

SOS

Wenn schnelles Handeln gefordert ist

An jedem Ort können zu jeder Zeit erschütternde Ereignisse eintreten – durch Unfälle, Suizide, Überfälle, Umweltkatastrophen. Dann ist schnelles Handeln gefragt, um mittelbar und unmittelbar Betroffenen psychologische Ersthilfe zu geben. Wie gehen Care-Teams in solchen Situationen vor?

Von Karen Heidl

Wir sprachen mit einer Expertin im Bereich der Notfallpsychologie, Regula Lanz. Sie ist für die Stiftung Carelink tätig, die sich auf erste psychologische Hilfe in Notfallsituationen spezialisiert hat (siehe Kasten). Sie erläutert, wie Notfallmassnahmen geplant und durchgeführt werden.

Der Notfallplan

Care im Unternehmen ist in der Regel Teil eines umfassenderen Krisen- oder Notfallplans. Dieser Plan regelt Prozesse, Verantwortlichkeiten, Kommunikationsketten und Betreuungsaufgaben für Betroffene in Notfallsituationen. Zu diesen Betroffenen gehören auch Zeugen, Angehörige oder Arbeitskollegin-

nen und -kollegen der am Ereignis Beteiligten.

Für diese Betreuungsaufgaben stehen ausgebildete Care-Teams zur Verfügung. Einige grössere Unternehmen, wie z. B. die SBB oder Airlines, haben dafür betriebsinterne Mitarbeitende ausgebildet. Die meisten Firmen greifen im Bedarfsfall jedoch auf professionelle Organisationen wie z. B. Carelink zurück.

Care-Teams sind auf Geschehen spezialisiert, die plötzlich und unerwartet eintreffen. Krisen, die sich allmählich anbahnen, gehören nicht in das Leistungsspektrum eines Care-Anbieters. Carelink ist in der Lage, Grossereignisse wie Flug-

zeugabstürze, Massenunfälle oder terroristische Anschläge zu bewältigen. Die häufigsten Einsätze gelten jedoch Situationen, die eine kleinere Gruppe von Menschen betrifft, beispielsweise Suizide in Unternehmen, Unfälle oder Überfälle, berichtet Regula Lanz. Solche Geschehnisse erschüttern die Menschen in der unmittelbaren Umgebung ebenso, wie dies bei medienwirksamen Unglücken der Fall ist.

Vor Ort

Bei einem Einsatz werden im ersten Schritt die Situation analysiert und Unterstützungsempfehlungen mit Auftraggebenden abgestimmt. «Primär geht es um die Erstbetreuung von Betroffenen»,



Zur Person

Regula Lanz ist Fachperson psychologische Nothilfe und Supervisorin NNPN sowie eidg. dipl. Psychotherapeutin und Erwachsenenbildnerin. Bei Carelink verantwortet sie den Bereich Aus- und Weiterbildung.

führt Regula Lanz aus. «Hier treffen wir auf ganz unterschiedliche Bewältigungsstrategien der Personen, die direkt oder indirekt betroffen sind. Unter extremem Stress funktionieren Menschen häufig ganz anders, als sie dies von sich selbst kennen. Manche Menschen sind völlig hilflos und fühlen sich ohnmächtig, es gibt aber auch Ausbrüche von Trauer oder Wut. Wir helfen dabei, wieder Struktur, Sicherheit und Ruhe zu finden. Dazu versuchen wir zu entlasten. Entlastung

bedeutet in diesem Zusammenhang, dass die Menschen eine Art roten Faden durch die Ereignisse finden – also ein Verständnis davon, was vorgefallen ist. Wenn die Betroffenen dies artikulieren können, wird eine innere Ordnung hergestellt.»

Während eines erschütternden Erlebnisses werden Beteiligte oder Beobachter mit Wahrnehmungen überflutet, die zu einer Übererregung des Organismus und Stress führen. Das Gespräch über das Ereignis und seinen Ablauf sei eine Möglichkeit, diese Erregung zu mindern, erläutert Lanz das Vorgehen. Die Menschen können sich beruhigen, indem sie über das Geschehene sprechen.

