



**KAT**  
**HELFER** PRO

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung

# Einbindung von Spontanhelfenden

Führungskräfteweiterbildung

Kommunikation und Führung im Einsatz



## Kommunikation und Führung im Einsatz

Formuliere eine angemessene Reaktion auf die folgenden Aussagen unter Berücksichtigung der Praxistipps.

---

### Fallbeispiel 1 - „Das Feldbett ist ja schwer.“

#### Musterlösung

- Mögliche Motivationen für die Aussage, die sich z.B. durch Nachfragen klären lassen:
    - Spontanhelfender ist überfordert
    - Spontanhelfende möchte lieber eine andere Aufgabe
  - Auf Tonfall und Körpersprache achten, um Aussage richtig interpretieren zu können
  - Fragen, was helfen würde, damit er die Aufgabe einfacher erledigen kann.
- 

### Fallbeispiel 2 - „Bei den Maltesern war das Essen besser.“

#### Musterlösung

- Mögliche Motivationen für die Aussage, die sich durch z.B. Nachfragen klären lassen:
    - Spontanhelfender ist nicht zufrieden mit dem Essen
    - Spontanhelfender ist mit Aufgabe, Betreuung oder anderen Dingen unzufrieden
    - Spontanhelfender möchte provozieren.
  - Auf Tonfall und Körpersprache achten, um Aussage richtig interpretieren zu können
- 

### Fallbeispiel 3 - „Ich bin gekommen, um anzupacken und nicht, um dumm rumzustehen.“

#### Musterlösung

- Situation erklären und freundlich erläutern, warum Warten notwendig ist.
    - Lageerkundung notwendig
    - Priorisierung der notwendigen Aufgaben.
    - Aufgaben in denen Spontanhelfende möglichst effektiv unterstützen können müssen definiert werden
-

## Herausgeber: KatHelfer-PRO

KatHelfer-PRO wurde durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung im Rahmen der Bekanntmachung Praxisleuchttürme der zivilen Sicherheit von 01.2023 bis 03.2025 gefördert.

**Autoren** Sarah Kaltenegger, Melanie Kinzel, Dr. Georg Koch, Noa Kök, Pauline Kronenberg, Lena Posselt, Ruth Winter unter Mitarbeit des KatHelfer-PRO-Teams und der assoziierten Partner:innen

**Kontakt** Malteser Hilfsdienst e. V.  
Bereich Notfallvorsorge  
Ruth Winter  
Erna-Scheffler-Straße 2  
51103 Köln

**Titelbild** Kevin Nehring Media

**Design** Moritz Malik

## Verbundpartner:innen

T-Systems International GmbH | Malteser Hilfsdienst e.V. | Deutsches Rotes Kreuz Kreisverband Berlin  
Schöneberg-Wilmersdorf e. V. | Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg |  
Universität Paderborn | Universität Stuttgart | Fraunhofer FOKUS



DRK-Kreisverband Berlin  
Schöneberg-Wilmersdorf e. V.



MARTIN-LUTHER-UNIVERSITÄT  
HALLE-WITTENBERG



Universität Stuttgart  
Institut für Arbeitswissenschaft und  
Technologiemanagement IAT

