

FRANK LASOGGA*

NOTFALLSEELSORGER IN DER BRD

Die Zusammenarbeit mit anderen Berufsgruppen und mit Notfallopfern

(Erhalten: 19. Mai 2009; angenommen: 9. September 2009)

In Deutschland übernehmen seit Mitte der 90er Jahre Notfallseelsorger häufig die Betreuung von Personen, die durch einen Notfall stärker beeinträchtigt sind und psychosoziale Notfallhilfe benötigen. Zu diesen Notfallopfern gehören die direkten Notfallopfer, aber auch indirekte Notfallopfer wie Angehörige, Augenzeugen und Verursacher. Im Rahmen dieser Aufgabe überbringen Notfallseelsorger beispielsweise gemeinsam mit der Polizei eine Todesnachricht oder betreuen Eltern, deren Kind plötzlich verstorben ist. Diese Betreuung der direkten und indirekten Notfallopfer erfolgt überwiegend in der Wohnung der Betroffenen. Dies erfordert eine besondere Sensibilität der Notfallseelsorger, da sie einerseits als Gast kommen, andererseits die Führung in diesem Setting übernehmen müssen. Notfallseelsorger werden insbesondere häufig zu Notfällen gerufen, bei denen Tote oder Sterbende zu verzeichnen sind. Die Alarmierung erfolgt meist über die Leitstelle der Feuerwehren, aber auch die Einsatzkräfte vor Ort können Notfallseelsorger nachalarmieren. Die Zusammenarbeit von Notfallseelsorgern mit anderen Helfergruppen wie Polizei, Rettungsdienste etc. ist inzwischen weitgehend etabliert, allerdings gestaltet sie sich aus diversen Gründen, wie etwa einer unterschiedlichen Organisationskultur nicht immer ganz einfach. Als extrem schwierig stellt sich die Arbeit von Notfallseelsorgern im Großschadensfall dar, da unter großem Zeitdruck und mit zunächst mangelnden Ressourcen schnell weit reichende Entscheidungen gefällt werden müssen. Notfallopfer können sehr starken Belastungen ausgesetzt sein, wobei zwischen physiologischen Belastungen wie Schmerzen und psychologischen Belastungen wie Kontrollverlust zu unterscheiden ist. Mitentscheidend für die Folgen sind neben den Belastungen biologische, soziographische und psychologische Moderatorvariablen, die die Belastungen mildern, aber auch verstärken können. Auch die Arbeit der Helfergruppen und damit das Verhalten von Notfallseelsorgern hat einen wesentlichen Einfluss auf die Folgen von Notfällen. Dementsprechend fallen auch die Reaktionen und Folgen von

* Frank Lasogga, Institut für Psychologie, Technische Universität, Emil-Figge-Straße 50, D-44221 Dortmund, Deutschland; frank.lasogga@tu-dortmund.de.

Notfällen völlig unterschiedlich aus. Die Betreuung von Notfallopfern besteht in der Regel aus einem einmaligen Kontakt, allerdings mit sehr unterschiedlicher Dauer. Dann sollte, falls notwendig, eine Weiterverweisung an Fachkräfte oder Gemeindefeldarbeiter erfolgen. Die Arbeit von Notfallseelsorgern sieht so aus, dass sie beispielsweise die inneren und äußeren Ressourcen von Notfallopfern aktivieren. Außerdem spielt die Psychoedukation bei direkten und indirekten Notfallopfern eine sehr wichtige Rolle. Notwendig für eine professionelle Arbeit ist eine gute Ausbildung, die auch zukünftig bundesweit einheitlich erfolgen sollte. Auch sollte eine Qualitätskontrolle und Evaluierung der Arbeit von Notfallseelsorgern erfolgen, und sie sollten verbindlich in Alarmierungspläne eingebunden werden.

Schlüsselbegriffe: Notfallseelsorger, Notfallopfer, Belastungen, Moderatorvariablen, Folgen, psychosoziale Notfallhilfe, Betreuung, Tod, Zusammenarbeit, Ressourcen, Psychoedukation, Ausbildung

Emergency Counsellors in Germany: Since the mid-90s, emergency counsellors in Germany have often assumed the support of persons that are more severely affected by an emergency and require emergency counselling. This group of people who need further emergency support includes people who are directly affected by the emergency, but also persons that are affected indirectly, affiliated, eye-witnesses and causers. Within the framework of these chores, emergency counsellors deliver for example in cooperation with the local police death notices or support parents whose child has died unexpectedly. The support of the direct and indirect emergency victims is basically carried out in their own homes. This requires particular sensitivity of the emergency counsellors, since they are welcomed as guests, but at the same time have to conduct the setting. Emergency counsellors are summoned in emergencies that record dead and dying persons. The central offices of the fire brigade alert the emergency counsellors, but the task forces in situ may also request emergency counsellors. The cooperation of emergency counsellors and other task forces such as police or rescue services is established to a large extent. However, the cooperation is not performed very easily, which is due to various reasons such as the heterogeneous organisational structures of the individual task forces. A catastrophe constitutes a particular challenge to emergency counsellors as decisions have to be undertaken under time pressure and with a lack of resources. Victims of emergencies may be exposed to extreme stress, which can be distinguished into physiological stress like pain and psychological stress such as loss of control. The consequences resulting from the experienced stress are determined by biological, sociographic and psychological facilitating variables, which may function in a reinforcing or relieving fashion. The assigned jobs of task forces and the behaviour of emergency counsellors further influence the consequences of emergencies. Thus, the reactions and consequences of emergencies may vary to a large extent. The support of people affected by emergencies comprises usually one session, which may vary in length. If required, contacts to professionals should be established. The work of emergency counsellors is characterised by the activation of the emergency victim's inner and outer resources. A further important step is the education in psychological matters for directly and indirectly affected people. The prerequisite for a professional course of action is a good training for emergency counsellors. In the future the goal is to have a uniform nationwide training. Quality checks and evaluations should be carried out for the work of emergency counsellors. In addition, the alerting of emergency counsellors should be embedded into emergency schemes.

Keywords: emergency counsellor, people affected by emergencies, stress, facilitating variables, emergency counselling, support, death, cooperation, resources, education in psychological matters, training

1. Einleitung

Vor 20 Jahren spielte der psychologische Umgang und die psychologische Betreuung von Menschen, die selbst oder deren Angehörige einen Notfall erlitten hatten – sei es, dass sie selbst einen schweren Unfall hatten, sei es, dass ihnen unerwartet eine Todesnachricht überbracht wurde, sei es, dass der Ehepartner einen Herzinfarkt hatte –, kaum eine Rolle. Der Mensch wurde mehr oder minder als „Ansammlung von Organen“ gesehen. So sagte z.B. ein Notarzt in der Fernsehsendung „Eiserne Engel“ (ein Bericht über den Rettungshubschrauber Christoph 25, stationiert in Siegen) am 27. 8. 1995: „In dem Moment ist er (der Patient) halt eine Maschine, die repariert werden muss.“ Ein anderer meinte in der gleichen Sendung: „Für mich ist das ‚ein Fall‘; menschlich zu sein würde mich ablenken.“ Diese Beispiele zeigen deutlich, dass die „Psyche“ (griechisch: Seele) nicht beachtet wurde. Dabei war die Interaktion von Körper und Psyche bereits seit der Antike (wenn nicht sogar schon früher) bekannt, der Mensch wurde als „psychosomatische Einheit“ gesehen.

Diese Ignoranz der Psyche hat sich mittlerweile erfreulicherweise weitgehend geändert. Von den meisten Hilfsorganisationen wurde erkannt, dass auch die Psyche bei einem Notfall berücksichtigt werden muss und mit Notfallopfern psychologisch angemessen umgegangen werden muss. Für diesen psychologischen Umgang mit Notfallopfern liegt inzwischen ein Gesamtkonzept vor (LASOGGA 2008a; LASOGGA & MÜNKER-KRAMER 2009). Es berücksichtigt sowohl den psychologisch angemessenen Umgang von Ersthelfern mit direkten und indirekten Notfallopfern als auch die weitere psychologische und psychosoziale Versorgung von Notfallopfern, bei der die Notfallseelsorger eine zentrale Rolle spielen. Dieses Gesamtkonzept siehe *Abb. 1*.

In diesem „Versorgungsdreieck“ wird die Art der psychischen Hilfe abgebildet. Skizziert wird auch die Anzahl von Notfallopfern, die der jeweiligen Hilfe bedürfen. Wie ersichtlich ist, ist das Ausmaß an psychischer Hilfe, die nach einem Notfall notwendig ist, bei den direkten und indirekten (beispielsweise Angehörige, s. unten) Notfallopfern sehr unterschiedlich.

Zunächst müssen für Notfälle generell präventive Maßnahmen vorgehalten werden. Dies gilt für sämtliche helfenden Organisationen, aber auch teilweise für andere Organisationen. Sie kommen zum Einsatz, sobald ein Notfall eintritt. So müssen beispielsweise für Kinder, die einen Notfall erlitten haben, in Rettungswagen und von Notfallseelsorgern „Kuscheltiere“ bereit gehalten werden, in Leitstellen müssen die Telefonnummern von Notfallseelsorgern vorliegen und in Schulen müssen Fluchtwege gekennzeichnet sein. Wenn dann ein Notfall eintritt, muss mit sämtlichen Notfallopfern psychologisch angemessen umgegangen werden, d.h. bei ihnen muss „Psychische Erste Hilfe“ geleistet werden. Am Notfallort treffen in der Regel zunächst Laienhelfer ein. Für sie wurden aufgrund von halbstrukturierten Interviews mit Einsatzkräften, Notärzten etc. an der Universität Dortmund – der im deutschsprachigen Raum auf dem Gebiet der Notfallpsychologie führenden Universität – die inzwischen weit verbreiteten 4 Regeln zur „Psychischen Ersten Hilfe“ entwickelt (LASOGGA & GASCH 2006a).

