Zeitschrift: ASMZ : Sicherheit Schweiz : Allgemeine schweizerische Militärzeitschrift

Herausgeber: Schweizerische Offiziersgesellschaft

Band: 173 (2007)

Heft: 7-8

Artikel: Umgang mit belastenden Situationen bei Blaulichtorganisationen

Autor: Moos, Wolfgang

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-71072

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 11.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Umgang mit belastenden Situationen bei Blaulichtorganisationen

Die Notfallpsychologie ist nach dem Absturz einer Swissairmaschine in Halifax und dem Attentat von Zug unvermittelt in den Medienfokus gerückt. In fast jeder Medienmitteilung steht seither: «... die Opfer wurden psychologisch betreut.» Mit dieser veränderten Wahrnehmung wurde die Notfallpsychologie zu einem wichtigen Bestandteil firmeninterner Konzepte und beratender Ausbildungen. Daher erstaunt es nicht, dass Berater und Notfallpsychologen bei grösseren Unfällen schnell zur Stelle sind, um die Betreuung von Opfern zu übernehmen. Dabei darf aber nicht vergessen werden, dass derartige Ereignisse auch für die Retter belastend sein können.

Wolfgang Moos

Den Helfern helfen

Bei allen Unfällen mit Personenschaden sind Blaulichtorganisationen schnell auf dem Unfallplatz und stellen die Rettung, Bergung und Erstbetreuung der Opfer sicher. In erster Linie sind die Einsatzkräfte als Helfende vor Ort und haben einen spezifischen Auftrag zu erfüllen. Der Kontakt mit Leid, Trauer und persönlichen Tragödien gehört zu den Berufsanforderungen von Rettern, wobei stets davon ausgegangen wird, dass es zum integrierten Persönlichkeitsprofil gehört, sich in solchen Situationen gekonnt abgrenzen und schützen zu können. Es herrscht(e) das Selbstverständnis: *«Wer belastende Ereignisse nicht aushält, ist dem Beruf nicht gewachsen!»* oder *«Wo käme man hin, wenn Helfende selber Probleme bekommen würden?»* Retter zeichnen sich in der Tat meist durch eine hohe Sozialkompetenz aus, aber gerade diese Menschennähe macht sie auch sensibel und verletzlich. Begegnungen mit Betroffenen schwerer Ereignisse können bei den Helfenden Spuren hinterlassen, wobei die belastenden Gefühle und Emotionen oft erst nach Einsatzende aufkommen.

In dieser Sicht hat ein Umdenken stattgefunden, und viele Publikationen im Bereich der Stressforschung und der Notfallpsychologie zeigen, dass man auf dem Weg vom «Tabu zum Thema» einen wesentlichen Schritt getan hat. Einsatzkräfte von Blaulichtorganisationen sind in verschiedener Weise in ihrem Beruf gefährdet. Sie können im Einsatz selber zu Opfern *(Primäropfer)* werden. Zu denken ist hier an einen Polizisten, der bedroht und angegriffen wird oder einen Feuerwehrmann, der in einem brennenden Haus verschüttet wird. Hier wird schnell akzeptiert, dass es sich um «echte» Opfer handelt.

Aber auch durch die Konfrontation mit grossem Leid und tiefer Trauer können Retter nachhaltig belastet werden, diese gelten dann in der Fachsprache als *Sekundäropfer.* Für die Betreuung der Hilfskräfte gilt es also zu erkennen, in welchem Zusammenhang sie zu Opfern wurden.

Bezüglich der schädigenden Einwirkungen von solchen Ereignissen auf die Psyche ist entscheidend, wie die Retter darauf vorbereitet worden sind. Umfassende Einsatzvorbereitung, Sinngebung in der Arbeit und die Gewissheit, gut ausgebildet zu sein, hilft bei der Bewältigung von belastenden Ereignissen. Zudem trägt eine positive Teamkultur, welche durch Offenheit, Vertrauen und wertschätzende Feedbackkultur geprägt ist, zur schnellen Verarbeitung schlimmer Erlebnisse bei.

Drei Phasen der Krisenbewältigung

Auf der Organisationsebene ist es notwendig, dass intern klare und verbindliche Abläufe in der Betreuung von «eigenen» Opfern definiert sind. Bei der Stadtpolizei Zürich kennt man in der Krisenbewältigung drei Phasen:

1. Die *psychologische erste Nothilfe* findet bereits auf dem Unfallplatz statt und kann durch alle Kollegen durchgeführt werden. Es geht um das emotionale Teilhaben an der Tragödie und das Erbringen von unterstützenden Hilfestellungen. Primär steht die physische Präsenz im Zentrum, das Geben von Sicherheit und Nähe gegenüber den notleidenden Kollegen. Die Botschaft lautet: *«Ich bin bei dir».*

2. In der *zweiten* Phase, *dem Defusing,* stehen alle direkten Vorgesetzten in der Pflicht, ihre Betreuungsaufgaben wahrzunehmen. Es wird erwartet, dass sich der Vorgesetzte unmittelbar nach dem Ereignis mit dem Opfer in Verbindung setzt, dieses auf dem Unfallplatz trifft, auf der Polizeiwache erwartet oder im Spital besucht. Es geht darum, ein klares Zeichen zu setzen und zu zeigen, dass der Mitarbeiter auf die volle Unterstützung des Chefs bzw. der Organisation zählen kann. Zudem sollen die persönlichen Netzwerke aktiviert und die Einsatzplanung den Möglichkeiten der Opfer angepasst werden. Durch eine standardisierte Gesprächs- und Vorgehensweise in den Tagen nach dem Ereignis wird der Mitarbeiter eng betreut und begleitet. Das Erlebte wird thematisiert, verarbeitet und in das weitere Handeln integriert. Der Vorgesetzte kann somit den Verlauf der Schocksymptome (akute Belastungsreaktion) beobachten und sich bei einer Verschlimmerung mit Fachleuten in Verbindung setzen.

