

## Vorbereitende psychologische Maßnahmen bei der Angehörigenbetreuung

Wolf R. Dombrowsky

Katastrophenforschungsstelle, Christian-Albrechts-Universität zu Kiel

[www.kfs.uni-kiel.de](http://www.kfs.uni-kiel.de)

### Ausgangslage

Die Bedeutung von Angehörigenbetreuung hat in den letzten zehn Jahren stark zugenommen. Eine Reihe spektakulärer Unfälle führte allen Beteiligten und der Öffentlichkeit vor Augen, wie unverzichtbar inzwischen eine organisierte Nachsorge auch für die Angehörigen der Opfer ist. Vor allem Flughäfen und Fluggesellschaften haben dabei besondere Anstrengungen unternommen: Die Lufthansa bei der Bruchlandung eines Airbus A-320 in Warschau 1993, die Birgenair nach dem Absturz einer Boeing 757 vor der Dominikanischen Republik 1996, die Swissair beim Absturz einer MD-11 bei Halifax 1998, die Crossair beim Absturz einer Saab 340 bei Zürich 2000, um nur einige herauszugreifen. In allen Fällen wurden die Angehörigen an die Schadensorte gebracht, psychologisch betreut und in der Folge gemeinsam und später, soweit erforderlich, einzeln am Wohnort nachbetreut. Über die vorbereitenden Maßnahmen für eine effektive Angehörigenbetreuung liegen inzwischen umfangreiche Erkenntnisse vor; der Autor trainiert Teile des bei Luftnotfällen eingesetzten Personals des Flughafens Hamburg. Dabei zeigt sich insgesamt, dass Angehörigenbetreuung notwendig und sinnvoll ist, aber auch, dass noch immer einige grundlegende Missverständnisse und Fehleinschätzungen vorherrschen. Sie sollen im Folgenden anhand einiger zugespitzter Gegenpositionen diskutiert werden:

1. Psychologische Angehörigenbetreuung ist keine Aufgabe für Laien.
2. Vorbereitende psychologische Maßnahmen können von ausgebildeten Laien übernommen werden, sollen sich aber darauf beschränken.
3. Die organisatorischen, technischen, logistischen und institutionellen Aspekte werden in der Vorbereitung noch immer vernachlässigt, oftmals sogar übersehen.
4. "Psychologische Betreuung" wird überwiegend als direkte Interaktion mit den Betroffenen interpretiert und allzu leicht romantisch verklärt.

### **1. Psychologische Angehörigenbetreuung ist keine Aufgabe für Laien**

Der Begriff "Angehörigenbetreuung" ist klärungsbedürftig. Im Luftverkehrsbereich geht es bei einer Luftnotlage im ersten Ansatz um einen weit über Angehörige hinausgehenden Personenkreis, nämlich um alle Personen, die bei Bekanntwerden oder Bekanntgabe einer solchen Notlage Kontakt zum Flughafen oder der Fluglinie aufnehmen, um sich nach Passagieren zu erkundigen. Dabei ist grob nach Personen innerhalb und außerhalb des Flughafens zu unterscheiden. Innerhalb des Flughafens sind es überwiegend "Abholer", die auf einen Flug und dessen Passagiere warten, während die "Bringer" zumeist den Flughafen noch vor dem Start des jeweiligen Fluges verlassen. (Nur ein geringer Anteil geht zum Besucherdeck und beobachtet den Start.) Sie erfahren erst mit einer entsprechenden Verzögerung über die Medien von dem Ereignis und nehmen dann in der Regel telefonisch

Kontakt mit einer ihnen sinnvoll erscheinenden Instanz auf. Die Praxis zeigt, dass nicht jede sinnvoll erscheinende Instanz auch tatsächlich sinnvoll ist (z.B. Anrufe bei ADAC oder Reisebüro), ebenso, dass ein Teil dieses Personenkreises sofort zum Flughafen zurückkehrt und durch ein massiv erhöhtes Erregungspotenzial auffällt, auch auffällig wird (z.B. Fahrweise oder Ansprache des Flughafenpersonals).

Seitens des Flughafens wird bei einem Luftnotfall eine Kette von Maßnahmen in Gang gesetzt, die sich im Prinzip gleichzeitig an sehr spezifische Adressatenkreise innerhalb und außerhalb des Flughafens richten müssen: Innerhalb des Flughafens an Abholer, Passagiere und Besucher, die Mitarbeiter und alle erforderlichen Dienste (vom Tower bis zum Parkplatz); außerhalb an die zu alarmierenden Behörden und Einrichtungen, an die arbeitsfreien Mitarbeiter, an Ein- und Rückströmende und an die Medien. Dies alles ist mit einem Alarmplan geregelt.

Die Allgegenwart moderner Kommunikationsmittel, insbesondere von Mobiltelefonen, hat das gesamte Ablauf- und Einsatzmanagement verändert. Zum einen lassen sich Ereignisse nicht mehr der Wahrnehmung entziehen. Was auch passiert, es wird kommuniziert und gelangt über die Medien in die Öffentlichkeit und kehrt von dort als Inszenierung zu allen Beteiligten und zum Ort des Ereignisses zurück. Damit verliert das Ursprungsereignis seine Erkennbarkeit, weil alle, die es erkennen müssen oder wollen unausweichlich in Rückkoppelungsschleifen einbezogen werden. Die Auswirkungen dieser Rückkoppelungen sind vielfältig und höchst unterschiedlich und keineswegs nur negativ. Neben den bekannten und zumeist überbetonten Negativa einer reißerischen medialen Inszenierung (Sensationsgier, Hysterie, Angst) finden sich durchaus auch befördernde Effekte wie größere Verantwortungsbereitschaft, schnellere Reaktionen, offenere Informationspolitik und eine deutlich gesteigerte Selbstbeherrschung bei allen Akteuren, weil sie hoffen (oder bangen) Medien präsent werden zu können.

