

4. KIT-Steirertag

18. September 2010

Schloss-Weingut-Thaller

**Strukturelle und inhaltliche
Besonderheiten
der psychosozialen Akutbetreuung
jenseits der alltagsnahen Arbeit**

Referent:

Dr. phil. **Andreas Müller-Cyran**, M.A.

- Seelsorger (Diakon)
- Studium Philosophie, Theologie, Psychologie
- Rettungsassistent, Gründer und Fachlicher Leiter KIT-München
- Leiter Fachbereich Notfallseelsorge im Erzbischöfl. Ordinariat München
- Mitarbeiter Departement Psychologie,
Ludwig-Maximilians-Universität München

„... jenseits der alltagsnahen Arbeit“, z. B.

- Vermisstensuche, Vermisssungen
(am Berg, Gewässer, Delikt, ...)
- Lange Dauer der Leichenbergung
(Gebäudeeinsturz, Transportmittelunfall)
- koordinationsbedürftige Lagen
 - große Zahl an Betroffenen und/oder Toten
 - Gewaltdelikt (z. B. Geiselnahme, Massaker)
 - erweiterte Selbstötung

„... jenseits der alltagsnahen Arbeit“, z. B.

konkret: A. Müller-Cyran



- **Zugunglück Eschede 1998** (BGS)
- **Amoklauf Krankenhaus Bad Reichenhall 1999** (Landespolizei)
- **Bergbahnunglück Kaprun/ Österreich 2000** (mit Bergwacht)
- **Terroranschläge des 11.9.2001** in New-York (AA)
- **Massaker Schule Freising 2002** (Landespolizei)
- **Massaker Schule Erfurt 2002** (Landeskriminalamt)
- **Busunglück 05.2003 Siófok/Ungarn** (AA, Kooperation BKA)
- **Busunglück 05.2003 bei Lyon/ Frankreich** (AA)
- **Tsunami 12.04/1.05** (AA)
- **Busunglück 6.10.05 bei Prag** (AA)
- **Einsturz der Eislaufhalle in Bad Reichenhall, 2.1.06** (Landespolizei)
- **Evakuierung deutscher Bürger aus Libanon, Zypern u. Beirut 17.-24.7.06** (AA)
- **Flugzeugabsturz in Lukla/Nepal 10.2008** (BKA-Idko)
- ...

jenseits des Alltags:

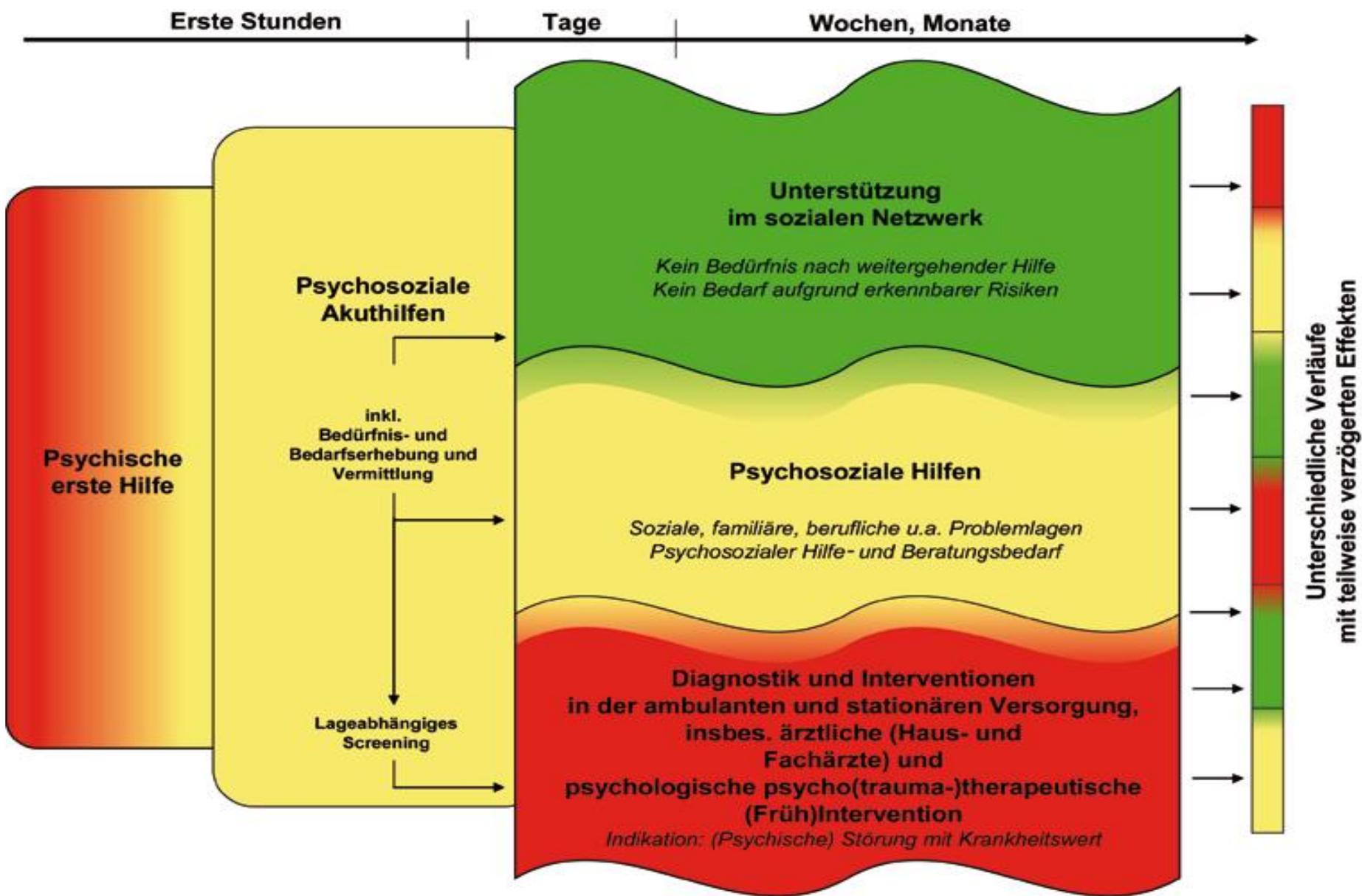
Veränderte Rahmenbedingungen

- andere Ansprechpartner in der Polizei als alltagsnah
- politische Dimension
- mediale Wahrnehmung
- erfahrene, eigene Kräfte stehen für Betreuung nicht zur Verfügung
(wegen Leitungs- u. Koordinationsaufgaben, Fachberatung, etc.)
- Notwendigkeit der Kooperation mit anderen PSNV-Kräften

Zeitlicher Verlauf der PSNV

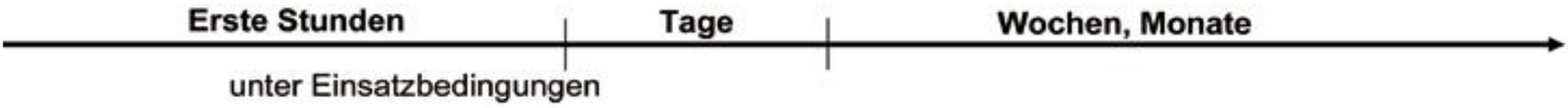
- Akutphase (Stunden)
 - Eintritt des Ereignisses
 - ‚Chaos‘
 - Etablierung von Strukturen
- Übergangsphase (Tage)
 - Strukturiert, Führungsebenen
 - Erstellen von Listen (Vermisste, Tote, Überlebende)
- Langzeitphase (Wochen, Monate, Jahr)
entscheidendes Qualitätskriterium!

PSNV-Maßnahmen für Überlebende, Angehörige, Hinterbliebene, Zeugen und/oder Vermisssende



