



# Hotline im Krisen- und Katastrophenfall: Psychosozialer Gesprächsleitfaden



Bild: s\_J – Fotolia.com



Band 10



# Impressum

Hotline im Krisen- und Katastrophenfall: Psychosozialer Gesprächsleitfaden

## **Herausgeber**

© Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK)  
Provinzialstraße 93, 53127 Bonn, Deutschland

Telefon: +49 (0)228 99 550 0

Telefax: +49 (0)228 99 550 1620

E-Mail: [poststelle@bbk.bund.de](mailto:poststelle@bbk.bund.de)

URL: [www.bbk.bund.de](http://www.bbk.bund.de)

ISBN: 978-939347-49-1

## **Verfasst durch**

Rike Richwin, Kommunikationswissenschaftlerin (Master of Arts)

Dr. Jutta Helmerichs, Diplom-Soziologin

Malte Kromm, Diplom-Pädagoge

## **Unter Mitwirkung von**

Dr. Maria Bellinger, Sandra Bergmann, Verena Blank-Gorki, Dr. Burkhard Bläsi, Andreas Dannebaum, Sibylle Dizinger, Dorota Dziwoki, Annika Fritsche, Kerstin Fröschke, Thorsten Güth, Tobias Hahn, Volker Harks, Gerhard Häusler, Almut Henkelmann-Siaw, Andreas Igl, Sybille Jatzko, Thomas Knoch, Renate Kottke, Carlo Laeri, Mark Overhagen, Tomasz Niewodowski, Frank Reimann, Thomas Roosen, Claudia Schedlich, Michael Steil, Marc Stein, Jürgen Wiesbeck, Nathalie Wollmann

## **Lektorat**

Thomas Knoch, BBK

## **Urheberrechte**

Der vorliegende Band stellt die Meinung der Autoren dar und spiegelt nicht grundsätzlich die Meinung des Herausgebers. Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist nur in den Grenzen des geltenden Urheberrechtsgesetzes erlaubt.

Zitate sind bei vollständigem Quellenverweis jedoch ausdrücklich erwünscht.

## **Grafische Gestaltung**

Heike Bauer Grafik & DTP, [www.bauer-dtp.de](http://www.bauer-dtp.de)

## **Druck**

Druckerei Engelhardt, Eisenerzstraße 26, 53819 Neunkirchen

## **Stand/Auflage**

Unveränderter Nachdruck der Ausgabe 02.2013/10.000



**Christoph Unger**  
Präsident  
Bundesamt für  
Bevölkerungsschutz  
und Katastrophenhilfe

Liebe Leserinnen und Leser,

bei komplexen Gefahren- und Schadenslagen ist das Informationsbedürfnis der Bevölkerung und der unmittelbar Betroffenen hoch. Im Fall von Krisen wie beispielsweise Hochwassergefahren, breitflächigem Stromausfall oder Gesundheitsgefahren durch unbekannte Erreger, versuchen die zuständigen Behörden deshalb binnen kurzer Zeit aktuelle und zutreffende Informationen an eine Vielzahl von Bürgern zu vermitteln. Bei schweren Unglücksfällen mit zahlreichen Verletzten, Toten und Vermissten bemühen sie sich zudem, die unmittelbar Betroffenen rasch und seriös zu informieren und Unterstützungsangebote bereitzustellen.

Ein wichtiges Instrument bei all diesen Krisenmanagementaufgaben ist die Hotline. Deren Bezeichnung kann unterschiedlich sein, gängig sind Personenauskunftsstelle oder Bürgertelefon, Krisenhotline oder auch Sonderrufnummer. Auch die Trägerschaft ist vielfältig, sie kann in den Händen der Polizei, von Hilfsorganisationen, Kommunen, Bundes- oder Landesbehörden oder privaten Unternehmen liegen. Jenseits der unterschiedlichen Terminologie und Trägerschaft gilt einheitlich, dass sich die zuständigen Organisationen bei der Einrichtung einer Krisenhotline schwerpunktmäßig mit strukturellen und technischen Herausforderungen befassen: Welche Räumlichkeiten stehen zur Verfügung? Welche Hard- und Software ist geeignet? Auch die Einbindung der Neuen Medien in die Krisenhotline wird zunehmend diskutiert. Schließlich wird auch die Frage gestellt, wie das Hotlinepersonal geschult werden muss.

Was bisher fehlt, ist eine intensive Beschäftigung mit dem anrufenden Bürger, mit seinen Fragen und Anliegen, aber auch mit seinen Reaktionen in einer belastenden Situation der Ungewissheit oder Sorge. Insbesondere über die Bedürfnisse und Reaktionen der

unmittelbar Betroffenen, von Überlebenden, Angehörigen, Hinterbliebenen und Vermissten, gibt es noch keine aussagekräftige Übersicht. Hier setzt der vorliegende Leitfaden an. Vorgestellt werden psychosoziale Maßnahmen für den Umgang mit belasteten Personen, außerdem Strategien, um die Arbeitsfähigkeit der Hotliner zu erhalten. Qualifizierte Hotlinearbeit ist deshalb Bevölkerungsschutz und Fürsorge für das haupt- und ehrenamtlich tätige Personal an der Krisenhotline.

Ausgangspunkt des Leitfadens ist die mittlerweile zehnjährige Tätigkeit der Koordinierungsstelle Nachsorge, Opfer- und Angehörigenhilfe (NOAH) des Bundesamtes für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK), die Unterstützung für Deutsche, die im Ausland durch Terroranschläge und schwere Unglücksfälle zu Schaden kommen, bietet. Durch ihren Kontakt zu Betroffenen bei rund 20 Einsätzen jährlich konnten umfassende Erfahrungen gesammelt werden, die seit einigen Jahren als Hotline-Seminare an der Akademie für Krisenmanagement, Notfallplanung und Zivilschutz (AKNZ) des BBK weitergegeben werden. Ein weiteres Fundament bilden die Erfahrungsauswertungen zum Einsatz von Krisenhotlines in Reallagen der jüngsten Vergangenheit und in Übungen sowie Erkenntnisse wissenschaftlicher Evaluationen zur Hotline, die das BBK in Auftrag gab.

Mein besonderer Dank gilt den zahlreichen Autoren, die mit fachkundigen Berichten aus der Praxis und fundierten Konzepten wesentlich zum Gelingen dieses Bandes beigetragen haben. Ein besonderer Dank gilt den betroffenen Bundesbürgern vergangener Unglücke wie des Flugschauunglücks in Ramstein (1988), des Absturzes der Birgen Air Maschine in der Dominikanischen Republik (1996) und der Concorde in Paris (2000) sowie der Terroranschläge in den USA (2001), in Bali (2002) und Djerba (2002), die das BBK seit Einrichtung der Koordinierungsstelle NOAH kontinuierlich beraten und dazu ihre persönlichen teilweise leidvollen Erfahrungen mit den Krisenhotlines schilderten und wertvolle Hinweise für den angemessenen Umgang mit Betroffenen geben.

Ich hoffe, dass Sie als Leser von dem vorliegenden Leitfaden profitieren werden und zahlreiche Hinweise und Hilfestellungen erhalten können.

Bonn, im Februar 2013

**Christoph Unger**

# Inhalt

- 1**        **Vorwort**  
Christoph Unger
- 4**        **Einführung**
- I. Kapitel**    **Wer weiß was? – Wer macht was?**  
Schnelle und qualifizierte Informationen – ein kostbares Gut  
Hotlineerfahrungen – Beispiele aus der Hotlinepraxis
- 9**        **Hotlinepraxis im Vergleich –**  
**Amoklauf Erfurt 2002 und Einsturz Eissporthalle Bad Reichenhall 2006**  
Andreas Igl
- 15**       **„Keine Hotline ohne genaue Bedarfsanalyse“**  
Interview mit Andreas Igl
- 22**       **Amoklauf Winnenden 2009: Krisenhotline der Schulpsychologie**  
Dr. Burkhard Bläsi
- 26**       **Massenpanik auf der Loveparade 2010: Betreuungshotline der Polizei Essen**  
Interview mit Thorsten Güth
- 31**       **www.hilfe-loveparade.de:**  
**Hotline, E-Mail und facebook in der langfristigen Nachsorge**  
Interview mit Sybille Jatzko
- 39**       **Hilfe für Helfer per Telefon beim ICE-Unglück in Eschede 1998**  
Dr. Jutta Helmerichs
- 45**       **LÜKEX 2009/10: Bürgertelefone als Krisenhotline im Einsatz**  
Claudia Schedlich  
Hotlineerfahrungen europäischer Nachbarn
- 53**       **Die Hotline ist mehr als nur ein heißer Draht – ein Bericht aus der Schweiz**  
Carlo Laeri
- 56**       **Erfahrungswerte der Katastrophenhotline in Luxemburg**  
Marc Stein  
Hotlineangebote – bewährte Praxis und aktuelle Konzepte
- 59**       **GAST/EPIC: Eine gemeinsame Auskunftsstelle bei großen Schadenslagen**  
Gerhard Häusler
- 63**       **BEPAS: Personenauskunftsstelle der Berliner Polizei**  
Andreas Dannebaum
- 66**       **GSL.net: Ein IT-Programm zur gemeinsamen Nutzung für Personenauskunftsstellen, Rettungsdienst und Polizei**  
Thomas Roosen
- 71**       **Die Krisenhotline des Auswärtigen Amtes**  
Dr. Maria Bellinger und Almut Henkelmann-Siaw
- 74**       **Hotline der Koordinierungsstelle Nachsorge, Opfer- und Angehörigenhilfe (NOAH) im Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe**  
Tobias Hahn, Kerstin Fröschke, Thomas Knoch, Annika Fritsche
- 81**       **Tsunami-Einsatz 2004/2005 der Koordinierungsstelle NOAH: Ein wissenschaftlicher Blick auf die Arbeit einer Krisenhotline**  
Verena Blank-Gorki und Malte Kromm

88 **Das Auskunftswesen des Deutschen Roten Kreuzes (DRK) bei nationalen Großschadenslagen und Katastrophen**  
Zusammenfassung von Rike Richwin

93 **Neue Medien in der Krisenhotline – funktioniert das?**  
Rike Richwin

## **II. Kapitel Wer ruft an?** Die Anrufer: Typische Gruppen – typische Fragen

101 **Anrufgruppen und häufige Anliegen**  
104 **Bedürfnisse und Reaktionen Betroffener**  
108 **Checkliste: Typische Fragen Betroffener**

## **III. Kapitel Wer nimmt ab?** Die Hotliner: Strukturmodelle und Schulungskonzept

111 **Anrufannahme: Zwei Aufbauorganisationen**  
114 **Schulungskonzept**  
116 **Checkliste: Schulungsmodule**

## **IV. Kapitel Bin ich gut vorbereitet?** Psychosoziale Hilfe am Telefon: Basiswissen und Basisregeln

119 **Die eigene Haltung – Voraussetzungen für ein hilfreiches Gespräch**  
121 **Kommunikationsregeln – für die Hotlinepraxis genutzt**  
128 **Techniken und Tipps zum Zuhören, Fragen und Formulieren**  
132 **Der Erstkontakt mit Menschen in Extremsituationen – Was ist zu tun?**  
137 **Umgang mit den Emotionen der Anrufer**  
139 **Checkliste: Do's and Don't's in der Hotlinearbeit**

## **V. Kapitel Die Krisenhotline im Einsatz** Fundamente der Gesprächsführung an der Hotline

143 **Zwei grundlegende Faktoren: Zeitliche Dimension und Anrufvolumen**  
144 **Direkt vor dem Telefonat**  
144 **Der Gesprächsanfang**  
146 **Gesprächsverlauf – Gesprächssteuerung**  
147 **Besondere Gesprächssituationen**  
152 **Der Gesprächsabschluss**  
153 **Checkliste: Der rote Faden für die Praxis – M-A-C-H-E-N**

## **VI. Kapitel Stressmanagement der Hotliner** Umgang mit Belastungen und Stress an der Hotline

155 **Belastungen und Stress**  
160 **Strategien zur Stressbewältigung**  
165 **Checkliste: Stressbewältigungs- und Stabilisierungsübungen**

168 **Literatur**  
172 **Abbildungsverzeichnis**  
**Bildnachweis**

## Hotline ist nicht gleich Hotline!

Keine Krise ist wie die andere – deshalb sind auch die Maßnahmen, die zur Bewältigung der Krise getroffen werden immer wieder anders. Trotz bewährter und eingespielter Einsatzabläufe müssen die Maßnahmen immer wieder neu an die jeweilige Schadenslage angepasst werden, je nachdem, welches Ereignis überhaupt vorliegt, wie groß das Ausmaß ist, in welchem Gelände es sich ereignet hat etc. Zusätzlich sind die zu treffenden Maßnahmen immer abhängig von den technischen und personellen Ressourcen. Auf den Punkt gebracht: Die erfolgreiche Bewältigung einer Krise erfordert eine hohe Flexibilität auf konzeptioneller und operativer Ebene.

Gleiches gilt auch für die Einrichtung und Einbindung einer Krisenhotline. Zahlreiche Faktoren, wie ihr Auftrag, der Zeitpunkt der Einrichtung nach Eintreffen der Krise, der Zeitraum der Unterhaltung der Hotline, ihre organisatorische Anbindung, die räumlichen Gegebenheiten sowie technische und personelle Ressourcen bedingen wesentliche inhaltliche Unterschiede.

## Welches Ereignis liegt vor?

Neben den allgemeinen Fragen *Was ist passiert?*, *Wo hat sich das Unglück ereignet?* *Wie viele Personen sind davon betroffen?*, welche Auswirkungen auf das Anrufvolumen und den Inhalt der Anliegen haben werden, ist für die Hotline auch entscheidend, welche Art von Ereignis vorliegt. Handelt es sich um den Einsturz eines Gebäudes oder Ähnliches, kann davon ausgegangen werden, dass die Anrufer vor allem aus der betroffenen Region stammen und das Ereignis insgesamt weniger „hohe Wellen schlägt“. Handelt es sich hingegen zum Beispiel um eine Amoklage an einer Schule, muss damit gerechnet werden, dass das Ereignis nicht nur regional eine starke Angst und Betroffenheit auslöst, sondern auch überregional der Eindruck entsteht, dass ein solcher Vorfall sich auch im eigenen Umfeld ereignen könnte. So kann das Anrufvolumen entsprechend höher sein und die Fra-

gen der Anrufer werden sich inhaltlich nicht nur auf den Verbleib und Zustand möglicher direkt Betroffener beziehen, sondern zum Beispiel auch dahingehen, zu erfragen, inwieweit es Verhaltensregeln für Lehrer und Schüler in einem solchen Fall gibt oder wie sich die eigene Schule auf eine derartige Lage vorbereiten kann.

## Welchen Auftrag hat die Hotline?

Der Auftrag, unter welchem die Hotline geschaltet ist, kann äußerst unterschiedlich ausfallen. Eine wichtige Aufgabe besteht häufig darin, dem Informationsbedürfnis der Bevölkerung zu begegnen und der durch die Schadenslage entstandenen Unsicherheit Abhilfe zu verschaffen. Schon diese grundlegende Aufgabe hat strukturelle Auswirkungen, da sie die Vernetzung mit verschiedenen informationsgebenden Einheiten bedingt.

Neben der Informationssammlung und -weitergabe kann es auch Aufgabe der Hotline sein, besorgten Anrufern Trost zu spenden und Entlastung in ihrer schwierigen Situation des Wartens oder der Ungewissheit zu geben.

Möglich ist auch die Einrichtung einer Hotline zur Beantwortung spezieller Fragen, die im Zusammenhang mit dem Ereignis stehen und die sich zum Beispiel durch die jeweilige Art und das Ausmaß oder die durch das Ereignis betroffene Personengruppe ergeben können.

Zusätzlich kann es auch Auftrag einer Hotline sein, polizeiliche Hinweisbearbeitung zu umfassen und auf diesem Weg der Ermittlung von Straftaten dienen.

## Wie ist die Hotline vorbereitet?

Von der Vorbereitung der Hotline wird abhängen, wie schnell die Hotline einsatzfähig ist, das heißt wie schnell tatsächlich Anrufe entgegengenommen und bearbeitet werden können. Bestehen zum Beispiel ein Konzept und ein Ablaufplan, können präparierte

---

\* Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf eine geschlechtsspezifische Differenzierung verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten für beide Geschlechter.





Qualifizierte Informationsvernetzung ist eine der großen Herausforderungen einer Krisenhotline. (Bild: RainerSturm / PIXELIO)

Räume mit der notwendigen technischen Ausstattung vorgehalten werden. Können die Mitarbeiter zeitnah zum Hotline-Einsatzort gelangen, sind sie vertraut mit der Technik und den Abläufen und ist ein möglicher Hotline-Einsatz vorab geübt worden, wird das „Hochfahren“ der Hotline innerhalb kurzer Zeit möglich sein. Entfallen diese Faktoren, wird es entsprechend mehr Zeit in Anspruch nehmen. Das Hochfahren wird jedoch auch davon abhängen, inwieweit die Hotline in die Gesamteinsatzstruktur eingebunden ist und wie schnell ihre Kooperationspartner und Informationsgeber aufgestellt und handlungsfähig sind.

### Wer ist Träger der Hotline?

Wer Träger einer Hotline ist, wird Auswirkungen auf die Anrufer, auf die eingesetzten Hotlinemitarbeiter und die Inhalte der Gespräche haben. Liegt die Trägerschaft zum Beispiel bei einer Behörde kann neben den Anfragen zu Informationen zur jeweiligen Lage auch verstärkt mit Anrufen gerechnet werden, in denen nicht nur ereignisbezogen kommuniziert wird, sondern die Hotline auch genutzt wird, um Grundsätzliches anzumerken oder Kritik loszuwerden.

Ist die Hotline zum Beispiel im polizeilichen Kontext geschaltet, kann dies einerseits den Effekt haben, dass die Hotline-Informationen als besonders sicher

und verlässlich erscheinen, andererseits können aber auch Ängste geschürt werden: Vielleicht gebe ich durch meine Anfrage Informationen über mich preis, die mich belasten könnten?

Liegt die Einrichtung und Unterhaltung der Hotline wiederum bei einer Hilfsorganisation, ist anzunehmen, dass die Anrufer aufgrund des samaritanen Images eine besondere Betreuung oder Fürsorge erwarten.

### Zu welchem Zeitpunkt wird die Hotline geschaltet?

Vom Zeitpunkt der Inbetriebnahme der Hotline wird unter anderem abhängen, wie groß das Volumen der Anrufe ist. Wird die Hotline bereits kurz nach Eintritt des Ereignisses geschaltet, zu einem Zeitpunkt, zu dem die Informationslage noch unübersichtlich und uneindeutig ist, ist mit einer hohen Anzahl von Anrufen zu rechnen, wiederum abhängig vom Ausmaß der Lage. Sowohl die technischen und personellen Ressourcen als auch die Dauer der Gespräche werden von diesem zeitlichen Faktor beeinflusst sein, sodass viele Anfragen in kurzer Zeit bearbeitet werden müssen. Entsprechend geringer kann, muss aber nicht, das Anrufvolumen ausfallen, wenn die Hotline erst zu einem späteren Zeitpunkt geschaltet wird.

Ein weiterer Faktor ist die dynamische Entwicklung der Anrufer. Anzunehmen ist dabei, dass gerade zu Beginn Angehörige und Bekannte derjenigen anrufen, die aufgrund ihres Aufenthalts im Schadensgebiet betroffen sind oder dies zumindest sein könnten. Ist die Hotline auch längerfristig geschaltet – eventuell bis zu einer möglichen Gedenkfeier oder sogar dem Jahrestag des Unglücks, sind auch Anfragen direkt Betroffener, Rückkehrer (zum Beispiel bei einem Unglück im Ausland) von Medienvertretern oder weiteren unmittelbar oder mittelbar Betroffenen zu erwarten. Daran gebunden werden sich auch die Inhalte der Anfragen verändern.

### Wie wird die Hotline in der Öffentlichkeit publiziert?

Von der Bekanntgabe der Hotlinenummer an die Öffentlichkeit wird abhängen – wie auch bei vielen bereits genannten Aspekten – wie hoch das Anrufvolumen ausfällt. Wird die Nummer über überregionale Medien verbreitet und zum Beispiel in hoch frequentierten Nachrichtensendungen ausgestrahlt, wird sie eine breite Öffentlichkeit erreichen, sodass ein großes Anrufvolumen angenommen werden kann. Außerdem werden je nach Betitelung der Hotline die Anrufgruppen und Inhalte der Anfragen abhängen, je nachdem, ob sie zum Beispiel als allgemeine Informationshotline oder als Hotline für eine spezielle Zielgruppe und spezielle Anfragen veröffentlicht wird.

#### Gestaltung und Entwicklung einer Krisenhotline sind abhängig von:

- Ereignisart
- Auftrag
- Vorbereitung
- Trägerschaft
- Zeitpunkt der Einrichtung und Betriebsdauer
- Präsentation in der Öffentlichkeit

Die Einrichtung und Unterhaltung einer Krisenhotline hängt demnach von verschiedenen Faktoren ab. Wie die Krise selbst, wird auch jede Hotline individuell gestaltet sein müssen, sie wird unterschiedliche Voraussetzungen haben und individuelle Anforderungen an ihre Mitarbeiter stellen.

Die in diesem Leitfaden enthaltenen Ausführungen sind allgemein gehalten. Die einzelnen Hinweise werden daher nicht für alle Hotline-Typen Gültigkeit besitzen und nicht für jede Hotline-Phase sinnvoll und praktikabel sein. Zudem liegt der Schwerpunkt des Leitfadens auf psychosozialen Aspekten sowie der Gesprächsführung am Telefon. Offene Fragen, die eine weiterführende intensive Auseinandersetzung bedingen, können hier nicht beantwortet, sollen aber zumindest genannt werden.

Als eine große Anforderung an eine Hotline muss die Informationsverteilung gesehen werden: Wie muss die Vernetzung der einzelnen Komponenten der Hotline gestaltet sein, um eine effektive und effiziente Beantwortung der Anfragen zu gewährleisten? Strukturell gilt es zu bedenken, über welche Angebote die Hotline überhaupt verfügen soll. Damit hängt zusammen, welche Kooperationspartner involviert werden müssen und auf welche Weise dies geschieht.

Eine weitere große Anforderung an eine Hotline ist, alle Informationen, die zur Verfügung stehen an die entsprechenden Stellen weiterzuvermitteln und dabei die Übersicht zu erhalten: Nicht jede Information muss in jedem Hotline-Segment zur Verfügung stehen. Außerdem kann sich die Informationslage während eines Unglücks minütlich ändern, sodass eine große Arbeitsleistung darin besteht, die aktuellen Informationen an die entsprechenden Hotline-Segmente zu verteilen. Mit dieser Vermittlungsleistung hängt ebenfalls die Frage nach der technischen Ausstattung zusammen. Neben einer geeigneten Hardware muss ebenfalls eine Software zur Verfügung stehen, die es ermöglicht, Informationen einzuspeisen, an die entsprechenden Stellen zu verteilen und abzurufen.

Für diese und weitere offene Fragen wären ein eigener Leitfaden und die Entwicklung von Konzepten notwendig und sinnvoll.

Der vorliegende Leitfaden bietet eine umfassende Orientierung zur Gesprächsführung an einer Krisenhotline, sowohl für erfahrene als auch für unerfahrene Hotliner. Inhaltlich befasst sich der Leitfaden zunächst mit Erfahrungen und Angeboten bereits durchgeführter Krisenhotlines. Im darauffolgenden Kapitel geht es um die Situation der Anrufer und den Umgang mit Menschen, die unter dem Eindruck extremer Ereignisse stehen und dadurch bestimmte



Reaktionen zeigen können. Das anschließende Kapitel widmet sich den Mitarbeitern einer Krisenhotline und stellt zwei Aufbauorganisationen sowie ein mögliches Schulungskonzept vor. Weitere Kapitel befassen sich mit der Vorbereitung einer Krisenhotline, der eigenen Haltung am Telefon und mit Hinweisen zum kommunikativen Umgang mit den Anrufern. Abschließend werden Informationen zu Belastungen und Stress und zum adäquaten Umgang damit gegeben. Sowohl die Bemerkungen zur Gesprächsführung als auch die Hinweise zum Umgang mit Stress und Belastungen sind mit zahlreichen konkreten Beispielen und Anregungen versehen, sodass im praktischen Hotline-Einsatz darauf zurückgegriffen werden kann.

In diesem Sinne hoffen wir, Ihnen mit diesem psychosozialen Gesprächsleitfaden für die Krisenhotline praxisorientierte Hinweise mitgeben zu können, die Sie auf Ihren Einsatz an der Hotline adäquat vorbereiten, Ihnen als Orientierung und Hilfestellung dienen werden und Sie auch im Einsatz an der Krisenhotline unterstützen können.

**Rike Richwin**

**Dr. Jutta Helmerichs**

Bundesamt für Bevölkerungsschutz

und Katastrophenhilfe (BBK),

Referat Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV)

# I. Kapitel

## **Wer weiß was? – Wer macht was?**

Schnelle und qualifizierte Informationen – ein kostbares Gut

# Hotlineerfahrungen – Beispiele aus der Hotlinepraxis

## Hotlinepraxis im Vergleich – Amoklauf Erfurt 2002 und Einsturz Eissporthalle Bad Reichenhall 2006

**Andreas Igl**

### **Amoklauf in Erfurt**

*Der Amoklauf von Erfurt ereignete sich am Vormittag des 26. April 2002. Ein 19-jähriger, ehemaliger Schüler des Gutenberg-Gymnasiums erschoss damals zwölf Lehrer, eine Sekretärin, zwei Schüler und einen Polizisten. Danach suizidierte er sich selbst. Folge des sogenannten Schoolshootings war eine Vielzahl belasteter und traumatisierter Menschen. Ein umfassendes psychosoziales Nachsorgeprogramm für direkt Betroffene und Einsatzkräfte konnte viele bei der Verarbeitung unterstützen. Aber auch heute, mehr als zehn Jahre nach der Tat, sind noch immer mehrere Personen in psychotherapeutischer Behandlung.*

9

Unmittelbar nach dem Amoklauf in Erfurt gab die Polizei die Telefonnummer ihrer Bürgerhotline öffentlich bekannt. Rasch stieß man hier allerdings an Kapazitätsgrenzen. Auch die vor Ort tätigen Kriseninterventionsteams (KIT) machten auf einen wachsenden Informations- und Beratungsbedarf unter direkt Betroffenen und Erfurter Bürgern aufmerksam. Wenige Stunden nach dem Amoklauf wurde daraufhin im Auftrag der Landepolizeidirek-

tion Thüringen ein auf die Bedarfe in Erfurt zugeschnittenes Krisenhotlinesystem (24/7) innerhalb der Polizeistruktur in Betrieb genommen und bundesweit über die Medien beworben. Die polizeiliche Einsatzabschnittsstruktur wurde dazu erweitert. Im Einsatzabschnitt (EA) „Betreuung“ wurde neben den Untereinsatzabschnitten (UEA) „Angehörige“ und „Einsatzkräfte“ der UEA „Hotline“ eingerichtet.



Ort des Amoklaufs 2002, das Erfurter Gutenberg-Gymnasium. (Bild: dpa)

Das Anforderungsprofil an die Erfurter Krisenhotline war komplex. Es war notwendig, einen großen Informationsbedarf zu decken, aber auch ein Beratungs- und Vermittlungsangebot (zum Beispiel bei schulischen Fragen) zur Verfügung zu stellen. Anrufer waren direkt Betroffene, Bürger und Einsatzkräfte aus der Region Erfurt, aber auch aus ganz Deutschland, vereinzelt sogar Menschen aus dem europäischen Ausland sowie Medienvertreter und psychosoziale Fachleute.



**Viele Schüler verschanzten sich in den Klassenzimmern.**  
(Bild: dpa)

Eine wichtige Entscheidung bei diesem umfassenden Hotline-Modell in Erfurt war, dass eine Differenzierung im Ablauf der Anrufbearbeitung vorgenommen wurde: In einer ersten Ebene wurden die Gespräche entgegengenommen, ähnlich wie in einer Leitstelle, und die jeweiligen Anfragen und Bedarfe durch „Agenten“ ermittelt und „standardisierte Auskünfte“ erteilt. Dies ermöglichte einerseits die gleichzeitige Bearbeitung vieler Anrufe und entlastete andererseits die Mitarbeiter an der Anrufannahme, da ihre eigene Tätigkeit sowie der Auftrag „Weiterleitung an die entsprechende nächste Ebene“ klar formuliert war. Die eigentliche psychosoziale Beratung und Vermittlung fand, falls nötig, in der zweiten Ebene statt. Dort standen zusätzliche Experten (Psychologen, Psychotraumatologen) zur Verfügung. Die Anfragen wurden also erst einmal aufgenommen, dokumentiert und dann an die jeweilige Stelle beziehungsweise einen Berater weitergeleitet.



**Trauer und Erschütterung nach dem Amoklauf in Erfurt.**  
(Bild: dpa)

Die erste Ebene der Hotline wurde von einem Callcenter (nicht vor Ort) übernommen, das „vorgeschaltet“ war. Die Mitarbeiter waren zwar nicht explizit auf den Umgang mit belasteten Anrufern nach einer Amoklage geschult, wurden aber vorab gebriefed und hatten zudem einen psychosozialen Experten als ständigen Ansprechpartner (Coach) zur Verfügung.

Der Einsatz in Erfurt zeigte im weiteren Verlauf allerdings ein gravierendes Kommunikationsproblem, was die Rahmenbedingungen der Hotline betraf. Nach zwei bis drei Tagen kam Unsicherheit auf, wie lange die Hotline noch geschaltet bleiben würde. In Erfurt wurde über den weiteren Betrieb der Hotline sozusagen von einem auf den nächsten Tag entschieden. Aus diesem Grund fragten Anrufer immer wieder, wie lange man noch anrufen könne. Durch eine transparente Kommunikation bei der Bekanntgabe der Hotline (über die Medien) mit verlässlichen Angaben hätte dies die Sicherheit bei den Betroffenen deutlich erhöht und darüber hinaus die Zentralisierung der PSNV-Angebote ebenfalls erleichtert.



## Einsturz der Eissporthalle in Bad Reichenhall

*Der Einsturz der Eissporthalle in Bad Reichenhall ereignete sich am 2. Januar 2006. Aufgrund hoher Schneelast war das Ende des Publikumsverkehrs für 16:00 Uhr geplant. Die Schneelast und bauliche Mängel führten jedoch bereits kurz vorher, um 15:54 Uhr, zum Einsturz des Daches. Getötet wurden bei dem Unglück zwölf Kinder und drei Erwachsene. Weitere 34 Personen wurden verletzt. Die Erklärung zum Katastrophenfall erfolgte um 16:35 Uhr und zu Spitzenzeiten waren zeitgleich mehr als 700 Einsatzkräfte vor Ort.*



Rettungsmaßnahmen nach dem Einsturz der Eissporthalle in Bad Reichenhall. (Bild: dpa)

Auch in Bad Reichenhall regten die dort eingesetzten KIT-Teams die Einrichtung einer Hotline an. Das zuständige Landratsamt gab daraufhin die Einrichtung einer Krisenhotline in Auftrag, die am Tag nach dem Unglücksfall in Betrieb ging. Im Unterschied zu Erfurt wurde die Krisenhotline in Bad Reichenhall insgesamt in kleinerem Rahmen realisiert. Hier war kein Callcenter miteinbezogen. Die Hotline wurde in den Räumlichkeiten des Landratsamtes eingerichtet und nutzte die vorhandene Technik des dortigen

Bürgertelefons. Als Hotliner (Anrufannahme) kamen örtliche KIT-Kräfte zum Einsatz.

Die Schadenslage in Bad Reichenhall unterschied sich insofern von der Lage in Erfurt, als es sich beim Einsturz der Eissporthalle um einen Großunfall und nicht um ein Gewaltereignis handelte. In und um Bad Reichenhall herrschte zwar große Betroffenheit, die Dynamik in der Bevölkerung unterschied sich allerdings deutlich von der in Erfurt. Nach dem Amoklauf



**Gedenkstätte in Bad Reichenhall. Die Stelen erinnern an die 15 Personen, die beim Einsturz der Halle ums Leben kamen.  
(Bild: BBK)**

waren viele Menschen nicht nur völlig schockiert über die Auswirkungen des Ereignisses, sondern ebenfalls fassungslos, angesichts der Tatsache, dass so etwas überhaupt (in Deutschland) passieren kann. Ebenso waren viele Menschen in großer Sorge, ein solches Ereignis (auch im Sinne einer Nachahmungstat) könne sich jederzeit wieder ereignen.

Auch von der Anzahl der Betroffenen unterschieden sich beide Ereignisse. Waren in Erfurt alleine über 700 Personen während des Amoklaufes im Schulgebäude und größtenteils (zumindest „gefühlte“) in Lebensgefahr, so waren in Bad Reichenhall „nur“ etwa 50 Personen unmittelbar mit der Dramatik und den Gefahren des Einsturzes konfrontiert.

Dies bedeutete für die Hotline in Bad Reichenhall, im Vergleich zu Erfurt, einen deutlich geringeren Bedarf an Information und Informationsaufbereitung. Aus diesem Grund lag der Schwerpunkt hier klar auf dem Beratungsangebot für direkt Betroffene und Angehörige. Anrufer waren zunächst Angehörige Geschädigter und Bürger, im weiteren Verlauf auch direkt Betroffene.

### **Resümee**

Sowohl in Erfurt als auch in Bad Reichenhall wurde die Krisenhotline durch vor Ort tätige KIT-Teams initiiert. Sie stellten – informell – den Kontakt zu Hot-

line-Fachleuten her. Infolge dessen wurde dann in beiden Ereignisfällen innerhalb weniger Stunden ein Auftrag formuliert. Der Betrieb konnte 21 beziehungsweise 22 Stunden nach Ereignisbeginn aufgenommen werden.

Eine weitere Gemeinsamkeit war die fehlende Vorbereitung auf eine Krisenhotline, sowohl bezogen auf die Aufbau- und Ablauforganisation, als auch auf die spezielle Qualifikation der Hotliner (Anrufannahme). Die Einbindung der beiden Krisenhotlines in die jeweiligen Strukturen des Einsatzes war allerdings unterschiedlich. In Erfurt war diese Teil der polizeilichen Struktur, in Bad Reichenhall wurde das Bürgertelefon in eine Krisenhotline umfunktioniert, Träger war hier das dortige Landratsamt.

Auch die beiden Ereignisse unterschieden sich grundlegend: In Bad Reichenhall handelte es sich um einen Großunfall, in Erfurt um ein Gewaltereignis. Die Lage bei einer Gewalttat hat immer eine sehr viel stärkere und umfassendere Betroffenheit, Unsicherheit und Angst zur Folge, da sie bei vielen Menschen das Gefühl hinterlässt, dass sich ein solches Ereignis grundsätzlich jederzeit wieder ereignen kann. Dies schlug sich in Erfurt in vielfältiger Weise in den Hotlineanfragen nieder und erklärt die, im Vergleich zu Bad Reichenhall, hohen Anruferzahlen und den deutlich höheren Gesamtbearbeitungsaufwand.



Auch die Gruppen der Anrufer wiesen Unterschiede auf. Nachdem der Amoklauf in Erfurt „kollektive Betroffenheit und Angst“ ausgelöst hatte, gingen hier Anrufe aus dem gesamten Bundesgebiet und teilweise sogar aus dem benachbarten Ausland ein. Neben direkt Betroffenen und deren Angehörigen meldeten sich ebenso Menschen, die auf irgendeine Weise mit dem Kontext „Schule“ zu tun hatten oder die bereits ähnliche (Gewalt-)Erfahrungen gemacht hatten und Beratung beziehungsweise Hilfe suchten. Außerdem gab es zahlreiche Medienanfragen, zum Beispiel, wie man Kindern adäquat die psychischen Auswirkungen auf die betroffenen Schüler erklären kann.

In Bad Reichenhall ergaben sich – ereignisbedingt – andere Fragen: „Was hat man denn vor 20 Jahren für Hallen gebaut, dass so etwas passieren kann?“, „Wer hat die Statik geprüft?“ oder „Ist die Halle in meiner Umgebung vielleicht auch nicht sicher?“. Die Anfragen drehten sich hier oftmals um rechtliche Aspekte und die Frage der Verantwortung.

In beiden Ereignissen zeigte sich, wie wichtig es ist, eine „Sichtungsstelle“ für (PSNV-)Hilfsangebote einzurichten, die sichtet, ordnet und die (fachliche) Eignung überprüft, sei es, dass Firmen mobile Toiletten liefern wollen oder Psychologen ihre fachliche Unterstützung anbieten. Gerade für eine adäquate Beurteilung der PSNV-Angebote sind entsprechende Qualitätskriterien unverzichtbar. Solche Qualitätsstandards und Leitlinien standen in beiden Ereignissen allerdings noch nicht, zumindest noch nicht in der Form, wie sie heute als Ergebnis der Konsensuskonferenz 2010 vom Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe formuliert werden konnten, zur Verfügung.

Ebenso zeigte sich, dass es für alle Hotline-Verantwortlichen eine große Entlastung darstellt, auf eine vom Ereignisort abgesetzte „Rückfallebene“ zurückgreifen zu können, die Unterstützung und Coaching anbietet und von einem anderen Standort aus, ohne Chaos und ohne Hektik, die Abläufe beobachtet, zuarbeitet und „mitdenkt“ – auch in Bezug darauf, dass zum Beispiel Ruhezeiten eingehalten werden.

Für Großschadenslagen ist zudem die schnelle und qualifizierte Erstellung eines „PSNV-Lagebildes“ von großer Bedeutung, das im weiteren Verlauf des Einsatzes kontinuierlich fortgeführt werden muss. Dieses

Lagebild sollte unter anderem enthalten: Ereignisauswirkungen, (zu erwartende) Dynamiken und Komplikationen, Informationsbedarfe, Betroffenengruppen, (hochgerechnete) Personenzahlen, der für die PSNV beziehungsweise Hotline relevanten Zielgruppen sowie eine PSNV-Kräfteübersicht. Durch eine fachlich fundierte Einschätzung der jeweiligen Erfordernisse und Bedürfnisse können so „inhaltliche Schwerpunkte“ (zum Beispiel Gewichtung von Informations- und Beratungsbedarf), als auch die Dimensionierung der Hotlinelösung (zum Beispiel technische und personelle Ausstattung) adäquat festgelegt werden.

Auf Basis des PSNV-Lagebildes kann dann ein konkreter „Hotline-Auftrag“ erteilt werden, aus dem die nötigen Anforderungen (zum Beispiel fachlich, organisatorisch, technisch) hervorgehen und entsprechende Ressourcen beplant werden können. Dieser Auftrag muss realisierbar und im Rahmen der bestehenden Einsatz- beziehungsweise Krisenmanagementstrukturen umsetzbar sein. Für den Betrieb braucht es eine funktionierende Vernetzung mit den Arbeits- und Entscheidungsgremien (zum Beispiel Einsatzstab, TEL, ÖEL, FügK, Verwaltungsstab) sowie klar beschriebene Aufgabenprofile für alle im Hotline-Betrieb tätigen Funktionen (zum Beispiel Anrufannahme, Sichtung, psychosoziale Beratung, Leitung Hotline, Leitung Technik). Dies erhöht die Arbeitseffizienz und beugt wirksam Belastungen beziehungsweise Überlastungen vor, gerade in Situationen, in denen sich Menschen – bei nicht vorhandener Struktur – um „alles“ kümmern (müssen) und es sehr schwer fällt, sich abzugrenzen.

Eine zusätzliche Herausforderung im Realfall stellt die Bewerbung der Hotline dar. Wird diese nicht schnell und zielgerichtet „über alle Kanäle“ kommuniziert, kann auch niemand dort anrufen. Unter Umständen werden in der „heißen Phase“ eines Ereignisses bereits andere Rufnummern beziehungsweise Anlaufstellen kommuniziert. Die Erfahrungen der letzten Jahre zeigen, dass es hier immer mehrerer Anläufe bedarf, um die Versorgung der relevanten Zielgruppen mit den entsprechenden Hotline-Informationen sicherzustellen. Sollte dies zum Beispiel in einer bundesweit ausgestrahlten, abendlichen Nachrichtensendung geschehen, kann man an der Hotline mit einem sprunghaften Anstieg der Anrufe rechnen. Und das durchaus auch an einem Sonntag um 22:30 Uhr...

	<b>Amoklauf Erfurt</b>	<b>Einsturz Eissporthalle Bad-Reichenhall</b>
<b>Alarmierung und Beauftragung</b>	zunächst informell: KIT-Teams vor Ort dann formell: Landespolizeidirektion Thüringen	zunächst informell: KIT-Teams vor Ort dann formell: Landratsamt Berchtesgadener Land
<b>Einsatzbeginn</b>	27.04.2002, 07.00 Uhr (21 Stunden nach Ereigniseintritt)	03.01.2006, 14.00 Uhr (22 Stunden nach Ereigniseintritt)
<b>Einsatzende</b>	04.05.2002	08.01.2006
<b>Auftrag</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betrieb eines Informations- und Beratungstelefons</li> <li>• Beratung und Unterstützung von Einsatzmitarbeitern (Entlastung, Supervision, Coaching,)</li> <li>• strategische Beratung und Unterstützung von mittel- und längerfristigen PSNV-Maßnahmen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betrieb eines Beratungstelefons</li> <li>• Beratung von Funktionsträgern und Führungskräften bzgl. PSNV-Bedarf</li> <li>• Vorbereitung einer Koordinierungsstelle für mittel- und längerfristige psychosoziale Betreuung und psychotherapeutische Versorgung von Betroffenen und deren Angehörigen</li> </ul>
<b>Anzahl der „Hotliner“</b>	<p><b>1. Ebene: „Anrufannahme“:</b> Kernteam: 10–15 Callcenter-Agenten Spitzenzeiten: 20–35 Callcenter-Agenten</p> <p><b>2. Ebene „psychosoziale Beratung“:</b> 14 Psychosoziale Fachleute und Psychotherapeuten</p> <p><b>„Koordination und Backoffice“</b> 1 Leiter Hotline (vor Ort) 1 Psychosozialer Experte (vor Ort) 1 Koordinator/Coach (Rückfallebene) 2-4 Verwaltungskräfte 2-5 Techniker (IT, Telefonanlage)</p>	<p><b>1. Ebene: „Anrufannahme“</b> Kernteam: 2 Hotliner (KIT Teams BRK, MHD und Notfallseelsorger)</p> <p><b>2. Ebene „psychosoziale Beratung“:</b> 6 Psychosoziale Fachleute und Psychotherapeuten</p> <p><b>„Koordination und Backoffice“</b> 1 Leiter Hotline (vor Ort) 1 Psychosozialer Experte (vor Ort) 1 Koordinator/Coach (Rückfallebene) 1 Verwaltungskraft 2 Techniker (IT, Telefonanlage)</p>
<b>Anzahl der Anrufe (insgesamt)</b>	ca. 2000 davon 189 psychosoziale Beratungen*	ca. 400 davon 180 psychosoziale Beratungen*
<b>Beratungsschwerpunkte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Krisenintervention**</li> <li>• Notfallintervention bei akuter Suizidalität**</li> <li>• Psychosoziale Beratung**</li> <li>• Psychoedukation</li> <li>• Beratung von Lehrern und Schulverantwortlichen</li> <li>• Beratung von Journalisten und Medienvertetern (Psychische Traumatisierung)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Krisenintervention**</li> <li>• Psychosoziale Beratung**</li> <li>• Psychoedukation</li> <li>• Beratung von Fachstellen und Beratern</li> <li>• Vermittlung an Beratungs- und Anlaufstellen vor Ort</li> </ul>
<b>Dauer der Hotlineschaltung</b>	8 Tage (anschließend Weitergabe der Hotlinennummer an das Sozialministerium als „Anlauf- und Koordinationsstelle zur Nachsorge“)	6 Tage (anschließend Koordination und Weiterführung der psychosozialen Beratung für die nächsten Wochen und Monate durch das Landratsamt/Jugendamt)

\* Weiterführende Telefonate beziehungsweise Rückrufe sind hier nicht enthalten.

\*\* zum Teil sehr intensiv und zeitaufwendig (ein bis zwei Stunden)

Abb. 1: Daten zu den Hotlines in Erfurt und Bad Reichenhall.

# „Keine Hotline ohne genaue Bedarfsanalyse“



**Andreas Igl**, Pädagoge und langjähriges Mitglied des Kriseninterventionsteams (KIT) München, war zehn Jahre lang Geschäftsführer einer Beratungsfirma für Interdisziplinäres Notfallmanagement. Vorbereitung und Betrieb von Krisenhotlines gehörten hier zu seinen Aufgaben. (Bild: Andreas Igl)

## Der Notfallmanagement-Experte Andreas Igl über Aufbau und Komplexität der Krisenhotline

**BBK: Herr Igl, Sie haben umfassende Erfahrung in Sachen Krisenhotline, haben entsprechende Konzepte entwickelt, vor allem aber in drei Reallagen eine Krisenhotline verantwortet. Bei den Amokläufen von Freising und Eching im Februar 2002 und dem Amoklauf in Erfurt im April 2002 waren Sie mit Ihrem Team vom Landratsamt Freising sowie der Landespolizeidirektion Thüringen, und beim Einsturz der Eissporthalle in Bad Reichenhall 2006 vom Landratsamt Berchtesgadener Land beauftragt, eine Krisenhotline einzurichten sowie mittel- und langfristige Psychosoziale Notfallversorgung vorzubereiten. Wie ist Ihre Einschätzung als Experte? Zu welchem Ereignis sollte eine Krisenhotline eingerichtet werden?**

**Andreas Igl:** Eine Krisenhotline sollte immer dann eingerichtet werden, wenn viele Menschen in kurzer Zeit wichtige Informationen beziehungsweise eine PSNV-Anlaufstelle brauchen und es keine Möglichkeit gibt, dies im direkten Kontakt mit den betroffenen Personengruppen zu realisieren. Oder anders gesagt, in einer noch sehr instabilen Gesamtsituation mit Verunsicherung, Belastungen, offenen Fragen, aufkommender Aggression, wird eine Art Notrufsäule benötigt. Hinter dieser Notrufsäule braucht es dann eine entsprechende Struktur, die gewährleistet, dass die unterschiedlichen Anliegen und Fragen aufgenommen, dokumentiert und adäquat bearbeitet werden können. Sehr wichtig ist in diesem Zusammenhang aber auch, andere moderne Kommunikationsmittel, wie zum Beispiel Web- oder Facebook-

Seiten in das Krisenkommunikationskonzept einzubeziehen. Gerade, wenn im Verlauf eines Ereignisses mehr und mehr „gesicherte Informationen“ vorliegen, können diese sehr einfach und ressourcensparend über das Internet/das Web 2.0 kommuniziert werden.

**BBK: Mit welchen Informationsbedürfnissen der Anrufer ist nach Ihrer Erfahrung zu rechnen?**

**Andreas Igl:** Es geht bei einer Hotline um die Stabilisierung der Gesamtsituation und um effektives Informationsmanagement. Damit verbunden ist immer die Frage, welche Informationen die Anrufer benötigen und welche weiteren Informationen von anderen Stellen dafür eingeholt werden müssen. Die Anfragen können also – je nach Art des Ereignisses – sehr unterschiedlich sein. Geschädigte haben naturgemäß andere Fragen und Bedürfnisse als besorgte Anwohner bei einer Bombensprengung oder Angehörige, die einen nahestehenden Menschen vermissen beziehungsweise mit den Reaktionen eines akut traumatisierten Menschen überfordert sind.

**BBK: Wer sollte Träger einer Krisenhotline sein?**

**Andreas Igl:** Die Hotline sollte bei der für das Krisenmanagement zuständigen Stelle angesiedelt sein, dort, wo auch die Gesamtverantwortung liegt. Je nach Gefahren- oder Schadenslage kann sie sich in unterschiedlichen Zuständigkeitsbereichen befinden, zum Beispiel bei einer Hilfsorganisation, einer Kommune, einem Landratsamt, innerhalb der Polizeistruktur oder einem Ministerium. Sie sollte niemals ausschließlich dem PSNV-Verantwortungsbereich

beziehungsweise dem PSNV-Einsatzabschnitt zugeordnet sein. Vielmehr ist eine Hotline immer ein Instrument des Gesamtkrisenmanagements zur Steuerung der Kommunikation in der Schadenslage.

**BBK: Sollte die Krisenhotline von externen Spezialisten, so wie Sie einer sind, aufgebaut und verantwortet werden? Sollte es also eine Art Task Force Krisenhotline geben, die im Einsatzfall alarmiert werden kann?**

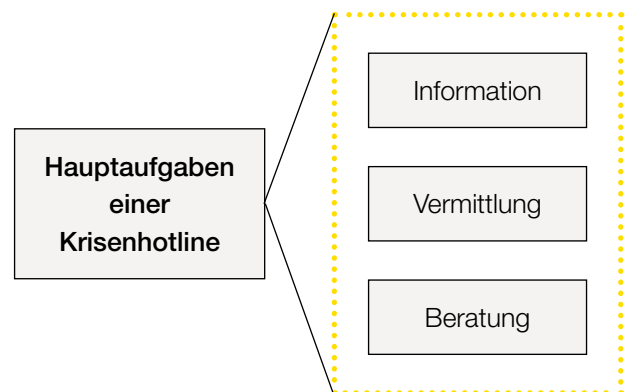
**Andreas Igl:** Zunächst einmal wäre wichtig, eine Hotline als selbstverständliches Instrument des Krisenmanagements in die Vorplanung von Großschadenslagen einzubeziehen. In einem ersten Schritt würde die Hotline im Ereignisfall dann von regionalen Kräften in Betrieb genommen und verantwortet. Sollten die lokalen Ressourcen lagebedingt nicht ausreichen beziehungsweise Spezialfragestellungen entstehen, wäre es möglich – wie in anderen Arbeitsbereichen auch – zum Beispiel auf die Medizinische und Analytische Task Force und somit auf überregionale Spezialisten und technische Unterstützung zurückzugreifen. Die Task Force sollte nur auf Anforderung der örtlichen Kräfte und im Rahmen eines Stufenplans mit vordefinierten Aufgaben tätig werden. In der Außenwahrnehmung müssten in jedem Fall die Kräfte vor Ort „den Hut aufbehalten“. Die Task Force würde somit im Hintergrund als Dienstleister fungieren. So könnte auch der Eindruck vermieden werden, die regionalen Kräfte wären mit der Situation überfordert. Dies ist meines Erachtens ein großes Problem in vielen Großschadenslagen. Denn hieraus resultierende Kompetenzstreitigkeiten und Konflikte beeinflussen die Arbeitsqualität oftmals erheblich und führen bei allen Beteiligten zu zusätzlichen Belastungen.

**BBK: Wie sollte der Auftrag für die Krisenhotline lauten?**

**Andreas Igl:** Im Schadensfall muss die erste Frage vor Inbetriebnahme einer Hotline lauten: Welche Bedürfnisse welcher Betroffenengruppen liegen vor? Erst dann kann die erforderliche Struktur aufgebaut und aktiviert werden. Der Auftrag für die Krisenhotline sollte also – im Sinne eines bedarfsorientierten Ansatzes – dem entsprechen, was auch tatsächlich gebraucht wird. Eine Hotline erfüllt grundsätzlich immer drei Hauptaufgaben: Erstens die Aufbereitung und Kanalisierung von Informationen, zweitens die

Vermittlung der Anrufer an die zuständige Stelle beziehungsweise den zuständigen Ansprechpartner und drittens die Beratung von Betroffene zu psychosozialen und/oder lebenspraktischen Fragestellungen in einer Ausnahmesituation.

Die Hauptaufgaben sind je nach Lage unterschiedlich zu akzentuieren. Hierbei darf die Hotline aber nicht isoliert stehen, sondern ist zentrales Kommunikationsinstrument im Krisenmanagement der Schadenslage.



**Abb. 2: Hauptaufgaben einer Krisenhotline: Information, Vermittlung, Beratung.**

**BBK: Wie sollte sich die Einrichtung einer Krisenhotline vollziehen?**

**Andreas Igl:** Bei der Einrichtung lassen sich grundsätzlich zwei Fälle unterscheiden: Fall a) ist der Kaltstart ohne Vorbereitung, Fall b) ist der Start mit Vorbereitung.

Der Kaltstart ist derzeit bei schweren Unglücksfällen oder Großschadenslagen in Deutschland eher wahrscheinlich, da konkrete Vorplanungen für eine Krisenhotline in der Gefahrenabwehr keineswegs selbstverständlich sind. Die Startphase verläuft deshalb in der Regel – vermutlich – eher chaotisch. Das Gelingen ist hier abhängig von vielen Zufällen, informellen Kontakten und dem Engagement Einzelner. Das Hochfahren einer vorgeplanten Hotline verläuft im Idealfall so, dass die vorbereitete Struktur Schritt für Schritt in Betrieb genommen wird. Generell gibt es verschiedene Komponenten, die aktiviert werden müssen, zum Beispiel Technik, Personal, Arbeits- und Entscheidungsstrukturen. Parallel dazu müssen ebenfalls Vorbereitungen getroffen werden, die Hotline in adäquater Form zu bewerben beziehungsweise den entsprechenden Zielgruppen bekannt zu machen. Allein dies stellt in der Regel eine große Herausforderung dar.

**BBK: Wann sollte die Hotline erreichbar sein?**

**Andreas Igl:** Gerade in sehr dynamischen Lagen oder Situationen mit hohem Informationsbedarf ist es wichtig, dass die Hotline auch außerhalb der üblichen Bürozeiten – idealerweise 24 Stunden – erreichbar ist. So können dringende Anliegen unmittelbar bearbeitet werden und die Erreichbarkeit der „Notrufsäule Hotline“ erhöht gleichzeitig die Sicherheit in der Gesamtsituation. Nimmt der Bedarf mit der Zeit ab, beziehungsweise übernehmen mehr und mehr Stellen vor Ort die Beratung und Hilfe für die Betroffenen, kann der Erreichbarkeitszeitraum verringert werden.

**BBK: Welche Räumlichkeiten und welche technische Ausstattung sollten für die Krisenhotline zur Verfügung stehen?**

**Andreas Igl:** Möglich sind hier mehrere Optionen: Man kann die Räumlichkeiten und die Ausstattung eines Bürgertelefons – in der Regel sind dies Büroräume – nutzen. Dabei muss jedoch bedacht werden, dass das Personal auch auf die Arbeitsweise einer Krisenhotline vorbereitet sein muss. Oder man nutzt tatsächlich nur die Räumlichkeiten und die Technik eines Bürgertelefons und bringt die Hotliner mit.

Die dritte Option ist die Nutzung von Räumlichkeiten, zum Beispiel in einer Hilfsorganisation oder Leitstelle, die in der Regel über gute technische Rahmenbedingungen verfügen. Zur Ausstattung werden neben einer Telefonanlage ebenfalls PC-Arbeitsplätze mit Internetzugang sowie ein entsprechendes Netzwerk, um Daten und Informationen an jedem Arbeitsplatz zur Verfügung zu haben, benötigt. Bei größeren Anrufvolumina ist eine professionelle Dokumentations- beziehungsweise Datenbanklösung unerlässlich, um Vorgänge, die viele Bearbeitungsschritte oder viele Anrufe – zum Beispiel auf mehrere Tage verteilt – notwendig machen, adäquat verwalten zu können. Hier kann unter Umständen auch auf Software-Anwendungen zurückgegriffen werden, wie man sie bei der Arbeit in behördlichen Stäben nutzt. Eine weitere Möglichkeit besteht darin, ein Callcenter vorzuschalten, das als Dienstleister die Anrufe entgegennimmt, dokumentiert und an die nachgeschalteten Ebenen weiterverteilt. Großer Vorteil: Ein

**„Der Weg der Zukunft muss sein, im Vorfeld Lösungen vorzubereiten. Vier Anschlüsse zu haben und eine Rufnummer, das reicht nicht.“**

Callcenter verfügt über professionelle Dokumentations- beziehungsweise Datenbanklösungen, und die dort arbeitenden Callcenter-Agenten sind auch gewohnt, damit zu arbeiten. Allerdings muss hier bedacht werden, dass ein Callcenter und die dort tätigen Agenten für den Einsatz bei schweren Unglücksfällen und Großschadenslagen und die Arbeit mit Menschen in Extremsituationen vorbereitet und geschult sein müssen.

Hierzu zwei scheinbar banale Beispiele: Die gängige und mit „überfreundlicher Stimme“ vorgetragene Begrüßungsformel „Guten Tag, mein Name ist XY, was kann ich für Sie tun?“ wird von Betroffenen unter Umständen als der Situation unangemessen empfunden. Ebenso kann es sein, dass sich Anrufer über die konventionelle, möglicherweise unpassende, Warteschleifenmusik beschweren.

**BBK: Was sollte man als Mitarbeiter für den Einsatz in der Krisenhotline mitbringen?**

**Andreas Igl:** Als Hotliner in der Anrufannahme ist es von Vorteil, wenn man gerne mit Menschen arbeitet und eine gewisse Kontaktfähigkeit mitbringt. Zudem sollte man strukturiert arbeiten können und natürlich kein Problem damit haben, wenn ständig das Telefon klingelt. Hotliner müssen den Anrufer „abholen“,

Sicherheit vermitteln und verbindlich auftreten, so dass die Betroffenen merken, dass man sich um ihr Anliegen auch nachhaltig kümmert.

**BBK: Wie sollten die Hotliner für den Einsatz in der Krisenhotline vorbereitet werden? Welche Qualifikation ist erforderlich?**

**Andreas Igl:** Hotliner müssen nicht zwangsläufig Experten am Telefon sein, aber jeder, der diese Tätigkeit übernimmt, sollte eine gewisse Vorbereitung sowie ein Praxistraining haben. Die Hotliner brauchen im Ereignisfall eine Einweisung in die Lage, die verwendete Technik und klare Informationen zur eigenen Aufgabe. Ebenso müssen sie wissen, wie Menschen in Extremsituationen reagieren und brauchen persönliche Stressbewältigungskompetenzen. Als Unterstützung im laufenden Krisenhotlinebetrieb sollte auf jeden Fall ein Coach oder Supervisor zur Verfügung stehen, der die Hotliner in und nach



schwierigen Gesprächssituationen unterstützt und so deren Arbeitsfähigkeit gewährleistet. Wichtig ist auch, dass Hotliner sich für ihre Aufgabe freiwillig entscheiden können.

Sollen Mitarbeiter einer Hotline konkrete PSNV-Beratungsaufgaben übernehmen, sind hierfür eine fachliche Qualifikation als psychosozialer Akuthelfer, wie zum Beispiel Notfallseelsorger oder KIT-Mitarbeiter sowie entsprechende Erfahrung notwendig.

**BBK: Sollte für die Krisenhotline ein Schichtplan erstellt werden?**

**Andreas Igl:** Sinnvoll sind Schichtpläne vor allem in der Anfangsphase, wenn das Anrufvolumen sehr hoch ist. Eine Orientierung dafür bieten Systeme aus der Stabsarbeit. Durch den Schichtplan gibt es einen klaren Rhythmus mit festen Übergabe- und Pausenzeiten. Dadurch kann sichergestellt werden, dass die Mitarbeiter der Hotline Erholungsphasen haben und die Qualität der Arbeit durch ausgeruhte Hotliner erhalten bleibt.

**BBK: Sollte es einen festen Leiter für die Hotline geben?**

**Andreas Igl:** Grundsätzlich bestehen drei große Verantwortungsbereiche, die in der Regel auch durch drei unterschiedliche Personen verantwortet werden. Der Leiter der Hotline ist verantwortlich für die Organisation und den Betrieb der Hotline. Er ist Ansprechpartner für die Einsatzleitung beziehungsweise den Einsatzabschnittsleiter. Der Leiter Technik ist verantwortlich für die Technik der Hotline, das heißt für die IT und die Telefonie. Der Leiter PSNV ist verantwortlich für die PSNV-Beratung an der Hotline.

Je nach Lage sind zusätzlich eine unterschiedliche Zahl an Mitarbeitern und Verwaltungskräften sowie eine entsprechende Büroinfrastruktur nötig.

**BBK: Wie lässt sich sicherstellen, dass die Hotliner immer auf dem aktuellen Stand der Lageentwicklung sind?**

**Andreas Igl:** Um immer aktuell informiert zu sein, muss die Hotline in die Einsatz- und Krisenmanagementstrukturen eingebunden sein. Informationen, die für die Hotline relevant sind, und auch Informationen, die über die Hotline hereinkommen, müssen über einen standardisierten Weg leicht und schnell ausgetauscht werden können.



**Wichtig, um die Informationen aktuell zu halten: Die Vernetzung zwischen Hotline und Einsatzleitung. (Bild: Stefan Körber – Fotolia.com)**

Für den Arbeitsplatz der Hotliner in der Anrufannahme empfiehlt sich zudem eine technische Lösung, die Infos nicht nur in Form einer Liste zur Verfügung stellt, sondern neue Meldungen, zum Beispiel als Pop-up-Fenster, sofort auf dem Bildschirm sichtbar macht.



**Eine Krisenhotline kann nur dann effektiv arbeiten, wenn sie in die Einsatz- und Krisenmanagementstrukturen eingebunden ist. (Bild: BBK)**



**BBK: Wie lange sollte eine Krisenhotline geschaltet sein?**

**Andreas Igl:** Hierfür gibt es mehrere Kriterien: Was die reine Informationsvermittlung angeht, kann die Hotline zurückgefahren werden, wenn ausreichend Informationen bei den Zielgruppen der Hotline angekommen sind. Steht der Beratungsaspekt im Vordergrund, ist ein Zurückfahren der Hotline möglich, wenn es einen Überblick über die Betroffenen-Gruppen gibt, die Betreuungs-Ressourcen vor Ort ausreichend sind und eine PSNV-Koordinierungsstelle für die mittel- und längerfristige Versorgung eingerichtet wurde. Nach der Akutphase besteht die Möglichkeit, die Hotline in den alltäglichen Betrieb einzugliedern und die Hotlinenummer auf eine bestimmte Nebenstelle oder einen Anrufbeantworter zu schalten. So wird sichergestellt, dass mit geringem Aufwand auch „Nachzügler“ nicht ins Leere laufen und versorgt werden können.

**BBK: Werden in einer Krisenhotline ausschließlich Anrufe entgegengenommen oder wird auch aktiv „raus-“ telefoniert?**

**Andreas Igl:** Bei der Bewältigung einer Krise sind sowohl eingehende als auch ausgehende Telefonate relevant. Um einen Vorgang bearbeiten und abschließen zu können, müssen nach Aufnahme des Anrufs unter Umständen weitere Gespräche geführt, Informationen eingeholt und diese an den Anrufenden zurückgespielt werden. Dies bedeutet unter Umständen ein Vielfaches an Aufwand, verglichen mit der Bearbeitung des aufgenommenen Gesprächs. Eingehende Anfragen und Informationen sind zudem oft auch wichtige Informationen für die Entscheider in den Einsatz- und Krisenstäben.

**BBK: Wie sollte sich die Dokumentation in der Krisenhotline gestalten?**

**Andreas Igl:** Sinnvoll ist eine dreigliedrige Dokumentation: In der Einzelfall-Dokumentation findet sich alles zu einem bestimmten Vorgang, in der Gesamtdokumentation, im Sinne eines Einsatztagebuchs, wird laufend mit Zeitangaben protokolliert, wann was geschehen ist beziehungsweise unternommen wurde. Hier kann unter Umständen auch auf

Software-Anwendungen, wie sie in der Stabsarbeit genutzt werden, zurückgegriffen werden. In einer kurzen Zusammenfassung, einem Lagebericht, werden für bestimmte Adressaten, wie zum Beispiel die Einsatzleitung, den Einsatzabschnitt PSNV, das zuständige Ministerium oder andere, die wichtigsten Punkte zusammengestellt – idealerweise zu festen Uhrzeiten.

**BBK: Welche Kooperationspartner sollte es für eine Krisenhotline geben?**

**Andreas Igl:** Hier ist keine eindeutige und allgemeingültige Aussage möglich. Schwierig ist, dass in jeder Unglücks- oder Großschadenslage unterschiedliche Zuständigkeiten und Rechtsvorschriften gelten, je nachdem, wer regional oder fachlich für das Ereignis zuständig ist, und, ob öffentliche Einrichtungen, Behörden oder auch Firmen wie zum Beispiel Verkehrsunternehmen beteiligt sind.

„Eine Hotline darf nicht isoliert stehen, sie ist Hilfsmittel des Krisenmanagements um zu strukturieren und die Gesamtsituation zu stabilisieren.“

**BBK: Kommen wir nun zu den Anrufern. Welche Personengruppen melden sich bei einer Krisenhotline?**

**Andreas Igl:** Das ist neben der Konzeption der Hotline, ob Informations- oder Beratungsschwerpunkt, zunächst einmal abhängig von deren Kommunikation in der Öffentlichkeit. Wird die Hotline zügig und gemäß ihrer Zielsetzung kommuniziert, melden sich Personen der entsprechenden Zielgruppen sehr schnell. Sind Informationen diesbezüglich unklar oder verläuft die Bewerbung in der Öffentlichkeit schleppend, melden sich zunächst nur wenige Anrufer. Einige von ihnen können dann unter Umständen auch nicht direkt bedient werden, wenn, anders als vom Anrufer aufgrund falscher Information angenommen, die Hotline beispielsweise nicht die Schadensabwicklung übernimmt, sondern Betroffene zu PSNV-Fragestellungen berät. Allgemein lässt sich sagen, dass es gerade am Anfang um die Vermittlung von Sicherheit durch Informationen geht. Bei Ereignissen mit einer Vielzahl von belasteten, beziehungsweise traumatisierten Personen, lässt sich beobachten, dass sich zuerst vorwiegend Angehörige und nahestehende Personen der direkt Betroffenen melden. Erst in einem nächsten Schritt kontaktieren diese selbst die Hotline.

**BBK: Mit welchem Anrufvolumen ist in einer Krisenhotline zu rechnen?**

**Andreas Igl:** Das Anrufvolumen ist abhängig von der konkreten Lage, der Anzahl der betroffenen, beziehungsweise potenziell Hilfe suchenden Personen sowie der Bewerbung der Hotline. Wird die Hotline öffentlich umfassend und über verschiedene Medien kontinuierlich kommuniziert, ist das Anrufvolumen hoch. Es nimmt in der Regel ab, sobald Informationen, zum Beispiel über die Medien oder das Internet, allgemein verfügbar sind. Wenn aber über die Medien bekannt gegeben wird, dass neue Ermittlungsergebnisse oder Informationen zum Tathergang, wie zum Beispiel bei einer Amoklage, vorliegen, kann dies zu einem sprunghaften Anstieg der Anrufe führen.

**BBK: Welche Fragen sollten durch die Krisenhotline beantwortet werden?**

**Andreas Igl:** Welche Fragen beantwortet werden können und sollen, leitet sich grundsätzlich aus dem jeweiligen Auftrag ab. Das Spektrum ist groß, wird aber wiederum von Rechtsvorschriften und Zustän-

digkeiten beeinflusst. Eine Krisenhotline, die beispielsweise PSNV-Beratung anbietet, muss sich klar von einer polizeigeführten Personenauskunftsstelle abgrenzen. Das heißt, alles, was die Bereiche Vermisstensuche und Identitätsklärung betrifft, bleibt der polizeilichen Auskunftsstelle vorbehalten. In diesem Fall ist aber eine interne Vernetzung beider Hotlines essentiell. Ebenso ist wichtig, egal welcher Schwerpunkt für die Hotline gewählt wurde, dass alles, was den Umgang mit personenbezogenen Daten betrifft, klar geregelt ist und den gesetzlichen Vorgaben entspricht.

**BBK: Wie lange dauern Hotlinegespräche? Sollte es eine zeitliche Vorgabe geben, zum Beispiel möglichst kurze Gespräche, damit möglichst viele Anrufe entgegengenommen werden können?**

**Andreas Igl:** Bei einem großen Ereignis mit umfassender Medienaufmerksamkeit und breiter Betroffenheit in der Gesamtbevölkerung ist ein hohes Anrufvolumen zu erwarten. Je mehr Anrufe eingehen, desto wichtiger ist es, eine Ebene vorzuschalten, die die Anrufe lediglich annimmt, standardisierte Auskünfte



Die Bewerbung in der Öffentlichkeit hat Auswirkungen auf das Anrufvolumen in der Krisenhotline. (Bild: IvicaNS – Fotolia.com)

gibt und dann an eine entsprechende Stelle weitervermittelt. Dieses erste Gespräch und die Weiterleitung können innerhalb weniger Minuten geschehen. In der oder den nachgeschalteten Ebenen, zum Beispiel bei einem Gespräch mit einer traumatisierten Person, können die Gespräche dann deutlich länger dauern, manchmal bis zu anderthalb Stunden. Über die verschiedenen – mindestens zwei – Ebenen der Anrufbearbeitung lässt sich die Flut der Anrufe gut kanalisieren. Werden aber auf der ersten Ebene bereits lange Beratungsgespräche geführt, produziert man schnell einen fatalen Flaschenhals.

**BBK: Zum Schluss möchten wir das Thema Belastung der Hotliner und Nachsorge aufgreifen. Welche Erfahrungen haben Sie gemacht, inwieweit kann die Arbeit an der Krisenhotline belastend sein?**

**Andreas Igl:** Belastend kann die Arbeit an der Hotline sein, wenn Anrufe eingehen, aber den Hotlinern nicht ausreichend gesicherte Informationen vorliegen. Zudem ist die Arbeit belastend, wenn der Auftrag der Hotline nicht eindeutig formuliert und kommuniziert wurde, und beispielsweise nicht klar ist, ob nur Informationen weitergegeben werden, oder Betroffene und Traumatisierte auch an weiterführende Hilfsangebote weitervermittelt werden sollen. Auf andere Art belastend ist die Arbeit für Hotliner, wenn sie mit traumatisierten, verzweifelten oder aggressiven Anrufern konfrontiert werden. Es ist

durchaus möglich, dass Hotliner bestimmte Anrufe persönlich stark beschäftigen. Aus diesem Grund sind eine Vorbereitung auf derartige Anrufsituationen und die Nachbereitung enorm wichtig.

**BBK: Sollte es während des laufenden Hotlinebetriebs Personen geben, welche die Hotliner bei hoher Belastung betreuen?**

**Andreas Igl:** Wichtig ist, den Hotlinern schon im laufenden Betrieb psychosoziale Fachkräfte als Ansprechpartner beziehungsweise Coaches zur Verfügung zu stellen. Alleine das Wissen, im Fall des Falles auf eine entsprechende Rückfallebene einfach und schnell zurückgreifen zu können, erhöht die Sicherheit in der täglichen Arbeit und beugt Belastungen vor.

**BBK: Herr Igl, wir danken Ihnen für das interessante und informative Gespräch!**

**Andreas Igl**

Pädagoge (Univ.)

Krisenmanagement- und PSNV-Experte  
Stadtbrandmeister und Geschäftsführer  
der Freiwilligen Feuerwehr München

**Interview:**

**Rike Richwin und Dr. Jutta Helmerichs, BBK**

# Amoklauf Winnenden 2009: Krisenhotline der Schulpsychologie

**Dr. Burkhard Bläsi**

*Der Amoklauf in Winnenden und Wendlingen ereignete sich am 11. März 2009. Ein 17-jähriger, ehemaliger Schüler der Albertville-Realschule erschoss dort am Vormittag neun Schüler und drei Lehrer und verletzte dreizehn weitere Personen. Bei Eintreffen der Polizei flüchtete er und erschoss einen Mitarbeiter im angrenzenden Park eines psychiatrischen Krankenhauses. Im weiteren Verlauf entführte der Täter ein Auto mit Fahrer. Später betrat er in Wendlingen ein Autohaus, erschoss dort einen Mitarbeiter und einen Kunden und verletzte vorbeifahrende Polizisten schwer. Gegen 12:30 Uhr erschoss sich der Täter schließlich selbst. Im Rahmen des Einsatzes richtete das Regierungspräsidium Stuttgart eine von Schulpsychologen betreute Hotline ein.*

22



Kerzen und Blumen für die Opfer des Amoklaufs in Winnenden und Wendlingen 2009. (Bild: dpa)



## Tathergang des Amoklaufs und Rahmenbedingungen der schulpsychologischen Krisenintervention

Am 11. März 2009 erschoss ein ehemaliger Schüler der Albertville-Realschule (ARS) in Winnenden an seiner früheren Schule acht Schülerinnen, einen Schüler und drei Lehrerinnen. Darüber hinaus wurden elf Schülerinnen und Schüler sowie zwei Lehrerinnen zum Teil schwer verletzt. Als Augenzeugen direkt betroffen waren drei Klassen der 9. und 10. Jahrgangsstufen sowie mehrere Lehrkräfte. Auf der Flucht erschoss der 17-Jährige einen Mitarbeiter des an die Schule grenzenden Parkgeländes des Zentrums für Psychiatrie. Anschließend nahm er einen Autofahrer als Geisel und ließ sich von diesem nach Wendlingen fahren, wo er in einem Autohaus zwei weitere Menschen erschoss und zwei Polizeibeamte schwer verletzte. Schließlich richtete er die Waffe gegen sich selbst und verstarb.

Neben Polizei, Rettungskräften und Notfallnachsorgeeinheiten waren bereits am 11. März Schulpsychologen vor Ort, um an den Sammelstellen Schüler, Lehrer und Eltern zu betreuen. Ab dem folgenden Tag bis zehn Wochen nach der Tat erfolgte von schulpsychologischer Seite eine intensive Betreuung und Beratung für die Schulgemeinschaft der ARS (Schulleitung, Lehrkräfte, Schülerinnen und Schüler, Eltern) sowie für die umliegenden Schulen. Um den vor allem anfangs enormen Unterstützungsbedarf gewährleisten zu können, waren während der ersten zwei Wochen täglich zwischen 30 und 70 Schulpsychologen vor Ort; noch bis zwei Monate nach der Tat waren es mindestens zehn Schulpsychologen pro Tag. Vom Juni 2009 bis Juli 2011 wurde zur längerfristigen Krisennachsorge ein „Beratungszentrum Schulpsychologie Winnenden“ mit 2,5 Schulpsychologenstellen eingerichtet. Anschließend wurde die Unterstützung der Schulen in die normalen schulpsychologischen Strukturen zurückgeführt (Bläsi; Niedermeier 2012).

### Hotline

#### Rahmenbedingungen

Nur kurz nach Bekanntwerden der Tat wurde am 11. März am Regierungspräsidium Stuttgart eine telefonische Hotline für alle vom Ereignis Betroffenen eingerichtet. Die Nummer wurde durch eine Pressemitteilung der Kultusbehörde veröffentlicht und sogleich

von vielen elektronischen Medien weiter in Umlauf gebracht (unter anderem als Dauer-Laufband bei einem privaten Fernsehsender). Am ersten Tag war die Hotline ab dem späten Vormittag bis in den späten Abend durchgängig mit vier Apparaten geschaltet. Diese vier Apparate waren technisch vorab für Krisenfälle zur Freischaltung einer Hotline eingerichtet worden. Die folgenden Tage war die Hotline zunächst von 07:00 Uhr bis 22:00 Uhr, später dann aufgrund sinkender Nachfrage nur noch bis 20:00 Uhr beziehungsweise bis 18:00 Uhr geschaltet, wobei jeweils ein bis drei Apparate besetzt waren. In den restlichen Zeiten bestand eine Weiterleitung auf die Hotline der DRK-Leitstelle. Nach etwa zwei Wochen tendierte die Zahl der Anrufe über die Hotline gegen Null, so dass die Nummer zwar während der üblichen Geschäftszeiten noch eine Weile lang auf einen regulären psychologischen Telefonanschluss im Regierungspräsidium weitergeleitet wurde, aber keine gesonderte personelle Besetzung mehr erforderte.

Die Anrufe wurden mit schnurgebundenen Telefonapparaten geführt, Headsets standen nicht zur Verfügung.

#### Auftrag, Aufgabe, Arbeitsstrukturen

Auftraggeber der Hotline war das Regierungspräsidium Stuttgart, welches als zuständige übergeordnete Behörde für die Krisennachsorge in Winnenden verantwortlich zeichnete. Außer der allgemeinen Maßgabe, Betroffenen und Ratsuchenden psychologisch beratend zur Seite zu stehen, gab es keinen genauer definierten Auftrag an die an der Hotline tätigen Fachkräfte. Explizit wurde lediglich noch die inhaltliche Vorgabe ausgesprochen, am Telefon keine Namen von Opfern weiterzugeben oder zu bestätigen. Die sonstige fachliche und organisatorische Ausgestaltung blieb den Beratern in Rücksprache mit der Leitung des schulpsychologischen Krisenteams selbst überlassen. Hierbei entwickelten sich ab dem zweiten Tag folgende Arbeitsstrukturen:

- Dokumentation der Anrufe mittels eines ad hoc erstellten Dokumentationsbogens (am ersten Tag erfolgte keine systematische Dokumentation).
- Briefing für neue Hotline-Mitarbeiter: bisherige typische Anfragen, zu erwartende „schwierige Anrufer“, Adressen, an die weiterverwiesen werden kann, Einführung in Dokumentation, etc.
- Regelmäßige kurze Übergabe von einer Einsatzschicht an die nächste.

- Bei Bedarf Möglichkeit des kollegialen Austausches und Abgleichens zwischen Anrufern.
- Einteilung eines Hotline-Zuarbeiters (Mitarbeiter des Referats, der sich um Bereitstellung der nötigen Arbeitsmaterialien und die „Bewirtung“ der an der Hotline tätigen Kollegen kümmerte).

### Personal

An der Hotline zum Einsatz kamen nahezu ausschließlich Schulpsychologinnen und Schulpsychologen. Lediglich am ersten Tag erfolgte in den Abendstunden zusätzliche Unterstützung von Einsatzkräften des Deutschen Roten Kreuzes. Die schulpsychologischen Einsatzkräfte verfügten neben ihrer Ausbildung als Diplom-Psychologin/-Psychologe und ihrer mindestens mehrjährigen beraterischen Berufserfahrung über eine zusätzliche Fortbildung in Krisenintervention. Eine spezielle Schulung für die Tätigkeit an einer Krisenhotline hatte jedoch niemand zuvor durchlaufen. Umgekehrt verhielt es sich bei den Einsatzkräften des DRK: Diese hatten zwar eine Kurzschulung für Krisenberatung am Telefon erhalten, verfügten aber ansonsten über kein weiteres psychologisches Wissen und über nur wenig praktische Beratungserfahrung.