Im pessimalen Fall jedoch werden die zuständigen Akteure in den Medien von den Medien "informiert" und somit regelrecht vorgeführt. Emotional besonders belastend und ökonomisch besonders Schaden trüchtig ist es, wenn die Medien die Betroffenen eher und (vermeintlich) detaillierter informieren als die verantwortlichen Stellen. Zumeist sind die dadurch bewirkten Vertrauens- und Glaubwürdigkeitsverluste im gesamten weiteren Verlauf nicht mehr wett zu machen. Die Krisen- und Kommunikationsforschung hat zahlreiche Fälle dieser Art untersucht und zu einem besseren Informations-Management wesentlich beigetragen.

Objektiv bewirkt der Informationsdruck der Medien einen beträchtlichen Aktivitätsdruck bei den Akteuren. Es gilt jedoch, das Wesentliche dieser Asymmetrie zu erkennen und sie geeignet in eine Symmetrie zu überführen. Darin liegt das eigentliche Geheimnis einer kompetenten Öffentlichkeitsarbeit: Die Asymmetrie erwächst einem klassischen "MiniMax"-Dilemma und nicht der Wirkung der Medien. Grundsätzlich steht den minimalen Anfangsinformationen einer noch unklaren Gesamtlage ein maximales Informationsbedürfnis gegenüber. Dessen Konflikt- und Krisenpotenzial lässt sich nur durch Strategien der strukturierten Kooperation entgehen, weil den faktischen Bedingungen des Dilemmas nicht ausgewichen werden kann. Von daher wäre es nicht nur unklug, sondern auch eine faktische Fehleinschätzung, wenn man diese Asymmetrie und ihre Auswirkungen den Medien anlastete.

Doch nicht nur gegenüber den Medien kann dem Dilemma nicht ausgewichen werden, es gilt auch für den Einsatz selbst. All seine Akteure (von Werkschutz über BGS, Zoll, Polizei,

Feuerwehr und Hilfsorganisationen über Innenbehörde und Luftfahrtbundesamt bis zur Geschäftsleitung) unterliegen spezifischen "Systemzeiten". Es dauert seine Zeit, bis sich die Akteure selbst, ihre Kooperation untereinander und ihre Kommunikation miteinander organisiert und ein Bild der Lage erkundet und sodann für die Abarbeitung geeignet portioniert haben. Eine solche Phase des Selbst-Managements ist notwendiger und unabänderlicher Bestandteil eines jeden Katastrophen-Managements. Auch die dann folgende Einsatzabwicklung hat spezifische Systemzeiten, die nur sehr begrenzt unterschreitbar sind.

Die Vorstellung, dass die Akteure mit der Alarmierung sogleich verfügbar seien und sofort alles im Griff haben, ist ebenso irrig wie verführerisch. Sie entspricht der gern praktizierten Übungskünstlichkeit, die vorgeblich "unnötige" Fahrten mit Sonderrechten im City-Getümmel ersparen will, tatsächlich aber die harte emotionale Differenz zwischen Systemzeit und "sozialer Zeit" (Deutschmann 1983) der Wahrnehmbarkeit entzieht. Simuliert wird nämlich nur die Systemzeit, die die Einsatzkräfte für die Fahrt in etwa brauchen. Ihr emotionales Potenzial jedoch, das sich während der realen Anfahrt aufbaut und jene "soziale Zeit" der Helfenden darstellt, die nötig ist, um sich selbst in den Griff zu bekommen, ergibt sich dadurch gerade nicht. (Wodurch derartige Übungskünstlichkeiten ausgerechnet den wesentlicheren Aspekten des emotionalen Selbst-Managements ausschließen.)

Noch wirkmächtiger zerfallen Systemzeit und soziale Zeit für die auf Information und Hilfe Wartenden, weil sich deren soziale Zeit selbst noch einmal in ein impulsives "Sofort" und ein psychisch quälendes "Ewig" zerlegt und sie zudem weder von den zu erwartenden Systemzeiten (wie lange wird es dauern bis...) noch von ihren eigenen physischen und psychischen "Systemzeiten" (welches Verhalten und welche Körperreaktion ist normal und bewirkt was für wie lange...) zumeist keine Vorstellung haben. Dennoch ergibt sich geradewegs daraus der erste konstruktive Ansatz hin zu einer strukturierten Kooperation.

Der erste Schritt zu dieser strukturierten Kooperation besteht, theoretisch formuliert, in der Transformation von sozialer Zeit in Systemzeit. Das Ziel dieser Transformation besteht in der wechselseitigen Einsicht aller Beteiligten in die Sinnhaftigkeit der erforderlichen Handlungsabläufe und ihrer zugehörigen Dauer (eben ihre jeweilige Systemzeit).

Systemisch wie systematisch ergibt sich dabei das Problem, dass die Systemzeiten nur sehr begrenzt und niemals im Einsatz selbst begriffen, modifiziert oder gar reduziert werden können. Die Besonderheiten eines jeden Einsatzes bestehen in seiner Kombinatorik und seiner Affektgeladenheit, beides lässt sich nur modellhaft begrenzt antizipieren und vorbereiten. Ausbildung, Training und (ernsthaftes) Üben sind dabei die Mittel der Wahl. Je besser sie gelingen, desto besser greifen Routinisiertes und Souveränes ineinander (als Komplement von Drill und Übersicht). Von daher lassen sich für die Einsatzkräfte relativ genau "Systemzeiten" angeben (sozusagen als "zertifizierbare Qualitätsziele") sowie erwartbare zusätzliche soziale Zeiten durch - im weitesten Sinne - Affektaufladungen. Diese Affektaufladungen stellen letztlich den Wirkgrund für posttraumatische Stressreaktionen dar.