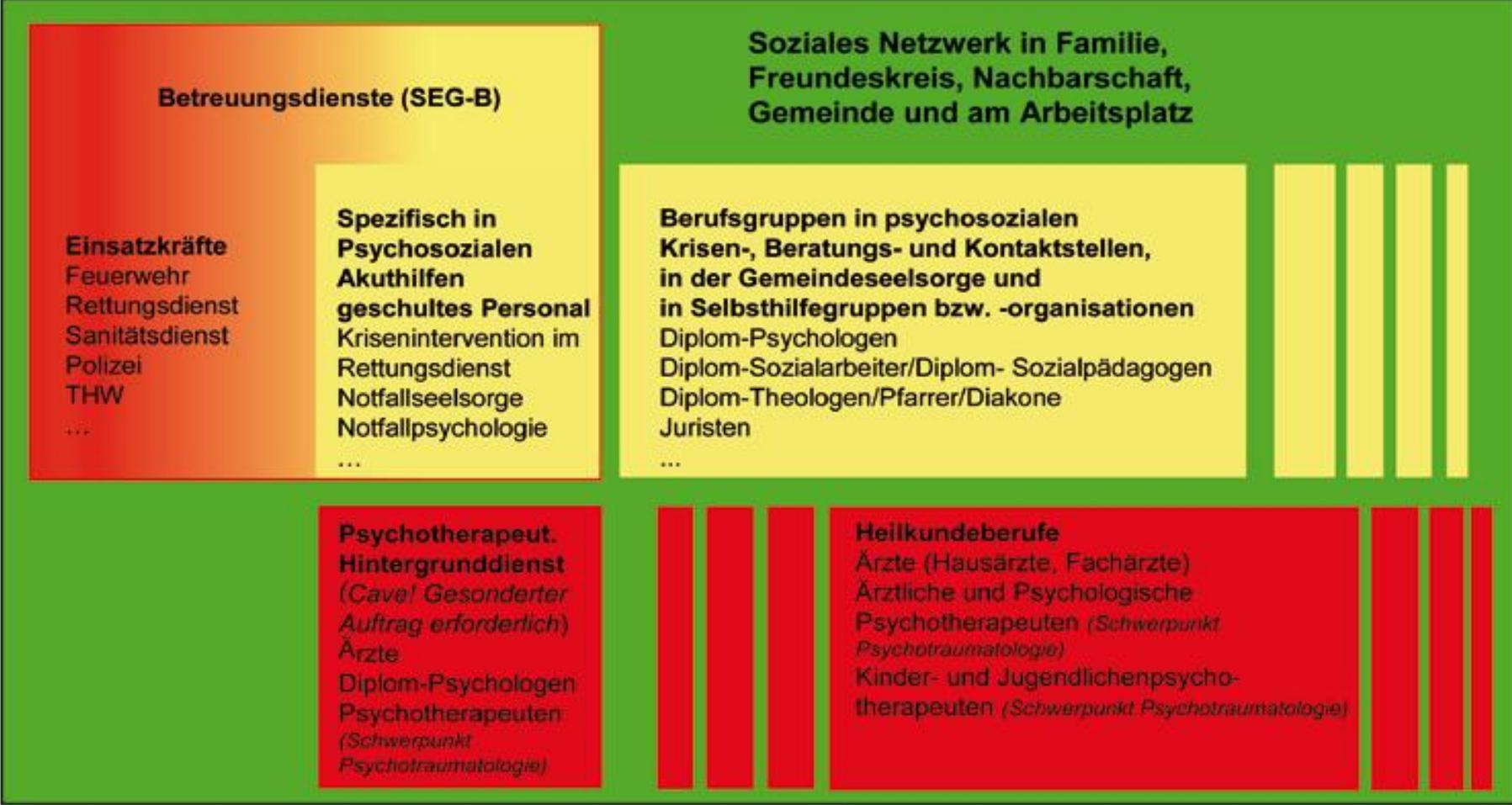
© Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe: Konsensus-Konferenz 2008

Anbieter von PSNV-Maßnahmen für Überlebende, Angehörige, Hinterbliebene, Zeugen und/oder Vermisssende



Personal mit Feldkompetenz und verbindlich geregelter Einbindung

Personen/Berufsgruppen mit fachspezifischen Qualifikationen



© Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe: Konsensus-Konferenz 2008

PSNV in Katastrophen: ‚polizeigeführt?‘

Amoklage PDV 100, Nr. 4.11.a

Geiselnahme PDV 132

Anschläge PDV 100, Nr. 4.14

(Bedrohungslage PDV 100, Nr. 4.11)

- Strukturen im Katastrophenschutz:
PSNV formal Bestandteil der nichtpolizeilichen Gefahrenabwehr
- Alltagsnah wie in GI/Katastrophen:
engste Vernetzung mit Polizei
(v. a. kriminalpolizeiliche Todesermittlung)

PSNV nur effizient und sinnvoll in enger Vernetzung zu
Strukturen der **polizeilichen Gefahrenabwehr**

PSNV und Polizei:

- ‚Betroffene‘ der PSNV können z. B.
 - Zeugen
 - Verdächtige, Täter

für die/der Polizei sein
- Identifizierung von Leichen ist Aufgabe der Polizei ↔
Betreuung der Vermissenden und Hinterbliebenen ist zentrale Aufgabe der PSNV

Basiskenntnisse PSNV

aller Einsatzkräfte wünschenswert!