### Auslastung der Hotline

Allein am ersten Tag gingen mehr als 1000 Anrufe ein. Dies bedeutete, dass die jeweils vier parallel tätigen Fachkräfte ununterbrochen Anrufe entgegennahmen – die Telefone standen bis in den Abend hinein so gut wie niemals still. Nach den noch relativ hoch frequentierten nächsten beiden Tagen ging am dann folgenden Wochenende die Zahl der Anrufe deutlich zurück und blieb danach weiter auf rückläufigem Niveau.

### Anliegen der Anrufer

Die meisten Anrufer des ersten Tages ließen sich einer der folgenden Gruppierungen zuordnen:

- **Angehörige, Freunde, Bekannte von potentiell Betroffenen:** Besonders in den ersten Stunden nach Beginn der Tat – auch bereits während sich der Täter noch auf der Flucht befand – riefen viele Personen an, die genauere Informationen zum Tathergang und zu den Opfern und Verletzten erlangen wollten, weil sie um Angehörige oder Freunde an der betroffenen Schule bangten.
- **Emotional stark betroffene Personen ohne direkte eigene Verbindung zur Tat:** Diese Anrufer hatten vor allem das Bedürfnis, ihre Betroffenheit,

Ängste oder Aufgewühltheit mit jemandem teilen zu können. Bei einem Teil dieser Anrufer waren durch die Tat und die Berichterstattung offenbar auch eigene traumatische Erlebnisse oder allgemein schwierige Lebenssituationen in die Erinnerung zurückgerufen worden, welche in der Folge wieder als akut belastend erlebt wurden.

- **Informationssucher:** Anrufer, die durch die anfangs unklare und widersprüchliche Informationsslage verwirrt oder verunsichert waren und sich eine eindeutige Faktenklärung erhofften (zum Beispiel: Ist der Täter jetzt schon gefasst oder noch auf der Flucht? Handelt es sich nun um einen oder zwei Täter? Wie viele Tote gibt es genau?).
- **Unterbreiter von Hilfsangeboten:** Von vielen Seiten und aus dem ganzen Bundesgebiet wurden spontane Hilfsangebote gemacht. Zum großen Teil kamen diese von professioneller Seite, das heißt von im Bereich Krisennachsorge oder Traumatherapie tätigen Psychologen, Ärzten und sonstigen Fachkräften. Zum Teil boten aber auch nicht fachlich geschulte Einzelpersonen ihre unspezifische Hilfe für die Betroffenen an.
- **Erklärer und Beschwerdeführer:** Solche Anrufer warteten mit fertigen Erklärungsmustern für die Tat auf, die von der zu leichten Zugänglichkeit von Waffen über die zunehmende Verrohung der heutigen Jugend bis zum allgemeinen Niedergang von Moral und Sitte in unserer Gesellschaft reichten. Ganz offensichtlich nutzten diese Anrufer die Gelegenheit, ihrem Ärger über gesellschaftliche Entwicklungen Luft zu machen, die ihnen schon längere Zeit missfallen hatten und in deren Einschätzung sie sich nun durch die Tat bestätigt sahen. Da die Hotline von einem Regierungspräsidium verantwortet wurde, meinten einige sogar direkt mit der „Regierung“ zu sprechen und ihr Anliegen dort endlich persönlich platzieren zu können.
- **Botschaften anderer Länder:** Im Verlauf des ersten Tages meldeten sich an der Hotline knapp zwanzig Botschaften oder Konsulate anderer Staaten, in der Hoffnung herauszufinden, ob sich unter den Opfern Angehörige der eigenen Staatsangehörigkeit befinden.

Schon im Verlauf des ersten Tages nahm die Zahl der Anrufer mit direktem persönlichen Tatbezug ab, während die Anzahl von Personen, welche die Tat erklären und interpretieren oder sich über irgendetwas beschweren wollten, deutlich zunahm.



Die oben genannten Themen wurden in den folgenden Tagen zunehmend abgelöst von Anliegen, die mit den schulischen Auswirkungen der Tat im ganzen Land zu tun hatten. Hierzu gehörten zum Beispiel Anrufe von Eltern, die Rat suchten, weil ihr Kind aus Angst nicht mehr in die Schule gehen wollte oder insgesamt verunsichert wirkte; Anrufe von Eltern, die sich über den ihrer Ansicht nach inadäquaten Umgang mit dem Amoklauf an der Schule ihrer Kinder beschwerten (entweder, weil darauf gar nicht oder zu wenig eingegangen wurde oder aber im Gegenteil, weil die Tat zu stark thematisiert wurde und die Kinder zusätzlich verängstigte); vereinzelt auch Anrufe von Lehrkräften, die um Hinweise baten, welche Art der Thematisierung fachlich angemessen erscheine.

Zudem verbreiterte sich im Lauf der Zeit die Art der Hilfsangebote: Diese beschränkten sich nicht mehr auf die professionelle Unterstützung in der Krisenachsorge, sondern umfassten vermehrt materielle Angebote, die durch Unternehmen, Vereine oder andere Organisationen zur Verfügung gestellt wurden, zum Beispiel Sachspenden, Eintrittskarten für sportliche oder kulturelle Ereignisse oder Erholungsurlaube für die Betroffenen.

### Herausforderungen und Konsequenzen

Insbesondere am ersten Tag stellte die Tätigkeit an der Hotline eine besondere Herausforderung dar. Angesichts einer teils widersprüchlichen Informationslage, die sich für die Berater nur unwesentlich von den in den Medien zugänglichen Informationen unterschied, gestaltete sich eine für die Anrufer befriedigende telefonische Beratung in den ersten Stunden oftmals schwierig. Die Hotline-Mitarbeiter

gerieten hierbei unversehens in eine Doppelrolle als psychologische Berater und als Informationslieferanten. Dies wurde als emotionale Belastung erlebt, da für die Rolle als Informationslieferant weder eine strukturelle Vorbereitung erfolgt war, noch im laufenden Betrieb auf aktuelle Informationskanäle außerhalb des Internets zurückgegriffen werden konnte, der Erwartungsdruck und die emotionale Aufgeladenheit seitens der Anrufer aber verständlicherweise hoch war. Als Konsequenz soll das Hotline-Personal in Zukunft um einen Polizeibeamten erweitert werden, der über einen Zugriff auf aktuellste polizeiliche Informationen verfügt und geschult darin ist, welche Informationen in einem solchen Fall weitergegeben werden können und welche nicht.

Erleichtert werden könnte nach den vorliegenden Erfahrungen die Dokumentation, inhaltlich zum Beispiel durch eine vorgegebene mögliche Kategorisierung der Anliegen im Dokumentationsbogen, technisch durch die Bereitstellung von Headsets.

Empfehlenswert erscheint zudem eine Schulung zukünftiger Hotline-Mitarbeiter. Im Falle psychologischer Fachkräfte muss diese nicht einmal besonders umfangreich sein, da beraterische Kompetenz und Kenntnisse in Krisenintervention vorausgesetzt werden können. Gezielte Hinweise auf erwartbare Anliegen und Anrufertypen sowie auf typische Schwierigkeiten und den möglichen Umgang damit wären jedoch mit Sicherheit auch für diese Berufsgruppe gewinnbringend.

### Dr. Burkhard Bläsi

Diplom-Psychologe  
Psychologischer Schulberater am  
Regierungspräsidium Stuttgart



Kerzen und Rosen auf der Trauerfeier erinnern an die 15 Getöteten des Amoklaufs. (Bild: dpa)

# Massenpanik auf der Loveparade 2010: Betreuungshotline der Polizei Essen

**Polizeiberrat Thorsten Güth berichtet über seine Erfahrungen beim ad-hoc-Aufbau einer Krisenhotline**

*Die Massenpanik auf der Loveparade, ereignete sich am 24. Juli 2010. Bei der Veranstaltung auf einem ehemaligen Rangier- und Güterbahnhof in der Duisburger Innenstadt kam es am Nachmittag zu einer Stauung in einem Tunnel, der als Geländezugang vorgesehen war. Am Tunnelende entstand eine Massenpanik, bei der insgesamt 21 Menschen getötet und mehr als 500 Personen verletzt wurden.*

Im Rahmen des Einsatzes bei der Massenpanik auf der Loveparade sind zahlreiche Hotlines für Betroffene geschaltet worden. Bereits am Unglückstag gab die Stadt Duisburg ihr Bürgertelefon als Ansprechstelle für Betroffene bekannt. Im Verlauf der ersten Woche bis zur öffentlichen Trauerfeier folgte die Bekanntgabe von Hotlines verschiedener Organisationen und Fachdienste wie beispielsweise der Landespsychotherapeutenkammer, des Malteser Hilfsdienstes, und der Evangelischen Kirche im Rheinland. Auch Juristen boten öffentlich Fachberatung per Krisentelefon an. Das Ministerium für Inneres und Kommunales Nordrhein-Westfalen fuhr eine ihrer für Großschadenslagen vorgesehene Landespersonenauskunftsstellen hoch und forderte Personal des Deutschen Roten Kreuzes zur Unterstützung an. Am 27. Juli 2010 verpflichtete ein ministerieller Runderlass alle unteren Katastrophenschutz- und Gesundheitsbehörden zentrale Ansprechstellen für Betroffene einzurichten. Zahlreiche Gesundheitsämter wurden daraufhin über ihre eigens eingerichtete Hotline kontaktiert. Am 20. September 2010, knapp zwei Monate nach dem Unglück und nachdem alle bis dahin eingerichteten Krisenhotlines ihre Arbeit wieder eingestellt hatten, gab es einen neuen Vorstoß in Sachen telefonische Hilfe: Auf Initiative des Ministeriums für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter des Landes Nordrhein-Westfalen und der Evangelischen Kirche im Rheinland wurde eine weitere zentrale Hotline für die Betroffenen des Love-Parade-Unglücks aufgebaut und öffentlich gemacht, die als langfristige Anlaufstelle konzipiert war.

Ein Angebot in der Hotlinevielfalt der ersten Wochen war die Betreuungshotline der Polizei. Sie wurde am Sonntag, 25. Juli 2010 im Polizeipräsidium geschaltet und insgesamt drei Wochen aufrechterhalten.\*

---

\* Wir danken dem Ministerium für Inneres und Kommunales des Landes Nordrhein-Westfalen für die Unterstützung bei der Erstellung dieses Interviews.



Schon am Tag nach dem tragischen Unglück initiierte **Thorsten Güth** die polizeiliche Hotline. Lang vorher hatte er sich bereits mit der psychosozialen Betreuung befasst.  
(Bild: Polizei Essen / Uwe Klein)

**BBK: Herr Güth, Sie sind Polizeibeamter in Essen und haben am ersten Tag nach der Massenpanik auf der Loveparade eine Betreuungshotline ins Leben gerufen. Was hat Sie dazu veranlasst, diese Hotline einzurichten?**

**Thorsten Güth:** Das hat sich im laufenden Einsatz entwickelt. Eigentlich wollten wir Zeugen ermitteln. Ich hatte auf der Fahrt ins Polizeipräsidium im Autoradio ein Interview gehört mit verschiedenen Personen, die wohl am Unglücksort gewesen waren und am Ende sagte der Reporter: „Wir danken Frau XY für die Information zu dem Unglück.“ Da habe ich gedacht, dass müsste man eigentlich auch machen. Die Opfer sind alle weg, die Zeugen sind weg. Wir bekommen die am besten, wenn wir jetzt eine Medienauswertung machen. Dann habe ich mit dem damaligen Polizeiführer darüber gesprochen. Wir haben uns darauf verständigt, dass ich das aus meinem Einsatzabschnitt (Betreuung) heraus mache.

**BBK: Was hatte das Polizeipräsidium (PP) Essen mit der Loveparade zu tun? Wie war der Zusammenhang in der formalen Struktur?**

**Thorsten Güth:** Am Tag der Loveparade selbst habe ich einen Einsatz in Essen geführt, weil Essen einen Ausweichbahnhof für Teilnehmer der Loveparade unterhalten hat, falls der Bahnhof in Duisburg zuläuft. So war ich komplett in das Geschehen involviert und auch immer über die aktuelle Entwicklung informiert. So erfuhren wir auch unmittelbar von dem Unglück. Der Einsatzabschnitt Betreuung ist dann in die Duisburger Einsatzmaßnahmen integriert worden. Es ging dabei um sogenannte taktische Betreuung (Anm. d. Redaktion: „taktische Betreuung“ meint das Herstellen oder Aufrechterhalten von Kooperationsfähigkeit bei Betroffenen/Zeugen für polizeiliche

Zwecke) ebenso wie um die Betreuung von Kolleginnen und Kollegen; und es ging auch um Schutzmaßnahmen möglicherweise von Personen, die durch die Presse angegangen werden. Ich habe dann drei Pressesprecher aus dem Einsatzabschnitt EPÖA (Einsatzbegleitende Presse- und Öffentlichkeitsarbeit) angefordert und den Auftrag gegeben, einerseits eine Medienauswertung durchzuführen und andererseits ein Konzept zu entwickeln, wie wir an Zeugen gelangen können. So kamen wir auf den Vorschlag, dass wir eine Hotline schalten könnten. Dadurch wollten wir das Angebot bieten, sich dort zu melden und Hinweise zum Unglück zu geben. Gleichzeitig sollte die Hotline für die Anrufer aber auch die Möglichkeit bieten, an eine psychosoziale Betreuung vermittelt zu werden.

**BBK: Also haben Sie den Auftrag quasi aus der Situation heraus entwickelt?**

**Thorsten Güth:** Natürlich bestehen für die Bewältigung derartiger Einsatzsituationen polizeiliche Handlungskonzepte für die Polizeibehörden in NRW, auf die wir zurückgreifen konnten. Wir sind davon ausgegangen, dass wir zu betreuende Personen im Einsatzraum finden würden. Dass man in eine Situation kommt, in der sich fast alle schon aus dem Einsatzraum entfernt haben, war problematisch, deshalb musste das Konzept schlagartig verändert, das heißt angepasst werden.

**BBK: Also die Zielgruppe waren die Bürger?**

**Thorsten Güth:** Genau. Die Einsatzkräfte waren ja noch im Einsatz und konnten deshalb auch zeitnah unserem Abschnitt zugeführt werden. Aber die Bürger waren ja schon weg und wussten teilweise auch nicht, an wen sie sich wenden konnten. Genau diese Zielgruppe wollten wir erreichen.

**BBK: Wie ist das Hochfahren der Hotline abgelaufen?**

**Thorsten Güth:** Start war am Sonntag etwa drei bis vier Stunden nach der Idee der Einrichtung der Hotline. Die Meldung wurde über einen Nachrichtenservice eingestellt und die Hotline-Nummer bereits abends über die Medien verbreitet. Gegen 20 Uhr konnten wir die ersten Anrufe in der Hotline entgegennehmen.

**BBK: In welchen Räumlichkeiten wurden die Hotlinearbeitsplätze eingerichtet?**

**Thorsten Güth:** Wir haben die Hotline in unserer Führungsgruppe im PP Essen eingerichtet. Entsprechende Räume sind für derartige Lagen vorbereitet, deshalb waren dort auch Telefone, PCs usw. schon vorhanden. Die Hotlinenummer konnte in einer Gruppenschaltung auf alle Telefone umgelegt werden. Die Hotline war dann rund um die Uhr erreichbar. Nach ein paar Tagen sind wir noch einmal in einen anderen Raum umgezogen, weil der Führungsraum freigehalten werden musste, falls noch eine weitere Lage eintritt.

**BBK: Zu den Hotlinern selbst: Wer hat dort an den Telefonen gegessen und die Anrufe entgegengenommen?**

**Thorsten Güth:** Hierauf antworte ich immer: Das waren in erster Linie Menschen, die dort gesessen haben. Das war ein sogenannter sozialer Ansprechpartner aus unserer Behörde und weitere Angestellte der Behörde. Die waren alle freiwillig da, wurden von uns eingewiesen und auch darauf vorbereitet, dass sie mit belastenden Anrufen konfrontiert werden können. Wir haben regelmäßig ein Stimmungsbild eingeholt: Was kommt an Anrufen an und wie geht es den Hotlinern dabei?

Die Hotliner hatten auch den Auftrag zu selektieren, die Leute erst einmal etwas zu stabilisieren, was aber mitunter auch schwierig war. Ich hatte selbst ein Gespräch, bei dem es erst einmal eine halbe Stunde gedauert hat, bis die Person überhaupt sprachfähig war.

Dann haben wir versucht zu ermitteln, ob die Anrufer ausschließlich einen Betreuungsbedarf hatten oder ob sie uns auch Informationen zum Verlauf des Unglücks geben konnten. Wenn sie uns Informationen geben konnten, wurden sie an den Einsatzabschnitt „Taktische Betreuung“ vermittelt. Anrufer, die einen ausschließlichen Betreuungsbedarf hatten, wurden zum Beispiel an die Notfallseelsorge vermittelt, damit eine Betreuung außerhalb der Polizei stattfinden konnte.

**BBK: Hat die Betreuung auch bei Ihnen im Polizeipräsidium stattgefunden?**



Das Gelände der Loveparade, auf dem bei der Massenpanik 21 Menschen zu Tode kamen. (Bild: dpa)



**Thorsten Güth:** Das hing alles ein bisschen ab von der Dringlichkeit des Falls – soweit man das am Telefon beurteilen kann. Entweder haben wir gesagt, dass die Betroffenen innerhalb eines gewissen Zeitraums einen Rückruf von uns erhalten oder sie wurden zu Hause abgeholt und betreut, oder es wurde jemand zur Betreuung zu den Personen nach Hause geschickt. Da die Anrufe aus dem gesamten Bundesgebiet kamen, haben wir uns dann mit den entsprechenden Polizeien und anderen Stellen in Verbindung gesetzt und eine Betreuung veranlasst. Da alle entsprechend sensibilisiert waren, hat das auch alles sehr gut funktioniert.

**BBK: Wie sind die Hotliner alarmiert worden?**

**Thorsten Güth:** Zunächst haben wir mit denen begonnen, die eh schon da waren und die sich bereit erklärt hatten. Zu Beginn waren wir mit vier Leuten in der Hotline. Das waren über mehrere Tage auch immer die gleichen Personen. Nachts und als die Anrufe zurückgingen, haben dann die Mitarbeiter aus der Führungsgruppe die Hotline übernommen. Da gab es dann nachts teilweise auch nur zwei bis drei Anrufe. Es gab auf freiwilliger Basis 16 Stunden Dienst und 8 Stunden Rufbereitschaft für die Führungsgruppe. Das haben wir mit den Kollegen und Kolleginnen ca. 14 Tage lang problemlos so durchgehalten. Alle Kolleginnen und Kollegen waren durch-

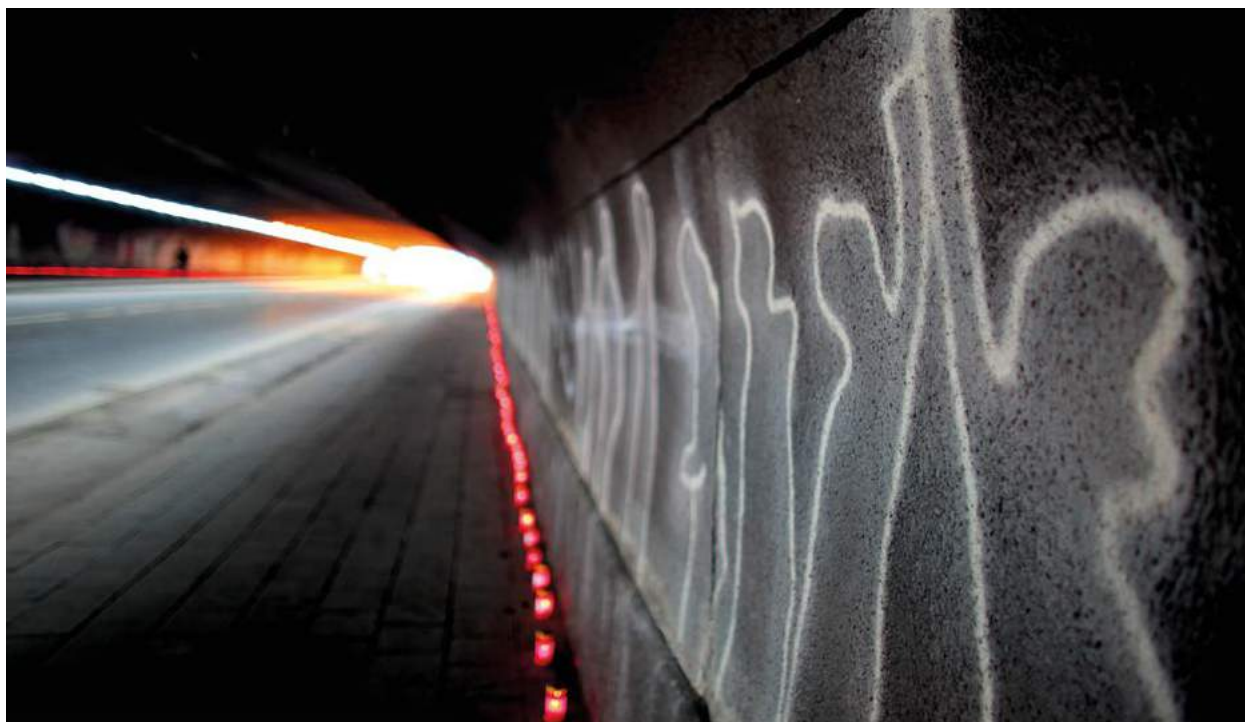
gängig hoch motiviert. Zum Teil musste ich sogar zur Pause oder zum Dienstende ermahnen.

**BBK: Wie lang war die Hotline insgesamt geschaltet?**

**Thorsten Güth:** Die Hotline war ca. drei Wochen in dieser Weise geschaltet, danach wurde sie umgestellt auf einen Apparat des täglichen Dienstbetriebes. Später wurde sie dann umgeschaltet auf die zentrale Hotline, die ab Oktober vom Gesundheitsministerium Nordrhein-Westfalen und der Notfallseelsorge der Evangelischen Kirche im Rheinland organisiert war.

**BBK: Wurden die Daten der Betroffenen an diese Notfallseelsorge-Hotline übermittelt?**

**Thorsten Güth:** Wir haben die Personalien und eine Rückrufnummer abgefragt und auch vorab das Einverständnis eingeholt, die Daten weitergeben zu dürfen. Das war auch der Wunsch der Anrufer, die wollten eine Betreuung bekommen. Wir haben das laufend dokumentiert und in regelmäßigen Abständen überprüft, ob noch etwas offen ist beziehungsweise dass eine lückenlose Betreuung stattgefunden hat. Es war uns sehr wichtig, dass bei den Leuten, die uns keine Informationen liefern konnten und einen ausschließlichen Betreuungsbedarf hatten, dieser tatsächlich auch erfüllt wurde.



Der Tunnel, an dessen Ende sich die Massenpanik ereignete. (Bild: dpa)

**BBK: Also waren mit der taktischen Betreuung beide Aspekte abgedeckt: Polizeiliche Hinweisaufnahme und psychosoziale Betreuung der Betroffenen.**

**Thorsten Güth:** Ich denke, man kann diese beiden Aspekte gut miteinander in Einklang bringen. Man muss ein funktionierendes System dahinter haben, ein Auffangsystem. Man kann das eine tun, ohne das andere zu lassen.

**BBK: Gab es Anrufer, die sich selbst oder andere belastet haben, sodass von Ihrer Seite polizeiliche Maßnahmen, also Strafverfolgungsmaßnahmen, notwendig waren?**

**Thorsten Güth:** Wir haben natürlich versucht, die Situation der Anrufer nicht auszunutzen. Wir haben die Anrufer darauf hingewiesen, dass wir unter Strafverfolgungszwang stehen und kein Zeugnisverweigerungsrecht haben. In den Telefonaten wurde auch nicht nach Details gefragt. Das war gar nicht der Auftrag der Hotline. Es war zunächst der Auftrag zu ermitteln, ist das jemand, der vor Ort war, der etwas mitbekommen hat? Oder hat jemand nur über Dritte etwas gehört? Werden Personen vermisst? Sobald man wusste, der Anrufer war selbst vor Ort, fand eine Weitervermittlung direkt in die taktische Betreuung statt. Dort fand dann auch die Belehrung statt und es gab die Möglichkeit, mit einem Notfallseelsorger oder einem Polizeiseelsorger zu sprechen, sodass eine Vertraulichkeit gewährleistet war.

**BBK: Also hat die Reallage gezeigt, dass man personenbezogene Daten abfragen kann in einer solchen Situation?**

**Thorsten Güth:** Ja, denn die Menschen wollen ja erst einmal Hilfe bekommen in ihrer Lage, da rückt der Datenschutzgedanke in den Hintergrund. Man muss natürlich das Einverständnis der Aufnahme und Weitergabe der Daten kurz abklären. Gerade in diesem Bereich ist man auf eine Vertrauensbasis angewiesen, auch in Bezug auf die Zusammenarbeit mit anderen Behörden.

**BBK: Ein paar Fragen zur Organisation der Hotline: Gab es einen Organisator oder Hauptkoordinator?**

**Thorsten Güth:** Im Grunde war ich der Organisator, da die Hotline ja ein Bestandteil meines Einsatzabschnittes war. Die vier Kollegen an der Hotline haben sich im Grunde selbst koordiniert, weil sie sich gegenüber saßen. Nach kurzer Zeit kannte man sich und dann wurden Telefonate von denen man wusste, dass ist jetzt eine Situation mit der der Kollege X besser klar kommt, übergeben.

**BBK: Haben Sie auch selbst Anrufe entgegengenommen?**

**Thorsten Güth:** Nur sehr vereinzelt. Ich habe aber immer wieder mein Ohr in den Hotlineraum gehalten, um mir einen Überblick zu verschaffen. Ein paar Telefonate habe ich aus der Not heraus annehmen müssen. Da hat dann auch jemand einen richtigen Weinkampf am Telefon gehabt und konnte sich kaum artikulieren.

**BBK: Da ist man schon ein bisschen ratlos, wenn man völlig unvorbereitet in die Situation hineingeht, kann ich mir vorstellen.**

**Thorsten Güth:** Erstens das und es kommt noch hinzu, dass man als Führungskraft viele Entscheidungen treffen muss und sich nicht emotionalisieren lassen darf. Emotionen spielen dann eine untergeordnete Rolle, man muss eher sachlich-nüchtern bleiben. Das war nicht immer einfach in einer solchen Situation.

**BBK: Welche Personengruppen haben in der Hotline angerufen? Nur Betroffene?**

**Thorsten Güth:** Das kann man kaum eingrenzen. Zunächst haben die Personen angerufen, die selbst vor Ort waren und dort Erlebnisse hatten, also vor allem junge Leute. Es haben auch Angehörige von Personen angerufen, die vor Ort waren und sagten: „Mein Sohn war vor Ort und ist jetzt zu Hause, aber er ist eigentlich ganz normal. Muss ich etwas beachten?“, also Leute, die einen Rat wollten. Es gab auch Anrufer, die jemanden vermisst haben. Außerdem gab es auch Anrufer, die gesagt haben: „Mein Angehöriger war vor Ort und ich glaube, er braucht Hilfe, lehnt diese aber ab.“ Die Anfragen waren wirklich sehr vielfältig und unterschiedlich, quer durch die Bank.



**BBK: Haben auch Einsatzkräfte in der Hotline angerufen?**

**Thorsten Güth:** Ja, in Einzelfällen haben auch Einsatzkräfte und Angehörige von Einsatzkräften angerufen.

**BBK: Auch wenn es schwierig ist, die Anrufe zu kategorisieren, kann man sagen, ob sich die Anfragen im Lauf der Zeit verändert haben?**

**Thorsten Güth:** Ja, erstmal hat sich die Anzahl der Anrufe verändert. An den ersten Tagen war diese recht hoch und ging dann langsam zurück bis hin zur öffentlichen Trauerfeier eine Woche nach dem Unglück. Danach stieg sie wieder etwas an. Das Ganze verlief in Phasen. Es gab Anrufer, die sofort gemerkt haben, dass sie alleine nicht zurechtkommen und direkt angerufen haben. Dann kamen nach einer Weile Personen hinzu, die gedacht haben, sie schaffen es alleine, aber gemerkt haben, dass es doch nicht klappt. Dann gab es noch eine Phase, da kamen Personen hinzu, die Symptome bei sich entdeckt hatten, die sie erst nicht einordnen konnten und dann überlegt haben, dass diese vielleicht damit zusammenhängen, dass sie auf der Loveparade waren. Außerdem gibt es noch Personen, die gar nicht auf der Loveparade waren, aber durch die vielen Erzählungen Probleme bekommen haben und sehr belastet waren.

**BBK: War das alles in den drei Wochen, in denen die Hotline geschaltet war?**

**Thorsten Güth:** Das war teilweise auch erst im Nachgang. In den drei Wochen der Schaltung waren es überwiegend Personen, die direkt oder nach wenigen Tagen gemerkt haben, dass sie Hilfe brauchen.

**BBK: Gab es typische Fragen von den Anrufern, die häufig gestellt wurden?**

**Thorsten Güth:** Die meisten Anrufer wollten einen Rat haben, wie sie mit der Situation umgehen können. Einige wollten einfach nur erzählen und etwas loswerden, die haben wir dann möglichst schnell in die Betreuung vermittelt, um die Hotline freizuhalten. Und natürlich gab es häufig Fragen nach vermissten Personen.

„Einige wollten einfach nur erzählen und etwas loswerden.“



Öffentliche Gedenkfeiern, wie hier in der Salvatorkirche in Duisburg, nach schweren Unglücken oder Katastrophen führen zu erhöhtem Anrufvolumen in der Krisenhotline.

(Bild: dpa)

**BBK: Wie viel Zeit stand den Hotlinern für die einzelnen Anrufe zur Verfügung?**

**Thorsten Güth:** Die Kollegen haben sich schon die Zeit genommen, die Anrufer bei Bedarf auch zu stabilisieren. Außerdem kam es auf das Anliegen an. Wenn die Geschichten der Anrufer zu ausführlich wurden, haben wir natürlich versucht, den Anrufer möglichst an die nächste Stelle weiterzuvermitteln, um die Leitung freizuhalten, ähnlich wie bei einer Notrufnummer.

**BBK: Haben sie neben der Hotlinenummer auch eine E-Mailadresse herausgegeben?**

**Thorsten Güth:** Ja, wir haben die eingehenden E-Mails so abgearbeitet, wie die Anrufe. Die meisten Personen hatten in der Mail eine Telefonnummer angegeben oder wir haben in einer Antwortmail um diese gebeten. Eine schriftliche Betreuung haben wir nicht gemacht, weil es einfach nicht möglich ist.

**BBK: Sind noch weitere Medien miteinbezogen worden? Zum Beispiel eine Internetseite?**

**Thorsten Güth:** Das haben wir nicht gemacht, weil der Einsatzabschnitt auf die Akutbetreuung ausgerichtet war.



Anteilnahme der Bundesregierung: Kränze für die Opfer der Massenpanik. (Bild: dpa)

**BBK:** Sie haben gesagt, dass sie die Anrufer an Notfallseelsorger vermittelt haben. Woher hatten sie die Kontakte? Bestand da im Vorhinein bereits ein Netzwerk?

**Thorsten Güth:** Da haben wir auf bestehende Netzwerke aus dem Opferschutz zurückgreifen können. Diese Kontakte waren im Einsatzabschnitt „Betreuung“ damals noch gar nicht so bekannt. Generell war das Konzept für diesen Einsatzabschnitt gerade erst fertig und noch gar nicht publiziert worden. Die Loveparade hat uns quasi eingeholt.

**BBK:** Dann kommen wir noch einmal auf den Ablauf und die Organisation zu sprechen: Haben Sie schon während des laufenden Hotlinebetriebs Änderungen und Optimierungen in der Arbeitsorganisation vornehmen können?

**Thorsten Güth:** Ja, natürlich. Wir haben jeden Tag innerhalb der Führungsgruppe reflektiert und geschaut, an welchen Stellen man etwas optimieren kann. Da, wie gesagt, die Einsatzakte für den Abschnitt „Betreuung“ gerade erst fertig war, waren wir sehr im Thema drin und haben uns gesagt: Jetzt können wir schauen, ob das auch so funktioniert, wie wir uns das ausgedacht haben.

**BBK:** Das war sozusagen die Evaluation des Konzepts.

**Thorsten Güth:** Ja, genau. Wir haben jeden Tag geschaut, wo Schwachstellen sind und was künftig anders laufen muss. Mittlerweile gibt es in Nordrhein-Westfalen eine Arbeitsgruppe, ein Gesamtkonzept für den Bereich „taktische Betreuung“ – im Entwurf – und eine neue Einsatzakte, in die genau diese Erfahrungen eingeflossen sind.

**BBK:** Dann kommen wir zum vorletzten Punkt, dem Thema Belastungen der Hotliner. Gab es eine Nachsorge? Gab es Supervision? Wie haben Sie das organisiert?

**Thorsten Güth:** Jeder, der in der Führungsgruppe war und jeder, der in der Hotline gearbeitet hat, hat eine Supervision durch einen externen Psychologen angeboten bekommen. Das Angebot war auf freiwilliger Basis, ist aber wahrgenommen worden. Es gab auch das Angebot, die Supervision mehrfach zu machen, dies ist aber nicht wahrgenommen worden.

**BBK:** Gab es auch während des Hotlinebetriebs eindeutige Pausenregelungen, Entspannungsphasen oder so etwas?

**Thorsten Güth:** Das haben die Kollegen unter sich geregelt. Wir haben zu der Zeit unser Privatleben um den Dienst herum gebaut. Das war also relativ wenig. Wenn dann mal jemand eine Stunde später kommen musste, sind die kollegialen Absprachen völlig problemlos gelaufen.

**BBK: Unser letzter Punkt sind die Lehren, die sie aus dem Einsatz bei der Loveparade ziehen. Können Sie da welche formulieren, die besonders deutlich waren?**

**Thorsten Güth:** Die größte Lehre, die ich für mich gezogen habe, ist die, dass mir bewusst geworden ist, dass man als Einsatzabschnittsführer eines solchen Abschnitts auch thematisch mit dem Thema verknüpft sein muss. Das heißt, man muss wissen: Was passiert mit einem Menschen, der ein belastendes Ereignis erlebt hat? Welche Reaktionen und körperlichen Symptome treten auf? Wie läuft ein Verarbeitungsprozess ab? Ich muss ja letztlich auch den Polizeiführer dahingehend beraten, was für belastete Kollegen hilfreich und was weniger hilfreich sein kann. Es ist ja nicht immer richtig, den belasteten Kollegen einfach herauszuziehen und auf die Wache oder nach Hause zu schicken. Um diese Beratung wirklich kompetent vornehmen zu können, muss man mit dem Thema verknüpft sein.

**BBK: Und konkret auf die Hotline bezogen, welche Lehren würden Sie da ziehen?**

**Thorsten Güth:** Auch da gilt das Gleiche: Man muss die Inhalte kennen, nicht nur telefonieren können. Ich bringe das mal auf den Punkt: Man kann wahrscheinlich nichts kaputt machen, wenn man ein normaler Mensch mit sozialer Kompetenz und Empathie ist, aber sinnvoller ist es natürlich, wenn man einen gewissen Background hat, ein Gespräch strukturiert führen kann, Hilfsangebote im Detail kennt und entsprechende Weiterempfehlungen geben kann. Außerdem: Dass man vorher alle Daten zusammenträgt, einsatzfähig ist. Dass man fortgebildet ist in der Gesprächsführung und dass man mit den Begriffen „Posttraumatische Belastungsstörung“ oder „Stressbelastung“ etwas anfangen kann. Als Ermittler und als

„Als Hotliner muss man wissen: Was passiert mit einem Menschen, der ein belastendes Ereignis erlebt hat?“

„Man muss die Inhalte kennen, nicht nur telefonieren können.“

Gesprächspartner an der Hotline muss man wissen, dass sich die Anrufer infolge einer Belastungsreaktion vielleicht merkwürdig verhalten oder sich einfach nicht erinnern können.

**BBK: Das heißt, Ihr Fazit ist: Bessere Vorab-Ausbildung und Sensibilität für psychotraumatologische Fragen?**

**Thorsten Güth:** Sensibilität für die gesamte Situation. Als Betreuer merke ich immer mehr, hier stoßen zwei Welten aufeinander, die normale und die völlig unnormale Welt.

Die Person aus der normalen Welt kann das nicht einordnen und die aus der unnormalen Welt kann es nicht transportieren.

**BBK: Noch eine abschließende Frage: Eine Medienrecherche hat gezeigt, dass bei der Loveparade sehr viele verschiedene Hotlines von den unterschiedlichsten Stellen geschaltet wurden. Haben Sie da eine Idee, wie man es strukturell hinbekommt, dass nicht so eine große Heterogenität herrscht?**

**Thorsten Güth:** Ich denke, da wäre ein qualifizierter Weg, eine zentrale Hotline zu schalten und dahinter ein Netzwerk zu hängen mit entsprechenden Adressen und Anlaufstellen, die sich dann kümmern. Ich denke, die Hotline selber muss nicht die psychosoziale Betreuung leisten, von stabilisierenden Gesprächen mal abgesehen. Die Hotline muss im Prinzip das Netzwerk vermitteln und sicherstellen, dass das Netzwerk sich auch kümmert.

**BBK: Herr Güth, wir danken Ihnen für das interessante und informative Gespräch!**

**Thorsten Güth**

Polizeioberarzt  
Leiter Einsatzabschnitt/Führungsgruppe Integrative  
Betreuung Polizeipräsidium Essen  
Mitglied Betreuungsteam Polizei  
Nordrhein-Westfalen

**Interview:**

**Dr. Jutta Helmerichs und Rike Richwin, BBK**



www.hilfe-loveparade.de:

## Hotline, E-Mail und facebook in der langfristigen Nachsorge

**Die Nachsorge-Expertin Sybille Jatzko stellt erste Erfahrungen mit dem Einsatz der Neuen Medien in der Krisenhotline vor**

Im Rahmen einer umfassenden langfristigen Nachsorge für Betroffene der Massenpanik, die sich am 24. Juli 2010 auf der Loveparade in Duisburg ereignete, hat das Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter des Landes Nordrhein-Westfalen in Kooperation mit der Evangelischen Kirche im Rheinland unter [www.hilfe-loveparade.de](http://www.hilfe-loveparade.de) sowohl eine Beratungshotline als auch das Angebot einer E-Mail-Beratung eingerichtet. Die Beratungshotline war vorher vom Polizeipräsidium Essen initiiert und unterhalten worden und wurde ab dem 20. September 2010 von Sybille Jatzko und Kollegen der Evangelischen und Katholischen Notfallseelsorge übernommen. Zum Hotline- und E-Mail-Angebot, das etwa zwei Jahre bestand, hat sich zusätzlich eine Gruppe im sozialen Netzwerk facebook entwickelt, die ebenfalls Teil der langfristigen Nachsorge wurde und bis heute aktiv ist.

34



Sybille Jatzko verfügt über umfassende Erfahrungen in der psychosozialen Begleitung und Therapie von Betroffenen zahlreicher Katastrophen und Unglücke. (Bild: Sybille Jatzko)

**BBK: Frau Jatzko, Sie haben viel Erfahrung in der langfristigen Nachsorge, Betreuung und Begleitung von Betroffenen und Angehörigen von Opfern zahlreicher Katastrophen und Unglücke, darunter des Flugschauunglücks in Ramstein 1988, des Absturzes der Birgen-Air-Maschine in der Dominikanischen Republik 1996, des Amoklaufs in Erfurt 2002 oder des Seebebens in Südostasien Weihnachten 2004. Auch nach der Massenpanik auf der Loveparade in Duisburg am 24. Juli**

**2010 haben Sie, gemeinsam mit der Notfallseelsorge, ein ganzes Nachsorgeprogramm gestaltet. Die Besonderheit dabei ist, dass es neben persönlichen Treffen und einer Telefonhotline auch ein E-Mail-Angebot für Betroffene gab und sich sogar eine eigene Gruppe im sozialen Netzwerk facebook entwickelt hat. Sie haben damals, etwa zwei Monate nach dem Unglück, die bestehende Hotline von der Polizei Essen übernommen. Wie ist diese Übernahme abgelaufen?**

**Sybille Jatzko:** Ja, vorab muss man sagen, dass die Polizisten in Essen damals das Richtige getan haben. Sie haben sofort reagiert und eine Anlaufstelle für alle, die irgendwie von dem Unglück betroffen waren, geschaffen. Das ist ganz wichtig, weil die Menschen bei solchen Unglücken voller Fragen sind. Vor der Weiterführung der Hotline durch unser Team saßen wir im Gesundheitsministerium von Nordrhein-Westfalen zusammen und haben versucht, einen Plan zu stricken, um zu schauen, wie es jetzt weitergehen soll. Wir waren uns auch mit den Polizisten aus Essen schnell einig, dass die Hotline auf jeden Fall aufrechterhalten werden soll. So hat dann unser Team, bestehend aus mir als Psychologin und mehreren Notfallseelsorgern als Berater und einer Religionspädagogin als Koordinatorin die Hotline übernommen.

**BBK: War die Hotline dann weiterhin 24 Stunden und sieben Tage die Woche erreichbar?**

**Sybille Jatzko:** Ja, die Hotline war weiterhin 24 Stunden erreichbar, wobei wir nicht die ganze Zeit vor Ort, also im Gesundheitsministerium, waren, sondern Rufumleitungen auf unsere Handys geschaltet hatten, um mobil zu sein. Es wurden aber trotzdem alle Anrufe sauber und gewissenhaft dokumentiert, weil es sich ja um eine offizielle Hotline handelte. So lässt sich auch später eine Evaluation durchführen, aus der wieder Lehren für die nächsten Einsätze gezogen werden können.

**BBK: Mittlerweile waren zwei Monate seit dem Unglück vergangen. Welche Personengruppen haben zu diesem Zeitpunkt noch in der Hotline angerufen?**

**Sybille Jatzko:** Ich hatte den Eindruck, dass die Hauptflut der Anrufer schon abgeebbt war. Es gab aber immer mal wieder Anrufer, die Fragen hatten, wie zum Beispiel: Ist das, was ich an Symptomen habe, normal? Hat das was mit der Loveparade zu tun? Soll ich denn jetzt etwas dagegen unternehmen? Es waren also vorwiegend Beratungsgespräche, ob sich die Anrufer in Therapie begeben sollen, sei es Einzeltherapie, Gruppentherapie oder auch Klinikaufenthalt. Gleichzeitig machten wir auch immer auf das Angebot aufmerksam, in die Nachsorgegruppe

zu kommen und an persönlichen Treffen teilzunehmen, weil diese ebenfalls Teil der Nachsorge waren.

**BBK: Haben in der Hotline Personen angerufen, die selbst auf der Loveparade waren oder zum Beispiel Eltern von Betroffenen?**

**Sybille Jatzko:** In der Hotline haben tatsächlich mehr direkt Betroffene angerufen, beim E-Mail-Angebot sah es anders aus. Es gab allerdings eine Entwicklung im Laufe der Zeit: Die Anrufe nahmen ab, je mehr die Onlineangebote zunahmen. Dabei wurde nicht mal das offizielle E-Mail-Angebot genutzt, sondern viel stärker eine Gruppe im sozialen Netzwerk facebook, die sich gebildet hat, nachdem die ersten persönlichen Treffen in der Nachsorgegruppe stattgefunden hatten. Die Betroffenen haben diese Gruppe selbstständig in facebook gegründet und ich wurde gebeten, ebenfalls Mitglied zu werden. So war ich Mail-Beraterin in facebook. Ich habe mich selbst anfangs gewundert, dass die offizielle E-Mail-Beratung kaum

genutzt wurde, aber es hatte sich alles in die facebook-Gruppe verlagert. Man hatte fast den Eindruck, dass den Betroffenen die Kommunikation dort leichter fiel, als einen Anruf zu tätigen oder eine E-Mail zu schreiben.

Außerdem konnten die Betroffenen innerhalb der facebook-Gruppe, ähnlich wie in der Nachsorgegruppe, leichter untereinander kommunizieren. In der E-Mail-Beratung hatten sie nur Kontakt zu mir, aber in facebook konnten sie sich auch untereinander austauschen.

**BBK: Wie lief beziehungsweise läuft der Austausch in facebook genau ab?**

**Sybille Jatzko:** Dort gibt es die Möglichkeit, dass man mich als Beraterin separat anschreiben kann. Zusätzlich kann man Themen gleichzeitig mit allen Gruppenmitgliedern besprechen, sodass die Betroffenen sich untereinander austauschen und zum Beispiel gegenseitig Fragen beantworten können. Zusätzlich haben sich zwei Gruppen gebildet, die Angehörigen und Betroffenen haben also selber differenziert: Es waren die Personen, die zum Verein der Hinterbliebenen und Verletzten und ihrer Angehörigen, der gegründet worden war, gehören und diejenigen, die zur Betroffenenberatung gehören. In der Vereins-Gruppe wurden dann stärker administra-

„Die Neuen Medien  
lassen sich gut  
mit anderen  
Nachsorgeangeboten  
verbinden.“



tive Fragen zum Beispiel zur Planung der Gedenkstätte besprochen, während in der zweiten Gruppe sehr intensiv Befindlichkeiten besprochen wurden. Man konnte deutlich erkennen, dass facebook eine Hilfe war, miteinander in Kontakt zu bleiben, weil

natürlich nicht alle Betroffenen in Duisburg oder der Umgebung wohnen und sich persönlich sehen können. Und auch diejenigen, die sich in der Nachsorgegruppe persönlich kennengelernt haben, konnten in facebook den Kontakt fortsetzen.

# hilfe-loveparade.de

HOTLINE FÜR BETROFFENE  
**0800 24 7 2010**

> Was tun? > Für Besucherinnen und Besucher der Loveparade und deren Angehörige

HILFE FÜR ANGEHÖRIGE >

Hilfe für Einsatzkräfte

Startseite

## Was tun?

Informationen über Auswirkungen von Belastungssituationen und wie Sie Hilfe finden

mehr >

> Zum Forum

## Für Besucherinnen und Besucher der Loveparade und deren Angehörige

Mit anderen ins Gespräch kommen: Gedanken, Gefühle und Erlebnisse besprechen und teilen hilft.

mehr Informationen ...

> **WEBMAIL-HILFE**  
anonym. professionell. unkompliziert.

## Willkommen!

Liebe Besucherinnen und Besucher dieser Website,

www.hilfe-loveparade.de ist ein Unterstützungsangebot, das sich an Augenzeugen, Verletzte, sowie unverletzt Betroffene des Unglücks bei der Loveparade am 24. Juli 2010 wendet.

Wir bieten Hilfe auf ganz unterschiedliche Weise:

Persönliche, telefonische Beratung erfahren Sie über unsere **Hotline 0800 - 24 7 2010**.

Persönliche, vertrauliche und anonyme Erst-Beratung erhalten Sie per E-Mail über unsere [Webmailberatung](#).

Darüber hinaus bieten wir bei Bedarf die Möglichkeit an, sich untereinander zu vernetzen.

Unter „Was tun?“ finden Sie unterschiedliche Informationen, zum Beispiel Artikel zum Thema "Wenn sich die Erholung nicht einstellt" oder "Persönlicher Erfahrungsaustausch".

Unser Angebot ist unabhängig von Alter, Geschlecht, Konfession und Religion.  
Hinter unserem Angebot stehen Menschen, die professionelle und vertrauliche Beratung und Hilfe leisten.

Gerne möchten wir Sie auf dem Weg der Trauer und der Bewältigung der Erlebnisse begleiten. Wir wünschen Ihnen, dass jemand für Sie da ist – und Sie durch Familie, Freunde und andere Menschen aufgefangen werden, um das Schreckliche zu verarbeiten.

Ihr Team von [hilfe-loveparade.de](#)

**Wichtiger Hinweis:** Mit dem kurzfristig ins Leben gerufenen Hilfsfonds „Wir leisten Hilfe e. V.“ will das Düsseldorfer Unternehmen WGF Westfälische Grundbesitz und Finanzverwaltung AG Opfern der Loveparade-Tragödie von Duisburg unbürokratisch helfen.

weiterempfehlen

@ 2010 kerygma | AGBs | Impressum

www.hilfe-loveparade.de: Beratung per Hotline und E-Mail als Teil des Angebots der langfristigen Nachsorge für Betroffene der Loveparade-Katastrophe. Die Hotlinenummer ist mittlerweile eingestellt. (Bild: www.hilfe-loveparade.de)

**BBK: Wie stark wurde die Hotline noch frequentiert, nachdem sich die facebook-Gruppe gegründet hatte?**

**Sybille Jatzko:** Also ich habe die Kommunikation via facebook-Gruppe wesentlich aktiver erlebt, als die Kommunikation über die Hotline. In der Hotline haben dann im Laufe der Zeit vermehrt Personen angerufen, die mich auch über die Nachsorgegruppe schon persönlich kannten. Denen hat es auch geholfen, per Telefon also wiederum persönlich mit mir zu sprechen, aber insgesamt ist mehr schriftlich kommuniziert worden als telefonisch. Vielleicht herrscht am Telefon eine größere Nähe als per Mail, vielleicht ist das für manche Menschen schwieriger. Eine E-Mail ist anonym und kostet vielleicht weniger Überwindung als ein Anruf.

Man kann sagen: Diejenigen, die die E-Mail-Beratung in Anspruch genommen haben, waren an keine Nachsorgegruppe angedockt, diejenigen, die in der Nachsorgegruppe waren, haben nicht mehr die E-Mail-Beratung in Anspruch genommen, sondern die haben sich untereinander über facebook ausgetauscht, weil sie dadurch eben angedockt waren.

**BBK: Also hat sich die facebook-Gruppe quasi zu einem Selbstläufer entwickelt.**

**Sybille Jatzko:** Ja, das haben die Gruppenmitglieder alles selbst gestaltet. Sie haben die Gruppe als geschlossene Gruppe eingerichtet, sodass die Mitglieder erst von einem Administrator autorisiert werden müssen und die Inhalte für Externe nicht sichtbar sind. Es war den Mitgliedern sehr wichtig, dass es ein geschützter Raum ist, zu dem nicht jeder Zugang erhält.

**BBK: Würden Sie sagen, dass sich die Einbindung Neuer Medien, in diesem Fall facebook, als sinnvoll und hilfreich erwiesen hat?**

**Sybille Jatzko:** Ja, ich denke, man kann die Neuen Medien in solchen Fällen gut ergänzend einbinden. Da das Unglück auf der Loveparade besonders Jugendliche betraf, die ohnehin größtenteils facebook nutzen, hat sich das in diesem Fall angeboten. Wäre es ein Ereignis gewesen, bei dem vorrangig ältere Menschen betroffen waren, hätte es vielleicht anders ausgesehen. In einem solchen Fall, wäre wahrscheinlich die Mailberatung stärker genutzt worden. Es war zu erkennen, dass die Mailberatung vor allem von Erwachsenen genutzt wurde, die Jugendlichen und jungen Erwachsenen haben sich tatsächlich vor allem auf facebook organisiert. Da fand eben auch eine sehr starke Vernetzung untereinander statt.



Die Gedenkstätte in Duisburg: 21 Stelen symbolisieren die bei der Massenpanik Getöteten. (Bild: dpa)

**BBK: Das Unglück auf der Loveparade liegt mittlerweile mehr als zwei Jahre zurück. Sind die Angebote der Hotline, der Mail-Beratung und der facebook-Gruppe alle noch aktiv?**

**Sybille Jatzko:** Die Hotline und die Mailberatung sind mittlerweile eingestellt worden, weil der Bedarf einfach nicht mehr da ist. Die facebook-Gruppe ist aber nach wie vor sehr aktiv. Die Gruppenmitglieder schreiben mich nach wie vor mit konkreten Anliegen an, aber in den meisten Fällen unterstützen und tragen sie sich gegenseitig.

**BBK: Telefon, E-Mail und facebook bieten unterschiedliche Möglichkeiten der Kommunikation an: mündlich oder schriftlich. Sehen Sie Unterschiede im verbalen oder schriftlichen Austausch? Gibt es Vor- und Nachteile?**

**Sybille Jatzko:** Ja, für mich gibt es Unterschiede. Wenn ich jemanden am Telefon höre, habe ich das Gefühl, ich bin ihm näher und kann besser auf ihn eingehen. Ich höre am Klang der Stimme, wie seine innere Gefühlslage zu sein scheint. Wenn hingegen jemand in der E-Mail-Beratung schreibt, bekomme ich zwischen den Zeilen zwar mit, dass es demjenigen nicht gut geht oder er ein Anliegen hat, ich bekomme aber nicht so viele Rückmeldungen. Ich kann auch nicht so gut überprüfen, ob es der Person jetzt tatsächlich geholfen hat, was ich ihr geantwortet habe. In facebook wird zwar auch schriftlich kommuniziert, aber dort ist es ein Sonderfall, weil ich die Gruppenmitglieder aus den Treffen im Rahmen der Nachsorge persönlich kenne. Wenn ich antworte, sehe ich die Person vor meinem inneren Auge.

**BBK: Sie sagten vorhin, dass innerhalb der facebook-Gruppe vor allem sehr persönliche Anliegen und Befindlichkeiten der Mitglieder Themen sind. Facebook wird häufig sehr kritisch betrachtet, wenn es um den Datenschutz seiner Nutzer geht. Haben die Gruppenmitglieder auch Bedenken um ihre Daten, gerade wenn es um sehr persönliche Anliegen und Äußerungen geht? Ist das ein Thema innerhalb der Gruppe?**

**Sybille Jatzko:** Meines Wissens nach, war das bisher kein Thema. Wie gesagt, handelt es sich um eine geschlossene Gruppe, sodass alle Inhalte nur für autorisierte Mitglieder sichtbar und steuerbar sind, aber welche Daten von facebook selbst einbehalten und verwendet werden, war bisher kein Thema. Es stehen der persönliche Austausch, die Vernetzung und die gegenseitige Hilfe im Vordergrund, sodass ein Thema wie Datenschutz für die Betroffenen tatsächlich nur nebensächlich auftaucht. Wir als Betreuer sollten allerdings auch diese kritische Seite der Neuen Medien im Auge behalten und hier sensibel bleiben.

**BBK: Frau Jatzko, vielen Dank für das interessante und informationsreiche Gespräch!**

**Sybille Jatzko**

Gesprächstherapeutin,  
Expertin für Katastrophennachsorge  
Dozentin an Feuerwehr-, Rettungsdienst- und  
Polizeifachschulen

**Interview:**

**Rike Richwin, BBK**



# Hilfe für Helfer per Telefon beim ICE-Unglück in Eschede 1998

**Dr. Jutta Helmerichs**

*Am 3. Juni 1998, um 10:59 Uhr, entgleiste der ICE 884 „Wilhelm Conrad Röntgen“ auf dem Weg von München nach Hamburg bei einer Geschwindigkeit von 200 km/h in Höhe der niedersächsischen Ortschaft Eschede nördlich von Hannover und prallte gegen eine Brücke. Ursache war ein gebrochener Radreifen. 99 Zugpassagiere und zwei Gleisarbeiter starben, 123 Reisende wurden zum Teil schwer verletzt und hunderte Angehörigen und Hinterbliebene waren plötzlich konfrontiert mit Verlust, Trauer und Verzweiflung. Die Bergungs- und Aufräumarbeiten nahmen etwa eine Woche in Anspruch. Eingesetzt waren annähernd 2000 haupt- und ehrenamtliche Einsatzkräfte aus den Hilfsorganisationen Arbeiter-Samariter-Bund Deutschland e.V. (ASB), Deutsches Rotes Kreuz e.V. (DRK), Johanniter-Unfall-Hilfe e.V. (JUH), Malteser Hilfsdienst e.V. (MHD) und privaten Rettungsdiensten, den Feuerwehren, den Länderpolizeien und den Polizeien des Bundes, der Bundeswehr, der Bundesanstalt Technisches Hilfswerk sowie der vor Ort stationierten englischen Armee.*

39



Die Unglücksstelle 1998: Großinsatz für zahlreiche Einsatzkräfte. (Bild: dpa)



Erstmals nach einem Großschadensereignis in Deutschland wurde bereits während des Einsatzes ein umfangreiches psychosoziales Unterstützungsprogramm für die Einsatzkräfte eingerichtet, finanziert durch das Land Niedersachsen, den Bund und die Deutsche Bahn AG und unterstützt durch Sachspenden. Dieses Unterstützungsprogramm sollte auch die folgenden anderthalb Jahre fortlaufen. Bestandteile des Programms waren Einzelgespräche, Gespräche in Gruppen (Debriefing), Informationsveranstaltungen, Entlastungsgespräche für Angehörige der Helfer und vieles mehr. Indikationen für die „Hilfe für Helfer“ waren folgende Belastungen: hohe Anzahl von Toten, mehrtägige Bergung und Fund von Leichenteilen, viele Schwerverletzte, mehrere lange eingeklemmte Personen, zahlreiche Kinder und Jugendliche unter den Verletzten und Toten, zahlreiche angereiste Angehörige und Vermisste an der Unglücksstelle bereits wenige Stunden nach dem Unglück, zwei Gleisarbeiter unter den Toten, die vielen persönlich bekannt waren und eine rasch anwachsende und dauerhafte Medienpräsenz.

Die Einsatzkräftenachsorge fand schnell breite Akzeptanz und ein Drittel aller eingesetzten Kräfte nahm das Nachsorgeangebot an. Darüber hinaus führte die Einsatznachsorge in Eschede zu einer höheren Sensibilität gegenüber psychosozialen Fragen und Problemen im Einsatzwesen, zum Aufbau zahlreicher Nachsorgeteams im gesamten Bundesgebiet und zur fachlichen Weiterentwicklung und Qualitätssicherung in diesem Feld.

### **Besondere Belastungen für die Helfer durch:**

- hohe Anzahl von Toten
- mehrtägige Bergung und Fund von Leichenteilen
- viele Schwerverletzte
- viele lange eingeklemmte Personen
- viele Kinder und Jugendliche unter den Toten und Verletzten
- viele Angehörige und Vermisste an der Unglücksstelle
- zwei Gleisarbeiter unter den Toten (vielen persönlich bekannt)
- hohe und dauerhafte Medienpräsenz

Wenige Stunden nach der Zugentgleisung am 3. Juni 1998 wurden bundesweit Fachleute für die Einsatzkräftenachsorge nach Eschede alarmiert, die vorab von Meldeköpfen vor Ort tätiger Organisationen (Hilfsorganisationen, Bundeswehr, Bundespolizei) alarmiert worden waren.

Beim Zusammentreffen an der Unglücksstelle vereinbarten sie, abgestimmt vorzugehen. Eine organisationsübergreifende Koordinierungsstelle Einsatznachsorge nahm 24 Stunden nach dem Unglück ihre Arbeit auf.

Zu den ersten Maßnahmen gehörte, eine Helfer-Hotline zu schalten. Dazu wurden eine nicht aktive Leitstellenummer („Celle 7070“), Räumlichkeiten und die Büroausstattung des Deutschen Roten Kreuzes (Kreisverband Celle-Stadt e. V. und Celle-Land e. V.) zur Verfügung gestellt. Die Nummer wurde – gemeinsam mit mehreren anderen Helferhotlineerreichbarkeiten – über die täglichen Pressekonferenzen des Krisenstabs durch den Kreisbrandmeister und über mehrere Berichte in der lokalen Zeitung bekannt gegeben. Die Hotline war von Anfang an rund um die Uhr durch die Leitung der Koordinierungsstelle Einsatznachsorge besetzt, immer unterstützt durch vier bis fünf Peers (speziell für Helfernachsorge ausgebildete Einsatzkräfte) des Malteser Hilfsdienstes, der Berliner Feuerwehr und der Bundesvereinigung Stressbearbeitung nach belastenden Ereignissen e. V. (SbE). Vorgesehen war, die Hotline bis zur öffentlichen Trauerfeier und zum Staatsakt vor Ort 19 Tage nach dem Unglück aufrecht zu halten.

### **Hotlinebetrieb in den ersten 3 Wochen**

Die Helfer-Hotline „Celle 7070“ erlangte innerhalb weniger Tage durch regelmäßige Präsentation in der Öffentlichkeit und „Mund-zu-Mund-Propaganda“ im Einsatzwesen einen hohen Bekanntheitsgrad unter den Einsatzkräften, wurde zunächst jedoch noch nicht für Entlastungsgespräche von belasteten Helfern genutzt. In den ersten drei Wochen war der Hotline-Anschluss vielmehr in erster Linie Koordinationsinstrument, da weitere Festnetzanschlüsse nicht zur Verfügung standen und Mobiltelefone 1998 noch nicht so verbreitet waren wie heute. Somit wurde über die Helfer-Hotline Kontakt zum politisch-administrativen Krisenstab gehalten. Allen regionalen

Führungskräften aus Feuerwehr, Rettungsdienst und Polizei sowie Politikern und Verwaltungsleitern wurden die Koordinierungsstelle und ihr Angebot der Einsatznachsorge vorgestellt und alle Nachsorgemaßnahmen wurden über „Celle 7070“ organisiert. Weiterhin wurden Informationsveranstaltungen für Führungskräfte und Vertreter regionaler Beratungseinrichtungen und der Seelsorge über die Hotline vorbereitet und regelmäßig Kontakt zu den Medien gehalten. Zahlreiche Reporter beziehungsweise Presseagenturen hatten sich, wie zu erwarten war, schon am Tag der Hotlineschaltung telefonisch bei der Koordinierungsstelle gemeldet. Schließlich wurde der Hotline-Anschluss genutzt, um ausgebildete Einsatznachsorgekräfte aus ganz Deutschland nach Eschede zu alarmieren, die Einzel- und Gruppengespräche für Helfer anbieten konnten.

Drei Tage nach dem Unglück meldeten sich die ersten Führungskräfte, vorwiegend aus den Feuerwehren, in der Hotline, um Nachsorgegespräche für ihre Einheiten anzufordern. In den Tagen danach wurden die zunehmend nachgefragten Nachsorgegespräche über die Hotline koordiniert: Allein in den ersten drei Wochen fanden 53 Gruppengespräche (Debriefings) und zahlreiche Einzelgespräche für insgesamt 714 Helfer aus Feuerwehr, Rettungsdienst, Bundeswehr, Technischem Hilfswerk, den örtlichen Polizeien und der Bundespolizei statt. In der Folge suchten viele dieser Einsatzkräfte dann den Kontakt zur Koordinierungsstelle über die Helfer-Hotline, um ihre Erfahrungen mit den Nachsorgegesprächen zu schildern oder weitere Hilfen anzufordern.

Bereits am vierten Tag nach dem Zugunglück bot die Verwaltung eines Kurortes über die lokale Presse und über den (politisch-administrativen) Krisenstab den Einsatzkräften von Eschede kostenlose Erholungsurlaube an. Mit Beauftragung durch den Landkreis war die Koordinierungsstelle fortan auch für die Organisation dieser Angebote zuständig.

Ab dem fünften Tag gingen täglich regionale und überregionale Hilfsangebote für die Helfer ein. Darunter niedergelassene Psychiater, Kurkliniken, Spezialambulanzen für posttraumatische Belastungsstörungen, Familien- und Lebensberatungsstellen sowie diverse Angebote aus dem sogenannten esoterischen Spektrum. Zusätzlich gab es Forschungsanfragen (Schwerpunkt Psychotraumatologie) aus verschiedenen Hochschulen und Instituten.

Belastete Helfer, die von sich aus und ohne Kontaktvermittlung über ihre Führungskräfte eine Beratung oder ein Nachsorgegespräch über die Helfer-Hotline „Celle 7070“ erbat, gab es in den ersten drei Wochen insgesamt nur zehn. Dabei schilderten fast alle typische Belastungsreaktionen nach einem belastenden Einsatz: Konzentrationsprobleme, Schlafstörungen, Alpträume, Ängste, allgemeine Unzufriedenheit und das ungewollte Aufsteigen von belastenden Bildern, Geräuschen und Gerüchen aus dem Einsatzgeschehen. Schlafstörungen wurden am häufigsten beklagt, oft verbunden mit der Bitte an den Berater in der Hotline, Medikamente zu verschreiben.

Schließlich meldeten sich in der Hotline einige Partnerinnen und Mütter von Einsatzkräften, die beim Eschede-Einsatz dabei waren, schilderten, dass sie veränderte Verhaltensweisen bei ihren Partnern und Söhnen beobachteten und baten um Rat.

#### **An der Helfer-Hotline geschilderte Belastungsreaktionen:**

- Konzentrationsprobleme
- Schlafstörungen
- Alpträume
- Ängste
- allgemeine Unzufriedenheit
- Aufsteigen von belastenden Bildern, Geräuschen, Gerüchen aus dem Einsatz

#### **Anderthalb Jahre telefonisch erreichbar – Koordinierungsstelle Einsatznachsorge**

Die Koordinierungsstelle wurde aufgrund des erkennbar wachsenden Bedarfs an Einsatznachsorge und der zunehmenden Akzeptanz unter den Eschede-Einsatzkräften, aber auch auf Empfehlungen von Experten der Psychotraumatologie (Universitäten und Fachgesellschaften), die einen deutlich ansteigenden Versorgungsbedarf ab der sechsten Woche nach dem Zugunglück prognostizierten, über die ersten drei Wochen hinaus weitergeführt. Insgesamt anderthalb Jahre hindurch wurde sie aufrechterhalten und von den Helfern in Anspruch genommen. Damit blieb auch die Helfer-Hotline „Celle 7070“ weiter geschaltet. Sie war jetzt allerdings nur tags-



Das ICE-Unglück in Eschede war für viele Helfer eine extreme Belastung. (Bild: dpa)

über erreichbar, abends und nachts war ein Anrufbeantworter mit entsprechenden Hinweisen zur Erreichbarkeit und Aufsprechmöglichkeit geschaltet.

Ziele des langfristigen Nachsorgeprojektes waren zum einen die Prävention psychosozialer Belastungsfolgen und die Unterstützung bei der Erfahrungsverarbeitung. Ermöglicht wurde dies durch ein Programm, das den Einsatzkräften von Eschede mittel- und längerfristig einen niedrighwelligen Zugang zu regionalen psychosozialen und psychotherapeutischen Hilfen ermöglichte. Zum anderen erfolgte eine umfassende Dokumentation und Evaluation, um die Erkenntnisse und Erfahrungen dieses Pionierprojektes für die Fachöffentlichkeit sowie für politische Entscheidungsträger nutzbar zu machen.

### Arbeitsschwerpunkte der Koordinierungsstelle

Arbeitsschwerpunkte der Koordinierungsstelle waren Information und Beratung der regionalen Bevölkerung, von politischen Entscheidungsträgern, Führungskräften im Einsatzwesen und Anlaufstellen der psychosozialen Regelversorgung über Folgen besonders belastender Einsätze und Nachsorgemethoden

(Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Informationsveranstaltungen, Vorträge etc.). Außerdem war die Koordinierungsstelle für Medien- und Fachöffentlichkeitsarbeit, die Evaluation durch Expertengruppen, die Durchführung von Workshops sowie einer wissenschaftlichen Erhebung durch die Universität Freiburg verantwortlich.

Daneben erfolgte die konkrete „Hilfe für Helfer“ über:

- Einzel- und Paarberatungsgespräche
- Moderation von Gesprächsgruppen für Angehörige der Eschede-Helfer
- Vermittlung weiterführender Hilfen (psychosoziale Beratungsstellen, Unfallkassen, niedergelassene Psychotherapeuten, Traumaambulanzen etc.)
- administrative Beratung
- Moderation von Gesprächen zwischen Einsatzkräften, Überlebenden und Hinterbliebenen
- Vorbereitung auf den ersten Jahrestag (Beratung der Einsatz- und Führungskräfte zur Ablaufgestaltung, Helfergottesdienst, Kranzniederlegungen etc.)
- Beratung von Einsatz- und Führungskräften im Umgang mit Medien

### Längerfristige telefonische Beratung

Die Hotline wurde auch im Verlauf des anderthalbjährigen Projektes vor allem für Koordinationsaufgaben genutzt. Im Unterschied zu der Akutphase der ersten drei Wochen wurde sie in dieser Zeit aber auch zunehmend von belasteten Helfern, die Unterstützung suchten, in Anspruch genommen.

Insgesamt 158 Einzelpersonen oder Paare nahmen von sich aus Kontakt zur Koordinierungsstelle auf und baten um ein Entlastungsgespräch, davon knapp die Hälfte (46%) über die Hotline „Celle 7070“. Elf Personen suchten die Koordinierungsstelle persönlich auf, die übrigen Ratsuchenden nahmen bei anderen Gelegenheiten, vor allem am Rande von Informationsveranstaltungen in Rettungswachen und Feuerwehren Kontakt auf. Dabei hatten acht Anrufer die Rolle der Kontaktvermittlung übernommen, um eine Beratung für eine andere Person anzufragen, zwei Ratsuchende nahmen verabredete Beratungstermine nicht wahr.

Einzelberatungsgespräche erfolgten somit mit insgesamt 148 Personen, wobei das Kontaktaufnahmegespräch zumeist (zu 76%) mit dem ersten Beratungsgespräch identisch war. Bei 82 Personen erfolgte

nur ein Beratungsgespräch, mit 45 Personen wurden zwei bis drei Gespräche geführt, mit 21 Personen fünf und mehr Gespräche.

Von den im Projektverlauf insgesamt geführten 537 Einzelberatungsgesprächen erfolgten rund 40% über die Helfer-Hotline. Die Hälfte der 215 Telefonate dauerte rund 10 Minuten, die anderen Telefongespräche rund 30 Minuten.

Anrufende waren überwiegend Einsatzkräfte (operative Kräfte und Führungskräfte, davon 56% ehrenamtlich und 44% hauptamtlich Tätige), die sich belastet fühlten. Daneben meldeten sich Angehörige von Einsatzkräften, einige der beim Zugangsglück Verletzten oder Hinterbliebene, Ersthelfer beziehungsweise Anwohner von Eschede und Journalisten mit Belastungsreaktionen in der Hotline.

Zeitlich gesehen nahmen die Ratsuchenden verstärkt im Herbst 1998 – drei bis vier Monate nach der Zugentgleisung – zur Weihnachtszeit und in den Wochen um den ersten Jahrestag (Mai/Juni 1999) telefonisch Kontakt zur Koordinierungsstelle auf.

#### **Anrufergruppen in der Helfer-Hotline:**

- Einsatzkräfte
- Angehörige von Einsatzkräften
- Verletzte
- Hinterbliebene
- Ersthelfer (meist Anwohner von Eschede)
- Journalisten (mit Belastungsreaktionen)

Zu den typischen Gesprächsthemen der Helfer gehörten ihre Belastungsreaktionen. 1998 war im Einsatzwesen sehr viel weniger darüber bekannt als heute, so dass viele Eschede-Einsatzkräfte beunruhigt und sich selbst fremd waren, da sie die eigenen Reaktionen nicht einordnen konnten. Die in den Hotline-Gesprächen gegebenen Aufklärungen und Erläuterungen konnten so zur Entlastung beitragen.

Ein weiteres Thema war der Umgang mit den Medien, zu denen die meisten ein ambivalentes Verhältnis hatten. Sie wurden einerseits als störend und vielfach aufdringlich beschrieben, andererseits wurde das

Interesse der Medienvertreter an der einzelnen Einsatzkraft mit der damit verbundenen Möglichkeit, von sich zu berichten, als wohltuend und als Anerkennung ihrer Arbeit erlebt.

#### **Häufige Themen in der Helfer-Hotline:**

- eigene Belastungsreaktionen
- Medien (störend und aufdringlich versus wohltuend und anerkennend)
- eigene Grenzen
- Schuld (Habe ich genug getan?)
- empfundene Hilflosigkeit und Ohnmacht
- Anblick von zahlreichen Toten, Leichenteilen, eingeklemmten Personen
- viele Kinder und Jugendliche unter den unmittelbar Betroffenen

Wichtige Themen an der Hotline waren immer wieder die „eigenen Grenzen“ und „Schuld“. Die Frage, ob man während des Einsatzes alles zur Rettung getan hatte, was möglich gewesen war, quälte viele Helfer. Zentral waren die empfundene Hilflosigkeit und die Ohnmacht, angesichts der vielen Toten und Leichenteile und auch der eingeklemmten Personen, die nicht sofort befreit werden konnten, sowie die Tatsache, dass zahlreiche Kinder und Jugendliche unter den Betroffenen waren.

Nicht wenige Einsatzkräfte reagierten – wie von Experten erwartet – zeitversetzt auf die hohen psychischen Belastungen des Einsatzes. Nachdem sie mehrere Wochen oder Monate hindurch in ihren Alltag zurückgefunden hatten, traten plötzlich störende Belastungsreaktionen auf. Eine zusätzliche Schwierigkeit in diesen Fällen bestand darin, dass das soziale Umfeld der Einsatzkräfte oftmals mit Unverständnis darauf reagierte und nur noch bedingt für Entlastungsgespräche zur Verfügung stand. In diesen Fällen wurde dann die Helfer-Hotline genutzt.

Rückblickend lassen sich die Einsatzkräfte, die die Helfer-Hotline nutzten, grob in drei Gruppen einteilen:

- in Einsatzkräfte, die in ihrer Kollegenschaft beziehungsweise Kameradschaft und in ihrem sozialen Umfeld keine Möglichkeit (mehr) hatten oder nutz-



ten, über ihre Belastungen im Eschede-Einsatz zu sprechen,

- in Einsatzkräfte, die keinen Kontakt mehr zu der Einheit, mit der sie im Einsatz waren oder zu anderen Eschede-Einsatzkräften hatten,
- in Einsatzkräfte, die mit erheblichen psychischen Vorbelastungen in den Eschede-Einsatz gegangen waren oder in der Zeit danach eine psychosoziale Zusatzbelastung (zum Beispiel familiäre Krise) erleben mussten.

Für einen Teil der Einsatzkräfte, etwa 10%, brachte der Eschede-Einsatz dauerhafte Probleme mit sich, die auch in den Hotlinegesprächen eine Rolle spielten. Dazu gehörten vor allem schwerwiegende Krisen in Partnerschaft und Familie oder auch erhebliche Probleme im Beruf. Einige Helfer hatten eine Psychotherapie begonnen, bei einzelnen zeichnete sich eine Berufsunfähigkeit ab. Bei all diesen gravierenden Auswirkungen – so war es in den Beratungsgesprächen erkennbar – war der Eschede-Einsatz allerdings nicht die alleinige Ursache.

### Helferhotline – heute noch zeitgemäß?

Die akute und längerfristige Einsatznachsorge nach dem ICE-Unglück in Eschede führte zu einer breiten Akzeptanz und höheren Sensibilität für psychosoziale Themen und Fragen im Einsatzwesen. Zahlreiche Nachsorge-Teams im gesamten Bundesgebiet wurden gegründet. Bei allen größeren Schadenslagen in Deutschland, die in den ersten Jahren nach dem Zugunglück in Eschede folgten und mit hohen Belastungen für die Helfer verbunden waren (Amoklauf Erfurt 2002, Flugzeugkollision Überlingen 2002, Transrapid-Unglück im Emsland 2006, Eissporthalleneinsturz Bad Reichenhall 2006), zeigte sich, dass hinreichend Kräfte für die Helfernachsorge in angemessener Zeit abrufbar waren. Aber auch bei weniger großen und gravierenden Unfällen und Unglücken im Einsatzalltag, die für Einsatzkräfte belastend sein können, ist die „Hilfe für Helfer“ mittlerweile in der Regel unproblematisch verfügbar. Die meisten Organisationen im Einsatzwesen (Feuerwehren, Rettungsdienste, Poli-

zeien, Technisches Hilfswerk, Bundeswehr) haben inzwischen flächendeckend eigene Hilfe-für-Helfer-Strukturen aufgebaut. Auch die Qualitätssicherung schreitet voran. Inzwischen erarbeitete, wissenschaftlich fundierte Standards und Leitlinien für die psychosoziale Einsatzvorbereitung, -begleitung und -nachsorge finden Berücksichtigung. Eine koordinierende Stelle für die Einsatznachsorge mit einer Helfer-Hotline, wie sie in Eschede umgesetzt wurde, ist heute in dieser Form nicht mehr erforderlich.

Dennoch melden sich auch Einsatzkräfte und ihre Angehörigen erfahrungsgemäß in Krisenhotlines, die nach komplexen Gefahren- und Schadenslagen angeboten werden, wenn auch nicht in großer Zahl. Diese Anrufgruppe ist somit bei allen Planungen und Schulungen zur Krisenhotline einzubeziehen. Über die Gründe lässt sich – da keine systematischen Untersuchungen zu dieser Frage vorliegen – zurzeit nur anhand von einzelnen Rückmeldungen spekulieren. Danach spielen Unzufriedenheit mit den Beratungsangeboten in der eigenen Einsatzstruktur und der Wunsch nach Anonymität hierbei eine wesentliche Rolle.

Seit einigen Jahren ist zu beobachten, dass anonyme Internetforen mit der Möglichkeit, Selbsteinschätzungen zu psychischen Belastungen (online-Diagnostik) anhand von Checklisten vorzunehmen und Fachleute online ansprechen zu können, von Einsatzkräften immer stärker angenommen werden. Diese neuen Beratungsformen sind in die zukünftigen Planungen zur psychosozialen Arbeit im Einsatzwesen einzubeziehen.

### **Dr. Jutta Helmerichs**

Diplom-Soziologin

Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK),

Leiterin des Referats Psychosoziale

Notfallversorgung (PSNV), beim ICE-Unglück

Eschede Leiterin der Koordinierungsstelle

Einsatznachsorge (04.06.1998-15.12.1999)

# LÜKEX 2009/10: Bürgertelefone als Krisenhotline im Einsatz

Claudia Schedlich



Stabsrahmenübungen sind wichtige Instrumente des behördlichen Krisenmanagements. (Bild: BBK)

## Die länderübergreifende Krisenmanagement- übung LÜKEX

Seit 2004 organisiert das Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) im Auftrag des Bundesministeriums des Innern (BMI) regelmäßig eine länder- und bereichsübergreifende Stabsrahmenübung namens LÜKEX (Kurzform für **L**änder-**ü**bergreifende **K**risenmanagement-**E**xercise).

Dadurch soll die Entscheidungs- und Abstimmungskultur bei der Bewältigung nationaler Krisen auf politischer und strategischer Ebene optimiert werden. Verfahrensabläufe werden getestet und die länderübergreifende Koordinierung von Maßnahmen, die auf der Grundlage einschlägiger Vorschriften und Arbeitsanweisungen von Bund und Ländern zu treffen sind, wird erprobt. Die Handlungssicherheit aller

am gesamtgesellschaftlichen Krisenmanagement Beteiligten soll somit erhöht werden. Ziel ist es ferner, staatliche Entscheidungsträger für außergewöhnliche Krisenlagen und Themenfelder des strategischen Krisenmanagements zu sensibilisieren.