Transformiert man nun die additiven sozialen Zeiten der Einsatzkräfte in Systemzeiten, so findet eine Affektentladung statt, die den Einsatz in Richtung der minimal möglichen Systemzeiten beschleunigt. Die meisten dazu geeigneten Transformationsleistungen sind technisch-organisatorischer Natur: Auf dem Fahrweg zum Einsatzort werden nützliche Informationen übermittelt (Lagekarten, Gebäudedaten, Lageberichte, Hintergrunddaten, im Extremfall auch psycho-soziale Orientierungsdaten über Opfer, Verletzungsart etc.), die Einsatzfahrzeuge werden gelotst oder zumindest umsichtig eingewiesen, die technischen

“Andocksysteme” (Zapfstellen, Ventile, Elektrizität, Kommunikation) passen und funktionieren, die Interaktion zwischen den Leitungsinstanzen (im Falle Flughafen: Brücke, Vorfeld, Flughafenfeuerwehr, öffentliche Wehren, TEL und Unternehmensleitung) ist erprobt und eingespielt.

Für die Betroffenen gilt im Prinzip Analoges. Sie unterliegen eigenen, inneren und in einer solchen Luftnotlage massiv fremdbestimmten, äußeren “Systemzeiten” (insbesondere der Identifizierung). Je besser es gelingt, diese Systemzeiten mit den bei allen Beteiligten vorhandenen und immer wieder neu aufkommenden “sozialen Zeiten” zu vermitteln, desto reibungsloser gestaltet sich der Gesamtablauf und desto zügiger erscheint die Abwicklung.

Auch hier ergibt sich die bestmögliche Angehörigenbetreuung in erster Linie durch technisch-organisatorische Maßnahmen. Zwar erscheint die aufgeregte und besorgte Kontaktaufnahme und der extrem hohe Informationsbedarf (bei einem Absturz einer Passagiermaschine gehen bis zu 5000 Anrufe ein) zuvörderst als menschliche Besorgnis, doch muss sie handhabbar gemacht werden. Praktisch lässt sich dies nur technisch und organisatorisch angemessen erreichen. (Letztlich handelt es sich um die Transformation in ein Kalkül: Wie können möglichst viele Anfragen in kürzester Zeit angemessen befriedigt werden.)

Als einfachste Lösung erscheint dazu die Einrichtung einer Hotline, doch wäre sie allein die dümmste Variante. Gerade weil sich Menschen in Aufregung und höchster Sorge auch an ganz andere Instanzen wenden (s.o. - z.B. ADAC, Reisebüro, Rundfunk- und Fernsehsender etc.), bedarf es weit umfassenderer Sorgfalt - und damit Organisation. Ideal ist es, wenn den potenziell genutzten Instanzen eine zentrale Ansprechinstanz für den spezifischen Notfall bekannt ist und die Hilfesuchenden entweder informiert oder besser sogleich weiterverbunden werden können. Warum sollte nicht überall ein “Kurzwahl-Feld” installiert sein, auf dem z.B. hinter der Taste “Vergiftung” die Vergiftungsberatungsstellen (z.B. für Norddeutschland die GiftInformationsZentrale Nord, [www.giz-nord.de](http://www.giz-nord.de)), hinter der Taste “Gefahrgut/Chemie” das “Transport-Unfall-Informations- und Hilfeleistungs-System TUIS vom Verband der Chemischen Industrie und hinter der Taste “Grossunfall” eine regionale Auskunftsstelle für Angehörige stecken, wie sie sich beispielsweise in München mit GAST/EPIC, der “Gemeinsamen Auskunftsstelle für Angehörige von Opfern bei größeren Schadenslagen”/Emergency Procedures Information Centre (s. [www.gast-epic.de](http://www.gast-epic.de)) etabliert hat, die von der Polizeidirektion Flughafen München und einigen Airlines (insbesondere BEA) sehr erfolgreich betrieben wird und die auch bei anderen Unfällen, wie z.B. beim ICE-Unfall von Eschede von Nutzen war (vgl. [www.gast-epic.de/einsatz\\_eschede.htm](http://www.gast-epic.de/einsatz_eschede.htm)).

Der erste Orientierung gebende Schritt besteht also für die Betroffenen darin, ohne Umwege und Verzögerungen punktgenaue, nützliche Informationen zu bekommen. Für die Akteure besteht der erste Ordnung stiftende Schritt darin, das Übermaß eingehender Anfragen geeignet zu filtern. Dazu dienen Hotlines und Auskunftsstellen, ebenso Info-Schalter und sogenannte “Filterarbeitsplätze” im Flughafen selbst. Das unmittelbare Ziel der Filterung ist es, die wirklich betroffenen Personen zu identifizieren und alle anderen Nachfragen auf geeignete Angebote umzulenken (z.B. Journalisten zum Pressesprecher; Neugierige zum Internetportal etc.). Das mittelbare Ziel ist wesentlich wichtiger und markiert deutlicher, was mit den Theoremen “Transformation von sozialen Zeiten in Systemzeiten” und “Strategie der strukturierten Kooperation” gemeint ist. Eine systematische Filterung bedeutet ja nicht nur die Scheidung unspezifischer Nachfragen in identifizierbare Nachfragende, sondern auch eine der Triage ähnliche Klassifizierung dieser Nachfragenden. Herausgefiltert werden sollen letztlich jene Personen, die zu den vom Unfall Betroffenen in einem “anspruchsberechtigten”

