

Entlastungsgespräch nach kritischen Ereignissen

München
14. Oktober 2017

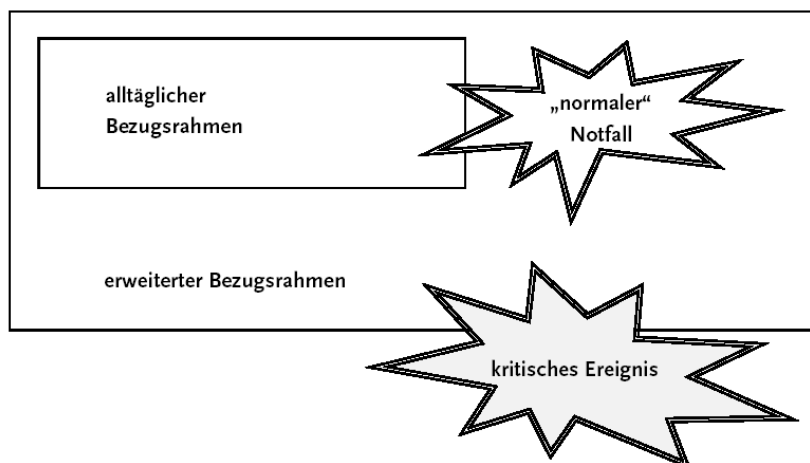
Dr. Clemens Hausmann

Klinischer Psychologe am Kardinal Schwarzenberg Klinikum und in freier Praxis
Notfallpsychologe, Traumatherapeut (EMDR)
Lehrbeauftragter der Universität Salzburg und der FH Gesundheitsberufe OÖ

Kardinal Schwarzenberg Klinikum
Baderstraße 10
A-5620 Schwarzach/Pongau
Österreich

E-Mail: info@clemens-hausmann.at
Internet: www.clemens-hausmann.at

Kritische Ereignisse



Ein kritisches Ereignis ist ein potentiell traumatisches Einzelereignis, das die die „kritische Marke“ des erweiterten Bezugsrahmens überschreitet. Es beansprucht oder überfordert die professionelle Bewältigungs- und Anpassungsfähigkeit des Betroffenen in hohem Maß.

Entlastungsgespräch nach einem kritischen Ereignis

mit einer vertrauten Kollegin

in den ersten Stunden nach dem Ereignis / am Ende des Dienstes

Dauer: 10-15 Minuten

Ziel: emotional und gedanklich zurück „auf den Boden“ kommen
die berufliche Routine wieder aufnehmen

nötig: ungestörter Raum, keine Unterbrechung

Das Gespräch behandelt nach einander: Fakten, Reaktionen und nächste Schritte.

1. Fakten

Das Gespräch beginnt möglichst einfach mit einer **Beschreibung des kritischen Ereignisses**: "Was ist passiert? Erzähl mir." Das Verbalisieren fördert die kognitive Verarbeitung und hilft, die Ereignisse zeitlich zu ordnen. Dadurch kann die Betroffene auch etwas Abstand zu ihnen gewinnen.

Wichtig ist, **bei den Fakten zu bleiben** (keine Interpretationen, Diskussionen, Rechtfertigungen). Durch behutsames Nachfragen kann die Erzählung in Fluss gehalten werden ("Was hast du als nächstes getan? Was ist dann passiert?"), sodass man selbst ein ungefähres Bild der Ereignisse und des Ablaufs gewinnt.

Klares, sachliches Erzählen hilft, die Eindrücke zu ordnen und sich dabei zu beruhigen. Dabei sollte aber niemand gedrängt werden, über Dinge zu sprechen, wenn er/sie das nicht will.

2. Reaktionen

Wenn die Fakten klar sind und die Betroffene innerlich etwas Abstand gewonnen hat, kann man **den aktuellen Zustand ansprechen**: "Wie geht es dir jetzt?", "Was geht dir im Kopf herum?" Diese Fragen sind vor allem als Angebot zu verstehen. Die unterstützende Kollegin sollte der Betroffenen genau und freundlich zuhören, ohne die Reaktionen zu diskutieren oder das Gespräch in die Länge zu ziehen.