Besondere Bedeutung kommt der Risiko- und Krisenkommunikation, dem Psychosozialen Krisenmanagement und der Einbindung privater Unternehmen und Organisationen im Bereich der Kritischen Infrastruktur (sogenannte KRITIS-Betreiber) zu. Die Stabsrahmenübung LÜKEX dient auch der Umsetzung und Überprüfung der Wirksamkeit, der durch die Innenministerkonferenz beschlossenen „Neuen Strategie zum Schutz der Bevölkerung“ (IMK-Beschluss vom 16.12.2002) sowie der Implementierung der einschlägigen Vorschriften des Gesetzes über den Zivilschutz und die Katastrophenhilfe des Bundes (ZSKG). Die

Planung, Durchführung und Auswertung von ressort- und länderübergreifenden Krisenmanagementübungen ist als gesetzliche Aufgabe dem Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) zugewiesen (vgl. §14 ZSKG).

An der LÜKEX nehmen betroffene Bundesressorts und Bundesbehörden, übende Länder mit ihren Ressorts und Behörden als sogenannte intensivübende Länder sowie KRITIS-Betreiber teil. Die übrigen Länder sind mit Rahmenleitungsgruppen beteiligt. Insgesamt sind bei der LÜKEX ca. 4000 Personen, entweder als Übende in den Krisenstäben oder in Steuerungsstäben, in die Übung eingebunden.

Übungsthemen waren: großflächiger Stromausfall (2004), Großveranstaltungen (2005), Pandemie (2007), terroristische CBRN-Bedrohung (2009/10) und Cyber-Terrorismus (2011). 2013 wird das Thema Lebensmittelsicherheit beübt.

### **Bevölkerungsverhalten und Krisenhotline als Übungselement**

Reaktionen der Bevölkerung und einzelner Bevölkerungsgruppen stellen eine wesentliche Einflussgröße in komplexen Schadenslagen für die Lagebeurtei-

lung, Lageprognose und die Planung und Implementierung geeigneter Maßnahmen auf politischer, administrativer und operativ-taktischer Ebene dar. Damit rücken Fragen nach zu erwartendem Bevölkerungsverhalten in komplexen Schadenslagen und Umsetzungsstrategien für eine angemessene Risiko- und Krisenkommunikation sowie geeignete Maßnahmen der Psychosozialen Notfallversorgung (PSNV) in den Fokus von Übungen.

Deshalb wurde erstmals während der Übung LÜKEX 2009/10, welche „terroristische CBRN-Bedrohung“ (chemische, biologische, radiologische, nukleare Bedrohung) zum Thema hatte, in breitem Umfang auch das psychosoziale Krisenmanagement als integraler Bestandteil des gesamten Krisenmanagements in seiner Relevanz verdeutlicht und beübt.

Zur angemessenen Darstellung des Bevölkerungsverhaltens und um während der Übung spontan auf die Lageentwicklung reagieren zu können, wurde in der LÜKEX 2009/10 erstmals die „Gruppe Bevölkerung“ im eingerichteten Zentralen Übungsstab (ZÜST) etabliert. Sie bestand aus 20 Experten aus Bereichen des Psychosozialen Krisenmanagements mit umfassender praktischer und wissenschaftlicher Erfahrung zu komplexen Gefahren- und Schadenslagen.



Akteure der „Gruppe Bevölkerung“ simulieren unterschiedliche Anrufgruppen der Bevölkerung, die bei einer Terrorbedrohung zu erwarten sind (v.l.n.r.: Thomas Erbert, Christian Hannig, Jutta Unruh, Ralf Radix, Dr. Gerhard Fahnenbruck, Dr. Andreas Müller-Cyran, Sören Petry; vorne: Nora Hüllmantel). (Bild: BBK)



Die Darstellung des Bevölkerungsverhaltens erfolgte im Einzelnen durch:

- das Entwickeln und Einspielen von vorab vorbereiteten strategischen Einlagen zu Bevölkerungsreaktionen und von Einlagen, die sich aus den im Übungsverlauf eingeleiteten Maßnahmen der Stäbe, der daraus abzuleitenden Lageentwicklung sowie den Darstellungen in den übenden Medien ergeben sowie
- das Beüben von Bürgeranfragen an „Krisenhotlines“ durch direkte Anrufe von Mitgliedern der „Gruppe Bevölkerung“.

Das operative Übungselement „Krisenhotline“ wurde einbezogen, weil in komplexen Gefahren- und Schadenslagen von einem umfassenden Informationsbedarf in der Bevölkerung auszugehen ist. Erfahrungen zeigen, dass mit einer hohen Anzahl von telefonischen Bürgeranfragen in den unterschiedlichen Behörden (Polizei, Feuerwehr, Gesundheitsämter, Bürgertelefone etc.) auszugehen ist. Um dieses Anrufaufkommen kanalisieren und gleichzeitig Katastrophenhilfe leisten zu können und um ein abgestimmtes Informationsmanagement zu ermöglichen, wird die schnelle Einrichtung einer zentralen Krisenhotline als wesentliches Element des psychosozialen Krisenmanagements empfohlen.

### Übungserfahrungen in der Krisenhotline

Im Vorfeld der LÜKEX 2009/10 wurde von mehreren teilnehmenden Behörden und Organisationen der Wunsch geäußert, die Nutzung des Bürgertelefons in einer Krise beziehungsweise Katastrophe zu beüben. Einbezogen wurden die Bürgertelefone einer Bundesbehörde, zweier Landkreise, zweier Regierungsbezirke und einer Hilfsorganisation. Über einen Zeitraum von anderthalb bis zwei Stunden je übender Einrichtung wurden sie von drei Hotline-Plätzen aus mit insgesamt 161 Anrufen durch Mitarbeiter der „Gruppe Bevölkerung“ beübt. Nach Abschluss der Übung wurde die Übungserfahrung Krisenhotline per Fragebogen nach wissenschaftlichen Standards ausgewertet.

In der Vorbereitung auf das Beüben von Bürgertelefonen im Krisen- und Katastrophenfall wurden – basierend auf den Erfahrungen bei Großschadenslagen und wissenschaftlichen Erkenntnissen zu Reaktionen und Bedarfen der Bevölkerung – Anruferrollen und Anruferanliegen entwickelt.

### Anliegen der Anrufenden:

Anliegen der Anrufenden waren zum Beispiel, Informationen zu erhalten

- zur aktuellen Bedrohung,
  - zu entstandenen Schäden,
  - zu Verhaltens- und Handlungsempfehlungen,
  - zu Hilfsangeboten,
  - zum Verbleib von Angehörigen und Einsatzkräften.
- In Auswertungsgesprächen mit den jeweiligen Organisatoren der Hotlines in den übenden Behörden und Organisationen wurde rückgemeldet, dass die überwiegende Anzahl der Anrufe als realistisch bewertet wurde.

### Telefonprotokoll:

Jedes Telefonat wurde von den Mitarbeitern der „Gruppe Bevölkerung“ in einem Telefonprotokoll erfasst und nach vorab entwickelten Auswertekriterien bewertet.

Auswertungskategorien waren:

- die Erreichbarkeit der Hotline
- das Erfassen der Personendaten
- das Verhalten der Hotliner
- das Eingehen auf Anliegen der Anrufer
- die Transparenz und Glaubhaftigkeit der Informationen
- das Vermitteln weiterer Kontaktmöglichkeiten bei Bedarf
- die Anleitung zur Selbsthilfe
- die Genauigkeit der Handlungsempfehlungen
- die Vermittlung von Perspektive

In Auswertungsgesprächen wurde rückgemeldet, dass während der Arbeit an der Hotline insbesondere die Vielschichtigkeit der Anliegen und die Emotionalität der Anrufenden für die Hotliner eine hohe Belastung bedeuteten. Hier wurde ein elementarer Unterschied zwischen Bürgertelefon und Krisenhotline deutlich: Am Bürgertelefon melden sich überwiegend Bürger, die Informationen einholen wollen. Mit schwierigen Anrufern, welche die Hotliner emotional nachhaltig belasten, sind sie hier eher selten konfrontiert.

### Anrufergruppen:

An einer Krisenhotline sind sehr unterschiedliche Anrufergruppen mit äußerst unterschiedlichen Anliegen zu erwarten, dabei auch zahlreiche Menschen, die sich in einer emotionalen Ausnahmesituation befinden. Eine Unterscheidung in einerseits Krisenhotlines bei Informations- und Krisenlagen (beispielsweise Hochwassergefahren, Ausfällen von Inf-





Anrufer fühlen sich dann verstanden und entlastet, wenn Informationen sachlich und zugewandt übermittelt werden (v.l.n.r.: Susanne Lenerz, Dr. Martin Weber, Thomas Erbert, Dr. Andreas Müller-Cyran und weitere Experten des psychosozialen Krisenmanagements). (Bild: BBK)

rastruktur wie Strom oder Gas, Gesundheitsgefahren wie Vogelgrippe, EHEC etc.), die ein höheres Anruf- und Informationsaufkommen zur Lage, aber keine hochbelasteten Betroffenen zur Folge haben, und andererseits Schadenslagen mit zahlreichen Toten und Verletzten (schwere Unglücke, Katastrophen) mit hochbelasteten Betroffenen ist eher konzeptioneller Natur. Denn sehr rasch kann eine Informations-Krisenlage (wie bei Großveranstaltungen) zu einer Schadenslage werden (wie zum Beispiel bei der Loveparade 2010 in Duisburg) und zahlreiche Betroffene (Verletzte, Angehörige, Hinterbliebene, Vermisste) hervorrufen, die sich in jeder verfügbaren Krisenhotline melden. Hierauf sind die Agenten von Bürgertelefonen, die in einer Krisenhotline zum Einsatz kommen sollen, vorzubereiten.

#### **Informationslage der Hotliner:**

Ein weiteres Ergebnis der LÜKEX-Auswertungsgespräche ergab, dass sich die Hotliner durch (übungsgemäß vorgegebene) mangelnde Informiertheit über die Lageentwicklung, die Maßnahmen, die Gefährdung und die Folgen des Schadensereignisses zeitweise verunsichert erleben, was das Empfinden von Belastung partiell verstärkte.

#### **Erreichbarkeit der Hotline:**

Aufgrund des vergleichsweise geringen Anruferaufkommens in der Übung (Übungskünstlichkeit) konnte die Erreichbarkeit der Krisenhotlines nicht ausgewertet werden. Überwiegend waren die Hotlines in den vereinbarten Zeitfenstern gut erreichbar. Ausnahme war die Hotline der Hilfsorganisation. Hier kam es mehrmals zu längeren Wartezeiten und vor allem zu mehrfachen internen Weiterverbindungen, was erhebliche Zeitverluste bedeutete. Im Ernstfall ist ein wesentlich höheres Anruferaufkommen zu erwarten und die entsprechenden personellen Ressourcen sind in der Vorbereitung auf eine komplexe Gefahren- oder Schadenslage im Vorfeld zu planen.

#### **Personendaten:**

Bei insgesamt 161 Anrufen wurden die Personendaten der Anrufer von den Hotlinern in 22 Fällen vollständig erfasst und in neun Fällen unvollständig. Hier zeigt sich ein wesentlicher Unterschied in den Vorgehensweisen bei einer Bürgerhotline und bei einer Krisenhotline: In der Arbeit einer Bürgerhotline ist die Erfassung von Personendaten in der Regel obsolet, anders als in der Krisenhotline. Insbesondere bei Vermisstenanfragen, aber auch für die Weiterver-

mittlung und den Rückruf bei Rechercheaufträgen ist die Erfassung der Personendaten unerlässlich. Empfohlen werden in einer Krisenhotline ein generelles Erfassen von Personendaten und Erreichbarkeiten sowie eine sorgfältige Gesprächsdokumentation. Das Erfassen der Personendaten und die Dokumentation ermöglichen unter anderem Sachstandsklärungen im Konfliktfall, Rückrufe, zum Beispiel bei veränderten Informationslagen oder die Möglichkeit, Mehrfachgespräche auch bei Schichtwechsel nachzuverfolgen. Im deutlichen Unterschied zum Bürgertelefon wird in der Krisenhotline somit keine hohe „Fallabschlussrate“ angestrebt.

### **Gesprächsverhalten der Hotliner:**

Für die Bewertung des Verhaltens der Hotliner waren – neben der Möglichkeit der freien Kommentierung – die folgenden Einschätzungsmöglichkeiten vorgegeben: zugewandt, beruhigend, empathisch, sachlich, emotionalisierend, hektisch, abweisend. Das Verhalten der Hotliner wurde bei annähernd zwei Drittel der geführten Telefonate positiv bewertet. Insbesondere wurden der sachliche und informative Umgang mit einem beruhigenden Effekt assoziiert. Dies entspricht den empirischen Erkenntnissen, wonach zeitnahe, sachliche und zugewandte Informationsvermittlung einen wesentlichen beruhigenden und kooperationsfördernden Effekt in komplexen Schadenslagen zeigt. Problematisch für die Hotliner war in Einzelfällen das Aufrechterhalten einer freundlich-zugewandten Grundhaltung bei hoch belasteten oder auch aggressiven Anrufern.

Den Hotlinern ist es überwiegend gut gelungen, die Anliegen der Anrufer aufzugreifen und zu vermitteln, dass diese ernst genommen werden. Das ist jedoch nicht damit gleichzusetzen, dass die Anliegen der Anrufenden auch erfüllt werden konnten. Dies hing in starkem Maße von dem Stand der Informationen und dem Netzwerkwissen bei den Hotlinern ab. Als besonders problematisch erwies sich die Situation, wenn der Informationsstand der Hotliner zu Lage, Gefährdungspotential und Handlungsempfehlungen niedrig war.

### **Transparenz und Glaubhaftigkeit der Informationen:**

Die Ergebnisse zur Informationsqualität bezüglich Transparenz und Glaubhaftigkeit der Informationen erwiesen sich als heterogener als die in den übrigen Kategorien. In den Auswertungsgesprächen wurde

ersichtlich, dass hier eines der Probleme in der Hotline-Arbeit zu verzeichnen war: Wenn die Hotliner über aktuelle Informationen zur Lage verfügten, wurden diese bei immerhin 32% der Anrufe adäquat, sachlich und kompetent vermittelt, was einen wesentlichen positiven Effekt auf die Anrufenden erzielte. Bei vielen Anrufen wurde jedoch ein deutliches Informationsdefizit der Hotliner ersichtlich. Nur in wenigen Fällen wurde dieses Defizit benannt und mit der Zusage versehen, die angefragten Informationen möglichst rasch einzuholen. Stattdessen wurde versucht, das Defizit zum Teil mit diffusen, widersprüchlichen oder sogar falschen Informationen zu kompensieren. Auch wurde in Einzelfällen ein Zuviel an Information weitergegeben.

### **Informationsgewinnung und Vernetzung:**

In mehr als der Hälfte der Anrufe wurden den Anrufenden weitere Kontaktmöglichkeiten zur Informationsgewinnung und weiterführende Hilfen angeboten, zum Beispiel an eine Vermissenden-Hotline, lokale Behörden, Einrichtungen des Gesundheitswesens, psychosoziale Dienste oder das Internet. Der Verweis auf Informationsgewinnung über das Internet war meist unspezifisch und wenig konkret hinsichtlich dessen, was Informationsbedürftige dort finden können. Hier zeigten sich bei den Hotlinern an vielen Stellen Informationsdefizite in Bezug auf die Lage, involvierte Behörden und weitere Anlaufstellen.

### **Konkrete Handlungsempfehlungen und Anleitung zur Selbsthilfe:**

Handlungsempfehlungen und Anleitung zur Selbsthilfe wurden nur in sehr wenigen Fällen vermittelt. Dies ist sicher das adäquate Verhalten, wenn den Hotlinern keine klaren Handlungsempfehlungen zur Verfügung stehen. Die deutliche Zurückhaltung verweist aber auch auf einen entsprechenden Handlungsbedarf. Möglichst zeitnah zum Ereignis sollten Handlungsempfehlungen auf der Basis einschlägiger Expertise für die Bürger in den betroffenen Regionen formuliert werden und den Mitarbeitern an einer Krisenhotline vorliegen.

### **Vermittlung von Perspektiven:**

Auch bezüglich der Vermittlung von Perspektiven wurde in den Hotline-Gesprächen sehr zurückhaltend vorgegangen. Hier zeigte sich ein klarer Unterschied zwischen Bürgertelefon und Krisenhotline: In einer Krisenhotline ist es besonders wichtig, Perspektiven aufzuzeigen, zum Beispiel wann wahrschein-



Schon während der LÜKEX-Übung werden erste Erfahrungen der „Gruppe Bevölkerung“ ausgewertet (v. l. n. r. Thomas Erbert, Christian Hannig, Jutta Unruh). (Bild: BBK)

lich mit weiteren Informationen gerechnet werden kann, welche Behörden und Experten eingeschaltet sind oder wo und wann Informationen über Vermisste zu erfahren sind, um zum Beispiel vermissenden Personen einen nächsten Anhaltspunkt zu geben.

### Zusammenfassung und Empfehlungen

Die Bereitschaft der bei der LÜKEX 2009/10 übenden Behörden und Organisationen, das übungsaufwendige Element Krisenhotline in den Übungsrahmen mit einzubeziehen und sich mit der Relevanz der Thematik in der Vorbereitung auf komplexe Gefahren- und Schadenslagen auseinanderzusetzen, ist sehr zu begrüßen. Die zeitnahe Einrichtung einer Krisenhotline im Falle komplexer Gefahren- und Schadenslagen als Element des psychosozialen Krisenmanagements ist in der heutigen Mediengesellschaft unverzichtbar. Für ihre Einrichtung müssen im Vorfeld einer Lage technische Voraussetzungen, strukturelle Rahmenbedingungen sowie die Zusammenarbeit mit den Stäben und die Informationsübermittlung geklärt sein. Der psychosozialen Schulung von Hotlinern zur Vorbereitung auf den qualifizierten Umgang mit Menschen in Extremsituationen und einer adäquaten Risiko- und Krisenkommunikation müs-

sen besondere Aufmerksamkeit geschenkt werden. Grundsätzlich ist davon auszugehen, dass bei komplexen Gefahren- und Schadenslagen – je nach Lagecharakter – mit einem hohen Informations-, Beratungs- und/oder Vermittlungsbedürfnis in der Bevölkerung und einem hohen Anrufaufkommen zu rechnen ist. Umso ungewisser und uneinschätzbarer der Gefährdungsgrad und umso größer die Anzahl von unmittelbar Betroffenen (Tote, Verletzte, Vermisste) ist, umso größer wird das Anrufvolumen ausfallen. Es ist grundsätzlich zu empfehlen, schnellstmöglich eine Krisenhotline zu schalten und deren Telefonnummer über die Medien zu verbreiten, bei Lagen in denen

- der Gefährdungsgrad unklar und schwer kalkulierbar ist (zum Beispiel bei CBRN-Lagen),
- eine große Anzahl von Menschen betroffen ist,
- viele Menschen verletzt und/oder verstorben sind,
- die Identität Verletzter oder Verstorbener nicht zeitnah festgestellt werden kann,
- das grundsätzliche Sicherheitserleben in einer Region schwer erschüttert ist,
- materielle Versorgungsengpässe und/oder Fragen zu finanzieller Unterstützung relevant sind oder
- rechtliche und administrative Fragestellungen auftauchen.



Die Schaltung und Bekanntgabe einer zentralen Krisenhotline verkleinert das Anrufaufkommen bei den Notrufnummern 110 und 112 (Feuerwehr, Rettungsdienst, Polizei) und in unterschiedlichen jeweils involvierten Behörden (wie beispielsweise Bundesumweltministerium, Bundesämter für Strahlenschutz, Risikobewertung, Bevölkerungsschutz, Robert-Koch-Institut etc.) und jeweils involvierten Versorgungseinrichtungen (wie Kliniken, Gesundheitsämter etc.) und entlastet diese damit erheblich. Zudem können relevante Informationen gebündelt erhoben werden und der Einsatz von Experten – falls erforderlich – arbeitsökonomisch erfolgen.

Grundsätzlich ist es nicht möglich ein Bürgertelefon ohne strukturelle und personelle Vorbereitung als Krisenhotline einzusetzen.

Die Mitarbeiter an einer Krisenhotline benötigen eine besondere Schulung, um sich auf den adäquaten Umgang mit Menschen in (emotionalen) Extremsituationen und die adäquate Erfassung und Vermittlung von Informationen vorzubereiten. Nur so kann zum einen gewährleistet werden, dass sich eine Krisenhotline nahtlos in die Risiko- und Krisenkommunikation und das gesamte Krisenmanagement eingliedert. Zum anderen ist eine umfassende Vorbereitung der Hotliner auf diese schwierige und teilweise emotional belastende Arbeit im Sinne der Fürsorgeverpflichtung notwendig.

Die Vorbereitung auf die schnelle Schaltung von einem Bürgertelefon zur Krisenhotline im Schadensfall erfordert folgende Planungsschritte:

1. Die technischen Voraussetzungen müssen in Form von ausreichenden Arbeitsplätzen mit PC-Ausstattung gegeben sein. Eine entsprechende Dokumentationsvorlage/Software sollte erstellt sein. Die Hotliner müssen mit den technischen Bedingungen und dem Dokumentationssystem vertraut sein.
2. Die Arbeit an einer Krisenhotline erfordert eine sorgfältige Form der Datenerhebung und Dokumentation, in die die Hotliner zuvor eingewiesen sein müssen. So ist es zum Beispiel notwendig,

Personendaten zu erfassen, um erneute Kontaktaufnahme und die Nachverfolgung mehrerer Telefonate zu ermöglichen.

3. Die Hotliner müssen durch Schulungen auf die psychosozialen Anforderungen an einer Krisenhotline vorbereitet sein. Insbesondere der Umgang mit Menschen in Extremsituationen muss trainiert werden. Ein Schulungseffekt ist erfahrungsgemäß erst nach zwei bis drei Unterrichtstagen mit hohem Trainingsanteil (Rollenspiele am Telefon) zu erzielen. Eine Auffrischung der Inhalte sollte einmal jährlich in eingeschränktem Umfang (eintägig) stattfinden.
4. Es sollte in der Vorbereitung eine Datenbank mit regionalen und überregionalen Kontaktdaten und kooperierenden Organisationen und Behörden erstellt und regelmäßig aktualisiert werden, um selbst Informationen zu erfragen und auch die Anrufenden angemessen weiter verweisen zu können.
5. Es empfiehlt sich, in der Vorbereitung Informationsmaterial zu spezifischen Lageaspekten sowie Frequently Asked Questions (FAQ) zusammenzustellen, um möglichst zeitnah über notwendige Informationen zu verfügen.

Während des Einsatzes einer Krisenhotline ist eine klare Leitungs- und Organisationsstruktur zu gewährleisten. Darunter fallen eine eindeutige Schichten- und Pausenregelung, der ständige Austausch mit dem Krisenstab, regelmäßige Updates zum Lagefortschritt und über eingeleitete Maßnahmen und die Abstimmung der Informationsweitergabe mit Krisenstab und Pressestelle – one voice policy etc.

Die Erfahrungen der „Gruppe Bevölkerung“ mit der Verwendung von Bürgertelefonen als Krisenhotline bei der LÜKEX 2009/10 (und LÜKEX 2011) hatten zur Folge, dass im Rahmen des „Projektes 115 – Einheitliche Behördenrufnummer“\* ein Konzept entwickelt wird, wie die 115 in besonderen Lagen (Gefahrenlagen, Krisen) mit hohem Anrufvolumen unterstützen kann. Mit seinen bestehenden Ressourcen mit über 30 Service-Centern und über 1.000 Agenten, der vernetzten Infrastruktur sowie seinem Know-How, birgt

---

\* Die einheitliche Behördenrufnummer 115 ermöglicht seit Projektstart Anfang 2009 vielerorts Bürgern in Deutschland einen direkten Zugang zu Auskünften über Leistungen der öffentlichen Verwaltung. Das Projekt wurde vom Bundesministerium des Innern (Geschäfts- und Koordinierungsstelle 115) und dem Land Hessen gemeinsam mit Modellregionen, Landes- und Bundesbehörden entwickelt.



der Rückgriff auf den 115-Verbund Potenzial. Die Herausforderung liegt dabei in der Verzahnung mit den bestehenden Bürgertelefonen sowie in der nach außen kommunikativen Abgrenzung zu Rufnummern, die Personenauskünfte erteilen (Personenauskunftsstellen, amtliche Auskunftsbüros, Suchdienst des Deutschen Roten Kreuzes, Krisenhotlines von Unternehmen und vergleichbaren Einrichtungen).

Generell gilt es, die telefonische Auskunft, die bei Schadenslagen mit zahlreichen Toten und/oder Verletzten aktiviert wird, strukturell und technisch so zu gestalten, dass die Anrufer keine zusätzliche Belastung sondern Hilfe erfahren. Gleichzeitig sind die Service-Center-Agenten des 115-Verbundes, die an

der Krisenhotline zum Einsatz kommen sollen, auf den Umgang mit allen zu erwartenden Einsatzgruppen – auch hoch belasteten Betroffenen – zu schulen, da Krisenlagen ad hoc zu Schadenslagen mit Toten und Verletzten werden können und die Beteoffenen in solchen Fällen erfahrungsgemäß alle geschalteten und bekannten Informationsquellen nutzen.

**Claudia Schedlich**

Diplom-Psychologin,  
Psychologische Psychotherapeutin  
Bundesamt für Bevölkerungsschutz und  
Katastrophenhilfe (BBK),  
Referat Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV)  
Leiterin der „Gruppe Bevölkerung“ bei der LÜKEX



Neben moderner Technik wird bei der Übung auch auf altbewährtes Material gesetzt (Thomas Erbert, Jutta Unruh). (Bild: BBK)

# Hotlineerfahrungen europäischer Nachbarn

## Die Hotline ist mehr als nur ein heißer Draht – ein Bericht aus der Schweiz

Carlo Laeri



53

Mitarbeitende der Hotline des EDA (Eidgenössisches Departement für auswärtige Angelegenheiten) im Einsatz nach der Tsunami-Katastrophe Ende Dezember 2004. (Bild: BABS)

**Zur modernen Ereignisbewältigung gehört das Mittel der Hotline. Sie ist ein zentrales Instrument der Information, aber auch der Führung. Nicht nur Fragen plagen die betroffenen Menschen, auch Angst, Ärger und Frustration. Wenn tausende Anrufe effizient und psychologisch geschickt gemeistert werden, hat das einen positiven Einfluss auf die betroffene Gemeinschaft und auf die Ereignisbewältigung.**

Es ist jederzeit möglich, dass in der Schweiz – vielleicht sogar in einer stark frequentierten, dicht bevölkerten Gegend – ein großes Ereignis geschieht, das nicht nur eine weiträumig zerstörte Infrastruktur hinterlässt, sondern auch viele Tote, Verletzte, Evakuierte und Obdachlose. Zu Beginn ist die Situation unübersichtlich, die Informationen sind dürftig und wegen der angeschlagenen Infrastruktur vielleicht auch schwer vermittelbar.

Gerade in so einer Situation ist der Informationsbedarf aber riesig. Viele mehr oder weniger stark, direkt oder indirekt betroffene Menschen stellen sich alle möglichen Fragen. Wenn sie über die Medien oder durch die Behörden keine Antworten erhalten, versuchen sie auf anderen Wegen zu den Informationen zu gelangen: Sie melden sich bei der Polizei, den Spitälern oder der Feuerwehr, bei einer Verwaltungsstelle der Gemeinde, des Kantons oder des Bundes.

Sie ruhen nicht, bis sie eine für sie akzeptable Antwort erhalten.

Um all die Anfragen zu kanalisieren, stellen die Behörden eine Hotline (Infoline, Bürgertelefon, Helpline) zur Verfügung. Damit können sie einen Ansturm auf ihre Amtsleitungen vermindern; zumindest verhindern sie, dass ein und dieselbe Person mehrere Verwaltungsstellen beschäftigt. Eine Hotline entlastet die Behörden in einem Zeitraum, in dem sie durch die eigentliche Ereignisbewältigung überbeansprucht sind.

Wenn Unternehmen in das Ereignis involviert sind – beispielsweise Transportunternehmungen bei Zugunglücken und Airlines bei Flugzeugabstürzen – nehmen diese in der Regel ihre vorbereiteten Hotlines in Betrieb. Die Kundennähe spielt auch im Krisenfall für diese Firmen eine zentrale Rolle.

### Eine Hotline einrichten

Es stellt sich immer wieder die Frage nach der Anzahl der zu erwartenden Anrufe. Insbesondere hängt davon die der Anzahl Arbeitsplätze ab, die ein Hotline-Betreiber einrichten muss. Verschiedene Erfahrungen (etwa nach Flugzeugabstürzen) haben gezeigt, dass pro potenziellem Opfer mit ungefähr fünf Anrufen zu rechnen ist. Nicht nur die direkten Verwandten eines Opfers rufen an, auch Freunde, Arbeitskollegen und Arbeitgeber.



Es reicht nicht, ein Telefon bedienen zu können. Vor einem Einsatz werden die Operateure geschult. (Bild: BABS)

Die entgegengenommenen Anrufe müssen registriert und teilweise weiterverarbeitet werden. Eine modern eingerichtete Hotline verfügt über entsprechende IT-Einrichtungen. Werden alle Anrufe registriert, dauert ein Anruf erfahrungsgemäß durchschnittlich etwa sieben Minuten. In der Regel kann ein Operateur etwa zehn Anrufe pro Stunde bearbeiten. Je länger ein Einsatz dauert, desto größer wird die Menge der produzierten Fehler. Es ist deshalb sinnvoll, Operateuren nach zwei Stunden eine längere Ruhepause zu gönnen. Und länger als sechs bis acht Stunden pro Tag sollte ein Operateur nicht im Einsatz stehen.

### Breite Palette von Anrufen

Unendlich viele Fragen können im Zusammenhang mit einem Ereignis entstehen, es können etwa Fragen nach Vermissten sein, zum Gesundheitszustand von hospitalisierten Angehörigen, zu noch bestehenden oder sich in Zukunft entwickelnden Gefahren, zu beeinträchtigten Infrastrukturen.

Menschen in Angst haben aber nicht nur Fragen: Sie möchten wieder handlungsfähig werden, die lähmende Angst und Ungewissheit loswerden. Das kann dazu führen, dass sie wütend und aggressiv werden, weil sie die Kontrolle über die Situation verlieren oder bereits verloren haben. Augenzeugen möchten zudem die beobachteten Schäden melden und dabei gleich auch in Erfahrung bringen, ob die Gefahr vorüber ist. Es gibt auch hilfsbereite Menschen, die sofort mithelfen möchten.

Ebenfalls ist mit hilflosen und verwirrten Menschen zu rechnen, mit fordernden, mit Querulanten, mit Aufsässigen und mit solchen, die alles abwerten. Eine Hotline inspiriert auch zu scherzhaften Anrufen. Schließlich können Anrufe schlicht auf einem Missverständnis beruhen, wenn jemand falsch verstanden hat, welche Gegend betroffen ist, und deshalb seine Angehörigen fälschlicherweise in Gefahr glaubt.

### Wichtiges Führungsinstrument

Die Hotline ist ein Führungsinstrument und Teil des Informationskonzeptes in der Hand der Behörden oder eines Unternehmens. Eine Hotline für die betroffene Bevölkerung kann eine erste niederschwellige Anlaufstelle sein. Besorgte Bürgerinnen und Bürger sollen ihre Vermisstenmeldungen absetzen können, ihre Fragen stellen dürfen und auch



einen Blitzableiter erhalten. Eine gut geführte und anruferfreundliche Hotline gibt Sicherheit und Vertrauen in die Kompetenz der Führungsorgane.

Mit Hilfe einer guten allgemeinen Sprachregelung, die sich auf das Ereignis bezieht, können die Operateure zahlreiche Anrufe direkt erledigen. Im Hintergrund verarbeiten weitere Mitarbeitende diejenigen Meldungen, die durch die Operateure nicht erledigt werden konnten. Vermisstenmeldungen gelangen in der Regel zur Polizei, die das Vermisstenmanagement betreut.

Die Anrufe spiegeln auch die Befindlichkeit der betroffenen Bevölkerung wider. Regelmäßige Berichte an die Informationsverantwortlichen helfen diesen bei der Steuerung der Information. Tauchen häufig die gleichen Fragen auf, besteht ein Informationsbedürfnis, das über die Medien befriedigt werden kann.

### **Zweck und Zielpublikum der Hotline**

Es ist wichtig, dass der Auftrag, der Zweck und das Zielpublikum einer Hotline festgelegt werden. Bei vielen Ereignissen macht es Sinn, eine Hotline für ein breites potenziell betroffenes Publikum zu führen. Bei komplexen Ereignissen kann es aber sinnvoll sein, dass eine Hotline für spezielle Fragen und Problemstellungen für Fachleute eingesetzt wird. Dem Auftrag entsprechend wird die Hotline-Nummer dem Zielpublikum kommuniziert. Ein Zusammenwirken von verschiedenen Hotlines ist heute technisch machbar und erleichtert die Aufgaben.

In unserer vielsprachigen Schweiz brauchen wir vielsprachige Operateure. Diese zu finden, ist für alle Organisationen eine echte Herausforderung, besonders dann, wenn über mehrere Tage oder gar Wochen eine Hotline rund um die Uhr geführt werden muss – wie die EDA-Hotline (Eidgenössisches Departement für auswärtige Angelegenheiten) nach dem Tsunami 2004. Hohe Anforderungen im Bereich der Sprachen (Vielsprachigkeit), der Kapazitäten (Intensität der Präsenz) und der Durchhaltefähigkeit (Dauer der Präsenz) drängen danach, verschiedene bestehende Hotlines zu vernetzen.

### **Faktor Psychologie**

Dass Operateure auf ihre anspruchsvolle Aufgabe vorbereitet werden sollten, liegt auf der Hand. Es reicht nicht, ein Telefon bedienen zu können. Auch wenn Operateure keine Spezialisten auf einem bestimmten Gebiet sein müssen und grundsätzlich bei unterschiedlichen Ereignissen einsetzbar sein sollten, braucht es ein gewisses Grundwissen. Dieses kann durch Sprachregelungen ergänzt werden, die bei Bedarf von Spezialisten erweitert werden.

In der Ereignisbewältigung spielt aber auch die Psychologie ganz entscheidend mit. Die Gefühlswelt der Betroffenen kann durcheinander geraten sein – Angst und Misstrauen den Behörden gegenüber sind Ausdruck davon. Dies muss berücksichtigt werden. Die Art und Weise der Kommunikation wirkt gerade in schwierigen Zeiten sehr stark auf die Psyche. Ein unbedachtes Wort kann nicht nur Schlagzeilen in der Boulevardpresse nach sich ziehen, sondern auch unkontrollierbare Reaktionen in der Bevölkerung. Wenn – umgekehrt – Tausende von Anrufen durch eine Hotline gut, das heißt psychologisch geschickt, bewältigt werden, hat das sicher einen positiven Einfluss auf die Ereignisbewältigung und die betroffene Gemeinschaft. Und Tausende von Anrufen sind bei einem Großereignis keine Seltenheit.

Mitfühlende Personen an der Hotline wirken beruhigend auf verstörte Anrufer, vermitteln Verständnis für deren Situation und bieten angemessene Unterstützung an. Auf diese Weise bringt die Institution ihren Willen zum Ausdruck, die Bedürfnisse der Bevölkerung ernst zu nehmen. Operateure von Hotlines reagieren professioneller, wenn sie eine Ahnung von Notfallpsychologie haben. Dasselbe gilt im Übrigen auch für Führungsstäbe und deren Informationsverantwortliche.

### **Carlo Laeri**

Chef Schutz und Betreuung  
Eidgenössisches Departement für Verteidigung,  
Bevölkerungsschutz und Sport (VBS)  
Bundesamt für Bevölkerungsschutz (BABS),  
Geschäftsbereich Ausbildung



# Erfahrungswerte der Katastrophenhotline in Luxemburg

**Marc Stein**

Ende 1996 gab es in Luxemburg erste Bestrebungen, Opfern von Großschadenslagen eine ordnungsgemäße psychosoziale Unterstützung zukommen zu lassen. Polizei und Zivilschutz (Protection Civile) beschlossen ein gemeinsames Konzept zur psychosozialen Akuthilfe nach Katastrophen auszuarbeiten, welches im „Plan S.A.I. (Service d'Accueil des Impliqués)“ resultierte.

Mit der Reorganisation der Rettungskräfte und der Gründung der Administration des Service de Secours (ASS) im Jahre 2004 wurde zeitgleich auch psychosoziale Unterstützung gesetzlich in den nationalen Katastrophenplan (Plan Nombreuses Victimes) verankert.

Zuständig für die psychosoziale Nothilfe in Großschadenslagen sind auf Seiten des Zivilschutzes der Groupe de Support Psychologique (GSP), vergleichbar in Deutschland mit Kriseninterventionsteams, und auf Seiten der Polizei der Psychologische Dienst. Übrigens hat sich im Nachhinein diese methodische Zusammenarbeit im psychosozialen Bereich zwischen Polizei und Zivilschutz in Reallagen als sehr nutzbringend erwiesen.

Der S.A.I.-Plan ist modular aufgebaut und sieht, je nach Katastrophenszenario, verschiedene Unterabschnitte vor: eine Anlaufstelle für Verwandte und nicht verwandte Angehörige (LAFP); eine Anlaufstelle für unverletzte Opfer, eventuell auch für Augenzeugen (LAVI); eine Betreuungsstelle für Einsatzkräfte, sinnbildlich OASE getauft und letztendlich eine telefonische Auskunftsstelle (Hotline). Alle Unterabschnitte werden von einer S.A.I.-eigenen Koordinierungsstelle (CIC) geleitet.

Die Erkenntnisse der ersten Reallagen haben sehr schnell die Relevanz des Moduls Hotline ergeben. In unserer Gesellschaft, die immer stärker durch Telekommunikations- und Informationstechnik geprägt wird, werden Katastrophen im In- und Ausland fast zeitgleich mit dem Ausgangsereignis durch Handy,

Internetdienste, Radio und Fernsehen propagiert, so dass Angehörige sehr schnell von dem Ereignis erfahren und verständlicherweise rapide Informationen von offizieller Seite erhalten wollen.

Auf Seiten der Einsatzkräfte kann eine Hotline ebenfalls gewinnbringend sein, so zum Beispiel um die Rückführung von Opfern oder die Identifikation von Vermissten zu beschleunigen. Eine gut organisierte Informationspolitik gegenüber Opferangehörigen erlaubt zudem, Falschinformationen zu minimieren und daraus entstehende unnötige Verwirrungen und Folgeprobleme zu vermeiden.

Die Hotline wurde seit 1997 mehrmals bei Verkehrskatastrophen im In- und Ausland aktiviert, so zum Beispiel bei einem Busunfall mit Todesopfern, bei einem tödlichen Zusammenstoß zwischen Zügen, bei einem Flugzeugabsturz mit 20 Todesopfern, aber auch nach den Bombenattentaten in London, bei der Tsunami-Katastrophe im Indischen Ozean oder nach dem Pandemieverdacht im Zusammenhang mit der Vogelgrippe.

## **Aufbau der Hotline**

Die S.A.I.-Hotline in Luxemburg ist in den Räumlichkeiten der ASS untergebracht und in der Grundform angesichts räumlicher und personaler Einschränkungen auf sechs Arbeitsplätze (PC, Telefon mit Headset) und einen Platz für den Hotline-Leiter ausgelegt. Im Bedarfsfall könnte jedoch an anderer Stelle eine zusätzliche Hotline eingerichtet werden.

Die Hotline-Mitarbeiter haben als Auftrag, ausschließlich die Anrufe Verwandter und Angehöriger entgegenzunehmen, diesen von offizieller Seite bewilligte Informationen mitzuteilen, ihnen Auskunft über den Verbleib und Zustand der Vermissten zu geben und Informationen über Vermisste zu erfragen. Auch sollen sie, so gut es geht, beruhigend auf die Betroffenen einwirken und, wenn der Rahmen es zulässt, Betreuungsgespräche führen. Anrufe von Presse oder

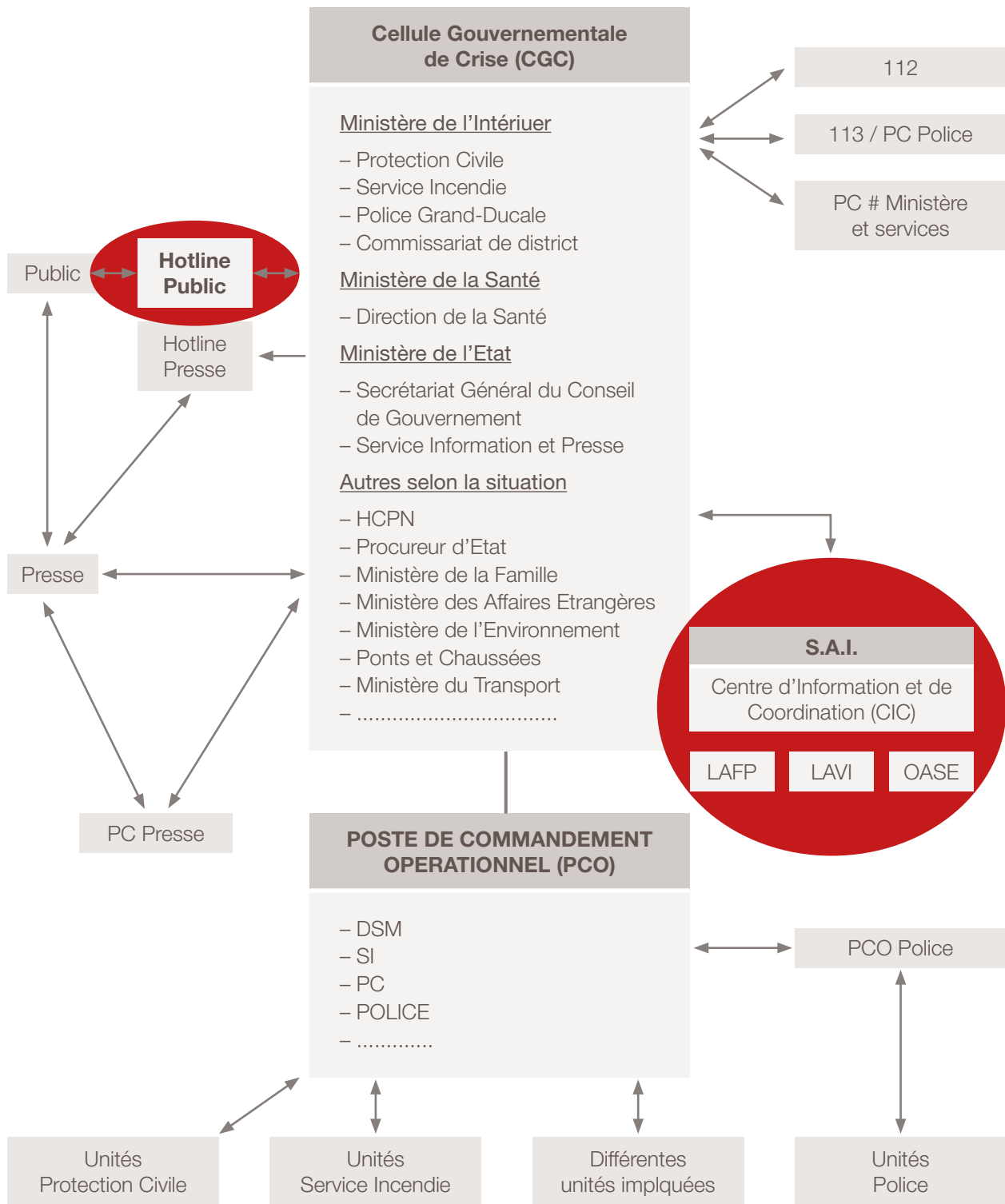


Abb. 3: Organigramm des nationalen Katastrophenplans (psychosoziale Unterstützungsmaßnahmen in rot).

anderer offizieller Organe (Botschaften, Ämter) werden umgehend an die verantwortlichen Stellen weitergeleitet.

Der Hotline steht ein Leiter vor. Zu seinem Aufgabenbereich gehört die technische und organisatorische Inbetriebnahme der Hotline, der Informationsaustausch mit den anderen Unterabschnitten des Notfall-

plans, das „Füttern“ der Hotline-Mitarbeiter mit neuesten Informationsständen und das sich kümmern um besondere Fragen. Er soll zudem ein Augenmerk auf das Wohlbefinden seiner Mitarbeiter haben und Auszeiten organisieren.

Sämtliche Mitarbeiter der Hotline sind Ehrenamtler, die dem Groupe de Support Psychologique angehören.

ren und sich vorrangig für den Dienst am Telefon gemeldet haben. Die Basisschulung für den Hotlinedienst erstreckt sich über zwei Abende und umfasst Themen wie Organisation und Zweck der Auskunftsstelle, Gesprächsverhalten mit Betroffenen, Kommunikation und Argumentation am Telefon sowie Benutzen der PC-Software, der Formulare, des Telefons und Headsets.

Wichtig für das Training sind auch Übungen in regelmäßigen Abständen. So wird wenigstens einmal im Jahr an einer größeren Übung teilgenommen, wo die Hotline-Mitarbeiter simulierte Telefongespräche von Betroffenen entgegennehmen oder wenigstens die Eingabe von Informationen am PC trainieren. Dieses soll den Mitarbeitern ermöglichen, angelernte Handlungsweisen welche über einen längeren Zeitraum nicht verwendet wurden, aufrechtzuerhalten. Aufgrund zeitlicher und personeller Beschränkungen sind intensivere Schulungen sowie Weiterbildung nur sporadisch möglich.

Mehrsprachigkeit ist in Luxemburg ein besonders Thema, da mittlerweile mehr als 43 Prozent der Mitbürger ausländischer Abstammung sind. Entsprechend der Einsatzlage wird versucht, die Hotline entsprechend mit Personal zu bestücken, welches die geforderten Fremdsprachen beherrscht. In besonderen Fällen würde sogar mit Übersetzern zusammengearbeitet werden.

### **Wichtigkeit einer integrierten Datenbank**

Eine effiziente und gut durchdachte Hotline ist ohne entsprechende informatische Datenbank undenkbar. Erfahrungswerte aus Hotline-Übungen und Reallagen haben ergeben, dass Einsätze mit mehr als 20 Vermissten und Einsätze, die sich über mehrere Tage erstrecken, nur unzulänglich mit Stift und Papier zu meistern sind. Diese Hotline-Datenbank wiederum muss mit dem globalen Informationssystem bei Großschadenslagen verknüpft sein, um eine optimale Informationsgewinnung zu ermöglichen.

Luxemburg hat sich früh für die Benutzung der von der Polizei aus Nordrhein-Westfalen entwickelten Software GSL.net interessiert, da diese den luxemburgischen Bedürfnissen am nächsten kommt. Problembereiche wie ungenügender Informationsaustausch zwischen Einsatzkräften, redundante Datenerfassung, lange Informationswege, Fehlerquellen beim

Weitergeben von Daten können dank dieser Software, welche das Eingeben und Abfragen von Daten von verschiedenen Einsatzkräften an unterschiedlichen Orten ermöglicht, gemindert werden.

Ende 2012 plant das luxemburgische Innenministerium die aktuellste Version der Software GSL.net zu beziehen und in einem ersten Schritt werden Polizei und die ASS das Programm als Informationssystem in Großschadenslagen nutzen, weitere Verwaltungen und Einsatzkräfte können nachträglich eingegliedert werden.

Das Callcenter-Modul von GSL.net bietet zudem schätzenswerte Merkmale: eine flexible Struktur, welche auch den Aufbau von weiteren Callcenter-Arbeitsplätzen an anderer Stelle zulässt, das Abfragen von Informationen in mehreren Sprachen und das Erkennen und Bearbeiten von Mehrfachanrufern durch unterschiedliche Mitarbeiter.

### **Ausblick**

Das Wegfallen der Grenzen in Europa, die stetige Zunahme des Transits von Güterverkehr und Massentourismus sowie die zunehmende grenzüberschreitende Mobilität von Arbeitnehmern machen sich in einem kleinen Land wie Luxemburg besonders bemerkbar. Schon alleine die Tatsache, dass tagtäglich über 120.000 Einwohner der Großregion nach Luxemburg zur Arbeit pendeln (44% aller Arbeitnehmer in Luxemburg), verpflichtet, dass wir überregional denken müssen. In diesem Sinne ist es erfreulich, dass das Saarland und Rheinland-Pfalz ebenfalls GSL.net als Informationssystem in Großschadenslagen benutzen. In Zukunft sollten durch gemeinsame Übungen noch nicht identifizierte Schwachstellen in der Kommunikation erkannt und behoben werden können.

Unsere Erfahrungen aus Übungen und Reallagen haben erbracht, dass sich die Kooperation bei Großschadenslagen zwischen Nachbarländern kompliziert gestaltet, insbesondere im Bereich Kommunikation und Datenübermittlung. In diesem Sinne wäre eine Harmonisierung der Informationssysteme auf europäischer Ebene erstrebenswert.

### **Marc Stein**

Diplom-Psychologe

Leiter des psychologischen Dienstes der Großherzoglichen Polizei Luxemburg

# Hotlineangebote – bewährte Praxis und aktuelle Konzepte

## GAST/EPIC: Eine gemeinsame Auskunftsstelle bei großen Schadenslagen

**Gerhard Häusler**

GAST/EPIC (GAST = **G**emeinsame **A**uskunftsstelle; EPIC = **E**mergency **P**rocedures **I**nformation **C**entre) ist eine Einrichtung der Bayerischen Polizei zur Bewältigung von „Großen Schadenslagen“ (GSL) und eine zentrale Auskunfts- und Vermisstenstelle unter einer einheitlichen Telefonnummer. Sie sammelt und kontrolliert alle Informationen im Zusammenhang mit Personen, die in einen Unglücksfall verwickelt sind und bietet den nächsten Angehörigen und Behörden sachbezogene Informationen und Unterstützung. GAST/EPIC hat ihren Sitz am Flughafen München im Gebäude der Polizeiinspektion Flughafen München.

Die Komplexität der Maßnahmen, die einer Großschadenslage (GSL) folgen und das weltweite Interesse, das dadurch hervorgerufen wird, bedingt die Notwendigkeit einer voll funktionsfähigen Einrichtung. GAST/EPIC wurde gegründet, um diesen Erfordernissen zu entsprechen und kann die Aufgaben des Untereinsatzabschnitts (UA) „Auskunfts- und Vermisstenstelle“ der Soko GSL je nach Bedarf ganz oder teilweise übernehmen. Eine größere Schadenslage liegt vor, wenn das Leben, die körperliche Unversehrtheit zahlreicher Personen gefährdet oder geschädigt wurde, insbesondere bei Unglücksfällen besonders schwerer Art. Durch die ersten Meldungen, die meistens nur sehr spärliche Informationen enthalten, entsteht bei vielen Menschen, die einen Angehörigen oder guten Freund betroffen glauben, eine große Verunsicherung und ein erhebliches Informationsbedürfnis. Nachfolgende Beispiele geben dies eindrucksvoll wieder:

- Absturz der Swissair MD 11 vor Halifax im Jahr 1998: 52.000 Anrufe
- Bombenanschläge in London im Jahr 2005: 108.000 Anrufe

GAST/EPIC ist ca. 30 bis 45 Minuten nach Bekanntwerden des Schadensfalles voll betriebsbereit. Die Telefonnummer für die Bevölkerung wird also bereits zu einem sehr frühen Zeitpunkt über Rundfunk und Fernsehen bekannt gegeben, die Flut von Anrufen wird auf uns kanalisiert. Somit werden andere Stellen erheblich entlastet. Aus eigenen Erfahrungen und solcher anderer vergleichbarer ausländischer Einrichtungen ist bekannt, dass bereits in diesem Stadium (noch ohne konkrete Opferliste) schon sehr viele Anrufer beruhigt werden können, wenn ihnen sogenannte Basisinformationen (Unglücksort, -zeit, beteiligtes Transportunternehmen, Flugnummer etc.) zum Unglück genannt werden.

### **Aufteilung innerhalb von GAST/EPIC:**

Insgesamt 27 Arbeitsplätze stehen für die Entgegennahme der Anrufe von Angehörigen und Hilfesuchenden zur Verfügung. Die Daten der Anrufer und der gesuchten Personen werden mittels der Software GSLweb in eine Datenbank eingestellt. Sofern bei uns bereits eine Passagier- oder in anderen Fällen eine Opferliste vorliegt, können wir sofort feststellen, ob es sich um einen „positiven“ (Informationen zur gesuchten Person vorhanden) oder „negativen“ Anruf (keine Informationen zur gesuchten Person vorhanden) handelt. Alle gesuchten Personen, über die nichts bekannt ist, werden automatisch als Vermisste gespeichert. Das Schicksal dieser Personen muss durch weitere Ermittlungen geklärt werden.

Im Supportbereich befinden sich insgesamt acht Arbeitsplätze für die Programmbetreuer und Mitarbeiter aus dem psychologisch/kirchlichen Bereich. Sollte es erforderlich werden, dass bestimmte Anrufer verstärkt psychologisch betreut werden müssen,



so stehen hier entsprechend qualifizierte Mitarbeiter für erste Maßnahmen bereit. Die Mehrzahl der Arbeitsplätze an diesen Tischen ist jedoch für Mitarbeiter mit Fremdsprachenkenntnissen vorgesehen. Die Programmbetreuer ergänzen die Opferlisten, kontrollieren den Druckserver und versorgen die Kräfte bei der Anrufannahme ständig mit Einsatzinformationen. Weiter erstellen sie Listen nach den jeweiligen Bedürfnissen des Anfordernden.

Für die kriminalpolizeilichen Sachbearbeiter sind an zwei weiteren Tischen acht Arbeitsplätze vorhanden. Hier laufen alle Informationen bezüglich der Opfer und deren Angehöriger zusammen:

- Ergebnisse aus den eingegangenen Anrufen
- Ermittlungsergebnisse von der Unfallstelle
- Mitteilungen von Rettungsleitstellen oder Krankenhäusern
- Ergebnisse der Abholer- oder Angehörigenbefragung
- Ergebnisse der Identifizierungsgruppe
- Hinweise von der einsatzführenden oder anderen Polizeidienststellen

Für den Fall eines Luftfahrtunfalles ist für den Vertreter der betroffenen Fluggesellschaft ein Arbeitsplatz mit einem Cute-Terminal (Common User Terminal) und einem DSL-Internet-Rechner vorbereitet. Mittels

des Cute-Terminals kann der Vertreter der Fluggesellschaft firmenintern mit seinem Notfallmanagement sowie mit allen anderen Stationen seiner Firma weltweit kommunizieren und notwendige Daten austauschen. Ein weiterer Arbeitsplatz ist für einen Verbindungsmann von der Flughafen München GmbH (FMG) reserviert. Durch ihn steht uns die FMG mit ihrer Logistik unmittelbar zur Verfügung. Faxgeräte für die verschiedenen Arbeitsbereiche, E-mail- und Internetanschluss vervollständigen die Ausstattung.

## Das Personal

Bei der Polizeiinspektion Flughafen wurden bisher 180 Mitarbeiter, die größtenteils im Schichtdienst tätig sind, in die Arbeit in GAST/EPIC eingewiesen. Dies ist der Grund, warum wir innerhalb 30 bis 45 Minuten in Betrieb gehen können. In der Praxis bedeutet dies, dass wir kurz nach dem Bekanntwerden eines Ereignisses über den Rundfunk bereits unsere Nummer anbieten können. Zusätzlich zu unseren 180 Mitarbeitern haben wir bisher 185 Freiwillige von über 40 Unternehmen für die Tätigkeit bei der Anruferfassung ausgebildet. Der große Vorteil besteht neben der Quantität in der Qualität dieser Personengruppe. Berufsbedingt verfügen die „Airliner“ über breit gefächerte Fremdsprachenkenntnisse. Bisher decken wir so über 20 Fremdsprachen ab.



Arbeitsbereich der Kriminalpolizei. (Bild: GAST / EPIC)

## Hardware und Software

Wir benutzen in der GAST handelsübliche PCs mit dem Betriebssystem „Windows“ – derzeitige Version „XP Professionell“. Hardwareseitig ist die Software GSLweb in einer Webfarm im Rechenzentrum des Bayerischen Landeskriminalamtes implementiert und kann dort als Web-Anwendung über den Internet-Explorer von jedem Arbeitsplatz-PC der bayerischen Polizei aufgerufen werden und bei entsprechender Berechtigung geöffnet und nach vorhandener Berechtigungsstufe bearbeitet werden. Des Weiteren steht für die Mitglieder des Förderkreises GAST/EPIC (siehe unten) eine eigenständige Serverfarm für Vereinseinsätze zur Verfügung.

Voraussetzung für eine professionelle Erfassung und Verarbeitung der Daten in GSLweb sind geschulte Anwender. Hierzu wurden in der Vergangenheit umfangreiche Schulungsmaßnahmen durchgeführt. Das Programm ist für kleine und große Informationszentren gleichermaßen geeignet. GSLweb ist ein leistungsstarkes, intuitiv zu bedienendes Windows-Programm, das große Funktionalität bietet. Verschiedene Einsätze können damit getrennt voneinander verwaltet und bearbeitet werden.

Im Echtbetrieb ist es dadurch möglich, mehrere Einsätze in einer Einsatzstelle gleichzeitig zu bearbeiten. Das Programm bietet die Möglichkeit der professionellen Verarbeitung und Verknüpfung von Hinweisen/Anrufen, Personen- und/oder Opferdaten, Personenbeschreibungen und so weiter. Eine Funktion für den Statusabgleich sorgt für Übereinstimmung zwischen dem bereits eingestellten Bestand und neuen Erkenntnissen, da bei größeren Schadenslagen meist nicht alle Opfer sofort bekannt sind. Alle neu gefundenen Verbindungen werden beim Abgleich angezeigt. Eine integrierte Statistikvorschau ermöglicht jederzeit den Abruf der bereits erfassten Daten (Anzahl der Opfer, Anrufer, und so weiter). Für die Ermittlung und Auswertung der kriminalpolizeilichen Sachbearbeitung bietet GSLweb ein großes Paket an Hilfestellungen. Die Listen der Personen/Opferdaten, Streugut, Identifizierung und so weiter sind so miteinander verknüpft, dass eine lückenlose Recherche das Ergebnis der Sachbearbeitung in jedem Fall beschleunigt. Eine Doppelerfassung ist mit GSLweb nicht erforderlich.

Liegt eine Gemengelage vor (Unglücksfall aufgrund eines terroristischen oder extremistischen Anschlags), so besteht die Möglichkeit neben Suchanfragen von



Übersicht des Callcenter-Bereichs. (Bild: GAST / EPIC)

Angehörigen auch Zeugenhinweise in der Anrufermaske entgegenzunehmen. Diese Hinweise werden dann per E-mail an einen vorher festgelegten Empfänger – eine sachbearbeitende Dienststelle, in der Regel das Landeskriminalamt (LKA) – verschickt.

### Der Förderkreis

Um das Projekt GAST/EPIC finanziell verwirklichen zu können, wurde der gemeinnützige „Förderkreis GAST/EPIC am Flughafen München e. V.“ gegründet. Zwischenzeitlich sind 40 Unternehmen (Fluggesellschaften, deutsche und österreichische Flughäfen, einige Reiseunternehmen, die Deutsche Bahn und ein Schifffahrtsunternehmen) Mitglied in diesem Förderkreis. GAST/EPIC ist zwar eine polizeiliche Einrichtung und kann grundsätzlich nur genutzt werden, wenn eine polizeiliche Aufgabe zugrunde liegt. Sofern in einem Unglücksfall die örtliche und sachliche Zuständigkeit der Bayerischen Polizei jedoch nicht gegeben ist, hat jedes Mitglied des Förderkreises das Recht, die Einrichtung GAST/EPIC in eigenem Namen und in eigener Regie zu betreiben. Selbstverständlich unterstützt die Polizei in diesen Fällen dann den jeweiligen Betreiber der Einrichtung. Die Polizeibeamten befinden sich dann allerdings nicht im Dienst sondern in der Freizeit. Die Mitglieder des Förderkreises bekommen für die Leis-

tungen, die sie einbringen, (Mitgliedsbeiträge und Personal für die Anruferfassung) somit eine erhebliche Gegenleistung.

### Bisherige Einsätze

In der Vergangenheit war GAST/EPIC bei insgesamt neun Unglücken eingesetzt. Die nachfolgende Auflistung macht deutlich, dass GAST/EPIC nicht nur, wie ursprünglich geplant, bei Unglücken im Luftverkehr eingesetzt werden kann, sondern aufgrund seiner Ausrichtung vielfältig nutzbar ist.

- Flugzeugabsturz in Gambia, 09.10.1997
- ICE-Unglück Eschede, 03.06.1998
- Brand im Tauerntunnel, 29.05.1999
- Unfall der Zugspitzbahn, 10.06.2000
- Notlandung Hapag Lloyd in Wien, 12.07.2000
- Absturz der Concorde über Paris, 25.07.2000
- Brand der Gletscherbahn in Kaprun, 11.11.2000
- Flugzeugabsturz am Bodensee/Überlingen, 01.07.2002
- Busunglück BAB A 92, 22.08.2012

### Gerhard Häusler

Erster Polizeihauptkommissar  
Leiter GAST/EPIC  
Polizeiinspektion Flughafen München

### Gemeinsame Auskunftsstelle GAST/EPIC

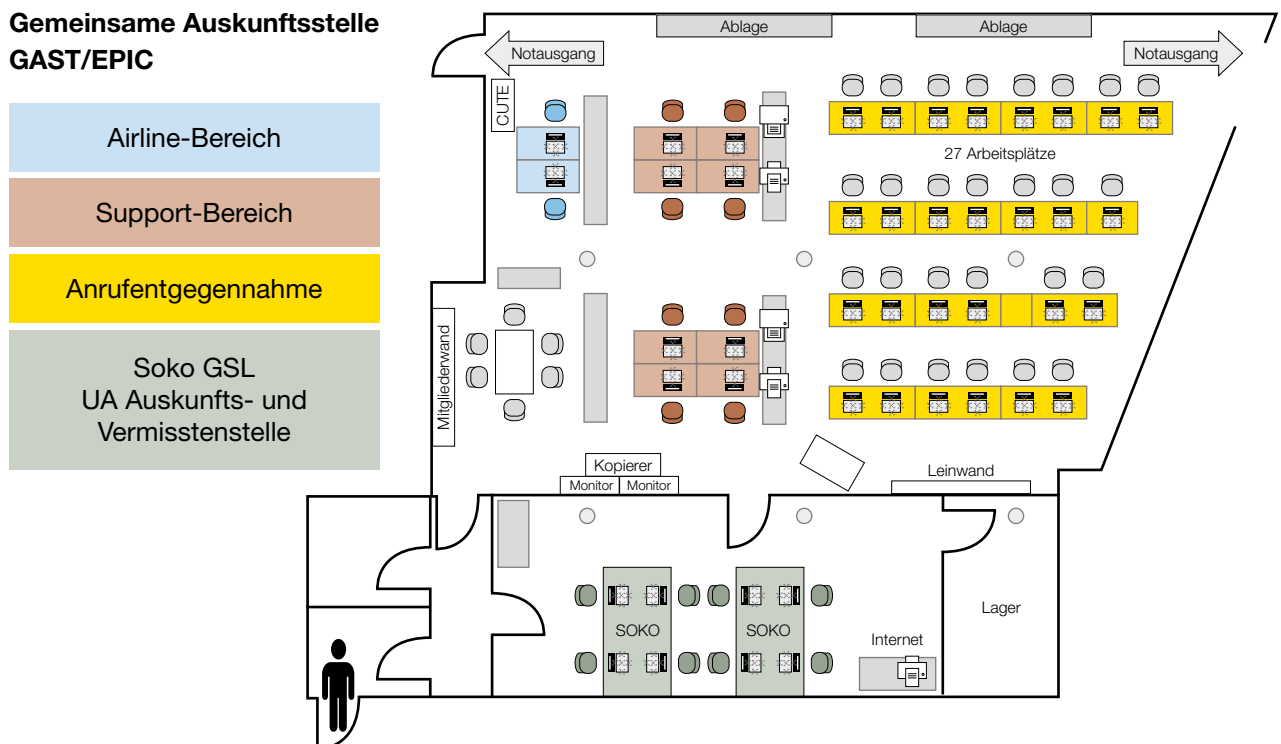


Abb. 4: Schema GAST/EPIC.

# BEPAS: Personenauskunftsstelle der Berliner Polizei

## Andreas Dannebaum

Die Bewältigung größerer Schadenslagen und Katastrophen stellt an die Gefahrenabwehrbehörden sowie die jeweils beteiligten Organisationen immer wieder hohe Anforderungen. Dabei hat sich im Laufe der Zeit herauskristallisiert, dass nicht nur die unmittelbare Schadensbekämpfung und Menschenrettung von Bedeutung sind, sondern auch die Betreuung und Versorgung nicht direkt betroffener Personen, also den Angehörigen und Freunden der Schadensopfer.

Nach einem Schadens Eintritt entsteht, verstärkt durch die Berichterstattung der Medien, bei diesem Personenkreis das Verlangen, gesicherte Erkenntnisse über den Verbleib ihrer nahen Angehörigen erlangen zu wollen. In vielen Fällen werden dabei die Notrufe von Polizei und Feuerwehr als erste „Ansprechpartner“ genutzt, die jedoch sehr schnell überlastet sind und als reine Einsatzleitstellen regelmäßig nicht über die notwendigen Informationen verfügen. Resultierend aus den Erfahrungen eingetretener Schadenslagen in Berlin Ende der achtziger Jahre, bei denen jeweils eine zentrale Auskunftsstelle bei der Polizei eingerichtet wurde und deren Aussagekraft im wesentlichen auf einer klassischen Karteikartenführung beruhte, wurden erste Überlegungen für eine IT-gestützte Auskunftserteilung angestellt. Grundgedanke war hierbei, dass das bis zu diesem Zeitpunkt und auch heute noch praktizierte Registrierungsverfahren beibehalten wird.

Dies bedeutet für unsere Behörde konkret:

- Nutzung der „Anhängkarte für Verletzte“ des DRK durch den Rettungs- und Sanitätsdienst, ein Exemplar dieses Durchschreibesatzes erhält die Polizei am Schadensort. Dort steht ein Registrierungsteam der Polizei für die Eingabe in das IT-System BEPAS bereit und übersendet die Informationen per Mobilfunkanbindung direkt an die Personenauskunftsstelle (PAST)
- Bei Schadensopfern, die unmittelbar in ein Krankenhaus eingeliefert werden, verbleibt das Exemplar, das für die Polizei bestimmt ist, bei der Person. Die Eingabe der personenbezogenen Daten in das IT-System BEPAS erfolgt durch die jeweilige Klinik

(direkt bei der Aufnahme). Derzeit sind 20 Krankenhäuser unmittelbar mit der Polizei verbunden. Kliniken die nicht an das IT-System BEPAS angeschlossen sind, übersenden die Daten der eingelieferten Personen per Fax/E-Mail an die jeweiligen örtlichen Lagedienste der Polizei. Ergänzend sei angemerkt, dass neben einem (zentralen) Lagezentrum Berlin sechs weitere Lagedienste in den örtlichen Polizeidirektionen für die Kräfte- und Auftragssteuerung existieren.

Dass sich die Polizei dieses Themenfeldes annahm lag nicht zuletzt daran, dass bei einer größeren Schadenslage regelmäßig von einer hohen Anzahl vermisst oder getöteter Personen auszugehen ist, die zwangsläufig zur Einleitung entsprechender Ermittlungsverfahren mit Datenerhebungen durch die zuständigen Kriminalpolizeidienststellen führen. Das im Jahr 1999 verkündete Katastrophenschutzgesetz für Berlin, indem explizit die Polizei als Katastrophenschutzbehörde mit der Einrichtung einer Personenauskunftsstelle (PAST) beauftragt wurde, trug diesem Umstand ebenfalls Rechnung.

Bei der Umsetzung des Gedankens zur Schaffung eines IT-Systems wurde sehr schnell deutlich, dass eine bürgerorientierte Auskunftserteilung nur durch die Integration aller an der Schadensbewältigung beteiligten Behörden, Organisationen und Einrichtungen gewährleistet werden kann. So schied von Beginn an eine rein polizeiinterne Anwendung, in der nur die Polizei Daten einstellt, aus. Darüber hinaus war und ist es aus unserer Sicht unzumutbar auf die Zulieferung von Daten vom Schadensort (Behandlungsplatz) zu warten. Vielmehr sollte der neue IT-Verbund auch eine Eingabemöglichkeit von Opferdaten direkt am Schadensort ermöglichen. Zu diesem Zweck wurde nach zahlreichen Testläufen Mitte der 90er Jahre das Berliner Personenauskunftsstellen Informationssystem (BEPAS) aus der Taufe gehoben. Dieses System ermöglicht derzeit die dezentrale Eingabe, Bearbeitung und Abfrage von Angehörigen-, Vermissten-, Getöteten- oder Evakuiertendaten durch verschiedene Dienstbereiche der Polizei, der Senatsverwaltung für Gesundheit sowie



ausgewählter Krankenhäuser. Die Zugriffsrechte auf die Datensätze wurden dabei unter Berücksichtigung der tatsächlichen Erfordernisse und der Belange des Datenschutzes vergeben. Hierbei gilt der Grundsatz, nur derjenige kann die Daten einsehen und bearbeiten, der sie auch unabdingbar für seine Aufgabenerfüllung benötigt. Bestimmte Dienstbereiche, wie zum Beispiel die Vermisstenstelle des Landeskriminalamtes besitzen uneingeschränkte Zugriffsmöglichkeit, da unter anderem durch eine integrierte Recherchemöglichkeit im System sehr schnell unbekannte Opfer – im Abgleich mit den aufgenommenen Vermisstenmeldungen – identifiziert werden können.

Technische Kernbestandteile des BEPAS sind derzeit:

- ein zentraler Server im 24 Stunden Dauerbetrieb, betreut durch die Zentrale Serviceeinheit (ZSE) der Berliner Polizei
- zwölf Auskunftsplätze beim Stab des Polizeipräsidenten (PPr St) inklusive einer Möglichkeit zur Hinweisweitergabe an das LKA (zum Beispiel sachdienliche Hinweise/Beobachtungen von Zeugen)
- sechs Mobilrechner (Laptops) in den örtlichen Polizeidirektionen für die Opferregistrierung am Schadensort sowie zwei Reservegeräte beim PPr St

- je ein Arbeitsplatzrechner in den sechs Lagedienststellen der örtlichen Polizeidirektionen
- 150 Arbeitsplatzrechner bei der Vermisstenstelle im Landeskriminalamt (LKA)
- zwei Mobilrechner beim LKA für die Eingabe von Streugut am Schadensort und für die Erfassung pathologischer Angaben
- ein Mobilrechner bei der Opfer- und Angehörigenbetreuung der Polizei (Zentrale Serviceeinheit, Referatsgruppe „Verhaltensorientiertes Training“)
- acht Arbeitsplatzrechner bei der Senatsverwaltung für Gesundheit (Krisen-/Arbeitsstab) für das dortige „Bürgertelefon“ (Anfragen/Hilfeleistungsangebote von Bürgern mit sozialem Charakter)
- je ein Arbeitsplatzrechner in 20 zurzeit ausgewählten Krankenhäusern (dortige Rettungsstellen). Die Auswahl der Krankenhäuser erfolgt in Absprache mit der zuständigen Senatsverwaltung.

Der Zugang der Polizei und anderer Behörden zum Zentralserver erfolgt über landeseigene Datenleitungen beziehungsweise für externe Einrichtungen/Organisationen über den Aufbau einer DFÜ (ISDN-Leitungen). Die Mobilrechner der Polizei übertragen ihre Daten per UMTS-Verbindung.



Abb. 5: Informations- und Leistungsmerkmale der Personenauskunftsstelle der Polizei Berlin.

Die Anmeldung an den Server und das IT-System erfolgt im Rahmen des Sicherheitskonzeptes unserer Behörde über einen Abgleich der IP-Adresse sowie einer Nutzer- und Passwortabfrage. Dies entspricht den Vorgaben des Datenschutzes der auch die Schaffung einer entsprechenden Rechtsvorschrift vorsah, welche in Form der Ausführungsvorschrift über die Erhebung und sonstige Verarbeitung personenbezogener Daten in Katastrophenfällen durch die Berliner Personenauskunftsstelle der Polizei (AVBEPAS) erlassen wurde. Ergänzend sei angemerkt, dass in Berlin eine Krankenhaus-Verordnung (KhsVO) existiert, wonach die Krankenhäuser zur Übermittlung von Personendaten eingelieferter Schadensopfer an die Polizei verpflichtet sind.

Unsere Auskunftsplätze beim Stab des Polizeipräsidenten unterliegen teilweise einer Doppelnutzung. Dies bedeutet, dass sie auch für die tägliche Bewältigung von Aufgaben im Rahmen des Katastrophen- und Zivilschutzes eingesetzt werden und somit einer permanenten Überprüfung / technischen Kontrolle im Hinblick auf Fehlfunktionen unterliegen. Zugleich werden damit die eng begrenzten monetären Ressourcen unserer Behörde geschont, da ein „ungenutztes“ Vorhalten von Technik (Rechner, Telefone, Räumlichkeiten) weitestgehend vermieden wird.

Für die telefonische Auskunftserteilung stehen Mitarbeiter/-innen des Stabes des Polizeipräsidenten zur Verfügung, die über eine gesonderte Alarmierungsliste zu jeder Tages- und Nachtzeit zum Dienst herangezogen werden können. Da das IT-System einschließlich der genutzten Bildschirmmasken als nahezu selbsterklärend zu bezeichnen ist, kann der Aufwand für Aus- beziehungsweise Fortbildungsmaßnahmen der Kollegen/-innen gering gehalten werden. Er beträgt kaum mehr als zwei Stunden pro Mitarbeiter im Jahr.

Nach Eintritt einer Großschadenslage und der Prüfung, ob die Einrichtung einer Personenauskunftsstelle (PAST) erforderlich ist, wird über die Pressestelle der Berliner Polizei eine Telefonnummer an die Medien mit der Bitte weitergegeben, diese regelmäßig zu publizieren. So wird einem breiten Kreis der Bevölkerung die Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mit uns ermöglicht. Unabhängig von der Einrichtung der PAST kann das IT-System BEPAS auch für direktions eigene Lagen (zum Beispiel lokale Evakuierungen) oder in Fällen bedeutsamer Kriminalität (zum

Beispiel Straftaten mit einer Vielzahl verletzter/getöteter Personen) durch die örtlichen Polizeidirektionen beziehungsweise das LKA eigenverantwortlich genutzt werden. Daher kann man in Bezug auf BEPAS von einer mittlerweile „selbstverständlichen“ Nutzung dieses IT-Systems sprechen. Die Liste der mit Unterstützung des IT-Systems bewältigten Einsatzlagen ist durchaus umfangreich, so dass hier nur der in seinen Auswirkungen schrecklichste und für die PAST in ihrer Nutzung sicherlich ungewöhnlichste Einsatz kurz Erwähnung finden sollte.

Anlässlich der Flutkatastrophe in Südost-Asien im Jahr 2004 wurde durch die Polizei Berlin nämlich eine so genannte „Rückkehrer-Hotline“ eingerichtet. Zahlreiche Berliner Urlauber waren unmittelbar nach dem Ereignis direkt und zum Teil ohne Hab und Gut nach Europa zurückgekehrt. Parallel und im Wissen eines im Krisengebiet verbrachten Urlaubs meldeten zahlreiche Freunde, Bekannte, Arbeitskollegen und sogar direkt Verwandte von potenziellen Opfern diese Personen als vermisst, da – aus welchen Gründen auch immer – kein Kontakt in Berlin/Deutschland zu ihnen hergestellt werden konnte. Über die Medien wurde der Aufruf an alle bereits Zurückgekehrten gestartet, sich in der PAST telefonisch „zurück zu melden“. Gleichzeitig wurden auch alle Berlinerinnen und Berliner gebeten sich bei uns zu melden, die zwischenzeitlich Kontakt mit ihren Angehörigen hatten, die trotz des Ereignisses den Urlaub im oder im Nahbereich des Krisengebietes weiter verbrachten. So konnte im Rahmen des Ausschlussverfahrens auf völlig neue Art die Auskunft an besorgte Angehörige, Freunde und Verwandte erfolgen und letztendlich die Zahl der Vermisstenmeldungen deutlich reduziert werden. Diese „Rückkehrer-Hotline“ wurde insgesamt über sieben Wochen rund um die Uhr betrieben.

Im Fazit kann festgestellt werden, dass mit der in Berlin angewandten Systematik der Auskunftserteilung eine hohe Variabilität gegeben ist, die vielschichtig zur Anwendung gelangen kann. Wir werden diesen Bürgerservice nach „Berliner Art“ – egal unter welchen Rahmenbedingungen – aufrechterhalten und weiter ausbauen.

#### **Andreas Dannebaum**

Polizeihauptkommissar  
Stab des Polizeipräsidenten 1121  
Katastrophen-/Zivilschutz  
Polizei Berlin

# GSL.net:

## Ein IT-Programm zur gemeinsamen Nutzung für Personenauskunftsstellen, Rettungsdienst und Polizei

**Thomas Roosen**

Die schrecklichen Bilder der Loveparade am 24. Juli 2010 in Duisburg mit 21 Toten und 541 Verletzten brennen sich förmlich in das Gedächtnis der Öffentlichkeit ein. Katastrophen und Großschadenslagen sind erschütternde Ereignisse, für die Helfer vor Ort gehören sie zu den größten Herausforderungen.

Entscheidend für den Einsatz ist das Zusammenspiel von Polizei, Feuerwehr und anderen Hilfs- und Rettungskräften. Der reibungslose und rasche Ablauf der Hilfs- und Ermittlungsmaßnahmen fordert von den Verantwortlichen einen kühlen Kopf und schnelle Entscheidungen. Damit die Organisation planvoll und strukturiert umgesetzt werden kann, bedarf es neben ausgefeilten Einsatzplänen auch solcher IT-Tools wie GSL.net, die wichtige Informationen des Geschehens bündeln und allen beteiligten Basisorganisationseinheiten aufbereitet zur Verfügung stellen.

Mittlerweile wurde die 4. Version von GSL.net entwickelt und nach einem langen Weg der Abstimmung mit den weiteren Bundesländern werden zukünftig 14 Bundesländer GSL.net nutzen und sich damit zu 100% kompatibel gegenseitig unterstützen können. Zwei Bundesländer werden weiter auf eine eigene Software setzen, jedoch bei einer Überlastung der landesinternen Personenauskunftsstellen auf GSL.net als Zentralsystem zurückgreifen können.