Versorgungsdreieck

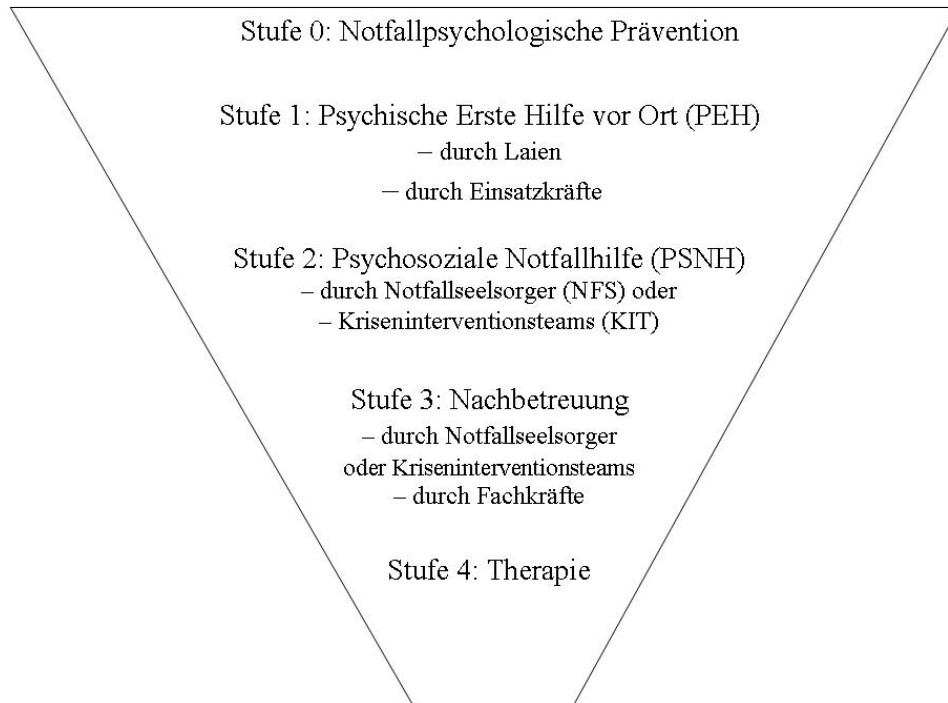


Abbildung 1
Versorgungsdreieck

Sodann treffen in der Regel die Einsatzkräfte wie Polizei, Feuerwehr, Rettungsdienste etc. ein. Die Mitarbeiter dieser Organisationen sollten sich ebenfalls gemäß den Regeln zur „Psychischen Ersten Hilfe“ verhalten. Da Einsatzkräfte aber täglich mit Notfallopfern umgehen, wurde für sie ein erweiterter Regelsatz von zwölf Regeln entwickelt, der inzwischen in viele Ausbildungsunterlagen der Rettungsorganisationen etc. Eingang gefunden hat.

Für die meisten Notfallopfer genügt es, wenn bei ihnen diese „Psychische Erste Hilfe“ geleistet wird; mehr ist an psychologischer oder sozialer Betreuung nicht notwendig. Diese Notfallopfer haben genügend innere und soziale Ressourcen, so dass sie mit einem Notfall gut alleine bzw. mit Unterstützung ihrer Angehörigen etc. fertig werden. Bei einer kleinen Gruppe von Notfallopfern ist jedoch mehr notwendig, sozusagen eine „Psychische Zweite Hilfe“. Diese Opfer müssen intensiver und umfassender betreut werden. Mit ihnen muss beispielsweise ein längeres Gespräch geführt werden, wenn der Ehemann bei einem Verkehrsunfall ums Leben gekommen ist und den Hinterbliebenen diese Nachricht überbracht werden muss. Auch Angehörige von Menschen, die einen Suizid oder einen Suizidversuch begangen haben, bedürfen häufig

einer intensiveren Betreuung, oder beispielsweise auch die Bewohner eines Hauses, das soeben abgebrannt ist. Im Gegensatz zur Psychischen Ersten Hilfe hat diese „Psychische Zweite Hilfe“ oft auch eine soziale Komponente, so dass diese Hilfe „Psychosoziale Notfallhilfe“ genannt wird (LASOGGA 2008b). Diese Psychosoziale Notfallhilfe wird in Deutschland überwiegend von Notfallseelsorgern (NFS) geleistet, teilweise auch von so genannten „Kriseninterventionsteams“ (KIT). Als Sammelbegriff für diese beiden und einige andere kleinere Gruppen hat sich der Begriff „Psychosoziale Notfallhelfer“ eingebürgert.

Bei dieser psychosozialen Notfallhilfe kommen den Notfallseelsorgern sehr große Verdienste zu. Sie haben frühzeitig erkannt, dass bei einigen Notfallopfern auch eine umfassendere Betreuung, eben eine psychosoziale Notfallhilfe notwendig ist. Bereits in den 90er Jahren des vergangenen Jahrhunderts haben sie diese psychosoziale Notfallhilfe entwickelt und organisiert, Notfallseelsorger rekrutiert, die bei Bedarf ausrücken können, und sie sorgten dafür, dass sie bei den Organisationen bekannt wurden. Ausbildungspläne wurden erstellt und 1997 die Kasseler Thesen verfasst, die im Jahr 2007 durch die Hamburger Thesen aktualisiert wurden. Demgemäß wird als ein unverzichtbarer Bestandteil des christlichen Glaubens gesehen, Menschen in Notfallsituationen beizustehen.

Die Notfallseelsorge ist ökumenisch ausgerichtet und richtet sich an alle Menschen. Das Recht auf religiöse und weltanschauliche Orientierung von Notfallopfern soll geachtet werden. Notfallseelsorger haben eine kirchlich verantwortete seelsorgerliche Ausbildung sowie eine ergänzende fachliche Ausbildung. Mitarbeitende sind hauptamtliche kirchliche Mitarbeiter wie Pastoren und Diakone, teilweise auch Mitglieder anderer Berufsgruppen. Sie sind in der Regel in die Alarmierungsstrukturen von Polizei, Feuerwehr und Rettungsdiensten eingebunden. Die Alarmierung erfolgt meistens über die Leitstelle, falls die Leistellendisponenten aufgrund des Notfalls eine psychosoziale Betreuung von Notfallopfern für notwendig erachten, oder sie können durch die Einsatzkräfte vor Ort nachalarmiert werden. Ihre Arbeit erfolgt ehrenamtlich, ohne Bezahlung. Sie sind 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zu erreichen.

Notfallseelsorger übernehmen die psychosoziale Betreuung von direkten und indirekten Notfallopfern. Sie überbringen beispielsweise Todesnachrichten (häufig gemeinsam mit der Polizei), betreuen Eltern nach plötzlichem Kindstod oder Schulklassen nach Todesfällen von Mitschülern. Die Betreuung soll in der Regel einen Kontakt nicht überschreiten, der allerdings unterschiedlich lange dauern kann. Falls zusätzliche Kontakte notwendig sind, soll die weitere seelsorgerliche Betreuung durch das zuständige Gemeindefarramt übernommen werden, oder, falls dies notwendig ist, an zuständige Fachkräfte wie Psychologen, Mediziner, Sozialarbeiter weitervermittelt werden.

2. Zusammenarbeit mit anderen Berufsgruppen

Bei ihrer Arbeit müssen Notfallseelsorger mit sehr unterschiedlichen Helfergruppen zusammenarbeiten. Mit wie vielen Helfergruppen sie zusammen arbeiten, richtet sich u.a. danach, ob die Betreuung der direkten und indirekten Notfallopfer in der Öffent-

lichkeit erfolgt oder zu Hause oder an einem anderen Ort wie in einem Krankenhaus. Erfolgt die Betreuung noch am Notfallort, muss in der Regel mit mehr Helfern bzw. Helfergruppen interagiert werden.

Zu der Interaktion von Notfallseelsorgern mit den diversen Helfergruppen kommt noch die Interaktion der Notfallseelsorger mit den direkten und indirekten Notfallopfern hinzu, und all diese Personen (-gruppen) interagieren auch untereinander. Die Interaktion sieht folgendermaßen aus:

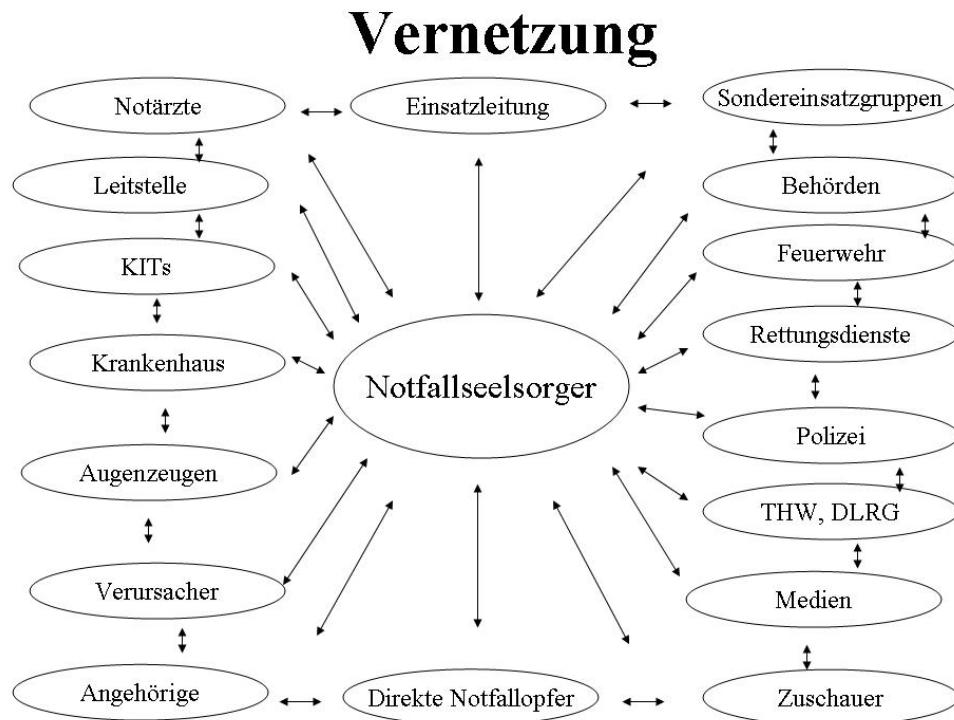


Abbildung 2
Vernetzung

Eine derartige Interaktion mit den diversen Gruppen ist aus einer ganzen Reihe von Gründen notwendig. Zunächst müssen sich die Notfallseelsorger nach der Ankunft bei der Einsatzleitung melden. Sie müssen sich ein Bild von der Lage verschaffen und erfragen, welche Notfallopfer aus Sicht der Rettungsdienstmitarbeiter oder der Einsatzleitung einer psychosozialen Notfallhilfe bedürfen. Sodann müssen sie sich ein Bild über die Lage verschaffen, beispielsweise bei den Polizisten den Hergang eines Unfalls klären. Bei den Notärzten müssen sie ggf. Informationen darüber einholen, welche Patienten wie schwer verletzt sind oder was aus Angehörigen geworden ist. Sie müssen wissen, in welche Krankenhäuser Notfallopfer transportiert worden