- Wissen über Auslöser von Belastungsreaktionen
- Wissen über spezifische Auswirkungen von Belastungsreaktionen
- Wissen über die Bedürfnisse belasteter Menschen, Handlungskompetenzen
- Wissen über strukturierte PSNV-Angebote, ihre Erreichbarkeit und Organisationsform in der konkreten Lage, Vernetzung mit PSNV-Angeboten

Als integraler Bestandteil des eigenen Arbeitsauftrages!

Trägt zur Reduzierung von Hilflosigkeit bei!

PSNV-Personal

Betreuungen dauern länger als alltagsnah, evt. über Tage:

- Betreuung im 2-Schichtbetrieb (jeweils ca. 12h)!
- in der langandauernden Betreuung auf ausreichend Distanz achten

umso schlechter die Ausbildung, umso distanzloser wird betreut

- Abgeschlossene Ruhe- u. Besprechungsräume
- Einsatzbekleidung ‚alarmiert‘ (und irritiert auf die Dauer)

Unverzichtbar: Einsatzerfahrung aus alltagsnaher Arbeit!
(versus: ‚Not kennt kein Gebot‘)

PSNV-Führungspersonal

- Führt selbst keine Individualbetreuungen durch (aber ggf. Psychoedukationen und Info-Veranstaltungen für Gruppen)
- Achtet auf Symptome von Erschöpfung und sorgt für Ablösung (bei sich selbst und bei Mitarbeitern!)
- Sorgt für angemessene Wahrnehmung der PSNV in Führungsgremien (kein ‚Stress durch Stressbearbeiter‘)

Integration der PSNV in alle Führungsebenen

damit

- Menschen mit höherer Betreuungspriorität frühzeitig und verlässlich wahrgenommen werden
- inhaltliche Anliegen der PSNV in Entscheidungsprozessen angemessen Berücksichtigung finden
- der Einsatz des PSNV-Personals vernetzt bleibt mit anderen Einsatzabschnitten
- PSNV-Personal alle für die PSNV relevanten Informationen verlässlich und zeitnah erhält

Konsequenzen unzureichender PSNV

- Betroffene (Überlebende, Zeugen, Vermissende) wenden sich an Medien

*„Frage ist nicht, ob betreut wird,
sondern wer betreut: organisiert und eingebunden,
oder die Medien“*

- Betroffene werden ‚ohne Auftrag‘ betreut (Sektenmitglieder, psychiatr. Patienten)
- PSNV zwischen Verleugnung und Inflation!

Zielgruppe von PSNV:

Betroffene (= Bevölkerung/Bürger)

(,Opfer‘ missverständlich! Begriff vermeiden!)

- Überlebende (subjektiv, Todesangst)
 - [(schwer) verletzt: stationär behandlungspflichtig]
 - (leicht) verletzt: ambulant behandlungspflichtig
 - (leicht) verletzt: Bagatellverletzungen
 - (körperlich) unverletzt
- Augenzeugen, Ersthelfer (keine Todesangst!)
- Vermissende
- Hinterbliebene

Grundüberlegung:

PSNV orientiert sich an Bedürfnissen Betroffener, daher:

- Zuordnung erfolgt immer aus Perspektive der Betroffenen! Und ist ‚subjektiv‘
- Eine Person kann sich mehreren Zielgruppen zuordnen,
Ausnahme: ‚Überlebender‘ und ‚Augenzeuge‘ schließen einander aus
- Übergänge sind möglich und wahrscheinlich, z. B. von ‚Vermissender‘ zu ‚Hinterbliebener‘

Überlebende

- haben (evt.) intensive (Todes-)Angst, Panik, Schrecken, Hilflosigkeit erlebt, evt. Grauen
- haben sich als hilf- und orientierungslos erlebt
- kompensieren Hilflosigkeit evt. mit Ärger und Wut
- werden zu einer ‚Schicksalsgemeinschaft‘
- bagatellisieren und/oder dissimulieren körperliche Verletzungen
- haben Bedürfnis nach Normalität, wollen unterbrochene Handlungen fortsetzen (z. B. Reise)

Aspekte der Betreuung Überlebender

- Vermittlung von Sicherheit, Geborgenheit und Orientierung
- Weitergabe von **Informationen**, Benennung von Erwartbarem, Berechenbarem, Verlässlichem
- Sich in Gruppen selbst organisieren lassen
- Raum für eigene Entscheidungen schaffen/lassen
- Vorsicht: Ereignis erzählen/schildern lassen (nur wenn Bedürfnis besteht!)