Bis dahin war es jedoch ein langer und mitunter steiniger Weg:

### Entstehung

Als die damaligen Zentralen Polizeitechnischen Dienste (ZPD) NRW im Juli 2000 vom Innenminister den Auftrag bekamen, ein IT-Programm zu entwickeln, das den Einsatzabschnitt (EA) Ermittlungen im Rahmen der Besonderen Aufbauorganisation (BAO) bei der Bewältigung Größerer Schadenslagen (GSL) abbilden sollte, konnte niemand

vorhersehen, welche Brisanz in der Realisierung stecken würde.

Seit dieser Zeit hat eine Vielzahl an Großschadenslagen im nationalen wie im internationalen Bereich – an der Spitze der Anschlag der Al-Kaida am 11. September 2001 auf das World Trade Center in New York und die Loveparade in Duisburg am 24. Juli 2010 – die Bevölkerung erschüttert und Polizei, Rettungsdienste und den Katastrophenschutz vor eine schwierige Aufgabenbewältigung gestellt.

Wie alleine diese beiden Beispiele zeigen, war es notwendig, eine Software zu entwickeln, um unabhängig von der Ursache einer größeren Schadenslage mit einem großen Maß an Flexibilität die strukturierte Abarbeitung zu ermöglichen – von der Personenauskunftsstelle bis zur Beweissicherung.

### Fachliche Entwicklung

Unter Federführung der ZPD NRW befasste sich eine Arbeitsgruppe, die zunächst mit Fachleuten für die Bewältigung von Großschadenslagen aus dem Bereich der Polizei NRW besetzt und später durch Fachleute der Rettungsdienste erweitert wurde, ab September 2000 mit einer Analyse vergangener Großschadenslagen. Analysiert wurden diese in Hinblick auf redundante Defizite bei der Lagebewältigung. In allen untersuchten Großschadenslagen gab es nahezu identische Problembereiche. Die ermittelten Defizite waren nahezu immer:

- die Zeitnahe Einrichtung von Personenauskunftsstellen mit entsprechenden Kapazitäten,
- die Erfassung von Vermissten und Beteiligten,
- die Identifizierung von Toten und Verletzten,
- die Zuordnung von Körperteilen,
- die Asservierung von Beweismitteln sowie
- die zeitnahe Informationsgewinnung und -weitergabe zwischen den beteiligten Organisationen.



GSL.net ermöglicht die Arbeit auf einer gemeinsamen Datenbasis für alle bei einer Großschadenslage zuständigen Organisationen. (Bild: Landesamt für Zentrale Polizeiliche Dienste NRW, Frank Reimann)

Die Ursachen für diese Defizite waren vielfältig, jedoch wurden immer wieder bemängelt:

- die fehlende zeitnahe Informationsaufnahme und -weitergabe,
- zu lange Informationswege und
- redundante Erfassungen.

Die Arbeitsgruppe hat diese Defizite eingehend beleuchtet und in einem ausführlichen Fachkonzept dargelegt, wie die fachliche Umsetzung einer solchen IT-Unterstützung aussehen könnte. Im Januar 2004 wurde die Version 1 von GSL.net fertiggestellt und nach mehreren Tests für den Echtbetrieb bei Polizei, Rettungsdiensten und Katastrophenschutz freigegeben.

GSL.net geht jedoch als IT-Unterstützung über die Bewältigung von Großschadenslagen hinaus und ist so konzipiert, dass es auch bei Massenveranstaltungen zum Einsatz kommen kann. Das Konzept der IT-Anwendung GSL.net berücksichtigt die heterogenen Zuständigkeitsstrukturen bei Großschadenslagen und gewährleistet die bestmögliche Zusammenarbeit aller zuständigen Basisorganisationseinheiten.

Die Rettungskräfte der Feuerwehren sind immer zuerst am Schadensort tätig und retten und bergen die Verletzten, die über die Verletztenanhängerkarte registriert und in Krankenhäuser transportiert werden. Alleine die von den Rettungsdiensten ins System GSL.net eingegebenen Informationen darüber, wie stark jemand verletzt wurde und in welches Krankenhaus er eingeliefert wurde, bieten den Rettungsdiensten einen Überblick über deren Tätigkeiten und der Polizei die Möglichkeit, ihre Kräfte zunächst gezielt in die Krankenhäuser zu entsenden, in denen Leichtverletzte eingeliefert wurden, die ad hoc vernommen werden könnten. Auf diese Weise werden wichtige Informationen zur Schadenslage bereits sehr zeitnah gewonnen. Die Kommunen wiederum haben in NRW nach § 31 FSHG (Feuerschutz- und Hilfeleistungsgesetz) die Aufgabe, eine Personenauskunftsstelle zu betreiben. Ein entsprechendes Modul ist in GSL.net integriert, sodass durch eine gemeinsame Programmnutzung sämtliche Hinweise und Nachfragen aus der Bevölkerung sofort der Polizei zur weiteren Bearbeitung zur Verfügung stehen und auf der anderen Seite die Personenauskunftsstellen alle gesicherten Informationen zu Verletzten oder anderweitig betroffenen Personen direkt an die





Der Wegfall spezieller Anforderungen an die Hardware ermöglicht hohe Verfügbarkeit und Ausfallsicherheit im Einsatz.  
(Bild: Landesamt für Zentrale Polizeiliche Dienste NRW, Frank Reimann)

besorgten Anrufer weitergeben können. Allen beteiligten Organisationseinheiten steht eine immer aktuelle Statistik bzgl. der Opferzahlen zur Verfügung, sodass im Umgang mit den Medien immer identisches und gesichertes Zahlenmaterial weitergegeben werden kann.

So arbeiten alle bei Großschadenslagen zuständigen Organisationen im Rahmen ihrer individuellen Zuständigkeit mit demselben Programm GSL.net und auf derselben Datenbasis. Jeder trägt dazu bei, dass sehr zeitnah wichtige Informationen gesammelt, ausgewertet und – auch im Falle der Personenauskunftsstellen – weitergegeben werden können. Natürlich bietet das Programm keine freie Datensicht auf alle erhobenen Daten für jede Organisation. Hier wurde ein streng hierarchisches Rechtekonzept entwickelt, das auf die jeweilige individuelle Rolle und damit der Zuständigkeit referenziert.

So wurde zum Beispiel für die Fußball-WM 2006 in NRW neben mehreren örtlichen auch eine Zentrale Personenauskunftsstelle eingerichtet. In allen Auskunftsstellen konnte bei Lagen mit WM-Bezug auf denselben Datenbestand zurückgegriffen werden,

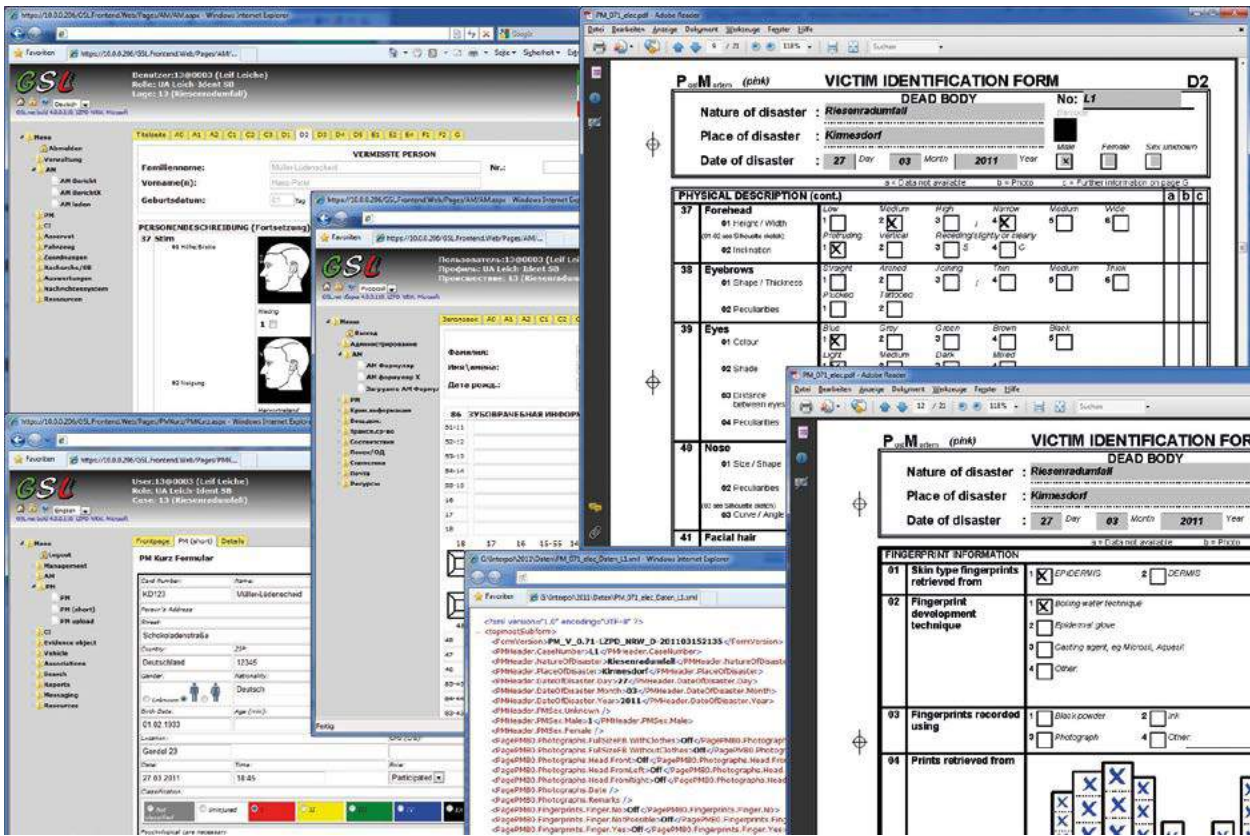
um Auskünfte über alle Personen geben zu können, die bei den verschiedenen Veranstaltungen erfasst wurden.

### Technische Entwicklung

Technisch gesehen handelt es sich bei dem Programm um eine Web-Anwendung, die browserunabhängig über die verschiedenen Netze mit den entsprechenden Berechtigungen in einer Einsatzlage aufzurufen ist. Das bedeutet, dass zum Beispiel alle Polizeibeschäftigten sowohl aus dem Polizeinetz heraus wie auch direkt von der Einsatzstelle über das Internet das Programm nutzen können.

Es sind ganz bewusst keine speziellen Voraussetzungen an einen PC gestellt worden, um das Programm nutzen zu können. Dieses ist vor dem Hintergrund von Bedeutung, dass im Falle einer Großschadenslage sehr viele Personen eingesetzt werden können, also eine hohe Verfügbarkeit des Programms bei maximaler Ausfallsicherheit garantiert sein muss.

Für GSL.net wurde mit der abgesicherten Internetverbindung erstmals im Polizeiumfeld ein Programmzu-



Die modulare Gestaltung ermöglicht einen schnellen Abgleich der Daten, zum Beispiel bei einer Suchanfrage durch einen Angehörigen. (Bild: Landesamt für Zentrale Polizeiliche Dienste NRW, Frank Reimann)

gang über das World Wide Web ermöglicht. Somit ist die Programmnutzung sowohl über das Intra- wie auch über das Internet möglich.

Da die Erfahrung gelehrt hat, dass eine Netzverbindung – welcher Art auch immer – im Falle von Großschadenslagen oft schwierig ist, wurden die Erfassungsvordrucke für die Offline-Nutzung so konzipiert, dass die Daten bei Konnektivität automatisiert in die GSL-Datenbank übernommen werden können. Das Prinzip der Einmalerfassung und Mehrfachnutzung wurde konsequent umgesetzt.

### Programmaufbau

Das Programm ist modular aufgebaut und besteht neben den Modulen der polizeilichen Sachbearbeitung, die sich aus der Besonderen Aufbauorganisations-Struktur (BAO-Struktur) bei Großschadenslagen ergeben, zum Beispiel auch aus einem Programmmodul „Personenauskunftsstelle“, welches den zentralen Knotenpunkt für die zu erwartenden Anrufe verunsicherter Angehöriger auf der einen wie auch für die polizeiliche Hinweisaufnahme auf der anderen Seite darstellt. Oft rufen Personen nach einer

Großschadenslage bei einer Personenauskunftsstelle an und fragen, ob ein Angehöriger betroffen ist. Nach dem Eingang einer solchen Meldung warten die Angehörigen zu Hause oder direkt am Schadensort auf eine Antwort der Behörden. Diese konnte aber bislang nicht zeitnah erfolgen, obwohl die erforderlichen Informationen durch die Behörden oder Hilfsorganisationen in der Regel irgendwo bereits erhoben wurden. Warum war das so?

Bislang standen diese Informationen nicht zentral zur Verfügung, sondern wurden dezentral, dafür aber häufig redundant, erhoben und konnten nicht zeitnah abgeglichen werden. Dieses hat sich durch die gemeinsame Nutzung der Anwendung GSL.net grundlegend geändert, da alle in das System eingegebenen Informationen sofort allen beteiligten Programmnutzern im Rahmen der zugeteilten Rechte zur Verfügung stehen.

Nunmehr ist es völlig unproblematisch, alle Anrufe zu einer vermissten Person, die in einer Personenauskunftsstelle eingehen, mit Personendaten von zum Beispiel Verletzten oder aber auszuschließenden Personen zusammenzuführen und den Anrufer sehr

zeitnah, vielleicht sogar direkt, zu informieren. Das lange Warten auf die – hoffentlich – erlösende Auskunft wird somit deutlich verringert, ein störender „Katastrophentourismus“ minimiert.

Die Erfahrungen bei der Loveparade 2010 in Duisburg haben gezeigt, dass die Vielzahl von Anrufen nicht zeitnah angenommen werden konnten, da die Personenauskunftsstellen trotz der Nutzung der Rückfallebenen in NRW überlastet waren. Das wird in der Zukunft so nicht mehr geschehen, da die lokalen Personenauskunftsstellen nun auf die Unterstützung aller Bundesländer zurückgreifen können und damit deutlich mehr Anrufe parallel entgegengenommen werden können.

### **Gewinnen von aktuellen Führungsinformationen**

Der weitere Vorteil des Programms liegt bei der Gewinnung von Führungsinformationen, die in Echtzeit aus den im Programm eingegebenen Daten für alle beteiligten Organisationseinheiten generiert werden. Diese Informationen können zum einen als Statistik in abstrakter Form erhoben werden, stehen aber auch detailliert zur Verfügung.

### **Fazit und Ausblick**

Die gemeinsame Nutzung von GSL.net durch Polizei, Rettungsdienste und Personenauskunftsstellen hat sich bewährt, was sich letztendlich in der Nutzung durch nahezu alle Bundesländer auch zeigt.

Das Programm wird stetig weiterentwickelt, um die Bedürfnisse aller beteiligten Organisationen zu implementieren. Exemplarisch seien hier die Nutzung der Ante- und Post-Mortem-Vordrucke von Interpol genannt, die nun auch die internationale Nutzung von GSL.net völlig unabhängig von der Sprache ermöglichen, da diese Vordrucke immer gleich aussehen und zu befüllen sind. Mit einem Import in GSL.net werden diese Daten so automatisch an der richtigen Stelle in der Datenbank abgelegt und stehen in der Landessprache für die weitere Bearbeitung zur Verfügung.

Vor diesem Hintergrund wird aktuell mit Luxemburg über die Nutzung von GSL.net verhandelt. Die internationale Nutzung einer abgestimmten Software mit internationalen Standards im Grenzgebiet ist auch sehr zu begrüßen.

Es bleibt als Fazit festzustellen, dass die gesamte Programmentwicklung bei allen Beteiligten immer von zwei Wünschen begleitet wird: Zum einen wünschen wir uns, ein komplexes gut funktionierendes Programm zu realisieren, zum anderen ist natürlich der Wunsch noch größer, dass dieses Programm möglichst nicht eingesetzt werden muss.

### **Thomas Roosen**

Polizeidirektor  
Landesamt für Zentrale Polizeiliche Dienste  
Nordrhein-Westfalen



# Die Krisenhotline des Auswärtigen Amtes

**Dr. Maria Bellinger und Almut Henkelmann-Siaw**

„Guten Tag, Sie sind mit der Krisenhotline des Auswärtigen Amtes verbunden, mein Name ist ..., was kann ich für Sie tun?“ Diese Begrüßung hören Bürgerinnen und Bürger, die sich im Falle einer internationalen Großschadenslage an das Auswärtige Amt wenden, zum Beispiel 2011 im Rahmen der politischen Unruhen in Ägypten, als über zwölf Tage in insgesamt 96 Schichten zahlreiche Freiwillige im Telefonpool die Fragen der besorgten Anrufer beantworteten.

Die Krisenhotline ist ein wichtiger Baustein des zivilen Krisenmanagements, dessen Zuständigkeit im Falle von Auslands-Ereignissen beim Auswärtigen Amt liegt und hier im **Krisenreaktionszentrum (KRZ)** angesiedelt ist. Das Spektrum reicht von technischen Unglücksfällen, zum Beispiel einem Flugzeugabsturz, oder terroristischen Anschlägen über Naturkatastrophen wie Erdbeben/Vulkanausbrüche bis hin zu politischen Krisen, die deutsche Staatsbürger in Gefahr bringen und die eine Hilfeleistung,

Unterstützung bei der Ausreise oder gegebenenfalls die Vorbereitung/Durchführung von Evakuierungsmaßnahmen erforderlich machen können.

Für das **Krisenmanagement der Bundesregierung** sind die weltweiten Verbindungen des Auswärtigen Amtes und das enge Netz der Auslandsvertretungen besonders wertvoll, um jederzeit eine direkte Kontaktaufnahme mit der betroffenen Region zu ermöglichen und über dort vorhandene Kontakte deutsche Interessen vor Ort rasch und effektiv zu vertreten. Im Krisenstab beraten die betroffenen Arbeitseinheiten des Auswärtigen Amtes und der übrigen zuständigen Ressorts und Behörden gemeinsam über zu ergreifende Maßnahmen. Verbindungsbeamte anderer Behörden haben ihren ständigen Arbeitsplatz im Krisenreaktionszentrum und garantieren so den kontinuierlichen Informationsfluss. Das Krisenreaktionszentrum ist rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr erreichbar.



Wertvolle Ressource der Informationsvernetzung beim Krisenfall im Ausland: Das Krisenreaktionszentrum im Auswärtigen Amt. (Bild: photothek Auswärtiges Amt)



Werden im Krisenfall besonders viele Anrufe erwartet, kann ein **Telefonpool** mit bis zu 60 Plätzen eingerichtet werden, der entweder über die Telefonzentrale des Auswärtigen Amtes oder bei Bedarf über zwei Hotline-Nummern direkt erreichbar ist. Für die Einrichtung dieses Telefonpools stehen dem Auswärtigen Amt ca. 150 freiwillige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Zentrale zur Verfügung, die im Bedarfsfall per Massen-SMS vom Lagezentrum benachrichtigt werden. Die Entscheidung über die Aktivierung des Telefonpools trifft das Krisenreaktionszentrum gemeinsam mit dem für die konsularische Hilfe im Ausland zuständigen Referat, unter anderem anhand der Zahl der vom Unglück betroffenen Deutschen im jeweiligen Land und der daraus folgenden Einschätzung der Zahl potenzieller Anrufer. Wenn das Anruferaufkommen steigt, stellt das Krisenreaktionszentrum zunächst eine Erstbesetzung der Telefone sicher, notfalls in der Nacht durch in Teleheimarbeit beschäftigte Angehörige des Krisenreaktionszentrums, alarmiert die Mitglieder im Telefonpool und erstellt sofort einen Schichtplan für den Einsatz. Die öffentliche Bekanntgabe einer Hotline erfolgt erst, wenn ausreichend Plätze im Telefonpool besetzt sind. Die Einsatzzeiten am Telefon sind während der normalen Arbeitszeiten nicht länger als ca. zwei Stunden pro Schicht, nachts und am Wochenende etwas länger. Die Freiwilligen gehen nach der Schicht im Telefonpool wieder an ihren regulären Arbeitsplatz zurück. Häufig melden sie sich bei länger andauernden Großkrisen für wiederholte Schichten an. Die Vorgesetzten sind über die Mitgliedschaft ihrer Mitarbeiter im Telefonpool informiert. Zur Betreuung der Telefonpool-Freiwilligen nach besonders belastenden Telefonaten stehen Mitarbeiter der Psychosozialen Beratungsstelle zur Verfügung. Telefonpool-Schichten außerhalb der regulären Arbeitszeiten werden als Mehrarbeit mit späterem Freizeitausgleich angerechnet.

Die jeweiligen Freiwilligen werden unmittelbar vor Ihrem Einsatz im Telefonpool durch einen Mitarbeiter des Krisenreaktionszentrums in die aktuelle Lage eingewiesen und können den aktuellen Sachstand auch jederzeit in einem „Krisenpool-Laufwerk“ auf Ihrem PC einsehen.

Für alle Anfragen, die im konkreten Fall über die eigentliche Vermisstenaufnahme hinausgehen könnten (Reisehinweise, Anschriften, Hotlines, wichtige Ansprechpartner innerhalb und außerhalb des Aus-

wärtigen Amtes), enthalten fortlaufend aktualisierte Informationsblätter für die Telefonisten Hinweise, wohin beziehungsweise an wen die Anrufer weiterverwiesen werden können. Üblicherweise schauen die Freiwilligen zu Beginn ihrer Schicht ihrem Vorgesänger bei ein bis zwei Telefonaten über die Schulter, um ihre Schulungsinhalte nochmals am konkreten Beispiel aufzufrischen und mit zu überlegen, wie sie reagieren würden, ohne schon sofort reagieren zu müssen.

Die Freiwilligen erfassen die Vermissten mit Hilfe einer speziell entwickelten **Krisys-Software**, die weltweit von allen Auslandsvertretungen verwendet wird, jederzeit einen Zugriff auf die aktuellen Vermissten-Listen möglich macht und welche auch dem Bundeskriminalamt zugänglich gemacht wird. Krisys ist webbasiert und kann damit von jedem durch das Krisenreaktionszentrum für das Krisenereignis freigeschalteten Anwender, der Zugang zum Intranet des Auswärtigen Amtes hat, aufgerufen werden.

Die Telefon-Software verfügt über eine automatische Ansage der Position in der Warteschlange und eine statistische Erfassung der Anrufer. Die Aufnahme von Daten in Krisys ist so strukturiert, dass als erstes die Daten des Anrufers erfasst werden und erst dann die Daten des Vermissten: Dies hat den Hintergrund, dass für die weitere Bearbeitung der Meldungen entsprechende Ansprechpartner beziehungsweise Kontaktpersonen benötigt werden. Würde man zuerst die Daten des Vermissten erfassen, besteht die Gefahr, dass man in der Eile vergisst, die Daten des Anrufers aufzunehmen. Anschließend werden die für eine Suche nach dem Vermissten wichtigen Informationen eingegeben. Neben Daten zu deutschen Staatsangehörigen werden auch Angaben zu ausländischen Partnern und Kindern und gegebenenfalls Daten zu EU-Bürgern aufgenommen, deren Heimatstaat im Krisenland nicht vertreten ist.

Die Telefonpool-Mitarbeiter sind geschult, nicht sofort und allzu aufdringlich mit der Datenerfassung über die Krisys-Software zu beginnen, sondern den Anrufern etwas Zeit (ca. zwei Minuten) zu geben, ihr Anliegen vorzubringen und dann zu klären, ob bei dem Anruf ein Bezug zu dem Krisenereignis gegeben ist.

Die Schulung der Telefonpool-Freiwilligen, bestehend aus Gesprächsführung und Krisensoftware, erfolgt in verschiedenen Abschnitten durch krisener-

fahrene Mitarbeiter des Lagezentrums und durch Psychologen, teilweise unter dem Einsatz von Berufsschauspielern zur Simulation von „schwierigen Anrufern“. In diesem Rahmen erfolgt auch eine Unter- richtung zum Umgang mit Pressevertretern, unmittel- baren Unglückszeugen, selbst Betroffenen oder auch mit Bekenneranrufen im Falle von Attentaten.

Besondere Vertiefung erfährt auch der Bereich des Umgangs mit hoch emotionalen Anrufen: Wie kön- nen Telefonpool-Mitarbeiter am besten auf Beleidig- ungen oder Beschimpfungen reagieren oder ver- zweifelte Angehörige am besten beruhigen? Das Training umfasst direktive und konkrete Gesprächs- techniken ebenso wie umschreibende und auswei- chende, die je nach Sachlage gefordert sein können. Ein weiterer Schwerpunkt liegt auch auf der höf- lichen – aber bestimmten – Beendigung eines Gesprächs, die gerade in Zeiten starker Nachfrage essentiell für die Funktionsfähigkeit der Hotline ist. Ein Handout mit Formulierungshilfen liegt an jedem

Telefonplatz ebenso aus wie eine Liste mit möglichen Verweis-Gesächspartnern im Hause, an die im Bedarfsfall verbunden werden kann. Der Bereich „Selbstfürsorge in stressigen Situationen“ bildet den Abschluss des Telefonpool-Trainings: Hier werden die Teilnehmer geschult und ermutigt, auf sich und ihre Bedürfnisse gut zu achten, auch und gerade wenn es „heiß hergeht“ am Telefon.

So gut vorbereitet können die Freiwilligen ihrem Ein- satz an der Hotline gelassen entgegensehen.

**Dr. med. Maria Bellinger**

Ärztin für Neurologie und Psychiatrie,  
Psychotherapie, Sozialmedizin  
Leiterin der Psychosozialen Beratungsstelle  
im Auswärtigen Amt

**Almut Henkelmann-Siaw**

Mitarbeiterin im Krisenreaktionszentrum  
im Auswärtigen Amt

# Hotline der Koordinierungsstelle Nachsorge, Opfer- und Angehörigenhilfe (NOAH) im Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe

Tobias Hahn, Kerstin Fröschke, Thomas Knoch, Annika Fritsche

Ende 2002 wurde in Zusammenhang mit den Anti-Terror-Maßnahmen der Bundesregierung nach den Anschlägen vom 11. September 2001 in den USA eine zentrale Stelle zur Koordination der Nachsorge, Opfer- und Angehörigenhilfe (NOAH) beim Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) eingerichtet. Das psychosoziale Unterstützungsangebot von NOAH richtet sich an Bundesbürger, die im Ausland durch Terroranschläge oder schwere Unglücksfälle, Evakuierungen und Geiselnahmen betroffen sind, sowie an deren Angehörige im Inland. Seither bearbeitet NOAH jährlich etwa zwanzig Einsätze unterschiedlicher Größenordnung. Sowohl die gesamte Koordinationstätigkeit als auch die Beratung Betroffener erfolgt über die NOAH-Hotline, die seit zehn Jahren rund um die Uhr geschaltet ist.

74



Hotlineraum der Koordinierungsstelle NOAH. (Bild: BBK)

## Koordination – Beratung – Vermittlung

Hauptaufgabe von NOAH ist es, unmittelbar nach einem Terrorakt oder Unglücksfall eine akute und längerfristige psychosoziale Betreuung für unmittelbar Betroffene und ihre Angehörigen anzuregen und aufzubauen. NOAH unterstützt im Wesentlichen durch:

- Informationsvernetzung der beteiligten Behörden, Organisationen und Institutionen in Betreuungsfragen
- telefonische Beratung Betroffener (durch eine 24-Stunden-Hotline)
- Vermittlung von wohnortnahen psychosozialen Hilfen (Notfallseelsorger, Kriseninterventionsmitarbeiter, Notfallpsychologen, psychosoziale Beratungsstellen etc.)
- Traumaberatung und Vermittlung regionaler psychologischer und ärztlicher Psycho(trauma)-therapeuten (durch Rückgriff auf die NOAH-Trauma-Datenbank)
- Hilfen bei administrativen und rechtlichen Fragen und Problemen
- Organisation von Treffen für Überlebende, Angehörige, Hinterbliebene und Vermisste
- Beratung von Bundes- und Landesbehörden zur Gestaltung von öffentlichen Gedenkveranstaltungen mit Beteiligung Betroffener.

### Kooperationspartner und Berater der Koordinierungsstelle NOAH

Die Koordinierungsstelle NOAH stützt sich bei ihrer Arbeit auf ein weit verzweigtes und multiprofessionelles Netz an Kooperationspartnern. Dazu gehören Bundes- und Landesbehörden, Versicherer, Reiseveranstalter, Flughäfen und Fluggesellschaften, Reedereien sowie Ansprechpartner der Kirchen, Hilfsorganisationen, Wohlfahrtsverbände und weitere psychosoziale Dienste.

In der Akutsituation eines Einsatzes sind die Evangelischen Landeskirchen und die katholischen Bischöfe sowie Kriseninterventionsteams (KIT) der Hilfsorganisationen und anderer Träger im gesamten Bundesgebiet wichtige erste Stützen der Koordinierungsstelle. Sie stellen unentgeltlich Notfallseelsorger beziehungsweise KIT-Mitarbeiter zur Verfügung und garantieren so in den ersten Stunden oder Tagen wohnortnah eine qualifizierte Akutbetreuung der betroffenen Familien oder eine Begleitung und

Unterstützung der örtlichen Polizeibeamten bei der Überbringung von Todesnachrichten.

Bei Einsätzen mit zahlreichen Toten bewährt sich die enge Zusammenarbeit und abgestimmte Vorgehensweise gegenüber Betroffenen zwischen NOAH und der Identifizierungskommission (IDKO) des Bundeskriminalamtes (BKA), die in solchen Fällen tätig wird. Ein rascher Informationsaustausch und ein übereinstimmendes behördliches Handeln werden dabei gewährleistet und sichergestellt. Beides bietet für Betroffene von Katastrophen eine wichtige Orientierung in einer Zeit des Chaos und der Verunsicherung. Einige Wochen nach einem schweren Unglück erhält die Koordinierungsstelle NOAH erfahrungsgemäß zunehmend Anfragen nach Psychotherapeuten. Dann kommt die langjährige Kooperation, die NOAH zu Ärzte- und Therapeutenkammern, Kassenärztlichen Vereinigungen sowie Fachgesellschaften der Psychologie und Psychiatrie aufbauen konnte, zum Tragen. Im Rahmen der psychosozialen Notfallversorgung nach dem Seebeben in Südostasien 2004/2005, bei dem mehr als 7.000 Bundesbürger betroffen waren, konnte gemeinsam eine Therapeuten-Datenbank aufgebaut werden. Zahlreiche Psychotraumatologen stellten damals zusätzliche ambulante und stationäre Therapieplätze für die Katastrophenopfer zur Verfügung und gewährleisteten dadurch eine zeitnahe Akutversorgung. Auf diese – regelmäßig aktualisierte – Therapeuten-Datenbank kann NOAH für ihre Klienten bis heute zurückgreifen.

### Das NOAH-Team

Die Koordinierungsstelle NOAH besteht aus einem erfahrenen Team von Fachkräften aus den Disziplinen Psychologie, Sozialwissenschaften, Notfallpädagogik, Kommunikationswissenschaft, Theologie, Rettungsingenieurwesen, Trauerbegleitung und Verwaltungswirtschaft. Bei größeren Einsätzen kann es darüber hinaus auf geschulte Kollegen aus dem BBK und auf einen Expertenpool, bestehend aus erfahrenen BBK-externen Unterstützungskräften verschiedener Kooperationspartner (Mitarbeiter aus Kriseninterventionsteams, Notfallseelsorger, Notfallpsychologen, Juristen, Sozialarbeiter) zurückgreifen.

### Qualitätssicherung

Die Qualitätssicherung der Koordinations-, Betreuungs- und Vermittlungsmaßnahmen wird durch eine



enge Kooperation mit einschlägigen wissenschaftlichen Instituten, Fachgesellschaften der Psychologie und Psychiatrie sowie Kammern gewährleistet. Daneben hat NOAH einen Expertenpool zusammengestellt, der aus ausgewiesenen und einsatzerfahrenen psychosozialen Fachleuten besteht, die bei Einsatzbewertungen und Konzeptfortentwicklungen regelmäßig zu Rate gezogen werden. Zudem steht NOAH in Kontakt mit Betroffenen vergangener schwerer Unglücksfälle und mit internationalen Vertretern von (Opfer-)Verbänden, die die Koordinierungsstelle auf der Grundlage ihrer eigenen Erfahrungen beraten. Qualifizierte Hotlinearbeit erfordert eine solide Schulung und regelmäßiges Training. Nicht nur das NOAH-Team, sondern auch die BBK-Verstärkungskräfte erhalten deshalb regelmäßig Fortbildungen. Ein weiterer Baustein in der Qualitätssicherung ist die wissenschaftliche Auswertung von speziellen Fragen und Aufgaben. So wurden beispielsweise die Instrumente und Aufgaben „NOAH-Trauma-Datenbank und Therapeutenvermittlung“ sowie „Hotline Anrufannahme“ wissenschaftlich evaluiert (siehe Tsunami-Einsatz 2004/2005 der Koordinierungsstelle NOAH: Ein wissenschaftlicher Blick auf die Arbeit einer Krisenhotline). Zur Qualitätssicherung gehört schließlich auch,

dass das gesamte NOAH-Team zur eigenen Entlastung und Erfahrungsverarbeitung seit 2003 regelmäßig Supervision in Anspruch nimmt.

### NOAH-Einsätze (2003-2012)

Seit der Einrichtung der Koordinierungsstelle NOAH vor zehn Jahren am 18. Dezember 2002 wurden insgesamt 217 Einsätze unterschiedlichster Schadensart und dementsprechend auch unterschiedlicher Größe und Komplexität bearbeitet. Zusätzlich zu diesen 217 Einsätzen war die Koordinierungsstelle mit neun Schadenslagen befasst, die sich bereits vor ihrer Einrichtung im Jahr 2002 ereigneten. Die längerfristige Begleitung Betroffener dieser Schadenslagen wurde mit der Etablierung von NOAH durch sie übernommen. Hierzu zählen unter anderem Betroffene der Terroranschläge in den USA, Djerba und Bali von 2001 und 2002.

Über die letzten zehn Jahre ist eine steigende Anzahl der NOAH-Einsätze zu verzeichnen (Abb. 6), auch wenn diese – sowohl in der Gesamtanzahl pro Jahr als auch in den jeweiligen Einsatzkategorien – keinen linearen, konstanten Anstieg aufzeigen.

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	gesamt
<b>Terroranschläge*</b>	0	1	4	3	3	4	3	2	1	0	21
<b>Entführungen/ Geiselnahmen</b>	3	0	4	4	4	7	4	2	1	6	35
<b>Evakuierungen/ Ausreiseunterstützungen</b>	1	1	0	1	1	2	0	0	2	0	8
<b>Naturkatastrophen</b>	0	1	1	0	0	3	2	3	3	4	17
<b>Flugzeugunglücke**</b>	0	0	0	3	2	3	2	3	2	3	18
<b>Busunglücke</b>	5	1	4	2	3	6	6	2	3	5	37
<b>Schiffs- und Bootsunglücke</b>	0	1	0	2	1	2	3	4	1	7	21
<b>sonstige Unglücke im Ausland***</b>	2	0	4	2	9	7	2	3	1	5	35
<b>Sondereinsätze****</b>	0	0	3	3	3	6	1	2	4	3	25
<b>gesamt</b>	11	5	20	20	26	40	23	21	18	33	217

\* außerdem Nachbetreuung zu den Terroranschlägen 9/11 (2001), Djerba (2002) und Bali (2002)

\*\* außerdem Nachbetreuung zu den Unglücken Ramstein (1988), Birgen-Air (1996) und Concorde (2000)

\*\*\* außerdem Nachbetreuung zu den Unglücken Enschede (2000) und Kaprun (2000)

\*\*\*\* außerdem Nachbetreuung zu dem Unglück Eschede (1998)

Abb. 6: Einsatzstatistik der Koordinierungsstelle NOAH.

Die Gründe für den Anstieg setzen sich aus verschiedenen Faktoren zusammen. So kann zum einen davon ausgegangen werden, dass durch eine wachsende Mobilität deutscher Staatsbürger in einer globalisierten Welt gleichzeitig die Wahrscheinlichkeit ansteigt, von einem Unglück im Ausland betroffen zu sein. Auch die steigende Bekanntheit der Koordinierungsstelle NOAH durch die vielfältige Netzwerkarbeit der letzten Jahre spielt eine Rolle.

Die Abbildungen 7 und 8 geben einen Überblick über das Einsatzaufkommen der Koordinierungsstelle NOAH, die unterschiedlichen Einsatzkategorien sowie die Verteilung der Unglücke weltweit. Dabei fällt unter die Kategorie „Sondereinsätze“ die Unterstützung anderer Organisationen des Bundes (wie Technisches Hilfswerk, Bundeskriminalamt, Bundespolizei) und weiterer Organisationen der Gefahrenabwehr bei inländischen Schadenslagen (zum Beispiel Massenkarambolage auf der Bundesautobahn 19 bei Rostock 2011) oder die Vorbereitung und Durchführung von Großveranstaltungen (zum Beispiel G8-Gipfel 2007 und NATO-Gipfel 2009) im Rahmen der Amtshilfe. Bei der Kategorie „Sonstige Unglücke im Ausland“ handelt es sich um Unglücke

wie Bergsteiger-, Seilbahn-, Canyoning- und Rafting-unglücke, Brände und Vergiftungen.

### Abläufe im Einsatzfall

Die Abläufe und Prozesse in der Einsatzabarbeitung unterscheiden sich aufgrund der großen Spannweite der Einsatzkategorien und damit auch der Größe, Komplexität und Dynamik teilweise immens voneinander. Dies bedingt eine lage- und bedarfsorientierte und somit sehr flexible Anpassungsfähigkeit der eigenen Aufbaustrukturen und Abläufe. Auch während der Einsatzabarbeitung ist durch ein kontinuierliches Lage- und bedarfsorientiertes Management jederzeit auf dynamische Veränderungen in der Lageentwicklung zu reagieren.

### Alarmierung

Die Alarmierung von NOAH erfolgt in der Regel über das rund um die Uhr besetzte Gemeinsame Melde- und Lagezentrum von Bund und Ländern (GMLZ) im BBK. Eine Anfrage um Unterstützung wird parallel dazu vom Krisenreaktionszentrum des Auswärtigen Amtes (AA), manchmal auch vom Fachreferat „Not- hilfe für Deutsche im Ausland“ des Auswärtigen

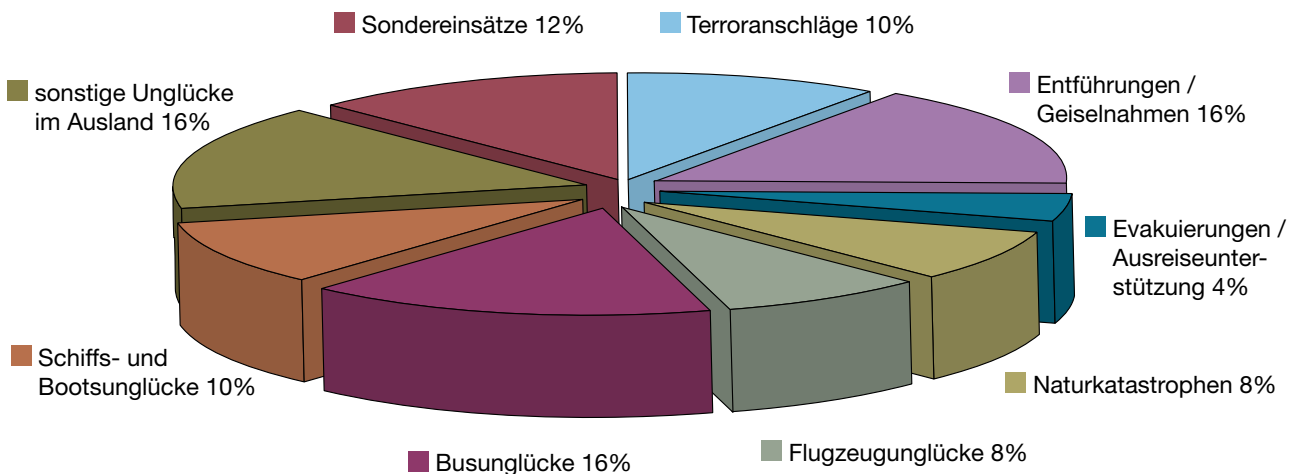
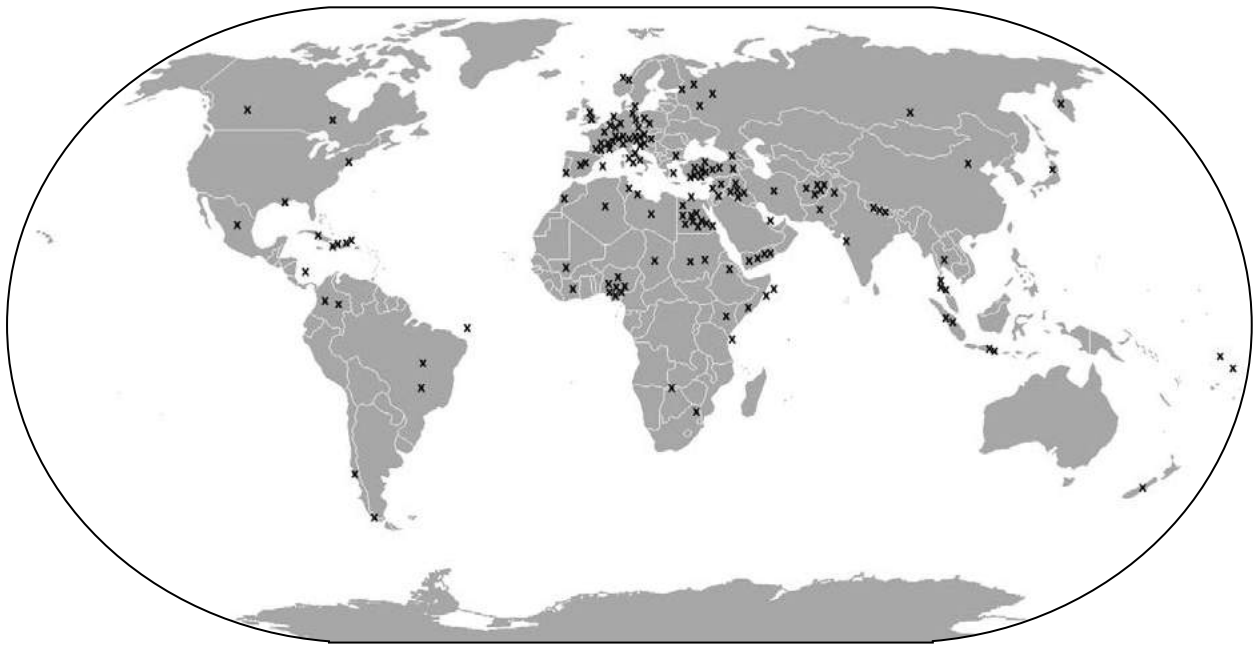


Abb. 7: Prozentuale Verteilung der NOAH-Einsätze nach Einsatzkategorien.



**Abb. 8:** Übersicht der Regionen weltweit, in denen Deutsche bei schweren Unglücken oder Katastrophen betroffen waren und NOAH zum Einsatz kam.

Amtes ausgesprochen. Darüber hinaus kann eine Unterstützungsanfrage auch über andere Kooperationspartner, zum Beispiel über involvierte Reiseversicherer, Fluggesellschaften oder Flughäfen erfolgen. In jüngster Zeit mehren sich auch unmittelbar nach Ereigniseintritt direkte Kontaktaufnahmen Betroffener. Insbesondere bei größeren Schadensereignissen nutzen unmittelbar Betroffene oder Angehörige die Vielzahl verfügbarer Kommunikationsmittel und stoßen dabei auch auf Hinweise zu NOAH (zum Beispiel über das Internet), obgleich die NOAH-Hotline – im Unterschied zur Krisenhotline des Auswärtigen Amtes – nach Unglückseintritt nicht offensiv über die Medien bekannt gegeben und kommuniziert wird.

### Einsatzabarbeitung

Die weitere Einsatzabarbeitung innerhalb der Koordinierungsstelle NOAH nach der Alarmierung unterscheidet sich je nach Einsatzmerkmal, Größe und Komplexität. Die meisten Einsätze – ca. 20 pro Jahr – werden jeweils von drei bis vier Kräften aus dem NOAH-Team bearbeitet. Übersteigt ein Schadenszenario ein gewisses Maß an Komplexität, Größe, Dynamik und somit Betreuungs- und Koordinierungsbedarf – und ist in dessen Folge mit einer

längerfristigen Einsatzdauer und einem gesteigerten Personalbedarf zu rechnen – erfolgt die Einsatzabarbeitung in einer sogenannten Sonderaufbauorganisation (SAO) (Abb. 9). Dann werden lage- und bedarfsorientiert Einsatzabschnitte sowie Unterabschnitte eingerichtet, längerfristige Schichtdienste geplant und der Personalbestand erheblich aufgestockt. Während des Tsunami-Einsatzes 2004/2005 beispielsweise waren in den ersten vier Wochen täglich bis zu 70 Kräfte in der Hotline tätig. Die Koordinierungsstelle NOAH greift auf ein Verstärkungskräfte-System von 20 geschulten Kollegen des BBK sowie auf einen externen, bundesweit verfügbaren Expertenpool an PSNV-Kräften zurück.

Bei folgenden Einsätzen der letzten zehn Jahre bildete die Koordinierungsstelle NOAH eine Sonderaufbauorganisation:

- Tsunami in Südostasien (2004/2005)
- Ausreiseunterstützung aus dem Krisengebiet Libanon (2006)
- Absturz des Air-France-Flugs 447 vor Brasilien (2009)
- Havarie des Kreuzfahrtschiffs Costa Concordia vor Italien (2012)

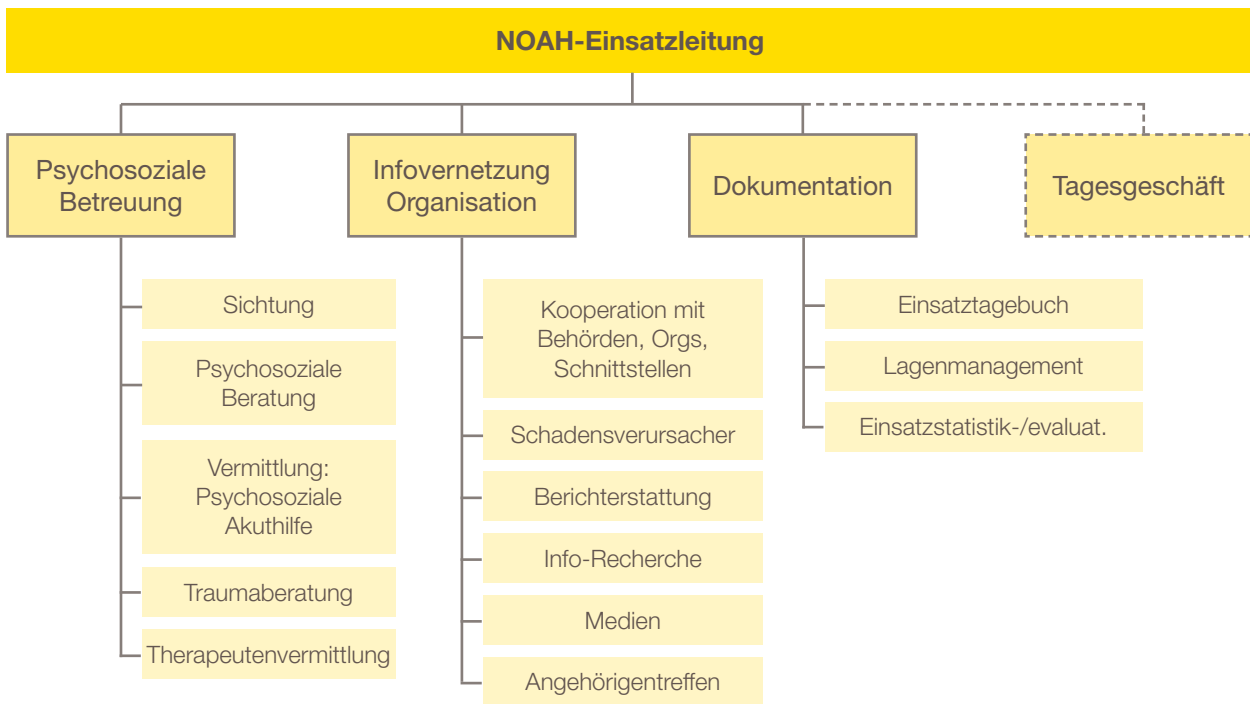


Abb. 9: Beispielhafte Sonderaufbauorganisation (SAO) der Koordinierungsstelle NOAH mit den entsprechenden Einsatz- und Untereinsatzabschnitten.

### Beispiel Einsatzabschnitt Therapeutenvermittlung beim Tsunami-Einsatz

Bei den meisten NOAH-Einsätzen gehört die Traumaberatung per Hotline und die Vermittlung von (Trauma-)Psychotherapeuten durch die Diplom-Psychologinnen beziehungsweise die Psychologische Psychotherapeutin im NOAH-Team zu den Standardaufgaben. Bei umfangreichen Einsätzen mit Sonderaufbauorganisation werden ein Untereinsatzabschnitt „Therapeutenvermittlung“ gebildet und zusätzliche externe Traumapsychotherapeuten angefordert.

Beim Tsunami-Einsatz 2004/2005 war der Untereinsatzabschnitt „Therapeutenvermittlung“ in den ersten drei Monaten nach dem Seebeben eingerichtet. In diesem Zeitraum gingen insgesamt rund 10.000 Anrufe in der Hotline ein, 210 Anrufer (~ 2%) davon fragten nach psychologischer oder therapeutischer Hilfe (für insgesamt 321 Betroffene) und wurden von der Ebene „Hotline-Anrufannahme“ an den Abschnitt „Therapeutenvermittlung“ weitergeleitet. Bei diesen Anrufern handelte es sich überwiegend um die Betroffenen selbst, daneben meldeten sich aber auch Angehörige, Arbeitgeber, Versicherer, Ärzte, Notfallseelsorger und andere (Abb. 10). Die Weiterleitung

der eingegangenen Anrufe erfolgte innerhalb der Koordinierungsstelle NOAH über Meldezettel, die in der Ebene „Hotline-Anrufannahme“ nach vorgegebener Checkliste (Daten zur Person, Anliegen etc.) ausgefüllt worden waren. Die Kräfte in der „Therapeutenvermittlung“ riefen die Anrufer dann zeitnah zurück und stimmten in mehreren Telefonaten die Beratung oder therapeutische Hilfe mit den Betroffenen und den infrage kommenden Psychotherapeuten ab. Die Auswahl der Psychotherapeuten erfolgte über die NOAH-Therapeuten-Datenbank, die ad hoc in Kooperation mit Psychotherapeutenkammern, Fachgesellschaften, Kassenärztlicher Vereinigung und weiteren Institutionen aufgebaut worden war. Zahlreiche Traumapsychotherapeuten im gesamten Bundesgebiet hatten zusätzliche ambulante und stationäre Therapieplätze bereitgestellt. Deshalb gelang in 91% der Fälle eine Therapeutenvermittlung innerhalb von sieben Tagen, die übrigen 9% wurden innerhalb von maximal drei Wochen vermittelt. Bei den Betroffenen handelte es sich um 158 Überlebende aus dem Krisengebiet in Südostasien ohne schwerwiegende körperliche Verletzungen und um 27 Überlebende mit zum Teil schweren physischen Einschränkungen, weiterhin um 41 Angehörige und 95 Vermisste.



## NOAH-Hotlinerraum

Für die effektive Einsatzbewältigung von komplexen Schadenslagen verfügt die Koordinierungsstelle NOAH über einen extra ausgestatteten Hotline-Arbeitsraum, da diese Einsätze nicht nur einen erhöhten Bedarf an Arbeitskräften, sondern auch an technischen Arbeitsmitteln sowie eine längere Einsatzdauer mit sich bringen. Der Hotline-Arbeitsraum ist dabei als Führungsmittel in der Einsatzbearbeitung zu verstehen. Er ist jederzeit ohne Vorlauf voll funktionsfähig. Mit acht ausgestatteten PC- und Telefon-Arbeitsplätzen sowie weiterer Unterstützungstechnik steht eine komplette Infrastruktur zur Verfügung, mit der auch ein längerfristiger Schichtbetrieb aufgenommen werden kann. Mittels der technischen Ausstattung durch Computer, Fernsprechapparate, Whiteboard, Drucker, Faxgerät, Fernsehgeräte etc. ist der Hotline-Arbeitsraum lagebedingt sowohl auf die Ausübung der direkten telefonischen Betreuung der Betroffenen als auch auf die Durchführung des Lage-, Organisations-, Informations- und Dokumentationsmanagements ausgerichtet. Darüber hinaus können weitere Rechner hinzugezogen sowie weitere zur Verfügung stehende Büros im Haus genutzt werden, sodass jederzeit eine Arbeitsaufnahme an mehr als 20 Arbeitsplätzen sichergestellt ist.

## Tobias Hahn

Rettungsingenieur (Bachelor of Engineering)  
Bundesamt für Bevölkerungsschutz und  
Katastrophenhilfe (BBK),  
Referat Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV),  
Koordinierungsstelle Nachsorge,  
Opfer- und Angehörigenhilfe (NOAH)

## Kerstin Fröschke

Diplom-Verwaltungswirtin (FH)  
Bundesamt für Bevölkerungsschutz und  
Katastrophenhilfe (BBK),  
Referat Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV),  
Koordinierungsstelle Nachsorge,  
Opfer- und Angehörigenhilfe (NOAH)

## Thomas Knoch

Diplom-Theologe  
Bundesamt für Bevölkerungsschutz und  
Katastrophenhilfe (BBK),  
Referat Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV)

## Annika Fritsche

Diplom-Psychologin  
Bundesamt für Bevölkerungsschutz und  
Katastrophenhilfe (BBK),  
Referat Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV)

80

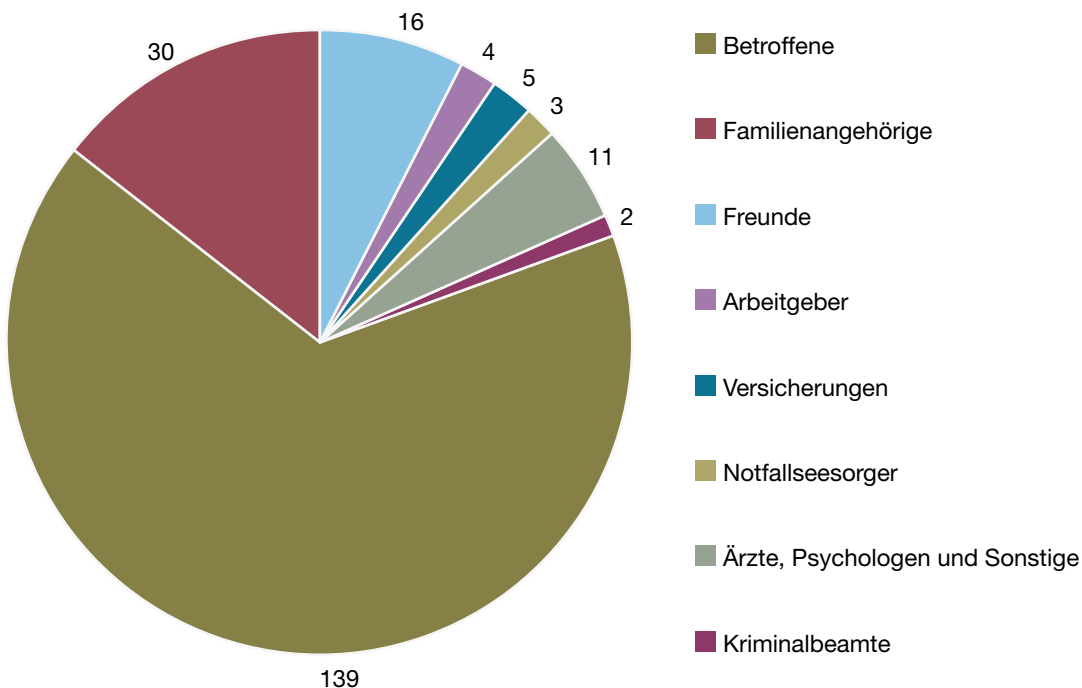


Abb. 10: Anrufergruppen im Untereinsatzabschnitt Therapeutenvermittlung beim NOAH-Einsatz Seebeben in Südostasien 2004/2005 (N = 210).

# Tsunami-Einsatz 2004/2005 der Koordinierungsstelle NOAH: Ein wissenschaftlicher Blick auf die Arbeit einer Krisenhotline

**Verena Blank-Gorki und Malte Kromm**

*Am 26. Dezember 2004 kam es in Südostasien, ausgelöst durch ein starkes Seebeben, zu einer verheerenden Flutkatastrophe. Von den Auswirkungen waren nicht nur unzählige Einheimische betroffen, sondern auch abertausende Touristen. Aus Deutschland waren - wie man heute weiß - ca. 7.000 Personen im Katastrophengebiet selbst betroffen und haben, teilweise schwer verletzt, überlebt. 538 deutsche Todesopfer wurden identifiziert, 13 Deutsche werden bis heute vermisst.*



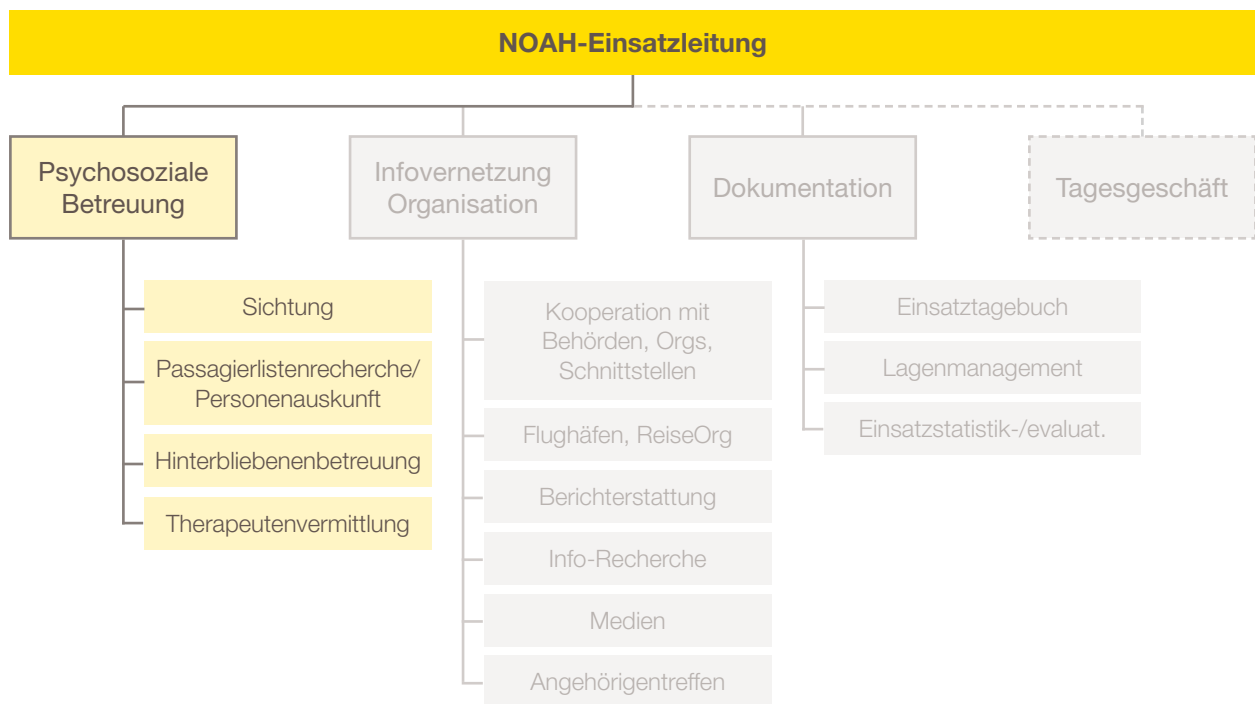


Abb. 11: Einsatzabschnitt „Psychosoziale Betreuung“ der Koordinierungsstelle NOAH während des Tsunami-Einsatzes 2004/2005.

## Hintergrund

Im Rahmen des Hilfeinsatzes für deutsche Betroffene und deren Angehörige in der Akutphase im Dezember 2004 und Anfang 2005 war neben vielen anderen BBK-internen Fachbereichen sowie weiteren Behörden und Organisationen auch die Koordinierungsstelle Nachsorge, Opfer- und Angehörigenhilfe (NOAH) eingebunden.

Im Laufe der ersten Tage wurde das Ausmaß der Katastrophe immer deutlicher und es wurde erkannt, dass die personellen Ressourcen der Koordinierungsstelle NOAH nicht ausreichen würden, um die anstehenden Arbeitsaufträge bewältigen zu können. Ab dem 30. Dezember 2004 unterstützten deshalb externe Kräfte aus den Arbeitsfeldern Krisenintervention in Feuerwehren und Hilfsorganisationen, Notfall- und Telefonseelsorge und Notfallpsychologie aus den Bundesländern Rheinland-Pfalz und Nordrhein-Westfalen die Arbeit an der NOAH-Hotline. Der Bedarf an weiteren Einsatzkräften stieg ab dem 31. Dezember 2004 noch einmal an, als die Hotline einsatzbezogen modifiziert werden musste: Sie wurde auf einen 24-Stunden-Präsenz-Betrieb umgestellt und der Einsatzabschnitt (EA) „Psychosoziale Betreuung“ um die Untereinsatzabschnitte (UEA) „Passagierlistenrecherche/Personenauskunft“ und „Hinterbliebe-

nenbetreuung“ erweitert. Ab dem 05. Januar 2005 wurde ein weiterer Untereinsatzabschnitt eingerichtet, der sich mit der Vermittlung von Psychotraumatherapeuten befasste (Abb. 11).

## Im Blick der Wissenschaft

Der Tsunami-Einsatz der Koordinierungsstelle NOAH wurde im Rahmen einer wissenschaftlichen Arbeit an der Universität Mannheim systematisch ausgewertet (Blank 2006). Ziele der Evaluation waren,

- (a) inhaltliche und strukturelle Aspekte zu identifizieren, die für die Arbeit an einer Krisenhotline unerlässlich sind, und darauf aufbauend
- (b) Grundlagen für eine Hotlineschulung zu entwickeln.

Nicht zuletzt wurde auf diese Weise auch dem eigenen Anspruch der Koordinierungsstelle NOAH nach Qualitätssicherung und konzeptioneller Fortentwicklung entsprochen.

Inhaltlicher Ausgangspunkt der Evaluation war die teilweise „landläufig“ vorherrschende Annahme, dass die Tätigkeit an einer Krisenhotline ohne spezifische Kenntnisse allein auf Basis von alltäglichem und intuitivem Wissen ausgeführt werden kann. Demgegenüber steht die These, dass eine entsprechende Qualifizierung des Hotline-Personals sehr wohl notwendig



ist, wenn man bedenkt, dass es beim Arbeitsauftrag von Krisenhotlines um die angemessene psychosoziale Betreuung von Menschen geht, die von Katastrophen und schweren Unglücken betroffen sind.

### Inhalte und Ergebnisse der Studie

Im Mittelpunkt der Studie standen die Mitarbeitenden der Koordinierungsstelle NOAH, speziell aus dem Einsatzabschnitt der Hotline. Ihre Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen vor, während und nach dem Tsunami-Einsatz wurden systematisch erfasst und ausgewertet. Ein besonderer Fokus lag dabei auf der Fragestellung, inwieweit sich die Mitarbeitenden in ihrer Arbeit als „wirksam“ wahrgenommen haben. Für die Evaluation wurde somit ein sogenanntes selbstevaluatives Vorgehen gewählt, in dem sich die eingesetzten Kräfte an der NOAH-Hotline als Expertinnen und Experten der eigenen Arbeit selbst beurteilen sollten.

### Datenlage

In diesem Zusammenhang wurden alle Personen, die an der NOAH-Hotline (Einsatzabschnitt „Psychosoziale Betreuung“) während des Tsunami-Einsatzes mitgearbeitet hatten, angeschrieben und um ihre Teil-

nahme an einer Befragung gebeten. Bei den 55 kontaktierten Personen handelte es sich sowohl um Stammpersonal des BBK (13 Personen) als auch um externe Verstärkungskräfte (42 Personen). Der Rücklauf bestand aus 33 ausgefüllten Fragebögen (60%). Davon konnten 30 Fragebögen (55%) in die Analysen einbezogen werden.

### Untersuchungsgegenstand

Um Rückschlüsse auf die Wirksamkeit der Arbeit an der NOAH-Hotline ziehen zu können, wurden folgende Kriterien erhoben:

#### Hilfswirksamkeit:

Hierbei wurden die Personen befragt, wie hilfreich die geleisteten Maßnahmen eingeschätzt wurden. Im Zusammenhang damit wurde untersucht, welche Faktoren – wie beispielsweise fachspezifisches Wissen, Vorerfahrungen oder soziale Unterstützung – einen Einfluss auf wirksame Hilfe haben.

#### Kompetenz:

Hier standen die Fragen im Vordergrund, ob sich die Mitarbeitenden der NOAH-Hotline selbst als kompetent erlebt haben und welche Faktoren grundsätzlich kompetent machen.



Unterstützungskräfte aus BBK und Feuerwehren während des Einsatzes der Koordinierungsstelle NOAH nach dem Seebeben in Südostasien 2004 im improvisierten Hotlineraum (v. l. n. r.: Rainer Schramm, Rainer Mocnik, Dirk Hallwaß, Jan Mallmann-Kallenberg, Engelbert Schödter, Stefan Kronen). (Bild: BBK)



### **Negative Beanspruchung:**

Von Interesse waren bei diesem Aspekt besonders Themen zu potentiell belastenden Rahmenbedingungen bei der Arbeit. Die Bewertung von räumlichen Umgebungsfaktoren und organisatorische Rahmenbedingungen wurde dabei genauso abgefragt wie die Einschätzung des Arbeitsklimas, der Teamzusammensetzung, der Einsatzzeiten, der Arbeitseinweisung etc.

### **Hilfswirksamkeit, Kompetenz und negative Beanspruchung: Zahlen und Fakten**

#### **Hilfswirksamkeit:**

In der Gesamtsicht beurteilten die Mitarbeitenden ihre Arbeit an der Hotline als hilfreich: 70% gaben an, dass sie den Eindruck hatten, den Anrufernden bei der Lösung ihrer Schwierigkeiten behilflich gewesen zu sein. Betrachtet man dieses Ergebnis allerdings etwas genauer, ergibt sich ein differenzierteres Bild: Die Wirksamkeit der Hilfe unter psychologischen Aspekten (psychologisch/seelsorgerliche Betreuung, interne Weitervermittlung an die Einsatzabschnitte Hinterbliebenenbetreuung etc.) wurde höher eingeschätzt als die administrative Hilfe (sozialrechtlich administrative Hilfe, externe Weitervermittlung an andere Behörden etc.), die geleistet wurde.

Warum die administrative Hilfe als geringer eingeschätzt wurde, lässt sich nur vermuten. Mögliche Thesen sind, dass die Befragten den Eindruck hatten, dass die Stellen, an die weiterverwiesen wurde, den Anrufernden keine Hilfe geben könnten, oder dass es möglicherweise für bestimmte Problemlagen keine weiteren Ansprechpartner mit einem adäquaten Angebot gab, oder dass generell wenig Informationen vorlagen, die weitergegeben werden konnten. Möglich wäre aber auch, dass bezogen auf die administrative Hilfe für das jeweilige Ereignis spezifisches einsatz- und strukturbezogenes Wissen notwendig ist, das nicht bei allen Mitarbeitenden gleichermaßen vorhanden war.

Um mehr darüber zu erfahren, warum sich die Befragten als (nicht) hilfswirksam empfunden haben, wurden verschiedene Faktoren untersucht, von denen angenommen wurde, dass sie einen positiven Einfluss auf die eigene Beurteilung haben. Dazu gehörten unterschiedliche Formen der Vor- beziehungsweise Berufserfahrung im Bereich Hotlinearbeit und Krisenbewältigung, fachspezifische Kennt-

nisse zu Gesprächsführung, Trauerreaktionen und Psychotraumatologie sowie die persönliche Einbettung in ein funktionierendes soziales Umfeld (sogenannte soziale Unterstützung). Es zeigte sich, dass alle Aspekte einen wichtigen Einfluss auf die Hilfswirksamkeit haben. Personen, die bereits an einer Hotline im sozialen Kontext (beispielsweise Telefonseelsorge, Leit- und Personenauskunftsstellen etc.) gearbeitet hatten und/oder über Erfahrungen im Umgang mit der Bewältigung von psychosozialen Krisen (beispielsweise durch Arbeit im Bereich der Notfallseelsorge, Krisenintervention etc.) verfügten, wiesen wesentlich positivere Einschätzungen der Hilfswirksamkeit auf. Das gleiche Ergebnis lässt sich für fachspezifische Kenntnisse festhalten. Existierten diese bereits vor dem Einsatz an der NOAH-Hotline, fühlten sich die befragten Personen hilfreicher. Ebenso wirkt sich ein stabiles soziales Umfeld positiv aus.

#### **Kompetenz:**

Die Variable „Kompetenz“ wurde über die Frage erhoben, wie geeignet sich die Mitarbeitenden für das gesamte Aufgabenspektrum der NOAH-Hotline einschätzten. Im Unterschied zur oben beschriebenen Hilfswirksamkeit bezieht sich die Einschätzung hinsichtlich der Kompetenz nicht auf einen konkreten Aspekt der Hotline-Arbeit, sondern stellt ein umfassendes Urteil über die Eignung für die Arbeit dar.

Alle Befragten beurteilten sich in der Gesamtsicht als gut geeignet für die Arbeit an der NOAH-Hotline. Wenn man sich die Ergebnisse genauer ansieht, zeigt sich allerdings, dass sich manche Personen – gefragt nach einer differenzierten Einschätzung vor und nach dem Einsatz – unterschiedlich eingeschätzt haben. So zeigten sich zwei Tendenzen: Zum einen gab es Befragte, die angaben, sich nach dem Einsatz kompetenter zu fühlen als vorher. Zum anderen schätzten 33% der Befragten ihre Kompetenz nach dem Einsatz niedriger ein als vor dem Einsatz. Ebenso wie bei der Hilfswirksamkeit, wurden auch hier Faktoren untersucht, die als wesentlich dafür angenommen wurden, warum sich die Befragten als (nicht) kompetent empfunden haben. Die Ergebnisse zeigen, dass sich Personen, die über keine oder nur wenig fachspezifische Kenntnisse verfügten, nach dem Einsatz vergleichsweise als weniger kompetent einschätzten als vor dem Einsatz. Der Rest (also mit mehr fachspezifischem Wissen) hat sich nach dem Einsatz in etwa gleich eingeschätzt oder sogar als

kompetenter bewertet als vorher. Im Bezug auf Vorbeziehungweise Berufserfahrung im Bereich Hotlinearbeit und Krisenbewältigung zeigte sich ein ähnliches Muster: Personen ohne Hotline- und/oder Krisenerfahrung schätzten sich vor und nach dem Einsatz im Schnitt als weniger kompetent ein.

### **Negative Beanspruchung:**

Mit dem Begriff der negativen Beanspruchung ist gemeint, dass sich Stressoren so stark auf das eigene Wohlbefinden auswirken, dass vorhandene Ressourcen zeitweilig überfordert sind, was gegebenenfalls einen negativen Einfluss auf die Effektivität der Arbeit haben kann. In der Befragung zeigte sich, dass 13% aller Mitarbeitenden an der NOAH-Hotline als beansprucht gelten können. Das Ergebnis „beansprucht“ traf für 30% nur teilweise und für 57% eher bis gar nicht zu.

Personen, die über keine Erfahrungen und Kenntnisse (Einsatzerfahrung, fachspezifisches Wissen etc.) verfügten, waren tendenziell stärker beansprucht als Personen mit entsprechenden Vorerfahrungen und Kenntnissen. Um herauszufinden, was beeinträchtigend auf das Wohlbefinden gewirkt hat, wurden verschiedene Belastungsfaktoren abgefragt. Grundlage für die Wahl der abgefragten Belastungsfaktoren waren bereits bestehende wissenschaftliche Untersuchungen zum Themenbereich Stress- und Beanspruchungsforschung im Einsatzwesen.

Wie im Folgenden aufgezeigt wird, konnten einige Stressoren identifiziert werden, die aber kaum im Zusammenhang mit dem Ausmaß der Beanspruchung stehen. Die Ursachen für diesen Umstand bestehen möglicherweise darin, dass nicht alle Stressoren, die eingewirkt haben, identifiziert wurden. Eine weitere mögliche Erklärung besteht darin, dass es sich bei der Beanspruchung um einen Prozess handelt, der durch das Zusammenwirken vieler Faktoren erst wirkt und Reaktionen zeigt. So wäre es zum Beispiel auch möglich, dass Mitarbeitende schon vorbelastet in den Tsunami-Einsatz der NOAH-Hotline gegangen sind, beziehungsweise Belastungsfaktoren auf sie einwirkten, die hier nicht berücksichtigt werden konnten (wie zum Beispiel familiäre oder berufliche Probleme).

Folgende Stressoren wurden überprüft und teilweise durch die Mitarbeitenden der NOAH-Hotline als wesentlich identifiziert:

- **Räumliche Umgebungsfaktoren und organisatorische Rahmenbedingungen:**

Es stellte sich heraus, dass vor allem Geräusche durch andere Telefonate, die räumliche Enge und die (mangelnde) Belüftung des Einsatzraumes als schwerwiegend eingeschätzt wurden. Bei den organisatorischen Rahmenbedingungen wurden mangelnde Verpflegung und unregelmäßige Pausenzeiten als problematisch angesehen.

- **Einsatzzeitraum und Arbeitseinweisung:**

Es wurde vorab angenommen, dass die Zeitpunkte, zu denen die Einsatzkräfte eingesetzt wurden, eine Rolle für das Belastungsausmaß spielen könnten, da die Frequenz der Anrufenden im zeitlichen Verlauf des Einsatzes unterschiedlich ausfiel. Hierzu ließ sich allerdings kein Zusammenhang nachweisen. In Bezug auf die Arbeitseinweisung gaben 63% der Befragten an, dass sie mangels verfügbaren Personals nur eine unsystematische oder gar keine Einweisung in die Arbeit an der NOAH-Hotline erhalten hatten. Auch wenn dieser Umstand durch persönliches Engagement der Mitarbeitenden kompensiert wurde, kann er als potentieller Belastungsfaktor benannt werden.

- **Arbeitsklima und Teamzusammensetzung:**

Die Beurteilung beider Aspekte fiel äußerst positiv aus. Da sich die meisten der eingesetzten Personen schon vorher kannten und diese Tatsache überwiegend als positiv beurteilten, lässt sich ableiten, dass es für eine Teamzusammensetzung empfehlenswert ist, ein gewisses Maß an Kommunikation zu fördern, um eventuell vorhandene Unbekanntheit so schnell wie möglich zu überwinden.

- **Art der Anrufe:**

Die Inhalte der Anrufe an der Hotline waren nicht immer gleich. Besonders belastend wurden die Telefonate bewertet, bei denen es um Fragen nach dem Verbleib von vermissten Personen ging.

### **Grenzen der Untersuchung**

Die dargestellten Ergebnisse der Evaluation basieren auf sogenannten selbstevaluativen Urteilen. Die Mitarbeitenden an der NOAH-Hotline wurden demnach als Expertinnen und Experten ihrer eigenen Arbeit befragt. Dahinter verbirgt sich die Annahme, dass die eigenen Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen einen Einfluss auf die Effektivität der Arbeit haben.



Aufnahme von Vermisstendaten in Zusammenarbeit mit dem Bundeskriminalamt und dem Auswärtigen Amt im Einsatzabschnitt „Passagierlistenrecherche/Personenauskunft“. (Bild: BBK)

Dieses Vorgehen wurde gewählt, da gängige Erhebungsverfahren für die Auswertung des NOAH-Einsatzes nicht geeignet beziehungsweise möglich waren. Im besten Fall hätten die Betroffenen und Hinterbliebenen der Tsunami-Katastrophe mit in die wissenschaftliche Untersuchung eingebunden werden müssen, um die Effektivität der an der Hotline geleisteten Arbeit zu messen. Dieses Vorgehen verbot sich aus verschiedenen Gründen:

- Zum Zeitpunkt der Untersuchungskonzeption (September 2005) war noch kein Jahr seit der Katastrophe vergangen, womit sich die meisten Betroffenen noch in einer emotional belastenden Situation der Verarbeitung oder, als Vermisssende, des Hoffens befunden haben. Dementsprechend wurde aus ethischen Überlegungen auf einen wissenschaftlich motivierten Kontakt zu dieser Personengruppe verzichtet.
- Um die Effektivität der Arbeit an der NOAH-Hotline zu überprüfen, wäre es nötig gewesen, a) eine repräsentative Anzahl von Überlebenden, Angehörigen, Hinterbliebenen und Vermisssenden zu finden und b) die Betroffenen in mindestens zwei Gruppen zu unterteilen und zu vergleichen: eine

Gruppe, die vom Angebot der NOAH-Hotline Gebrauch gemacht hat und eine Gruppe, die zwar auch betroffen war, sich aber mit ihren Problemen nicht an die Krisenhotline des BBK wandte. Die Schwierigkeit der Kontaktaufnahme zu den Personen, die die NOAH-Hotline nicht angerufen haben, liegt auf der Hand.

- Eine weitere Möglichkeit hätte darin bestanden, Betroffene und Hinterbliebene bezüglich ihrer Problemlage einmal vor und einmal nach einem Kontakt mit NOAH zu befragen. Doch in einer Ausnahme- beziehungsweise Krisensituation ist die Erhebung von Befindlichkeitswerten nicht realisierbar: Abgesehen von fehlenden zeitlichen Ressourcen sollten Anrufende nicht zusätzlich mit entsprechenden Fragen belastet werden.

Dass auch das letztlich gewählte Vorgehen mit einigen methodischen Problemen behaftet ist, steht außer Frage. So ist bei selbstevaluativen Urteilen immer davon auszugehen, dass die Ergebnisse subjektiv gefärbt sind. Das bedeutet, dass die eigene Wahrnehmung und Beurteilung niemals genau der Wahrnehmung und Beurteilung durch eine andere Person entsprechen kann. Trotzdem können die

Ergebnisse als Hinweis für die untersuchten Zusammenhänge gewertet werden. Es lassen sich gesicherte Tendenzen beschreiben.

### **Konsequenzen der Studie**

Die Ergebnisse der Evaluation zeigen, dass es verschiedene Faktoren gibt, die die Arbeit der Mitarbeitenden der NOAH-Hotline während des Tsunami-Einsatzes entscheidend beeinflusst haben. Auf dieser Grundlage lassen sich generelle Empfehlungen und Hinweise für die Vorbereitung und Einrichtung von Krisenhotlines ableiten.