und in einem ‐aufklarfahigen‐ (neben den Angehörigen auch Freunde, Bekannte, Geschäftspartner, Kollegen, Hotels, Reisebüros etc.) Zusammenhang stehen. Deshalb wird bereits bei der ersten Kontaktaufnahme Ermittlungsarbeit geleistet, die dazu führen soll, die vom Unfall Betroffenen schneller identifizieren und mit ihren anspruchsberechtigten An- und Zugehörigen zusammenführen zu können. Indem die Nachfragenden in Richtung ‐relevanter Informationsquelle‐ herausgefiltert werden, entsteht eine strukturierte Kooperation. Aus Nachfragenden werden Befragte, die sowohl zweckdienliche Informationen liefern und darüber schrittweise bemerken, wie sich das Unheilvolle nähert. Es nähert sich jedoch nicht schlagartig und bösartig, sondern ‐vom Kopf her‐ und in dem wachsenden Gefühl, weder allein noch allein gelassen zu sein, sondern mit kompetenten Menschen zusammen das Unentrinnbare gemeinsam zu bewältigen.

Die Akteure wiederum können durch diese Kooperation von Anbeginn die Passagierliste durch immer aussagefähigere Informationen abgleich und zu Identifizierungslisten erweitern. Dies wiederum beschleunigt die schwierige Arbeit am Einsatzort. Je nach Schwere des Ereignisses müssen die Verletzten geborgen, versorgt, registriert und transportiert, Leichen und Leichenteile markiert, registriert und geborgen, muss Streugut markiert und eingesammelt werden.

Dabei bestehen aus sachlichen Gründen durchaus Interessenunterschiede. Die Flugunfalluntersuchenden des Flughafens und des Luftfahrtbundesamtes wie auch der Kriminalpolizei wünschten sich für die Beweissicherung idealiter einen von niemandem sonst berührten Unfallort, doch gehen ganz selbstverständlich die Erfordernisse der Brandbekämpfung und Rettung vor. Gleichwohl zeigt die Erfahrung, dass nicht allen Beteiligten die sachlichen Notwendigkeiten des Gesamtablaufs und der jeweiligen Akteursgruppe hinreichend klar sind, so dass sich daraus oftmals kontraproduktive Maßnahmen und daraus wiederum entschleunigende Affektaufladungen ergeben. Dies lässt nur im Vorwege, durch gemeinsame Planung, Besprechung und Übung beseitigen, nicht mehr während des Einsatzes selbst.

Vom Gesamtablauf her durchlaufen die Unfallopfer ebenfalls eine Sichtung. Die Nicht- und Leichtverletzten werden in einen eigens dafür vorgehaltenen und entsprechend ausgestatteten Bereich des Flughafens verbracht, wo sie im Abgleich mit der inzwischen erweiterten Passagierliste befragt werden, um weitere zweckdienliche Informationen, insbesondere zur Identifizierung von Vermissten, Toten oder Schwerverletzten zu gewinnen, aber auch Hinweise auf die mögliche Unfallursache, oder auf Täter, wenn kriminelle oder terroristische Ursachen vorliegen. Da auch ein Unfall nicht die sonstigen Routinen suspendiert, sind auch alle normalerweise üblichen Kontrollen (Pass, Visa, Aufenthalts- und Arbeitsgenehmigungen, Zoll und eventuell auch Gesundheitsdienst) einbezogen, so dass durchaus erhebliche ‐Systemzeiten‐ zusammen kommen.

Die Schwer- und Schwerstverletzten (z.B. Brandverletzte, Schädel-Hirn-Traumen) werden auf geeignete Kliniken verteilt, erforderlichenfalls per Hubschrauber. Die Toten werden in Einrichtungen überführt, die für die gerichtsmedizinische Untersuchung geeignet sind. Bei einem Massenansturm von Toten müssen dazu gelegentlich provisorische Räumlichkeiten eingerichtet werden (Beispiel Ramstein), oftmals stehen dazu auch speziell ausgestattete Krematorien zur Verfügung. In jedem Falle ist eine sorgfältige Registrierung und eine Transportdokumentation erforderlich, die unverzüglich dem Lagezentrum im Flughafen übermittelt werden muss, damit dort so schnell wie möglich die Zusammenfuhung von Betroffenen und An- (bzw. Zu-)gehörigen erfolgen kann.

Prinzipiell spricht nichts dagegen, die Nicht- und Leichtverletzten unmittelbar nach einer zweifelsfreien Identifizierung zu entlassen. Weitergehende und zusätzliche Ermittlungen können durchaus zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen. In der Praxis jedoch zeigen sich zwei Sachverhalte. Zum einen fehlt gelegentlich den ermittelnden Akteuren ein gewisses Fingerspitzengefühl und die Vorstellungskraft, die emotionale Differenz zwischen ihrer Systemzeit und der sozialen Zeit der Betroffenen ermessen zu können. Manchmal wird sogar die Bequemlichkeit ausgenutzt, alle Betroffenen beisammen zu haben und die eigenen Vollzüge sozusagen "in einem Rutsch" erledigen zu können. Eine solche Befangenheit in den eigenen Vollzugsroutinen lässt nicht nur die menschlichen Aspekte solcher Belastungen übersehen, sondern oftmals auch die elementaren leiblichen Aspekte wie Hunger, Durst, Müdigkeit, Erschöpfung, Übelkeit und affektive Aufgewühltheit.