sind, was über deren Zustand bekannt ist etc. All diese Informationen müssen bekannt sein, bevor ein Notfallseelsorger mit der Betreuung beginnt. In diesem Moment muss er Auskunft auf Fragen der Notfallopfer geben können, er darf auch nicht versehentlich die Schwester als Ehefrau ansprechen, er muss die Namen der Notfallopfer kennen, auf die mögliche Frage nach einer Schuld etwas sagen können etc.

Informationen, die der Notfallseelsorger erhalten hat, sind ggf. weiterzuleiten, Maßnahmen mit anderen Einsatzkräften abzustimmen, Entscheidungen müssen abgestimmt werden. Dabei kann es auch zu unterschiedlicher Einschätzung von Situationen oder Vorgehensweisen zwischen Notfallseelsorgern und anderen Helfern kommen. Vergessen werden sollte auch nicht, dass die Zusammenarbeit unter erheblichem Zeitdruck und unter Stress erfolgt. Bei größeren Notfällen gestaltet sich die Zusammenarbeit als besonders komplex. Bei kleineren Notfällen müssen nicht derartig viele Organisationen bzw. Personen vor Ort sein, aber es kann doch eine erhebliche Anzahl sein.

Die Zusammenarbeit von Notfallseelsorgern mit diesen verschiedenen Helfergruppen (und im übrigen natürlich auch der Helfergruppen untereinander, aber das soll hier nicht weiter thematisiert werden) gestaltet sich als nicht einfach und verläuft nicht immer unproblematisch. Bei der Zusammenarbeit von Notfallseelsorgern mit Einsatzkräften fallen einige Punkte besonders ins Gewicht:

- Notfallseelsorger stellen etwas relativ Neues dar. Dementsprechend werden sie von Einsatzkräften noch unterschiedlich akzeptiert. Die Akzeptanz ist teilweise sehr gut, teilweise werden Notfallseelsorger von den Einsatzkräften aber auch skeptisch beäugt („Was wollen denn die hier, die machen sich doch nur wichtig“; „Da wollen wir mal sehen, was die können“). Notfallseelsorgern sollte also bewusst sein, dass sie für Einsatzkräfte teilweise noch ungewohnt sind und ihre Arbeit auch kritisch gesehen wird. Manchmal wird ihre Arbeit auch entsprechend kommentiert. Dies sollte aber nicht zu einer Verunsicherung der Notfallseelsorger führen.
- Auch wenn sie von Einsatzkräften grundsätzlich akzeptiert werden, kann es schwierig sein, bisher gewohnte Abläufe zu unterbrechen bzw. neue Abläufe zu implementieren. So soll nach Ansicht eines Notfallseelsorgers ein Verstorbener erst etwas später abgeholt werden, damit den Hinterbliebenen noch Zeit für eine Verabschiedung verbleibt. Dies kann von Einsatzkräften als ungewöhnlich und überflüssig angesehen werden. Notfallseelsorger sollten dann nicht den Mund halten, aber sie können auch nicht immer gewohnte Abläufe sofort ändern, sondern müssen manchmal langsam in mehreren Gesprächen neue Perspektiven aufzeigen und dafür sorgen, dass Vorgehensweisen geändert werden, wenn es sich als sinnvoll im Sinne der Betroffenen erweist.
- Die Aufgaben und Interessen der einzelnen Organisationen und Personen sind unterschiedlich und können sich sogar widersprechen. Beispielsweise besteht die Aufgabe der Polizei in der Ermittlung und Beweissicherung, die Aufgabe von Notfallseelsorgern besteht darin, sich um das psychosoziale Wohlergehen der direkten und indirekten Notfallopfer zu kümmern. Dies kann zu Interessenskonflikten zwischen den Gruppierungen führen. Die Polizei will Notfallopfer befragen, ein Notfallseelsorger möchte das Notfallopfer, beispielsweise einen Busfahrer, der

ein Kind angefahren hat und völlig fertig ist, beruhigen und ihn von der Umwelt abschotten. Oder ein Notfallseelsorger möchte dafür sorgen, dass sich die Eltern von ihrem toten Kind nach dem plötzlichen Kindstod verabschieden und mit ihm ein wenig allein sein können, während Polizeibeamte dies verhindern möchten, da sie befürchten, dass Spuren verwischt werden könnten. Es können auch sehr viele Personen – aus den unterschiedlichsten Motiven – mit dem Notfallopfer in Kontakt treten wollen. Zeitweise befinden sich in einem einzelnen Raum nach einem Notfall zwischen 10 und 20 Personen. Dies ist insbesondere auch für Kinder beängstigend. (Ein 12-jähriger Junge zu einem Rettungsassistenten: „*Nein ich habe keine Angst. Ich habe nur Angst, dass noch mehr Menschen kommen.*“ In dem Raum befanden sich 15 Personen.) Ein Notfallseelsorger sollte dann dafür Sorge tragen, dass nicht allzu viele Personen Kontakt mit dem Notfallopfer haben oder dass beispielsweise eine Vernehmung behutsam und an einem ruhigen Ort stattfindet.

- Die Organisationsstruktur und der Führungsstil in den einzelnen Organisationen unterscheiden sich teilweise erheblich. Bei Polizei und Feuerwehr ist in der Regel der Führungsstil autoritärer und während eines Einsatzes ist er besonders autoritär. Dies ist notwendig, ein demokratischer Führungsstil ist bei einem Notfall kontraindiziert. Bei Seelsorgern und auch bei Notfallseelsorgern herrscht generell eher ein demokratischer (sozial-integrativer) Führungsstil vor, kaum ein autoritärer. Den autoritären Führungsstil bei einem Notfall zu akzeptieren, fällt Notfallseelsorgern nicht immer ganz leicht.
- Die Arbeit im multiprofessionellen Team am Notfallort ist mit starken Hierarchien verbunden. Bei einem Notfall kann nicht diskutiert werden, auch wenn man anderer Meinung ist. Den Anweisungen der leitenden Personen muss zu diesem Zeitpunkt ohne Diskussionen und Widerrede Folge geleistet werden. Kein Einsatzleiter kann sich in der Situation Diskussionen leisten. In diese Hierarchie muss sich ein Notfallseelsorger eingliedern, ohne diese zu hinterfragen. Die Willkürlichkeit, mit der man zugeordnet wird, und die Hierarchie muss diskussionslos ertragen werden. Notfallseelsorger müssen diese Struktur und diese Realität, die sich über Jahrzehnte entwickelt hat und in dieser Situation angemessen ist, achten und sich eingliedern.
- Zwischen den Helfergruppen können unterschiedliche Ansichten oder auch eine Art Konkurrenzdenken über das richtige psychologische Verhalten bei einem Notfall bestehen. Man kann gegenseitig der anderen Helfergruppe nicht die notwendige Kompetenz zutrauen. Beispielsweise könnten Feuerwehrleute Notfallseelsorger als „Weicheier“ oder „Laberfritzen“ ansehen, die doch letztendlich „nicht wissen, wie es hier draußen aussieht und was gefragt ist“. Demgegenüber könnten Notfallseelsorger Polizeibeamte oder Notärzte als kalt und unmenschlich empfinden, da sie überhaupt nicht den Menschen sehen und damit umgehen können. (Notarzt zu einer Mutter, deren schwerstverletztes und dem Tode geweihtes Kind im Hubschrauber abtransportiert wurde, ohne dass die Mutter mitfliegen konnte und damit rechnen musste, es im 200 km entfernten Krankenhaus nur noch tot anzufinden: „*Nun seien Sie nicht so hysterisch*“).

- Auch zwischen verschiedenen psychologischen und psychosozialen Helfergruppen kann ein Konkurrenzdenken herrschen. So gibt es in einigen Städten Notfallseelsorger, Kriseninterventionsteams, Notfallpsychologen etc. Sie wollen natürlich auch eingesetzt werden. Es ist schon belastend, sich freiwillig für diese Arbeit gemeldet zu haben und dann nicht eingesetzt zu werden. Daher kann man sich manchmal sogar um die Betreuung streiten. Einige Psychologen meinen sogar (aus leicht durchschaubaren Gründen), dass sie bei jedem Notfall gerufen werden sollten, was völliger Unsinn ist.