Gruppengespräche

Dazu werden noch vor Ort in ersten Gruppengesprächen im gemeinsamen Austausch ein Verständnis der Situation und ein gemeinsamer Informationsstand hergestellt. Zudem werde kommuniziert, dass die Reaktionen auf ein Ereignis sehr unterschiedlich sein können und nichts mit Stärke oder Schwäche zu tun haben.

Stressreaktionen

Manche Reaktionen, die Menschen in solchen Fällen zeigen, sind für die Personen selbst nicht nachvollziehbar, weil sie im Stress nicht mehr funktionieren wie gewohnt. Regula Lanz hat Betreuungssituationen erlebt, in denen die Menschen Angst hatten «durchzudrehen», weil ihnen ihre eigenen Verhaltensweisen völlig fremd waren. Es komme vor, so berichtet sie, dass sich Menschen deshalb schuldig fühlen oder sich schämen. Es sei wichtig aufzuzeigen, dass dieses Empfinden nur temporär sei.

«Wir versuchen zu vermitteln, dass alle Reaktionen normale Reaktionen auf abnormale Ereignisse sind. Das Verhalten, das die Personen zeigen, ist das, was der Organismus gerade zulässt. Es sagt nichts darüber aus, wie sie unter normalen Umständen reagieren.»

«Wir versuchen zu vermitteln, dass alle Reaktionen normale Reaktionen auf abnormale Ereignisse sind. Das Verhalten, das die Personen zeigen, ist das, was der Organismus gerade zulässt. Es sagt nichts darüber aus, wie sie unter normalen Umständen reagieren.»

Der einzelne Mensch

Im Anschluss an die Gruppengespräche werden Einzelgespräche angeboten. Das Ziel der Care-Einsätze ist die Wiederherstellung der Handlungsfähigkeit. Die Betroffenen sollen für sich Entscheidungen dazu treffen können, welche Unterstützung sie in der Situation benötigen. Das Notfallteam macht immer so viel wie nötig, um die Betroffenen zu ermächtigen, solche Entscheidungen zu treffen. Regula Lanz erläutert den Ansatz der Notfallpsychologie so: «Wir gehen immer davon aus, dass wir es mit gesunden Personen zu tun haben, die erschüttert wurden und wieder in die Lage versetzt werden müssen, an ihre eigenen Ressourcen anzuknüpfen. Die Ressourcen stehen aufgrund des Vor-

Ausbildungen und Zertifizierungen

Notfallpsychologie oder psychologische Nothilfe sind Zusatzqualifikationen nach einem Hochschulstudium (Psychologie oder Theologie). Qualifiziert werden in der Schweiz Fachpersonen in psychologischer Nothilfe durch das Nationale Netzwerk für Psychologische Nothilfe NNPN oder über die Psychologie-Berufsverbände FSP und SBAP. Mitzubringen sind neben den oben erwähnten Ausbildungen in jedem Fall Berufserfahrung, absolvierte Einsätze und ständige Weiterbildung.

Caregiver sind Menschen aus diversen Berufsrichtungen, die eine Grundausbildung in psychosozialer Nothilfe besucht haben. In der Schweiz gibt es die Care&Peer-Practice-Ausbildungen CPP (careandpeer.ch), deren fünftägige Grundausbildung und Weiterbildungen vor allem von Personen aus Blaulichtorganisationen und kantonalen Care-Teams in Anspruch genommen werden.

Take Aways

- Care im Unternehmen ist in der Regel Teil eines umfassenderen Krisen- oder Notfallplans. Dieser Plan regelt Prozesse, Verantwortlichkeiten, Kommunikationsketten und Betreuungsaufgaben für Betroffene in Notfallsituationen.
- In der Notfallpsychologie geht es primär um die Erstbetreuung von Betroffenen, sie ist nicht für mittel- und längerfristige therapeutische Begleitung ausgelegt.
- In ersten Gruppengesprächen soll ein gemeinsames Verständnis der Situation hergestellt werden. Zudem soll vermittelt werden, dass alle Reaktionen, die die Betroffenen zeigen, normale Reaktionen auf anormale Ereignisse sind.
- In den Einzelgesprächen kann auf die individuellen Bedürfnisse der Betroffenen eingegangen werden.

falls vorübergehend nicht zur Verfügung. Das Care-Team hilft bei der Reaktivierung. Deshalb sprechen wir auch nie von Symptomen, sondern nur von Reaktionen auf eine Situation.»