Zum anderen lässt diese fachdienstliche Befangenheit übersehen, dass auf die überwiegende Mehrzahl der Betroffenen im Nebenraum Abholer warten. Oftmals handelt es sich dabei um ganze Familien, um Geschwister, Verwandte, Freunde, also um ein Mehrfaches der Betroffenenanzahl. Auch dies erfordert eine komplexe Planung und Logistik.

Grundsätzlich verändert die Art und der Ort des Unfallereignisses diese Erfordernisse nicht, wohl aber deren Ablauf. Bei reinen Business-Flügen ist die Anzahl der Abholer im Terminal ungleich geringer als bei Ferien- und Charter-Flügen, doch strömen im weiteren Verlauf ähnlich viele An- und Zugehörige ein. Dadurch verlängert sich die Gesamtdauer der Maßnahmen. Eine nochmals veränderte Ablaufdynamik ergibt sich, wenn Unfall- und Herkunftsort extrem weit auseinander liegen, wie beispielsweise beim Absturz der Swissair-Maschine bei Halifax oder der Unfall deutlich vor der geplanten Ankunft eintritt (Beispiel Birgenair). In beiden Fällen erfuhren die An- und Zugehörigen wie auch die verantwortlichen Akteure vom Ereignis aus den Medien, was den Akteuren einen relativ langen Vorlauf für ihre Maßnahmen eröffnete, aber den potentiellen "Abholern" eine extrem lange soziale Zeit der Affektaufladung.

## **2. Vorbereitende psychologische Maßnahmen**

Der bisher entlang der Abläufe bei einem Flugunfall entwickelte Ansatz einer Strategie der strukturierten Kooperation bestand im wesentlichen darin, die sehr verschiedenen sozialen Zeiten aller Beteiligten mit den Erfordernissen der Systemzeiten der Betroffenen und der Akteure in Einklang zu bringen.

Modellhaft lässt sich das gesamte Einsatzgeschehen als ein arbeitsteiliger Prozess verstehen, bei dem jede beteiligte Instanz, wie ein Gewerk beim Hausbau, selbständig aber unter einer einheitlichen Leitung ein gemeinsames Ergebnis erstellt. Als "Systemzeit" war dabei die für die Erstellung dieses Ergebnisses objektiv erforderliche Dauer definiert worden. Sie ergibt sich aus der Leistungskraft der personellen und materiellen Ressourcen und den zu bewältigenden situativen Bedingungen. So kann die Flughafen-Feuerwehr präzise angeben, innerhalb welcher Zeiten sie welchen Punkt des Flughafengeländes erreichen kann, mit welchen Löschmitteln sie wie lange eine Löschangriff vortragen kann und welche Inventare wie lange und unter welchen Bedingungen abbrennen. Analoges gilt für Behandlungskapazität des Rettungsdienstes oder für die Versorgungskapazität des Betreuungsdienstes. Eine wesentliche Steigerung der Kapazitäten ist nur durch einen "Systemwechsel" möglich, also durch die Umstellung von Ziel-Mittel-Relationen wie beispielsweise in der medizinischen Versorgung von der Individualmedizin zur Katastrophenmedizin oder im abwehrenden Brandschutz vom Löschangriff zum

kontrollierten Abbrand. Eine Steigerung der Kapazität durch die Verlängerung der Einsatzzeiten (analog der "Überstunde") oder die Intensivierung der Einsatzfähigkeit (analog der "Arbeitshetze") ist durchaus möglich, oftmals sogar die Regel, bewirkt jedoch, der Arbeitswelt durchaus vergleichbar, eine zunehmende Erschöpfung und Fehleranfälligkeit sowie eine verminderte Widerstandskraft gegenüber psychischer Belastung. Die Steigerung der Kapazität durch die Zuziehung zusätzlicher Ressourcen erhöht den Koordinations- und Kommunikationsaufwand und erfordert zudem eine intensivere Arbeitsteilung (Abschnittsbildung, TELs, Logistik für Versorgung und Ablösung, Erweiterung des Stabes etc.) und Maßnahmenkontrolle (vgl. Hüls/Oestern 1999; Dombrowsky 2002).

Weit bedeutungsvoller als die Systemzeiten sind die sozialen Zeiten. Es handelt sich dabei um ein theoretisches Konstrukt, durch das sehr komplexe Empfindungen in ein subjektives Zeitgefühl überführt werden. Der Vorteil dieser Übersetzung besteht darin, dass sich diese komplexen und empirisch kaum entwirrbaren Empfindungsmischungen mittels eines einzigen Indikators relativ präzise in ihrer Wirkkraft darstellen lassen. Tatsächlich vermag sich ein jeder durch "Zeitzuordnungen" relativ verlässlich zu verorten. Aussagen wie: "Mir läuft die Zeit weg" oder "Da komme ich nicht mehr hinterher" auf der einen Seite und Aussagen wie: "Ganz ruhig, es ist genug Zeit" oder "Bis dahin schaffe ich das locker" auf der anderen Seite bringen gleichermaßen die Tatsache zum Ausdruck, dass die persönliche Zeit- und damit - weit wichtiger - die Handlungssouveränität entweder verloren geht oder behauptet werden kann und verfügbar bleibt.