Damit keine Missverständnisse auftreten: Dies sind Probleme, die eine Zusammenarbeit erschweren können, die sich in der Zusammenarbeit ergeben können und die auch manchmal auftreten. Es ist jedoch keinesfalls so, dass die Zusammenarbeit von Notfallseelsorgern und Einsatzkräften immer problematisch und konfliktiv verläuft. Im Gegenteil: Viele Einsatzkräfte sind froh, dass es Notfallseelsorger gibt, die alarmiert werden können, wenn es notwendig ist. Sie haben längst festgestellt, dass diese eine sinnvolle, gute und notwendige Arbeit verrichten. Als Einsatzkraft ist man damit entlastet und kann sich auf seine „eigentliche Arbeit konzentrieren“, für die man primär ausgebildet wurde.

3. Das Setting zu Hause

Die Zusammenarbeit von Notfallseelsorgern mit Einsatzkräften findet teilweise in der Öffentlichkeit statt, teilweise in der Wohnung von Notfallopfern. In ca. 85% der Einsätze erfolgt die Betreuung von direkten und indirekten Notfallopfern in der Wohnung von ihnen (LASOGGA & MÜNKER-KRAMER 2009). Hier kann die Zusammenarbeit auch so aussehen, dass ein Notfallseelsorger beispielsweise mit einem Polizeibeamten eine Todesnachricht überbringt. Diese Kombination von Polizeibeamtem und Notfallseelsorger hat sich in vielen Städten etabliert und bewährt (DASCHNER 2001). In diesem Fall müssen sich Polizeibeamter und Notfallseelsorger vorab kurz treffen, um Informationen auszutauschen und auch eine mögliche Rollenverteilung abzusprechen, beispielsweise wer sich um vorhandene Kinder kümmert. Der Polizeibeamte kann sodann die Todesnachricht mitteilen. Wenn er nach relativ kurzer Zeit wieder gehen muss, kann der Notfallseelsorger vor Ort bleiben und die Hinterbliebenen betreuen. Falls nach erfolgloser Reanimation der Tod mitgeteilt werden muss, können Notärzte oder Rettungsassistenten einen Notfallseelsorger nachträglich alarmieren. Die Einsatzkräfte haben nicht nur keine Ausbildung darin, wie psychologisch mit den Hinterbliebenen umzugehen ist, sondern Rettungsassistenten und Notärzte können ebenso wenig wie Polizeibeamte über einen längeren Zeitraum bei den Hinterbliebenen bleiben.

Die Situation in der Wohnung von Notfallopfern birgt jedoch neben der Zusammenarbeit mit Mitarbeitern von anderen Helfergruppen einige weitere Schwierigkeiten in sich und ist in mehrfacher Hinsicht für den Notfallseelsorger komplex. Der Notfallseelsorger kommt einerseits als Gast in eine Familie und sollte sich wie ein Gast verhalten, also eher reaktiv und passiv. Andererseits ist er in dieser Situation der Fachmann, von dem ein kompetentes souveränes Verhalten erwartet wird. Er muss

also einerseits aktiv agieren, die Führung übernehmen. Auch die Rolle als Notfallseelsorger verlangt generell Aktivität und Direktivität. Andererseits darf ein Gast nicht aktiv und direktiv sein und das „Zepter in der Hand haben“, sondern dies ist die Aufgabe der Gastfamilie. Einerseits ist also vom Notfallseelsorger eine passive Rolle gefordert, andererseits eine aktive. Hier die Balance zu finden ist nicht ganz einfach.

An weiteren Schwierigkeiten kann hinzukommen, dass die Situation zunächst recht unübersichtlich ist. Beispielsweise können sich mehrere Personen in der Wohnung aufhalten, und beim Eintreffen kann nicht ersichtlich sein, in welchem Verhältnis diese Personen zueinander stehen. Dann muss geklärt werden, ob es sich bei den Personen um einen zufällig anwesenden Nachbarn handelt oder um Familienmitglieder, ob diese Personen im Raum bleiben sollten oder ob es besser wäre, wenn sie sich entfernen, ob ein Kind zunächst bei einer Todesmitteilung in den Nachbarraum gehen sollte etc.

Problematisch kann sich die Situation auch gestalten, wenn es zwischen verschiedenen Anwesenden, beispielsweise Familienmitgliedern zu Konflikten kommt. Familienmitglieder können sich gegenseitig Vorwürfe über ihr Verhalten machen („*Warum hast du deinen Mann auch fahren lassen?*“) oder eine Ehefrau kann nach dem Erhalt der Todesnachricht des Ehemanns für die anderen sehr befremdliche Verhaltensweisen zeigen. So kann die hinterbliebene Ehefrau nach der Mitteilung des Todes vom Ehemann als nächstes erst einmal die Geschirrspülmaschine ausräumen oder den Lottoschein abgeben wollen. Die anderen anwesenden Familienmitglieder machen dann der hinterbliebenen Ehefrau schwerste Vorwürfe über ihr Verhalten und ihre Gleichgültigkeit. Ihnen ist vom Notfallseelsorger zu erklären, dass die Ehefrau in dieser Situation dringend etwas Normalität benötigt, sonst würde sie es nicht aushalten.

Auch die hinterbliebene Ehefrau würde sich vielleicht selbst im Nachhinein schwerste Vorwürfe über ihr abnormes Verhalten machen. Hier sind Notfallseelsorger als „Vermittler“ bzw. „Übersetzer“ gefordert. Sie müssen den anderen Angehörigen dieses scheinbar absurde Verhalten erklären, und auch der Witwe müssen sie im Nachhinein ihr Verhalten als etwas in dieser Situation für sie Richtiges und Notwendiges darstellen. Die Notfallseelsorger können also durch ihr Verhalten dazu beitragen, dass eine Familie sich nicht jahrelang über das Verhalten der hinterbliebenen Ehefrau entzweit oder die Ehefrau voller Schuldgefühle über ihr unerträgliches Verhalten und ihre scheinbare Gleichgültigkeit sich Selbstvorwürfe macht.

Es kann allerdings auch vorkommen, dass Notfallseelsorger, wenn sie aufgrund einer Alarmierung bei den Notfallopfern eintreffen, feststellen müssen, dass sie nicht erwünscht sind, sondern abgewiesen werden (HORN 2005). Dies kann der Fall sein, weil man nichts „mit der Kirche“ zu tun haben möchte, aber auch, weil man – wie bei manchen älteren Leuten zu beobachten ist – doch mit anderen nicht über seine Probleme und über seine Gefühle spricht.

4. Großschadensfall

Als extrem schwierig stellt sich der Großschadensfall dar. Die Gesamtsituation ist noch wesentlich dramatischer und noch komplexer als bei individuellen Notfällen.

Bei einem Großschadensfall muss mit sehr vielen Einsatzkräften und auch anderen psychosozialen Notfallhelfern zusammengearbeitet werden. Sehr viele Informationen müssen eingeholt und weitergegeben werden. Dies alles muss noch unter erheblichem Zeitdruck erfolgen.

Ferner müssen Notfallseelsorger bei der großen Anzahl von Notfallopfern entscheiden, welcher Betreuungsbedarf bei den einzelnen direkten und indirekten Notfallopfern notwendig ist. Diese Entscheidungen müssen schnell getroffen werden. Sie müssen sodann eine große Anzahl von Opfern vor Ort betreuen. Diese Betreuung kann nicht an einem ruhigen Ort stattfinden, sondern diverse Helfer kommen und gehen, Notfallopfer wollen wissen, was mit ihren Angehörigen los ist, etc.

Damit Notfallseelsorger diese Arbeit kompetent verrichten und die Arbeit reibungslos erfolgt, müssen die eingesetzten Notfallseelsorger bereits genügend Einsatzerfahrung bei individuellen Notfällen haben. Um den Anforderungen des Großschadensfalls gerecht zu werden, sind auch gemeinsame Übungen mit Einsatzkräften notwendig. Im Anschluss an diese Planspiele sollten sich auch die Vertreter der diversen Gruppen zusammensetzen und analysieren, was bei der Zusammenarbeit gut lief und was verbessert werden sollte. Bei diesen Planspielen kann nicht nur das Vorgehen erprobt werden, sondern man lernt sich auch persönlich und die Arbeitsweise der anderen Helfergruppen kennen.

5. Gruppen von Notfallopfern

Doch nicht nur die Zusammenarbeit mit anderen Helfergruppen macht die Arbeit der Notfallseelsorger schwer, sondern auch die Gruppen von sehr unterschiedlichen Notfallopfern mit sehr unterschiedlichen Reaktionen. Notfallseelsorger müssen zunächst die „direkten“ Notfallopfer betreuen. Dies sind diejenigen Personen, die selbst einen Notfall erlitten haben, beispielsweise einen Schlaganfall oder einen Verkehrsunfall.

Sodann sind die „indirekten“ Notfallopfer zu betreuen. Indirekte Notfallopfer sind diejenigen, die nicht selbst den Notfall erlitten haben, aber mit den Auswirkungen konfrontiert werden. Zu diesen indirekten Notfallopfern gehören vor allem Angehörige der direkten Notfallopfer. Die Angehörigen unterscheiden sich wiederum insofern, als sie bei dem Notfall anwesend sein können wie die Frau eines Herzinfarkttopfers. Sie kann sich aber auch zu Hause aufgehalten haben, während der Mann auf der Arbeitsstelle schwer verunglückte und ihr die Nachricht nun überbracht werden muss.

Auch die Verursacher eines Notfalls zählen zu den indirekten Notfallopfern. Bei den „Verursachern“ kann es sich um einen Autofahrer handeln, der ohne objektive Mitschuld ein Kind überfahren hat. Es kann sich aber auch um einen Vorgesetzten handeln, der fahrlässig durch bestimmte Handlungen schwerste Verletzungen eines Mitarbeiters verursacht hat.

Zu den indirekten Notfallopfern zählen auch die Augenzeugen. Dies sind die Personen, die beispielsweise mit angesehen haben, wie ein Kollege bei einem Arbeitsunfall schwer verletzt wurde oder wie sich jemand vor einen Zug geworfen hat. Auch sie müssen teilweise von Notfallseelsorgern betreut werden, wenn sie sehr belastet

wirken und ungünstige Moderatorvariablen (s. unten) festzustellen sind. Auch Zuschauer, also Personen, die sich im Unterschied zu Augenzeugen erst im Nachhinein zum Notfallort begeben haben, zählen zu den indirekten Notfallopfern, aber sie bedürfen in der Regel keiner Betreuung. Im Gegenteil: Manchmal müssen sie sogar dazu gebracht werden, dass sie den Notfallort verlassen.