Für die meisten Menschen ist es hilfreich, wenn man **das Besondere** an der Situation **betont** und zugleich die Reaktionen **normalisiert**: "Vielen, die so etwas (zum ersten Mal) erleben, geht es so (ähnlich) wie dir jetzt." Wichtig ist, dass man erst normalisiert, wenn die Reaktionen geschildert werden (nicht schon vorher oder während des Erzählens, sonst könnte das Normalisieren wie Desinteresse klingen: "Ja ja, das ist normal, hör auf"). Wichtig ist weiters der Hinweis, dass diese Reaktionen von allein abklingen und dass der Betroffene selbst etwas dazu beitragen kann, dass es leichter wird.

Die Betroffene entscheidet selbst, wie viel sie jetzt schon über ihre Reaktionen und Gefühle spricht. Manche sind dazu noch nicht bereit. **Keinesfalls** sollte man in dieser Phase **nachbohren** oder belastende Emotionen aktiv herausarbeiten. Wenn Gefühle ausgedrückt werden, bietet das Gespräch eine erste Möglichkeit zur Entlastung. Wenn sie ausgeklammert bleiben, braucht der/die Betroffene jetzt etwas anderes.

3. Nächste Schritte

Im dritten Teil werden **die nächsten Stunden** besprochen: "Was wird/soll als nächstes passieren?", "Was möchtest du jetzt tun?", "Was brauchst du?". Der Schwerpunkt liegt auf konkreten Handlungen sowie auf der Aktivierung des sozialen Netzwerkes: "Wie lange hast du heute Dienst?", "Was hast du für heute noch vorgehabt?", "Mit wem willst (oder wirst) du heute noch sprechen?"

Eine baldige **Rückkehr zu Routinetätigkeiten** ist den meisten am liebsten. Wichtig ist, dass die Betroffene dabei keinen zusätzlichen großen Belastungen ausgesetzt ist. Ein vorzeitiges Heimschicken ("Geh nach Hause und erhol dich") ist problematisch, da es oft stigmatisierend wirkt ("Die hält nichts aus"). Keinesfalls sollte die Betroffene alleine nach Hause fahren. Auch den restlichen Tag allein zu verbringen kann Ängste, Zweifel und Schuldgefühle weiter verstärken.

Besser ist es für die meisten Betroffenen, **Zeit mit anderen** (Kollegen, Freunden, Angehörigen) zu verbringen und auch in den nächsten Tagen mit mindestens einem Menschen ehrlich darüber reden zu können, wie es einem wirklich geht. **Körperliche Aktivität** hilft den meisten, zurück in den Alltag zu finden und nicht ins Grübeln zu verfallen.

Das Gespräch **endet**, wenn die Betroffene einen Plan für die nächsten Stunden sowie die Gewissheit hat, dass auch in den nächsten Tagen wirksame Unterstützung für sie bereit steht. Weitere, vielleicht nur kurze Kontakte ("Wie geht es dir heute?") in den folgenden Tagen runden die Unterstützung ab und signalisieren gleichzeitig, dass man auch weiterhin für die betroffene Kollegin da ist, falls sie noch etwas braucht.

Bei anhaltender psychischer Belastung kann weiterführende professionelle Hilfe angezeigt sein. Falls nötig, sollte man konkrete weitere Unterstützung anbieten (Name, Telefonnummer).

Entlastungsgespräch – die wichtigsten Fragen

1. Fakten

- „Was ist passiert? Erzähl mir.“
- „Was hast du als nächstes getan?“
- „Was ist dann passiert?“

nachfragen, sodass man selbst ein ungefähres Bild des Ereignisses gewinnt
nicht drängen über Dinge zu sprechen, wenn der/die Betroffene das nicht will
keine genaue Analyse des Ereignisses, keine Untersuchung vorwegnehmen

Dieser erste Teil macht zeitlich ungefähr die Hälfte des gesamten Gesprächs aus.

2. Reaktionen

- „Wie geht es dir jetzt?“
- „Was geht dir im Kopf herum?“

diese Fragen kurz halten, nicht nachbohren oder drängen
genau und freundlich zuhören, die Reaktionen nicht diskutieren
das Gespräch nicht in die Länge ziehen

Insgesamt sollte dieser Teil des Gespräches eher kurz gehalten werden.