Im Rahmen der Studie wurde deutlich, dass Personen, die über Vor- beziehungsweise Berufserfahrungen im Bereich Hotlinearbeit und Krisenbewältigung sowie über fachspezifische Kenntnisse zu Gesprächsführung, Trauerreaktionen und Psychotraumatologie verfügten, hilfreicher und kompetenter bei der Ausübung ihrer Arbeit waren als Personen ohne dieses Wissen. Im Umkehrschluss lässt sich somit folgern, dass Mitarbeitende einer Krisenhotline, die keine Vorerfahrungen besitzen und damit völlig unvorbereitet in einen Einsatz gehen, weniger hilfreich für Anrufende sein dürften. Eine Vorbereitung durch die Vermittlung von einsatzspezifischem Wissen und Fachkenntnissen, die auf die praktische Arbeit der Hotline hin ausgerichtet sind, ist damit dringend zu empfehlen. In diesem Sinne sollten Hotlineschulungen möglichst praxisnah ausgerichtet sein, um den Bereich der Hotlineerfahrung schon im Vorfeld eines Einsatzes zugänglich zu machen und Fertigkeiten zu trainieren. Ebenso erscheint es sinnvoll, Fähigkeiten und Wissen zu vermitteln, die im Umgang mit psychosozialen Krisensituationen erforderlich sind.

Neben den inhaltlichen Aspekten konnten auch Gesichtspunkte aufgezeigt werden, die sich auf Rahmenbedingungen der Hotlinearbeit beziehen. Besondere Bedeutung kommt dabei räumlichen und organisatorischen Faktoren zu: Die Vermeidung beziehungsweise Reduzierung von Lärmbelästigung durch andere Telefonate sowie die klare Regelung von Pausen- und Einsatzzeiten sind hierbei wichtige Ergänzungen zur Vorbereitung von effektiven Arbeitsanweisungen („so lang wie nötig – so kurz wie möglich“) und der Schaffung eines guten Arbeitsklimas durch regelmäßige Teamtreffen.

Insgesamt lässt sich resümieren, dass „gute“ beziehungsweise hilfreiche Arbeit einer Krisenhotline unmittelbar von dem eingesetzten Personal abhängig ist. Natürlich spielt auch die technische Ausstattung und Einweisung in den Umgang mit derselben eine wichtige Rolle. Aber letztlich ist der adäquate Umgang mit hoch belasteten Menschen nur zu gewährleisten, wenn die Mitarbeitenden der Hotline umfassend und fachspezifisch geschult sind. Dementsprechend sollte in der Vorbereitung einer Krisenhotline ein Hauptaugenmerk auf die Aus- und Fortbildung gelegt werden, um im Einsatzfall nicht ungeschulte Kräfte einsetzen zu müssen.

### **Verena Blank-Gorki**

Diplom-Sozialwissenschaftlerin  
Bundesamt für Bevölkerungsschutz und  
Katastrophenhilfe (BBK),  
Referat Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV)

### **Malte Kromm**

Diplom-Pädagoge  
bis 2010 Bundesamt für Bevölkerungsschutz und  
Katastrophenhilfe (BBK),  
Referat Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV)  
Koordinierungsstelle Nachsorge,  
Opfer- und Angehörigenhilfe (NOAH)



# Das Auskunftswesen des Deutschen Roten Kreuzes (DRK) bei nationalen Großschadenslagen und Katastrophen

## Zusammenfassung von Rike Richwin\*

Das Deutsche Rote Kreuz e.V. (DRK) hält bundesweit auf regionaler Ebene Teams aus überwiegend ehrenamtlichen Mitgliedern vor, die im Falle schwerer Unglücksfälle und Katastrophen innerhalb Deutschlands ein sogenanntes Kreisauskunftsbüro (KAB) aktivieren und so Personenauskunftsstellen einrichten können. Die Mitarbeiter des Kreisauskunftsbüros können in speziell dafür eingerichteten Räumlichkeiten Suchanfragen besorgter Bürger bearbeiten. Einige Kreisauskunftsbüros verfügen zudem über mobile Anlaufstellen. Die Kernaufgabe der Kreisauskunftsbüros besteht in der Annahme und Bearbeitung von Suchanfragen, der Suche nach vermissten Personen in Listen und Datenbanken und der Erteilung von Auskünften an die Suchenden.

Die Kreisauskunftsbüros beziehungsweise Personenauskunftsstellen auf regionaler Ebene sind Teil des Suchdienstes, einer der ältesten Einrichtungen zur weltweiten Suche nach vermissten Personen (Abb. 12). War der Suchdienst – entstanden nach dem Ende des zweiten Weltkriegs 1945 aus einer spontanen Aktion freiwilliger Helfer – zunächst vor allem mit der Suche nach Vermissten durch Krieg und Vertreibung befasst, unterstützt er in seiner heutigen Struktur bei der weltweiten Suche nach vermissten Personen und berät in allen Fragen der Familienzusammenführung. Und dies unabhängig davon, ob es sich bei dem auslösenden Ereignis um eine Naturkatastrophe, ein Zug-, Bus- oder Schiffsunglück, eine Evakuierung oder eine terroristische Tat handelt.

88

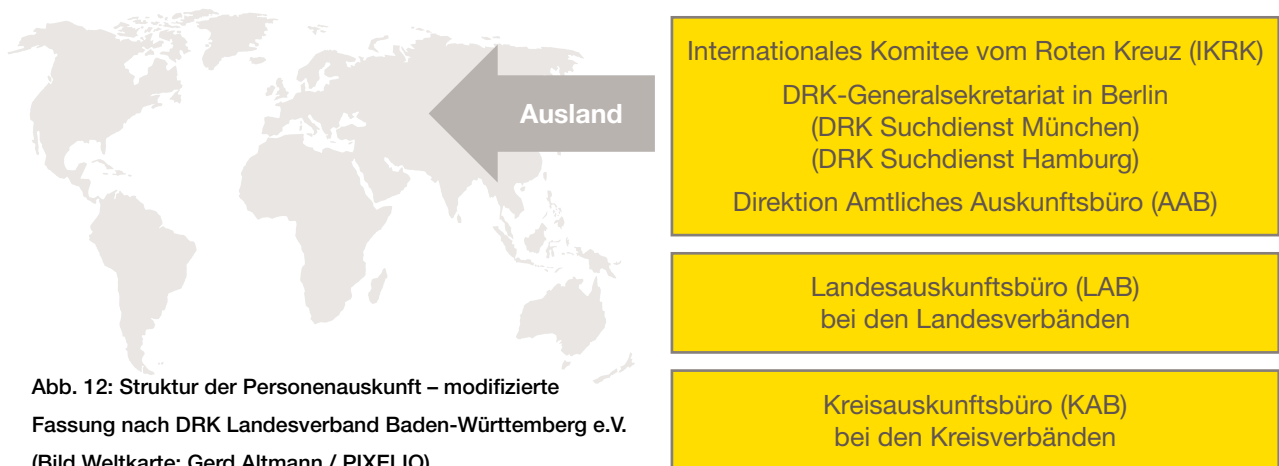


Abb. 12: Struktur der Personenauskunft – modifizierte Fassung nach DRK Landesverband Baden-Württemberg e.V. (Bild Weltkarte: Gerd Altmann / PIXELIO)

\* Wir danken Frau Nathalie Wollmann, Frau Renate Kottke, Herrn Jürgen Wiesbeck und Frau Sibylle Dizinger vom DRK-Landesverband Baden-Württemberg und Herrn Michael Steil und Frau Sandra Bergmann vom DRK-Landesverband Badisches Rotes Kreuz für die fachkundige und freundliche Beratung und die Bereitstellung informativer Materialien. Außerdem danken wir Frau Dorota Dziwoki und Herrn Tomasz Niewodowski, Referat Amtliches Auskunftsbüro im Generalsekretariat des DRK, für ihre Unterstützung.

Das DRK ist außerdem beauftragt mit der Planung, Vorbereitung und Wahrnehmung der Aufgaben, die der Bundesrepublik Deutschland gemäß Artikel 122 des III. und Artikel 136 des IV. Genfer Abkommens von 1949 obliegen. Darin sind die Einrichtung und Unterhaltung eines sogenannten Amtlichen Auskunftsbüros geregelt, das im Konfliktfall als nationale Anlaufstelle fungiert und Auskünfte über Kriegsgefangene und Zivilpersonen, die sich in der Gewalt einer Konfliktpartei befinden, organisiert.

### **Aktivierung des regionalen Suchdienstes im Einsatzfall**

Bei Bedarf wird bei einer nationalen Großschadenslage oder Katastrophe (oder präventiv bei Großveranstaltungen) das regionale Kreisauskunftsbüro des DRK aktiviert. Dazu wird dies als Teil der DRK-Bereitschaftsstrukturen gemeinsam mit dem Sanitäts- und Betreuungsdienst alarmiert. Vielerorts erfolgt auch – wie vorher vertraglich festgelegt – eine Anforderung zur Einrichtung einer kommunalen Personenauskunftsstelle (PAST) im Kreisauskunftsbüro durch die untere Katastrophenschutzbehörde.

Nach Aktivierung des Kreisauskunftsbüros wird das Arbeitsmaterial – über Papier und Stifte bis hin zu Laptops samt Software und Suchdienstformulare – in den speziell dafür vorgehaltenen Kreisauskunftsbüro-Kisten (KAB-Kisten) zu Räumlichkeiten, zum Beispiel DRK-Geschäftsstellen, gebracht und dort zur Einrichtung eines Computernetzwerkes sowie von Telefonarbeitsplätzen genutzt. Zeitgleich finden sich die dafür geschulten Kreisauskunftsbüro-Helfer (KAB-Helfer) dort ein. Je nach Bedarf und Größe der Schadenslage werden mehrere Arbeitsplätze eingerichtet und die Nummer der Hotline mit Hilfe der Medien bekanntgegeben.

## **Arbeitsablauf im Kreisauskunftsbüro**

### **Datenaufnahme**

Die Datenaufnahme im Kreisauskunftsbüro erfolgt auf drei unterschiedlichen Wegen: per Telefon, durch persönliche Anfragen in den Räumlichkeiten des Kreisauskunftsbüros und per Registrierung an den Einsatzstellen (Abb. 13).



Arbeiten im Kreisauskunftsbüro, hier beim NATO-Gipfel 2009. (Bild: DRK / Kai Mungenast)

**Hotline des Kreisaukunftsbüros:** Die KAB-Helfer nehmen die Anfragen der Anrufer entgegen und füllen gemeinsam mit ihnen die Suchanträge aus. Neben der Anruferentgegennahme findet (später) auch die Auskunftserteilung über die Hotline statt.

**Persönliche Entgegennahme im Kreisaukunftsbüro:** Zusätzlich zur telefonischen Kontaktaufnahme mit den KAB-Mitarbeitern ist es auch möglich, persönlich zu erscheinen und Suchanträge zu stellen.

**Datenerfassung an der Einsatzstelle:** Vor Ort werden sowohl die Daten der Betroffenen der Großschadenslage als auch der Einsatzkräfte erfasst. Die Registrierung betroffener Personen erfolgt nicht durch das Kreisaukunftsbüro, sondern durch die Einsatzkräfte mit Hilfe von dafür vorgesehenen Suchdienstkarten. Daten der vor Ort tätigen Einsatzkräfte werden über sogenannte „Meldekarten für Einsatzkräfte“ erfasst und von den Einsatzkräften selbst ausgefüllt. Zur Registrierung von Verletzten und Kranken wird beispielsweise die Suchdienstkarte für Verletzte/Kranke und zur Registrierung von unverletzt Betroffenen die Begleitkarte benutzt. Nach Vereinbarung vor Ort werden nicht nur DRK-Kräfte, sondern auch Kräfte anderer Organisationen erfasst, denn auch die Einsatzkräfte selbst können – gerade in weitläufigen Schadenslagen – zu Gesuchten werden.

### Informationsaufbereitung und Erfassung mit dem EDV-System „Xenios“

Die an der Einsatzstelle handschriftlich ausgefüllten Suchdienstkarten müssen dem Kreisaukunftsbüro zur Verfügung gestellt werden.

In der Station „Informationsaufbereitung“ des Kreisaukunftsbüros werden alle eingegangenen Suchanfragen und Suchdienstkarten gesichtet und auf Lesbarkeit überprüft.

Anschließend werden die Suchanträge und Suchdienstkarten in das EDV-System „Xenios“ eingegeben. Die im Jahr 2004 entwickelte Software Xenios kann sich flexibel an das Ausmaß einer Schadenslage anpassen: Sie kann entweder nur an einzelnen Plätzen verwendet oder zu einem Rechner-Netzwerk ausgeweitet werden. Bei einer dezentralen Erfassung von Daten, zum Beispiel bei ausgedehnten Schadenslagen, wird auf ein in München stationiertes Serversystem zurückgegriffen. Die Daten werden



Telefon, PC und Infowände – eine Möglichkeit der Arbeitsplatzgestaltung in der Hotline. (Bild: DRK / Petra Sabine Herold)

dann über ein LAN-Netz von einzelnen Rechnern auf den Server gespielt.

Konnte bei einem Suchantrag dem Suchenden über die Hotline eine Auskunft erteilt werden, wird der Suchfall in Xenios als „erledigt“ gekennzeichnet und die Auskunftserteilung auf dem vorliegenden Suchantrag vermerkt. Der Suchantrag wird dann auch wieder in die manuelle Kartei einsortiert. Liegt keine Suchfallklärung, vor und kann dem Suchenden daher (vorerst) keine Auskunft erteilt werden, verbleiben die Daten in der Xenios-Datenbank und werden dort weiterhin mit den eingehenden Informationen abgeglichen. Ein EDV-Koordinator prüft die „Karteibegegnungen“ im EDV-System. Ebenfalls kann es zu „Karteibegegnungen“ in der manuellen Kartei kommen.

Insgesamt hat sich gezeigt, dass zu Beginn eines Kreisaukunftsbüro-Einsatzes häufig die papierbasierte Form schneller ist als die EDV-basierte Form. Je mehr Daten jedoch eingehen, desto schneller wird die EDV.

### Auskunftserteilung „Wer ist wo?“

Sofern ein „Treffer“ gemeldet werden kann, erfolgt die Auskunftserteilung über die Hotline. Ein „Treffer“ liegt vor, wenn dem Suchenden überhaupt etwas über die gesuchte Person mitgeteilt werden kann. Die Information, welche herausgegeben wird, ist jedoch eingeschränkt und beantwortet die Frage „Wer ist wo?“. Über den Zustand der gefundenen Person, ob sie verletzt, unverletzt oder sogar tot ist, wird an dieser Stelle keine Auskunft erteilt.



## Überregionale Kreisauskunftsbüros (ÜKAB) als Rückfallebene

Zur Unterstützung des regionalen Kreisauskunftsbüros dienen im DRK-Landesverband Baden-Württemberg im Bedarfsfall die überregionalen Kreisauskunftsbüros (ÜKAB) als Rückfallebene. Die ÜKAB werden durch die jeweilige Landesbereitschaftsleitung alarmiert. Sie leisten personelle und technische Unterstützung, speziell bei der Eingabe der Daten in Xenios und fungieren bei einer Zusammenarbeit mit der Polizei als Ansprechpartner.

### Personal und Qualifikation

Das Personenauskunftswesen des DRK ist nicht-gewerblich, es dient ausschließlich humanitären Zwecken und stützt sich von daher überwiegend auf ehrenamtliche Kräfte. Im Kreisauskunftsbüro kommen Helfer und Leiter zum Einsatz.

Die Qualifikation zum KAB-Helfer beziehungsweise zum KAB-Leiter erfolgt in einer dafür vorgesehenen Fachdienstausbildung Suchdienst und einer KAB-Leiter-Qualifikation. Inhalte dieser Fachdienstausbildung sind unter anderem die Rahmenbedingungen,

rechtliche Grundlagen, die Organisationsstruktur des Kreisauskunftsbüros, Datenschutzrichtlinien, funktionale Arbeitsabläufe, Karteikartensysteme und die Software Xenios.

Da die Konfrontation mit Suchenden sowohl in der persönlichen Aufnahme von Suchanträgen als auch an der Hotline mitunter belastend sein kann, werden außerdem Inhalte aus dem psychosozialen Bereich zum Umgang mit belastenden Ereignissen und zur Bewältigung von Stress in einem zusätzlichen Modul vermittelt.

Für KAB-Helfer, die an der Hotline eingesetzt werden, wird im Landesverband Baden-Württemberg eine zusätzliche Hotlineschulung angeboten. Schwerpunkte sind: die Arbeit am Telefon, die Gesprächsführung mit Betroffenen, die Auskunftserteilung und der Umgang mit Stress während und nach dem Einsatz.

Die Ausbildung zum KAB-Leiter beinhaltet Inhalte zur Organisation und Leitung eines KAB sowie zum Aufbau eines KAB im eigenen Kreisverband. Zusätzlich ist eine Vollübung vorgesehen, bei der der funktionale Arbeitsablauf in der Praxis geübt werden kann.



Rückfallebene „Manuelle Kartei“. (Bild: DRK-Archiv)



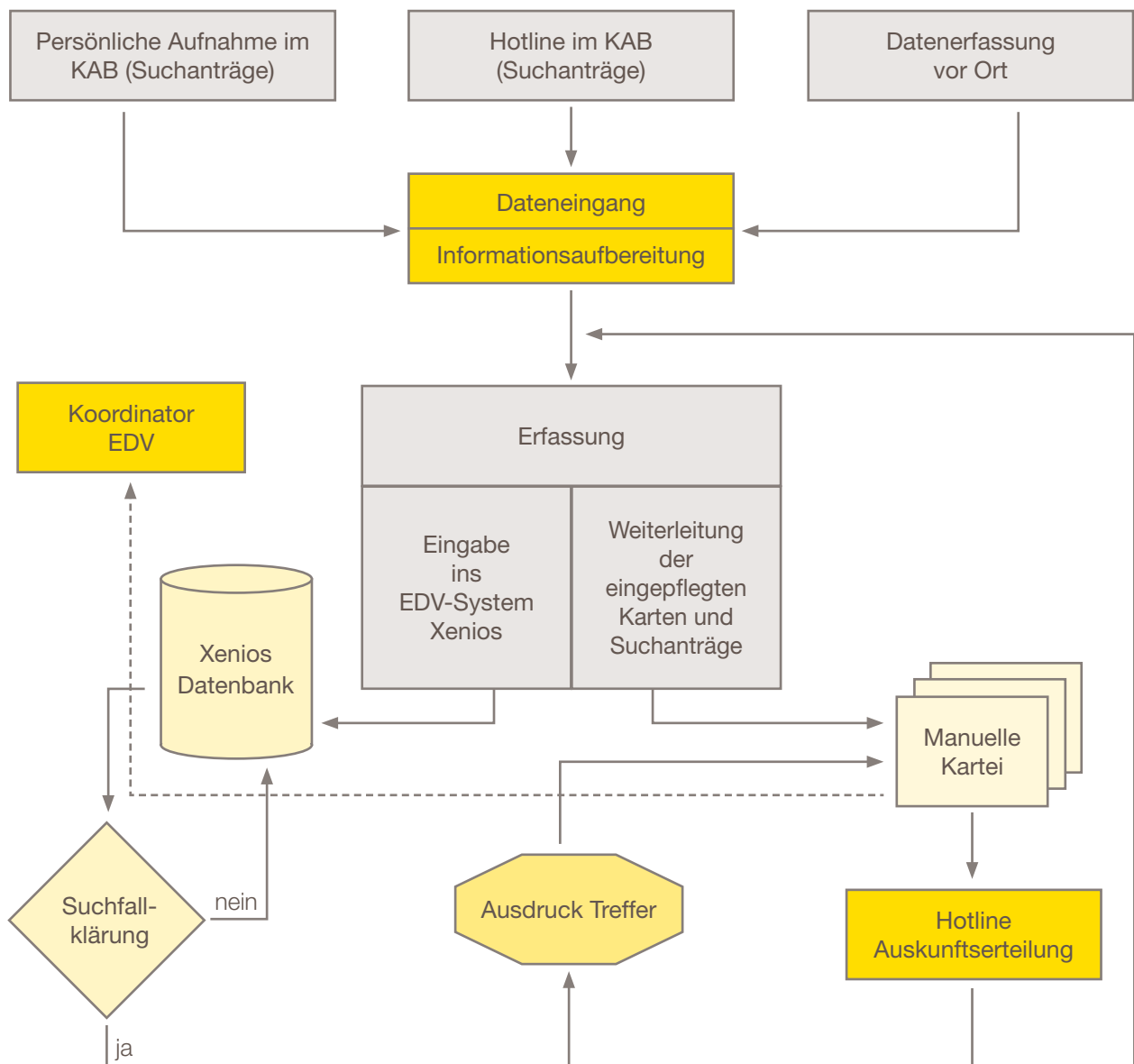


Abb. 13: Arbeitsablauf DRK-Suchdienst/Kreisauskunftsbüro – modifizierte Fassung nach DRK Landesverband Baden-Württemberg e.V.

**Rike Richwin**

Kommunikationswissenschaftlerin (Master of Arts)  
 Bundesamt für Bevölkerungsschutz und  
 Katastrophenhilfe (BBK),  
 Referat Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV)

# Neue Medien in der Krisenhotline – funktioniert das?

## Neue Kommunikationstechnologien und Social Media in der Psychosozialen Notfallversorgung (PSNV) – Chancen und Risiken

**Rike Richwin**

**Neue Kommunikations- und Informationstechnologien sowie Social-Media-Anwendungen sind wesentlicher Bestandteil des Alltags nahezu aller Altersklassen der Bevölkerung. Warum sollte bei der Bewältigung von schweren Unglücksfällen und Katastrophen darauf verzichtet werden? Zudem rückt neben die bestehende Skepsis gegenüber diesen Neuerungen zunehmend der Gedanke der Nutzung ihrer positiven Aspekte innerhalb eines umfassenden Krisenmanagements. Der folgende Artikel diskutiert die Vor- und Nachteile des Einsatzes solcher Anwendungen in der Krisenhotline. Welche Gefahren bestehen und welche Potenziale können genutzt werden, um eine adäquate psychosoziale Notfallversorgung im Sinne eines modernen Bevölkerungsschutzes zu leisten?**

93

Wer meint, moderne Kommunikationstechnologien und Social Media seien nur etwas für die junge Generation, der täuscht sich. Der Onlinestudie von ARD/ZDF aus dem Jahr 2012 zufolge, nutzen seit dem Jahr 2010 mittlerweile 100% der 14- bis 19-jährigen zumindest gelegentlich Onlineangebote, aber auch die Gruppe der 20- bis 49-jährigen ist mit einem Anteil von über 90% im World Wide Web unterwegs. Die Generation 60+ ist immerhin mit knapp 40% vertreten und in den letzten Jahren – 2006 waren es erst knapp 20% – deutlich gewachsen.

Am häufigsten genutzte Anwendungen sind die Suchmaschinen, auf die alle Altersgruppen zugreifen. Dicht gefolgt werden sie von E-Mail-Funktionen und Onlinecommunities, Newsgroups und Chatfunktionen. Die Nutzung von RSS-feeds/Newsfeeds ist zwar auch in allen Altersgruppen erkennbar, wird jedoch besonders von jüngeren Menschen in Anspruch genommen. Ähnlich verhält es sich mit der Nutzung von Apps auf mobilen, internetfähigen Geräten (ARD/ZDF-Onlinestudie 2012). Insgesamt sind mittlerweile 53,4 Millionen Deutsche online, mobile Endgeräte sind im Vormarsch, das Internet ist vom neuen zum etablierten Medium geworden und der stärkste

Zuwachs an Nutzern ist in der Gruppe ab 50 Jahren festzustellen (ARD/ZDF-Onlinestudie 2012).

Moderne Kommunikationstechnologien und Social-Media-Anwendungen sind fester Bestandteil des Alltags nahezu der gesamten Bevölkerung. Dadurch sind die Menschen an daran gebundene Möglichkeiten in Bezug auf Schnelligkeit, Vielfalt und Umfang gewöhnt. Es lässt sich daher ableiten, dass auch beziehungsweise gerade im Falle einer Krise darauf zurückgegriffen werden will und wird.

### **Das klassische Modell: Die Hotline für Betroffene**

Brechen ein schweres Unglück oder eine Katastrophe herein, gehört die rasche Einrichtung einer Hotline mittlerweile zum Standard. Angehörige möglicher Schadensopfer und Vermisster haben ein hohes Bedürfnis nach gesicherten Informationen. Erhärtet wird dies durch die unmittelbar einsetzende Berichterstattung in den Medien mit zum Teil überzogenen Meldungen zu Opfer- und Verletztanzahlen. Erfahrungen mit Krisenhotlines nach komplexen Gefahren- und Schadenslagen der jüngsten Vergangenheit in

Deutschland (Amoklauf Erfurt 2002, Loveparade Duisburg 2010) oder im Ausland, bei denen zahlreiche Bundesbürger betroffen waren (Terroranschläge USA 2001, Tsunami Südostasien 2004), zeigen, dass dieses hohe Informationsbedürfnis Betroffener zunehmend zu einer intensiven Hotlinenutzung führt.

Qualitativ hochwertige Hotlinearbeit zeichnet sich vor allem dadurch aus, auf die vielfältigen Anfragen der Anrufer adäquat zu reagieren. Bei einer sich ständig ändernden Sach- und Zuständigkeitslage müssen aktiv Gespräche geführt und eine Reihe von Entscheidungen getroffen werden. Zusätzlich sind Anrufer häufig in einem emotional erregten Zustand, sodass Hotlinemitarbeiter auch damit umgehen müssen. Strukturkenntnisse, Netzwerkwissen und fachkundiges Urteilsvermögen über verfügbare Hilfsysteme sind unverzichtbar (Kromm; Helmerichs 2006). Eine hohe psychosoziale Kompetenz und die Sicherheit im Umgang mit den Rahmenbedingungen führen nachweislich zu geringerer Belastung unter den Hotlinemitarbeitern (Blank 2006).

## **Psychosoziale Notfallversorgung am Telefon: Fünf Handlungsprinzipien**

Neben der Entgegennahme von Anfragen nach Verunglückten oder Vermissten und der Bereitstellung verlässlicher Informationen erhebt eine qualifizierte Hotline-Arbeit den Anspruch, dem Anrufer adäquate psychosoziale Betreuung zu gewährleisten. Wie in allen anderen Feldern der Psychosozialen Notfallversorgung (PSNV) (BBK 2011) folgt auch die Hotline-Arbeit den von Hobfoll 2007 beschriebenen fünf Handlungsprinzipien:

- 1. das Empfinden von Sicherheit fördern**
- 2. beruhigen und entlasten**
- 3. Selbstwirksamkeit und Kontrolle fördern**
- 4. Kontakt und Anbindung stärken**
- 5. das Gefühl von Hoffnung stärken**

Weiterhin lässt sich eine Unterteilung in „harte“ und „weiche“ Aspekte der psychosozialen Versorgung vornehmen. Unter die harten Aspekte fallen unter anderem:

- die Vermittlung klarer, seriöser Informationen
- das Widerlegen von schlechten Nachrichten, Sensationsmeldungen und Gerüchten
- die Vermittlung von Struktur, Halt und Ordnung

- die Förderung der Eigeninitiative des Betroffenen
- die Erläuterung von Belastungsreaktionen und Möglichkeiten der Stressbewältigung
- die Auflistung weiterer Hilfsangebote
- die Hilfe bei der Kontaktaufnahme zu anderen Betroffenen
- praktische Hilfsangebote bei administrativen Aufgaben

Zu den weichen Kriterien gehören unter anderem:

- dem Bedürfnis nach Beruhigung begegnen
- Zuversicht und Hoffnung vermitteln
- dem Wunsch nachkommen, Sorgen und Ängste um vermisste Angehörige loszuwerden
- dem Schüren von Angst (zum Beispiel durch Medienberichte) entgegenwirken
- gemeinsam mit dem Betroffenen einen sicheren Ort (vertraute Personen/Rückzugsmöglichkeiten) suchen
- dem Betroffenen Raum für Schilderungen geben oder anregen, das Erlebte aufzuschreiben

Zu den weichen Kriterien gehört ebenso das Gespräch über individuelle soziale Ressourcen (Familie, Freunde, Kollegen) und Handlungspotenziale, die Stärkung von Eigeninitiative und bereits eingeleiteten Lösungsansätzen sowie der Verweis auf die Bewältigung möglicher früherer extremer Ereignisse.

## **Neue Technologien auf dem Prüfstand**

So vielfältig wie die Neuen Medien selbst sind auch die Möglichkeiten ihres Einsatzes, und so viele Chancen wie Risiken bieten sie. Bevor auf die Möglichkeiten und Gefahren einzelner Anwendungen eingegangen wird, sollen zunächst einige allgemeine Einsatzmöglichkeiten genannt werden.

Der Einsatz von neuen Kommunikationstechnologien und Social-Media-Anwendungen kann auf verschiedene Weisen vollzogen werden: Die Einbindung in die Bewältigung einer Krise kann passiv geschehen. Dabei werden Soziale Netzwerke und Plattformen (Twitter, facebook und so weiter) beobachtet und anhand von dort kursierenden Themen und Inhalten Meinungen und Stimmungen erfasst und Informationen gesammelt. Die Nutzung kann aber auch aktiv erfolgen, indem neben der reinen Observierung der Aktivitäten auch aktiv auf Äußerungen reagiert wird und zum Beispiel Fragen beantwortet und ungenaue oder falsche Informationen

berichtigt werden. Die dritte Stufe der Einbindung kann engagiert erfolgen, wenn zum Beispiel eine eigene Social-Media-Seite eingerichtet und gepflegt wird, was eine ständige Interaktion mit allen Nutzern bedeutet, unabhängig davon, ob sie unmittelbar Betroffene, Angehörige oder zum Beispiel Mitglieder von Hilfsorganisationen sind (Rive 2012).

Insgesamt ist es ebenfalls wichtig, sich den Bedürfnissen der Bevölkerung anzupassen und darauf zu reagieren, sich vorab über den konkreten Einsatz der Anwendungen klar zu sein und geschultes Personal damit zu beauftragen, welches über Wissen und Kompetenzen sowohl in den Möglichkeiten (Tools) der jeweiligen Anwendung als auch bezüglich des Nutzerverhaltens verfügt (Rive 2012).

Eine Schwierigkeit in der Nutzung solcher Anwendungen besteht darin, dass eine sehr große Anzahl von Informationen in extrem kurzer Zeit an sehr viele Nutzer gelangen kann. Um auch mit gesicherten Informationen dieses Tempo halten zu können, werden viele Mitarbeiter benötigt und es muss ein gut funktionierendes Netzwerk zugrunde liegen. Kann man Informationen nicht schnell genug liefern, kann es passieren, dass sich die Aufmerksamkeit auf schnellere Informationsgeber richtet – unabhängig davon, ob die dort gegebenen Informationen gesichert sind oder nicht.

### **Potenziale und Risiken von facebook und Co**

Zu den neuen Kommunikationstechnologien, die seit einigen Jahren auf den Markt drängen, große Akzeptanz und Verwendung erfahren und Telefon und E-Mail ergänzen, gehören Skype, facebook, Newsfeeds, Twitter und Apps. Die Potenziale sind in Abb. 14 skizziert. Ob und inwieweit durch die genannten elektronischen Medien eine adäquate psychosoziale Versorgung gewährleistet werden kann, soll anhand der genannten fünf Handlungsprinzipien nach Hobboll geprüft werden:

Ein enormes Potenzial haben neue Kommunikationstechnologien erstens durch die Schnelligkeit, mit der Informationen transportiert werden können und zweitens durch die Möglichkeit, sehr vielfältige Daten (Texte, Bilder, Videos, Audios) an eine große Anzahl von Personen versenden zu können (Blank; Karutz 2011). Per E-Mail können den Betroffenen Karten, Bilder oder Lageberichte über die Katastrophenregion

zur Verfügung gestellt werden. Durch einen E-Mail-Verteiler können gebündelt aktualisierte und seriöse Meldungen an Betroffene verschickt werden. Im entstandenen Chaos gibt ihnen dies Struktur zurück.

Standardisierte Dokumente (zum Beispiel FAQ) erleichtern zudem den Arbeitsablauf für die Hotlinebetreuer, da diese bereits im Vorfeld erstellt und für das jeweilige Ereignis modifiziert werden können. Eine E-Mail-basierte Maßnahme wurde bereits erfolgreich nach dem Absturz der Air-France-Maschine vor Brasilien im Jahr 2009 eingesetzt, als Anrufer durch die Koordinierungsstelle Nachsorge, Opfer- und Angehörigenhilfe (NOAH) des Bundesamtes für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) mit einem ständig aktualisierten Newsletter versorgt wurden (BBK 2010).

Per Mail versandte Informationen bieten zudem den Vorteil der einfachen Speicherung. Daten können zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal aufgerufen oder weiterverarbeitet werden. So wird die Flüchtigkeit rein verbal übermittelter Informationen umgangen, da Anrufer ohnehin eventuell durch Aufregung und Sorge nur eingeschränkt aufnahmefähig sind. Ebenso können Betroffene selbst wählen, ob sie im Mailverteiler als Adresse erscheinen wollen. So können sich die Personen eigenständig untereinander vernetzen, was eine Entlastung für die Hotlinemitarbeiter bedeutet.

Neben zahlreichen Vorteilen lauern – wie bei allen neuen Technologien – auch Gefahren. Werden Karten, Bilder oder Links ohne ausreichende Erläuterungen versandt, sind die Rezipienten bei der Interpretation auf sich selbst gestellt. Überbewertungen oder Fehleinschätzungen können die Folge sein, welche Angst und Sorge schüren.

Da Schreiben länger dauert als Reden, bedeutet das Verfassen von E-Mails für die Hotlinebetreuer einen erheblichen Mehraufwand an Zeit. Formulierungen müssen unmissverständlich gewählt werden und erlauben – zumindest bei Rundmails – kein Eingehen auf die individuelle Situation der jeweiligen Person. Ein E-Mail-Angebot birgt zusätzlich die Gefahr, dass die Hotline von Anfragen überflutet wird, da die Hemmschwelle, eine E-Mail abzusetzen, geringer ist, als einen telefonischen Anruf zu tätigen (Ziegler/Dürscheid 2007).





**Richtungweisend: Der Einsatz neuer Kommunikationstechnologien setzt eine kritische Auseinandersetzung mit deren Chancen und Risiken voraus. (Bild: arrow – Fotolia.com)**

Was nicht geleistet werden kann, sind die „weichen“ Aspekte psychosozialer Versorgung: So sind die Suche nach individuellen Handlungspotenzialen oder der Aufbau eines sozialen Netzwerkes stark interaktionsbedürftig und erfordern persönliche Gespräche, in denen die Hotlinebetreuer auch auf Merkmale wie Stimmlage, Weinen oder Aufregung der Betroffenen eingehen müssen, was in einem schriftbasierten Medium entfällt.

Eine Option, die zahlreiche Kommunikationsformen beinhaltet, ist die Verwendung des Onlineangebotes Skype beziehungsweise der Videokonferenz. Durch die Möglichkeit der (Bild-)Telefonie erfolgt die Kommunikation verbal und in Echtzeit, sodass eine individuelle und interaktive Betreuung stattfinden kann. Durch die Sichtbarkeit ist es dem Betreuenden möglich, sich ein genaues Bild des Zustandes des Betroffenen zu machen. So kann er ihn ebenfalls direkter „steuern“ (zum Beispiel „Setzen Sie sich erst einmal auf den Stuhl, der hinter Ihnen steht!“). Gesten der Hotlinemitarbeiter können zusätzlich zur Stimmlage beruhigend auf den Betroffenen wirken. Ebenso kann ein Echtzeitbild der Betreuungsperson ein Gefühl der Nähe vermitteln.

An die Verwendung einer Webcam sind jedoch auch einige Anforderungen – vor allem auf Seiten der

Betreuenden – verbunden: Ein einwandfreies Aussehen (zum Beispiel Kleidung, Haare, Zähne) muss vorausgesetzt werden. Der Betreuende darf sich nicht zu „mimischen Entgleisungen“ (Augenrollen, genervter Gesichtsausdruck) oder Gähnen hinreißen lassen, was in seiner Situation durch hohe Anspannung und Belastung verständlich und zum eigenen Stressabbau nötig sein kann, auf den Betroffenen jedoch respektlos und unseriös wirkt.

Sensible Daten wie Informationen über Betroffene, Todesopfer oder Dokumente für den internen Gebrauch dürfen nicht im Sichtfeld der Kamera abgelegt werden. Außerdem ist es paradoxerweise nicht möglich, tatsächlich Blickkontakt aufzunehmen: Da die Kamera in der Regel oberhalb des Monitors angebracht ist, schaut man immer entweder in die Kamera (Gesprächspartner blickt in meine Augen), oder auf den Bildschirm (man selbst sieht in die Augen des Gesprächspartners, kann aber nicht in die Kamera schauen). Ein zeitgleiches in-die-Augen-Sehen ist also technisch (bisher) nicht möglich.

Aktivitäten, die sich hinter dem Betreuenden abspielen (zum Beispiel herumlaufende andere Mitarbeiter), können eine Störquelle darstellen. Außerdem kann kein absoluter Datenschutz gewährleistet werden, da Anrufer Aktivitäten mithören und vor allem sehen können, die nur für die interne Kommunikation bestimmt sind. Da Skype nicht als abhörsicher gilt, kann generell kein Schutz von Daten gewährleistet werden.

Ein ähnlich vielfältiges Kommunikationsmedium wie Skype stellt das Social-Media-Netzwerk facebook dar. Zwar bietet facebook – zumindest in Deutschland – noch keine Möglichkeit der telefonischen Verständigung, es verfügt aber über die Optionen des Chats, der Versendung von Nachrichten (mit Dateianhängen) und der Option, öffentliche Kommentare (Pinnwand) abzugeben.

Problematisch ist, dass sich in diesem sozialen Netzwerk jede Person einen Account anlegen kann. So können zum Beispiel auch Befürworter terroristischer Aktionen ihre Meinung äußern oder Bilder von Todesopfern in die Öffentlichkeit gelangen, was für die Betroffenen eine extreme Belastung darstellen kann. Da in facebook ausschließlich in schriftlicher Form kommuniziert werden kann, ist eine individuelle interaktive Betreuung von Betroffenen schwierig.

Datenschutz kann bisher nicht gewährleistet werden, da Facebook bereits häufiger in die Kritik geraten ist, weil es Daten seiner Nutzer an Dritte weitergegeben hat.

Da das Schreiben eines Kommentars beziehungsweise das Stellen von Fragen einfacher, anonym und weniger aufwendig ist als ein Anruf, ist damit zu rechnen, dass dieses Angebot stark frequentiert werden würde. Im Umkehrschluss heißt das, dass auch ständig geprüft werden muss, ob dort unangemessene Kommentare veröffentlicht werden, was einen enormen Aufwand für die Hotlinemitarbeiter bedeutet (Krämer 2011).

Die Mikrobloggeranwendung Twitter dient der reinen Informationsverbreitung und weniger der interaktiven Kommunikation. Ein Vorteil sind die Schnelligkeit der Informationsverbreitung und die Möglichkeit, eine große Masse von Personen zu erreichen. Durch die Begrenzung auf 140 Zeichen müssen die Nachrichten jedoch extrem komprimiert werden. Da ein Kommentieren der Tweets nur indirekt möglich ist, sind Interaktivität und individuelle Betreuung und damit alle „weichen“ Aspekte der psychosozialen Versorgung ausgeschlossen.

Durch RSS-feeds/Newsfeeds werden Abonnenten im Sinne eines Newstickers regelmäßig über aktuelle Änderungen oder Neuerungen auf einer Homepage informiert. Betroffene müssen dadurch nicht mehr die gesamte Internetseite im Blick behalten, sondern erhalten Informationen zu aktuellen Änderungen. Hotlinemitarbeiter werden ebenfalls entlastet: Rückrufe können in ihrer Anzahl minimiert werden, da die Betroffenen durch die Newsfeeds auf dem aktuellsten Stand bleiben.

Da es sich um eine einseitig gerichtete Kommunikationsform handelt, ist es nicht möglich, auf Meldungen zu reagieren. Die oben beschriebenen „weichen“ Aspekte der psychosozialen Versorgung bleiben ebenfalls ungedeckt.

Eine spezielle Erweiterung der Hotline bietet eine App, die in ihrer Gestaltung variabel ist. Eine App zum Beispiel für die Koordinierungsstelle Nachsorge, Opfer- und Angehörigenhilfe (NOAH) im Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe, die Bundesbürgern, die im Ausland durch schwere Unglücksfälle oder Terroranschläge zu Schaden kommen, psychosoziale Unterstützung anbietet ([www.bbk.bund.de/noah](http://www.bbk.bund.de/noah)) könnte Kontaktdaten von psy-



Charakteristisches Merkmal neuer Kommunikationstechnologien: Die schnelle Datenübertragung.  
(Bild: ferkelraggae – Fotolia.com)

chosozialen Diensten für Betroffene beinhalten, Informationen über bisherige Einsätze liefern oder einen Leitfaden zum Verhalten im Krisenfall zur Verfügung stellen. Vorteilhaft ist außerdem, dass Apps nach dem Download auch ohne eine bestehende Internetverbindung nutzbar sind. Nachteilig ist, dass Apps bisher nur für hochpreisige Smartphones und Tablet-PCs angeboten werden und die „weichen“ Aspekte der psychosozialen Versorgung auch hier nicht erfüllt werden können.

Sowohl für die Verwendung der Newsfeeds als auch für den Umgang mit Skype, Twitter oder facebook werden teilweise zusätzliches technisches Equipment und Software benötigt. Außerdem müssen die Hotlinemitarbeiter im Umgang mit Hard- und Software gleichermaßen geschult werden. Neben Kenntnissen, wo welche Informationen eingestellt werden, müssen ein kompetenter Umgang mit diesen „trainiert“ und ein Verständnis für die Netzwerkstrukturen entwickelt werden. Soziale Netzwerke bieten keine aufbereiteten Informationen, an denen sich zum Beispiel die Stimmung der Bevölkerung ablesen lässt. 500.000 „Likes“ für eine Profilseite, die zu einer bestimmten Aktion einlädt, müssen nicht zwingend von Befürwortern stammen. Auch Gegner können auf den Button geklickt haben, weil es eine Möglichkeit ist, um überhaupt von einer Aktion zu erfahren (Krämer 2011). Neben der Kompetenz im Nutzverhalten muss ebenfalls ein spezifischer Sprachgebrauch beherrscht werden (zum Beispiel CUL8r für „see you later“) um medienadäquat interagieren zu können.

## Fazit

Neue Kommunikations- und Informationstechnologien finden in der Bevölkerung viel Akzeptanz und Zuspruch. Auch wenn die junge Generation diese Anwendungen am stärksten nutzt, ist eine zunehmende Verwendung durch ältere Personen erkennbar. Zu bedenken ist außerdem, dass kommende ältere Generationen an eine verstärkte Mediennutzung aus Beruf und Alltag gewöhnt sein werden. So ist anzunehmen, dass Betroffene einer Katastrophe neben der rein telefonbasierten Hotline weitere Möglichkeiten der Informationsbeschaffung und der Hilfsangebote nutzen möchten und werden.

Anrufer wollen einerseits personengebundene, individuelle Informationen über vermisste Angehörige erhalten, aber auch global über die Lage am Katastrophenterritorium unterrichtet werden; und das alles möglichst zeitnah, transparent und zuverlässig. Neue Informations- und Kommunikationstechnologien bestechen vor allem durch die Schnelligkeit der Informationsverbreitung, die Vielfalt an Daten (Bilder, Grafiken, Übersichtskarten, Lagepläne) und die Mobilität, bergen aber auch Gefahren in Bezug auf unzureichenden Datenschutz und wenig Möglichkeiten zur individuellen und interaktiven Betreuung.

Es kann folglich nicht darum gehen, das Angebot der Krisenhotline grundlegend zu revolutionieren. Der persönliche Kontakt am Telefon ist (bisher) durch technische Neuerungen nicht zu ersetzen. Kommunikations- und Social-Media-Anwendungen haben in den letzten Jahren jedoch einen enormen Einfluss auf nahezu die gesamte Bevölkerung und deren Kommunikations- und Interaktionsverhalten genommen. Neue Medien verändern sich in raschem Tempo und bringen laufend weitere Chancen und Risiken mit sich. Präsenz und Einfluss dieser Anwendungen dürfen daher nicht missachtet und unterschätzt werden, um im Schadens- und Katastrophenfall ein bedürfnisorientiertes Vorgehen im Sinne eines modernen Bevölkerungsschutzes zu gewährleisten. Neben einer noch besseren Versorgung Betroffener in Krisenlagen, kann ebenfalls ein positiver Effekt auf das Image von Behörden, die eine Hotline für Betroffene anbieten, vermutet werden, da sie damit kommunikationstechnisch up to date sind und den Anforderungen einer Schadenslage mit einem multimedialen Angebot der psychosozialen Krisenbewältigung begegnen können.

## Rike Richwin

Kommunikationswissenschaftlerin (Master of Arts)  
Bundesamt für Bevölkerungsschutz und  
Katastrophenhilfe (BBK),  
Referat Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV)



	<b>Funktion(en)</b>	<b>Kommunikations-/Informationsform</b>
<b>Telefon, Mobiltelefon</b>	Kommunikationsmittel zur Übermittlung von Sprache mittels elektronische Signale; Mobiltelefone sind ortsunabhängig einsetzbar; kostenpflichtig	mündlich; räumliche, aber keine zeitliche Trennung, Kommunikation in Echtzeit möglich; One-to-One-Kommunikation
<b>E-Mail</b>	Elektronische Post zum Versenden von Textnachrichten und Dateianhängen; mittlerweile meistgenutzter Mediendienst im Internet; kostenlos	schriftlich; raum-zeitliche Trennung der Kommunikationspartner; One-to-One-Kommunikation, erweiterbar zu One-to-Few- und One-to-Many-Kommunikation
<b>SMS</b>	Dienst zur Übertragung von Kurznachrichten zwischen Mobiltelefonen; (teilweise) Beschränkung auf 160 Zeichen; kostenpflichtig	schriftlich; raum-zeitliche Trennung der Kommunikationspartner; One-to-One-Kommunikation (erweiterbar zu One-to-Few- und One-to-Many-Kommunikation)
<b>Skype, Videokonferenz</b>	Software zur Internettelefonie (mit und ohne Bildübertragung), Chat, Dateiübertragung; nicht abhörsicher; kostenlos	mündlich/schriftlich; Echtzeitkommunikation (bei Telefonie), One-to-One-/ One-to-Few-/ One-to-Many-Kommunikation (bis zu 25 Teilnehmer möglich)
<b>facebook</b>	Soziales Netzwerk mit weltweit über eine Milliarde Nutzern (Deutschland: 24,8 Millionen); Erstellen eines eigenen Profils, Empfang/Versand von Nachrichten, Einstellen von eigenen Inhalten (Bilder, Videos), Pinnwand-Funktion, Einladung zu Ereignissen, Profilerstellung auch für Unternehmen und Organisationen möglich (mit beschränkten Funktionen); kostenlos	schriftlich; raumzeitliche Trennung der Kommunikationspartner; One-to-One-/ One-to-Few-/ One-to-Many-Kommunikation; Kommunikation nur zwischen angemeldeten Nutzern möglich
<b>Twitter</b>	Mikroblog zur Verbreitung von Kurznachrichten (140 Zeichen) im Internet; Autoren twittern („zitschern“) subjektive Nachrichten, die von den Lesern (indirekt) kommentiert werden können; kostenlos	schriftlich; raum-zeitliche Trennung der Kommunikationspartner; One-to-Many-Kommunikation
<b>RSS-feeds, Newsfeeds</b>	Dienste, die regelmäßig über Aktualisierungen auf Internetseiten informieren; ähnlich einem Newsticker werden Abonnenten mit Info-Blöcken (Schlagzeile, Textanriss, Link zur Originalseite) „gefüttert“; kostenlos	schriftlich; One-to-Many-Kommunikation; einseitig-gerichtet: Anbieter stellt Informationen zur Verfügung, die vom Abonnenten einmalig eingefordert werden müssen, kein Austausch beziehungsweise Kommentieren möglich
<b>Apps</b>	(Kurzform für „application“ = Anwendung); Anwendungsprogramme für Smartphones/ Tablet-PCs, die über einen in die Software des Geräts integrierten Onlineshop bezogen werden können; mittlerweile mehr als 500.000 Apps zu unterschiedlichsten Themen (Spiele, Ratgeber, Sport, Ernährung, Erste Hilfe) verfügbar; erhältlich durch download; teilweise kostenpflichtig	schriftlich, bildlich, audiovisuell; ähnlich wie RSS-feeds dienen Apps nicht der Interaktion, sondern je nach Gestaltung der Information/ Unterhaltung

Abb. 14: Herkömmliche und neue Kommunikations- und Informationstechnologien.



## II. Kapitel

# Wer ruft an?

Die Anrufer: Typische Gruppen – typische Fragen

# Anrufgruppen und häufige Anliegen

Letztendlich lässt sich natürlich nie voraussagen, wer mit welchem Anliegen und in welcher Verfassung als nächstes in einer Krisenhotline anrufen wird. Die Auswertung von Erfahrungen mit Krisenhotlines bei komplexen Gefahren- und Schadenslagen der jüngsten Vergangenheit in Deutschland (ICE-Unglück Eschede 1998, Amokläufe in Erfurt 2002 und Winnenden/Wendlingen 2009, Einsturz der Eissporthalle in Bad Reichenhall 2006, Massenpanik auf der Loveparade 2010) sowie Gespräche mit Betroffenen schwerer Unglücksfälle und Katastrophen im Ausland im Rahmen der Arbeit der Koordinierungsstelle Nachsorge, Opfer- und Angehörigenhilfe (NOAH) (vgl. auch Beiträge in Kapitel I), erlauben jedoch eine erste Systematik und Tendenzbeschreibung zu Anrufgruppen und typischen Anliegen, die zukünftig aufgrund weiterer Erfahrungsauswertung zu verfeinern sind.



Anrufgruppen und Anliegen können in der Krisenhotline äußerst vielfältig sein. (Bild: pakhnyushchyy / clipdealer.com)

Danach ist im Ereignisfall nach Schaltung einer Krisenhotline und ihrer Präsentation in der Öffentlichkeit mit folgenden Anrufgruppen zu rechnen:

- **Betroffene**
- **Bevölkerung und Community**
- **Einsatzkräfte und deren Angehörige**
- **Unterbreiter von Hilfsangeboten**
- **Medienvertreter**
- **Vertreter aus Behörden, Organisationen und Institutionen**

Die Gruppe der **Betroffenen** ist zu unterteilen in die vier Kategorien:

- **Überlebende** (Unverletzte und physisch und/oder psychisch Verletzte)
- **Angehörige** (Familienangehörige, Freunde und weitere nahestehende Personen von – potenziell – Betroffenen)
- **Hinterbliebene** (Familienangehörige, Freunde und weitere nahestehende Personen von Verstorbenen)
- **Vermisssende** (Familienangehörige, Freunde und weitere nahestehende Personen von Vermissten)

Die Anliegen dieser vier Betroffenengruppen sind lage- und zeitabhängig und untereinander verschieden. Zu den grundlegenden Bedürfnissen aller gehören gesicherte Informationen, Sicherheit und Schutz, Kontakt, Struktur, Unterstützung in administrativen Fragen, „single point of contact“ und Gedenken.

Die Anrufanliegen der Bevölkerung im Krisenfall lassen sich in drei Kategorien gliedern: Zum einen melden sich **Personen, die emotional stark betroffen sind, aber nicht zwangsläufig eine direkte Verbindung zum Ereignis haben**. Eine allgemeine psychische Vulnerabilität (Verwundbarkeit), Vorerfahrungen mit vergleichbaren Ereignissen, frühere Traumatisierungen und ähnliche Gründe können hier eine Rolle spielen. Daneben gibt es die Gruppe der Personen, die **am Schadensereignis interessiert** sind und Informationen einholen möchten. Ebenfalls melden sich **Personen, die Erläuterungen zum Schadensereignis abgeben**, ihre Fachkunde einbringen möchten oder die Gelegenheit nutzen, um allgemeinen Unmut gegenüber dem Träger der Krisenhotline (Ministerium, Kommune, Polizei, Hilfsorganisation etc.) auszudrücken.

Eine Sonderform der Anrufgruppe „Bevölkerung“, die sich in einer Krisenhotline meldet, bildet die Community, also Personen oder Gruppen mit thematischem oder strukturellem und damit starkem emotionalen Bezug (Identifikation) zur Betroffenengruppe. Bei einer Amoklage in einer Schule können zum Beispiel Schüler und Lehrer anderer Schulen zur Community gehören, da der Kontext „Schule“ zu ihrer alltäglichen Lebenswelt gehört und dadurch ebenfalls

eine Form mittelbarer Betroffenheit bei den Personen hervorgerufen werden kann.

Auch **Einsatzkräfte**, die im aktuellen Schadensfall im Einsatz waren, melden sich im Bedarfsfall erfahrungsgemäß bei einer Krisenhotline, insbesondere wenn die Hotline auch als „Helferhotline“ angekündigt wird. Hinzu kommen Anrufe von Angehörigen, aber auch von Vorgesetzten oder Kollegen und Kameraden von Einsatzkräften, die Rat und Auskunft suchen.



Grundlegende Bedürfnisse belasteter Anrufer sind der Wunsch nach gesicherten Informationen, Orientierung und Struktur, emotionalem Halt und einem „single point of contact“. (Bild: annete / clipdealer.com)

Jede Krisenhotline sollte darauf eingestellt sein, dass zahlreiche Hilfsangebote eingehen. Diese sind zu differenzieren in **Unterstützungsangebote psychosozialer Dienste** (Akuthelfer wie Notfallseelsorger, Notfallbegleiter, Kriseninterventionsteammitarbeiter etc., Psychologen, ärztliche und psychologische (Trauma-)Psychotherapeuten und andere psychosoziale Fachleute beziehungsweise Anrufer, die sich als solche ausgeben), **Angebote materieller Hilfen** (Sach- und Geldspenden, Einladungen für Betroffene oder Einsatzkräfte zu kulturellen Ereignissen oder Erholungsurlauben etc.) und **Unterstützungsangebote von Betroffenen** vergleichbarer Ereignisse oder entsprechender Selbsthilfeorganisationen.

Auch **Medienvertreter** suchen den Zugang zu Quellen ihrer Berichterstattung über geschaltete Krisenhotlines.

Schließlich melden sich **Vertreter aus Behörden, Organisationen und Institutionen sowie (betroffene) Unternehmen**. Ihre Anliegen lassen sich unter Informationsvernetzung und Abstimmung zur aktuellen Schadenslage zusammenfassen, die der Bewältigung, Abarbeitung beziehungsweise Auswertung des Unglücks dienen. Damit lassen sich dieser Anrufergruppe auch die anrufenden **Wissenschaftler** zuordnen. Sie melden sich in der Krisenhotline, um für Forschungsanliegen den Kontakt zu Akteuren im Einsatzwesen und zu Betroffenen zu suchen und nach entsprechenden Erreichbarkeiten zu fragen.

Allgemein gilt, dass sämtliche Anrufer aus der betroffenen Region stammen können. Anrufe aus dem gesamten Bundesgebiet, aber auch aus anderen Ländern und sogar von anderen Kontinenten sind jedoch möglich und je nach Ereignis auch wahrscheinlich.

#### Wer ruft zu welchem Zeitpunkt an?

Alle genannten Anrufergruppen nehmen die Krisenhotline erfahrungsgemäß nicht im selben Zeitfenster in Anspruch. Vielmehr ist davon auszugehen, dass aus der Anrufergruppe „Betroffene“ die Angehörigen und die Vermissenden (Familienangehörige, Freunde und weitere nahe stehende Personen von – potenziell – Betroffenen und Vermissten) in den ersten Stunden und am ersten Tag anrufen. Dabei melden sich diese in der Regel persönlich, manchmal aber auch durch Beauftragte, bis hin zu Botschaftsvertretern aus dem Ausland.

Gleichzeitig melden sich in den ersten Stunden und am ersten Tag diejenigen Personen, die vom Ereignis emotional stark betroffen sind sowie Personen und Gruppen der entsprechenden Community. Auch mit Medienvertretern muss von Anfang an gerechnet werden, ebenso mit Anrufen von Behördenvertretern, Organisationen und Institutionen. Die beiden letztgenannten Anrufergruppen frequentieren die Krisenhotline in der Regel kontinuierlich bis zu deren Einstellung, wenn auch mit vergleichsweise geringem Anrufervolumen. Sehr früh, oft schon am ersten Tag, melden sich auch Vertreter psychosozialer Dienste, die ihre Hilfe anbieten.

In den weiteren Tagen nach dem Schadensereignis melden sich nach derzeitigem Erfahrungsstand erstmals in größerer Zahl Überlebende – soweit sie aufgrund von physischen und/oder psychischen Verlet-

zungen schon in der Lage sind, eine Krisenhotline zu kontaktieren, sowie Hinterbliebene.

Angehörige und Vermissende rufen auch in den Tagen und Wochen nach dem Ereignis weiterhin in der Krisenhotline an, ebenso wie Anrufer aus der Gruppe der „Bevölkerung“. Letztgenannte haben in diesem Zeitfenster häufig Informationen zum Ereignis, wollen Fachfragen diskutieren oder Beschwerden loswerden. Aus der Gruppe der Unterbreiter von Hilfsangeboten melden sich weiterhin Anbieter psychosozialer Dienste, aber vorrangig diejenigen, die materielle Hilfen anbieten sowie – vereinzelt – Betroffene vergangener Unglücke mit Unterstützungsanliegen.

Einsatzkräfte und deren Angehörige melden sich erfahrungsgemäß Tage und Wochen nach dem Ereignis und dann kontinuierlich.

Wird die Krisenhotline über einen Zeitraum von Monaten bis zu einem Jahr oder darüber hinaus aufrechterhalten, ist mit einem Anschwellen des Anrufvolumens der Anrufgruppen „Betroffene“, „Einsatzkräfte und deren Angehörige“, „Vertreter aus Behörden, Organisationen und Institutionen und (betroffene) Unternehmen“ und „Medienvertreter“ etwa vier bis sechs Wochen vor einer öffentlichen Gedenkfeier oder Jahrestagsfeier zu rechnen. Medienvertreter melden sich zudem verstärkt vier bis sechs Wochen vor Jahreswechsel, um über das Schadensereignis bei der medialen Aufbereitung des vergangenen Jahres („Jahresrückblicke“) berichten zu können.



Neben vielen Anfragen können auch Hilfsangebote für Betroffene in der Hotline eingehen. (Bild: tomxox / clipdealer.com)

## Wer ruft bei welchem Ereignis an?

Eine klare Prognose zum Zusammenhang von Ereignisart und erwartbaren Anrufgruppen lässt sich nicht geben, dazu sind die Einflussfaktoren Auftrag, Vorbereitung, Trägerschaft, Zeitpunkt der Schaltung und Öffentlichkeitsarbeit der Krisenhotline zu variabel. Nach derzeitigem Stand der Erfahrungsauswertung (Krisenhotline Erfurt 2002, Winnenden/Wendlingen 2009, Bad Reichenhall 2010, Loveparade 2010) lässt sich jedoch festhalten, dass Gewaltereignisse wie Amokläufe an Schulen mit rascher und hoher medialer Aufmerksamkeit offensichtlich eine kollektive Betroffenheit, Unsicherheit und Angst in der Bevölkerung auslösen. Dies führt zu einem sehr hohen Anrufvolumen, sodass neben den Betroffenen (Überlebende, Angehörige, Hinterbliebene, Vermissende) zahlreiche Personen mit unterschiedlichem Bezug zum Ereignis aus dem gesamten Bundesgebiet, aus dem Ausland und der Community (zum Beispiel Lehrkräfte an Schulen) die Krisenhotline in Anspruch nehmen.

Großveranstaltungen, bei denen ein schweres Unglück mit Toten und Verletzten geschieht, ist mit einem hohen Anrufvolumen aller genannten Anrufgruppen zu rechnen, bei komplexen Schadenslagen auf Großveranstaltungen mit Gästen aus dem In- und Ausland (zum Beispiel bei der Loveparade in Duisburg 2010) entsprechend mit einem internationalen Anrufaufkommen. Bei Krisenlagen wie Hochwasser- und Sturmflutgefahr, Ausfall von Infrastruktur (zum Beispiel Stromausfall) oder Gesundheitsgefahr (zum Beispiel EHEC, Vogelgrippe) hingegen ist in erster Linie von einem hohen Informationsbedürfnis der Bevölkerung und Anrufen von Medienvertretern, Unterbreitern von Hilfsangeboten und Anrufen aus Behörden, Organisationen und Institutionen auszugehen, während Anrufe unmittelbar Betroffener und von Einsatzkräften kaum zu erwarten sind.



# Bedürfnisse und Reaktionen Betroffener

Jeder Mensch erlebt seine persönliche Katastrophe anders, wird seine Geschichte – auch in Abhängigkeit vom Gesprächspartner – anders erzählen und unterschiedlich damit umgehen. Umso wichtiger ist es, aufmerksam, ohne Vorannahmen und mit Interesse zuzuhören.

Obwohl das Erleben von und das Reagieren auf extreme Ereignisse sich von Mensch zu Mensch unterscheiden kann, lassen sich Tendenzen beschreiben, die sich bei den meisten Menschen in ähnlicher Form zeigen können und hier angesprochen werden sollen.

Bedürfnisse und Reaktionen verändern sich lage- und zeitabhängig. Dies bedeutet, dass sich die **akuten, mittel- und längerfristigen** Angebote mit verändern müssen.

Neben den lage- und zeitabhängigen Veränderungen von Bedürfnissen, sind diese auch nach der jeweiligen Zielgruppe zu differenzieren. **Unmittelbar Betroffene** haben andere Bedürfnisse als **Angehörige**. Bei den Angehörigen wiederum gibt es Unterschiede, ob es sich um **Angehörige Überlebender** handelt, um **Hinterbliebene**, die bereits Gewissheit über den Tod eines Angehörigen haben oder um **Vermisste**, die unter Umständen noch zwischen Hoffnung und Angst hin- und herpendeln. Menschen, die „nur“ Zeuge eines Unglücks waren, haben wiederum andere Bedürfnisse als **Einsatzkräfte**.\*

## Bedürfnisse in der Akutphase

In der Akutphase eines Ereignisses werden Anrufer vor allem das Bedürfnis nach gesicherten Informationen haben, die Gewissheit und Sicherheit bringen sollen. Fragen tauchen auf, wie zum Beispiel: „Was ist los, was genau ist passiert?“, „In den Nachrichten war die Rede von ... Ist das wahr?“, „Wo sind meine Angehörigen?“, „Haben meine Angehörigen das Unglück überlebt? Sind sie verletzt? Wie kann ich Kontakt aufnehmen?“. Wichtig ist, ausschließlich gesicherte Informationen – gemäß den geltenden Sprachregelungen – weiterzugeben.



## Zu den gesicherten Informationen gehören keine Pressemeldungen!

Auf Bedürfnisse angemessen reagieren zu können, heißt auch, flexibel im Handeln zu bleiben. Manche Bedürfnisse lassen sich aus den jeweiligen Reaktionen von Betroffenen ableiten.

### Bedürfnisse in der Akutphase sind:

- Sicherheit und Schutz: Hierzu zählen zum Beispiel Nahrung, Wärme/Kühle, „Dach über dem Kopf“, aber auch Rückzugsmöglichkeiten und die Abschirmung vor der Presse
- Hohes Informationsbedürfnis zur Lage/Situation
- Kontakt zu Angehörigen, Information über Aufenthaltsort, Status/Zustand des vermissten Angehörigen oder Freundes
- Struktur als Gegengewicht zum äußeren und inneren Chaos

### Bedürfnisse im weiteren Verlauf

Im weiteren zeitlichen Verlauf des Ereignisses können sich Anliegen ändern und neue Fragen auftauchen. Bei unmittelbar Betroffenen stellen sich Fragen wie zum Beispiel „Wann wird es mir besser gehen?“, „Wo kann ich weitere Hilfen finden?“, „Muss ich mir Sorgen machen, längerfristig krank zu sein?“. Bei Angehörigen können Fragen auftauchen, wie „Was braucht der Betroffene jetzt?“, „Was kann hilfreich sein, und was ist weniger hilfreich?“ oder „Was passiert, wenn mein Angehöriger nicht gefunden wird?“ Bei Hinterbliebenen können Fragen auftauchen wie „Wann und wo wird die Überführung der Toten stattfinden, und wer bezahlt das?“.

Neben psychosozialen Bedürfnissen können auch sehr lebenspraktische Anliegen auftauchen, so zum Beispiel bei Überlebenden, die sich vielleicht im Urlaub im Ausland befunden haben und nicht wissen, wie und wo sie an neue Ausweispapiere gelangen oder wie sie Rückflugtickets organisieren und bezahlen können, wenn sämtliche Kreditkarten, Reisechecks oder Geld vernichtet worden sind.

\* In den folgenden Beschreibungen wird die Zielgruppe der Einsatzkräfte ausgeklammert, da sich die Maßnahmen der psychosozialen Notfallversorgung dieser Zielgruppe zu den übrigen Gruppen unterscheiden.

### Bedürfnisse im weiteren Verlauf sind:

- Normalisierung und Information: Das Bedürfnis, die eigenen Reaktionen zu verstehen, da der Anrufer diese möglicherweise noch nie in der Art erlebt hat und diese damit beängstigend wirken können: „Ich glaube, ich werde verrückt...“, „Ich war wie gelähmt, konnte nichts mehr fühlen ... das kenne ich gar nicht von mir.“
- Informationen bei der Suche nach der Unglücksursache: „Warum?“, „Wer hat Schuld?“
- Hilfe und Unterstützung bei administrativen Fragen: Rückführung vom Ereignisort, Beerdigungskosten, Rehabilitationsmaßnahmen, Kosten für medizinische Behandlungen, juristische Aspekte wie Schadensersatzregelungen und Entschädigungen, Versicherungsfragen, Hilfe bei der Nachlassregelung
- gegebenenfalls Vermittlung in traumazentrierte Fachberatung oder Psychotherapie
- Entstehen einer Selbsthilfegruppe, Schicksalsgemeinschaft, Interessenvertretung etc.
- (religiöse) Rituale: Trauergottesdienst, Angehörigentreffen, Errichten einer Gedenkstätte
- nach Möglichkeit eine zentrale Anlauf- und Kontaktstelle „single point of contact“ mit Schnittstellenfunktion zu anderen beteiligten Organisationen und Institutionen

#### Auf einen Blick: Bedürfnisse

- Bedürfnisse ändern sich lage- und zeitabhängig.
- Bedürfnisse weisen je nach Zielgruppe Unterschiede auf.
- Grundlegende Bedürfnisse sind vor allem:
  - gesicherte Informationen und Gewissheit, Aufklärung
  - Sicherheit und Schutz
  - Kontakt
  - Struktur
  - Unterstützung in administrativen Fragen
  - „single point of contact“
  - Gedenken

### Reaktionen

Mögliche Reaktionen auf extreme Ereignisse und die mittel- und längerfristigen psychischen Folgen werden auch als Extremstress oder „traumatischer Stress“ bezeichnet. Während und nach extremen Ereignissen können die psychischen Belastungen für betroffene Menschen ein Ausmaß annehmen, das weit über den Alltagsstress hinausgeht. Auch wenn die Bereiche Stressforschung und Psychotraumatologie Verbindungspunkte und Überschneidungen haben, ist der Begriff „traumatischer Stress“ nicht ganz unumstritten, da es sich bei einem psychischen Trauma in Ursache und Reaktionen nicht mehr „nur“ um Stress und Stressfolgen handelt. Das auslösende Ereignis liegt qualitativ in einem Bereich, der eine vitale Bedrohung bedeutet und die Bewältigungsmöglichkeiten der betroffenen Person zunächst absolut überfordert. Reaktionen auf Extremstress oder potentiell „traumatischen Stress“ sind vom Ausmaß her qualitativ weit schwerwiegender als kurzfristige Stressreaktionen. Die betroffene Person hat erst einmal keine Möglichkeit, auf das Ereignis in „angemessener“ Weise zu reagieren.

Zu Extrembelastungen zählen Ereignisse, die nahezu jeden Menschen in der (akuten) Bewältigung zunächst überfordern und auf die er mit starker Angst, Entsetzen, Hilflosigkeit oder Kontrollverlust reagiert. Zu den auslösenden Ereignissen gehören zum Beispiel das Erfahren oder Bezeugen von Gewalt, Tod, schwerer Krankheit, Unfällen, Katastrophen etc. Das auslösende Ereignis stellt dabei eine existentielle Bedrohung dar. Die Bedrohung muss hierbei nicht objektiv lebensbedrohlich sein, sondern die subjektive Bewertung als vital bedrohlich ist ausschlaggebend.

Die Grenzerfahrung bringt Anforderungen mit sich, bei denen die ansonsten wirksamen Bewältigungsstrategien nicht oder nur eingeschränkt greifen. Ein solches Ereignis kann den Menschen in seinen Grundfesten erschüttern: Das Selbst- und Weltbild kann erheblichen Schaden erleiden und die Erfahrung unter Umständen nicht in vorhandene Schemata eingeordnet werden (Abb. 15). Es kann ein Riss zwischen Grundüberzeugungen, der „Realität“, also dem Ereignis, und den zur Verfügung stehenden Ressourcen entstehen.

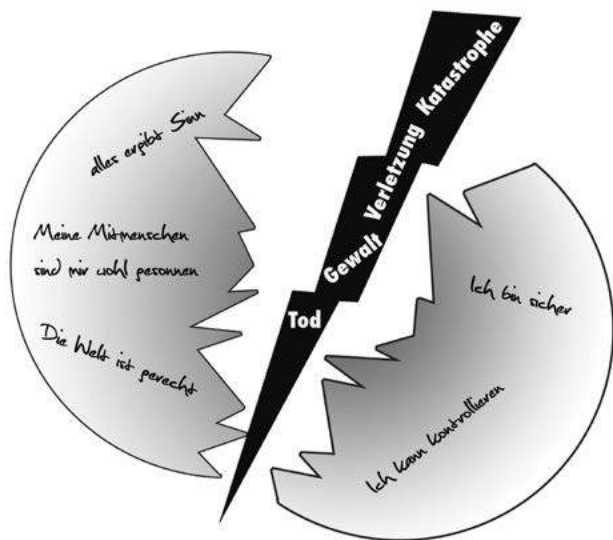


Abb. 15: Riss im Sinnegefüge.

Die Erschütterung der Grundannahmen und das Erleben von Ohnmacht, Hilflosigkeit und verlorenem Sicherheitsgefühl erfordern, dass Menschen nach einer potentiell traumatisierenden Erfahrung ihr Selbst- und Weltbild neu ordnen und verändern müssen, um die gemachten Erfahrungen verarbeiten und integrieren zu können.

106

Wenn wir die Reaktionen von Menschen auf Erfahrungen von vitaler Bedrohung betrachten, unterscheiden wir diejenigen Reaktionen, welche **unmittelbar** in der bedrohlichen Situation erfolgen und diejenigen, die **in der Zeit danach** eintreten können. Potentiell traumatisierenden Erfahrungen wirken durch die tiefgreifende Erschütterung des Selbst- und Weltbildes längerfristig seelisch ein und erfordern andere Verarbeitungsschritte als Erfahrungen von alltäglichem negativem Stress.

### Reaktionen in der Akutphase

In einer vital bedrohlichen Situation sind Menschen mit dem Erleben von Hilflosigkeit, Ohnmacht, schutzloser Preisgabe und Kontrollverlust konfrontiert. Sie sind neurophysiologisch in einen extremen Alarmzustand versetzt bei einer gleichzeitigen Unmöglichkeit, die instinktiven Reaktionsmuster von Flucht und Angriff umzusetzen. Daraus resultieren Reaktionsweisen, Veränderungen in der Handlung und in der Wahrnehmung, die zum Teil unverständlich scheinen, aber bei genauerer Betrachtung durchaus nachvollziehbar sind.

Auf der Handlungsebene kann es zu übersteigerten, teilweise ungerichteten Bewegungen und chaoti-

schen Handlungen kommen. Für manche Menschen ist es besser irgendetwas zu tun als zur Handlungslosigkeit verurteilt zu sein. Im Gegensatz dazu kann es aber auch zur Erstarrung („Totstellreflex“) kommen – den Personen ist es nicht mehr möglich, sich zu bewegen oder aktiv zu handeln.

Da es meist nicht möglich ist real zu fliehen, beobachten wir Veränderungen in der Wahrnehmung in Bezug auf die Umgebung oder die eigene Person, die quasi als eine „seelische Flucht“ zu verstehen sind. Menschen berichten zum Beispiel, dass sie

- es empfunden hätten, als seien sie „in einem Film“ oder hätten alles „wie durch einen Tunnel“ gesehen,
- automatisiert gehandelt hätten,
- nichts mehr gefühlt hätten, auch keinen körperlichen Schmerz und wie betäubt gewesen seien,
- den Eindruck gehabt hätten, das passiere nicht (mit) ihnen selbst,
- sich nicht mehr an bestimmte Dinge des Ereignisses erinnern können.

Wenn das Geschehen so furchtbar und entsetzlich ist, dass es nicht gefühlt werden darf, bedeuten derartige **Wahrnehmungsveränderungen**, sogenannte Dissoziationen, in der Situation einen seelischen Schutz vor dem Erleben von extremer Angst und Verletzung. Sie sind also in der Situation selbst durchaus sinnvoll, können aber längerfristig die Verarbeitung erschweren, vor allem, wenn es zu großen Erinnerungslücken gekommen ist.

Es kann sein, dass manche Betroffene von außen betrachtet auf ihre Umwelt stark und gefasst wirken, da kaum oder keine Emotionen sichtbar sind. Eine mögliche Gefahr besteht dann darin, die innere Not zu übersehen.

### Reaktionen in der Übergangszeit

Die meisten Menschen entwickeln im Anschluss an die Akutsituation Belastungsreaktionen. Belastungsreaktionen (emotional, kognitiv, physisch und im Verhalten) können zum Beispiel sein:

- das Erlebte taucht immer wieder in sich plötzlich aufdrängenden Bildern, Sinneseindrücken (Geräusche, Gerüche, Körperempfindungen) oder Alpträumen auf

- manchmal empfinden Menschen es so, als befänden sie sich wieder inmitten der Situation (sogenannte „Flashbacks“)
- Unfähigkeit, sich an bestimmte Einzelheiten oder längere Zeitabschnitte während des Ereignisses zu erinnern
- Vermeiden von allem, was an das kritische Ereignis erinnert: Vermeiden von Orten, Personen, Erinnerungen oder vermeiden, darüber zu reden
- „Gefühl der Gefühllosigkeit“, emotionale Taubheit
- (starke) Gefühlsschwankungen: Ärger, Angst, Verzweiflung, Wut, Trauer, Scham- und Schuldgefühle
- Schlafstörungen
- erhöhte Reizbarkeit
- (starke) Nervosität und erhöhte Schreckhaftigkeit
- Hyperwachsamkeit, permanenter „Alarmzustand“
- Konzentrationsstörungen

Manche der oben genannten Reaktionen können bei Betroffenen den Eindruck erwecken, sie würden „verrückt“. In diesem Fall ist es sehr wichtig zu übermitteln, dass nicht die Betroffenen verrückt sind, sondern die Situation, der sie ausgesetzt waren, „ver-rückt“ gewesen ist – herausgerückt aus den bisher bekannten Lebenszusammenhängen und Sinngefügen, herausgerückt aus bisher bekannten alltäglichen Erfahrungen und Bezügen.

Vermittelt werden muss auch, dass die genannten Reaktionen „normale“ Reaktionen auf ein hochbelastendes Ereignis sind. Mit vielen dieser Reaktionen schützt sich die Psyche zunächst vor dem Erleben von zu starker Angst und Ohnmacht. Da Menschen sehr unterschiedliche Biographien, Erfahrungen und Ressourcen haben und in unterschiedlichen Kontexten leben, wird nicht jeder Mensch mit den oben genannten Anzeichen reagieren. Und nicht jeder Mensch wird in der Folge eines extremen Ereignisses auch eine Traumafolgestörung entwickeln.

Die meisten Menschen können sich von der potentiell traumatisierenden Erfahrung innerhalb der Übergangsphase (vier Wochen bis zu drei Monate nach dem Ereignis) erholen, ihr Selbst- und Weltbild entsprechend der Erfahrung modifizieren und das Erlebte verarbeiten. Bei einem Teil der Betroffenen chronifizieren die Belastungsreaktionen und es können sich psychische Störungen entwickeln, die dann behandlungsbedürftig sind. Psychotraumatische Störungen, die aus einer extrem belastenden Erfahrung resultieren können, sind zum Beispiel die Posttrau-

matische Belastungsstörung (PTBS), aber auch depressive Entwicklungen, Angststörungen, psychosomatische Störungen oder Suchtmittelmissbrauch.

Unabhängig vom individuellen Belastungsprofil ist für die meisten Betroffenen zunächst eine primäre Unterstützung hilfreich, damit mögliche Ressourcen wiederhergestellt beziehungsweise gefunden und die subjektiven Handlungsoptionen erweitert werden können, sowie das Erleben von individueller und kollektiver Selbstwirksamkeit gestärkt wird.

Entsprechend unterschiedlicher Bedarfe, je nach Entwicklung der Belastungsreaktionen, müssen abgestufte Hilfsangebote vorhanden sein.

### Auf einen Blick: Reaktionen

- Zentral ist während potentiell traumatisierender Erfahrungen das Erleben von Hilflosigkeit und Ohnmacht, Kontrollverlust und verlorenem Sicherheitsgefühl.
- Betroffene können auf die Bedrohung nicht adäquat reagieren und sind in ihren Bewältigungsmöglichkeiten zunächst überfordert.
- Reaktionen auf potenziell traumatisierende Erfahrungen sind von Ausmaß und Qualität her wesentlich schwerwiegender als normale Stressreaktionen.
- Potentiell traumatisierende Ereignisse übersteigen von der Qualität und Intensität die „normale“ menschliche Erfahrung und nahezu jeder Mensch zeigt zunächst heftige Belastungsreaktionen:
  - sich aufdrängendes ungewolltes Wiedererleben des Ereignisses
  - Vermeidung, Rückzug, emotionale Taubheit, Erinnerungslücken
  - Schlafstörungen, Konzentrationsschwierigkeiten, körperliche Unruhe, erhöhte Schreckhaftigkeit
- Belastungsreaktionen sind sowohl in der Akut- als auch der Übergangsphase als normal einzustufen.