Eine besondere Gruppe von indirekten Notfallopfern stellen Medienvertreter dar. Mit ihnen werden Notfallseelsorger bei einigen, vor allen Dingen medienwirksamen Notfällen konfrontiert. Medienvertreter wollen beispielsweise Auskunft über das Befinden der direkten und indirekten Notfallopfer haben und können dabei manchmal recht rücksichtslos vorgehen. Besonders dramatisch stellt sich die Situation dar, wenn Kinder über einen längeren Zeitraum vermisst werden oder sich ein schwerer Notfall in einer Schule ereignet hat. Hier können Medienvertreter teilweise recht aufdringlich auch gegenüber den Schülern werden. Notfallseelsorger müssen dann nicht nur selbst mit den Medienvertretern interagieren, sondern sie müssen auch noch dafür sorgen, dass die direkten und indirekten Notfallopfer wie die Schüler und Eltern angemessen mit den Medienvertretern umgehen und sich nicht überrumpeln lassen.

Als weitere Erschwernis kommt noch hinzu, dass Notfallseelsorger meistens nicht nur eine Person betreuen, sondern in der Regel mehr als 2 Personen, manchmal sogar eine ganze Gruppe. Die Verhaltensweisen dieser direkten und indirekten Notfallopfer können im selben Moment extrem unterschiedlich sein, so dass eine große soziale und natürlich auch fachliche Kompetenz der Notfallseelsorger gefordert ist. Außerdem interagieren diese Notfallopfer. So kann beispielsweise die Ehefrau nervöser sein als ihr Mann, der gerade einen Herzinfarkt erlitten hat, und durch ihr Verhalten den Ehemann auch zusehends nervöser machen.

6. Alarmierung

Die Erforderlichkeit einer psychosozialen Notfallhilfe kann sofort nach einem Notfall ersichtlich werden. Die Leitstelle wird in diesem Fall einen Notfallseelsorger alarmieren, der sich sofort zum Notfallort begibt. Die Einsatzkräfte vor Ort können aber auch einen Notfallseelsorger nachalarmieren, wenn ihnen das aufgrund der Umstände notwendig erscheint, ähnlich wie Rettungsdienstmitarbeiter einen Notarzt nachalarmieren können.

Die Notfallseelsorger rücken nach der Alarmierung aus und müssen je nach Einsatz mit diversen anderen professionellen Helfern zusammen arbeiten. Nicht nur die Zusammenarbeit, sondern auch die große Varianz von Notfällen und die unterschiedlichsten Belastungen und Reaktionen von Notfallopfern (s. unten) machen die Arbeit von Notfallseelsorgern nicht einfach. Sie können sich nicht wie Pastoren – der Hauptberuf vieler Notfallseelsorger – bei einem Gottesdienst auf einen geregelten bestimmten Ablauf einstellen, sondern ihre Arbeit ist von sehr vielen situativen Variablen geprägt, und sie wissen nicht, wenn sie alarmiert werden, was sie erwartet. Jeder Notfall sieht anders aus, jeder Notfall ist neu.

Zu folgenden Notfällen werden Notfallseelsorger häufig gerufen bzw. sollten gerufen werden (LASOGGA & GASCH 2006b):

- Todesfälle (Überbringen einer Todesnachricht, plötzlicher Kindstod, vermisste Person, Verursachung des Todes einer anderen Person, Suizid und Suizidversuch)
- kriminelle Delikte (Gewalttaten, Mord oder Mordversuch, Geiselnahmen)
- Beteiligung von Kindern
- Großschadensereignisse.

Die Notfalltypen, bei denen direkte und indirekte Notfallopfer einer Betreuung bedürfen, sind heterogen und erfordern je nach Notfalltyp ein unterschiedliches Vorgehen. Unterschieden werden können 4 Typen von Notfällen:

1. Naturkatastrophen, beispielsweise Überschwemmungen, Waldbrände, Erdbeben, Lawinenabgänge;
2. Technisch verursachte Notfälle. Diese Notfälle treten im Zusammenhang mit der technisch-zivilisierten Welt auf wie Unfälle, Explosionen, Austreten von Giftstoffen, Freiwerden von Radioaktivität, Bergwerksunglücke;
3. Medizinische Notfälle wie Herzinfarkt, Schlaganfall, Vergiftungen, Fehlgeburten;
4. Zwischenmenschliche Notfälle. Sie werden im Wesentlichen durch die Interaktion von Menschen verursacht. Dazu zählen zunächst sämtliche kriminellen Delikte wie Mord, Raubüberfall, Vergewaltigung, Kindesmissbrauch, Entführung, Einbruch, ferner auch Todesfälle von Bezugspersonen, Suizide und Suizidversuche, vermisste Personen. Sofern sie mit Absicht von Menschen verursacht werden, zählen diese Art von Notfällen für viele Menschen zu den schlimmsten Notfalltypen.

Es kann sich auch die Situation ergeben, dass erst vor Ort von den Einsatzkräften festgestellt wird, dass aufgrund der Situation Notfallseelsorger nachalarmiert werden sollten. Dafür müssen Einsatzkräfte natürlich wissen und auch in diesem Moment realisieren, dass Notfallseelsorger existieren und diese unter bestimmten Umständen nachalarmiert werden sollten. Bei folgenden Bedingungen sollten Notfallseelsorger nachalarmiert werden:

- Situative Faktoren (lange Dauer des Notfalls, Lebensbedrohlichkeit der Situation, schwere körperliche Verletzungen, hohe „Betroffenheit“ (psychisch, situativ, körperlich));
- Biographische und soziographische Risikofaktoren (mehrere Notfälle hintereinander ohne Erholungsphase, frühere belastende Erfahrungen, mangelnde soziale Unterstützung);
- Reaktionen (starkes Als-ob-Empfinden, starke Hilflosigkeit, starke Schuldgefühle, hohes Ausmaß an Dissoziation).

7. Belastungen von Notfallopfern

Notfallopfer zeigen völlig unterschiedliche Reaktionen nach einem Notfall. Die große Varianz der Reaktionen beruht im Wesentlichen auf 2 Faktoren:

1. Die Notfallopfer sind mannigfaltigen, völlig unterschiedlichen Belastungen ausgesetzt.
2. Die Notfallopfer unterscheiden sich in ihrer Persönlichkeit, in ihrer Lebensgeschichte etc.

Unterschiede treten auf bei biologischen, soziographischen und psychologischen Merkmalen. Diese Merkmale „moderieren“ sozusagen die Belastungen, so dass sie „Moderatorvariablen“ genannt werden. Der Zusammenhang zwischen den Belastungen, Moderatorvariablen und Reaktionen kann folgendermaßen dargestellt werden:

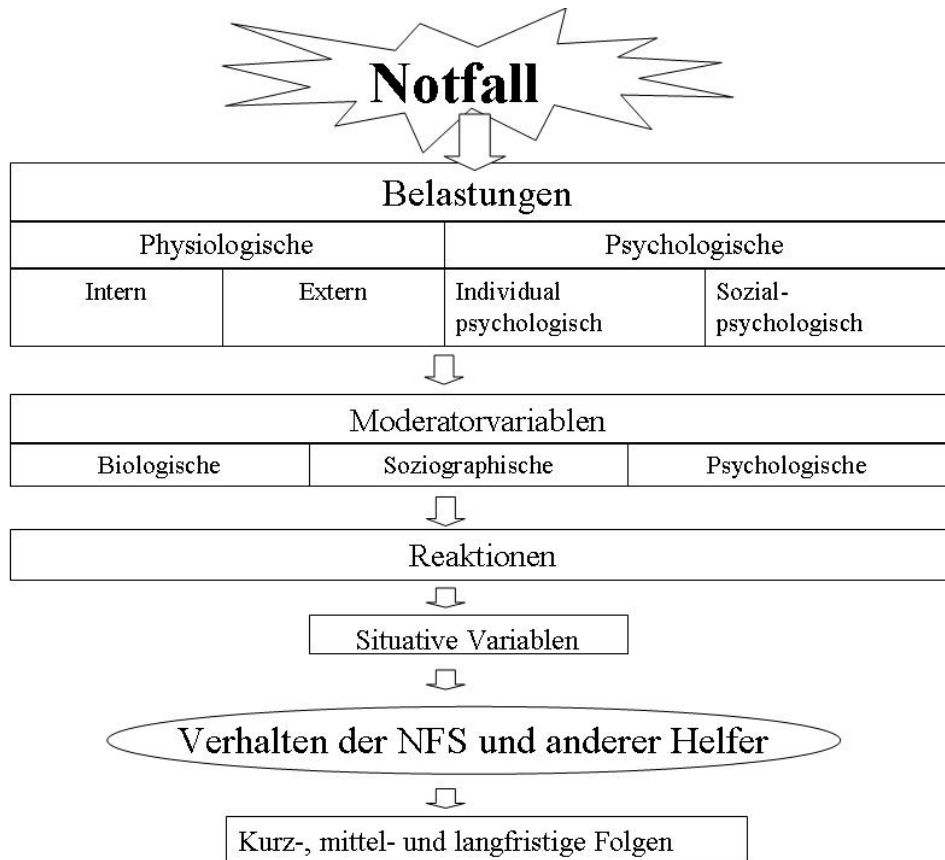


Abbildung 3
Notfall

Notfallopfer können physiologischen Belastungen wie Kälte, Gerüchen, Spüren des eigenen Herzschlags etc. ausgesetzt sein und Schmerzen haben. Schmerzen sind wie für jeden Menschen so auch für Notfallopfer in besonderem Maße belastend. Das Schmerzempfinden hängt jedoch nicht allein von der Gewebeschädigung ab, sondern mindestens ebenso bedeutsam sind Kognitionen und die Bewertung des Erlebten. Beispielsweise kann eine Mutter, wenn sie mit dem Auto einen Unfall hat und ihr Kind sitzt mit ihr im Auto, auch bei schweren Verletzungen keinerlei Schmerzen verspüren, wenn das Kind schwer verletzt ist, während sie, wenn sie alleine im Wagen säße, bei exakt denselben Verletzungen starke Schmerzen verspüren würde.

