

Sprache im Notfall

In Notfall- und Krisensituationen ist Kommunikation wichtiger denn je. Und gerade da versagt sie leicht. Ao. Univ.-Prof. Dr. Barbara Juen, Leiterin der Arbeitsgruppe Psychotraumatologie und Notfallpsychologie am Institut für Psychologie der Universität Innsbruck, erläuterte in einem Vortrag am 26. März 2012, wie Kommunikation auch in Krisen-, Notfall- und Ausnahmesituationen gelingen kann. Ein Gespräch mit der Referentin als Nachlese:



Prof. Dr. Barbara Juen

Gehen wir von einer Situation aus, die uns alle betreffen kann: Wir werden Zeugen eines Verkehrsunfalls und sind bis zum Eintreffen der Rettung allein mit den Verletzten, die ansprechbar sind, aber unter Schock stehen. Sollte man mit ihnen sprechen und wenn ja wie und worüber?

Juen: Primär sollte man neben den nötigen Erste-Hilfe-Maßnahmen die Personen direkt ansprechen und sie darüber informieren, dass die Rettung bereits alarmiert und unterwegs ist. Man sollte ihnen sagen, dass man sie nicht alleine lässt, und dass man bei ihnen bleiben wird.

Welche Rolle spielt dabei die psychologische erste Hilfe, die von uns allen gefordert ist?

Juen: Die psychologische erste Hilfe spielt eine bedeutsame Rolle. Dabei geht es darum, Sicherheit zu vermitteln, die Verbundenheit mit Bezugspersonen zu fördern (z. B. zu fragen, ob sie jemanden anrufen möchten), der Person, soweit es geht, Handlungs- und Entscheidungsmöglichkeiten zu überlassen und sie zu beruhigen, soweit möglich. Die Aspekte psychologi-

scher erster Hilfe sind die folgenden:

- praktische Hilfe und Unterstützung,
- Bedürfnisse erkennen,
- helfen, Basisbedürfnisse zu erfüllen (Wärme, Information...),
- zuhören, aber nicht zum Sprechen nötigen,
- den Personen helfen, ruhig zu werden, indem man ihnen das Gefühl der Sicherheit gibt,
- ihnen helfen, soziale und medizinische Unterstützung zu bekommen,
- Schutz vor weiterem Schaden.

Wie sollte eine Rettungskraft ihre Fragen formulieren, damit eine Person im Schockzustand sie überhaupt verarbeiten kann?

Juen: Das Günstigste ist, der Person ruhig zu erklären, was als Nächstes passieren wird, ihr zu sagen, dass sie alles fragen darf, was sie möchte, und ihr so weit als möglich das Gefühl der Sicherheit und optimalen Versorgung zu geben.

Wie sehr schränken Stresssituationen die sprachlichen Fähigkeiten unseres Gehirns denn überhaupt ein?

Juen: Massiver Stress kann dazu führen, dass wir uns an Details festklammern, die uns in den Sinn kommen. Betroffene können da manchmal relativ absurd reagieren. Zum Beispiel fällt ihnen als erstes die Nummer der Schwester ein, aber nicht die der Rettung. Beim Sprechen mit Betroffenen ist es daher wichtig, dass man kurze, klare Sätze spricht und Struktur gibt (z. B. sagt, was als Nächstes passieren wird). Man sollte die Personen alles, was geht, selbst tun lassen, damit sie sich nicht so hilflos fühlen.

Was kann man tun, wenn man die Sprache des anderen gar nicht spricht?

Juen: Man sollte trotzdem ganz normal mit der Person sprechen, als würde sie einen verstehen. Dabei kommen die nonverbalen Botschaften am sichersten an.

Behandelt man Kinder in Notfallsituationen genauso wie Erwachsene oder sollte man bei der Kommunikation mit ihnen weitere Aspekte beachten?

Juen: Bei Kindern ist es besonders wichtig, ihnen Sicherheit zu geben und zuerst Angst abzubauen, bevor man Informationen gibt. Zudem ist es wesentlich, Kinder, wenn möglich, während einer schmerzhaften Maßnahme abzulenken (z. B. auf Ziffernblatt der Uhr schauen lassen, Spielmöglichkeiten geben), Bezugspersonen einzubinden, Kindern Entscheidungs- und Handlungsmöglichkeiten zu überlassen (z. B. sollen wir rechts oder links stehen?), ihnen zu erlauben, Fragen zu stellen, und sie nicht anzulügen.

Auch die Kommunikation der Rettungskräfte untereinander ist entscheidend. Was sollten sie beachten, damit der Informationsaustausch untereinander möglichst gut funktioniert?

Juen: Wichtig sind: klare Rollenverteilung, wenn Aufträge erteilt werden, Freiraum in der Umsetzung lassen, Feedback geben und einfordern, nachbesprechen.