Nicht jeder Mensch wird nach einer extremen Erfahrung in der Folge eine psychotraumatische Störung entwickeln.



# Checkliste: Typische Fragen Betroffener

In der folgenden Checkliste sind einige Betroffenen-  
gruppen und typische Anliegen aufgeführt, die im  
Krisen- und Katastrophenfall in der Hotline anfallen  
können.

Da die Zusammenstellung in erster Linie auf Erfah-  
rungen der Koordinierungsstelle Nachsorge, Opfer-

und Angehörigenhilfe (NOAH) im Bundesamt für  
Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK)  
basiert, welche sich um Deutsche, die im Ausland  
durch Unglücke oder Katastrophen zu Schaden kom-  
men, kümmert, werden in der Checkliste auch Un-  
glücke im Ausland berücksichtigt.

Betroffene	Typische Fragen
<p><b>Angehörige</b> (Familienangehörige, Freunde, weitere nahe- stehende Personen von – potenziell – Betroffenen)</p>	<p>Was ist vor Ort los? In den Nachrichten war die Rede von ...Ist das wahr? Sind meine Angehörigen/Freunde/Bekannte betroffen? Wie kann ich Kontakt zu meinen Angehörigen/Freunden/Bekannten an der Unglücksstelle aufnehmen? Was wird vor Ort getan? Welche Maßnahmen der Rettung und Hilfe werden getroffen? Wer sind meine Ansprechpartner vor Ort? Kann ich zur Unglücksstelle reisen? Was kann ich selbst tun? Wo finde ich einen Berater/Therapeuten, der meine Situation versteht? Wie finde ich eine geeignete Beratungsstelle? Wie kann die Rückkehr gestaltet werden? Was braucht die rückkehrende Person? Wer sollte die Person abholen? Kann ein Seelsorger oder Therapeut bei der Abholung direkt vor Ort sein?</p>
<p><b>Vermissende</b> (Familienangehörige, Freunde, weitere nahe- stehende Personen von Vermissten)</p>	<p>Wie und wo kann ich eine Person als vermisst melden? Wie verläuft die Suche nach vermissten Personen? Wie und wann erhalte ich Informationen über die Identifizierung? War die Person an Bord (Schiff/Flugzeug/Bus)? Was muss ich bedenken, solange die Person vermisst ist? Wie ist der rechtliche Status einer vermissten Person? Wann und wie lange gilt eine Person als vermisst beziehungsweise als verschollen? Nach Ablauf welcher Frist wird eine verschollene Person für tot erklärt? Welche Personen und Stellen müssen über die Verschollenheit benachrichtigt werden? Wer kann für die verschollene Person weiterhin Geschäfte führen beziehungsweise Behördenangelegenheiten regeln? Wer erhält das Sorgerecht für die Kinder der Verschollenen? Worauf muss ich mich einstellen, wenn die Person gefunden wird? Was passiert, wenn die Person nicht gefunden wird? Wo finde ich einen Berater/Therapeuten, der meine Situation versteht? Welche psychosozialen Hilfen stehen mir (wohntnah) zur Verfügung?</p>

<p><b>Hinterbliebene</b> (Familienangehörige, Freunde, weitere nahe-stehende Personen von Verstorbenen)</p>	<p>Wie werden die Verstorbenen eindeutig identifiziert?  Wo hat die Person gegessen?  Wo hat sich die Person zuletzt aufgehalten?  Was hat die Person zuletzt getan?  Wie hat die Person ihre letzten Momente verbracht? Wie kann ich dies herausfinden?  Wie komme ich an die persönlichen Gegenstände der verunglückten Person?  Wie sage ich es den Kindern/Eltern/Großeltern/...?  Wie kann ich Abschied nehmen?  Kann ich den Sarg am Flughafen/Hafen/... abholen?  Kann ich mich mit anderen Betroffenen vernetzen?  Wird ein Treffen für alle Hinterbliebenen organisiert?  Wird es einen Gedenkstein/eine Gedenktafel etc. geben?  Wer trägt dafür die Kosten?</p> <p><b>Administrative und rechtliche Fragen:</b>  Wie sind die Verfahrensweisen, wenn eine Person im Ausland verstirbt?  Welche Ansprechpartner habe ich für die Rückführung? Wer trägt die Kosten dafür?  Wie organisiere ich die Beerdigung?  Welche Aufgaben kann das Bestattungsinstitut für mich übernehmen?  Gibt es einen Hilfe-Fonds?  Wie organisiere ich die Wohnungsauflösung?  Was muss ich bezüglich der Konten und Versicherungen organisieren?  Wie erhalte ich eine Sterbeurkunde?  Welche Personen und Stellen muss ich vom Tod der Person unterrichten?  Welche finanziellen Ansprüche (zum Beispiel Hinterbliebenenrente) habe ich?  Wo finde ich (wohnortnah) einen geeigneten Berater/Therapeuten?  Wo finde ich Selbsthilfegruppen/Trauergruppen?</p>
<p><b>Überlebende</b> (Unverletzte und physisch und/oder psychisch Verletzte, die unmittelbar von einem Schadensereignis betroffen sind)</p>	<p><b>Psychosoziale Fragen:</b>  Mit welchen Belastungsreaktionen ist zu rechnen?  Wie kann ich mögliche Belastungsreaktionen erkennen?  Wie sind welche Belastungsreaktionen einzuordnen?  Wann sollte ich professionelle Beratung/Therapie in Anspruch nehmen?  Welche psychosozialen Hilfen stehen mir (wohnortnah) zur Verfügung?  Kann ich mich mit anderen Betroffenen vernetzen?  Wo finde ich Selbsthilfegruppen/Trauergruppen?</p> <p><b>Organisatorische Fragen:</b>  Wie bekomme ich meine persönlichen Sachen vom Ereignisort (Inland oder Ausland) zurück?  Wer trägt die Kosten für therapeutische Hilfe?  Wer trägt die Kosten für einen möglichen Arbeitsausfall?  Wer sind meine Ansprechpartner bei einer ereignisbedingten Arbeitsunfähigkeit oder Behinderung?</p>

## III. Kapitel

# Wer nimmt ab?

Die Hotliner: Strukturmodelle und Schulungskonzept

# Anrufannahme: Zwei Aufbauorganisationen

Die Einrichtung einer Krisenhotline erfolgt in der Regel wie die Krise selbst: Spontan und unvorhergesehen. Eine adäquate Vorbereitung kann helfen, das entstandene Chaos und das damit zusammenhängende Bedürfnis nach Information und Beratung innerhalb der Bevölkerung und von unmittelbar und mittelbar Betroffenen abzufangen. Außerdem gilt: Wer gut vorbereitet ist, fühlt sich auch während der Krise sicherer und wird die Aufgaben meistern können. Im Folgenden werden zwei Aufbauorganisationen vorgestellt, die zeigen, wie die Hotlinearbeit im Krisen- oder Katastrophenfall aufgebaut und organisiert sein kann.

## Agenten-Modell

Eine der möglichen Aufbauorganisationen für eine Hotline im Krisen- oder Katastrophenfall stellt das **Agenten-Modell** dar (Abb. 17). Die Bezeichnung ergibt sich daraus, dass in der **ersten Ebene**, der **Anrufannahme und Sichtung**, die Hotliner als sogenannte „Agenten“\* an den Telefonen sitzen, die sich durch ein spezifisches Tätigkeits- und Kompetenzprofil auszeichnen (siehe Schulungskonzept).

Agenten können zum Beispiel Mitarbeiter eines Callcenters sein, sie können aus dem Aufgabenfeld des Beschwerdemanagements von Unternehmen stammen oder sie können Mitarbeiter eines kommunalen Bürgertelefons oder sogenannte Service-Center-Agenten sein, wie sie vielerorts in Deutschland Anrufe auf der Behördenrufnummer 115 beantworten. Auch der Einsatz anderer, in der Verwaltung tätiger Sachbearbeiter, von Polizeibeamten (bei polizeigeführten Krisenhotlines) oder von Kräften der Betreuungsdienste der Hilfsorganisationen ist – nach einer entsprechenden Basisschulung in Kommunikation und Gesprächsführung am Telefon – für die Aufgaben der ersten Ebene denkbar.

### 1. Ebene: Anrufannahme und Sichtung

Auf dieser ersten Ebene werden alle Anrufe entgegengenommen, je nach Anliegen des Anrufers nach vorbereiteten Kriterien sortiert und an die nachgeschaltete zweite Ebene der Anrufbearbeitung an den entsprechenden Hotlineabschnitt (zum Beispiel den

Abschnitt „Psychosoziale Betreuung“, „Medienbetreuung“, „Bearbeitung von Bevölkerungsanliegen“ oder anderen) weitergeleitet. Die Agenten in der ersten Ebene der Krisenhotline kommunizieren somit mit sehr verschiedenen Personen mit unterschiedlichsten Anliegen aus allen Anrufgruppen. Darunter sind auch Personen mit hoher emotionaler Belastung. Deshalb müssen die Agenten der Anrufannahme über Grundkenntnisse der Psychosozialen Notfallversorgung am Telefon verfügen, werden im Idealfall von einem psychosozialen Experten im Backoffice fachlich begleitet und schließen ihre Einsätze an der Hotline mit einer entlastenden Supervision ab. Die Agenten übernehmen nicht die psychosoziale Betreuung selbst. Auch nehmen sie keine Recherche vor oder tätigen Rückrufe, sondern beschränken sich auf die Anrufannahme, also die Sichtung und die Weitervermittlung innerhalb der Hotlinestruktur.

### 2. Ebene: Anrufbearbeitung

Auf der zweiten Ebene wird in den verschiedenen Hotlineabschnitten entsprechendes Fachpersonal zu den jeweiligen Aufgabengebieten vorgehalten. Die Hotlineabschnitte der zweiten Ebene stehen zusätzlich in Verbindung mit dem Krisenstab und nehmen ihre Informations-, Beratungs- und Vermittlungsaufgaben in kontinuierlicher Abstimmung mit diesem wahr. So ist für die **PSNV-Experten** des Hotlineabschnittes „Psychosoziale Betreuung“ dabei zum Beispiel der **Fachberater Psychosoziale Notfallversorgung (FB PSNV)** im Stab wichtigster Ansprechpartner. Gehen Anrufe von belasteten Personen ein, die einen Betreuungsbedarf erkennen lassen, können diese an den Abschnitt **Psychosoziale Betreuung** weitergeleitet werden und dort eine Betreuung durch PSNV-Experten erfahren. Die PSNV-Experten verfügen über fundierte Kenntnisse und Erfahrungen in der Psychosozialen Notfallversorgung, wie beispielsweise Notfallseelsorger, Notfallbegleiter, Mitarbeiter von Kriseninterventionsteams (KIT-Teams) oder Notfallpsychologen.

Rufen Bürger mit konkreten Fragen zum Einsatzgeschehen an, wird an den entsprechenden Abschnitt zur **Information der Bevölkerung** weitervermittelt.

\* Die Bezeichnung „Agent“ ist aus dem Callcenter-Bereich entlehnt.



Dort führen auf Fragen dieser Art speziell vorbereitete Agenten den Kontakt zum Bürger weiter. Gehen Medienanfragen ein, werden sie an den zuständigen Abschnitt zur **Medienbetreuung** weitergegeben und so weiter.

Für die Hotlineinsatzabschnitte, in denen Anliegen der Bevölkerung, von Behörden und Organisationen, Hilfsangebote und Medienanfragen bearbeitet werden, kommen ebenfalls Agenten mit 115-Service-Center-Erfahrungen oder Sachbearbeiter aus dem behördlichen Kontext oder Betreuungsdienstkräfte infrage. Deren Qualifikation für die Krisenhotlinearbeit hat jedoch andere Akzente als die der Agenten in der Anrufannahme (siehe **Schulungskonzept**).

Das Agenten-Modell empfiehlt sich bei Krisen oder Katastrophen mit sehr hohem, überregionalem Anrufaufkommen in kurzer Zeit, wie bei Gewaltereignissen (Amoklauf) oder Großveranstaltungen, bei denen es zu vielen Toten und Verletzten gekommen ist (Loveparade in Duisburg 2010). Aber auch für Krisenlagen, bei denen ein erhöhtes Risiko für einen Massenansturm von Verletzten oder Erkrankten (MANV) besteht, wie bei Gesundheitsgefährdungen größerer Bevölkerungsgruppen (beispielsweise durch zunächst unbekannte Erreger) oder bei Hochwasser- und Sturmgefahren mit hohem Informationsbedarf in der Bevölkerung und Informations- und Beratungsbedarf bei Betroffenen, erscheint das Agenten-Modell geeignet.

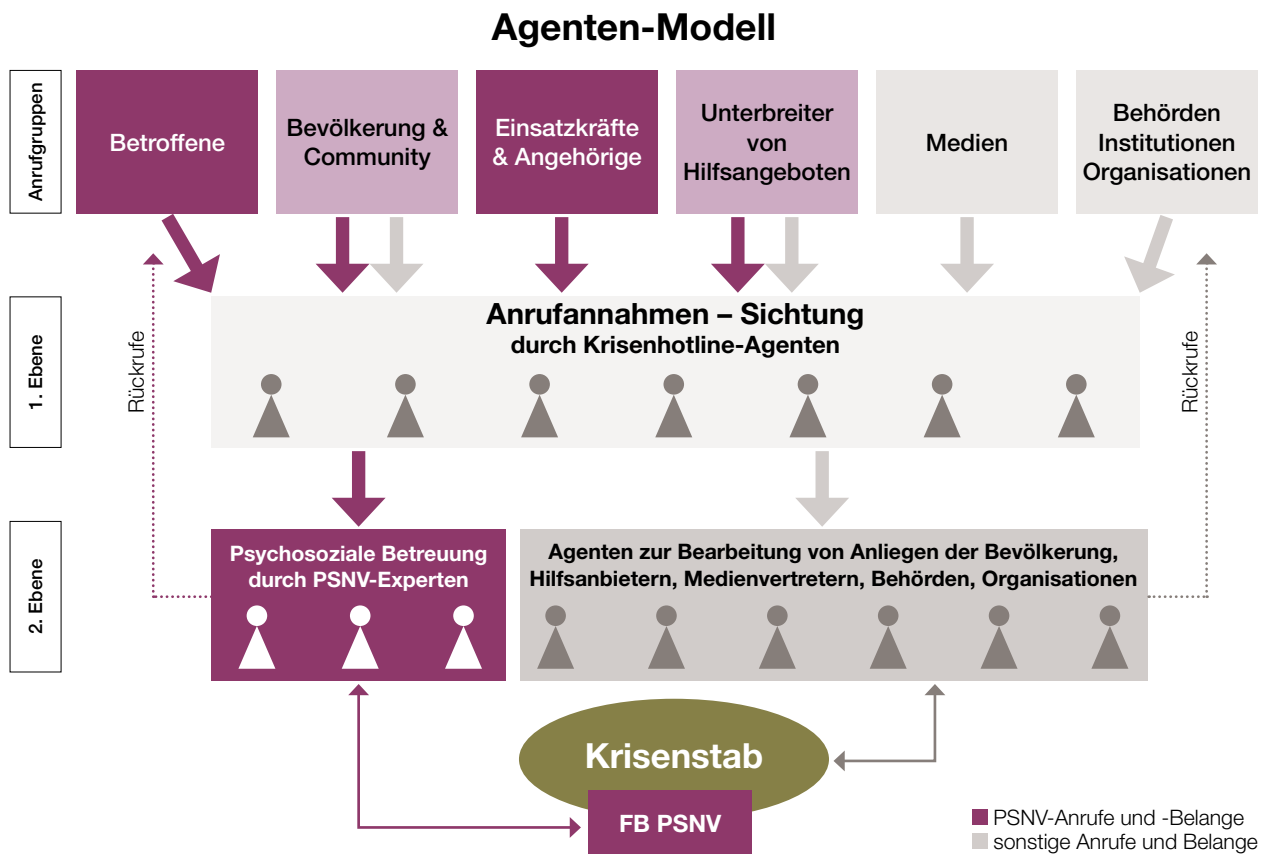


Abb. 17: Agenten-Modell.

## PSNV-Experten-Modell

Eine weitere mögliche Aufbauorganisation stellt das so genannte **PSNV-Experten-Modell** dar, das sich vor allem dadurch vom Agenten-Modell unterscheidet, dass die Kompetenz- und Tätigkeitsprofile innerhalb der Hotlinestruktur auf anderen Ebenen angeordnet sind (Abb. 18).

### 1. Ebene: Anrufannahme, Sichtung, psychosoziale Betreuung

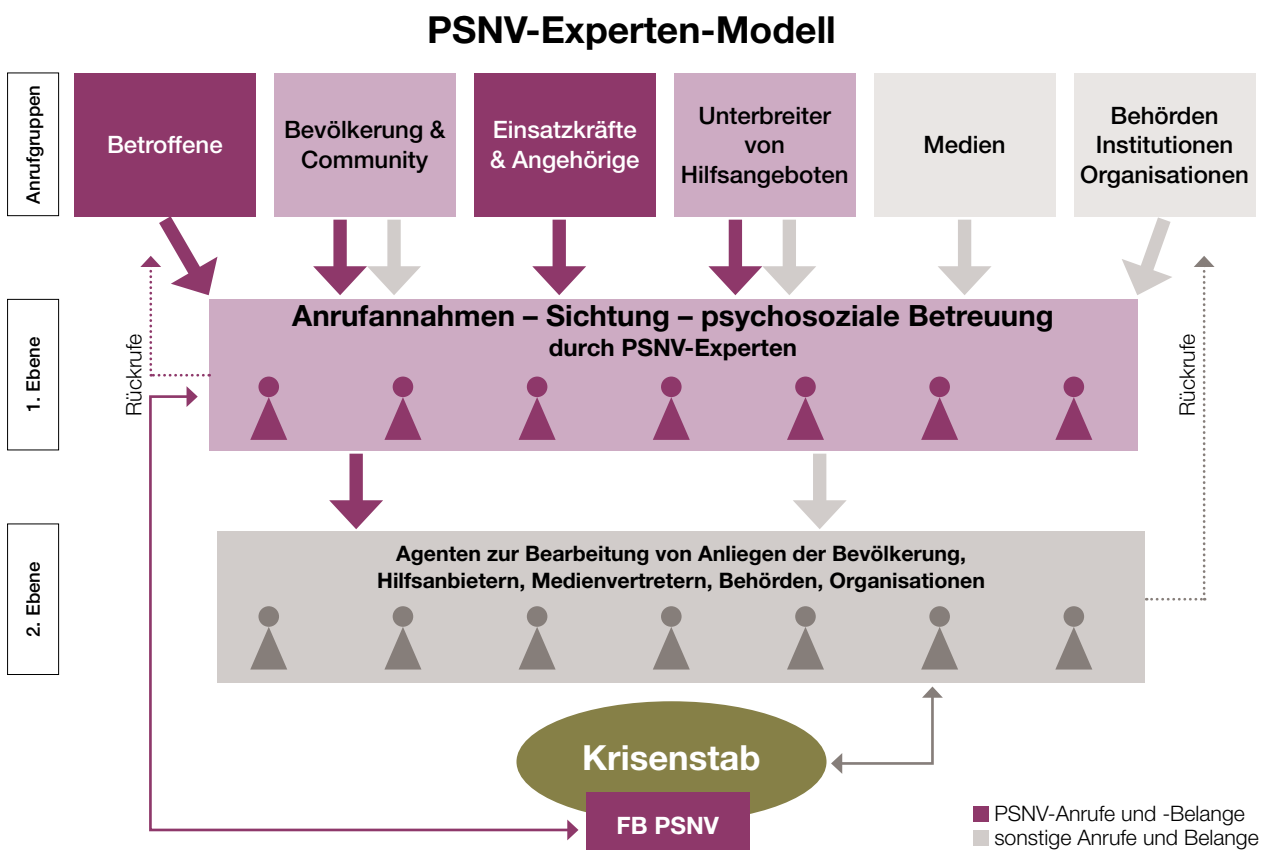
Diese Aufbauorganisation sieht vor, dass bereits die Anrufannahme auf der ersten Ebene ausschließlich durch psychosoziale Experten (**PSNV-Experten**) vorgenommen wird, die über fundierte Kenntnisse und Erfahrungen in der Psychosozialen Notfallversorgung verfügen, wie beispielsweise Notfallseelsorger, Notfallbegleiter, Mitarbeiter von Kriseninterventionsteams (KIT-Teams) oder Notfallpsychologen. Zusätzlich sollten diese über eine Qualifikation im Bereich Krisenhotline (Gesprächsführung am Telefon, typische Anrufgruppen im Krisen- und Katastrophenfall, Strukturkompetenz etc.) verfügen.

Bei den eingehenden Anrufen kann von den PSNV-Experten während des Gesprächs ermittelt werden,

ob beim Anrufer ein psychosozialer Betreuungsbedarf besteht. Ist dies der Fall, verbleibt der Anrufer direkt beim Experten und kann eine erste adäquate Unterstützung erfahren. Dazu übernimmt der PSNV-Experte auch notwendige Rechercharbeiten, die für seine psychosoziale Arbeit erforderliche kontinuierliche Informationsvernetzung mit anderen Abschnitten und dem Krisenstab (auch hier insbesondere mit dem **Fachberater PSNV**), Rückrufe bei den Betroffenen und bei Bedarf Weitervermittlungen zu anderen psychosozialen Diensten. Stellt der PSNV-Experte bei der Anrufannahme fest, dass es sich um ein anderes Anliegen handelt, bei dem kein Bedarf nach psychosozialer Unterstützung besteht (zum Beispiel ein Hilfsangebot oder die Anfrage eines Medienvertreters), wird der Anrufer an den jeweiligen Hotlineabschnitt in der zweiten Ebene weitergeleitet.

### 2. Ebene: Anrufbearbeitung

Auf der zweiten Ebene wird in den verschiedenen Hotlineabschnitten entsprechendes Fachpersonal zu den jeweiligen Aufgabengebieten vorgehalten. Diese Ebene steht zusätzlich in Verbindung mit dem Krisenstab und nimmt ihre Informations-, Beratungs- und Vermittlungsaufgaben in kontinuierlicher Abstimmung wahr.



## Vor- und Nachteile der Modelle

Beide genannten Aufbauorganisationen haben Vor- und Nachteile: Beim Agenten-Modell werden die eingehenden Anrufe schnell sortiert und in die jeweiligen Abschnitte weitergeleitet, sodass die Hotliner der Ebene „Anrufannahme und Sichtung“ viele Anfragen in kurzer Zeit entgegennehmen können. Nachteile sind, dass die Hotliner aufgrund ihrer Ausgangsqualifikation auf den Umgang mit hochbelasteten Anrufern und deren Reaktionen und Verhaltensweisen nur bedingt durch Hotlineschulungen vorbereitet werden können, was sich sowohl für die Agenten selbst (hohe Stressbelastung) als auch für die Anrufer (nicht immer adäquater Umgang mit Belastungsreaktionen) negativ auswirken kann.

Beim PSNV-Experten-Modell besteht ein Vorteil darin, dass tatsächlich belastete Anrufer direkt durch dafür ausgebildete Fachleute betreut werden können. Eine hohe Betreuungsqualität und höhere Zufriedenheit und Entlastung der Anrufer ist zu erwarten. PSNV-Experten verfügen außerdem über Kenntnisse in Bezug auf ein adäquates Stressmanagement und können deshalb die mitunter belastende und anstrengende Arbeit an der Krisenhotline eher handhaben.

Nachteile sind, dass es nicht so einfach sein kann, viele PSNV-Experten, die auf die Krisenhotlinearbeit geschult sind, innerhalb kürzester Zeit für die Hotline verfügbar zu haben. Auch sind bei Einsatz einer größeren Anzahl von psychosozialen Fachleuten unter Umständen höhere Kosten (zum Beispiel Honorare für gewerblich tätige Psychologen) zu erwarten. Außerdem kann es passieren, dass die Anrufentgegennahme „vollläuft“, sofern alle PSNV-Experten durch belastete Anrufer „blockiert“ sind, sodass an die weiteren Hotlineabschnitte keine Anfragen mehr weitergeleitet werden können.

Eine abschließende Antwort auf die Frage, welche Aufbauorganisation aus verschiedenen Blickwinkeln die geeignetere und effektivere wäre, lässt sich aufgrund noch fehlender systematischer Erfahrungsauswertung bisher nicht abschließend beantworten. Auch hierbei gilt wieder, dass die Wahl der geeigneten Aufbauorganisation vom Ereignis selbst, den damit zusammenhängenden Bedarfen der Bevölkerung, den Ressourcen der Helfenden und der Gesamtstruktur der Krisenhotline abhängen wird.

## Schulungskonzept

Die Arbeit an der Krisenhotline ist für die eingesetzten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter höchst anspruchsvoll. Um ihre Leistungsfähigkeit zu erhalten und gleichzeitig Anrufern eine adäquate Auskunft beziehungsweise Betreuung gewährleisten zu können, bedarf es neben der Bereitstellung optimaler Ausstattung und Arbeitsbedingungen einer sorgfältigen Personalauswahl und regelmäßiger Schulungen. Legt man die möglichen Aufbauorganisationen des Agenten- und des PSNV-Experten-Modells (siehe **Anrufannahme: Zwei Aufbauorganisationen**) zugrunde, ergeben sich für die Tätigkeiten im jeweiligen Hotlineabschnitt unterschiedliche Anforderungen. Im Folgenden wird deshalb ein Schulungskonzept vorgestellt, das die unterschiedlichen Kompetenzprofile berücksichtigt und die Inhalte der einzelnen Module zeigt.

Grundlegend für die Arbeit an der Krisenhotline ist ein sicherer und routinierter Umgang mit der vorgeesehenen Soft- und Hardware sowie den Abläufen und organisatorischen Rahmenbedingungen (**Baustein: Aufbau- und Ablauforganisation einer Krisenhotline**).

Hohe Kompetenz und Sicherheit im Umgang mit den Rahmenbedingungen führt nachweislich zu geringerem Belastungsempfinden der Hotliner. Daneben ist der Bereich Stressmanagement nicht nur im Sinne von Leistungserhalt, sondern auch im Rahmen der Mitarbeiterfürsorge von Bedeutung. Zusätzlich sollten regelmäßige Supervisionsangebote zur Verfügung stehen (**Baustein: Stressmanagement für Hotliner**).

Hotliner auf der Ebene der „Anrufannahme und Sichtung“ nehmen in den ersten Stunden und Tagen nach komplexen Gefahren- oder Schadenslagen nicht nur Suchanfragen nach Vermissten entgegen, sondern werden mit äußerst vielfältigen Anfragen, Bedürfnissen oder auch Angeboten konfrontiert, die je nach Lage äußerst unterschiedlich ausfallen können. Eine entscheidende Qualifikation der Hotliner besteht deshalb darin, das Anliegen des Anrufers schnell zu erfassen. Im nächsten Schritt muss entschieden werden, wie die Anfrage zu beantworten ist oder wohin der Anrufer weiterverwiesen werden kann. Eine Reihe von Entscheidungsprozessen muss parallel zur aktiven Gesprächsführung mit den Anrufern ablaufen, um dieser Anforderung gerecht zu werden. Gleichzeitig verändert sich die Informationslage und damit unter Umständen auch die Zuständigkeitslage mit fortschreitender Zeit ständig. Hotliner in der Anrufannahme haben deshalb die Aufgabe, auf der Grundlage komplexer Urteils- und Bewertungsprozesse Entscheidungen zu treffen, worauf sie im Idealfall durch ein Praxistraining vorab vorbereitet werden (**Baustein: Anrufannahme – Sichtung – Weiterleitung: Entscheidungskompetenz in komplexen Situationen**).

Wesentlichen Anteil an der Hotlinearbeit der Ebene „Anrufbearbeitung“ hat die Informationsvernetzung und Kooperation mit unterschiedlichen Behörden, Organisationen und Unterstützungsanbietern. Dazu sind genaue Strukturkenntnisse einschließlich Kenntnisse der Rechts- und Vorschriftenlage und eine Verständigung auf einheitliche Sprachregelungen notwendig.

Hotliner im Aufgabenbereich „Psychosoziale Betreuung“ vermitteln außerdem einen Teil der Anrufer zu Sozialdiensten, Krisendiensten oder diversen psychologischen Beratungseinrichtungen beziehungsweise nehmen als Dienstleistung für den Anrufer selbst Kontakt zu unterschiedlichen Unterstützungsanbietern auf. Eine kompetente regionale und auch überregionale Vermittlung setzt Kenntnisse und ein fachkundiges Urteilsvermögen über die verfügbaren Hilfssysteme voraus (**Baustein: Psychosoziale Dienste und Netzwerke**).

Basiswissen für die Arbeit an der Hotline ist Wissen über Kommunikation und Gesprächsführung am Telefon, wie zum Beispiel Fragetechniken, richtiger Einsatz von nonverbalen und paraverbalen Signalen



Neben der Gesprächsführung, Strukturkenntnissen und PSNV-Know-how ist auch ein souveräner Umgang mit der Hard- und Software ein entscheidendes Kriterium qualifizierter Hotlinearbeit. (Bild: sumos – Fotolia.com)



wie Mimik, Gestik, Stimmlage, Stimmlautstärke etc. oder passende und unpassende Redewendungen (**Baustein: Kommunikation und Gesprächsführung am Telefon**). Dieses Basiswissen kann bei ausgebildeten und erfahrenen Callcenter- oder Service-Center-Agenten und Mitarbeitern kommunaler Bürgertelefone vorausgesetzt werden, bei anderen möglichen Hotline-Agenten wie Polizeibeamten oder Betreuungsdienstkräften der Hilfsorganisationen nicht zwangsläufig.

Angehörige, Freunde und Bekannte von (potenziellen) Überlebenden, Hinterbliebene und Vermissende sowie unmittelbar Betroffene, die sich an eine Hotline wenden, befinden sich in einer Ausnahmesituation und können sehr unterschiedliche Verhaltensweisen und Emotionen zeigen. Die vielfältigen Ausdrucksformen emotionaler Belastungen müssen für die Arbeit an der Hotline bekannt sein. Insbesondere die adäquaten Reaktionen auf Aggressivität oder Suizidalität sind zu trainieren. Weiterhin müssen die typischen Bedürfnisse der unterschiedlichen Betroffenen (Überlebende, Angehörige, Hinterbliebene, Vermissende) in einer Krisensituation sowie

psychosoziale Stabilisierungsmaßnahmen bekannt sein (**Baustein: Psychosoziale Betreuung am Telefon**).

Vor allem aber sollten praktische Übungen (Rollenspiele) in der Vorbereitung der Hotliner breiten Raum einnehmen. Die Erfahrungen zeigen, dass nicht nur der reale Einsatz, sondern auch Übungen an die psychischen Belastungsgrenzen führen können, weshalb diese unbedingt durch geschulte psychosoziale Fachkräfte begleitet werden sollten (**Baustein: Praktische Übungen**).

Als Voraussetzungen für die Hotlinearbeit werden empfohlen: soziale Kompetenz und persönliche Reife, Sprachkenntnisse (Deutsch, Englisch), Bürgerbeziehungswise Kundenorientierung, freundliche Stimme mit klarer Aussprache. Auch sollte die Hotlinearbeit freiwillig übernommen werden. Die PSNV-Experten an der Krisenhotline sollten über Kenntnisse und Erfahrungen als psychosoziale Akuthelfer nach Qualitätsstandards der Konsensus-Konferenz Psychosoziale Notfallversorgung 2010 verfügen.

## Checkliste: Schulungsmodule

Modul: Organisation und Struktur		
Baustein	Inhalte	Zielgruppe
<b>Aufbau- und Ablauforganisation einer Krisenhotline</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hotline als Teil der Risiko- und Krisenkommunikation im Krisen- und Katastrophenfall</li> <li>• Aufbauorganisationen: Agenten-Modell und PSNV-Experten-Modell</li> <li>• Umgang mit Hardware und Software</li> <li>• Arbeiten mit Checklisten - Wissensmanagement im Krisen- und Katastrophenfall</li> <li>• Dokumentationstraining</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenten</li> <li>• PSNV-Experten</li> </ul>
<b>Psychosoziale Dienste und Netzwerke</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einweisung in regionale und überregionale PSNV-Strukturen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PSNV-Experten</li> </ul>

## Modul: Psychosoziale Kompetenz

Baustein	Inhalte	Zielgruppe
<b>Basiskompetenz: Kommunikation und Gesprächsführung am Telefon</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die eigene Haltung – Voraussetzungen für ein hilfreiches Gespräch</li> <li>• Kommunikationsmodelle</li> <li>• Kommunikation ohne Sichtkontakt: Was ist am Telefon anders?</li> <li>• nonverbale Signale und paraverbale Signale nutzen und einsetzen</li> <li>• Fragetechniken</li> <li>• Redewendungen – konstruktiv oder destruktiv?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PSNV-Experten</li> <li>• Agenten ohne Basisausbildung in Kommunikation am Telefon</li> </ul>
<b>Anrufannahme – Sichtung – Weiterleitung: Entscheidungskompetenz in komplexen Situationen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Typische Anrufgruppen im Krisen- und Katastrophenfall – häufige Fragen und Anliegen</li> <li>• Prioritätensetzung und Entscheidungsfindung</li> <li>• Strategien der Informationsgewinnung</li> <li>• Datensicherung – Welche Informationen müssen erfasst werden?</li> <li>• Optionen der Weiterleitung</li> <li>• Wie bleibe ich unter hohem Druck trotzdem entscheidungsfähig?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenten</li> <li>• PSNV-Experten</li> </ul>
<b>Psychosoziale Betreuung am Telefon</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umgang mit Menschen in Extremsituationen – die fünf Handlungsprinzipien nach Hobfoll an der Hotline</li> <li>• Typische Anliegen von Überlebenden, Angehörigen, Hinterbliebenen, Vermissenden, Mehrfachbetroffenen</li> <li>• Gesprächsanfang – Gesprächsverlauf – Gesprächsabschluss</li> <li>• besondere Gesprächssituationen</li> <li>• Gesprächsleitfaden: MACHEN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PSNV-Experten</li> </ul>
<b>Information der Bevölkerung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bevölkerungsverhalten im Krisen- und Katastrophenfall</li> <li>• Informations- und Beschwerdemanagement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenten</li> </ul>
<b>Stressmanagement für Hotliner</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflexion der eigenen Aufgabe und Rolle: Einsatz in Krisen- und Schadenslagen</li> <li>• Stress, was ist das eigentlich? Stressoren, Stressreaktionen und traumatischer Stress</li> <li>• Strategien zur Stressbewältigung - konkrete Empfehlungen zum Erhalt der eigenen Arbeitsfähigkeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenten</li> <li>• PSNV-Experten</li> </ul>
<b>Praktische Übungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• typische Anrufsituationen: Häufige Fragen – passende Antworten und Arbeiten mit Infogrammen (FAQs)</li> <li>• problematische Anrufer: der Schweigsame, der Aggressive</li> <li>• Simulation schwieriger Anliegen: Lob und Kritik, Verzweiflung und Suizidalität, Presseanrufe, Todesnachricht</li> <li>• Einzelanalyse der Hotline-Performance im Team und durch erfahrene Hotline-Trainer</li> <li>• Ableitung konkreter Handlungsempfehlungen für den Ernstfall</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenten</li> <li>• PSNV-Experten</li> </ul>

## IV. Kapitel

# Bin ich gut vorbereitet?

Psychosoziale Hilfe am Telefon: Basiswissen und Basisregeln

# Die eigene Haltung – Voraussetzungen für ein hilfreiches Gespräch

## Elementare Grundhaltung für die Arbeit an der Hotline

Gesprächsführung an der Hotline bedeutet zwar auch das Erlernen und Anwenden von „Techniken“ oder „Tricks“, in erster Linie geht es aber darum, eine Grundhaltung einzunehmen und zu verinnerlichen, die für Anrufer hilfreich ist und sich vertrauensfördernd auswirkt. Sie können davon ausgehen, dass jeder Anrufer die Grundbedürfnisse nach Wertschätzung, Anerkennung und Sicherheit mitbringt. Ihre Aufgabe liegt nun darin, eine Gesprächsatmosphäre zu schaffen, in der sich die Anrufer aufgehoben und angenommen fühlen. Dabei sollten Sie sich immer vor Augen halten, dass sich die Personen in einer mehr oder weniger starken Krisensituation befinden und möglicherweise traumatisiert sind.

Wie empirische Studien zum Erfolg von Beratungen und Gesprächstherapien belegen, wirken sich die Haltungen **Akzeptanz** und **Wertschätzung** sowie **einführendes Verständnis (Empathie)** und **Echtheit (Kongruenz)** positiv auf den Beziehungsaspekt aus und machen „gelungene Kommunikation“ wahrscheinlicher.

## Den Anrufer akzeptieren und wertschätzen

Jeder Mensch hat unterschiedliche Werte und zeigt unterschiedliche Reaktionen auf bestimmte Ereignisse. Versuchen Sie, diese anzunehmen. Akzeptanz bedeutet dabei nicht, dass Sie alles für gut befinden oder gar Meinungen und Einstellungen für sich übernehmen sollen. Akzeptanz bedeutet eher, dass man Verhalten oder Einstellungen des Anrufers nicht verurteilt und den Anrufer annimmt, so wie er sich gibt. Akzeptanz schließt Wertschätzung oder zumindest Respekt dem Anrufer gegenüber mit ein.

Hinter jedem Anruf steckt ein Anliegen, auch wenn es manchmal schwer fallen kann, dieses als Anliegen gelten zu lassen, es zunächst nicht klar erkennbar ist oder sich Anrufer „schwierig“ verhalten. Anrufer, denen Wertschätzung entgegen gebracht wird, lernen sich wieder selbst zu vertrauen, Verantwortung zu übernehmen und erlangen das Gefühl zurück, selbst etwas „bewegen“ zu können.

## Sich in den Anrufer einfühlen

Neben den sachlichen Inhalten gilt es, die damit verbundenen Gefühle durch einführendes Verstehen (Empathie) wahrnehmen und aufgreifen zu können. Es geht darum, die Situation aus der Sichtweise des Anrufers zu sehen und zu verstehen. Nehmen Sie die Perspektive des Anrufers ein, aber ohne sich darin zu verlieren.

Jeder Mensch färbt Erlebnisse mit unterschiedlichen Gefühlen ein und empfindet dementsprechend unterschiedlich. Versuchen Sie, die von Ihnen wahrgenommenen Emotionen nicht als „gut“ oder „schlecht“ beziehungsweise „übertrieben“ oder „gefühlskalt“ etc. zu bewerten. Der Anrufer braucht sich für seine Gefühle, Sorgen oder Ängste nicht zu schämen. Bedenken Sie: Personen, die in der Hotline anrufen sind unter Umständen Vermisste oder haben bereits vom Tod eines Angehörigen oder Bekannten erfahren. Diesen Personen kann es schwer fallen „loszulassen“ beziehungsweise sich den neuen Lebensumständen anzupassen. Fühlen sie sich in dieser Situation zusätzlich nicht verstanden und nicht angenommen, können sich diese Gefühle noch verstärken. Begegnen Sie dem Anrufer daher anerkennend und verständnisvoll. Versuchen Sie nicht, den Anrufer zu beschwichtigen („*Es wird schon wieder werden*“), sondern nehmen Sie sein Anliegen ernst. Einführendes Verständnis bedeutet also: Ein nicht wertendes Verstehen, das von emotionaler Wärme geprägt ist.

## Authentisch sein

Kongruenz bedeutet Echtheit, Authentizität. Verstellen Sie sich also nicht im Gespräch – das, was Sie sagen, soll auch so gemeint sein. Gehen Sie verantwortlich mit Ihrer kongruenten Haltung um. In manchen Fällen müssen situative Rahmenbedingungen mit abgewogen werden, sodass eine „selektive Echtheit“ erforderlich sein kann.

Bleiben Sie möglichst transparent in Ihrem Handeln und Denken: Halten Sie sich an die vorliegenden Fakten und die gegebenenfalls vereinbarten Sprach-



regelungen innerhalb der Hotline und mit möglichen Informationsstellen und Kooperationspartnern.

### Lösungen und Ressourcen suchen statt an Problemen festhalten

Eine ausschließlich problemorientierte Gesprächsführung birgt die Gefahr, Anrufer (emotional) in ihrem Problem festzuhalten. Bei der Lösungs- und Ressourcenorientierung geht es deshalb darum, nach Möglichkeiten zu suchen, um die Situation zu verändern. Vereinfacht ausgedrückt geht es um die Frage: Wer oder was ist jetzt nützlich und hilfreich? Im Mittelpunkt des Gesprächs sollte stärker das stehen, was aktuell nützlich und hilfreich ist oder sein könnte, als das, was „nicht gut läuft“ und belastet.

Im Zusammenhang mit stark belasteten Anrufern kann durch Lösungs- und Ressourcenorientierung das Selbstwirksamkeitserleben der Betroffenen gefördert werden. Dies schließt ein, dass Betroffene so viel wie möglich selber tun und aktiv umsetzen sollen und können.

Die *eine* und *richtige* Lösung wird wahrscheinlich kaum innerhalb eines Telefonats zu finden sein und manche Dinge lassen sich nicht einfach (auf)lösen: verstorbene Angehörige wieder zum Leben erwecken, damit die Trauer verschwindet; oder gesicherte Informationen herbeischaffen, die schlichtweg noch nicht vorhanden sind. Lösungsorientierung bedeutet daher die Konzentration auf Teillösungen und kleine Schritte, die möglich und umsetzbar sind. Unterstützen Sie den Anrufer, Probleme in kleinere, überschaubare und damit zu bewältigende Einheiten zu strukturieren.

Möglicherweise hat der Anrufer auch schon selbständig etwas unternommen, um sich zu entlasten oder seine Situation zu ändern. Erkennen und verstärken Sie solche Aktivitäten.

Eine wichtige Ressource stellt das soziale Netzwerk der Betroffenen dar. Unterstützen Sie den Anrufer in der Aktivierung sozialer Netzwerke und erkunden Sie mit ihm, wer jetzt hilfreich sein könnte, um ihn – auch noch nach dem Telefonat – zu unterstützen. Dies können zum Beispiel Freunde, Kollegen, Familienmitglieder, Nachbarn etc. sein. Wo solche Netzwerke nicht vorhanden sind, helfen Sie durch die Vermittlung von formalisierter Hilfe: Beratungsstel-

len, Therapie, Beratungsstelle oder Sammelpunkte mit anderen Betroffenen etc.

Neben dem *Wer* spielt häufig auch das *Was* eine große Rolle – also was könnte jetzt hilfreich und entlastend sein. Neben notwendigen materiellen Ressourcen (finanzielle Unterstützung, „Dach über dem Kopf“) haben manche Menschen zum Beispiel bestimmte Rituale, die im Alltag regelmäßig vollzogen werden und jetzt möglicherweise wieder Struktur geben können: Zum Beispiel mit dem Hund rausgehen, Spazieren gehen, Sport treiben, Einkaufen etc. Für manche Menschen kann es hilfreich sein, solche Rituale wieder zu reaktivieren.

Zum „Was kann hilfreich sein“ gehört auch die Planung des weiteren Vorgehens und der weiteren möglichen beziehungsweise notwendigen Schritte, über die Sie mit dem Anrufer sprechen sollten. Darunter fallen zum Beispiel das Aufgeben einer Vermisstenanzeige oder die Kontaktaufnahme zu Versicherern, Botschaften, dem Arbeitgeber etc.

Lösungs- und Ressourcenorientierung bedeuten nicht, dass Leid und Klagen einfach ausgeblendet werden. Die Anerkennung der schwierigen Situation und des Leids ist wichtig. Wer in seiner Vorgehensweise zu schnell agiert, riskiert, dass der Anrufer nicht „mitgehen“ wird oder gegebenenfalls sogar noch stärker „beweisen“ muss, dass es ihm nicht gut geht und die Situation für ihn sehr schwer ist.

Bei der Suche nach Ressourcen müssen die individuellen und situativen Voraussetzungen berücksichtigt werden. Eine Voraussetzung für das Erleben von Selbstwirksamkeit durch die Nutzung von Ressourcen ist, dass betroffene Menschen überhaupt Zugang zu bestimmten Ressourcen haben, um aktiv werden zu können: Um sein Haus vor der Flut zu schützen, muss der Zugang zu Sandsäcken gegeben sein; um sich vor drohenden Krankheiten zu schützen zu können, müssen Impfstoffe und medizinisches Personal vorhanden sein etc. Situationsbedingt können bestimmte Ressourcen Mangelware sein oder der Zugang ist für manche Menschen erschwert beziehungsweise unmöglich.

Für eine lösungs- und ressourcenorientierte Vorgehensweise können folgende Punkte hilfreich sein:

- Anerkennen der schwierigen Situation und des Problems
- Wer oder was ist jetzt hilfreich?
- Erarbeiten von kleinen, überschaubaren Schritten, die nicht überfordern und vom Betroffenen selbständig umgesetzt werden können
- Aufgreifen und Verstärken von Eigenaktivität
- Aktivierung sozialer Netzwerke
- evtl. Weitervermittlung

## Kommunikationsregeln – für die Hotlinepraxis genutzt

Die Themenfelder „Kommunikation“ und „Gesprächsführung“ sind sehr weitläufig und können an dieser Stelle nicht allumfassend dargestellt werden. Die folgenden Kapitel beziehen sich daher auf ausgewählte Ansätze, die für die Arbeit an einer Krisenhotline nützlich sind. Neben speziellem Fachwissen zum Umgang mit Menschen, die einem kritischen Ereignis ausgesetzt sind oder waren, ist es sinnvoll, sich Grundlagen und Modelle aus dem Bereich der Kommunikationspsychologie zu vergegenwärtigen. Sie können hilfreich sein, Abläufe in der zwischenmenschlichen Kommunikation besser zu verstehen und zu gestalten.

Menschliche Kommunikation ist nicht immer so eindeutig, wie sie erscheint. Bei der Verständigung geht es nicht nur um das Reden (Senden), sondern auch um das Hören (Empfangen) beziehungsweise Wahrnehmen und Beobachten von Signalen. Ein erheblicher Teil hängt dabei vom Empfänger einer Nachricht ab, da dieser das Gehörte beziehungsweise Beobachtete interpretiert. Die Reaktion des Empfängers ist deshalb immer eine Reaktion auf die eigene Interpretation des Gehörten.

Kommunikationsabläufe sind vielschichtige Prozesse, in denen neben dem gesprochenen Wort noch viele

weitere Signale auf anderen Ebenen gesendet und empfangen werden. Kommunikation beinhaltet neben den verbalen Anteilen auch nonverbale Anteile (Gestik, Mimik) und paraverbale Anteile (Intonation, Lautstärke, Sprachrhythmus, Sprechtempo). Diese nonverbalen und paraverbalen Signale können eine Nachricht und die damit verbundene Absicht des Senders unterstreichen: Form und Inhalt sind dann kongruent: Eine Person mit freundlich entspanntem Gesicht sagt, es gehe ihr gut. Sie können aber auch inkongruent sein, passen also nicht zusammen und widersprechen sich: Eine weinende Person, die sagt, es gehe ihr gut.

Im Folgenden sind einige Lehrsätze genannt, welche die Grundlagen der Kommunikation verdeutlichen und eine Orientierung sowohl für die Hörer- als auch für die Sprecherposition geben sollen\*.

### „Man kann nicht *nicht* kommunizieren“

„Man kann nicht *nicht* kommunizieren“ sagt der bekannte Kommunikationspsychologe Paul Watzlawick. Jede Handlung und alles, was man sagt oder was durch nonverbale und paraverbale Signale übertragen wird, ist mit einer mehr oder weniger bewussten und zielgerichteten Bedeutung versehen. Jedes

\* An dieser Stelle sei darauf hingewiesen, dass die Trennung in Sprecher und Hörer nur eine künstliche Trennung ist, weil jeder Sprecher immer zeitgleich auch ein Hörer ist, da er sich selbst aber auch sein Umfeld und seine Gesprächspartner hören und wahrnehmen kann. Die sprachliche Trennung wird jedoch beibehalten, um zu verdeutlichen, welcher Anteil (Sprechen oder Hören) bei der Person im jeweiligen Moment im Vordergrund steht.

Verhalten hat deshalb eine (Signal-)Wirkung auf andere und wird durch den Empfänger interpretiert. Es ist nicht möglich, nicht zu kommunizieren beziehungsweise man kann sich nicht *nicht* verhalten, zumindest solange Sender und Empfänger sich gegenseitig durch Sichtkontakt oder akustische Signale wahrnehmen können. So hat auch Schweigen oder sich körperlich von jemandem abwenden – egal, ob dies absichtlich oder unabsichtlich geschieht – eine Bedeutung und wirkt auf die Person ein, die diese Signale wahrnimmt, interpretiert und auf ihre eigene Interpretation hin wiederum reagiert.

### Bedeutung für die Hotlinepraxis:

Übertragen auf die Arbeit am Telefon bedeuten diese Aussagen Watzlawicks, dass es beispielsweise in Gesprächspausen sehr wichtig ist zu erklären, was man gerade tut. Der Anrufer kann Sie nicht sehen, aber er hört, dass gerade nicht gesprochen wird und versucht, sich auf das Schweigen einen „Reim“ zu machen – das Nicht-Reden wirkt auf den Anrufer ein. Der Grund für die entstandene Gesprächspause liegt auf Ihrer Seite möglicherweise darin, dass Sie gerade etwas aufschreiben, recherchieren oder einen kurzen Moment nachdenken müssen.

Ein Hinweis auf das, was Sie gerade tun ist an dieser Stelle wichtig, um den Anrufer mit seinen Interpretationen nicht allein zu lassen. Informieren Sie ihn daher durch eine kurze Rückmeldung, wie zum Beispiel „Das möchte ich mir kurz notieren.“ oder „Einen Moment bitte, ich muss kurz etwas nachschauen, um Ihnen weiterhelfen zu können.“ darüber, dass Sie noch in der Leitung sind.

Dasselbe gilt natürlich auch in umgekehrter Richtung. Bezogen auf das Beispiel des Schweigens kann dies bedeuten, dass Sie nachfragen, was der andere gerade denkt oder tut.

**Alles, was Sie tun oder auch nicht tun, hat also eine Wirkung auf Ihr Gegenüber und umgekehrt.**

### „Jede Nachricht hat zwei Seiten: Inhalt und Beziehung“

Jede Nachricht hat neben der Inhaltsebene (liefert Informationen zur Sache) auch immer eine weitere Ebene, die sich auf die Beziehung zwischen Sender und Empfänger bezieht. Auf der Beziehungsebene werden Informationen zum Verhältnis von Sender und Empfänger übertragen, es wird übermittelt, wie der Sender zum Empfänger steht, wie er ihn „sieht“. Auf beiden Ebenen wird gesendet und empfangen. Die Art, wie man kommuniziert, kann viel über die Beziehung zum Gegenüber aussagen.

Die Beziehungsebene ist sehr bedeutsam für Kommunikationsprozesse, denn sie bestimmt die Inhaltsebene: Wenn die Beziehungsebene „gestört“ ist, zum Beispiel durch Einflüsse wie Angst, Ärger, Nervosität, Ablehnung, Erwartungen etc., wird die Beziehung wichtiger als der Inhalt einer Nachricht. Die Beziehung bestimmt maßgeblich, wie die übermittelten Inhalte vom Empfänger verstanden werden. Mit anderen Worten: Wenn die Beziehung positiv oder zumindest neutral und unbelastet ist, kann die sachliche Botschaft zum Gegenüber durchdringen. Stimmt die Beziehung nicht, weil sie zum Beispiel negativ belastet ist, wird es schwieriger, die gewünschten Inhalte zu transportieren.

Die Art, wie Person A die Beziehung zu Person B im Kommunikationsprozess definiert, berührt Person B in ihrem eigenen Selbstverständnis. Weicht das Selbstverständnis von Person B von der Sichtweise von Person A stark ab, wird der Gegenstand der Kommunikation verstärkt auf der Beziehungsebene und weniger auf der Inhaltsebene liegen. Dieses Phänomen lässt sich in manchen Diskussionen beobachten. Es wird zwar sachlich über ein bestimmtes Thema gesprochen, doch beim genaueren Hinsehen und Hinhören lässt sich feststellen, dass es sich nur um eine „Scheinsachlichkeit“ handelt: Es geht längst nicht mehr um das Sachthema und den Austausch von Argumenten – das Ringen um die Beziehung ist in den Vordergrund gerückt und somit kann das eigentliche Thema lauten: „Wer von uns beiden ist der Stärkere?“.

Ob und wie eine Nachricht verstanden wird, hängt – wie bereits erwähnt – stark vom Empfänger beziehungsweise seiner Interpretation des Verbalen und Nonverbalen ab und ist nur begrenzt vom Sender

beeinflussbar. Eine gelingende Kommunikation ist aber dann wahrscheinlicher, wenn die Kommunikationspartner es schaffen, eine positive und förderliche Beziehung zueinander herzustellen.

### Bedeutung für die Hotlinepraxis:

Um die Inhalte und Informationen an den Anrufer übermitteln zu können, ist es hilfreich, wenn die Beziehung möglichst unbelastet und positiv im Gespräch ist. Um eine solche positive Beziehung zwischen Ihnen und dem Anrufer zu fördern, sollte eine Grundhaltung von **Akzeptanz, Empathie und Kongruenz** eingenommen werden, was im Abschnitt „Elementare Grundhaltungen für die Arbeit an der Hotline“ näher erläutert wird.

### „Kommunikation verläuft kreisförmig“

In kommunikativen Prozessen lässt sich „objektiv“ kein Anfang bestimmen. Die Anfangspunkte, sogenannte *Interpunktionen*, werden durch die beteiligten Kommunikationspartner individuell gesetzt. Damit verleihen die Beteiligten der Kommunikation eine jeweils eigene Struktur, die durch ihre eigene Sichtweise geprägt ist. Die subjektive Interpunktion hat zur Folge, dass die Gesprächspartner jeweils ihr eigenes Verhalten meist als Reaktion auf das Verhalten des anderen interpretieren. Die Ursache des eigenen Verhaltens wird also dem Verhalten der anderen Person zugeschrieben. Dabei geht der Blick dafür verloren, dass auch das Gegenüber auf das eigene Verhalten reagiert.

Dieses Phänomen lässt sich bei Streitigkeiten oft deutlich erkennen: „Du hast doch mit ... angefangen!“.

**Paul Watzlawick führt das Beispiel eines Paares an, das sich etwa so unterhält:**

**Er:** „Weil Du soviel nörgelst, bin ich kaum noch zu Hause!“

**Sie:** „Weil Du kaum zu Hause bist, nörgle ich so viel!“ .

Beide setzen ihre eigenen Anfangspunkte und sehen das eigene Verhalten als Reaktion auf das Verhalten des anderen. Dieses Phänomen wird als Zirkularität der Kommunikation bezeichnet (Abb. 21).

Um einen solchen Teufelskreis durchbrechen zu können, ist Metakommunikation hilfreich, das heißt die *Kommunikation über die Kommunikation*, das Reden darüber, wie man miteinander umgeht und Botschaften gemeint hat.

Die Denkweise aus dem oben genannten Beispiel nennt man auch *linear-kausal*: Aus A folgt B. Meistens ist dieses Denken auch mit Schuldzuweisungen beziehungsweise der Suche nach einer Ursache verbunden: Aus A folgt B und A ist schuld oder trägt die Verantwortung dafür, dass B daraus folgt. Diese Ursache-Wirkungsbeschreibungen sehen zwar sehr logisch aus, sind aber in der Regel zu vereinfacht dargestellt und blenden die Komplexität von menschlichem Verhalten aus, das durch eine Vielzahl von Wechselwirkungen beeinflusst wird.



Abb. 21: Zirkularität in kommunikativen Prozessen nach Paul Watzlawick.

### Bedeutung für die Hotlinepraxis:

Wir sollten also äußerst vorsichtig sein, wenn wir eine Ursache für das Verhalten anderer festlegen und sollten uns selber nicht nur als die sehen, die auf andere reagieren – auch „die Anderen“ reagieren auf uns.



### „Kommunikation kann digital oder analog sein“

Bei der **digitalen** Kommunikation werden Inhalte über genaue und eindeutige Bezeichnungen übermittelt (Zahlen, Buchstaben, Sprache). Digital übermittelte Informationen sind eindeutig, zumindest unter der Voraussetzung, dass die Kommunikationspartner aus demselben Kulturkreis kommen. So verstehen die meisten Menschen unter dem Begriff „Stuhl“ ein Sitzmöbel und denken nicht an einen Kühlschrank. Digitale Kommunikation bezieht sich vor allem auf die übermittelte Information (Sachinhalt), liefert aber keine Hinweise, wie diese Information zu interpretieren ist.

**Analog** bedeutet, dass Informationen in Form von Zeichen oder Symbolen verschlüsselt werden und

damit mehrere Deutungen möglich sind. Analoge Kommunikation liefert nur eine ungefähre Information. Diese Form der Kommunikation findet sich in der Körpersprache (Mimik, Gestik), in paraverbalen Signalen (Tonfall, Sprechrhythmus, Sprechtempo) oder in einer sehr bildlichen Sprache wieder (Geschichten, Metaphern, Analogien, Gleichnisse) – eine genaue und eindeutige Entschlüsselung ist kaum möglich – es bestehen mehrere Interpretationsmöglichkeiten.

Meistens werden die Beziehungsaspekte in der Kommunikation analog übermittelt. Wenn die Beziehung geklärt werden muss, kann es daher förderlich sein, seinem Gegenüber eine direkte, digitale Rückmeldung zu geben, um Missverständnisse zu vermeiden.

#### Bedeutung für die Hotlinepraxis:

Manche Beschreibungen lassen sich nur schwer „in Worte fassen“ und „ein Bild sagt mehr als tausend Worte“. Viele solcher Bilder und Symbole werden ständig gebraucht und sind sehr geläufig: „Wie die Suche nach der Nadel im Heuhaufen“, „den Stein ins Rollen bringen“, „wie Balsam für die Seele“, „sich wie ausgelaugt fühlen“, „sich gerädert fühlen“, „dünnhäutig sein“, „wie versteinert sein“ etc. und sollten individuell angepasst oder passend neu erfunden werden. Teilweise nutzen Anrufer selbst solche sprachlichen Bilder, sodass Sie diese aufgreifen und ebenfalls verwenden können, möglicherweise fällt Ihnen im Verlauf eines Gesprächs aber auch selbst ein Vergleich ein, der auf die Situation oder auf Gefühle von Anrufern passen könnte. Achten Sie jedoch darauf, dass Sie nicht ausschließlich in eine metaphorische Ausdrucksweise verfallen. Dies kann auf den Anrufer unpassend wirken. Außerdem bergen sprachliche Bilder immer die Gefahr von Missverständnissen, eben weil sie nicht eindeutig entschlüsselbar sind und auf unterschiedliche Weise interpretiert werden können.

### „Kommunikation ist entweder symmetrisch oder komplementär“

Menschliche Beziehungen können auf Gleichheit oder auf Unterschiedlichkeit beruhen. Sehen sich die Kommunikationspartner als gleichrangig an beziehungsweise versuchen sie, die Rangunterschiede zu verringern, ist die Kommunikation symmetrisch – sie sind „auf einer Wellenlänge“. Bei der komplementären Kommunikation ergänzen sich die Verhaltensweisen, zum Beispiel redet der Professor in der Vorlesung viel, die Studenten wenig oder gar nicht.

Beide Kommunikationsmuster funktionieren nur, wenn die Beteiligten die zugrunde liegende Beziehungsdefinition von *Gleichheit* oder *Ungleichheit* akzeptieren und ähnlich sehen.

#### Bedeutung für die Hotlinepraxis:

In der Situation *Hilfesuchender* und *Beratender* liegt auf einer formalen und inhaltlichen Ebene eher ein komplementäres Verhältnis vor. Der Beratende verfügt über Fachwissen und -kompetenz, auf die der Hilfesuchende angewiesen ist. Auf der Beziehungsebene allerdings sollten Sie als Beratender dem Ratsuchenden nach Möglichkeit Symmetrie vermitteln. Der Ratsuchende sollte spüren können, dass er als Person akzeptiert und anerkannt wird.

**„Jede Nachricht enthält vier Botschaften – und umgekehrt: Botschaften können auf vier Arten empfangen werden“**

Der Kommunikationspsychologe Friedemann Schulz von Thun hat ein differenziertes Kommunikationsmodell entwickelt. Er geht davon aus, dass in jeder Nachricht vier Botschaften enthalten sind, die immer mitgesendet werden (Abb. 22). Die einzelnen Botschaften besitzen allerdings unterschiedliches Gewicht und müssen immer im jeweiligen Kontext betrachtet werden. Durch den Einsatz von weiteren Signalen wie Körpersprache, Intonation etc. unterstreicht der Sender die Bedeutung dessen, was er übermitteln möchte.

**Sachinhalt:**

Diese Ebene enthält das sachliche Thema, den rein sachlichen Informationsgehalt der Nachricht.

**Appell:**

Diese Ebene enthält eine Aufforderung. Mit der Appellebene fordert der Sender den Empfänger auf, entweder etwas zu tun oder etwas zu lassen.

**Beziehung:**

Durch die Botschaft auf der Beziehungsebene werden Hinweise darauf gesendet, wie Sender und Empfänger zueinander stehen.

**Selbstoffenbarung:**

Die Ebene der Selbstoffenbarung enthält die Botschaft, also das, was der Sender über sich selber mitteilt.

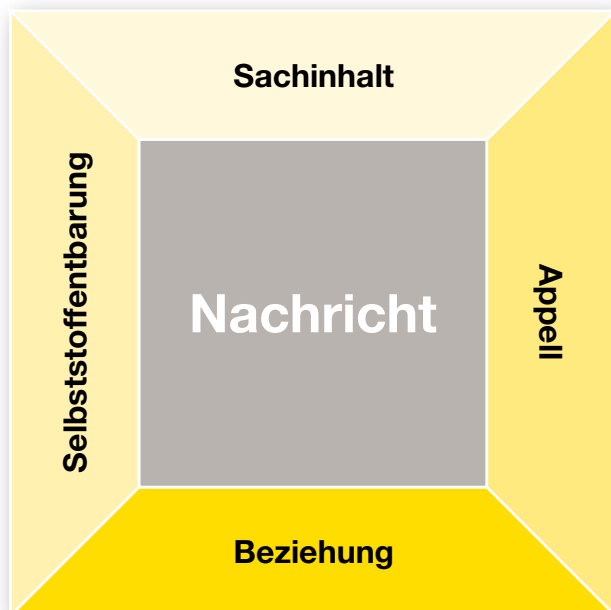


Abb. 22: Kommunikationsquadrat nach Friedemann Schulz von Thun.

Wie bereits angesprochen, geht es beim Kommunizieren nicht nur um das Senden von Nachrichten, sondern auch um das Empfangen.

Im Prinzip ist jeder Mensch im übertragenen Sinne mit vier Ohren (Sach-Ohr, Appell-Ohr, Beziehungs-Ohr, Selbstoffenbarungs-Ohr) ausgestattet. Bei jedem Mensch sind die einzelnen Ohren unterschiedlich stark ausgeprägt oder unterschiedlich stark „trainiert“. Wer vermehrt mit dem Beziehungsohr hört, also sehr empfänglich für die Beziehungsseite einer Nachricht ist, wird Nachrichten verstärkt auf der persönlichen Ebene verstehen. Wer ein stärker ausgeprägtes Appell-Ohr hat, wird sich im Gespräch stärker aufgefordert fühlen, etwas zu tun oder zu lassen. Das folgende Beispiel zeigt, wie die Äußerung eines Anrufers mit den verschiedenen Ohren gehört werden kann:

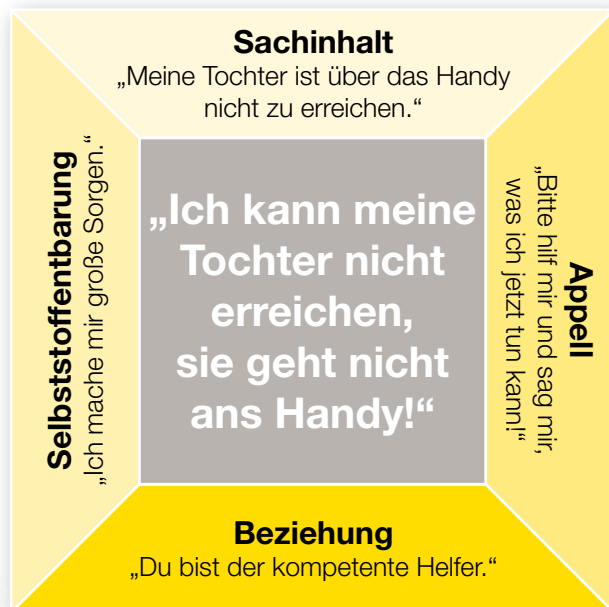


Abb. 23: Kommunikationsquadrat nach Friedemann Schulz von Thun: Fallbeispiel.

Auch das „Hören mit vier Ohren“ ist kontextabhängig: So hören (und sprechen) wir im privaten Bereich unter Freunden und Angehörigen sicherlich anders als in unserem dienstlichen Umfeld.

Es ist außerdem wichtig, sich darüber im Klaren zu sein, dass das „Verstehen“ einer Nachricht zum größten Teil im Empfänger selbst erzeugt wird. Der Empfänger reagiert auf das, was er glaubt verstanden zu haben. Vereinfacht ausgedrückt läuft folgender Prozess ab:



Abb. 24: Kommunikationsprozess.

Je nachdem mit welchem „Ohr“ der Empfänger hört, kann es zu Missverständnissen kommen. Im Zweifel muss der Empfänger also nachfragen, ob er den Sender „richtig“ verstanden hat, beziehungsweise zurückmelden, was er glaubt verstanden zu haben („Wenn ich Sie richtig verstanden habe, möchten Sie also...“).

Um den gesamten Gehalt einer Nachricht zu verstehen, müssen die vier Ebenen einer Nachricht berücksichtigt und die Hauptbotschaft einer Nachricht identifiziert werden.

### Bedeutung für die Hotlinepraxis:

Es gilt also, mit allen „vier Ohren“ gleich stark zu hören, um möglichst viel von einer Nachricht mitzubekommen. Haben Sie den Sachinhalt einer Nachricht aufgenommen, lohnt es sich, sich auch zu überlegen, was auf den anderen Ebenen mitgesendet wird, wie zum Beispiel auf der Selbstoffenbarungsebene (Wie geht es dem Anrufer? Welche Bedürfnisse klingen mit?) oder der Appellebene (Was möchte der Anrufer von mir? Ist das Angebot der Hotline für das Anliegen ausreichend oder kann beziehungsweise muss weiterverwiesen werden?). In der Kommunikation läuft das Hören mit „vier Ohren“ automatisch ab, das heißt, man hört in der Regel nicht nur mit „einem Ohr“. Die Vorstellung, dass eine Nachricht verschiedene Seiten hat und mit verschiedenen Ohren gehört werden kann, ist jedoch hilfreich und kann ins Gedächtnis gerufen werden, wenn ein Gespräch „aus dem Ruder läuft“. Dies kann ein Hinweis darauf sein, dass eben nur mit einem bestimmten Ohr gehört wird, obwohl es vielleicht nicht zwingend auf eine bestimmte Weise gemeint ist.

### „Nonverbale Signale fallen ins Gewicht“

Auch wenn die Gesprächspartner an der Hotline räumlich voneinander getrennt sind, haben die nicht-sprachlichen Anteile (Gestik, Mimik, Stimmklang, Sprechtempo etc.) eine Wirkung, die nicht unterschätzt werden darf. Wie bereits zu Beginn angemerkt, können nonverbale und paraverbale Signale einerseits eingesetzt werden, um eigene Botschaften zu verstärken und sie in ihrer Bedeutung zu akzentuieren. Auf der anderen Seite können sie als Informationsquelle genutzt werden, um zum Beispiel Stimmungen und Gefühlslagen wahrzunehmen.

Zu beachten ist, dass auch diese nonverbalen Signale letztlich vom Empfänger interpretiert und ganz subjektiv mit einer Bedeutung versehen werden. Es können keine völlig eindeutigen Rückschlüsse auf die

Gedanken- und Gefühlswelt des Gegenübers abgeleitet werden, da mehrere Interpretationsmöglichkeiten bestehen (siehe „analoge Kommunikation“). Beim Sprechen und Hören können nonverbale Signale aber dennoch Ansatzpunkte liefern, um sich deutlicher auszudrücken beziehungsweise „mehr“ zu empfangen als ausgesprochen wird.

Die Tatsache, dass wir auch empfänglich für diese Signale sind und darauf reagieren, kennen Sie vielleicht aus Ihrem Umgang mit vertrauten Menschen: Manchmal reicht es schon aus, dass sich jemand nur am Telefon meldet und Sie nehmen anhand des Stimmklangs direkt wahr, dass denjenigen etwas bedrückt.

## Zu den nonverbalen Signalen gehören:

### Mimik

Da am Kommunikationsprozess der gesamte Körper des Menschen beteiligt ist, ist auch der Gesichtsausdruck von Bedeutung. Ein leichtes Lächeln wird sich auf den Klang der Stimme übertragen und kommuniziert dem Anrufer „Ich begegne dir freundlich und nehme mich deinem Anliegen an.“

### TIPP

Achten Sie jedoch darauf, dass Sie durch ein zu starkes Lächeln nicht in einen übertriebenen Sing-Sang-Tonfall verfallen. Das kann auf Anrufer, die direkt betroffen sind oder sich um ihr eigenes Wohl beziehungsweise das Wohl von Angehörigen und Freunden sorgen, unpassend und unseriös wirken.

### Gestik

Auch wenn Sie bei der Arbeit an der Hotline damit beschäftigt sein werden, etwas in den Computer einzutippen, etwas zu notieren oder in Unterlagen zu blättern, sollten Sie auf ihre Gestik mit Händen und Armen achten, die sich ebenfalls auf die Stimme übertragen kann und somit auch Bewegungen des Körpers für den Anrufer wahrnehmbar sind.

### TIPP

Stützen Sie sich während des Gesprächs nicht mit dem Kinn auf dem Arm auf, sodass ihr Kiefer sozusagen „fixiert“ ist und sie nur noch undeutlich artikulieren können. Außerdem sollten Sie ein Zusammenschlagen der Hände über dem Kopf oder andere Gesten zum Ausdruck von zum Beispiel „nervigen“ Anfragen oder als Ausdruck des Erstaunens oder Erschreckens unterbinden, da diese entweder durch Rascheln der Kleidung oder Ähnliches wahrnehmbar sein können und sich ebenfalls auf den Klang der Stimme auswirken und das Gespräch in eine negative Richtung lenken können.

## Zu den paraverbalen Signalen gehören:

### Stimmlautstärke

Die Lautstärke und das natürliche Volumen der Stimme sind in einem gewissen Rahmen genetisch determiniert. Trotzdem können diese Eigenschaften beim Sprechen variabel eingesetzt werden beziehungsweise aus ihrem – mehr oder weniger bewussten – Einsatz Informationen über die Gefühlslage des jeweiligen Gesprächspartners gezogen werden:

- leise Stimme: erschöpft, traurig, verzweifelt, ängstlich
- laute Stimme: aufgebracht, wütend, bestimmt

### TIPP

Wenn der Gesprächspartner Ihre verbalen Äußerungen inhaltlich nicht oder zumindest nicht sofort versteht, sollten Sie sich nicht dazu verleiten lassen, direkt überdeutlich und laut in den Hörer zu „brüllen“. Dies gilt auch, wenn Sie einen alten Menschen als Anrufer in der Hotline haben. In der Regel gilt: In angemessener Lautstärke sprechen, wie bei einem Gespräch am Tisch.

### Stimmlage, Klang und Modulation

Die Stimmlage ist ebenfalls in einem gewissen Rahmen durch die Beschaffenheit des Stimmapparates festgelegt, trotzdem klingt sie je nach gesprochenem Inhalt und Gefühlslage unterschiedlich und kann sich während des Sprechens verändern, sodass auch aus diesen Parametern Rückschlüsse gezogen werden können:

- höhere Stimmlage: Freude, Aufregung, Unsicherheit
- tiefere Stimmlage: ernstere Gedanken, Überzeugungen
- der Klang unterstreicht Gefühle – so ist der Klang der Stimme in der Regel wärmer, wenn man mit Freunden oder der Familie spricht
- keine oder kaum Modulation (monoton): Desinteresse, Trauer, Erschöpfung

### Geschwindigkeit, Rhythmus

Die Sprechgeschwindigkeit und der Rhythmus sind sehr individuell. Manche Menschen sprechen „von Natur aus“ eher langsam, andere eher schnell. Trotzdem lassen sich auch anhand dieser Parameter Rückschlüsse auf die innere Lage ziehen:



- schnelles Sprechen: aufgeregt, freudig, (über-)eifrig
- langsames Sprechen: zögerlich, stockend, verwirrt
- Pausen: nachdenklich, ängstlich, verzweifelt, abwartend

### Intonation

Durch die Intonation wird der Inhalt der Nachricht unterstrichen. So kann anhand der Intonation abgeleitet werden, ob es sich bei der Äußerung um eine Frage, eine Bitte, eine Feststellung oder Ähnliches handelt. Zum Beispiel die Aussage „Wir gehen“ kann in Abhängigkeit von der Intonation eine Frage, eine Feststellung oder ein Befehl sein. In der Schriftsprache helfen wir uns durch den Einsatz von Satzzeichen, um die Bedeutung eines Inhalts zu unterstreichen – so schreiben Sie folgenden Sätzen sicherlich völlig unterschiedliche Bedeutungen zu: „Wir gehen?“ – „Wir gehen!“.

### Bedeutung für die Hotlinepraxis:

Hotlinearbeit erfordert Konzentration auf die auditive Kommunikation: Man muss mit dem Arbeiten, was man hört. Eine Beachtung insbesondere der nonverbalen und paraverbalen Signale bei sich selbst und beim Anrufer ist daher unabdingbar, weil diese Parameter Rückschlüsse auf die Gefühlslage des Gesprächspartners ermöglichen.



Nicht nur Sie als Hotliner ziehen Rückschlüsse, sondern auch der Anrufer wird Ihre paraverbalen Signale wahrnehmen und so Nervosität, Gereiztheit oder Anstrengung, aber auch Kompetenz, Wohlwollen und Hilfsbereitschaft daraus ableiten. Generell gilt an dieser Stelle wieder: Wie auch bei den verbalen Anteilen handelt es sich um jeweils eigene Interpretationen, die nicht zwingend mit dem Empfinden und der Absicht Ihres Gegenübers übereinstimmen müssen.

## Techniken und Tipps zum Zuhören, Fragen und Formulieren

### Aktives Zuhören

Beim aktiven Zuhören geht es darum, die Erlebniswelt des Anrufers mit seinen Empfindungen, Bedürfnissen und Gedanken wahrzunehmen, zu akzeptieren und zurückzumelden, was man glaubt, verstanden zu haben. Da wir häufig erst einmal unsere eigenen Wirklichkeiten und Regeln zugrunde legen und davon ausgehen, dass sie für unser Gegenüber genauso gelten, ist dies häufig leichter gesagt als getan.

### Um offen und aktiv zuzuhören, beachten Sie deshalb Folgendes:

- Bringen Sie dem Anrufer ehrliches und offenes Interesse entgegen.
- Zeigen Sie Präsenz und Aufmerksamkeit – hierzu gehören auch Äußerungen wie „aha“ oder „mh“. Denken Sie daran, dass der Anrufer ein zustimmendes Kopfnicken nicht sehen kann, weshalb diese kurzen verbalen Rückmeldungen unabdingbar sind.
- Fragen Sie nach und arbeiten Sie mit geschlossenen und offenen Fragen (siehe **Fragetechniken**): Dadurch bekommen Sie Informationen und ein klareres Bild, signalisieren Interesse und beugen Missverständnissen vor.
- Fassen Sie die Äußerungen zusammen und melden wertschätzend zurück, was Sie meinen verstanden zu haben. Auch das signalisiert Ihr Interesse, beugt Missverständnissen vor, da Möglichkeiten zur Korrektur beziehungsweise Präzisierung bestehen und zeigt, ob und was Sie verstanden haben. Darüber hinaus ist das Zurückmelden eine hervorragende und einfache Möglichkeit, Struktur in ein Gespräch zu bringen.
- Überprüfen Sie immer wieder kritisch Ihre eigenen Wahrnehmungen und Interpretationen.
- Hören Sie zu, ohne zu werten.
- Stellen Sie sich auf Ihr Gegenüber ein, beachten Sie Tonfall oder sonstige Signale, die nicht verbal sind.



Aktives Zuhören hilft, die Erlebniswelt und Situation des Anrufers zu verstehen. (Bild: R K Hegewald / PIXELIO)

- Versuchen Sie, sich auf das Gehörte zu konzentrieren und nicht schon währenddessen zu überlegen, was Sie alles sagen wollen.
- Seien Sie so transparent wie möglich. Für Menschen, die sich in einer Ausnahmesituation befinden, die von Gefühlen wie Angst, Hilflosigkeit, Ohnmacht oder Kontrollverlust geprägt ist, ist eine klare Kommunikation sehr unterstützend.



Gehen Sie mit der Weitergabe von Informationen verantwortungsbewusst um. Es sind Situationen möglich, in denen Sie Informationen haben, die Sie noch nicht oder gar nicht weitergeben dürfen. Der Umgang mit solchen Situationen ist nicht ganz einfach, weshalb es auch keine generelle Lösung dafür gibt. Teilen Sie mit, dass Sie an dieser Stelle dazu nichts sagen können.

**Alles, was Sie sagen, soll wahr sein, aber nicht alles, was wahr ist, müssen und dürfen Sie sagen!**

- Lassen Sie sich nicht provozieren. Vor allem in der Anfangsphase von größeren Schadenslagen sind oft nur wenige Informationen vorhanden, was Anrufer aufgeregt oder aggressiv stimmen kann. Reizbarkeit und Wut sind häufig begleitende Reaktionen auf die Belastungssituation, in der sich Anrufer befinden. Machen Sie sich klar, dass Sie nicht persönlich gemeint sind: Der Anrufer ist der Situation gegenüber aggressiv oder aufgebracht, aber nicht gegenüber Ihrer Person, auch wenn Sie in dem Moment der Adressat der Aggression sind (siehe **Besondere Gesprächssituationen**). Vor allem Behörden bieten sich als Ziel von Schuldzuweisungen und Wut an – manchmal allerdings auch zu Recht.
- Auch wenn es zunächst für Sie nicht ganz offensichtlich oder nicht nachvollziehbar ist: Hinter **jedem** Anruf steckt ein Anliegen.