Aspekte der Betreuung von Augenzeugen

- Vorsicht: bei Bedarf Wahrnehmungen erzählen lassen, Bedürfnis nach Kohärenz respektieren (Wahrheitsgehalt?!)
- Aspekte von Handlungsfähigkeit verstärken, evt. in Maßnahmen einbinden, helfen lassen
- wegen späterer Entwicklung von Symptomen Personalien erfassen, Erreichbarkeit anbieten
- Nicht ohne Psychoedukation entlassen
- Hotline?

Besondere Bedürfnisse: **Vermisende**

- **HOFFEN!**
 - Teilweise irrational, ‚letzter Strohalm‘
 - Setzt große Energien frei!
- **INFORMATION!**
 - Quelle: Medien versus ‚gesichert‘ (Behörde)
 - Achtung: Handy!, mobiles Internet
 - Durch politische Mandatsträger oder Einsatzleiter
 - müssen vorbereitet/gecoachert werden!
 - wenn keine neue Infos: trotzdem regelmäßige Infozeiten ansetzen

Aspekte der Betreuung von Vermissenden

- Kontinuität beim PSNV-Personal
keine grelle, alarmierende Einsatzbekleidung
- Vermissende in geschützte Bereiche bringen,
jedoch nicht einsperren!
- sozialen Ressourcen Zugang ermöglichen
betreuen sich in Gruppen selbst
- in der Betreuung Distanz ermöglichen,
nicht durchgängig präsent sein, sondern zuverlässige
Erreichbarkeit anbieten

Betreuung Vermissender

- Vorgehensweise beim Überbringen einer Todesnachricht ‚standardisieren‘ (absprechen)
- Nach Überbringen einer Todesnachricht aus dem Bereich für Vermissende entfernen, ebenso nach Überbringung einer positiven Nachricht
- Bedürfnis nach Andachtsraum und gelegentlichen kleinen Andachten (Gebet) sprachlich sorgfältig vorbereiten!

Identifizierung von Leichen (internationaler DVI-Standard)

- Zahnstatus
- DNS
- Fingerabdrücke
- Asservate
- Besondere Merkmale (OP-Narben, etc.)

- Abgleich Ante-Mortem – Post-Mortem

Achtung: Identifizierung durch Inaugenscheinnahme ist ausdrücklich **nicht** zugelassen/anerkannt!

Besondere Bedürfnisse:

Trauernde

- Abschiednehmen vom Leichnam
 - Entweder frei gegeben, oder in polizeilicher Begleitung
 - ACHTUNG: auch vom ‚entstellten‘ Leichnam
 - Besonderes Verfahren
 - NUR in PSNV-Begleitung, mit sorgfältiger Vorbereitung
 - Seelsorge, Riten?!
- Verfahren zur/bei der Freigabe der Leichen abklären und einheitlich regeln

Abschiednahme

‚entstellter‘ Leichnam

- PSNV-Mitarbeiter bei Leichnam:
 - deckt Areale der Leiche mit Tüchern ab
 - dann wird Leiche ganz abgedeckt
- PSNV-Mitarbeiter bei Hinterbliebenen
 - ist bekannt, Bezugssystem!
 - geht zunächst allein mit PSNV-Kollegen zur Leiche
 - dann mit Hinterbliebenen

Unterscheidung: Ereignis

- ‚offen‘
Identität und Zahl der Betroffenen muss erst erhoben werden
(z. B. Zug, Reisebus, öffentliche Plätze, etc.)
- ‚geschlossen‘
Listen, vor dem Ereignis erstellt, stehen zur Verfügung (z. B. Flugzeug, Schulklassen, etc.)