3. Ein *Debriefing* wird nur durch Mitarbeiter der Fachstelle Psychologie und Organisationsberatung durchgeführt. Es wird sehr zurückhaltend und nur auf der Basis der Freiwilligkeit eingesetzt. Um allfälligen Retraumatisierungen vorzubeugen, werden Debriefings in der Regel nur Sekundäropfern angeboten. In dieser Phase gilt es abzuschätzen, durch welche stützenden Massnahmen die Integration der Erlebnisse verbessert und das Abschwächen der Stresssymptome erzielt werden kann.

Sich an den Ressourcen orientieren

Bei allen Betreuungskonzepten bleibt die zentrale Ausbildungsfrage bestehen: *Wie können Mitarbeiter geschult werden, sodass sie selber Ressourcen aufbringen, sich vor negativen Folgen belastender Ereignisse schützen zu können?* In diesem Sinne wird zwischen Schutzfaktoren und Risikofaktoren unterschieden (Tabelle 1). Folglich richtet sich der Fokus in der Ausbildung dahin, Schutz-

Tabelle 1: Schutz- und Risikofaktoren

Schutzfaktoren	Risikofaktoren
Berufs- und Einsatzerfahrung	Unerwartetes Ereignis, Unterschätzung des Ausmasses
Nachbereitung des Einsatzes (strategisch und persönlich)	Herabgesetztes Wohlbefinden
Bereitschaft, Emotionen auszudrücken und über Erfahrungen zu berichten	Fehlende oder ungenügende Pausen und Verpflegung
Eigene Bewältigungsstrategien kennen, bewusst/unbewusst anwenden	Schwierigkeit, die eigenen Gefühle wahrzunehmen und auszudrücken
Gute soziale Einbettung (Familie, Partner/in, Freunde)	Persönliche Emotionen, die die professionelle Distanz herabsetzen
Subjektive sinnvolle Bewertung des Einsatzes	Fehlen von Schutzfaktoren
Fähigkeit, Probleme als Herausforderung zu sehen	Sehr geringe oder hohe Anzahl von Dienstjahren
Gute Vorbereitung auf den Einsatz	Lange Dauer des Einsatzes

faktoren aufzubauen und zu stärken sowie sich der Risikofaktoren bewusst zu sein und diesen durch geeignete Massnahmen konkret zu begegnen.

Anhand obiger Auflistung wird deutlich, dass die Schulung der Stressresistenz ein individueller Weg ist, den jeder Einzelne einschlagen muss. Die Erkenntnis, dass ein gutes und breit abgestütztes Netzwerk, in welchem auch Vertrauen und Ernsthaftigkeit ihren Platz finden, die wichtigste Schutzmassnahme ist, scheint heute bestätigt. Wo früher Tragödien und Todesfälle im «Schoss» der Grossfamilie aufgefangen werden konnten, sind die Netzwerke in der individualisierten Gesellschaft grossmaschiger geworden und es ist nicht mehr selbstverständlich, dass im Betreuungsfall auf ein privates Umfeld zurückgegriffen werden kann. Vermehrt muss somit auf die Bedeutung eines intakten und mehrschichtigen Beziehungsumfeldes hingewiesen werden, in dem die Schutzfaktoren und unterstützenden Ressourcen wirksam werden können. Im Vordergrund steht dabei die Einsicht, dass Menschen mit einer stabilen und vielfältigen sozialen Basis traumatischem Stress besser begegnen können als Menschen, die sich nur auf wenige Ressourcen stützen können.

Fazit

Zusammenfassend bleiben zwei Aspekte: Erstens müssen Mitarbeitende wissen, dass im psychologischen Notfall ein institutionalisiertes und bewährtes Konzept vorhanden ist, welches pragmatisch angewendet werden kann. Zu verhindern ist eine psychologische Überbetreuung, wobei betont werden darf, dass die meisten Einsatzkräfte durchaus mit belastenden Ereignissen klarkommen, ohne auf externe Hilfe angewiesen zu sein.

Zweitens muss dem individuellen Umgang mit Stress in Ausbildung und Alltagspraxis eine grosse Bedeutung beigemessen werden. Dazu gehören das Einüben von Strategien im Umgang mit akutem Stress wie auch die Gestaltung einer sinnvollen Work-Life-Balance. Dabei gilt wie überall: Vorbeugen ist besser als Heilen. So braucht es trotz allen Fortschritten noch viel Überzeugungsarbeit, bis eine psychische Verletzung nicht als persönliche Schwäche betrachtet wird, sondern wie eine physische Verwundung rasch und zielorientiert angegangen wird. ■

Wolfgang Moos
Dipl. Psych. FH,
Psychologe bei der Stadtpolizei Zürich,
Psychologie und Organisationsberatung,
Oblt, Fachstab PPD/ Sonderaufgaben.