Beleuchtet man den Zusammenhang von Zeit- und Handlungssouveränität genauer, so fällt auf, dass Zeit als soziales Ordnungsmuster zugleich auch die eigene Position zur Welt charakterisiert und Menschen dann mit "sich im Einklang sind", wenn sie "Zeit haben" und sich "Zeit nehmen" können. "Sich seine Zeit selbst einteilen zu können" gilt zu Recht als besonderes berufliches Privileg. Von daher ist es kein Wunder, wenn Zeitmangel und Zeitverlust oder gar das Gefühl, die Zeit laufe weg und man habe keine Zeit mehr, als besonders belastend empfunden werden. Ganz radikal stellt sich dieses Gefühl ein, wenn lange Zeitspannen schlagartig unterbrochen oder gar atomisiert werden. Flughafen-Mitarbeiter an den Informationsschaltern können davon ein Lied singen. So mancher verpasste Flug setzt eine Kettenreaktion platzender Termine in Gang und bewirkt Wut, Aggression und Verzweiflung. Gelingt es nicht, diesen Kreislauf aus Unterbrechung, Zeitverknappung, Stress und Affektaufladung rechtzeitig zu unterbrechen, steigt das Risiko von Fehleinschätzungen und neuerlichen Fehlern und damit weiterer Zeitverknappungen.

Betrachtet man nun die Situation der An- und Zugehörigen, so befinden sie sich sehr schnell inmitten einer solchen Kettenreaktion. Ihr lineares Ablaufschema einer fortwährenden Abfolge von "Und Dann, Und Dann, Und Dann" wird jäh unterbrochen. Das Unglücksereignis stellt sich ihnen derart übermächtig, dass sie ihre Zeitsouveränität vollkommen verlieren und unter ein äußeres Zeitdiktat geraten. Von nun an bestimmen andere, wie sich alles Weitere entwickelt, selbst dann, wenn sie sich extrem zu beschleunigen versuchen, um Informationen zu ergattern oder auf welche Weise auch immer in eine bessere Position zu gelangen suchen ("Können Sie nicht mal eine Ausnahme machen....?").

Der größte Fehler wäre es, in einer solchen Situation die Betroffenen danach zu fragen, wie sie sich fühlen. Die Strategie der strukturierten Kooperation zielt statt dessen darauf ab, den Betroffenen ein alternatives, der neuen und beängstigenden Situation angemessenes soziales Ordnungsschema anzubieten, durch das sie eine neue Zeitsouveränität gewinnen und darüber dann neuerlich Handlungssouveränität. Mit jeder Frage (z.B. entlang von GAST/EPIC) merken die Betroffenen, dass ihr Wissen nötig ist, dass sie etwas Sinnvolles tun und die

Situation beeinflussen können.

Die Angebote eines neuen sozialen Ordnungsschemas setzen sich am Flughafen fort. Dort werden die An- und Zugehörigen in Empfang genommen, zusammengeführt, einander vorgestellt, mit den neuesten Informationen versehen und in den Betreuungsraum gleitet, wo nach neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen alles so eingerichtet ist, dass die situativ erforderliche Zeit- und Handlungssouveränität bestmöglich stabilisiert und gestärkt werden kann. Dies ist nicht Selbstzweck, sondern ein dringendes Erfordernis für den Moment der Zusammenführung von An- und Zugehörigen und Unfallopfern.

Bestand die Strategie einer strukturierten Kooperation bisher in der Transformation von sozialer Zeit in Systemzeit, so wird in den beiden Betreuungsräumen, die im Hamburger Flughafen "EVA 1" und "EVA 2" (für Evakuierung) genannt werden, die Transformation von Systemzeiten in soziale Zeit vordringlicher. Zum einen ist dies notwendig, weil sowohl die (nicht wie leicht verletzten) Unfallopfer als auch die An- und Zugehörigen ihre ureigenen "Systemzeiten" nicht kennen. Der moderne Mensch weiß kaum mehr, wie er "funktioniert", also welche bio-physischen, psychischen und mentalen Phasen er bei derart belastenden Ereignissen durchläuft, welche Bedürfnisse dadurch entstehen und wie man dabei am besten mit sich und anderen umgeht. Viele kämpfen gegen ihre Emotionen und Affektgeladenheit ebenso an wie gegen ihre physischen Bedürfnisse. Manche versuchen krampfhaft, das Zeitschema ihrer Alltagsroutine aufrecht zu erhalten, Termine zu retten, Kontakte umzuorganisieren, gar zu arbeiten (Akten lesen, am Laptop arbeiten). Insofern lautet die erste Aufgabe, die situative Bedürftigkeit zuzulassen und sich mit Körper und Geist zu versöhnen, auch wenn beide unter der Last der Situation scheinbar versagen.

Diese Aussöhnung mit sich selbst, mit der neuen sozialen Zeit und mit den außengesetzten Systemzeiten gelingt am besten, wenn gar nicht darüber gesprochen wird, sondern sie durch die Organisation des Raumes, die Bewegung im Raum und die Angebote der im Raum verteilten Ordnungsmittel entsteht.

Organisation des Raumes bedeutet, den Raum nach sozialen Gesichtspunkten zu ordnen und eine sinnvolle, gleichsam natürlich erscheinende Bewegungsrichtung zu etablieren, die der Wahrnehmung und den körperlichen Bedürfnissen entspricht - und nicht den funktionalen Erfordernissen der Akteure (im Sinne einer administrativ bestimmten Abfolge von Maßnahmen). So gibt es in Korrespondenz zu Türen, Fenstern und Lichteinfall "Verkriech- und Ruheecken", helle, kommunikative Bereiche, "Stoffwechselzonen" (Essen, Trinken, Sanitär), "Lebensaltersecken" (Spielecke für Kinder, Still- und Wickelecke, Seniorenecke) und Informationsbereiche. Durch Stellwände, Pflanzen, Vorhänge und Sitzgruppen lassen sich sehr schnell geeignete Einteilungen finden, die nach Anzahl und Bedürfnis der zu Versorgenden vorbereitet, aber auch von diesen selbst, spontan nach Befinden verändert werden können. Selbstorganisation ist dabei das bevorzugte Prinzip, weil so am besten Zeit- und Handlungssouveränität zurück gewonnen werden kann.

