Ihre Situation verbessert werden?“
- „Was würde Sie entlasten? Haben Sie selbst eine Idee?“

Unser Team besteht aus erfahrenen Kriseninterventionshelfern, Notfallseelsorgern, Notfallpsychologen und Einsatzkräften. Mit dem angebotenen Newsletter wollen wir aktiv Helfende in der besonderen Situation unterstützen, mögliche Wege aufzeigen und vor allem Ideen und Anregungen zu ungewohnten Unterstützungsformen geben. Wir wollen SIE in Ihrer Arbeit unterstützen.

**Danke dass Sie für die Betroffenen weiterhin da sind!**

Der nächste Newsletter

**Erfolgreich mit Herausforderungen am Telefon umgehen**

erscheint in wenigen Tagen.



**100achtzig° Langer & Petry GbR**  
Gneisenaustraße 36-38, 52351 Düren

[willkommen@100achtzig-grad.de](mailto:willkommen@100achtzig-grad.de)  
[www.100achtzig-grad.de](http://www.100achtzig-grad.de)