Zielgruppe von PSNV, Unterscheidung:

- Gemeindenah, z. B.
 - Ereignisse an Schulen
 - z. B. Einsturz Eislauhalle, Bad Reichenhall
- Gemeindefern, z. B.
 - Unfälle im Transportbereich (Bus, Zug, Flugzeug)
 - (internationale) Großveranstaltungen

Ereignis gemeindenah

- Region, Sprache vertraut
- Soziale Ressourcen

- ?Information, Rolle der Medien
- ?Versammlungen, zentrale Orte oder Hausbesuche

PSNV: gemeindefern

- Region nicht vertraut
- Fremde Sprache
- Internationale Dimension
(ausländische Behörden, AA, etc.)
Kooperation!
- Betroffene an einem Ort (Unterbringung?)

Räumlichkeiten für Betroffene 1

- Überlebende, Vermissende und Hinterbliebene in **getrennten** Räumlichkeiten unterbringen
- **von außen nicht einsehbar**: weder ebenerdig noch mit Fenstern zu gegenüberliegenden Gebäuden, zu denen sich Medienvertreter Zugang verschaffen können (Teleobjektive);
- nicht in unmittelbarer **Blickweite** zum Ort des Ereignisses

Räumlichkeiten:

Zugang restriktiv beschränken

- leicht und ohne großen Personalaufwand kontrollierbar (konstantes Personal: kennt Zugangsberechtigte)
- Zugang zu Vermissenden restriktiv begrenzt
 - auf **soziale Ressourcen**: Familienangehörige, Freunde, Kollegen – bestimmen selbst, wen sie in ihrer Nähe haben möchten
 - die **PSNV-Mitarbeiter**, die einen Betreuungsauftrag für diese Zielgruppe haben
 - Einsatzkräfte mit konkretem Auftrag (Genehmigung/Anforderung EL)
 - alle anderen Personen erhalten im Interesse größtmöglicher Ruhe und Intimität **keinen** Zugang.
 - **NIE: Medienvertreter!**
- *Der Zugang kann bei Bedarf über täglich wechselnden Ausweis geregelt werden.*

Räumlichkeiten 3

- Toiletten- und Waschräume
- Catering: ständiges Angebot von leichten Mahlzeiten, Obst und Getränken (kein Alkohol!)
- Bereithalten rettungsdienstlicher Versorgung (KIT?)
- Kommunikationseinrichtungen
 - Telefone
 - Internet
 - Radio, Fernseher???
- Raucherbereich

Räumlichkeiten 4

Mehrere abtrennbare, schließbare Räume:

- für PSU-Personal als Rückzug, für Besprechungen (Übergabe), Koordination/Disposition/Leitung des Unterabschnittes ‚Betreuung Vermissender‘, Vernetzung zur GAST und Einsatzleitung
- für Einzel- oder Kleingruppengespräche mit Vermissenden, z. B., wenn ein Leichnam gefunden bzw. identifiziert ist oder Fragestellungen auftauchen, die nicht alle anwesende Vermissende betreffen
- für religiösen Ausdruck von Hoffnung und Trauer: z. B. um dort Kerzen anzuzünden, zu beten, kurze Gottesdienste abzuhalten
- wenn Vermissende länger als einen Tag ausharren: Ruhe- und Schlafräum, in dem Feldbetten aufgestellt werden
- Insofern Vermissende (z. B. als Zeugen) polizeilich relevant sind: Raum für Befragungen, Ergänzung weiterer Angaben für die Erhebung von Ante-Mortem-Daten bzw. Vermisstenfragebögen

Psychotraumatologische Aspekte bei Befragung, Vernehmung von Zeugen

- Vermeidung, erneute Konfrontation
- Kohärenzbedürfnis: innere Stimmigkeit
 - Dissoziative Amnesie: teilweises Vergessen
 - Lupen-, Mikroskopeffekt
- Schuldgefühle
 - des Überlebenden
 - des/des Trauernden
- Scham
 - Nach Todesangst

Literatur:

Müller-Cyran, Andreas: psychosoziale Notfallversorgung in der polizeigeführten Großschadenslage.

In: Lorei, Clemens (Hrsg.) Polizei & Psychologie, Kongressband zur Tagung ‚Polizei & Psychologie‘ 2006; Verlag für Polizeiwissenschaft, Frankfurt 2007

Müller-Cyran, Andreas: Die peritraumatische Intervention in Großschadenslagen.

In: Lueger-Schuster, Brigitte & Krüsmann, Marion & Purtscher, Katharina (Hrsg.): Psychosoziale Hilfe bei Katastrophen und komplexen Schadenslagen. Lessons learned. Springer, Wien New York, 2006.