Die Informationsbereiche haben eine besondere Bedeutung, weil sie für verschiedene Maßnahmen Kristallisationspunkte bilden. Es gibt eine "Lage-Info", an der in regelmäßigen Abständen der Stand der Dinge aktualisiert wird, es gibt eine "Danach-Info", wo nach Bedarf und Interesse Informationen für das Leben nach dem Unfall gegeben werden: Um was man sich kümmern sollte, wer dabei behilflich sein kann, welche Fristen und Termine man einhalten sollte, was seitens der Medien auf einen zukommen kann und wo man professionelle Beratung findet. Schließlich gibt es eine Mecker- und Frust-Info, wo Unzufriedenheiten und Ärger und die üblichen, durch Druck und Enge entstehenden



Konflikte beratschlagt und behoben werden können. In beiden Räumen werden die Betroffenen konsequent in das Raum-Management einbezogen. Sie werden um Mitwirkung und Hilfe gebeten und zu Diensten eingeteilt. Dies ist zum einen aus Kapazitätsgründen notwendig (siehe Punkt 4), zum anderen aber der Königsweg zur strukturierten Kooperation, durch die überhaupt erst eine aktive, selbstbestimmte Auseinandersetzung mit dem Unfall und seinen Folgen möglich wird.

### **3. Organisatorische, technische, logistische und institutionelle Aspekte**

Ohne an dieser Stelle sämtliche Aspekte detailliert darstellen und diskutieren zu können, dürfte dennoch deutlich geworden sein, dass unter “vorbereitenden psychologischen Maßnahmen der Angehörigenbetreuung” in erster Linie der Versuch verstanden wird, die empirischen Erkenntnisse über den Ablauf von Luftnotfällen in strukturelle Handlungsbedingungen zu transformieren, die “stumm” wirken, also non-verbal ein angemessenes Handeln induzieren.

Diese Methode erscheint aus vielen Gründen sinnvoll. Nicht zuletzt aus Fürsorgepflicht gegenüber den Mitarbeitern von Flughafen und Fluglinien, die bereit sind, die zusätzlichen Aufgaben der Angehörigenbetreuung zu schultern. Sie erhalten allesamt eine fundierte Ausbildung und ein fortgesetztes, auffrischendes Training. Gleichwohl sind und bleiben sie Laien, die im Falle des Falles (und dazu zählen neben Luftnotfällen auch Bombendrohungen, Flugzeugentführungen, Geiselnahmen) psychisch und physisch extrem belastet werden. Der Grad dieser Belastungen stiege unverhältnismäßig an, unterließe man die dargelegten organisatorischen, technischen, logistischen und institutionellen Vorkehrungen. Jede unterlassene Vorkehrung kehrte dann als verschärfender Mangel und damit als aufsattelnde Affektladung in die Notsituation zurück und verschärfte die Kluft zwischen sozialer Zeit und Systemzeit sowie das MiniMax-Dilemma eines hinter den öffentlichen Fehlern her hechelnden Lücken und Löcher Stopfens. Unter solchen Bedingungen ließe sich keine einzige Systemzeit einhalten, wären psychische Folgen bei den Mitarbeitern, Imageverluste bei den Akteuren und betriebswirtschaftliche Schäden für Flughafen und Fluglinien gewiß.

Doch auch gegenüber den Betroffenen und unmittelbaren Opfern erscheint die Methode sinnvoll. Sie realisiert die Einsichten der Erwachsenenbildung, die allesamt ein autonomes, selbstorganisiertes Lernen am wirkungsvollsten erachten. Wie beim Zaubern, wo nur jene Kaninchen aus dem Zylinder kommen können, die vorher hinein expediert wurden, kann auch im Unfall nicht Fall werden, was nicht zur Disposition steht. Darin besteht doch gerade das Verhaltensdilemma, dass die Betroffenen so wenig im Zylinder haben. Weder wissen sie, wie sie selbst im Extrem funktionieren, noch, wie sie sich reorganisieren, noch, wie sie in der Situation angemessene neue Routinen kreieren können, noch wissen sie, was aus welchen Gründen und auf welche Weise um sie herum geschieht. Die Mehrzahl der Betroffenen hat ein enormes Informations- und Kenntnisdefizit und einen noch größeren Emotions- und Affektüberschuss (wobei hier unter Emotion stärker das von Innen kommende Gefühlsmäßige und unter Affekt stärker die von Außen modulierbare Erregbarkeit gemeint werden). Beides ist den Betroffenen bewusst, in der Regel versuchen sie, den Überschuss unter Kontrolle zu bringen und das Defizit zu füllen. Beide Versuche werden von den hier vorgestellten Maßnahmen optimal unterstützt.