An psychologischen Belastungen ist zunächst die Neuheit der Situation zu nennen. Ein Notfall stellt für die meisten Menschen etwas Neues und Ungewöhnliches dar. Für eine derartige Situation hat man keine Verhaltensstrategien entwerfen können. Gewohnte Bewältigungsstrategien greifen in dieser Situation nicht. Besonders belastend ist der Kontrollverlust, das verringerte Selbstwirksamkeitserleben. Bei einem Notfall erleben die direkten und indirekten Notfallopfer, dass sie die Umwelt nicht mehr in dem Ausmaß wie bisher kontrollieren können. Sie erleben sich nicht mehr als so „selbstwirksam“ wie bisher. Dauert dieses Erleben länger an, kann dies zu körperlichen und psychischen Störungen führen. Wenn ein Notfallopfer hingegen den Eindruck hat, es kann die Umwelt noch in irgendeiner Weise kontrollieren, wird der gesamte Notfall als weniger belastend erlebt. Für diese „Wiederermächtigung“ zu sorgen, ist eine sehr wichtige Aufgabe von Notfallseesorgern. „Sorgen“ bedeutet also nicht, dem Notfallopfer alles abzunehmen, sondern im Gegenteil: nur so weit dem Notfallopfer etwas abzunehmen, wie es notwendig ist. Notfallopfer dürfen nicht als „krank“ angesehen werden, die nur geschont werden müssen, sondern sie müssen von Beginn an darin gestärkt werden, dass sie die Kontrolle wieder erlangen und dass Notfallseesorger damit so schnell wie möglich überflüssig werden.

Belastend ist auch, wenn ein Notfall zu kognitiven Dissonanzen führt. Dies bedeutet, dass ein Mensch sich selbst völlig anders erlebt als sonst und sich dies einfach nicht erklären kann. So kann ein Mann, der sich sonst immer als recht selbstsicher erlebt und schnell entscheiden kann, sich auf einmal völlig hilflos fühlen und nicht mehr wissen, was er überhaupt machen soll. Auch ist man vielleicht über das eigene Verhalten erschreckt. Jemand, der sich selbst immer stark kontrolliert, fängt plötzlich an zu weinen oder laut zu schreien und versteht sein eigenes Verhalten nicht mehr. Dieses „Erstaunen über sich selbst“ verunsichert und führt zu noch größerer Unsicherheit. Hier ist es die wichtige Aufgabe von Notfallseesorgern, den Notfallopfern dieses Verhalten zu erklären und zu einer Verringerung der kognitiven Dissonanzen zu sorgen, also wieder Konsonanz herzustellen.

8. Moderatorvariablen

Die Notfallopfer unterscheiden sich auch stark hinsichtlich ihrer Persönlichkeit. Diese Moderatorvariablen bringen die Notfallopfer sozusagen in den Notfall mit hinein (LASSOGGA & GASCH 2006a). Im Unterschied zu Belastungen, die nur von neutral bis in die negative Richtung reichen können, können die Moderatorvariablen jedoch positiv oder negativ auf die Auswirkungen eines Notfalls Einfluss nehmen. Sie können die Belastungen abschwächen, wenn es sich um positive Ausprägungen von Variablen handelt; dies sind protektive Faktoren. Sie können die Belastungen aber auch verstärken, wenn es sich um negative Ausprägungen handelt (Risikofaktoren). Sie können aber auch weder in die eine noch in die andere Richtung wirken, sondern neutral sein.

Die Moderatorvariablen haben letztendlich einen entscheidenden Einfluss darauf, wie die Reaktionen und Folgen auf einen Notfall aussehen. Sie sind von den Notfallseesorgern stark zu beachten. Wenn die Notfallopfer viele protektive Moderatorvari-

ablen haben, ist eine weniger intensive Betreuung notwendig als wenn die Moderatorvariablen negativ ausgeprägt sind.

Unterschieden werden können psychologische, soziographische und biologische Moderatorvariablen. Zu den psychologischen Moderatorvariablen gehören die Coping Strategien (Bewältigungsstrategien). Damit ist gemeint, wie Menschen mit Belastungen generell umgehen, wie sie Belastungen bewältigen. Funktionale Coping-Strategien helfen, einen Notfall zu überwinden. Das wären beispielsweise eine aktive Problemlösungssuche oder das Gespräch über einen Notfall. Dann ist eine weniger intensive Betreuung notwendig. Wenn ein Notfallseelsorger hingegen dysfunktionale Coping-Strategien beobachtet wie Resignation und Selbstvorwürfe, ist eine stärkere Betreuung des Notfallopfers erforderlich, eventuell sogar eine Überweisung an eine Beratungsstelle. Dies gilt insbesondere, wenn ein Notfallseelsorger feststellt, dass das Notfallopfer ein sehr geringes Selbstwirksamkeitserleben hat, also meint, dass es eh nichts ausrichten kann, da man der Umwelt ohnehin völlig ausgeliefert ist.

Bedeutsam bei der Verarbeitung von Notfällen ist insbesondere auch das „Kohärenzerleben“ (ANTONOVSKY 1987). Frankl bezeichnet es als „Sinnhaftigkeit“. Dies bedeutet, das Geschehen zu verstehen und in das eigene Weltbild einordnen und ihm einen Sinn geben zu können. Gerade hier können Notfallseelsorger in der Richtung tätig werden, dass sie dem Notfallopfer helfen, den Notfall in das Weltbild einzuordnen.

Auch bei den Persönlichkeitsmerkmalen der Notfallopfer müssen Notfallseelsorger genau hinschauen. So sind unsichere und emotional instabile Personen gefährdeter, Störungen zu entwickeln. Wenn jemand Ärger und Aggression in sich hineinfrisst und sie schlecht ausdrücken kann und mit Ausweichen und Vermeiden reagiert, sollten Notfallseelsorger stärker in die Betreuung einsteigen. Dies gilt auch, wenn das Notfallopfer bereits in der Vergangenheit Notfälle miterlebt hat und diese offensichtlich nicht gut verarbeitet wurden.

Bei den soziographischen Moderatorvariablen haben die sozialen Ressourcen eine besondere Bedeutung. Wenn ein Notfallseelsorger erkennt, dass ein Notfallopfer wenig soziale Ressourcen hat, ist er besonders gefordert. Geringe oder keine sozialen Ressourcen zu haben, stellt ein Risiko für die Entwicklung von negativen Folgen dar. Wenn hingegen das soziale Umfeld gut funktioniert, kann ein Notfallseelsorger direkte und indirekte Notfallopfer nach kurzer Betreuung in das soziale Umfeld entlassen.

Auch der Kulturkreis ist nicht zu vergessen. Er hat nicht nur für das Erleben und Verhalten bei Notfallopfern eine besondere Bedeutung, sondern auch für den Umgang von Notfallseelsorgern mit den Notfallopfern. So wird beispielsweise in mediterranen Kulturen Schmerz und Trauer viel expressiver ausgedrückt, und die gesamte Familie ist häufig bereits nach kurzer Zeit anwesend. In diesem Fall ist weniger Betreuung notwendig, ein Notfallseelsorger sollte sich sogar bei Eintreffen von Familienangehörigen zurückziehen. Ein Notfallseelsorger kann auch zu einer muslimischen Familie gerufen werden und mit dieser umgehen müssen. Dies ist nicht nur für den Notfallseelsorger eine besondere Herausforderung, sondern auch für die Familie. (Man stelle sich einmal vor: Ein Christ erlebt in der Türkei einen Notfall und ein Imam wird herbeigerufen.) Auf jeden Fall müssen Notfallseelsorger über die kulturellen und religiösen Gewohn-

heiten von potentiellen Notfallopfern, mit denen sie häufiger konfrontiert werden, in den Grundzügen informiert sein.

Bei den biologischen Moderatorvariablen sind insbesondere das Geschlecht und das Alter bedeutsam. Kinder erleben Notfälle anders als Erwachsene. Sie achten insbesondere auf das Verhalten von Bezugspersonen. Dies ist beispielsweise das Verhalten von Eltern, aber auch das Verhalten von Einsatzkräften. Wenn diese Personen ruhig bleiben, bleiben auch die Kinder ruhig bzw. umgekehrt. Dies sollten Notfallseelsorger bei Kindern beachten und ggf. auch gegenüber den Eltern und Einsatzkräften angemessen einschreiten. Bei älteren Menschen sind häufiger extreme Reaktionen zu verzeichnen. Sie können angesichts eines kleinen Notfalls extrem beunruhigt sein, aber auch angesichts eines großen Notfalls sehr gelassen bleiben. Das Geschlecht ist beispielsweise beim Schmerzerleben von Bedeutung. Frauen ertragen Schmerzen durchschnittlich besser als Männer. Frauen sind auch eher bereit, über den Notfall und ihr Erleben zu sprechen und sind auch eher ansprechbar für Hilfsangebote. Dies kann allerdings eine starke Einschränkung bei ausländischen Frauen haben; die Interaktion mit ihnen kann sich als recht schwierig gestalten.

9. Reaktionen und Folgen

Die Belastungen und Moderatorvariablen können in allen möglichen Kombinationen auftreten und auch in völlig unterschiedlichem Ausmaß. Daher kann absolut nicht erwartet werden, dass Notfallopfer eine auch nur annähernd gleiche Reaktion zeigen. Die Reaktion kann sogar bei demselben Notfallopfer in kurzer Zeit stark schwanken. Insbesondere bei Kindern können Stimmungen sehr schnell umschlagen.