Nach dem Notfalleinsatz

Mittelfristig gehe es darum, dass Menschen das Ereignis verarbeiten und keine posttraumatische Belastungsstörung, Ängste, Sucht oder Depressionen entwickeln, die als Folgen eines nicht bewältigten Vorfalles auftreten können.

Deshalb gibt es nach dem Ereignis mindestens einen Nachfolgekontakt, einen so genannten Call-back. Hierbei wird nachgefragt, wie es den Personen geht, ob sie durchschlafen können und ar-

beitsfähig sind. Wenn jemand Probleme hat, werden weitere individuelle Gespräche geführt – entweder telefonisch oder persönlich.

«Die Notfallpsychologie ist allerdings für kürzere Zeiträume ausgelegt, maximal bis wenige Wochen nach einem Geschehnis. Wenn es darüber hinaus Bedarf geben sollte und sich die Reaktionen nicht beruhigen, dann benötigt die betreffende Person eine weiterführende therapeutische Begleitung. Bei der Vermittlung unterstützt Carelink mit Kontakten.»

Schuld, Trauer, Scham

Die initialen Gruppengespräche tragen viel zur Einordnung des Ereignisses und individueller Reaktionen bei. Es gibt allerdings Fälle, so berichtet Regula Lanz, in denen Schuldzuweisungen, Trauer oder Schuldgefühle in der Gruppe nicht beigelegt werden und die Team-Zusammenarbeit beeinflusst werden. Gerade auch die unterschiedlichen Reaktionen und die Tatsache, dass jeder damit anders umgeht, könne zu Konflikten führen. In weiteren Gruppengesprächen nach dem Erlebnis muss dann ein Verständnis für individuelle Umgangsweisen mit der Situation und den damit verbundenen Gefühlen wie z.B. Trauer erzeugt werden. Allerdings spielten in solchen Situationen häufig auch andere, nicht mit dem Ereignis im Zusammen-

hang stehende Themen noch eine Rolle, beispielsweise vorbestehende Konflikte im Team oder Unzufriedenheit mit Vorgesetzten. Dies sei allerdings nicht mehr Gegenstand der Begleitung durch ein Care-Team, grenzt Regula Lanz die Arbeit der Notfallpsychologie ab. Mittel- und längerfristige Trauerbewältigung ist der Notfallpsychologie nachgelagert und deshalb nicht Bestandteil derselben.

Kommunikation

Die Kommunikation nach innen und ausen spielt bei erschütternden Ereignissen eine wichtige, vertrauensbildende Rolle. Sie sollte möglichst klar und schnell erfolgen, empfiehlt Lanz. Sie müsse transparent und ehrlich sein. Die Mitarbeitenden sollten möglichst als erste über Ereignisse informiert werden und nicht erst aus den Medien darüber erfahren.

Die Informationen sollten verständlich und empathisch überbracht werden. Es empfiehlt sich Betroffenheit, nicht aber Hilflosigkeit zu kommunizieren. Auch sollte man Fehler zugeben, wobei hier darauf zu achten ist, dass keine juristisch verfänglichen Tatsachen behauptet werden. Deshalb sei in Krisenzeiten unter Umständen eine professionelle Kommunikationsberatung empfehlenswert.

Über Carelink

Die Stiftung Carelink unterstützt seit über 20 Jahren schweizweit Unternehmen, Organisationen und Behörden bei der praktischen und psychologischen Betreuung von Menschen, die von belastenden Ereignissen betroffen sind. Dazu vertraut Carelink auf ein Careteam von rund 350 Caregivern, Notfallpsychologinnen und Notfallpsychologen.

Aus- und Weiterbildungen, Übungen mit Krisenstäben sowie Beratungen im Bereich Care-Management und Krisenkommunikation ergänzen die Dienstleistungen.