## Bedeutung für die Hotlinepraxis:

Um offen und aktiv zuzuhören, können folgende Aspekte hilfreich sein:

- ehrliches und offenes Interesse zeigen
- Anteilnahme und Verständnis zeigen
- nachfragen und zusammenfassen, paraphrasieren
- höchst mögliche Transparenz herstellen
- nicht provozieren und nicht provoziert werden lassen

### Was Sie vermeiden sollten:

- Bewertung von Gefühlen, Gedanken und Handlungen Ihres Gegenübers
- Analysen und Interpretationen aus Helfersicht – wenn Sie Ihren Eindruck schildern, sprechen Sie in der „Ich-Form“ und machen Ihre Aussage als *Ihre* Meinung deutlich
- davon auszugehen, dass das, was für Sie das Beste wäre, zwangsläufig auch für andere hilfreich sein muss
- Vorwürfe und Schuldzuweisungen
- Floskeln („Alles wird gut!“, „Die Zeit heilt alle Wunden“)

### Fragetechniken

Selbstverständlich müssen Sie davon ausgehen, dass Personen, die in der Krisenhotline anrufen, Ihnen viele Fragen stellen werden, Sie möglicherweise sogar damit „bombardieren“ können. In erster Linie sind Sie als Hotliner dafür da, diese Anfragen im Rahmen der Möglichkeiten und Vereinbarungen zu beantworten. Aber auch Sie selbst sollten Fragen stellen, um an wichtige Informationen über den Anrufer und sein Anliegen zu gelangen. Fragen stellen bedeutet, den Anrufer besser einschätzen und verstehen zu können, seine Sichtweise und emotionale Verfassung zu erfahren. In Verbindung mit dem aktiven Zuhören, schaffen Sie so eine Beziehung zum Anrufer und eine Vertrauensbasis für das weitere Gespräch.

### Bei Fragen, die Sie an den Anrufer richten, beachten Sie deshalb Folgendes:

- Vergewissern Sie sich, dass der Anrufer Sie beziehungsweise Ihre Frage verstanden hat.

- Stellen Sie Fragen gezielt und nutzen Sie dabei eindeutige Formulierungen.
- Fragen Sie immer nur nach einem Aspekt und lassen Sie den Anrufer erst eine Antwort geben, bevor Sie die nächste (detailliertere) Frage stellen.
- Versuchen Sie, bei wenig gesprächigen Anrufern, den für Sie notwendigen Informationsfluss anzuregen beziehungsweise zu fördern, indem Sie zum Beispiel kleinschrittiger vorgehen oder verschiedene Angebote zur weiteren Vorgehensweise unterbreiten.

Durch das Stellen von Fragen, äußern Sie Ihr Interesse am Anrufer und an seiner Situation. Außerdem können Sie Fragen nutzen, um das Gespräch besser zu lenken und für sich selbst im Kopf einen roten Faden zu entwickeln, an dem sie sich „entlanghängeln“ können. Fragen Sie außerdem immer nach, wenn Sie etwas nicht verstanden haben. Es ist möglich, dass Sie – aus welchen Gründen auch immer – nicht sofort verstehen, worum es dem Anrufer geht. Durch Nachfragen wirken Sie Missverständnissen entgegen. Sollte ein Anrufer ungeduldig reagieren, machen Sie sich bewusst, dass niemandem geholfen ist, wenn Sie nicht wirklich wissen, was für ein Anliegen der Anrufer hat und ob beziehungsweise was für ein Arbeitsauftrag sich daraus für Sie ergibt.

### Offene Fragen

**Was, Wann, Wo, Wie, Welche, Wie viele, Womit** etc. sind offene Fragen. Sie lassen dem Anrufer Freiraum für die Antwort und damit Platz für Informationen. Sie eignen sich, um Hintergrund- und Detailinformationen einzuholen.



Offene Fragen lassen Freiraum für die Antwort und dienen der Informationsgewinnung.  
(Bild: by-studio – Fotolia.com)



Informationen, die der Anrufer Ihnen über sich, seine Lage und sein Anliegen geben kann, sind hilfreich, um eine adäquate Versorgung zu bieten. Wenn Sie jedoch merken, dass der Anrufer sich in Details verliert, sollten Sie ihn freundlich aber bestimmt anhalten, Sie erst einmal mit den bereits gegebenen Informationen arbeiten zu lassen und gegebenenfalls später weitere notwendige Einzelheiten einholen.

### Geschlossene Fragen

Bei geschlossenen Fragen wie „*Sind Sie Angehöriger?*“, „*Haben Sie die Bestätigung für ... schon erhalten?*“ etc. können Anrufer nur mit „Ja“ oder „Nein“ antworten. Diese Fragen ermöglichen es, Klarheit und Verbindlichkeit herzustellen und können ein Gespräch geradlinig und fokussiert aber auch knapp halten. Geschlossene Fragen können Sie daher dafür nutzen, um den Anrufer auf grundlegende Informationen „abzuklopfen“.

Fragen, die der Anrufer voraussichtlich mit „Ja“ beantworten wird, eignen sich, um ein schwierig verlaufendes Gespräch „wieder einzufangen“. Die dadurch entstehende sogenannte „Ja-Haltung“ kann eine positive Einstellung auf Seiten des Anrufers begünstigen.



Achten Sie jedoch darauf, dass der Anrufer sich nicht manipuliert oder nicht ernst genommen fühlt. Außerdem kann sich der Anrufer bei übermäßigem Einsatz geschlossener Fragen schnell wie in einem Verhör vorkommen. Diese Methode ist also sparsam anzuwenden.

## TIPP

Vermeiden Sie *Warum-Fragen*. Diese verlangen in der Regel eine Begründung oder gar eine Rechtfertigung und können daher leicht als Vorwurf oder Anklage aufgefasst werden. Viele Personen sind dadurch schnell verärgert oder verunsichert und fühlen sich bloßgestellt oder in die Enge getrieben. Eine alternative Fragemöglichkeit wäre „Aus welchen Gründen haben Sie dieses Angebot bisher abgelehnt?“ oder „Was hat Sie dazu veranlasst, diese Schritte einzuleiten?“

## Passend formulieren – „Man“, „Ich“, „Wir“

Welche Formulierung Sie als Hotliner dem Anrufer gegenüber verwenden und ob diese als passend oder unpassend empfunden wird, kann stark von der individuellen Einstellung und der jeweiligen Situation abhängen. Auf den Punkt gebracht: An dieser Stelle gibt es – wie häufig in der zwischenmenschlichen Kommunikation – keine Musterlösung, die immer funktioniert. Trotzdem können an dieser Stelle einige allgemeine Erläuterungen und Hilfestellungen zu den Formulierungsmöglichkeiten gegeben werden.

### Man-Form

Die Man-Form, wie zum Beispiel „*Man kann davon ausgehen, dass innerhalb der nächsten Stunde weitere Informationen vorliegen werden.*“ wird als sehr unverbindlich empfunden und kann darauf hindeuten, dass sich der Sender von der Aussage distanzieren möchte. Gerade für die Arbeit in einer Krisenhotline, bei der es auf verlässliche und exakte Aussagen gegenüber den Anrufern ankommt, ist diese Form eher sparsam zu verwenden.

### Ich-Form

Anders verhält es sich mit der Ich-Form. Durch diese Art der Formulierung, bezieht sich die Aussage klar auf den Sender. Er drückt damit seine Position, sowie Gedanken und Einstellungen aus und bezieht Stellung zu einem bestimmten Sachverhalt. Mit der Ich-Form unterstreichen Sie Ihre Position als konkreter Ansprechpartner, was dem Anrufer Verlässlichkeit und Sicherheit vermitteln kann. Auch in Konfliktsituationen oder bei schwierigen Gesprächen mit verärgerten oder aggressiven Anrufern ist diese Art der Formulierung sinnvoll, da Sie damit ausdrücken, dass es Ihre persönliche Position ist und sie diese nicht als allgemeingültig voraussetzen.

### Wir-Form

Die Wir-Form wird in der Regel verwendet, wenn ein Vertrauensverhältnis herrscht oder hergestellt werden soll. Sie betont vor allem die Gemeinsamkeiten der Gesprächspartner. Wie bei der Man-Formulierung, ist jedoch auch bei der Wir-Form Vorsicht geboten, da sie auch als vereinnahmend, manipulierend oder anbietend empfunden werden kann. Bedenken Sie außerdem einen weiteren möglichen Effekt dieser Form: Anrufer befinden sich in der Regel in einer Ausnahme-situation und empfinden es unter Umständen als anmaßend und unpassend, wenn Sie im Gespräch die Wir-Form nutzen und sich mit ihnen „auf eine Stufe stellen“.



# Der Erstkontakt mit Menschen in Extremsituationen – Was ist zu tun?

Im Rahmen der Möglichkeiten ist es für Anrufer, die im Zusammenhang mit einem extremen Ereignis stehen, hilfreich, wenn die folgenden fünf Prinzipien berücksichtigt werden, die von einer Arbeitsgruppe um den Psychologen Stevan E. Hobfoll entwickelt wurden. Diese fünf Prinzipien orientieren sich an der Situation und den Bedürfnissen der Anrufer in der Akutphase, also den ersten Stunden und Tagen nach Eintritt des Unglücks. Dabei ist zu beachten, dass diese Ziele innerhalb eines telefonischen Kontaktes kaum vollständig erreicht, aber zumindest angeregt und unterstützt werden können.

## Die fünf Prinzipien nach Hobfoll sind:

1. Das Erleben von (relativer) Sicherheit
2. Beruhigen und entlasten
3. Selbstwirksamkeit und Kontrolle fördern
4. Kontakt und Anbindung fördern
5. Das Gefühl von Hoffnung stärken

Einige dieser Aspekte ergänzen sich, sodass eine scharfe Abgrenzung voneinander nicht möglich ist. So kann zum Beispiel das Übermitteln von Informationen auch beruhigend sein oder das Erleben der Selbstwirksamkeit eine Steigerung des Sicherheits- und Kontrollempfindens bewirken.

## Das Erleben von (relativer) Sicherheit fördern

Sicherheit ist relativ zu sehen. In einer katastrophalen Situation kann absolute Sicherheit zunächst nicht (wieder) hergestellt werden. Für unmittelbar Betroffene, die sich möglicherweise noch im Schadensgebiet aufhalten, gilt es, zunächst eine **äußere Sicherheit** herzustellen: Unter anderem Schutz, Unterkunft, Nahrung, Rückführung. Für Angehörige, die um möglicherweise verunglückte Personen bangen und deshalb in der Hotline anrufen, gilt es, eine **innere Sicherheit** herzustellen, also sie zu beruhigen, zu entlasten, Ihnen Struktur und Halt zu geben und Zuversicht und Trost zu vermitteln.

## „Innere“ Sicherheit lässt sich durch folgende Maßnahmen stärken:

- Vermitteln Sie Informationen zum Unglücksereignis und wenn möglich zum Verbleib und zum Zustand von Angehörigen, um dem Bedürfnis nach Information und Gewissheit entgegenzukommen und dem Anrufer eine realistischere Einschätzung der Situation zu ermöglichen.



**Todesmitteilungen dürfen niemals am Telefon übermittelt werden. Sie werden von der Polizei und möglichst gemeinsam mit einem psychosozialen Experten überbracht!**

- Informieren Sie über das, was bereits unternommen wurde beziehungsweise aktuell unternommen wird.
- Formulieren Sie die Informationen klar und eindeutig. Informationsaufnahme und Informationsverarbeitung können beim Gesprächspartner situationsbedingt beeinträchtigt sein.
- Sorgen Sie für eine ruhigere Gesprächsatmosphäre. Schalten Sie mögliche Störquellen so gut es geht aus. Wenn beim Anrufer zum Beispiel durch andere Personen oder laufende Radios, Fernseher oder PCs (Live-Stream mit Bild und Ton oder Ähnliches) Hintergrundgeräusche wahrnehmbar sind, halten Sie die Personen dazu an, in einen ruhigeren Raum zu wechseln und die Geräte möglichst auszuschalten.
- Suchen Sie mit dem Anrufer nach einem „sicheren Ort“: Welche Personen können Unterstützung im Umfeld des Anrufers bieten (Geborgenheit, Verständnis, Rückzugsmöglichkeiten etc.)?
- Sicherheit hat viel mit dem (Wieder-)Erlangen von Kontrolle zu tun. Unterstützen Sie die Handlungsfähigkeit des Anrufers und erkennen Sie die Eigeninitiative an, zum Beispiel der Anruf bei der Hotline oder das Aufsuchen und Organisieren von Menschen aus dem Umfeld, die hilfreich sein können. Manchmal hilft auch schon die Anregung etwas zu halten, sich zu setzen oder aufzustehen, ein Glas Wasser einzugießen, um ein Erleben von Sicherheit und Kontrolle anzustoßen.
- Zeigen Sie auf, dass Möglichkeiten bestehen, die Situation des Betroffenen zu erleichtern oder zu klären. Erläutern Sie, welche Möglichkeiten der Unterstützung Sie anbieten können.



Struktur und Halt können bei den Anrufern das Empfinden der „relativen“ Sicherheit fördern. (Bild: Marvin Siefke / PIXELIO)

- Vermitteln Sie transparent und in einfachen Worten das weitere Vorgehen, zeigen Sie die nächsten Schritte auf.
- Sollten Sie mit dem Anrufer Vereinbarungen treffen (zum Beispiel Rückruf oder Ähnliches) müssen diese unbedingt **verbindlich, verlässlich** und **pünktlich** eingehalten werden. Liegen Ihnen noch keine neuen Informationen vor, rufen Sie trotzdem zurück und erklären die Situation. So vermitteln Sie Zuverlässigkeit, unterbrechen die zermürbende Zeit des Wartens für den Anrufer und zeigen, dass sich um sein Anliegen gekümmert wird.

### Beruhigen und entlasten

Auch die Empfehlungen, zu beruhigen und zu entlasten, sind relativ zu sehen: Es geht um das Kappen von Belastungsspitzen und die Reduktion von Zeichen der Übererregung, denn niemand kann tatsächlich „entspannen“, während er seine Angehörigen vermisst und eine Zeit der Ungewissheit und des Wartens aushalten muss.

Bei allen Möglichkeiten, Beruhigung und Entlastung im psychischen Sinne zu fördern, sind solche Maßnahmen vorrangig, die direkt auf eine konkrete praxisbezogene Problemlösung zielen und situative Bedingungen auflösen können (wie zum Beispiel materielle Ressourcen, Abbauen einer Bedrohung).

### Zur Beruhigung und Entlastung können folgende Maßnahmen beitragen:

- Auch hier gilt wieder: Sorgen Sie für eine möglichst ruhige Gesprächsatmosphäre.
- Zeigen Sie einführendes Verständnis und geben Sie den Schilderungen Raum.
- Übermitteln Sie Informationen zum Geschehen.
- Geben Sie nur gesicherte Informationen heraus – dazu gehören **keine** Pressemitteilungen!
- Erläutern Sie dem Anrufer die Belastungsreaktionen (zum Beispiel Konzentrationsprobleme, Herzklopfen, Zittern, Schwitzen, Albträume etc.), die er Ihnen schildert, da sich manche Betroffene in ihren eigenen Reaktionen „nicht mehr wieder erkennen“:

- Klären Sie darüber auf, dass es sich bei Belastungsreaktionen (in der Akutphase bis etwa 30 Tage nach dem Ereignis) um *normale* Reaktionen auf ein *unnormales* Ereignis handelt, auf das nahezu jeder Mensch so oder ähnlich reagieren würde. Belastungsreaktionen gehören zum normalen Verarbeitungsprozess.
- Fördern Sie das Verständnis des Betroffenen für die eigenen Belastungsreaktionen.
- Vermitteln Sie Informationen über Belastungsreaktionen mit dem Hinweis, dass diese auftreten *können*, aber nicht *müssen*. Vorsicht vor selbst-erfüllenden Prophezeiungen! Zu bedenken ist, dass diese Maßnahme erst dann greifen kann, wenn sich der Betroffene bereits etwas beruhigt hat. Anderenfalls besteht die Gefahr, dass die Informationen nicht verarbeitet oder als Beschwichtigungsversuche gedeutet werden.
- Ermutigen Sie zu Eigenaktivität. Wer oder was dem Betroffenen hilft, kann sehr unterschiedlich sein: Manchen Menschen hilft es, Sport zu treiben, die gewohnte Arbeit wieder aufzunehmen oder ihren Hobbys nachzugehen. Andere möchten lieber Ruhe haben. Entscheidend ist, zu vermitteln, dass der Betroffene selbst bestimmen kann, was in der Situation für ihn hilfreich ist und was nicht.
- Geben Sie Hinweise zum Umgang mit Nachrichten und kursierenden Gerüchten in den Medien. Es kann helfen, sich nicht permanent der gesamten Berichterstattung der Medien zu einem Ereignis auszusetzen, sondern in regelmäßigen Abständen gezielt Nachrichten zu schauen (siehe **Spezielle Hinweise zum Informationsmanagement**)
- Vergessen Sie nicht, dass sich Sorgen, Ängste und Beunruhigung der Anrufer auf reale Befürchtungen und Bedingungen beziehen. Daher gilt es, Maßnahmen einzuleiten, die auf das Auflösen von situativen Bedingungen abzielen.
- Unterstützen Sie den Betroffenen bei Bedarf, weiterführende regionale oder überregionale psychosoziale Hilfsangebote in Anspruch zu nehmen. Dies setzt voraus, dass
  - die Hotline mit weiterführenden Angeboten vernetzt ist (Schnittstellenfunktion).
  - Sie über die einzelnen Angebote und deren Qualität informiert sind.
 Dadurch wissen Anrufer einerseits, was auf sie zukommt (Verminderung der Hemmschwelle) und können sich andererseits besser entscheiden, ob und welche Angebote sie annehmen möchten.

- Der Umgang mit dem Thema „Darüber sprechen“ kann bei Betroffenen sehr unterschiedlich sein. Oft trifft man hier auf die Extreme „Gar nicht darüber reden“ und „Permanent darüber reden“. Schlagen Sie dem Betroffenen vor, über das Erlebte zu sprechen und achten Sie darauf, ob er tatsächlich das Bedürfnis hat, zu erzählen.



Akzeptieren Sie ein „Nein“ und wahren Sie unbedingt die Grenzen des Betroffenen. Drängen Sie ihn niemals!

- Empfehlen Sie dem Betroffenen, wenn er über das Erlebte berichten möchte,
  - nur mit Personen seines Vertrauens und nicht mit jedem zu sprechen (Vorsicht vor allem in Bezug auf Interviews mit Medienvertretern),
  - nur in Situationen zu sprechen, in denen er selbst es wünscht,
  - nur so viel und so lange darüber zu sprechen, wie es von ihm selbst als gut und hilfreich empfunden wird.
- Unterstützen Sie den Betroffenen, Hemmnisse abzubauen: Darüber sprechen wird oft als Zeichen von Schwäche und Reden und Weinen als unmännliches Verhalten gewertet.
- Schlagen Sie ihm vor, das Erlebte aufzuschreiben. Schreiben in Form eines Tagebuchs kann helfen, Gedanken und Gefühle zu ordnen.



## Spezielle Hinweise zum Informationsmanagement:

- Manche Menschen sind bereit, sich Hinweise zum Umgang mit Nachrichten anzuhören: In einer Schadenslage kursieren jedoch vor allem zu Beginn viele ungesicherte Informationen und Gerüchte. Vermissende Angehörige werden jegliche Informationsquellen bemühen, um Gewissheit zu bekommen und dementsprechend einer Vielzahl von sich teilweise auch widersprechenden Informationen ausgesetzt sein. Die meisten Betroffenen werden sich (nachvollziehbarerweise) nicht von der Tendenz abbringen lassen, möglichst viele Informationen zu recherchieren, auch wenn es kaum oder keine neuen gesicherten Informationen gibt. Menschen, die mit erhöhter Belastung auf Nachrichten reagieren, kann in Bezug auf (Sensations-)Nachrichten und Gerüchte, die die schlimmsten Erwartungen und Ängste verstärken, empfohlen werden, dass
  - sie sich der Nachrichtenflut nur begrenzt aussetzen sollten (zum Beispiel: Nachrichten nur morgens, mittags und abends verfolgen oder sich die Nachrichten von vertrauten Personen berichten lassen),
  - Nachrichten mit vielen (sich wiederholenden) belastenden Bildern oder Filmen gemieden werden sollten.
- In enger Abstimmung mit dem Krisenstab sollte eine möglichst umfassende Information stattfinden. Dies kann den ungebremsten Austausch von Gerüchten hemmen, was wiederum eine Reduktion von Belastung nach sich ziehen kann.
- Anfragen von Medienvertretern werden grundsätzlich an die Pressestelle weitergeleitet. Sollte es einen gemeinsamen Sammelpunkt zum Beispiel durch eine Betreuungsstelle geben, an dem sich Vermissende oder Abholer einfinden, müssen diese vor der Presse abgeschirmt sein.



**Bietet Stabilität und Halt:**

**Die Aktivierung des sozialen Netzwerks.**

(Bild: picsfive – Fotolia.com)



## Selbstwirksamkeit und Kontrolle fördern

Unter Selbstwirksamkeit versteht man die individuelle Überzeugung, dass sich das eigene Handeln (durch Regulation von Gedanken, Emotionen und Verhalten) positiv auf die Situation auswirkt. Auch in chaotischen beziehungsweise belastenden Situationen müssen Menschen die Erfahrung machen können, dass sie die Fähigkeit besitzen, einer Bedrohung beziehungsweise Gefahr zu begegnen und ihr etwas entgegenzusetzen, um sie später ganz zu überwinden und ihre Probleme zu lösen. Das Erleben von Selbstwirksamkeit steht somit dem Erleben von Kontrollverlust und Hilflosigkeit gegenüber.

Förderung der Selbstwirksamkeit beinhaltet auch die (gemeinsame) Suche nach verfügbaren Ressourcen und umsetzbaren Handlungsmöglichkeiten. Vermitteln Sie nach Möglichkeit, dass jede betroffene Person selbst kompetent und fähig ist, die eigene Situation zu beeinflussen und zu verändern, auch wenn es Zeiten gibt, in denen dazu zunächst die Energie zu fehlen scheint.

### **Selbstwirksamkeit und Kontrolle lassen sich durch folgende Maßnahmen fördern:**

- Helfen Sie, die Situation des Betroffenen gedanklich zu strukturieren und damit überschaubarer zu machen.
- Zeigen Sie auf, welche Möglichkeiten und Handlungsschritte für den Betroffenen umsetzbar sind.
- Ermutigen Sie zu Eigeninitiative und Aktivität (ohne zu überfordern).
- Greifen Sie bereits unternommene Lösungsansätze auf und verstärken Sie diese.
- Das Erleben von Kontrolle ist auch eng mit dem Erleben von Vorhersagbarkeit verknüpft: Zeigen Sie transparent auf, welche nächsten Schritte von Ihrer Seite oder durch den Betroffenen selbst eingeleitet werden können.

## Kontakt und Anbindung fördern

Im Idealfall findet eine schnelle Zusammenführung beziehungsweise Kontaktherstellung zu den Angehörigen, Freunden etc., die vermisst werden, statt. Gleichzeitig hat die Anbindung der Betroffenen an ihnen nahestehende und vertrauenswürdige Menschen und unterstützende soziale Gruppen einen besonders hohen Stellenwert.

## Zur Förderung von Kontakt und Anbindung zählen folgende Maßnahmen:

- Unterstützen Sie beim Aufbau beziehungsweise der Aktivierung eines sozialen Netzwerks (Freunde, Nachbarn, Kollegen etc.), das verlässlich für die Betroffenen verfügbar ist und ein gewisses Maß an Stabilität bieten kann. Dort, wo keine sozialen Netzwerke (mehr) existieren, überlegen Sie mit dem Betroffenen, welche alternativen Möglichkeiten in Frage kommen könnten: Bieten Sie die Kontaktvermittlung zu regionalen Unterstützungsangeboten (Krisendienste, Selbsthilfverbände etc.) an.
- Erkundigen Sie sich beim Betroffenen, ob er mit anderen ebenfalls Betroffenen zusammenkommen möchte, und unterstützen Sie ihn bei Bedarf bei der Kontaktaufnahme.

## Das Gefühl von Hoffnung stärken

Das Thema „Hoffnung“ ist im Kontext von traumatischen Ereignissen wie schweren Unglücksfällen und Katastrophen schwierig zu behandeln. Das Gefühl von Hoffnung stärken meint nicht, eine „Alles-wird-gut“-Einstellung zu vermitteln. Vielmehr geht es um die Förderung von Zuversicht, die Vermittlung des Gefühls, dass in der Zukunft eine Besserung erreichbar sein wird. Dies kann beispielsweise dadurch gefördert werden, dass man konkrete und praktische Hilfen anbietet, die Betroffene darin unterstützen, ihre Situation zu verbessern, und befähigen, sich selbst zu helfen: Hilfe beim Wiederaufbau, Unterstützung in der Bewältigung von administrativen Aufgaben im „Behördendschubel“ etc. Es geht also um eine lösungsorientierte Sichtweise, die das Erreichen realistischer Ziele einschließt.

Für manche Menschen ist mit dem Thema „Hoffnung“ ihr religiöser Glaube eng verknüpft. Oder möglicherweise haben Betroffene die Erfahrung gemacht, dass sie in der Vergangenheit schon ähnlich schwierige Situationen gemeistert haben. Auch so lässt sich an wichtige Ressourcen anknüpfen.

# Umgang mit den Emotionen der Anrufer



Je nach Situation der Anrufer können Sie in der Hotline mit unterschiedlichen Emotionen konfrontiert werden (nachgestellte Szene). (Bild: Anne Katrin Figge – Fotolia.com)

Wenn Sie an der Hotline mit starken Emotionen wie Wut, Verzweiflung oder Trauer konfrontiert werden, sollten Sie vor allem vermeiden, „Phrasen zu dreschen“. Sätze wie „Ich weiß, wie es Ihnen geht“ oder „Ich weiß, wie Sie sich fühlen“ sind in der Regel nicht hilfreich. Vielleicht haben Sie tatsächlich eine Vorstellung des emotionalen Zustandes des Anrufers, weil sie selbst schon in einer ähnlichen Situation waren. Trotzdem werden derartige Äußerungen häufig als Beschwichtigungen aufgefasst. Halten Sie sich deshalb vor Augen, dass Sie zwar innerhalb eines gewissen Rahmens nachempfinden können, wie sich der Anrufer fühlen mag, dass sie aber zwei unterschiedliche Personen mit jeweils eigenen Empfindungen sind und Sie deshalb schlichtweg nicht wissen, was in der Person genau vorgeht.

Hören Sie deshalb aktiv zu, geben Sie dem Anrufer Raum für seine Emotionen und mögliche Trauer: Halten Sie weinende Anrufer aus. Eine alternative Formulierung wäre zum Beispiel „Ich kann mir vorstellen, dass Sie sehr aufgewühlt / traurig / erschüttert sind. Lassen Sie die Gefühle zu. Weinen Sie, wenn es Ihnen gut tut und Ihnen Erleichterung ver-

schafft.“ Sie können den Anrufer zusätzlich fragen, ob er sich selbst genug Raum und Zeit gibt, um die Emotionen zuzulassen. In diesem Zusammenhang können Sie auch auf weitere Unterstützung durch Notfallseelsorger und Kriseninterventionsteams hinweisen und – sofern es das Angebot der Hotline umfasst – Hilfe bei der Kontaktaufnahme anbieten.

## Auf einen Blick: Umgang mit Emotionen der Anrufer

- dem Anrufer Anteilnahme und Interesse entgegenbringen
- Emotionen ernst nehmen und ihnen Raum geben
- aktiv zuhören
- „Phrasen dreschen“ vermeiden
- weitere Möglichkeiten der Unterstützung (Notfallseelsorge, Krisenintervention) anbieten

## Der Eisberg

Mit einem plötzlich eintretenden Todesfall oder der Angst um eine noch vermisste Person können auch andere traurige oder aufwühlende Ereignisse (Verlust der Arbeit, Trennungen, Fehlgeburten, frühere Todesfälle) „an die Oberfläche treten“, sodass das aktuelle Ereignis nur der Auslöser für eine heftige Reaktion ist, wie „der Tropfen, der das Fass zum Überlaufen bringt“. Halten Sie sich das Bild des Eisbergs vor Augen: Das Anliegen, das der Anrufer Ihnen vorträgt, ist möglicherweise nur die Spitze, der größte Teil liegt unter Wasser und ist für Sie – zumindest auf den ersten Blick – nicht erkennbar. Dies gilt vor allem auch dann, wenn Ihnen die Reaktionen des Anrufers überzogen erscheinen oder Sie diese nicht einordnen können.

## Den Schmerz anerkennen

Trauer verläuft äußerst individuell. Die *eine* und *richtige* Art zu trauern gibt es nicht. Manche Menschen werden zunächst sehr aktiv, reagieren sachlich und handlungsorientiert, Trauerreaktionen wie Verzweiflung, Schmerz oder Rückzug setzen erst später ein. Einige Menschen reagieren verzweifelt, fühlen sich von Beginn an handlungsunfähig, ziehen sich zurück. Andere reagieren zunächst wütend und kämpferisch.

Bedenken Sie im Umgang mit Menschen, die den Verlust einer nahestehenden Person erlebt haben, dass für manche nicht nur ein geliebter Mensch plötzlich fehlt, sondern unter Umständen auch die gesamte Existenz (Wegfall des einzigen Verdieners in der Familie) bedroht sein kann. Erkennen Sie in den Hotline-Gesprächen den Schmerz an und zeigen Sie Verständnis für die Schwierigkeit und Ungewohntheit der Situation.

## Das Geschehene verstehen

Häufig hängt die Frage nach dem „Warum“ wie eine große, dunkle Wolke über dem Anrufer: „Warum mein Mann / meine Frau / meine Tochter / unsere Freunde? Warum gerade jetzt? Warum überhaupt?“ So schwierig die Situation auch zu ertragen ist, auf die Frage nach dem „Warum“ gibt es keine Antwort. Auch Sie können diese Frage im Hotlinesgespräch nicht beantworten. Halten Sie sich dies vor Augen und machen Sie sich selbst deutlich, dass es nichts mit mangelnder Kompetenz oder Hilfsbereitschaft zu tun hat, dass Sie an dieser Stelle keine Antwort geben können. Vermeiden Sie unbedingt, eigene Ideen zu Ursachen und eigene Überzeugungen zu formulieren.

Wenn Sie den Eindruck haben, dass die Frage nach dem „Warum“ den Anrufer nicht loslässt oder er sogar beginnt, darin eine mögliche Bestrafung zu sehen, weisen Sie darauf hin, dass es professionelle Unterstützungsmöglichkeiten (Notfallseelsorge, KIT, therapeutische Hilfe) gibt, die der Anrufer in Anspruch nehmen kann.

## Das Chaos bewältigen

Um das entstandene Chaos wieder in den Griff zu bekommen, können Sie das Ausprobieren verschiedener Strategien vorschlagen: Was hat dem Anrufer in möglichen vorangegangenen Krisensituationen geholfen? Über welche Ressourcen verfügt er (Familie, Freunde, Sportverein, Haustier)? Raten Sie dem Anrufer, fürsorglich mit sich selbst umzugehen. Häufig sind Anrufer in Krisensituationen gesundheitsgefährdet durch Stress oder trauerbedingte mangelnde Ernährung, wenig Bewegung, nicht ausreichenden Schlaf, soziale Isolation. Vermitteln Sie dem Anrufer, dass Selbstfürsorge wichtig ist, auch wenn es momentan schwerfällt.

Eine Bewältigungsstrategie der Betroffenen kann auch darin bestehen, die zum Beispiel Trauer erst einmal zu „verdrängen“ oder aufzuschieben, zum Beispiel, wenn Kinder oder ältere Menschen versorgt oder administrative Aufgaben erledigt werden müssen. Erkennen Sie das Weiterfunktionieren als gleichberechtigte Strategie an und drängen Sie den Anrufer nicht dazu, sich Ruhe zu gönnen und der Trauer zwanghaft Raum zu verschaffen.



Im entstandenen Chaos kann das Gespräch an der Hotline eine ordnende Funktion erfüllen.  
(Bild: Bertold Werkmann – Fotolia.com)

## Checkliste: Do's and Don't's in der Hotlinearbeit

Es gibt einige Faktoren beziehungsweise Formulierungen, die sich positiv auf den Verlauf der Kommunikation auswirken können. Genauso gibt es aber auch „Gesprächskiller“, welche die Kommunikation ins Stocken bringen oder sie sogar zerstören können. Im Folgenden ist eine Liste mit den möglichen Do's und Don't's an Formulierung für die Arbeit an der Krisenhotline.



Die aufgeführten Do's und Don't's liefern lediglich eine grobe Übersicht und erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Außerdem muss bedacht werden, dass sie nicht allgemeingültig sind: So kann – wie bereits angemerkt – ein zu intensives Nachfragen mit offenen Fragen auf den Anrufer wie ein Verhör wirken. Genauso kann der Ausspruch „Jetzt bleiben Sie doch bitte sachlich!“ bei aggressiven Anrufern durchaus angebracht sein und sogar dazu führen, dass die Person sich beruhigt und das Gespräch tatsächlich anschließend sachlich fortgeführt werden kann.



Do's	Typische Redewendungen
offen Fragen	„Was ist passiert?“ „Wie geht es Ihnen?“ „Was haben Sie bisher unternommen?“
nachfragen	„Wie genau hat es sich ereignet?“ „Welche konkreten Schritte haben Sie bisher unternommen?“ „Können Sie Ihre Situation durch ein Beispiel verdeutlichen?“
zielorientiert Fragen	„Wodurch könnte Ihre Situation verbessert werden?“ „Was würde Sie entlasten? Haben Sie vielleicht selbst eine Idee?“
Aufmerksamkeit signalisieren	„mhm“, „ja“, „aha“
zusammenfassen, umschreiben (evtl. bildhaft)	„Sie meinen, dass...“ „So können wir den Stein ins Rollen bringen.“
auf den Punkt bringen	„Wenn ich Sie richtig verstanden habe, geht es Ihnen um...“
Gefühle ansprechen	„Sie fühlen sich vielleicht ohnmächtig?“
Bedarfe herausarbeiten	„Sie möchten also am ehesten...“ „Ihnen ist also erst einmal am wichtigsten...“
Ich-Botschaften senden (zum Beispiel bei Konflikt, Aggression)	„Ich verstehe Ihre Aufregung, aber ich kann Sie am ehesten unterstützen, wenn wir die Sache in Ruhe angehen.“
namentlich ansprechen	„Ja, Herr Schulze...“ „Gut, Frau Schneider...“
positiv formulieren	„Ja, selbstverständlich / sicherlich / natürlich...“
Verständnis zeigen	„Ich habe Verständnis für Ihre Sorgen...“
Verbindlichkeit signalisieren	„Ich kümmere mich jetzt direkt darum.“ „Jetzt ist es 18:00 Uhr. Ich werde Sie in einer halben Stunde, also um 18:30 Uhr wieder anrufen.“

Don't's	Typische Redewendungen
Reizformulierungen	„Dafür bin ich / ist die Krisenhotline nicht zuständig.“ „Das ist problematisch.“
bagatellisieren	„Das ist doch alles nicht so schlimm.“ „Das wird schon wieder werden.“ „Das kenne ich gut...“
ausfragen / beschuldigen	„Warum haben Sie denn nicht schon früher angerufen?“ „Können Sie keine genaueren Angaben machen?“
Unterstellungen	„Sie regen sich ja nur auf, weil...“
Gefühle missachten	„Warum regen Sie sich denn so auf?“ „Bleiben Sie doch mal sachlich!“
bewerten / urteilen	„Das sehen Sie falsch!“ „Das kann so nicht funktionieren!“ „So kommen wir hier nicht weiter!“
Befehlen	„Ich erwarte von Ihnen, dass...“ „Jetzt hören Sie zu!“
Belehren	„Das habe ich Ihnen doch gerade schon erklärt.“ „An diesem Punkt waren wir doch bereits.“ „Das wird das Beste für Sie sein.“
Du- / Sie-Botschaften	„Sie hätten zuerst... tun sollen.“ „Sie dürfen auf keinen Fall...“
warnen und drohen	„Aber bedenken Sie gut die Folgen.“ „Das würde ich mir an Ihrer Stelle gut überlegen.“
„kluge“ Sprüche	„In jeder Krise liegt eine Chance.“ „Was uns nicht umbringt, macht uns stark.“ „Gut Ding, will Weile haben.“ „Kommt Zeit, kommt Rat.“ „Die Zeit heilt alle Wunden.“
Ironie / Sarkasmus	„Jetzt wollen Sie also doch meine Hilfe annehmen?“ „Haben Sie es sich jetzt doch anders überlegt?“
Killerphrasen	„Das haben wir schon immer so gemacht.“ „Das machen wir nie so.“
Weichmacher	„irgendwie“, „vielleicht“, „unter Umständen“, „eventuell“

## V. Kapitel

# Die Krisenhotline im Einsatz

Fundamente der Gesprächsführung an der Hotline

## Zwei grundlegende Faktoren: Zeitliche Dimension und Anrufvolumen

Im Folgenden werden einige Aspekte skizziert, die für nahezu jedes Gespräch an der Hotline hilfreich sein können. Die Hinweise beziehen sich auf die Zeit vor der Arbeitsaufnahme an der Hotline, auf den Gesprächsanfang, den Gesprächsverlauf, besondere Situationen während des Gesprächs und den Gesprächsabschluss. Erläuterungen und Empfehlungen, die in Kapitel IV ausgeführt sind, werden hier aufgegriffen.

Für die eigentliche Hotlinearbeit – das Gespräch mit dem Anrufer – sind zwei Faktoren zu bedenken. Der erste Faktor ist die zeitliche Dimension: Die Anfragen und Bedürfnisse der Anrufer werden in den ersten Stunden nach Eintritt des Ereignisses anders sein als in den Tagen und Wochen danach. Für die Arbeit an der Hotline bedeutet das, dass unter Umständen auf andere oder zusätzliche Informationsquellen zurückgegriffen werden muss oder weitere Kooperations-

partner aktiviert und vernetzt werden müssen. Der zweite Faktor ist das Anrufvolumen: Auch das wird sich im Laufe der Zeit ändern. In der Akutphase ist mit einem großen Ansturm zu rechnen, sodass Gespräche zeitlich begrenzt werden müssen. In den Tagen und Wochen danach nimmt das Anrufvolumen in der Regel ab. Dies hat Auswirkungen auf die Erreichbarkeit und den Personalbedarf. Es kann dann zum Beispiel sinnvoll sein, eine 24/7-Erreichbarkeit auf eine Tageserreichbarkeit zu reduzieren, sodass weniger Hotliner benötigt werden oder die Schichtdienste zu verkürzen, um die Arbeitsbelastung zu senken

Die im Folgenden genannten Hinweise zur Gesprächsführung an der Hotline sind allgemein gehalten, sodass sie sich sowohl auf die Akutphase als auch auf die Tage und Wochen nach dem Unglück beziehen.





# Direkt vor dem Telefonat

Bevor Sie das Gespräch annehmen, ist es wichtig, sich ausreichend am Arbeitsplatz einzurichten, denn wenn das Telefon erst einmal klingelt, werden Sie keine Zeit mehr haben, ihr Material zu ordnen.

## **Beachten Sie bei der Vorbereitung auf den Hotlineeinsatz deshalb Folgendes:**

- Setzen Sie sich noch im Vorfeld Ihres Einsatzes mit der eingesetzten Technik auseinander (Bedienung des Telefons, eingesetzte Software etc.), damit Sie über den Gebrauch während des Einsatzes nicht nachdenken müssen und Kapazität für das Gespräch frei haben. So können Sie auch für sich selbst den Stress reduzieren.
- Legen Sie sich Schreibmaterial, gegebenenfalls Checklisten und aktuelles Informationsmaterial griffbereit an Ihren Arbeitsplatz.
- Bevor Sie die Arbeit am Telefon aufnehmen, ist es wichtig, dass Sie sich Ihren Arbeitsauftrag und die Rahmenbedingungen noch einmal ganz genau vor Augen führen, wie zum Beispiel: Welche Form von Unterstützung, welche Hilfsangebote leistet die Hotline und wo sind Grenzen der Unterstützung? Welche Ansprechpartner stehen innerhalb und außerhalb zur Verfügung: „Wer macht was?“ Wie sind die aktuellen personellen Ressourcen?
- Vergegenwärtigen Sie sich die Lage und die Informationen, die Sie zum Ereignis haben und welche Informationen Sie an wen weitergeben dürfen (Sprachregelungen / „Wording“). Legen Sie sich eine entsprechende Übersicht in Griff- beziehungsweise Sichtweite.

- Sorgen Sie nach Möglichkeit für eine ruhige äußere und innere Atmosphäre, die es Ihnen erlaubt, konzentriert und überlegt zu arbeiten.
- Fragen Sie sich auch nach Ihrem eigenen emotionalen Zustand: Sind Sie selbst emotional stabil oder leiden Sie unter Stress, zum Beispiel weil Sie bereits lange im Einsatz sind, Sie ein Telefonat sehr mitgenommen hat oder Sie privat belastet sind durch Krankheit oder Tod eines Angehörigen, durch eine Trennung oder durch einen Umzug etc.?

**Rufen Sie sich immer ins Gedächtnis, wie Sie selbst gerne am Telefon und in einer möglicherweise belastenden Situation behandelt und angesprochen werden würden!**

### **Auf einen Blick: Direkt vor dem Telefonat**

- Stifte, Notizblock und Meldezettel griffbereit legen
- Arbeitsauftrag klären
- Informationen und Unterlagen ordnen
- mögliche weiterführende Hilfsangebote und Ansprechpartner innerhalb und außerhalb der Hotline klären
- möglichst ruhige Atmosphäre schaffen
- eigenen emotionalen Zustand prüfen

# Der Gesprächsanfang

Der Beginn und das Ende sind wichtige Eckpfeiler eines Gesprächs. Im ersten Moment kann sich entscheiden, wie ein Gespräch im Weiteren verläuft und ob es als positiv empfunden wird oder einen negativen „Beigeschmack“ erhält.

## **Beachten Sie bei der Annahme des Gesprächs deshalb Folgendes:**

- Heben Sie nicht direkt nach dem ersten Klingeln ab. Viele Anrufer rechnen nicht damit, dass ein

Anruf sofort angenommen wird – insbesondere nicht, wenn sie in einer Hotline anrufen – und reagieren irritiert. Lassen Sie die Anrufer aber auch nicht zu lange warten. Ein Annehmen des Gesprächs etwa nach dem zweiten Ruftönen gibt dem Anrufer und Ihnen selbst Zeit, sich auf die nachfolgende Gesprächssituation einzustellen und die Aufmerksamkeit darauf zu richten.

- Melden Sie sich bei der Entgegennahme des Anrufs mit der jeweiligen Bezeichnung der Hot-

line, mit Ihrem Namen und gegebenenfalls noch mit der Grußformel „Guten Tag/Morgen/Abend!“. Halten Sie sich selbst immer wieder dazu an, die Grußformel nicht zu „verschlucken“, sondern langsam zu sprechen und deutlich zu artikulieren, auch wenn Sie bereits zahlreiche Telefonate hinter sich haben.

- Versuchen Sie, entspannt zu lächeln, auch wenn es Ihnen im Zusammenhang mit einer Katastrophe unpassend erscheint. Das entspannte Lächeln wird sich auf Ihre Stimme übertragen und der Anrufer wird sich dadurch positiv angenommen fühlen (siehe **Nonverbale Signale**).
- Der Anrufer wird in der Regel schon sehr bald nach Beginn des Gesprächs seinen eigenen Namen nennen. Notieren Sie sich den Namen und fragen Sie nach der korrekten Schreibweise. Im weiteren Verlauf des Gesprächs können Sie den Namen immer wieder einmal nennen. Der eigene Name ist für den Menschen etwas Vertrautes und die namentliche Anrede kann das Interesse an der Person und nicht an einem „Fall“, der abgearbeitet werden muss, unterstreichen. Achten Sie jedoch darauf, den Namen nicht zu häufig zu nennen, dies kann auf den Anrufer anbiedernd und nicht authentisch wirken.
- Lassen Sie sich möglichst früh im Gespräch eine Rückrufnummer geben, damit Sie den Anrufer wieder erreichen können, falls die Verbindung unterbrochen wird.
- Um einen „Draht“ zum Anrufer herzustellen, sollten Sie sich so gut wie möglich auf den Anrufer einstellen. Nutzen Sie auch die paraverbalen Aspekte zur Informationsgewinnung und Kontakt Herstellung, wie zum Beispiel Sprechtempo, Tonfall, Lautstärke, Stimme etc.
- Besinnen Sie sich auf die Grundhaltungen der Akzeptanz, Empathie und Kongruenz und nutzen Sie das aktive Zuhören.
- Nachdem der Anrufer geschildert hat, worum es geht, bieten sich bei der Klärung des Anliegens Fragen an, wie zum Beispiel „Und wobei kann ich Ihnen behilflich sein?“. Klären Sie das Anliegen und die Erwartungen des Anrufers.
- Erfragen Sie, was der Anrufer bereits unternommen hat und was sich aufgrund der bisherigen Bemühungen bereits ergeben hat.
- Geben Sie bei Bedarf einen Überblick, was die Institution leisten kann und was nicht; zum Beispiel Informationsvermittlung, Vermittlung an andere Institutionen, Unterstützung in administra-

tiven Fragen etc. Dies ist wichtig, um Transparenz zu schaffen, in welcher Form Sie Unterstützung bieten können und bei welchen Anliegen des Anrufers die Hotline möglicherweise nicht weiterhelfen kann.

- Wiederholen Sie gegebenenfalls die Informationen des Anrufers, um Missverständnissen vorzubeugen.
- Fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht verstanden haben. Es ist sehr gut möglich – aus welchen Gründen auch immer – dass es etwas dauert, bis Sie wirklich verstanden haben, worum es dem Anrufer geht. Manche Menschen sind auch aufgrund ihres Dialektes oder Akzentes nur schwer zu verstehen. Durch Nachfragen wirken Sie nicht nur Missverständnissen entgegen, sondern zeigen auch Interesse. Sollte ein Anrufer ungeduldig werden, machen Sie sich bewusst, dass niemandem geholfen ist, wenn Sie nicht wirklich wissen, was für ein Anliegen der Anrufer hat und ob beziehungsweise was für ein Arbeitsauftrag sich hieraus für Sie ergibt.
- Notieren Sie sich die Erreichbarkeiten (Rückrufnummer, Anschrift, E-Mailadresse) des Anrufers. Lassen Sie sich die Angaben buchstabieren. So vermeiden Sie Unklarheiten und geben dem Anrufer das Gefühl, etwas Sinnvolles beitragen zu können.

### Auf einen Blick: Der Gesprächsanfang

- Gespräch etwa nach dem zweiten Klingeln annehmen
- Meldeformel: Bezeichnung der Hotline + Name + Grußformel
- Den Anrufer im Gespräch mit Namen anreden
- Kontakt herstellen durch „Einpendeln“ auf den Anrufer und aktives, interessiertes Zuhören
- Anliegen klären, Informationen sammeln
- Überblick über Angebotsstruktur geben
- Erreichbarkeiten notieren

# Gesprächsverlauf – Gesprächssteuerung

Durch den Gesprächseinstieg erhalten Sie bereits wichtige Informationen. Klären Sie weitere Details durch gezieltes Nachfragen und versuchen Sie zu ermitteln, welches Anliegen der Anrufer hat. Klären Sie die Prioritäten: Was soll zuerst geklärt werden? Fragen Sie lieber einmal zu viel als zu wenig und erläutern Sie, warum Sie so detailliert nachfragen müssen, wenn der Anrufer sich irritiert zeigen sollte.

Es kann vorkommen, dass sich das Anliegen des Anrufers im Laufe des Gesprächs verändert. Seien Sie deshalb geduldig und formulieren nicht voreilig einen Lösungsvorschlag: Je genauer Sie wissen, worum es eigentlich geht, desto leichter werden Sie eine angemessene und hilfreiche Unterstützung anbieten können.

## **Beachten Sie für den Verlauf des Gesprächs deshalb Folgendes:**

- Versuchen Sie, ein möglichst detailliertes Bild des Anrufers und seines Anliegens zu erstellen, indem Sie offene Fragen nutzen (siehe **Fragetechniken**).
- Wechseln Sie nicht nach der Darstellung des Problems durch den Anrufer zu einer Lösungssuche. Dies kann irritierend wirken. Fassen Sie kurz zusammen, wie sie den Anrufer verstanden haben („Habe ich Sie richtig verstanden, dass...?“, „Es geht also um...?“, „Ihr Anliegen ist also folgendes...?“) und bieten dann einen Vorschlag für die weitere Vorgehensweise an. Fragen Sie nach, ob der Anrufer mit der von Ihnen vorgeschlagenen Vorgehensweise einverstanden ist oder ob er eine andere Idee hat.
- Nutzen Sie keine Fachbegriffe, Fremdwörter oder Abkürzungen. Gestresste Anrufer können dadurch noch stärker verunsichert werden.
- Helfen Sie, Hemmungen und Skepsis bei der Inanspruchnahme von externer Hilfe (Beratung, Therapie) abzubauen. Zeigen Sie Möglichkeiten

an Beratungs- und Therapiemöglichkeiten auf. Der Verweis auf eine unverbindliche und zunächst anonyme Kontaktaufnahme senkt oftmals die Hemmschwelle.

- Machen Sie niemals Versprechungen, die Sie nicht sicher einhalten können. Vereinbarungen müssen eingehalten werden. So sollte ein vereinbarter Rückruf auf jeden Fall erfolgen, auch wenn die gewünschten Informationen noch nicht vorhanden sind.
- Gesprächspausen: Manchmal ist es notwendig, Pausen und Schweigen im Gespräch einfach auszuhalten. Wenn auf Ihrer Seite Pausen entstehen, die nichts mit der Atmosphäre und dem Inhalt von Gesprächen zu tun haben, melden Sie dem Anrufer zurück, was sie gerade tun, zum Beispiel etwas nachschlagen, notieren, recherchieren. Wenn auf der Seite der Anrufer Gesprächspausen entstehen, können Sie nachfragen, was dem Anrufer gerade durch den Kopf geht. Seien Sie mit einer Nachfrage aber zurückhaltend und halten Sie auch eine Weile des Schweigens aus.
- Der Fokus des Gesprächs liegt auf der aktuellen Situation. Sollte jemand mehrere Problemlagen beschreiben, fassen Sie diese zusammen und fragen nach dem aktuell dringlichsten Problem.

## **Auf einen Blick: Gesprächsverlauf – Gesprächssteuerung**

- Situation des Anrufers und Anliegen klären
- keine Fachbegriffe, Fremdwörter oder Abkürzungen nutzen
- weitere Möglichkeiten externer Hilfe aufzeigen
- Fokus auf die aktuelle Situation richten

# Besondere Gesprächssituationen

Besondere Gesprächssituationen können sich dadurch ergeben, dass Sie als Hotliner mit bestimmten „Anruftypen“ konfrontiert werden, aber auch durch bestimmte Situationen, die sich durch Gesprächsinhalte oder -verläufe ergeben. Im Folgenden sind mögliche Typen von Anrufern und besondere Anliegen und Gesprächssituationen dargestellt.

## Anruftypen

### Schweigsame Anrufer

Ist ein Anrufer schweigsam, sodass Sie sein eigentliches Anliegen nicht ermitteln können, versuchen Sie den Dialog durch offene Fragen zu aktivieren: „Wie sind Sie auf die Idee gekommen, die Hotline anzurufen?“, „Was hat sie zu dem Anruf veranlasst?“. Konnten Sie einen Redefluss anstoßen, hören Sie aktiv zu und signalisieren durch „mhm“, „ja“ etc. Ihre Aufmerksamkeit. Stellen Sie die Hilfsangebote der Krisenhotline dar. Hat der Anrufer in der stressigen und belastenden Situation vergessen, was eigentlich sein genaues Anliegen war, erinnert er sich so möglicherweise wieder daran.

Eine weitere Möglichkeit ist, die Stille oder das Schweigen zu thematisieren: „Sie sagen im Moment gar nichts dazu. Überlegen Sie oder fällt es Ihnen vielleicht schwer, zu berichten?“, „Würde es Ihnen helfen, wenn Sie eine Weile in Ruhe nachdenken könnten?“. Achten Sie dabei darauf, dass Ihre Stimme möglichst ruhig und warm klingt, damit sich der Anrufer nicht gehetzt fühlt.



Auch wenn es manchmal schwer fällt: Üben Sie sich in Geduld und halten Sie Stille, Schweigen und Gesprächspausen aus. Vorsicht vor Gedanken wie „In der Zeit könnte ich bereits viele andere Anrufe entgegengenommen haben.“. Selbstverständlich ist es wichtig, in der Krise möglichst viele Menschen zu entlasten und zu unterstützen, aber deshalb darf nicht die Qualität in den einzelnen Gesprächen leiden. Sie sind in diesem Moment für

genau diese Person zuständig. Geben Sie dem Anrufer Zeit und Raum, vielleicht nutzt er die Stille um seine Gedanken zu sortieren.\*

### Extrem gesprächige Anrufer

Bei Anrufern, die sich in Details verstricken oder zu weit ausholen und beginnen, „ihre Lebensgeschichte“ zu erzählen, ist es hilfreich, die bereits gegebenen Informationen zusammenzufassen, auf den Punkt zu bringen und abzuschließen: „Kann ich Ihnen sonst noch irgendwie weiterhelfen? Ansonsten schlage ich vor, dass Sie sich nicht zu viel auf einmal vornehmen und die besprochenen Punkte erst einmal abarbeiten. Beim nächsten Schritt können Sie gerne wieder anrufen beziehungsweise ich rufe Sie zum verabredeten Zeitpunkt zurück.“. Versuchen Sie extrem gesprächige Anrufer möglichst gesichtswahrend und behutsam zu „stoppen“, damit sie sich nicht „abgewimmelt“ fühlen. Lässt sich ein Anrufer in seinem Redefluss auch dann nicht aufhalten, weisen Sie darauf hin, dass für den nächsten Arbeitsschritt alle relevanten Informationen ausgetauscht wurden, Sie das Gespräch an dieser Stelle erst einmal unterbrechen müssen und sich nach dem nächsten Schritt wieder mit dem Anrufer in Verbindung setzen werden.

### Aufgebrachte Anrufer

Aufgebrachte Anrufer können denjenigen, der das Telefonat annimmt, unter Druck setzen, kränken oder verärgern. Es kann zu Beleidigungen, Drohungen und ungeduldigen oder arroganten Verhaltensweisen kommen. Reizbarkeit und Wut können begleitende Reaktionen auf die Belastungssituation sein. Gerade offizielle Kontaktstellen bieten sich hier als Zielscheibe von Schuldzuweisungen und Vorwürfen an.

Vor allem in Großschadenslagen kämpfen manche Menschen mit Angst und Sorgen um ihre Zukunft (Versorgungsleistungen, Schadensersatz etc.) und sich mit diversen Behörden und Ämtern auseinandersetzen. Auf Seiten des Anrufers fehlt – oftmals

\* Dieser Hinweis bezieht sich vorrangig auf die Phase der Tage und Wochen nach dem Unglück und in besonderem Maße auf die Hotlinearbeit von psychosozialen Experten, weniger von Agenten. In der Akutphase, den ersten Stunden nach Unglückseintritt, werden Sie nicht die Möglichkeit haben, sich sehr intensiv mit jedem einzelnen Anrufer zu befassen, sondern tatsächlich sehr viele Anrufe in kurzer Zeit bearbeiten müssen.



nachvollziehbar – das Verständnis, dass unbürokratische und schnelle Hilfe häufig nicht so einfach geleistet werden kann.

### **Sinnvolles Verhalten bei aufgebrachtten Anrufern ist deshalb:**

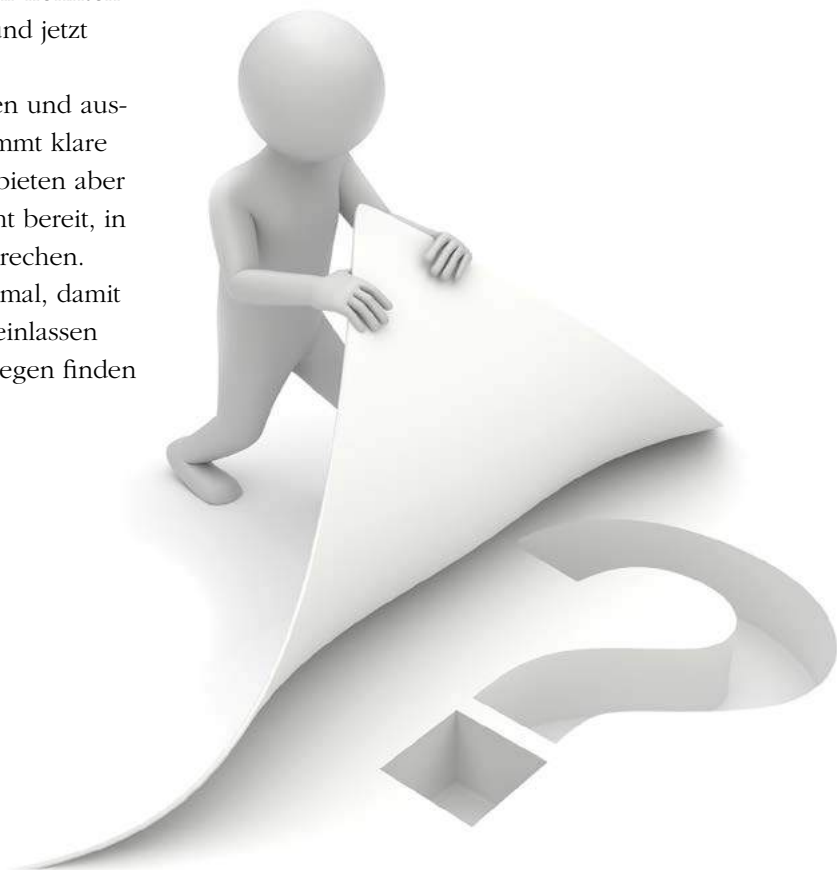
- Führen Sie sich vor Augen, dass Sie in der Regel nicht persönlich gemeint sind. Ignorieren Sie verbale Aggressionen soweit es Ihnen möglich ist: Der Anrufer ist der Situation gegenüber aggressiv und nicht speziell gegenüber Ihrer Person. Auch wenn Sie in diesem Moment eine Angriffsfläche und ein Ventil für Aggression darstellen.
  - Vermeiden Sie spontane Gegenaggression.
  - Nehmen Sie den Anrufer und seine Wut ernst. Zeigen Sie Verständnis und versuchen Sie, die sachliche Information beziehungsweise das eigentliche Anliegen herauszuhören.
  - Bleiben Sie ruhig. Halten Sie ruhig bewusst inne und atmen Sie durch, bevor Sie reagieren.
  - Spiegeln Sie dem Anrufer sein Verhalten zurück: „Sie sind im Moment sehr aufgebracht. Da fällt es mir schwer, Sie richtig zu verstehen.“ Vielleicht wird dem Anrufer dadurch erst bewusst, dass oder wie sehr er in Rage ist.
  - Versuchen Sie, den Konflikt zu regeln: „Nachdem, was Sie geschildert haben, kann ich mir vorstellen, dass Sie sehr ärgerlich sind. Wir könnten jetzt gemeinsam sehen, was wir hier und jetzt unternehmen können.“
  - Sollten die Aggressionen nicht abreißen und ausufern, setzen Sie freundlich und bestimmt klare Grenzen. Beenden Sie das Telefonat, bieten aber einen erneuten Anruf an: „Ich bin nicht bereit, in diesem Tonfall weiter mit Ihnen zu sprechen. Bitte versuchen Sie es später noch einmal, damit ich mich auf ein Gespräch mit Ihnen einlassen kann und wir eine Lösung für ihr Anliegen finden können.“
- Sorgen Sie dafür, dass der durch das Telefonat entstandene eigene Ärger vor dem nächsten Telefonat möglichst abgeklungen ist: Ablenkung, kurze Pause an der frischen Luft, kurz Durchatmen, etwas Essen / Trinken etc. Wenn Ihr eigener Ärger über den vorherigen Anrufer noch in Ihnen schwelt, werden Sie den nächsten Anrufer möglicherweise nicht unvoreingenommen und unbelastet behandeln können, deshalb: „Die innere Uhr wieder auf Null stellen.“

#### **Auf einen Blick: Aufgebrachte Anrufer**

- die Wut des Anrufers ernst nehmen
- spontane Gegenaggression vermeiden
- klare Grenzen setzen, wenn Aggressionen nicht abreißen oder ausufern
- sich selbst entlasten

**Hinter jedem Anruf steckt ein Anliegen – auch wenn es manchmal nicht auf den ersten Blick erkennbar scheint.**

(Bild: fotomek – Fotolia.com)



## Besondere Anliegen und Situationen

### Lob und Kritik

Bei Anrufern, die Sie loben („Nur Sie allein verstehen mich!“, „Wenn ich Sie nicht hätte!“) ist es ratsam, möglichst wenig darauf einzugehen. Ein kurzer Dank („Schön, dass ich Ihnen weiterhelfen konnte!“) drückt Höflichkeit aus.



An dieser Stelle lauert die Gefahr, dass ein Gespräch zu persönlich wird. Nehmen Sie deshalb die Anerkennung für sich an, ohne weiter darauf einzugehen. Es soll zwar eine möglichst positive Beziehung zum Anrufer angestrebt werden, aber keine persönliche „Abhängigkeit“ entstehen. Anrufer sollen Selbstwirksamkeit erfahren und möglichst schnell wieder eigenständig aktionsfähig werden.

Auch bei Anrufern, die Ihnen Kritik entgegenbringen („Sehr kompetent sind Sie ja nicht gerade!“, „Nun ja, Sie tun, was Sie können!“) ist es ratsam, möglichst wenig darauf einzugehen. Versuchen Sie, das Gespräch auf die Sachebene zurückzulenken und knüpfen Sie an den letztgenannten Gesprächspunkt an.

Sowohl für Lob als auch für Kritik gilt: Der Anrufer ist in erster Linie der Situation gegenüber entweder dankbar, weil Sie ihn mit Informationen versorgen und beruhigen konnten oder er ist verärgert, weil Sie sein Anliegen möglicherweise nicht gänzlich erfüllen konnten. Lob oder Kritik gelten also nicht direkt Ihrer Person – was nicht heißt, dass Sie sich nicht über Kritik ärgern oder über Lob freuen dürfen.

### Anruf für einen anderen Hotliner

Wenn Personen häufiger in der Hotline anrufen, kann es sein, dass Sie den Wunsch äußern, wieder mit dem vorherigen Hotliner sprechen zu wollen („Schade, dass ich jetzt nicht wieder mit Herrn Müller sprechen kann. Er hat mir so gut geholfen. Aber wenn er nicht da ist, meinetwegen...“). Weisen Sie darauf hin, dass Sie ebenfalls bereit sind, dem Anrufer nach allen Möglichkeiten zu helfen. Sofern es der Fall ist, können Sie auch darauf hinweisen, dass der Anrufer und seine Geschichte Ihnen bekannt sind und Sie sich ihm ebenfalls gerne annehmen.

Tritt der Fall ein, dass sich ein Anrufer bei Ihnen über einen anderen Hotlinemitarbeiter beschwert („Ihr Kollege hat mich gar nicht verstanden.“, „Der hat wohl einen schlechten Tag, ja?“) gehen Sie nicht darauf ein. Versuchen Sie auch hier das Gespräch auf

die Sachebene zurückzuführen und knüpfen sie an den letzten Punkt an. Lässt sich der Anrufer von seiner Kritik nicht abbringen, weisen Sie darauf hin, dass er sich ja nun in einer neuen Situation befindet und Sie sich nun aufs Neue seinem Anliegen annehmen können.

### Entschuldigungen

Gerade bei Personen, die mehrmals anrufen, kann es vorkommen, dass sie sich für den Anruf entschuldigen („Ich glaube, ich falle Ihnen zur Last!“). Gehen Sie auch hier wieder möglichst wenig darauf ein und knüpfen Sie an den letzten sachlichen Austausch an.

### Sensationslust

Wenn Sie im Gespräch mit einem Anrufer feststellen, dass er nicht betroffen ist, sondern aus reinem Interesse oder aus Sensationslust Informationen zum Ereignis erfahren möchte, weisen Sie ihn höflich aber bestimmt darauf hin, dass die Krisenhotline gerade in der Akutphase der Hilfe und Entlastung unmittelbar Betroffener, Angehöriger etc. dient und Anfragen Anderer, die aus reinem Interesse erfolgen, nicht bedienen kann. Verweisen Sie gegebenenfalls auf weitere Möglichkeiten zum Beispiel über seriöse Medienangebote.

### Verzweiflung und Suizidalität

Es ist möglich, dass manche Anrufer aufgrund ihrer Situation so verzweifelt und niedergeschlagen erscheinen, dass Sie beginnen, sich im Verlauf des Gesprächs um das Leben des Anrufers zu sorgen. Nehmen Sie dieses Gefühl ernst, ohne dem Anrufer zu unterstellen, dass er auf jeden Fall suizidgefährdet ist. Nicht jeder Mensch, dem es schlecht geht, ist auch automatisch suizidgefährdet. Es ist jedoch wichtig, Ihre Vermutung anzusprechen und Ihre Sorge zu äußern. Vermutlich werden sich suizidgefährdete Personen an andere Institutionen wenden. Sollten Sie trotzdem Zweifel haben, beachten Sie Folgendes:

- Seien Sie aufmerksam für Äußerungen und Anzeichen, die auf eine mögliche Suizidabsicht hindeuten beziehungsweise auf den Wunsch nach absoluter Ruhe oder nach einer „Pause“; hierzu zählen unter anderem: ausgeprägte Hilf- und Hoffnungslosigkeit, Erschöpfung oder der Wunsch nach Ruhe, offene und verdeckte Todeswünsche, sozialer Rückzug, eine fehlende Perspektive, selbstschädigendes Verhalten, Einschränkung der Sichtweise auf ausschließlich Negatives, das Fehlen von Hoffnung, Hinweise auf Vorbereitungshandlungen.

- Überprüfen Sie Ihren Eindruck. Äußern Sie Ihre Sorge ohne zu dramatisieren und sprechen Sie die Hinweise direkt und offen an. Es ist ein Vorurteil, dass man hierdurch Menschen erst auf die Idee bringen könnte, sich selbst zu töten („Schlafende Hunde wecken“).
- Vergewissern Sie sich, dass der Anrufer die Möglichkeit hat, um sich bei Bedarf sofort Unterstützung und Entlastung zu organisieren (soziales Netzwerk). Sollte dies nicht ausreichend vorhanden sein, erarbeiten Sie gemeinsam mit dem Anrufer entsprechende Alternativen. Hierzu zählen auch Institutionen wie zum Beispiel die Telefonseelsorge, die 24 Stunden hindurch erreichbar ist. Vermitteln Sie bei Bedarf an weiterführende Stellen. Vereinbaren Sie einen Rückruf.

### **Androhung von Suizid als Erpressung**

Es kann auch vorkommen, dass Anrufer versuchen, Sie unter Druck zu setzen beziehungsweise zu erpressen: „Wenn Sie das nicht tun, bringe ich mich um!“. Sie werden vermutlich nicht einschätzen können, ob eine Person tatsächlich suizidgefährdet ist oder ob sie Sie nur erpressen will. Nehmen Sie Suizidandrohungen jedoch immer ernst, umso mehr, je konkreter sie sind.

Haben Sie verstärkt den Eindruck, dass eine Tötungsabsicht als Druckmittel vom Anrufer eingesetzt wird, zeigen Sie Verständnis für die schwierige und belastende Situation und sichern Sie zu, dass dem Anrufer nach allen zur Verfügung stehenden Mitteln geholfen werden wird, um eine rasche Besserung herbeizuführen.



Möglicherweise stoßen Sie mit solchen Gesprächen an Ihre Grenzen. Sorgen Sie dafür, dass Sie an dieser Stelle, wenn notwendig, durch eine Weitervermittlung an qualifizierte Fachstellen aus der Verantwortung entlassen werden. „Profis“ können eine etwaige Suizidalität abklären.

### **Anruf im Namen einer anderen Person**

Gelegentlich kommt es vor, dass eine Person für jemand anderen anruft: „Ich habe einen Kollegen und der braucht Rat.“ Schwierig an dieser Konstellation sind unter anderem folgende Aspekte:

- Gibt es einen Auftrag von der eigentlich betroffenen Person? Wenn ja, wäre es besser, direkt mit der betroffenen Person sprechen zu können.
- Was ist das Thema des Anrufs? Ist das Thema vielleicht eigentlich die Sorge, die sich der Anrufer um jemand anderen macht? Damit stünde der Anrufer selber im Mittelpunkt. An solchen Stellen sind unter Umständen auch große Unterschiede in der Wahrnehmung und Einschätzung der Situation des „eigentlich“ Betroffenen möglich.
- Aus Scham und diffusen Befürchtungen kann die „andere“ Person auch einfach erfunden sein und es geht eigentlich um den Anrufer selbst. Ziel des Anrufers ist dabei häufig ein vorsichtiges Herantasten und Überblick verschaffen, ohne sich selbst offenbaren zu müssen.

Grundsätzlich ist es am besten, mit dem eigentlich Betroffenen direkt zu sprechen. Wer hier der „eigentlich Betroffene“ ist beziehungsweise wer in welcher Form betroffen ist, muss im Verlauf des Gesprächs geklärt werden.

- Klären Sie Anliegen und Arbeitsauftrag: Um wen geht es im Gespräch? Was ist das Thema?
- Wer ist in welcher Form betroffen, wer hat welches Anliegen?
- Verdeutlichen Sie, dass es besser ist, mit dem Betroffenen direkt zu sprechen, um sich ein Bild zu machen.
- Sollten Sie den Eindruck haben, dass die „dritte Person“ eigentlich nur erfunden ist, spielen Sie das „Spiel“ mit. Versuchen Sie, Hemmschwellen abzubauen und verhalten Sie sich so transparent wie möglich.

### **Anruf von der Presse**

Medienvertreter werden – auch bei kurzen und dringenden Anfragen – grundsätzlich an die Pressestelle verwiesen. Achten Sie deshalb darauf, dass Sie die notwendigen Kontaktdaten bereithalten.

## TIPP

Wenn Sie den Eindruck haben, dass der Anrufer ein Pressevertreter ist, der sich als Betroffener oder Angehöriger ausgibt, besteht die Möglichkeit einer Plausibilitätsprüfung: Notieren Sie sich den Namen und die Kontaktdaten der Person und vereinbaren Sie einen Rückruf. Die Pressestelle wird prüfen, ob der angegebene Name zu einer Presse- oder Medieneinrichtung gehört. Selbstverständlich funktioniert eine solche Prüfung nur, wenn der Anrufer seinen wahren Namen genannt hat.

Sind Sie sich nicht sicher, ob jemand, der sich als Pressevertreter ausgibt, auch wirklich ein Pressevertreter ist, lassen Sie ebenfalls eine Plausibilitätsprüfung durchführen.

## Todesnachrichten

Die Überbringung von Todesnachrichten liegt in der Verantwortung der Polizei, die dies häufig in Begleitung eines Notfallseelsorgers oder des Mitarbeiters eines Kriseninterventionsteams vornimmt.

Wenn Sie mit Hinterbliebenen sprechen, die einen Angehörigen / eine nahestehende Person verloren haben und dies bereits wissen, sprechen Sie nicht von „dem Toten“ oder „dem Leichnam“, sondern benennen Sie ihn „Ihr Mann“, „Ihre Tochter“ etc.



**Todesnachrichten werden niemals telefonisch übermittelt!**

## Auf einen Blick: Besondere Anliegen und Situationen

### • Lob und Kritik:

Möglichst nicht persönlich nehmen

### • Anruf für einen anderen Hotliner:

Verweisen, dass Sie dem Anrufer ebenfalls nach allen Ihnen zur Verfügung stehenden Möglichkeiten helfen werden

### • Entschuldigungen:

Auf Sachebene zurücklenken

### • Sensationslust:

Informieren, dass die Hotline für Betroffene eingerichtet ist und auf seriöse Medienangebote verweisen

### • Verzweiflung und Suizidalität:

Die eigene Wahrnehmung überprüfen, Hinweise ernst nehmen, an weitere Hilfsangebote vermitteln

### • Androhung von Suizid als Erpressung:

Hinweise ernst nehmen, den eigenen Eindruck überprüfen, an weitere Hilfsangebote vermitteln

### • Anruf im Namen einer anderen Person:

Verdeutlichen, dass es besser ist, mit dem Betroffenen direkt zu sprechen, gegebenenfalls „Spiel um die dritte Person“ mitspielen und Hemmschwellen abbauen

### • Anruf von der Presse:

An Pressestelle verweisen, gegebenenfalls Plausibilitätsprüfung durchführen lassen

### • Todesnachrichten:

Niemals am Telefon übermitteln! Die Überbringung liegt in der Verantwortung der Polizei.



# Der Gesprächsabschluss

Hat der Anrufer keine weiteren Fragen und Anliegen, beenden Sie das Gespräch aktiv: Fassen Sie kurz die wichtigsten Ergebnisse zusammen und nennen Sie die Maßnahmen, die bisher eingeleitet wurden. Geben Sie einen Ausblick, welche weiteren Schritte von Ihnen unternommen werden und welche der Anrufer selbst unternehmen kann.

Treffen Sie niemals eine Vereinbarung, die Sie nicht einhalten können, auch wenn der Anrufer noch so verzweifelt ist oder auf sie einredet!

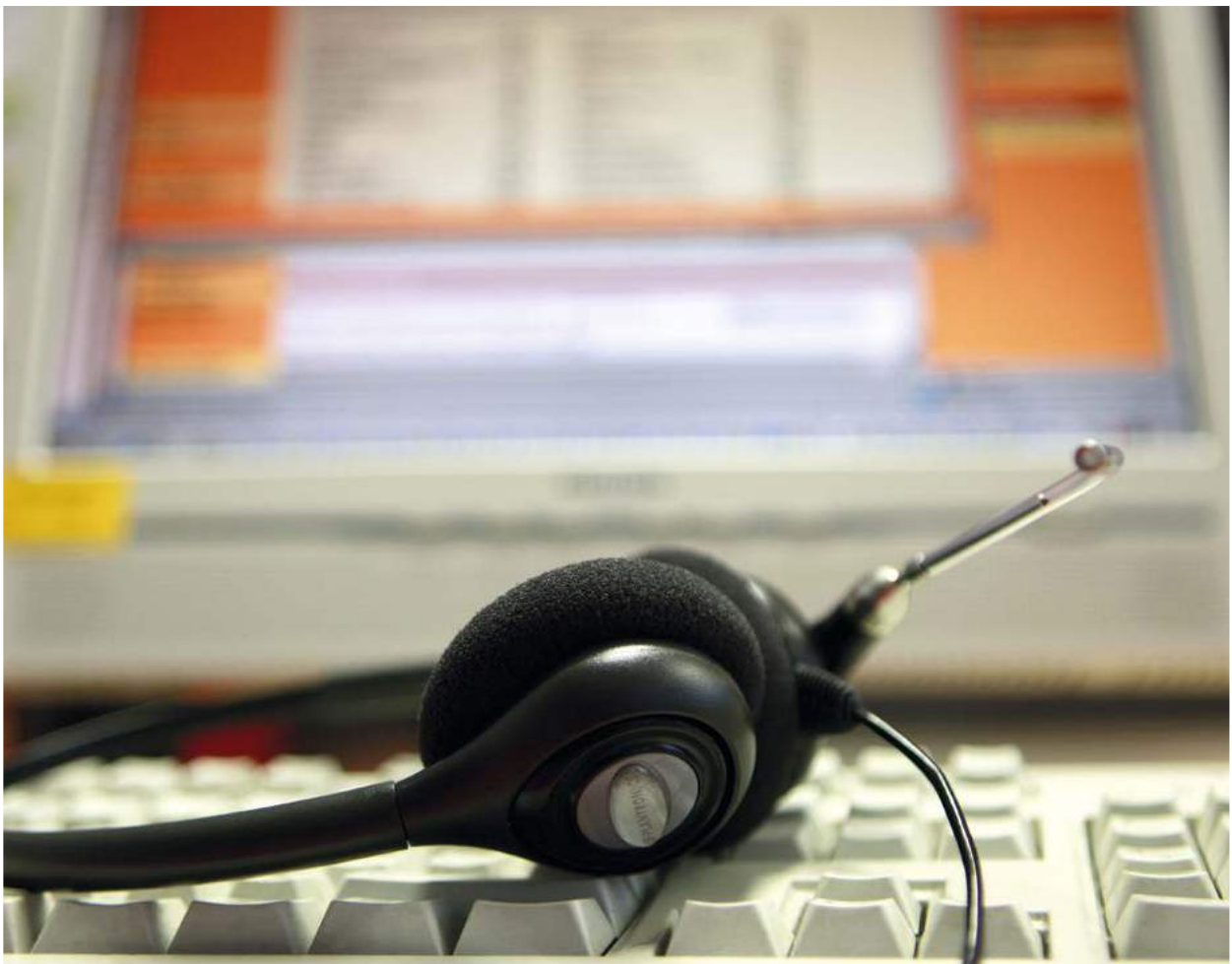
Vergewissern Sie sich, dass Sie alle notwendigen Daten des Anrufers korrekt erhoben haben: Name, Erreichbarkeiten, Anliegen, Vereinbarungen.

Wenn Sie den Eindruck haben, der Anrufer sei sehr nervös, können Sie darauf hinweisen, dass er darauf achten soll, den Hörer des Telefons richtig aufzule-

gen beziehungsweise den Auflage-Button richtig zu drücken, damit die Leitung frei ist und ein gegebenenfalls vereinbarter Rückruf auch erfolgen kann. Um dies zu prüfen, legen Sie erst auf, wenn der Anrufer dies getan hat. So können Sie zusätzlich sicher gehen, dass eine Frage, die „in letzter Sekunde“ aufgekomen ist von Ihnen noch entgegengenommen werden kann.

