

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

Grundsätzlich sind offene Fragen hilfreich. Sie kennen genau diese Fragen und ihre Wirkung aus Ihren Peer Einsätzen in der persönlichen Begegnung mit Kolleginnen und Kollegen:

- „Was ist passiert?“
- „Was genau war Ihre/Deine Aufgabe?“
- „Wie geht es Ihnen/Dir?“
- „Was haben Sie/hast Du bisher unternommen?“

Behalten Sie diese Informationsgewinnung bei, verschaffen Sie sich ein Bild. Beachten Sie aber, dass Sie den Kolleginnen und Kollegen ausreichend Zeit zur Antwort geben, Sie sehen nicht deren Gesicht... überlegt derjenige noch oder hat sie/er alles gesagt. Zur Sicherheit fragen Sie besser nach und vor allem lassen Sie sich beiden Zeit. Es ist eine besondere Situation gerade am Telefon – für beide.

Konkretes Nachfragen lohnt sich, um die eigene Einschätzung zu sichern. Sie werden von den betroffenen Kollegen als Interesse am Berichteten und als Anteilnahme gewertet:

- „Wie genau hat es sich ereignet?“
- „Welche konkreten Schritte haben Sie/hast Du bisher unternommen?“
- „Können Sie Ihre/ kannst Du Deine aktuelle Situation durch ein Beispiel konkreter machen?“

Zielorientierten Fragen lenken die betroffene Kollegin, den betroffenen Kollegen vom belastenden Erlebten hin zu Lösungen, die ggfs. gefunden werden könnten, um die aktuelle Situation zu verbessern. Möglicherweise im Einsatz erlebte Hilflosigkeit tritt damit in den Hintergrund:

- „Was könnte jetzt hilfreich sein, damit sich Ihre/Deine aktuelle Situation sich verbessert?“
- „Was würde Sie/Dich entlasten? Was hat Ihnen/Dir bisher geholfen nach einem stressigen, krassen Einsatz?“
- Was war Ihnen/Dir bislang hilfreich, um runter zu kommen? Haben Sie/hast Du selbst schon eine gute Idee?“

Gerade bei solchen Fragestellungen ist Ihnen ihre eigene Einsatzerfahrung immens hilfreich. Setzen Sie diese Erfahrung ein, auch in Bezug auf Ihre Fragen. Sie können die Antworten sehr gut einschätzen/einordnen, Sie haben Einsatzerfahrung. Für Kollegen aus dem Bereich KIT / NFS wäre solche Einschätzung ohne den persönlichen Erfahrungshintergrund Einsatz deutlich herausfordernder.

Auf vielfältige Anregung werden wir, sofern die Corona Einschränkungen es wieder zulassen, eine Fortbildung zum Thema

## „Unterstützung am Telefon – Lessons learned mit Tipps und Tricks“ anbieten.

Konkrete Informationen folgen im nächsten Newsletter.

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 als Peer unterstützen.

Danke, dass Sie für betroffene  
Kolleginnen und Kollegen weiterhin da sind!

Der nächste Newsletter

Erfolgreich mit Herausforderungen am Telefon umgehen  
erscheint in wenigen Tagen.



100achtzig<sup>o</sup> Langer & Petry GbR  
Gneisenaustraße 36-38, 52351 Düren

willkommen@100achtzig-grad.de  
www.100achtzig-grad.de