### **4. Warum “Psychologische Betreuung” überwiegend als direkte Interaktion mit den Betroffenen interpretiert und allzu leicht romantisch verklärt wird**

Krisenintervention und PTSD sind bei aller inhaltlichen Fundierung und sachlich begründeten Notwendigkeit auch zu einem "Mode-Renner" geworden, wie die jenseits von jeder eruierten Nachfrage rasant anwachsenden Gründungsinitiativen belegen. Bei keinem anderen Fachdienst tritt derart unverstellt zu Tage, was sich die Mehrzahl der Helferinnen und Helfer wünscht: direkten menschlichen Kontakt zum Mitmenschen in Not. Nirgendwo sonst sind derart tiefe, zivilisatorisch unkaschierte "Face-to-face-Interaktionen" möglich wie im Bereich psychischer Betreuungsleistungen. In gewisser Weise bricht sich hier ein Anthropologikum Bahn, das Benjamin Nelson (1977) als "Brüderlichkeit", Ferdinand Tönnies als "Bejahung" in und durch "Gemeinschaft" und John Dewey (1998) als "Suche nach Gewissheit im Anderen" beschrieben haben. Ganz ähnliche Motive benannten auch die MitarbeiterInnen des Flughafen Hamburg in Bezug auf ihr freiwilliges Engagement für die Angehörigenbetreuung. Zugleich aber formulierten sie auch Befürchtungen, die ganz zutreffend auf die Kernprobleme solchen Engagements verwiesen: Können wir überhaupt Menschen in solchen Ausnahmesituationen helfen? Sind wir deren Leid und Schmerz überhaupt gewachsen? Wie sollen wir denn mit Menschen richtig umgehen, die psychisch aus der Bahn geraten? Woran erkennen wir eigentlich, ob und wenn welche Hilfe welcher Betroffene braucht? Richten wir durch unsere Hilfe nicht vielleicht Schaden an, weil wir gar nicht erkennen, worum es wirklich geht?

Diese und viele andere Fragen machen deutlich, dass zu Beginn eine diffuse Vorstellung von einer intimisierenden interpersonalen Gesprächssituation vorherrscht, die durch Zuwendung und Nähe bis zur Körperlichkeit (in den Arm nehmen, die Hand halten) gekennzeichnet ist. Tatsächlich werden oftmals Bilder von Freundschaft bis Mütterlichkeit angeführt und Standardsätze wiederholt wie: "Man muss einfach nur nah sein" oder "ganz da sein" oder "sich dem anderen öffnen", "die Herzen sprechen lassen", "einfach nur zuhören". Befragt man umgekehrt die so "menschelnd Therapierten", ergibt sich ein ganz anderes Bild. Zu finden ist von Rat- und Sprachlosigkeit über Unbehaglichkeit bis zu Aggressivität ein breites Spektrum wechselseitigen Unverständnisses und sozialen Unvermögens. Keine Seite weiß so Recht, wie ein Dialog eröffnet, wie geführt und wie beendet werden muss, was das eigentlich Ziel des Gesprächs ist und was durch das Gespräch ans Licht und zu Bewusstsein kommen soll.

Radikal zugespitzt kann man jedes dieser gut gemeinten Gespräche als Anamnese bezeichnen, in der womöglich schon wichtige Hinweise für spätere psychische Reaktionsbildungen zu finden sind, die aber gar nicht protokolliert und dokumentiert werden und so, im ungünstigsten Fall, ins Vergessen geraten. Schon aus diesem Grunde sollten Laien nach Möglichkeit gar keine Gespräche führen. Durch die Strategie der strukturierten Kooperation dagegen reorganisieren sich die Betroffenen nach den Erfordernissen der Situation und gewinnen daraus eine neue, zusätzliche Handlungskompetenz, die ihnen Zeit- und letztlich auch Handlungssouveränität eröffnet. Dadurch werden sie nicht auf ihr situatives Unvermögen zurückgeworfen und mit ihm konfrontiert. Statt dessen können sie es als überwindbares Defizit identifizieren, auf das sie nicht gestoßen werden, sondern das sie durch die Verfügbarmachung alternativer Optionen als eigene und überwindbare Geschichte erkennen können. Zudem erspart ihnen diese Methode die nochmalige Opferwerdung durch die Konfrontation mit überlegenen Helfern. Dass sie Opfer sind, ist bereits als Schmerz vorhanden, das müssen sie nicht nochmals von Zufalls-Anderen demonstriert bekommen, die auf eine intime Nähe heranrücken, zu der man im normalen Leben nur nach Jahren und nach Wahl zugelassen wird.

## **Literatur**

Deutschmann, C.: "Systemzeit und soziale Zeit. Veränderungen gesellschaftlicher Zeitarrangements im Übergang von der Früh- zur Hochindustrialisierung", in: Leviathan 11 (1983) 4: 494-514

Dewey, J.: Die Suche nach Gewissheit. Eine Untersuchung des Verhältnisses von Erkenntnis und Handeln. Frankfurt: Suhrkamp 1998 (The Quest for Certainty, New York 1929)

Dombrowsky, W.: Informationsbedarf bei Hochwasserlagen, in: PoldEvac. Polder Evacuation and Emergency Provision Maas & Waal and Ooy in the Netherlands and Germany. Final Report. EU IRMA Programme Project. Nijmegen 2002

Hüls, E./Oestern, H.-J. (Hg.): Die Katastrophe von Eschede. Erfahrungen und Lehren - Eine interdisziplinäre Analyse. Berlin, Heidelberg, New York: Springer 1999

Nelson, B.: Der Ursprung der Moderne. Vergleichende Studien zum Zivilisationsprozeß. Frankfurt: Suhrkamp 1977

Tönnies, F.: Gemeinschaft und Gesellschaft. Grundbegriffe der reinen Soziologie. Darmstadt 1991 (zuerst 1887)