## Auf einen Blick: Gesprächsabschluss

- Gesprächsende einleiten
- Gespräch möglichst positiv und mit Ausblick beenden
- Prüfen, ob alle notwendigen Daten korrekt erhoben wurden



Nach dem Gespräch gilt: Durchatmen, Daten notieren und das nächste Gespräch erst annehmen, wenn man wieder bereit ist. (Bild: dpa)

# Checkliste: Der rote Faden für die Praxis – M-A-C-H-E-N

	<b>Material ordnen</b>
<b>M</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• vorhandene Unterlagen sortieren (gesicherte Informationen, Sprachregelungen, Erreichbarkeiten etc.)</li><li>• Schreibmaterial zurecht legen</li><li>• Arbeitsauftrag vergegenwärtigen – Möglichkeiten und Grenzen der leistbaren Unterstützung</li><li>• Strukturen klären (weitere Hilfsangebote in der eigenen Organisation und von Kooperationspartnern)</li></ul>
	<b>Anruf entgegennehmen</b>
<b>A</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• aktiv zuhören</li><li>• Beziehung aufbauen</li><li>• Anruferdaten aufnehmen</li><li>• Informationen und Anliegen aufnehmen:<ul style="list-style-type: none"><li>- praktischer Arbeitsauftrag</li><li>- psychosoziale Bedürfnisse</li></ul></li></ul>
	<b>Chaos strukturieren</b>
<b>C</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• zusammenfassen und zurückmelden, was ich verstanden haben</li><li>• beruhigen und entlasten (dabei über „normale“ Reaktionen aufklären)</li><li>• Fokus auf die aktuelle Situation richten</li><li>• gesicherte Informationen vermitteln</li><li>• weiteres Vorgehen planen</li></ul>
	<b>Handeln planen</b>
<b>H</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ressourcen- und lösungsorientiert arbeiten: Wer oder was ist jetzt hilfreich?</li><li>• Handlungsfähigkeit und Selbstwirksamkeit fördern (dabei überschaubare und erreichbare Schritte planen)</li><li>• soziales Netzwerk aktivieren</li><li>• gegebenenfalls Weitervermittlung anbieten (Beratung, Therapie etc.)</li><li>• gegebenenfalls Rückruf vereinbaren (konkrete Zeit festlegen)</li></ul>
	<b>Ende des Gesprächs einleiten</b>
<b>E</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• wichtige Gesprächsinhalte und Vereinbarungen zusammenfassen</li><li>• vergewissern, dass alle Daten korrekt erfasst wurden (Name, Erreichbarkeiten)</li><li>• Gespräch positiv beenden: Ausblick auf weiteres Vorgehen geben</li></ul>
	<b>Nachsorge für sich selbst treffen</b>
<b>N</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• durchatmen</li><li>• gegebenenfalls unübersichtliche Notizen neu schreiben</li><li>• sobald notwendig, für eigene Entlastung sorgen:<ul style="list-style-type: none"><li>- kurze Pause (essen, trinken, frische Luft etc.)</li><li>- mit Kollegen austauschen</li><li>- Strategien und Übungen des Stressmanagements anwenden</li></ul></li></ul>

# VI. Kapitel

## **Stressmanagement der Hotliner**

Umgang mit Belastungen und Stress an der Hotline

# Belastungen und Stress

Nicht jedes Gespräch und nicht jeder Einsatz an der Hotline werden auch automatisch belastend sein. Es ist sogar möglich, dass das Gegenteil eintritt: positive Gefühle oder Freude durch Erfolgserlebnisse. Trotzdem ist es notwendig, sich auch mit möglichen eigenen Belastungen und deren Bewältigung zu beschäftigen. Bei allem Einsatz für andere Menschen ist es erforderlich, dass Sie auch an sich selbst denken. Dies dient nicht nur Ihrem eigenen Interesse und Wohlergehen, sondern geschieht auch im Sinne der Anrufer. Niemandem ist geholfen, wenn Sie aufgrund der situativen Anforderungen nicht mehr konzentriert arbeiten können und nachfolgenden Anrufern nicht mehr gerecht werden: „Nach dem Gespräch ist vor dem Gespräch.“

Die folgenden Ausführungen bieten einen Überblick über den Bereich Stress und Stressmanagement. Entscheidend ist, dass Sie sich Ihre eigenen und sicherlich schon vorhandenen individuellen Ressourcen „Wer oder was ist jetzt hilfreich und nützlich?“, „Was hilft mir erfahrungsgemäß in stressigen Zeiten?“ gegenwärtigen und ausbauen.

Die Arbeit an der Hotline kann belastend sein, gerade wenn Sie viele Gespräche mit verzweifelten, aufgeregten oder aufgebracht Anrufern entgegennehmen. Neben einem Grundwissen über Reaktionen und Bedürfnisse von Menschen in Extremsituationen, wie es in den vorherigen Kapiteln ausgeführt wurde, ist ein Wissen über eigene Belastungen, Stress und den adäquaten Umgang damit hilfreich.

## Umgang mit eigenen Gefühlen während und nach dem Gespräch

Der Kontakt mit Betroffenen wird Sie nicht unberührt lassen. Während und nach dem Gespräch ist eine ganze Bandbreite von Gefühlen bei Ihnen selbst möglich, von denen im Folgenden einige kurz genannt werden.

### Hilflosigkeit und Ohnmacht

Manchmal erscheinen die Erfahrungen und Situationen von Anrufern so aussichtslos und leidvoll, dass Sie sich ebenfalls hilflos und ohnmächtig fühlen. Akzeptieren Sie eigene Gefühle von Hilflosigkeit. Machen Sie sich klar, dass das zum Teil auch die

Gefühle der Anrufer sind, die Sie hier wahrnehmen und die sich auf Sie übertragen. Versuchen Sie im Gespräch kleine Handlungsschritte und Lösungen zu formulieren. Suchen Sie sich geeignete Strategien und Ressourcen, um sich selbst Entlastung zu verschaffen.

### Ärger und Wut

Manche Anrufer drücken ihre eigene Wut sehr vehement aus. Zum Teil kann sich diese gegen Sie als ersten Adressaten richten. Vielleicht reagieren Sie selbst mit Ärger und Wut. Machen Sie sich klar, dass die Wut nicht persönlich gemeint ist, dass Ärger eine häufige Reaktion auf Belastungen ist. Lassen Sie sich nicht provozieren, bleiben Sie ruhig. Wird ein Anrufer gegen Sie ausfallend und beleidigend, beenden Sie das Gespräch, bieten aber die Möglichkeit an, erneut anzurufen. Tauschen Sie sich mit Personen Ihres Vertrauens über den Ärger aus, vielleicht haben Ihre Kollegen und Kolleginnen ähnliche Erfahrungen gemacht und hilfreiche Strategien entwickelt.

### Traurigkeit

Es kann sein, dass einzelne Schicksale Sie selbst stark berühren oder Sie auch an eigene Erfahrungen erinnern. Versuchen Sie während des Gesprächs, diese Gefühle nicht auszudrücken. Versuchen Sie zwischen den eigenen Erinnerungen und den damit verbundenen eigenen Gefühlen und der Geschichte des Anrufers zu trennen. Suchen Sie sich nach dem Gespräch eine Person Ihres Vertrauens, mit der Sie über Ihre Gefühle sprechen können.

### Angst

Es kann vorkommen, dass Anrufer derart verzweifelt sind, dass Sie sich Sorgen um diese machen, sich vielleicht sogar die Frage stellen, ob sich die Person etwas antun könnte. Sprechen Sie diese Sorge behutsam an und eröffnen Sie gegebenenfalls die Möglichkeit für den Anrufer, einen Kontakt zu einem psychosozialen Experten herzustellen, der ihn zum Beispiel am Wohnort betreuen kann.



## Was ist Stress?

Im Alltagsgebrauch taucht der Begriff „Stress“ oft auf und wird dann mit etwas Negativem assoziiert (vor allem mit Zeitdruck), aber „Stress“ umfasst viel mehr: Belastungen beziehungsweise Anforderungen können sich ganz unterschiedlich auf einen Organismus auswirken. Sie können das Gleichgewicht bedrohen, können bewältigt werden oder sich sogar förderlich und leistungssteigernd auf den Reaktionsebenen auswirken.

Stress heißt zunächst einmal, dass ein Organismus auf Reize/Ereignisse (sogenannte Stressoren) reagiert und eine Anpassungsleistung an neue Bedingungen vollziehen muss. Dieses Ereignis kann die zur Verfügung stehenden Bewältigungsmöglichkeiten der betroffenen Person strapazieren oder zeitweilig sogar überfordern, man spricht dann von negativem Stress.

Es ist aber auch das Gegenteil möglich: Die Situation unterfordert den Menschen, auch in diesem Fall spricht man von negativem Stress. Eine weitere Möglichkeit besteht darin, dass die Anforderung zur Herausforderung für den Betroffenen wird und ihn zu Höchstleistung bewegt. In diesem Fall ist der Stress positiv.

Stress muss also nicht immer negativ sein und negative Konsequenzen nach sich ziehen, sondern man kann Distress (negativen Stress) und Eustress (positiven Stress) unterscheiden. Distress und Eustress können letztlich nicht nach dem auslösenden Reiz unterschieden werden, sondern nur in den Reaktionen darauf, die wiederum von der Wahrnehmung und Interpretation der betroffenen Person abhängig sind.

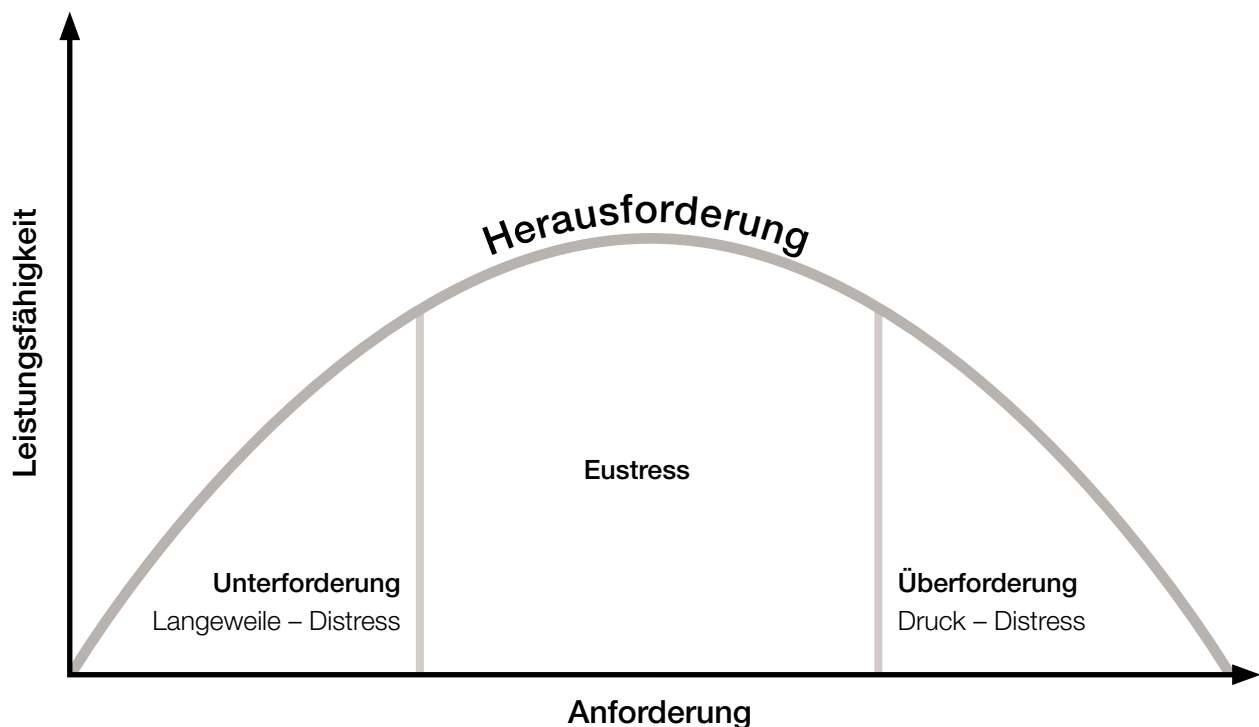


Abb. 28: Stressverlaufskurve.

Die Abbildung 28 zeigt:

- Ein zu geringes Stressniveau führt zu Unterforderung (Langeweile, Flüchtigkeitsfehler, Lustlosigkeit etc.) und bedeutet Distress → geringe Leistungsfähigkeit.
- Ein mittleres Stressniveau wirkt sich positiv aus (Spaß an der Arbeit, erhöhte Konzentration, Kreativität etc.) und bedeutet Eustress → optimale bis maximale Leistungsfähigkeit.
- Ein zu hohes Stressniveau führt zu Überforderung (Lustlosigkeit, Krankheit, Resignation etc.) und bedeutet Distress → geringe Leistungsfähigkeit.

## Auf einen Blick: Belastungen und Stress

- Stress bedeutet eine Anpassungsleistung an veränderte Bedingungen.
- Stress ist nicht zwangsläufig schlecht – er ist sogar lebensnotwendig.
- Eustress (positiver Stress): Herausforderung, optimale beziehungsweise maximale Leistungsfähigkeit
- Distress (negativer Stress): Über- oder Unterforderung

Es kann sogar sein, dass ein und derselbe Stressor bei verschiedenen Menschen unterschiedliche Wirkungen hat: Was für den einen ein belastender Stressor ist, wird von einem anderen möglicherweise erst gar nicht als Stress erlebt und hat für ihn keine Bedeutung. Generell kommt es beim Empfinden beziehungsweise Nicht-Empfinden von Stress vor allem auf die eigene Wahrnehmung und Bewertung an: Einerseits auf die Bewertung und Gewichtung des auslösenden Reizes (Stressor), der als bedrohlich oder nicht bedrohlich beziehungsweise angenehm oder nicht angenehm empfunden wird und andererseits auf die zur Verfügung stehenden Ressourcen, um die Anforderung zu bewältigen.

## Das transaktionale Stressmodell

„Transaktional“ bedeutet, dass Stress ein dynamisches Geschehen ist, in dem sich verschiedene Faktoren gegenseitig beeinflussen. Von der Wechselwirkung dieser Faktoren und der eigenen Wahrnehmung und Bewertung ist abhängig, ob und in welcher Weise es zu einer Stressreaktion kommt.

Wechselseitige Einflussgrößen sind also der Stressor an sich mit seinen Eigenschaften, die zur Verfügung stehenden Ressourcen und die Person mit ihrer persönlichen Struktur, die sowohl den Stressor als auch die zur Verfügung stehenden Ressourcen wahrnimmt und subjektiv bewertet. Stress entsteht also zum Teil „im Kopf“. Der griechische Philosoph Epiktet sagt „Es sind nicht die Dinge, die uns beunruhigen, sondern die Meinung, die wir von den Dingen haben.“

In Bezug auf die Wahrnehmung und die Bewertung des Stressors und der zur Verfügung stehenden Ressourcen spielt die Erwartung von Selbstwirksamkeit eine entscheidende Rolle: Traue ich mir zu, die Anforderung so anzugehen, dass meine Maßnahmen und Verhaltensweisen wirksam sind und ich die Situation bewältigen kann oder nicht.

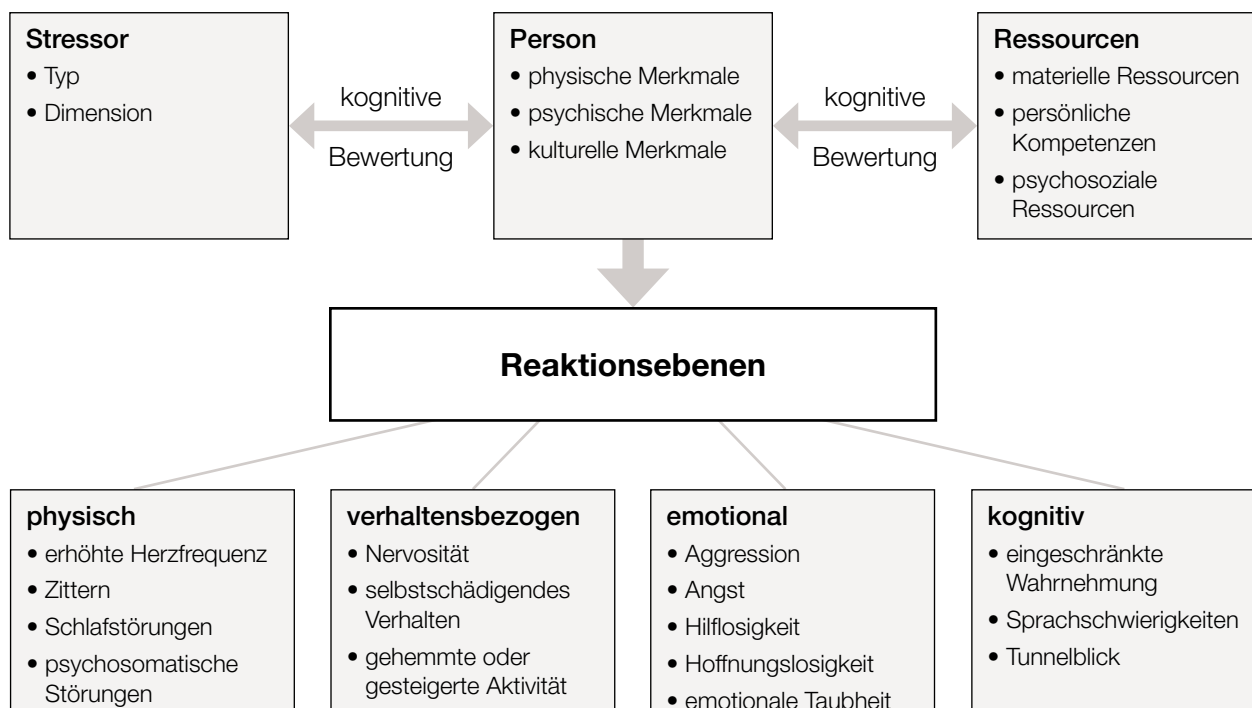


Abb. 29: Transaktionales Modell nach Lazarus: Beispiel für Reaktionen bei Distress.

## Auf einen Blick: Das transaktionale Stressmodell

- Stress ist ein dynamisches und individuelles Geschehen. Ob es zu einer Stressreaktion kommt, hängt von verschiedenen Einflussgrößen ab: Stressor, zur Verfügung stehende Ressourcen und Person.
- Entscheidend bei der Entstehung von Stress sind das subjektive Erleben und die subjektive Bewertung des Stressors und der zur Verfügung stehenden Ressourcen durch die betroffene Person.
- Stressreaktionen finden auf vier Ebenen statt: physisch, verhaltensbezogen, emotional und kognitiv.

### Negative Stressreaktionen

Stressreaktionen können sehr unterschiedlich sein. Zu unterscheiden sind vor allem Akutreaktionen (Alarm) und Reaktionen auf lang anhaltenden (chronischen) Stress.

Aus dem Blickwinkel der Evolution sind Stressreaktionen sinnvoll, da sie es uns ermöglichen, innerhalb kürzester Zeit auf eine Gefahr zu reagieren und damit unser Überleben zu sichern. Unser Körper mobilisiert dabei Energie und versetzt uns in Alarmbereitschaft. Dieser Reaktionsmechanismus ist so gestaltet, dass wir auch ohne nachzudenken im Rahmen eines „Notfallplans“ reagieren können: Flucht oder Angriff oder Erstarrung.

Unsere heutigen Umweltbedingungen haben sich aber so stark verändert, dass instinktive Stressreaktionen in bestimmten Situationen nicht mehr angemessen sind. Wir können beziehungsweise sollten nicht so reagieren, wie es das ursprüngliche „Programm“ von uns verlangt, denn wir müssen heutzutage in der Regel nicht auf Gefahren wie zum Beispiel plötzlich auftauchende Raubtiere reagieren. Die alltäglichen Stressauslöser sehen anders aus, lösen aber die „alten“ Notfall-Reaktionen aus. Eine Konfliktsituation mit dem Vorgesetzten kann uns stark ängstigen oder verärgern und wir reagieren mit einem Anstieg der Herzfrequenz, Zornesröte oder Unempfindlichkeit für alternative Sichtweisen etc. Problematisch ist, dass wir solche Situationen nicht mehr so bewältigen können wie „damals“ bei der Konfrontation mit einem Säbelzahniger, sondern dass von uns zum Beispiel eine ruhige und besonnene Reaktion erwartet wird.

Der Körper kann auch bei psychischer Bedrohung in genau derselben Art reagieren, wie er es bei einer körperlichen Bedrohung tun würde: Die mobilisierten Energiereserven stauen sich auf und müssen irgendwann und irgendwie abgeführt werden, um das hohe Aktivierungsniveau im Organismus wieder zu normalisieren und ein Gleichgewicht herzustellen.

Stressreaktionen können von Mensch zu Mensch unterschiedlich aussehen. Es gibt bei jedem Mensch vor allem bei länger anhaltendem Stress individuelle und spezifische Reaktionsmuster. Eine Person reagiert eher mit Muskelverspannungen, die andere mit Reaktionen im Herz-Kreislauf-System. Abb. 30 zeigt negative Stressreaktionen auf allen vier Ebenen.



Negative Stressreaktionen können die Arbeitsfähigkeit einschränken und belasten. (Bild: Schlierner – Fotolia.com)

physisch	verhaltensbezogen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zittern</li> <li>• Schwitzen</li> <li>• kalte Extremitäten</li> <li>• Schlafstörungen</li> <li>• trockener Mund, Schluckbeschwerden</li> <li>• Kurzatmigkeit</li> <li>• Herzklopfen, -rasen</li> <li>• Übelkeit, Verdauungsstörungen</li> <li>• Rückenschmerzen</li> <li>• Kopfschmerzen</li> <li>• erhöhte Anfälligkeit für Krankheiten</li> <li>• Schwindel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Überaktivität</li> <li>• Erstarrung, Lähmung</li> <li>• vermehrter Konsum von Suchtmitteln</li> <li>• falsche Ernährung</li> <li>• Vermeidung von sozialen Kontakten, Rückzug</li> <li>• Suchbewegung nach sozialen Kontakten</li> </ul>
emotional	kognitiv
<ul style="list-style-type: none"> <li>• nervös</li> <li>• schreckhaft</li> <li>• gereizt, wütend, ärgerlich</li> <li>• ängstlich, panisch</li> <li>• verunsichert</li> <li>• apathisch, Gefühl von „emotionaler Taubheit“</li> <li>• niedergeschlagen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedächtnislücken</li> <li>• Sprachlosigkeit</li> <li>• Denkblockaden, Konzentrationsstörungen</li> <li>• „Tunnelblick“</li> <li>• Wahrnehmungsverschiebung</li> <li>• Grübeln, Selbstvorwürfe</li> </ul>

Abb. 30: Negative Stressreaktionen.

Gesundheitsschädigend und kritisch wird Stressbelastung erst dann, wenn das Aktivierungsniveau über längere Zeit anhält (ständig „unter Strom stehen“), ohne dass ein Ausgleich geschaffen werden kann. Dies ist zum Beispiel der Fall, wenn Stressoren sehr belastend sind (kritische Lebensereignisse), häufig auftreten (ohne dass sie gelöst werden können), lange Zeit anhalten (auch im Einzelnen weniger belastende Stressoren) oder zusammen auftreten und sich gegenseitig verstärken und somit kumulativ wirken.

In diesen Fällen können Belastungen zum Beispiel zu andauernder Erschöpfung und Niedergeschlagenheit führen oder körperlich krank machen.

#### Auf einen Blick: Stressreaktionen

- Stressreaktionen können in akute Reaktionen (Flucht, Angriff, Erstarrung) oder Reaktionen auf lang anhaltenden chronischen Stress differenziert werden.
- Stressreaktionen können in der Art und Intensität individuell sehr unterschiedlich sein.
- Stress ist ein normales Geschehen, das erst im Übermaß schädliche Folgen nach sich ziehen kann.



# Strategien zur Stressbewältigung

So wie wir bestrebt sind, unseren Körper vor Krankheiten zu schützen und ihn gesund zu halten, zum Beispiel durch Ernährung, Schlaf oder Bewegung, sind auch Maßnahmen auf der psychischen Ebene nötig und möglich, um unsere geistige und psychische Gesundheit aufrecht zu erhalten oder wieder herzustellen.

Mit Stressbewältigung ist nicht gemeint, dass man keinen Stress mehr empfindet. Ziel ist es, unter möglicherweise anfordernden Umständen das Belastungsempfinden zu reduzieren, sich im Vorfeld möglichst umfassend auf stressreiche Situationen vorzubereiten oder adäquate Lösungsstrategien zu entwickeln, um Stressoren auszuschalten.

Die Strategien zur Bewältigung können von Mensch zu Mensch sehr unterschiedlich sein. Bewältigungsmaßnahmen sind nicht nur auf Entspannung ausgerichtet, sondern können auch Aktivität und unter Umständen Anstrengung bedeuten.

Stressbewältigung läuft in der Regel nicht automatisch ab. Es ist förderlich, ein breites Spektrum an Bewältigungsstrategien, sogenannten Coping-Strategien, zu haben, um möglichst flexibel auf die eigene Bedürfnis- und Anforderungslage reagieren zu können. Was hilfreich ist, entscheidet dabei jeder selbst. Eine Voraussetzung für die Entscheidung zur Stressreduktion sowie für die Entwicklung und Anwendung effektiver Maßnahmen ist die Selbstbeobachtung der eigenen Stressreaktionen und das Ausprobieren und Erlernen verschiedener Techniken.



Die hier aufgeführten Maßnahmen der Stressbewältigung sind weniger beziehungsweise gar nicht geeignet, wenn es um außergewöhnlich belastende Extremereignisse geht oder die Belastungssymptomatik derart stark ausgeprägt ist, dass sie Krankheitswert besitzt. Hierfür sind andere Stabilisierungs- und Unterstützungsmaßnahmen nötig, die unter Umständen unter professioneller Anleitung stattfinden sollten.

**Stressbewältigung kann von zwei Ausgangspunkten her angegangen werden:**

- **problemlösungsorientiert:** Lösung des Problems und Beseitigung des Stressors
- **emotionsregulierend:** Regulierung der Stressreaktionen (unangenehme Gefühle, Gedanken etc.)

Die Strategien können in kurzfristig und langfristig wirksame Strategien unterteilt werden und beziehen die vier Ebenen der Stressreaktion (physisch, kognitiv, emotional und verhaltensbezogen) mit ein. Wichtig ist, dass solche Strategien im Vorfeld trainiert und immer wieder geübt werden, damit sie im Bedarfsfall „sitzen“. Es reicht also nicht aus, „nur“ darüber zu lesen. Die Strategien sind erlernbar, wenn auch manche zum Erlernen eine Unterweisung brauchen, wie zum Beispiel das autogene Training.

## Bedeutung für die Hotlinepraxis:

- Stressbewältigung kann auch heißen: Aktivität und Anstrengung.
- Strategien können problemlösungsorientiert und emotionsregulierend sein.
- Strategien können in kurzfristig und langfristig wirksame Strategien unterteilt werden.
- Strategien sind erlernbar und sollten im Vorfeld trainiert werden.
- Was hilft und was weniger hilfreich ist, kann individuell sehr unterschiedlich sein.

## Kurzfristig wirksame Strategien

Kurzfristig wirksame Strategien sind immer dann nützlich, wenn die Ursache für die Belastung nicht sofort zu beheben ist beziehungsweise der Stressor nicht direkt beseitigt werden kann. Zu beachten ist, dass diese Strategien auf langfristige Sicht zur Bewältigung von Stress und Belastungen ungeeignet sind. Kurzfristig wirksame Strategien sind gut geeignet, um sie in einer Akutsituation einsetzen zu können.

Wesentliche kurzfristig wirksame Strategien umfassen Techniken zur Selbstmotivation, -strukturierung und Beruhigung: Ablenkungstechniken, kognitive Um-

strukturierung, kurzfristige Entspannung und Abreaktion. Techniken zur Entspannung, die auch kurzfristig und in begrenzten Zeiträumen umsetzbar sind, sollten im Vorfeld trainiert und geübt werden, damit sie in der Stresssituation abrufbar sind.

### Positive Selbstgespräche

Gedanken beeinflussen unsere Gefühle – und umgekehrt. Aus dieser Tatsache ergibt sich der Ansatz der „positiven Selbstgespräche“. Die meisten von uns kennen Situationen, in denen eine außenstehende Person beruhigend und strukturierend auf uns eingewirkt hat, indem sie uns klar und ruhig gesagt hat, was zu tun ist. Das ist auch durch eigenständige Gedanken für sich selbst möglich:

#### Zum Beispiel:

- „Ich habe schon andere Situationen gemeistert, dann schaffe ich das hier auch!“
- „Erst mal werde ich tief durchatmen, danach schaue ich mir die vorliegenden Informationen an und dann entscheide ich, wie es weitergeht und mache meine Sache so gut ich kann.“
- „Eins nach dem Anderen!“

Entscheidend ist, nur positive Formulierungen zu verwenden – zum Beispiel statt „Ich werde mich nicht beunruhigen lassen!“ besser „Ich bleibe ruhig!“ oder anstatt „Ich brauche keine Angst zu haben!“ besser „Ich bin abgesichert!“. Psychisch haben Negationen eine geringere Dominanz, als das was negiert wird. Bei der Negation des Zustandes, den man verhindern will, dominiert in den Gedanken das Negative und der positive Effekt wäre damit hinfällig. So würde bei dem Beispiel „Ich brauche keine Angst zu haben!“ das Wort „Angst“ dominant wahrgenommen.

### Atemübungen

Atemübungen regulieren eine autonome Funktion: In Belastungssituationen wird die Atmung meist flacher und schneller. Bewusstes und tiefes Ein- und Ausatmen beruhigt, stabilisiert und steigert das Erleben von Kontrollfähigkeit.

### Ablenkungsstrategien

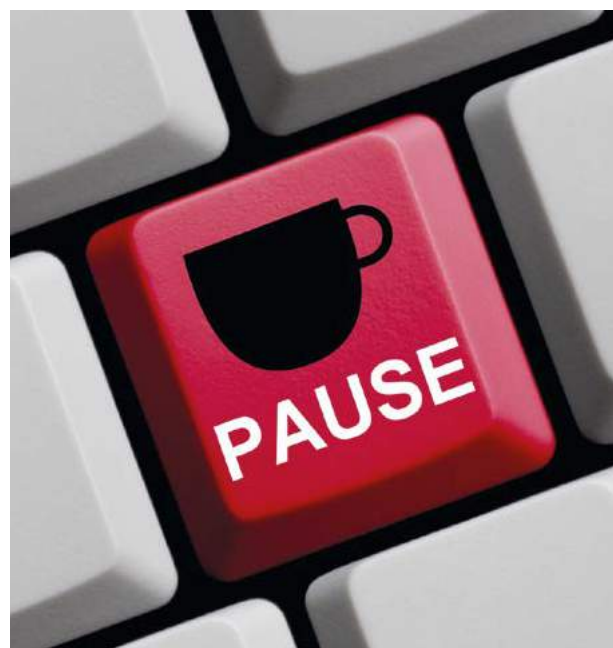
Wesentlich in der Stressbewältigung sind Ablenkungsübungen, die dabei unterstützen, sich kurzfristig von quälenden Gedanken, Bildern und Gefühlen zu distanzieren. Mit gezielter Ablenkung und Steuerung der Wahrnehmung ist es möglich, die Aufmerksamkeit kurzfristig von den Stressoren abzuziehen

und sich von der belastenden Situation und der inneren Anspannung zu distanzieren. Ablenkung bedeutet nicht Verdrängung. Es geht hier nur um eine kurzfristige Unterbrechung und Distanzierung, um sich zu einem besser geeigneten Zeitpunkt unter anderen Voraussetzungen erneut der Situation zu stellen. Mit mehr Distanz und Ruhe ist es dann eher möglich, sich anschließend wieder angemessen mit dem Geschehen auseinanderzusetzen.

Eine Strategie kann zum Beispiel sein, seine Wahrnehmung auf einen bestimmten Gegenstand zu fokussieren oder seine volle Aufmerksamkeit auf eine bestimmte (Teil-)Aufgabe oder Nebentätigkeit zu richten. Übungen, die gut geeignet sind sich kurzfristig abzulenken, sind zum Beispiel **Ablenken durch Rechnen**, oder **5-4-3-2-1 Sehen-Hören-Empfinden**.

### Perspektivenwechsel

Bei der Entstehung von Stressreaktionen spielt die subjektive Bewertung der Situation eine entscheidende Rolle. Eine veränderte Sichtweise und Interpretation kann förderlich sein, um ein Problem leichter erscheinen zu lassen und besser bewältigen zu können. Zu den Strategien zählen zum Beispiel Relativierungen „Wenn ich mir die anderen so anschau, habe ich noch ganz schön Glück gehabt!“, Bagatellisierungen „Alles halb so wild, wird schon wieder.“ oder Neubewertung im Sinne von „Eigentlich eine ganz interessante Herausforderung.“



Wichtig, um die Arbeitsfähigkeit an der Hotline zu erhalten: Pausenzeiten. (Bild: kebox – Fotolia.com)

### **Abreaktion – körperliche Betätigung**

Spannungen können durch Abreaktion abgebaut werden. Hierzu zählt vor allem körperliche Betätigung: die Treppen rauf und runter rennen, einmal um den Block laufen etc. Aber auch der Ausdruck, das „Herauslassen“ von Emotionen: schimpfen, schreien, weinen, lachen. Gerade in der akuten Situation ist wichtig, dies in einem sozial verträglichen Rahmen und bei vertrauten Personen zu tun. Ein unkontrolliertes vor allem aggressives Auslassen an anderen Personen ist in der Regel stressverstärkend, sowohl für Sie selbst als auch für Ihr Umfeld.

### **Humor**

Im Umgang mit schwierigen Situationen kann eine humorvolle Betrachtung hilfreich sein und zur Entspannung beitragen. Humor ist die Fähigkeit, der Situation mit innerer Ruhe und Gelassenheit zu begegnen und eine gewisse Distanz dazu einzunehmen. Humorvolle Betrachtungen können außerdem als Ausdruck von Hoffnung und Trost gesehen werden und der Motivationssteigerung dienen. Sie sollten allerdings darauf achten, dass Humor nicht auf Kosten der Anrufer oder Ihrer Kollegen eingesetzt wird oder Sachverhalte dadurch ins Lächerliche gezogen werden.

Nach einer akut belastenden Situation neigen manche Menschen zu schwarzem Humor oder Zynismus. Dies ist durchaus eine kurzfristig wirksame Bewältigungsstrategie, welche die Situation entkrampfen und zu einer ersten Distanzierung beitragen kann.



Schwarzer Humor und Zynismus reichen jedoch nicht für eine nachhaltige Verarbeitung. Achten Sie deshalb darauf, dass der Zynismus nicht in eine grundlegende Haltung übergeht, mit der Sie zukünftig jede Anrufsituation betrachten.

### **Kalte Erfrischung**

Lassen Sie ein paar Minuten lang kaltes Wasser über ihre Pulsadern laufen oder spritzen Sie sich kaltes Wasser ins Gesicht. Dadurch üben Sie gleich mehrere Strategien aus: Sie regen den Kreislauf an, weil Sie aufstehen und zum Waschbecken gehen müssen, haben einen kurzzeitigen Ortswechsel und bekommen einen „kühlen Kopf“.



**Kaltes Wasser regt den Kreislauf an und hilft, einen „kühlen Kopf“ zu bekommen. (Bild: Marco Barnebeck / PIXELIO)**

### **Entspannen durch Musik**

So wie Musik störend, nervend und konzentrationsbeeinträchtigend sein kann, kann sie auch zur Entspannung und Ablenkung beitragen. Es gibt zahlreiche und vielfältige musikalische Angebote, die explizit der Entspannung dienen. Dabei handelt es sich häufig um melodische bis sphärische Klänge unterlegt von Meeresrauschen oder anderen Naturgeräuschen. Teilweise sind diese Klänge mit sogenannten Traumreisen kombiniert, wobei ein Text vorgelesen wird, der ihre Gedanken zum Beispiel an einen Strand, auf eine Wiese oder an einen anderen schönen Ort leitet. Häufig werden dabei neben dem Gehör auch andere Sinne angeregt, sodass Sie zum Beispiel angeleitet werden, sich die Berührung des Grases oder seinen Duft vorzustellen. Diese Entspannungsmethode erfordert Zeit, sodass sie für längere Pausen geeignet ist oder am Ende Ihrer Schicht eventuell mit anderen Kollegen oder auch nur für sich selbst im eigenen Zuhause durchgeführt werden kann.

Um sich für einen kurzen Moment zu entspannen, können Sie sich zum Beispiel Ihr Lieblingslied (egal, welches Musikgenre), ein Lied mit dem Sie etwas Positives verbinden oder erinnern oder ein einzelnes Lied mit Entspannungsmusik anhören. Achten Sie darauf, dass Sie Kopfhörer verwenden: Dadurch werden Ihre Kollegen nicht gestört und sie können Umgebungsgeräusche abhalten, sodass Sie sich noch besser auf die Musik einlassen und für einen kurzen Moment „abtauchen“ können.

## Professionelle Einsatznachsorge

Nach jedem Krisenhotlineeinsatz sollten allen Hotlinern (Agenten und PSNV-Experten) professionelle Einsatznachsorgegespräche angeboten werden.

Dabei können Einzelgespräche oder Gespräche in Gruppen geführt werden. Der zeitliche Abstand vom Einsatz sollte einige Tage bis maximal vier Wochen betragen. Nach etwa zwei bis drei Monaten empfiehlt sich ein zweites Nachsorgegespräch, bei Bedarf auch weitere. Viele Einsatzorganisationen halten inzwischen gut ausgebildete Nachsorgeteams vor. Auch viele Psychologen bundesweit haben ihre Supervisionsangebote mittlerweile auf die Nachsorge von Einsatzkräften abgestimmt.

Zur Vorbereitung der Krisenhotline gehört somit die Recherche möglicher regionaler Nachsorgeangebote einschließlich einer Klärung der Kostenübernahme.

## Langfristig wirksame Strategien

Langfristig wirksame, individuelle Stressmanagementstrategien dienen der Verbesserung der eigenen Ressourcen und sind vor allem dann geeignet, wenn die Faktoren, die Einfluss auf die Stressreaktionen haben, direkt veränderbar sind. Beispiele sind:

### Soziale Unterstützung

In Zeiten, in denen die Ressourcen strapaziert oder überfordert werden, ist es sehr hilfreich, das soziale Netz zu aktivieren, zu erweitern beziehungsweise aufzubauen. Ein funktionierendes soziales Netz kann Sicherheit und Schutz gewährleisten und eine Erweiterung von Problemlösungsstrategien mit sich bringen. Voraussetzung ist – neben der Tatsache, dass ein solches Netzwerk überhaupt existiert – dass Sie sich eingestehen, an eine Grenze zu stoßen und bereit sind, sich unterstützen zu lassen. Manchmal reicht sogar das Bewusstsein aus, dass ein solches Netzwerk existiert und Unterstützung durch andere verlässlich möglich ist.

### Regelmäßiges Training

Regelmäßiges Training von notwendigen Fertigkeiten und Kompetenzen ist bereits im Vorfeld wichtig und hilfreich, um die Stressbelastung in einer Akutsituation zu reduzieren: Wer weiß, was wann und wie zu tun ist, fühlt sich sicherer und wird die Anforderungen souverän bewältigen können.

## Aufbau und Erhalt der Widerstandskraft

Hierzu zählt zum Beispiel ausreichend Schlaf, ausgewogene Ernährung, ausreichende Flüssigkeitszufuhr, Bewegung etc. **„Ohne Mampf kein Kampf!“**



Auch für die Arbeit an der Hotline gilt:

**„Ohne Mampf, kein Kampf!“ (Bild: elbefoto – Fotolia.com)**

## Erlernen von Entspannungstechniken

Entspannungstechniken, wie das autogene Training nach Johannes Heinrich Schultz, die progressive Muskelentspannung nach Edmund Jacobson und meditative Verfahren müssen erlernt und regelmäßig trainiert werden, um in Stresssituationen schnell abrufbar zu sein. Vor allem die progressive Muskelentspannung ist leicht zu lernen und anzuwenden. Autogenes Training und verschiedene meditative Verfahren brauchen stärkere Anleitung und etwas mehr Zeit, um sie zu verinnerlichen.

## Strategien zur Problemlösung

Systematische Problemlösung kann es ermöglichen, stressauslösende Bedingungen zu verändern oder zu bewältigen. Sie ist aus folgenden Komponenten zusammengesetzt:

1. Problemdefinition: Ausgangszustand und eigene Reaktionen, Definition der Ziele, die nach der Problemlösung erreicht sein sollen.
2. Sammeln von möglichst vielen alternativen Lösungsmöglichkeiten, auch durch Befragen von Freunden, Kollegen etc.
3. Entscheidung für eine Lösungsmöglichkeit: Welche Herangehensweise verspricht den größten Erfolg? Planung der nächsten Schritte.
4. Ausführung der gewählten Lösungsmöglichkeit.
5. Überprüfen, ob sich die Möglichkeit bewährt hat oder ob andere Lösungsmöglichkeiten herangezogen werden müssen.



Sich für herausfordernde Situationen vorher die Zeit zu nehmen, entsprechend zu planen und zu strukturieren, erspart später im laufenden Prozess in der Regel viel Zeit und ist hilfreich, auch in komplexen Situationen den Überblick zu behalten.

### **Einstellungsänderung, Änderung von Denkmustern, Vermeiden von Stressverstärkern**

Persönlichkeitsbedingte Stressverstärker bestehen aus überhöhten und absoluten Wünschen, Forderungen und Vorstellungen, die es zu identifizieren gilt und die kritisch zu überdenken sind. Zu eigenen Stressverstärkern zählen zum Beispiel:

- Perfektionismus: „Ich darf keine Fehler machen – niemals!“, „Ich muss immer kompetent, effektiv und erfolgreich sein!“
- „Alles auf einmal wollen.“
- Es immer allen recht machen wollen: „Ich muss von allen gemocht werden!“
- Einzelkämpfermentalität, nicht delegieren können: „Ich muss alles selber machen, damit es funktioniert!“, „Ich brauche keine Hilfe, ich muss stark sein!“
- Kontrollbedürfnis: „Ich muss immer alles kontrollieren, sonst ist es fehlerhaft.“

Das Wissen um die persönlichen Stressverstärker kann helfen, mit diesen bewusster und zielorientierter umzugehen. Wenn jemand sich zum Beispiel darüber bewusst ist, dass die Tendenz zum Einzelkämpfertum besteht, kann man sich in komplexen Situationen eher disziplinieren, Dinge abzugeben. Menschen mit sehr perfektionistischen Ansprüchen können sich klar machen, dass Fehler insbesondere in unüberschaubaren Situationen nicht zu vermeiden sind und entsprechend die Dramatik von Fehlern noch einmal überprüfen.

### **Schaffen von Gegengewichten**

Um neben dem Stress und der möglichen Belastung auch Erholung zu erfahren, kann es hilfreich sein, entsprechende Gegengewichte zu schaffen. Im Folgenden sind einige Beispiele genannt:

- Passende Erholung:
  - unruhig, überreizt: Entspannungsübungen, Spaziergänge → Reizreduktion
  - „geladen“, angespannt: Bewegung, Abreaktion → Abfuhr von aufgestauten Energien
  - unausgefüllt, gelangweilt: Suche nach neuen Herausforderungen, Aktivität
  - Erschöpfung: Energien tanken zum Beispiel

durch Saunagänge, gutes Essen, erholsamen Schlaf

- Zufriedenheitserlebnisse schaffen: Schaffen Sie sich Freiräume, in denen Sie Zeit mit Dingen verbringen, die Sie gerne tun und die nicht zwangsläufig einem bestimmten Ziel dienen oder besonders „nützlich“ sind. Erlauben Sie sich selber Genuss.

### **Vorbereitung: „Nach dem Einsatz ist vor dem Einsatz“**

Vorbereitende, nachbereitende und langfristig wirksame Strategien gehen an manchen Punkten nahtlos ineinander über. Enorm wichtig und stressreduktiv ist eine gute Vorbereitung und Training für anfallende Aufgabenbereiche. Hilfreich kann dafür sein:

- Training von immer wiederkehrenden Handlungsabläufen
- sicheres Beherrschen der Technik und der eingesetzten Mittel
- klare Kenntnis des eigenen Arbeitsauftrages, sowohl Möglichkeiten als auch Grenzen
- klare Kenntnis über Arbeitsabläufe und Zuständigkeiten in der eigenen Struktur und bei externen Stellen (Kooperationspartner etc.)
- klar strukturierter Arbeitsplatz „Wo finde ich was?“
- Informationsbeschaffung zur Lage
- Planung von regelmäßigen (Mini-)Pausen, in denen es möglich ist, den Hotline-Raum zu verlassen und akut wirksame Strategien umzusetzen
- ausgeglichener Schichtplan
- Austausch mit Kollegen, eventuell Supervision
- Rituale bei Schichtende
- Aussicht auf etwas Positives nach Feierabend, Schaffen von Gegengewichten zum Erlebten

## **TIPP**

Die „eine und richtige“ Strategie gibt es nicht. Jeder Mensch

muss für sich selbst ausprobieren, was bei ihm wirkt und förderlich ist und was eher nicht. Probieren Sie daher aus, welche Strategien Ihnen angenehm sind und zu Ihnen passen. Methoden, die Ihnen von vornherein unangenehm sind, werden Ihnen nicht helfen, sondern eher noch mehr Stress verursachen. Bedenken Sie aber auch: Manchmal können scheinbar abwegige oder völlig ungewohnte Dinge eine überraschende Wirkung haben, wenn man sich erst einmal darauf eingelassen hat.

# Checkliste:

## Stressbewältigungs- und Stabilisierungsübungen

Im Folgenden werden einige Beispiele für Stressbewältigungs- und Stabilisierungsübungen genannt, die Sie direkt im Einsatz an der Krisenhotline durchführen können. Unter Stabilisierungs- und Distanzierungstechniken werden Übungen zusammengefasst, die Sie darin unterstützen, sich in anstrengenden Situationen von belastenden Erinnerungen und Gefühlen zu distanzieren, diese zu kontrollieren und sich abzulenken zu können.

Auch hier gilt wieder: Wer welche Übung für sich als hilfreich erlebt, ist sehr unterschiedlich und kann nur durch Ausprobieren erfahren werden. Sinnvoll ist es, Übungen, die Ihnen angenehm sind, durch Wiederholung zu verinnerlichen, um sie in stressreichen Situationen einfach „abrufen“ zu können.

Auch wenn Sie sich zu diesen Übungen erst überwinden müssen oder sie Ihnen albern erscheinen, probieren Sie sie einmal aus und lassen Sie sich von der positiven Wirkung überraschen! Wichtig ist, dass Sie sich mit der Übung wohl fühlen, nur so kann eine Stressreduktion auch wirklich erreicht werden.

### Ablenken durch Rechnen

Auch wenn es paradox erscheinen mag, sich durch Rechenübungen kurzfristige Entspannung zu verschaffen, ist die Methode effektiv: Durch das Rechnen werden Menschen angeregt, sich auf etwas zu konzentrieren, was ihre ganze Aufmerksamkeit beansprucht und somit unangenehme Eindrücke zeitweise verdrängen kann. Der Schwierigkeitsgrad der Rechenübungen ist dabei variabel, je nachdem was noch hilfreich ist, um sich erfolgreich abzulenken. Man sollte die Übung jedoch nicht zu einfach gestalten, da sonst der Ablenkungseffekt nicht ausreichend ist.

#### ABLENKEN DURCH RECHNEN

Rechnen Sie zum Beispiel „10.000 – 13“ fortlaufend abwärts.

Abb. 31: Anleitung: Ablenken durch Rechnen.

### 5 – 4 – 3 – 2 – 1 Sehen – Hören – Empfinden

Diese Übung dient dazu, sich von unangenehmen Gedanken und Gefühlen abzulenken und sich in der aktuellen äußeren Realität zu verankern. Der Wechsel der Sinneswahrnehmung und die Kombination mit Zählen sind insofern wichtig, als dass die Konzentration auf nur eine Sinnesqualität mit der Zeit eher „einlullend“ und nicht ablenkend wäre.

Gegenstände, Geräusche oder Empfindungen können sich in der Übung wiederholen. Bei den Empfindungen geht es nicht um Gefühle, sondern um konkrete Körperwahrnehmungen, wie zum Beispiel der Druck des Rückens an die Stuhllehne, das Gewicht der Arme auf den Oberschenkeln oder die Beschaffenheit eines Materials. Die Übung kann auch im Dunkeln oder mit geschlossenen Augen durchgeführt werden. Dann sollten Sie sich eine Vorstellung von dem realen Raum machen, in dem sie sich gerade befinden und vorgestellte Gegenstände aufzählen.

#### 5 – 4 – 3 – 2 – 1

#### SEHEN – HÖREN – EMPFINDEN

Konzentrieren Sie sich mit Ihrer Wahrnehmung auf die äußere Realität und zählen Sie auf:

- 5 Gegenstände, die Sie sehen
- 5 Geräusche, die Sie hören
- 5 Körperempfindungen, die Sie wahrnehmen, dann
- 4 Gegenstände, die Sie sehen
- 4 Geräusche, die Sie hören
- 4 Körperempfindungen, die Sie wahrnehmen, dann
- 3 Gegenstände, die Sie sehen
- 3 Geräusche, die Sie hören
- 3 Körperempfindungen, die Sie wahrnehmen, dann...

Die Wahrnehmungen können dabei laut oder leise ausgesprochen oder auch nur gedacht werden.

Abb. 32: Anleitung: 5 – 4 – 3 – 2 – 1 Sehen – Hören – Empfinden.

## Atemübungen

Atemübungen sind eine wichtige Grundlage für die bewusste Übernahme von Kontrolle: Ich kontrolliere meine Atmung, die ansonsten unbewusst gesteuert wird. Atemübungen dienen der Entspannung. Wenn jemand bewusst etwas kontrollieren kann, was ansonsten unbewusst abläuft, kann ein Transfer auf andere Bereiche erfolgen. In Stresssituationen ist es ein angeborenes physiologisches Reaktionsmuster, flach und schnell zu atmen. Durch das Erlernen der Atemkontrolle können belastende Eindrücke und Erinnerungen in Verbindung mit anderen Übungen positiv beeinflusst und Distanzierung und Selbstberuhigung gefördert werden.

### ATEMÜBUNGEN

Versuchen Sie Ihren Atemrhythmus mit Zählen zu kombinieren. Achten Sie zunächst eine Weile auf Ihren eigenen Atem und beginnen dann Ihren Atemrhythmus mitzuzählen, ohne ihn zu verändern. Zum Beispiel:

Einatmen: 1 – 2 – 3 .....

(Stopp: 4)

Ausatmen: 5 – 6 – 7 .....

Manche Menschen stoppen den Atemfluss zwischen der Ein- und Ausatmung für einen kurzen Moment. Sollte das bei Ihnen so sein, zählen Sie die kurze Pause mit.

Probieren Sie dann aus, Ihren Atemrhythmus zu verändern, zu verlängern oder auch zu verkürzen. Finden Sie heraus, welche Art zu atmen Sie am meisten entlastet und beruhigt. Versuchen Sie darauf zu achten oder dahin zu gelangen, dass die Ausatmung gleichlang oder sogar etwas länger andauert, als die Einatmung.

Einatmen: 1 – 2 – 3 .....

(Stopp: 4)

Ausatmen: 5 – 6 – 7 – (8) .....

Um sich verstärkt von unangenehmen Gedanken und Bildern abzulenken, können Sie Ihren Atem auch eine Weile wie eine „Welle“ gestalten, den Atemrhythmus verlängern – verkürzen – verlängern und so weiter

Führen Sie die Übung möglichst im Stehen aus, nehmen Sie einen festen Stand ein und atmen Sie in den Bauch.

Abb. 33: Anleitung: Atemübungen.

## Körperliche Übungen zur Stressreduktion

Eine innere Anspannung wirkt sich in der Regel immer auch körperlich aus. In Stresssituationen spannen Menschen – und auch Tiere – instinktiv die Muskulatur an, um sich vor Angriffen zu schützen und schnell reagieren zu können. Wenn Situationen körperlich oder seelisch belastend oder bedrohlich sind, neigen Menschen dazu, die Schultern hochzuziehen und den Rücken zu krümmen. Auch das sind ganz alte, angelegte Verhaltensmuster, die dazu dienen, die verletzlichsten Körperbereiche (den Hals, das Herz und den Bauch) zu schützen.

Wenn Menschen sich über längere Zeit in einer angespannten Situation befinden und nicht für muskuläre Entspannung sorgen, kann das zu Spannungsschmerzen führen.

Die nachfolgenden Übungen unterstützen dabei, die Muskulatur aktiv zu entspannen und zu dehnen, um Spannungsschmerzen zu vermeiden.

Insbesondere die progressive Muskelentspannung kann in kurzer Zeit erlernt und in Arbeitspausen einfach durchgeführt werden.

### KÖRPERLICHE ÜBUNGEN ZUR STRESSREDUKTION

- Achten Sie zwischendrin darauf, sich immer wieder zu bewegen, eventuell aufzustehen.
- Strecken Sie sich und achten dabei insbesondere auf die Dehnung der Schulter-Nacken-Partie, indem Sie zum Beispiel die Arme nach hinten strecken und damit den Brustkorb öffnen, die Schultern bewusst in alle Richtungen bewegen, vorsichtig den Kopf kreisen etc.

Abb. 34: Anleitung: Körperliche Übungen zur Stressreduktion.

## PROGRESSIVE MUSKELENTSPANNUNG

- Setzen Sie sich für einen Moment bequemen hin. Setzen Sie sich aufrecht hin, sodass Ihr Kopf vom Oberkörper ohne Mühe getragen wird und lehnen Sie sich leicht an die Rückenlehne an.
- Lassen Sie die Schultern fallen, die Unterarme ruhen auf der Stuhllehne.
- Die Füße stehen fest auf dem Boden und tragen die Unterschenkel.
- Atmen Sie tief und ruhig durch, möglichst in Bauchatmung.

In den folgenden Schritten geht es hauptsächlich darum, den Unterschied zwischen entspannten und angespannten Muskelgruppen zu spüren. Spannen Sie nach und nach einzelne Körperbereiche bis zu einer für Sie angenehmen Grenze an und entspannen Sie diese wieder. Die Anspannung sollte 5 bis 7 Sekunden gehalten werden, an den Füßen etwas kürzer. Die Entspannung sollte länger dauern.

- Als Rechtshänder beginnen Sie mit dem rechten Arm, Linkshänder mit dem linken. Bereiten Sie sich nun darauf vor, an diesem Arm sämtliche Muskeln nacheinander maximal anzuspannen. Am besten erreichen Sie dies, wenn Sie die Faust ballen, den Unterarm nach oben hin anwinkeln und zugleich die Muskeln des Oberarms anspannen. Atmen Sie dabei tief ein. Dann halten Sie für 5 bis 7 Sekunden die Luft an und die Muskeln gespannt. Mit der Ausatmung entspannen Sie auch die Muskulatur wieder.
- Manche Personen spüren ein wohltuendes Gefühl der Schwere oder Wärme in den Körperbereichen. Physiologisch ist dies ein Zeichen dafür, dass der Arm vermehrt durchblutet wird – eine Folge der Muskelentspannung.
- Nehmen Sie jetzt den zweiten Arm hinzu und üben Sie solange, bis Sie die Entspannung und ihre Begleiterscheinungen wie Schwere und Wärme in beiden Armen fühlen.
- Stellen Sie sich vor, dass Sie mit dem Ausatmen etwas Unangenehmes wegschicken. Das Ausstoßen von etwas, das uns unbehaglich ist, ist eine der natürlichsten Reaktionen unseres Körpers.
- Dehnen Sie die Übung schrittweise auf die großen Muskelpartien aus. Falls Sie mit Ihren Beinen beginnen wollen, erreichen Sie einen guten Spannungszustand, wenn Sie Ihre Fußspitzen nach oben und innen hochziehen.
- Die Schulter- und Nackenpartie spannen Sie an, wenn Sie die Schultern hochziehen und den Kopf einziehen.
- Ihren Bauch können Sie anspannen, indem Sie ihn herausstrecken oder einziehen. Alle Muskeln lassen sich entweder durch Dehnung oder durch Zusammenziehen anspannen. Wechseln Sie zwischen diesen beiden Möglichkeiten der Anspannung.
- Wenn sich während der Übung unerwünschte Erinnerungen einstellen, atmen Sie diese mit aus.
- Schließen Sie die Übung ab, indem Sie sich zum Beispiel strecken, aufstehen oder ausschütteln.

Abb. 35: Anleitung: Progressive Muskelentspannung.



# Literatur

- ARD/ZDF-Onlinestudie (2012): Ergebnisse der ARD/ZDF-Onlinestudie 2012.  
(<http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/>; (eingesehen am: 21.09.2012))
- Bachmaier, Sabine (1999): Beraten will gelernt sein. Ein praktisches Lehrbuch für Anfänger und Fortgeschrittene. Weinheim: Beltz
- Bengel, Jürgen (Hrsg.) (2004): Psychologie in Notfallmedizin und Rettungsdienst. 2., vollständig neu bearbeitete Auflage. Berlin, Heidelberg: Springer
- Blank, Verena (2006): Evaluation einer Krisenhotline: Entwicklung von Grundlagen für eine Hotlineschulung. Der Tsunami-Einsatz der NOAH-Hotline; Diplomarbeit; Universität Mannheim (<http://www.bbk.bund.de>)
- Blank-Gorki, Verena; Karutz, Harald (2011): Web 2.0: Neue Perspektiven für den Bevölkerungsschutz? In: Bevölkerungsschutz 1/2011, 24-27
- Bläsi, Burkhard; Niedermeier, Anne (2012): Aufgaben und Vorgehensweisen eines Schulpsychologischen Krisenteams am Beispiel Winnenden. In: Drewes, Stefan; Seifried, Klaus (Hrsg.), Krisen im Schulalltag. Prävention, Management und Nachsorge. Stuttgart: Kohlhammer, 64-73
- Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) (2010): Interner Auswertungsbericht zum Einsatz „Psychosoziale Betreuung nach Absturz der Air-France-Maschine am 01.06.2009 durch die Koordinierungsstelle Nachsorge, Opfer- und Angehörigenhilfe (NOAH). Bonn
- Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) (2010): Psychosoziales Krisenmanagement (PsychKM). LÜKEX 09/10. BBK-interner Auswertungsbericht des Referats I.5 zur LÜKEX 09/10. Bonn
- Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) (2010): Neue Strategien zum Schutz der Bevölkerung in Deutschland = Wissenschaftsforum. Band 4. 2. Auflage. Bonn
- Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) (2010): Bevölkerungsverhalten und Möglichkeiten des Krisenmanagements und Katastrophenmanagements in multikulturellen Gesellschaften = Forschung im Bevölkerungsschutz. Band 11. Bonn
- Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK) (2012): Psychosoziale Notfallversorgung: Qualitätsstandards und Leitlinien. Teil I und II = Praxis im Bevölkerungsschutz. Band 7. 3. Auflage. Bonn
- Drexler, Diana (2006): Das integrierte Stress-Bewältigungsprogramm ISP. Manual und Materialien für Therapie und Beratung = Leben lernen. Band 187. Stuttgart: Klett-Cotta
- DRK Landesverband Baden-Württemberg e. V. (2010): Personenauskunft – Unser Einsatz beim NATO-Gipfel. Eine Dokumentation, Stuttgart
- Everley, George; Mitchell, Jeffrey T. (2002): CISM – Stressmanagement nach kritischen Ereignissen. Wien: Facultas Universitätsverlag
- Fischer, Gottfried; Riedesser, Peter (2009): Lehrbuch der Psychotraumatologie. 4., aktualisierte und erweiterte Auflage. München, Basel: Ernst Reinhardt Verlag
- Geschäfts- und Koordinierungsstelle D115 im Bundesministerium des Innern (2011): Projekt D115. Einheitliche Behördenrufnummer. Abschlussbericht zum Aufbau und Pilotbetrieb der 115. Berlin
- Gschwend, Gaby (2004): Notfallpsychologie und Trauma-Akuttherapie. Ein kurzes Handbuch für die Praxis. 2., ergänzte Auflage. Bern u. a.: Huber
- Helmerichs, Jutta; Bengel, Jürgen; Leonhardt, Kay (1999): Einsatznachsorge beim ICE-Unglück in Eschede. In: Notfall & Rettungsmedizin 2, 362-366
- Helmerichs, Jutta (2003): Nachsorge für Einsatzkräfte beim ICE-Unglück in Eschede. In: Zielke, Manfred; Meermann, Rolf; Hackhausen, Winfried (Hrsg.): Das Ende der Geborgenheit? Die Bedeutung von traumatischen Erfahrungen in verschiedenen Lebens- und Ereignisbereichen. Epidemiologie, Prävention, Behandlungskonzepte und klinische Erfahrungen. Lengerich u. a.: Pabst Science Publishers, 97-115

- Helmerichs, Jutta (2010): Umgang mit Menschen in Extremsituationen. In: Schutzkommission beim Bundesministerium des Innern (Hrsg.), Katastrophenmedizin. Leitfaden für die ärztliche Versorgung im Katastrophenfall. 5., völlig überarbeitete Auflage. München, 30-42
- Hobfoll, Stevan E. et al. (2007): Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention. Empirical evidence. In: Psychiatry 70 (4), 283-315
- Höflich, Joachim R. (1996): Technisch vermittelte interpersonale Kommunikation. Grundlagen, organisatorische Medienverwendung, Konstitution „elektronischer Gemeinschaften“ = Studien zur Kommunikationswissenschaft. Band 8. Opladen: Westdeutscher Verlag
- Hofmann, Eberhardt (2012): Progressive Muskelentspannung. Ein Trainingsprogramm. 3., korrigierte Auflage. Göttingen u. a.: Hogrefe
- Jatzko, Sybille; Hitzfelder, Fritz (Hrsg.) (2007): Hinterbliebenen-Nachsorge. Absturz der Birgenair-Maschine in der Dominikanischen Republik 1996. Edewecht: Stumpf & Kossendey
- Kaluza, Gert (2005): Stressbewältigungstraining. In: Linden, Michael; Hautzinger, Martin (Hrsg.): Verhaltenstherapiemanual. 5., vollständig überarbeitete Auflage. Berlin, Heidelberg: Springer, 383-390
- Kaluza, Gert (2011): Stressbewältigung. Therapiemanual zur psychologischen Gesundheitsförderung. 2., vollständig überarbeitete Auflage. Berlin, Heidelberg: Springer
- Karutz, Harald; Lasogga, Frank (2008): Kinder in Notfällen. Psychische Erste Hilfe und Nachsorge. Edewecht: Stumpf & Kossendey
- Karutz, Harald (2009): Wenn die Belastungsgrenze erreicht ist: Psychologische Selbsthilfe in Extremsituationen. In: Rettungsdienst. 32. Jahrgang. 12/2009, 40-45
- Kehr, Jochen; Fritsche, Annika (2005): Bericht zur Evaluation des Einsatzabschnittes „Traumaberatung und Kontaktherstellung zu Therapieplätzen und sonstigen Beratungsangeboten“ im Rahmen des NOAH-Einsatzes „Seebeben in Südostasien“ 5. Januar bis 31. März 2005. Im Auftrag des Bundesamtes für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe, Köln
- Koordinierungsstelle Einsatznachsorge (Hrsg.) (2002): Hilfe für Helfer. Einsatznachsorge nach dem ICE-Unglück in Eschede. DRK Eigendruck, Hannover
- Kastner, Michael (Hrsg.) (2002): Call Center – Nützliche Dienstleitung oder Sklavengaleere. Call Center mit Blick auf Krisen- und Notsituationen. Lengerich, Berlin, Bremen, Riga, Rom, Viernheim, Wien, Zagreb: Pabst Science Publishers
- Krallmann, Dieter; Ziemann, Andreas (2001): Grundkurs Kommunikationswissenschaft. Mit einem Hypertext-Vertiefungsprogramm im Internet. München: Fink
- Krämer, N. C. (2011): Nutzung sozialer Netzwerke in Krisensituationen. Unveröffentlichtes Gutachten für das Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe, Bonn
- Kromm, Malte; Helmerichs, Jutta (2006): Schulungskonzept für die Ausbildung von Hotlinemitarbeitenden im Rahmen des Krisenmanagements. Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe, Bonn
- Krüsmann, Marion; Müller-Cyran, Andreas (2005): Trauma und frühe Interventionen. Möglichkeiten und Grenzen von Krisenintervention und Notfallpsychologie = Leben lernen. Band 182. Stuttgart: Pfeiffer bei Klett-Cotta
- Kunz, Stefanie; Scheuermann, Ulrike; Schürmann, Ingeborg (2007): Krisenintervention. Ein fallorientiertes Arbeitsbuch für Praxis und Weiterbildung. 2. Auflage. Weinheim, München: Juventa
- Laeri, Carlo (2011): Die Hotline ist mehr als nur ein heisser Draht. In: Bevölkerungsschutz. Zeitschrift für Risikoanalyse und Prävention, Planung und Ausbildung, Führung und Einsatz. 4. Jahrgang. Heft 10, 17-19
- Lasogga, Frank; Gasch, Bernd (2011): Notfallpsychologie. Lehrbuch für die Praxis. Heidelberg: Springer
- Lasogga, Frank; Karutz, Harald (2005): Hilfen für Helfer. Belastungen – Folgen – Unterstützung. Edewecht, Wien: Stumpf & Kossendey
- Lazarus, Richard S.; Launier, Raymond (1981): Streßbezogene Transaktionen zwischen Person und Umwelt. In: Nitsch, Jürgen R. (Hrsg.): Streß. Theorien, Untersuchungen, Maßnahmen. Bern, Stuttgart, Wien: Huber, 213-260

- Leonhardt, Kay (2010): Auskunft zu erteilen besitzt höchste Priorität. In: DRK-Landesverband Baden-Württemberg e. V. (Hrsg.), Personenauskunft – Unser Einsatz beim NATO-Gipfel. Eine Dokumentation. Stuttgart, 8-9
- Litzcke, Sven (Hrsg.) (2004): Sagen Sie, was Sie wollen. Gespräche erfolgreich führen. Köln: Kölner Universitäts Verlag
- Lobermann, Guido (2005): Aufbau- und Ablauforganisation einer Personenauskunftsstelle auf Landesebene mit GSL.net. Hausarbeit für die Staatsprüfung für den höheren feuerwehrtechnischen Dienst, Pforzheim
- Lueger-Schuster, Brigitte; Krüsmann, Marion; Purtscher, Katharina (Hrsg.) (2006): Psychosoziale Hilfe bei Katastrophen und komplexen Schadenslagen. Wien, New York: Springer
- Lyding, Lutz (2010): Kognitive Heuristiken vom Typ Take-The-Best als Trainingstool für komplexes Problemlösen – am Beispiel von Personenauskunftshotlines. Dissertation Universität Heidelberg
- Mehrabian, Albert; Ferris, Susan R. (1967): Inference of Attitudes from Nonverbal Communication in Two Channels. In: Journal of Consulting and Clinical Psychology 31 (3), 248–252
- Müller, Wolf; Scheuermann, Ulrike (Hrsg.) (2004): Praxis Krisenintervention. Ein Handbuch für helfende Berufe. Psychologen, Ärzte, Sozialpädagogen, Pflege- und Rettungskräfte. Stuttgart: Kohlhammer
- Müller-Lange, Joachim (Hrsg.) (2005): Critical Incident Stress Management. Handbuch Einsatznachsorge. Psychosoziale Unterstützung nach der Mitchell-Methode. Deutsche Ausgabe. 2., völlig neu bearbeitete und erweiterte Auflage. Edewecht, Wien: Stumpf & Kossendey
- Müller-Lange, Joachim (Hrsg.) (2006): Handbuch Notfallseelsorge. 2., überarbeitete Auflage. Edewecht: Stumpf & Kossendey
- Nickel, Rainer (Hrsg.) (2006): Epiktet. Anleitung zum glücklichen Leben. Encheiridion (Handbuch der Moral). Griechisch – deutsch. Herausgegeben und übersetzt von Rainer Nickel. Düsseldorf: Artemis & Winkler
- Paul, Chris (Hrsg.) (2001): Neue Wege in der Trauer- und Sterbebegleitung: Hintergründe und Erfahrungsberichte für die Praxis. Gütersloh: Gütersloher Verlags-Haus
- Radatz, Sonja (2008): Beratung ohne Ratschlag. Systemisches Coaching für Führungskräfte und BeraterInnen. Ein Praxishandbuch mit den Grundlagen systemisch-konstruktivistischen Denkens, Fragetechniken und Coachingkonzepten. 5. Auflage. Wien: Verlag Systemisches Management
- Reichert, Jo (2009): Kommunikationsmacht. Was ist Kommunikation und was vermag sie? Und weshalb vermag sie das? o. O.: VS Verlag für Sozialwissenschaften
- Richwin, Rike (2011): Update für die Krisen-Hotline. Neue Kommunikationstechnologien in der Psychosozialen Notfallversorgung (PSNV) – Chancen und Risiken. In: Bevölkerungsschutz 4/2011, 32-37
- Rive, G.; Hare, J.; Thomas, J.; Nankivell, K. (2012): Social Media in an Emergency: A Best Practice Guide. Wellington: Wellington Region CDEM Group  
(pdf unter <http://www.gw.govt.nz/social-media/>; Stand: 30.06.2012; eingesehen am 21.09.2012)
- Rogers, Carl R. (1983): Die klientenzentrierte Gesprächspsychotherapie. 4. Auflage. Frankfurt am Main: Fischer
- Rogers, Carl (1983): Therapeut und Klient: Grundlagen der Gesprächspsychotherapie. Frankfurt am Main: Fischer
- Rupp, Manuel (2003): Notfall Seele. Ambulante Notfall- und Krisenintervention in der Psychiatrie und Psychotherapie. 2., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. Stuttgart, New York: Thieme
- Schlippe, Arist von; Schweitzer, Jochen (2003): Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung. Band 1. 9. Auflage. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht

- Schmidt, J.-H. (2011): „Öffentlichkeiten im Social Web“. Praktiken, Strukturen und Einsatzmöglichkeiten in Krisenszenarien. Unveröffentlichtes Gutachten für das Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe. Bonn
- Schultz, Johannes Heinrich (2004): Das original Übungsheft für das autogene Training. Anleitung vom Begründer der Selbstentspannung. 24. Auflage. Stuttgart: Trias
- Schulz von Thun, Friedemann (1994): Miteinander reden. Band 1. Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation. Reinbek: Rowohlt
- Schulz von Thun, Friedemann (1991): Miteinander reden. Band 2. Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung. Differentielle Psychologie der Kommunikation. Reinbek: Rowohlt
- Schulz von Thun, Friedemann (2005): Miteinander reden. Band 3. Das „innere Team“ und situationsgerechte Kommunikation. Reinbek: Rowohlt
- Simon, Walter (2004): GABALs großer Methodenkoffer: Grundlagen der Kommunikation. Offenbach: GABAL
- Sonneck, Gernot (2000): Krisenintervention und Suizidverhütung. Wien: Facultas
- Spiegel Online (2011): Datenschutz. Innenminister bietet Facebook Selbstregulierung an. (<http://www.spiegel.de/netzwelt/netzpolitik/datenschutz-innenminister-bietet-facebook-selbstregulierung-an-a-785061.html>; (eingesehen am: 08.09.2011))
- statista (2013): Anzahl der aktiven Nutzer von Facebook in Deutschland von Juli 2009 bis November 2012 (in Millionen). (<http://de.statista.com/statistik/daten/studie/70189/umfrage/nutzer-von-facebook-in-deutschland-seit-2009/>; Stand: 01.11.2012; eingesehen am 25.01.2013)
- Steil, Michael (2010): Einsatzstress? So helfen Sie sich und anderen! Heidelberg u. a.: ecomed Sicherheit
- Stein, Claudius (2009): Spannungsfelder der Krisenintervention: Ein Handbuch für die psychosoziale Praxis. Stuttgart: Kohlhammer
- Ternes, Doris (2008): Kommunikation – eine Schlüsselqualifikation. Einführung zu wesentlichen Bereichen zwischenmenschlicher Kommunikation. Paderborn: Junfermann
- Thomann, Christoph; Schulz von Thun, Friedemann (1988): Klärungshilfe. Handbuch für Therapeuten, Gesprächshelfer und Moderatoren in schwierigen Gesprächen. Theorien, Methoden, Beispiele. Reinbek: Rowohlt
- Tiesler, Ralph (2003): Bund hebt NOAH aus der Taufe. Zentrale Koordinierungsstelle eingerichtet. In: Bevölkerungsschutz. Magazin für Zivil- und Katastrophenschutz 3/2003, 13-14
- Vester, Frederic (2003): Phänomen Streß: Wo liegt sein Ursprung, warum ist er lebenswichtig, wodurch ist er entartet? 18. Auflage. München: Deutscher Taschenbuch Verlag
- Watzlawick, Paul; Bavelas, Janet Beavin; Jackson, Don D. (1996): Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. 9., unveränderte Auflage. Bern u. a.: Huber
- Weber, Wilfried (1991): Wege zum helfenden Gespräch. Gesprächspsychotherapie in der Praxis. Ein Lernprogramm mit kurzen Lernimpulsen, konkreten Hinweisen und vielen praktischen Übungen. 9. Auflage. München, Basel: Ernst Reinhardt Verlag
- welt (2012): Facebook hat weltweit mehr als eine Milliarde Nutzer. Jeder siebte Erdenbürger Mitglied im Online-Netzwerk. (<http://www.welt.de/newsticker/news1/article109626768/Facebook-hat-weltweit-mehr-als-eine-Milliarde-Nutzer.html>; Stand: 04.10.2012; eingesehen am 25.01.2013)
- Wikipedia (2011): Stichworte: „E-Mail“, „SMS“, „Skype“, „facebook“, „Twitter“, „RSS-feeds“, „Apps“. (<http://www.wikipedia.de> (eingesehen am 09.09.2011))
- Ziegler, Arne; Dürscheid, Christa (Hrsg.) (2007): Kommunikationsform E-Mail. Unveränderter Nachdruck der 1. Auflage 2002 = Textsorten. Band 7. Tübingen: Stauffenburg
- ZSKG – Gesetz über den Zivilschutz und die Katastrophenhilfe des Bundes (Zivil- und Katastrophenhilfegesetz)



# Abbildungsverzeichnis

Seite 14, Abb. 1: Andreas Igl  
Seite 16, Abb. 2: Andreas Igl  
Seite 57, Abb. 3: Plan Nombreses Victimes, Service National de la Protection Civile, 2003  
Seite 62, Abb. 4: GAST / EPIC  
Seite 64, Abb. 5: Polizei Berlin  
Seite 76, Abb. 6: BBK  
Seite 77, Abb. 7: BBK  
Seite 78, Abb. 8: BBK; Weltkarte: Vardion / <http://commons.wikimedia.org>  
Seite 79, Abb. 9: BBK  
Seite 80, Abb. 10: BBK  
Seite 82, Abb. 11: BBK  
Seite 88, Abb. 12: BBK; Foto (Weltkarte):  
© Gerd Altmann / PIXELIO  
Seite 92, Abb. 13: BBK  
Seite 99, Abb. 14: BBK  
Seite 106, Abb. 15: BBK  
Seite 108/109, Abb. 16: BBK

Seite 112, Abb. 17: BBK  
Seite 113, Abb. 18: BBK  
Seite 116, Abb. 19: BBK  
Seite 117, Abb. 20: BBK  
Seite 123, Abb. 21: BBK (nach Paul Watzlawick)  
Seite 125, Abb. 22: BBK (nach Friedemann Schulz von Thun)  
Seite 125, Abb. 23: BBK (nach Friedemann Schulz von Thun)  
Seite 126, Abb. 24: BBK  
Seite 140, Abb. 25: BBK  
Seite 141, Abb. 26: BBK  
Seite 153, Abb. 27: BBK  
Seite 156, Abb. 28: BBK  
Seite 157, Abb. 29: BBK (nach Lazarus)  
Seite 159, Abb. 30: BBK  
Seite 165, Abb. 31: BBK  
Seite 165, Abb. 32: BBK  
Seite 166, Abb. 33: BBK  
Seite 166, Abb. 34: BBK  
Seite 167, Abb. 35: BBK

## Bildnachweis

Titel (groß): © s\_l - Fotolia.com  
Titel (unten links): © dpa  
Titel (unten mitte): © dpa  
Titel (unten rechts): © dpa  
Seite 1: Mutzberg/BBK  
Seite 5: © RainerSturm / PIXELIO  
Seite 9: © dpa  
Seite 10 (links): © dpa  
Seite 10 (rechts): © dpa  
Seite 11: © dpa  
Seite 12: BBK  
Seite 15: Andreas Igl  
Seite 18 (oben): © Stefan Körber - Fotolia.com  
Seite 18 (unten): BBK  
Seite 20: © IvicaNS - Fotolia.com  
Seite 22: © dpa  
Seite 25: © dpa  
Seite 27: Polizei Essen / Uwe Klein  
Seite 28: © dpa  
Seite 29: © dpa  
Seite 31: © dpa  
Seite 32: © dpa  
Seite 34: Sybille Jatzko  
Seite 36: [www.hilfe-loveparade.de](http://www.hilfe-loveparade.de)  
Seite 37: © dpa  
Seite 39: © dpa  
Seite 42: © dpa  
Seite 45: BBK  
Seite 46: BBK  
Seite 48: BBK  
Seite 50: BBK  
Seite 52: BBK  
Seite 53: BABS  
Seite 54: BABS  
Seite 60: GAST / EPIC

Seite 61: GAST / EPIC  
Seite 67: Landesamt für Zentrale Polizeiliche Dienste NRW, Frank Reimann  
Seite 68: Landesamt für Zentrale Polizeiliche Dienste NRW, Frank Reimann  
Seite 69: Landesamt für Zentrale Polizeiliche Dienste NRW, Frank Reimann  
Seite 71: © photothek Auswärtiges Amt  
Seite 74: BBK  
Seite 81: © dpa  
Seite 83: BBK  
Seite 86: BBK  
Seite 88 (Weltkarte): © Gerd Altmann / PIXELIO  
Seite 89: DRK / Kai Mungenast  
Seite 90: DRK / Petra Sabine Herold  
Seite 91: DRK-Archiv  
Seite 96: © arrow - Fotolia.com  
Seite 97: © ferkelraggae - Fotolia.com  
Seite 101: © pakhnyushchyy / clipdealer.com  
Seite 102: © annete / clipdealer.com  
Seite 103: © tomxox / clipdealer.com  
Seite 115: © sumos - Fotolia.com  
Seite 129: © R K Hegewald / PIXELIO  
Seite 130: © by-studio - Fotolia.com  
Seite 133: © Marvin Siefke / PIXELIO  
Seite 134/135: © picsfive - Fotolia.com  
Seite 137: © Anne Katrin Figge - Fotolia.com  
Seite 139: © Bertold Werkmann - Fotolia.com  
Seite 143: © maho - Fotolia.com  
Seite 148: © fotomek - Fotolia.com  
Seite 152: © dpa  
Seite 158: © Schlierner - Fotolia.com  
Seite 161: © kebox - Fotolia.com  
Seite 162: © Marco Barnebeck / PIXELIO  
Seite 163: © elbefoto - Fotolia.com