Zu unterscheiden sind die unmittelbaren Reaktionen direkt nach einem Notfall und kurzfristige Folgen, die nach einigen Stunden oder innerhalb der nächsten Tage nach dem Notfall auftreten. Diese Folgen verschwinden oft von selbst wieder wie beispielsweise innere Unruhe, allerdings nicht immer. Folgen können auch mittelfristig (bis zu einem Jahr) oder sogar das ganze Leben lang (langfristig) auftreten. Die Reaktionen der Notfallopfer unterscheiden sich extrem. Die Reaktionen reichen von „extrem nervös und unruhig“ über „völlig apathisch, wie versteinert“ bis zu „aggressiv“, „kaum ansprechbar“ oder „geschäftsmäßig über die Traueranzeige nachgedacht“. Jede menschliche Reaktion, die man sich überhaupt vorstellen kann, kann eintreten. Eine Prognose, welche Reaktionen Notfallopfer zeigen, ist nicht möglich. Notfallseelsorger müssen sich also auf alle möglichen Reaktionen einstellen und sogar auch noch, dass die Reaktionen innerhalb kurzer Zeit starken Schwankungen unterliegen. Auch die Folgen bei den Notfallopfern unterscheiden sich sehr. Aufgrund der Berichterstattung in den Medien und auch aufgrund von Fachliteratur kann der Eindruck entstehen, dass nach einem Notfall bei jedem Notfallopfer negative Folgen auftreten müssen. Dies ist falsch. Es können auch gar keine Folgen auftreten, und es können sogar positive Folgen zu verzeichnen sein. Was für Folgeerscheinungen auftreten, können Notfallseelsorger allerdings mit beeinflussen. Sie können durch eine gute Betreuung dafür sorgen, dass nur geringe oder keine negativen Folgen auftreten, oder sogar erreichen,

dass der Notfall positive Auswirkungen hat. Aufgrund ihrer Betreuung kann beispielsweise ein Notfallopfer sein Leben neu überdenken und ändern. So werden einige Menschen nach einem Notfall religiös, auch wird von einer persönlichen Reifung, Weiterentwicklung oder Werteverstärkung, bewussterer Lebensführung oder einer gesünderen Lebensweise nach einem Notfall berichtet.

An negativen Folgeerscheinungen tritt bei Notfallopfern am häufigsten Angst auf. In den ersten Stunden und Tagen nach einem Notfall haben viele Opfer kurze Perioden, in denen sie Angst empfinden (SCHNYDER et al. 2000). Der weitere Verlauf der Angst variiert stark. Bei sehr starker Angst kann die gesamte Lebensqualität erheblich eingeschränkt sein. Auch ein sozialer Rückzug kann die Folge sein.

Nach einem Notfall können auch veränderte Kognitionen und daraus resultierende Verhaltensänderungen auftreten. Das gesamte Weltbild kann massiv erschüttert sein. Notfallopfer können erstaunt sein, was einem doch in der Welt zustoßen kann. Ein generelles Misstrauen der Umwelt gegenüber kann die Folge sein, so dass die gesamte Lebensführung beeinträchtigt sein kann. Auch Depressionen können in der Folge eines Notfalls auftreten. Indirekte Notfallopfer haben häufig Schuldgefühle. Für die Entstehung von Schuldgefühlen muss nicht eine objektive Schuld vorliegen, sondern es können auch subjektive Schuldgefühle auftreten. Dies bedeutet, dass sich diese Personen schwerste Vorwürfe machen, obwohl sie objektiv den Notfall nicht verhindern konnten und auch beispielsweise bei einer schnelleren Benachrichtigung des Notarztes der Tod des Ehemanns nicht zu verhindern gewesen wäre. Mit diesen Schuldgefühlen umzugehen, ist für Notfallseelsorger nicht einfach.

In seltenen Fällen kann auch eine „Posttraumatische Belastungsstörung“ (SASS et al. 2003) auftreten. Sie geht einher mit einer Art von „Betäubung“, einer gewissen Bewusstseinsminderung und eingeschränkter Aufmerksamkeit, der Unfähigkeit, Reize zu verarbeiten, Desorientiertheit. Allerdings handelt es sich dabei um eine „Modediagnose“, ist doch die Auftretenswahrscheinlichkeit insgesamt recht gering.

10. Arbeitsweise, Vorgehen

Mit diesen und vielen anderen Verhaltensweisen, Emotionen und Kognitionen müssen Notfallseelsorger umgehen. Ihr Vorgehen bzw. die Arbeitsweise von Notfallseelsorgern muss dabei salutogenetisch ausgerichtet sein, d.h. Notfallseelsorger müssen dafür sorgen, dass die Notfallopfer nicht eine Störung entwickeln. Notfallopfer sind nicht krank, wenn sie einen Notfall erlebt haben. Sie haben vor dem Notfall ihr Leben gemeistert und waren keine Patienten. Die Aufgabe von Notfallseelsorgern besteht also darin, sie zu unterstützen, dass sie nicht krank werden. Dafür sind bestimmte Methoden und Techniken notwendig, die Notfallseelsorger in ihrer Ausbildung erworben haben sollten. Dies sind beispielsweise edukative Maßnahmen. Den direkten und indirekten Notfallopfern sollten Erklärungen und Sichtweisen gegeben werden, die sie den eigenen Zustand verstehen lassen. Ferner sollen ihnen auch Möglichkeiten des Umgangs damit aufgezeigt werden.

Zu den wichtigen Methoden von Notfallseelsorgern gehört auch die Aktivierung von inneren und sozialen Ressourcen bei den Notfallopfern. So sollten Notfallseelsorger den Blick darauf lenken, was Notfallopfer selbst machen können, beispielsweise durch Fragen, was sie früher in ähnlichen Situationen gemacht haben (innere Ressourcen). Die sozialen Ressourcen können gestärkt werden, indem gemeinsam mit den Notfallopfern überlegt wird, an welche Freunde und Bekannte sie sich wenden könnten, wenn sie Hilfe benötigen (ausführlich in LASOGGA & MÜNKER-KRAMER 2009). Derartige Ressourcen sind bei vielen Notfallopfern vorhanden, aber sie denken in dieser Situation nicht daran und aktivieren sie nicht.

An konkreter Betreuung sollte so viel wie nötig und so wenig wie möglich angeboten werden. Das soziale Netz des Notfallopfers darf nicht zerstört oder geschwächt werden. Die eigenen inneren und sozialen Ressourcen des Notfallopfers müssen gestärkt werden. Ansonsten könnte bei Notfallopfern aufgrund der Betreuung der Eindruck entstehen, sie seien derartig beeinträchtigt, dass sie alleine nicht mehr klar kommen, sondern fremde Hilfe benötigen. Deshalb würden nicht die eigenen inneren Ressourcen und auch nicht das soziale Netzwerk aktiviert. Sie würden damit pathologisiert.

Im Gegensatz zum gewöhnlichen seelsorgerischen Gespräch ist bei der Betreuung von Notfallopfern ein aktiveres und direkteres Vorgehen richtig. Ein wenig direktes Verhalten ist nur für kurze Zeit zu Beginn angemessen, um eine gute Beziehung herzustellen und die Bedürfnisse des Notfallopfers zu erfahren. Ohne eine gute Beziehung zum Notfallopfer ist eine gute Betreuung kaum möglich. Das konkrete Vorgehen beim Umgang mit Notfallopfern ist nicht einfach. Es gibt kein Standardvorgehen, sondern das Vorgehen muss abhängig sein vom einzelnen Notfallopfer mit seinen Ressourcen, den Belastungen etc. Dies bedeutet, dass ein Notfallseelsorger immer wieder bei jedem einzelnen Notfall überlegen muss, welches konkrete Vorgehen vor dem Hintergrund einer salutogenetischen Einstellung bei diesen direkten und indirekten Notfallopfern angemessen ist.

11. Ausmaß der Betreuung

Eine notfallseelsorgerische Betreuung besteht generell nur aus einem einmaligen Kontakt, so sieht es jedenfalls das Konzept der Notfallseelsorge vor. Wenn mehr Kontakte notwendig sind, sollen die Notfallopfer anderen Versorgungssysteme wie beispielsweise dem Gemeindepfarramt übergeben werden. Allerdings wird diese Restriktion nicht immer streng befolgt. Dies kann auch durchaus sinnvoll sein, wenn beispielsweise ein Notfallopfer explizit denselben Notfallseelsorger als Betreuer haben möchte und augenscheinlich nicht mehr als drei Kontakte benötigt und das übliche Vorgehen von Notfallseelsorgern angemessen erscheint.

Wenn allerdings eine längere, intensivere oder andere Art der Hilfe notwendig ist, sollten die Notfallopfer an Fachkräfte übergeben werden. Auch wenn die Belastungen während des Notfalls für die Notfallopfer extrem stark sind oder wenn bestimmte Faktoren wie frühere Notfälle beim Notfallopfer festgestellt werden, die nicht bewäl-

tigt wurden, sollte eine psychosoziale Fachkraft oder eine andere Fachkraft hinzugezogen werden. Dies gilt auch bei Suizid und Suizidversuch, Verursachung des Todes einer anderen Person, Vergewaltigung und Mord.