3. Nächste Schritte

- „Was wird/soll als nächstes passieren?“
- „Was möchtest du jetzt tun?“
- „Was brauchst du jetzt?“

den Schwerpunkt auf konkrete Handlungen legen

Aktivierung des realen sozialen Netzwerkes:

- „Wie lange hast du heute Dienst?“,
- „Was hast du für heute noch vorgehabt?“,
- „Mit wem willst (oder wirst) du heute noch sprechen?“

Rückkehr zu Routinetätigkeiten ermöglichen
nicht vorzeitig heimschicken („Geh nach Hause und erhol dich“),
außer bei medizinischer Indikation (Verletzung etc.)

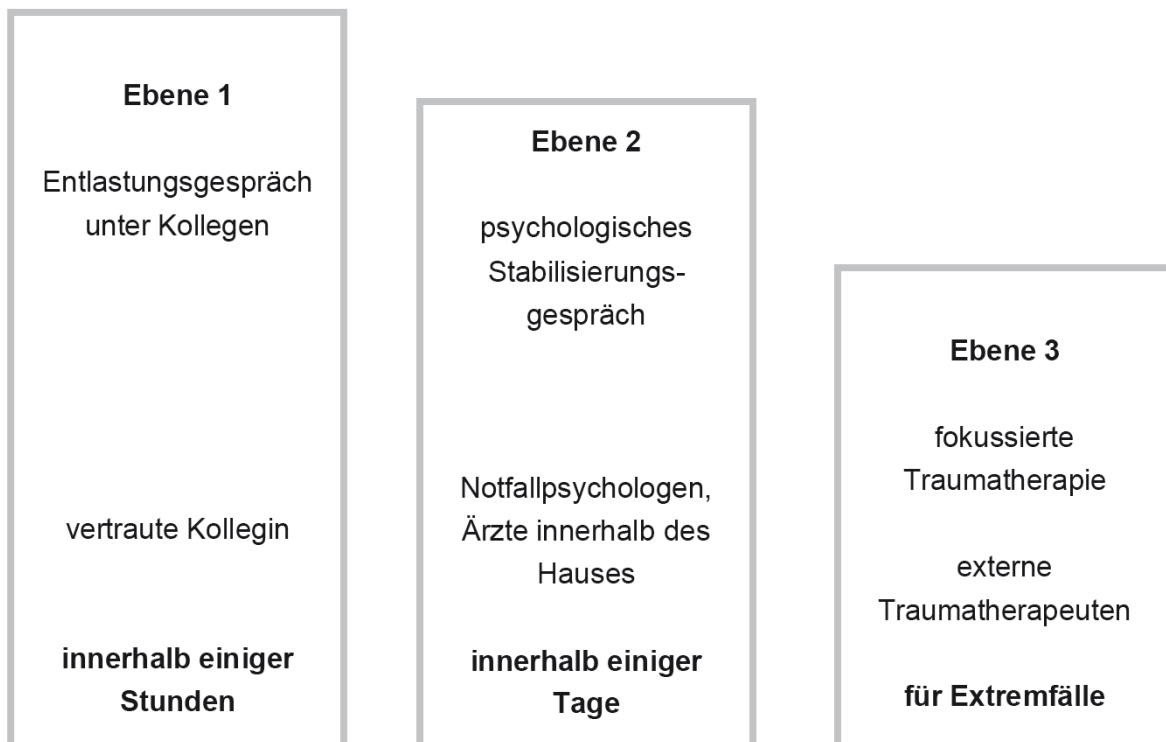
Weitere, vielleicht nur kurze Kontakte („Wie geht es dir heute?“) in den folgenden Tagen runden die Unterstützung ab und signalisieren gleichzeitig, dass man auch weiterhin für den Kollegen da ist, falls er noch etwas braucht.

KIMA – Krisenintervention für Mitarbeiter

am Kardinal Schwarzenberg Klinikum

Ziel:

Systematische Unterstützung von Mitarbeitern nach kritischen Ereignissen auf drei Ebenen gemäß internationalen Standards



Ebene 1: Entlastungsgespräch unter KollegInnen
(10-15 Minuten, möglichst in den ersten Stunden nach dem kritischen Ereignis)

Ebene 2: Unterstützung durch hausinterne NotfallpsychologInnen, PsychologInnen, ÄrztInnen
(1-3 Gespräche in den folgenden Tagen, falls gewünscht)

Ebene 3: Weiterbehandlung durch externe TraumatherapeutInnen, falls notwendig
(6-10 Einheiten; bei schwerer berufsbedingter Traumatisierung)