Wenn die Kommunikation zwischen Opfern und Rettenden nicht funktioniert, kann dies lebensbedrohliche Folgen haben. Werden Mitarbeiter von Krankenhäusern oder Hilfsorganisationen Ihrer Meinung nach in Sachen Kommunikation ausreichend geschult?

Juen: Zum Teil ja, zum Teil nein. Es gibt inzwischen gute Modelle, bei denen man Crew-Resource-Management-Techniken, die eigentlich für Flugpersonal erstellt wurden, auch auf den klinischen Kontext anwendet. Es geht dabei um Verbesserung der Elemente Kooperation, situative Aufmerksamkeit, Führungsverhalten und Entscheidungsfindung.

Manche Studien behaupten, dass in der Intensivmedizin jeder dritte Fehler durch misslungene Kommunikation verursacht werde. Ist es wirklich so schlimm oder sind solche Aussagen heillos überzogen?

Juen: Es geht vor allem darum, dass in einem Team psychologische Sicherheit herrscht, d.h. ein Klima in dem jede/r im Team sich traut, Fragen zu stellen und Fehler zuzugeben, um Hilfe zu bitten, über negative Erfahrungen nachzudenken, Informationen oder Feedback einzuholen. Wenn die Betroffenen Angst vor Strafe oder Missachtung haben, trauen sie sich nicht zu fragen oder Fehler zuzugeben. Und dann passieren mehr Fehler und das System ist nicht lernfähig. Nur vor einem Hintergrund von psychologischer Sicherheit können Fehler rechtzeitig erkannt und verhindert werden.

Zur Kommunikation in Notfallsituationen gehört auch jene mit Angehörigen von Betroffenen und mit den Medien. Was gilt es hierbei zu beachten?

Juen: In der Kommunikation mit Angehörigen geht es am Beginn vor allem um ehrliche und rasche Information zu regelmäßigen Zeitpunkten und um die möglichst rasche Ermöglichung von Familienzusammenführungen. In der Kommunikation mit den Medien geht es ebenfalls um ehrliche und rasche Information durch dafür autorisierte Personen. Betroffene und Angehörige wollen vor allem nahe am Ereignis eher einen Schutz vor MedienvertreterInnen, sind allerdings zeitgleich sehr auf die Information durch die Medien angewiesen.

Notfälle erfordern es auch manchmal, Betroffenen schlechte Nachrichten zu überbringen. Wie geht man dabei am besten vor? Wie findet man die richtigen Worte?

Juen: Es gibt keine richtigen Worte. Allerdings gibt es ein paar Grundprinzipien. Zuerst sollte man sich möglichst gut über den Fall informieren, sich absichern und sich klar sein, in wessen Kompetenz die Überbringung von Nachrichten liegt (Polizei, Arzt, Angehörige?). Dann sollte man das Setting beachten (z. B. Krankenzimmer mit mehreren PatientInnen?). Im Gespräch kann man eine schlichte Einleitung verwenden wie „ich habe eine schlechte Nachricht“ und dann kurz das Schlimmste benennen (z. B. ...ist verstorben), indem man weder um den heißen Brei redet noch sich in Details verliert. Danach sollte man bei den Angehörigen bleiben und Fragen beantworten können.

Sie waren im Rahmen der Krisenintervention auch bei großen Schadensereignissen wie z. B. dem Unglück in Galtür dabei. Sollte die Kommunikation nach innen und außen in solchen Fällen in professionelle Hände?

Juen: Die Kommunikation nach innen und außen gehört im Großschaden in die Hände der Einsatzleitung oder der von dieser beauftragten Personen. Sonst entsteht leicht Chaos.

Sollte man auch die Medien darin schulen, bei großen und kleinen Schadensereignissen in der Berichterstattung besonders sensibel vorzugehen? Welche Kommunikationsregeln sollten aus Ihrer Sicht von den Medien beachtet werden?

Juen: Ja das sollte man. Aber da gibt es auch schon gute Vorbilder (z. B. www.dartcenter.org). Wichtig ist, dass MedienvertreterInnen sich vor allem im Umgang mit Betroffenen bewusst sind, dass es traumatisierten Personen sehr schaden kann, wenn sie unvorbereitet und un-

begleitet in Interviews geraten. Dabei schadet es besonders den am meisten gestressten Personen. Es wäre in diesen Fällen besser, sich Personen auszusuchen, die gut gecoacht sind, und beispielweise nicht so gestresst sind. Zudem sollte man in der Berichterstattung immer gut überlegen, wie das, was man gerade sagt oder schreibt, bei Angehörigen und Betroffenen ankommen könnte. Das gilt vor allem für voreilige Schuldzuweisungen.