Dass die Notfallopfer die Hilfe durch eine Fachkraft benötigen, nehmen die Einsatzkräfte möglicherweise nicht wahr. Wenn dann die Notfallseelsorger dies wahrnehmen, sollten sie diese Fachkräfte nachalarmieren, falls dies möglich ist. Die Aufgabe der Notfallseelsorger ist bis dahin die Verhinderung von Zusatzbelastungen und die gute Übergabe an eine Fachkraft. Die Notfallseelsorger sollten, bis die Fachkraft eintrifft, die Beobachtungen sammeln und an die Fachkraft exakt und detailliert weitergeben. Dies entspricht etwa der Funktion von Rettungsdienstmitarbeitern bei der Weitergabe an den Notarzt. Oft wird jedoch nicht sofort eine Fachkraft kommen können, sondern die Intervention muss später beispielsweise in einer Beratungsstelle erfolgen. Hier ist es notwendig, dass Notfallseelsorger eine gute Kenntnis der Organisationen in der Gegend haben. Da Notfallopfer eine schnelle Intervention benötigen, möglichst innerhalb der nächsten 2 Tage, ist es notwendig, dass die Notfallseelsorger Kontakt zu den Organisationen bzw. Personen halten und man sich kennt. So kann denn beispielsweise ein Notfallopfer innerhalb von 2 Tagen einen Termin bekommen und nicht erst, wie es oft üblich ist, erst nach einigen Monaten. Auch andere Fachkräfte kommen neben Psychologen und Sozialarbeitern in Frage, nämlich Theologen und Mediziner.

12. Ausbildung

Notfallseelsorger müssen nach einer relativ kurzen Zusatzausbildung in Situationen arbeiten, in der ihr Verhalten gravierende Folgen für Menschen in einer Ausnahme-situation haben kann. Notfallopfer sind generell labilisiert, und das Verhalten von Notfallseelsorgern (und auch von anderen Helfern) wird besonders intensiv wahrgenommen und damit insbesondere auch Fehlverhalten. Daher darf nicht jeder, der es möchte oder sich dazu berufen fühlt, Notfallseelsorger werden, sondern es müssen klare Auswahlkriterien vorliegen. Notfallseelsorger sollten folgende Kriterien erfüllen nach LASOGGA & MÜNKER-KRAMER (2009):

- körperliche Gesundheit
- psychische und mentale Stabilität und Belastbarkeit
- Reflexion eigener biographischer Vorbelastungen
- Teamfähigkeit
- Zuverlässigkeit
- soziale Kompetenz
- praktische Kompetenz
- Bereitschaft zur Kooperation mit anderen Personengruppen
- Bereitschaft, sich in bestehende Strukturen einzugliedern.

Wichtig für die schwierige Arbeit von Notfallseelsorgern ist nach der Auswahl eine gute Ausbildung. Die Ausbildung von Notfallseelsorgern, sofern sie Theologie studiert haben, kann als Basisausbildung angesehen werden, die aber ergänzt werden

muss. So kann die Ausbildung in Gesprächsführung kurz ausfallen, da dies bereits während des Studiums erfolgte. Allerdings muss auch eine direktivere und aktivere Gesprächsführung, wie sie bei Notfällen notwendig ist, erlernt werden. Hingegen sind die Kenntnisse der Strukturen von Polizei, Feuerwehr, Rettungsdiensten etc. gering, so dass hierin eine ausführliche Ausbildung erforderlich ist. Die Ausbildung sollte etwa 100–200 Stunden umfassen (zu den Inhalten s. LASOGGA & MÜNKER-KRAMER 2009). Auf dieses Gelernte müssen sie bei der Arbeit zurückgreifen. Allein aufgrund von Überlegungen werden keine Entscheidungen für das eine oder andere Vorgehen gefällt werden können, sondern Notfallseelsorger müssen sich bei der konkreten Betreuung auch auf ihre Intuition verlassen. Sich auf die Intuition zu verlassen bedeutet aber absolut nicht, „aus dem hohlen Bauch“ als dilettantischer Idealist etwas zu machen, sondern aufgrund einer guten Ausbildung aus einem Repertoire von Vorgehensweisen intuitiv etwas auswählen zu können.

13. Ausblick

In diesem Beitrag wurde von „der“ Notfallseelsorge bzw. „den“ Notfallseelsorgern gesprochen. Dies ist stark verkürzt, denn es gibt eigentlich nicht „die“ Notfallseelsorge. Frank WATERSTRAAT, der landeskirchliche Beauftragte der Ev. Lutherischen Landeskirche Hannover, schreibt:

Gegenwärtig ergibt ein Blick auf die deutsche Notfallseelsorge ein buntes und manchmal auch disparates Bild. Sowohl in der als Weltkirche gegliederten katholischen Kirche, als auch in der vielgestaltigen evangelischen landeskirchlichen Landschaft existiert zur Zeit kein einheitlicher Handlungsrahmen, in dem NFS geschieht. (WATERSTRAAT 2008)

Diese Unterschiede wurden in diesem Beitrag vernachlässigt. Allerdings besteht hier Handlungsbedarf. Nach der ersten Phase der Etablierung der Notfallseelsorge müssen nun weitere Schritte folgen. Ein Schritt zur Vereinheitlichung geht in Richtung Ausbildung und Qualifikation. Die Ausbildung und Qualifikation von Notfallseelsorgern ist noch recht unterschiedlich. Hier muss eine einheitliche und qualitativ gute Ausbildung erfolgen und für Qualitätskontrolle gesorgt werden.

Zur Qualitätskontrolle gehört auch eine Supervision der Notfallseelsorger. Sie ist für eine gute Arbeit unabdingbar und muss für Notfallseelsorger verpflichtend sein. Supervision hilft dabei, das eigene Verhalten in problematischen Situationen zu reflektieren. Sie dient dazu, dass gemeinsam schwierige Fälle besprochen werden und dass Kollegen von den besprochenen Fällen lernen. Sie trägt dazu bei, psychisch gesund zu bleiben, indem auch in den Supervisionsgruppen die Frage „Was lösen die Notfälle in mir aus?“ reflektiert wird. Schließlich sind auch Notfallseelsorger durch ihre Arbeit vielen Belastungen ausgesetzt. Daher sollten Notfallseelsorger 2–3-mal pro Jahr an einer Supervisionsgruppe teilnehmen. Ein weiterer Schritt sollte in Richtung „Einbindung in Alarmierungspläne“ gehen. Notfallseelsorger sind nicht offiziell in Alarmierungspläne eingebunden. Ob sie alarmiert werden oder nicht, hängt von mehr oder minder zufälligem Bekanntheitsgrad und Bekanntschaften ab. Die Notfallseelsorger

sind zu wichtig bei der psychosozialen Hilfe nach Notfällen, als dass deren Alarmierung von Zufälligkeiten abhängig sein sollte.

Des Weiteren muss durch Forschung aufgezeigt werden, dass die Betreuung durch Notfallseelsorger den Notfallopfern auch tatsächlich hilft. Notfallseelsorge kann (wie auch ein Medikament oder eine Psychotherapie oder das Handeln eines Arztes) helfen, aber sie kann auch nichts bewirken oder sogar schaden. Hier muss eindeutig durch empirische Forschung aufgezeigt werden, dass Notfallseelsorge hilft. Ansonsten würde man sich nicht von dubiosen Sekten unterscheiden, die auch behaupten, dass ihre Methode hilft, was aber von anderen Außenstehenden als Gehirnwäsche bezeichnet und als schädlich angesehen wird. Ebenso muss durch Forschung das Verhalten von Notfallseelsorgern weiter optimiert werden.

Auch in diesem Bereich kann eine sinnvolle Zusammenarbeit von Notfallseelsorgern mit anderen Gruppen erfolgen. Theologie (Notfallseelsorge) ist im vorherrschenden Verständnis eine hermeneutische Wissenschaft, Psychologie, die die Effekte von derartigen Maßnahmen wie Notfallseelsorge erforscht, hingegen eine empirische Wissenschaft. Bei der Erforschung der Effekte können und sollten beide Gruppen zusammenarbeiten.

Referenzen

- ANTONOVSKY, A. (1987) *Salutogenese: Zur Entmystifizierung der Gesundheit* (Tübingen: dgvt).
- DASCHNER, C.-H. (2001) *Krisenintervention im Rettungsdienst* (Edewecht: Stumpf & Kossendey).
- HORN, D. (2005) *Überbringung einer Todesnachricht* (Frankfurt: Verlag für Polizeiwissenschaft).
- LASOGGA, F. (2008a) 'Interventionsformen' in F. LASOGGA & B. GASCH, Hrsg., *Notfallpsychologie – Ein Lehrbuch für die Praxis* (Heidelberg: Springer) 667–72.
- LASOGGA, F. (2008b) 'Psycho-soziale Notfallhilfe' in F. LASOGGA & B. GASCH, Hrsg., *Notfallpsychologie – Ein Lehrbuch für die Praxis* (Heidelberg: Springer) 95–112.
- LASOGGA, F. & B. GASCH (2006a) *Psychische Erste Hilfe bei Unfällen* (4. Aufl.; Edewecht: Stumpf & Kossendey).
- LASOGGA, F. & B. GASCH (2006b) 'Psycho-soziale Notfallhilfe: Eine Evaluation des Akutteams Niederösterreich Rettungsdienst', *Zeitschrift für Präklinische Notfallmedizin* 4, 44–48.
- LASOGGA, F. & E. MÜNKER-KRAMER (2009) *Psychosoziale Notfallhilfe: „Psychische Zweite Hilfe“ durch Notfallseelsorger und Kriseninterventionsteams* (Edewecht: Stumpf & Kossendey).
- SASS H., H.-U. WITTCHEN, M. ZAUDIG & I. HOUBEN (2003) *Diagnostisches und Statistisches Manual Psychischer Störungen – DSM-IV-TR* (Göttingen: Hogrefe).
- SCHNYDER, U., H. MÖRGELI, C. NIGG, R. KLAGHOFER, N. RENNER, O. TRENTZ, & C. BUDDEBERG (2000) 'Early Psychological Reactions to Life-Threatening Injuries', *Critical Care Medicine* 28, 86–92.
- WATERSTRAAT, F. (2008) 'Notfallseelsorge' in F. LASOGGA & B. GASCH, Hrsg., *Notfallpsychologie – Ein Lehrbuch für die Praxis* (Heidelberg: Springer) 213–28.