

Gewaltfreie Kommunikation im Rettungsdienst

Einleitung

Gewaltfreie Kommunikation ist ein wesentlicher Bestandteil eines professionellen und respektvollen Umgangs im Rettungsdienst. Angesichts der steigenden Zahl von Rettungseinsätzen und der zunehmenden Missverhältnis zwischen Einsatzzahl, Erwartungshaltung, Fachpersonal und die darauf folgende Unzufriedenheit der Rettungskräfte, ist es entscheidend, durch gezielte Kommunikationsstrategien Konflikte zu entschärfen und Eskalationen zu vermeiden. Dieser Bericht beleuchtet die Bedeutung der gewaltfreien Kommunikation, ihre Anwendung im Rettungsdienst und ihre Auswirkungen auf Patienten sowie Einsatzkräfte. Sowie die Wichtigkeit gewaltfreie Kommunikation flächendeckend in der Ausbildung der Rettungskräfte zu fordern und fördern.

Grundlagen der gewaltfreien Kommunikation

Die gewaltfreie Kommunikation, entwickelt von Marshall B. Rosenberg, basiert auf vier zentralen Schritten: Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis und Bitte. Sie ermöglicht es, Konflikte auf eine wertschätzende Weise zu lösen, indem die Bedürfnisse aller Beteiligten berücksichtigt werden. Im Rettungsdienst bedeutet dies, ruhig und empathisch auf Patienten und Angehörige einzugehen, um deren Ängste und Unsicherheiten zu reduzieren.

Die vier Schritte nach Marshall B. Rosenberg:

Situation:

Ein Rettungsteam wird zu einem Patienten gerufen, der über Brustschmerzen klagt. Der Patient ist aufgeregt und lehnt eine Behandlung zunächst ab, weil er Angst vor dem Krankenhaus hat.

1. Beobachtung (Sachliche Beschreibung ohne Bewertung)

Rettungskraft: „Ich sehe, dass Sie sehr aufgebracht sind und die Behandlung ablehnen. Gleichzeitig klagen Sie über Brustschmerzen. Wir sind hier, um Ihnen zu helfen.“

Patient: „Ja, aber ich will nicht ins Krankenhaus! Ich habe Angst, dass ich dort nicht mehr rauskomme.“

2. Gefühl (Ausdruck der eigenen Gefühle oder der des Gegenübers)

Rettungskraft: „Ich verstehe, dass Ihnen die Situation Angst macht. Es klingt so, als hätten Sie Sorgen, was mit Ihnen im Krankenhaus passieren könnte.“

Patient: „Ja genau, mein Onkel wurde mit ähnlichen Beschwerden eingeliefert und ist gestorben. Ich will das nicht durchmachen!“

3. Bedürfnis (Erkennen und Benennen des zugrunde liegenden Bedürfnisses)

Rettungskraft: „Es ist Ihnen wichtig, Kontrolle über Ihre Gesundheit zu behalten und sicherzugehen, dass Sie nicht unnötig ins Krankenhaus gebracht werden. Sie möchten wissen, was genau mit Ihnen passiert.“

Patient: „Ja, ich will einfach nicht, dass über meinen Kopf hinweg entschieden wird.“

4. Bitte (Eine konkrete, umsetzbare Bitte äußern, die den Bedürfnissen beider Seiten gerecht wird)

Rettungskraft: „Ich verstehe das. Wie wäre es, wenn wir gemeinsam schauen, welche Untersuchungen wir hier vor Ort machen können? Wir schreiben Ihr EKG und messen Ihre Vitalwerte und wenn alles in Ordnung ist, können wir über das weitere Vorgehen in Ruhe entscheiden. Klingt das fair?“

Patient: „Ja, das wäre gut. Ich will nur nicht einfach ins Krankenhaus gezwungen werden.“

Ergebnis:

Durch die Anwendung der gewaltfreien Kommunikation fühlt sich der Patient Ernst genommen. Die Rettungskraft zeigt Verständnis für seine Ängste, ohne ihn zu bedrängen. Gleichzeitig wird ihm eine realistische Lösung angeboten, die ihm ein Gefühl der Kontrolle gibt. So kann eine Eskalation vermieden und eine kooperative Entscheidung getroffen werden.

Ein effektives Kommunikationsverhalten umfasst:

- Aktives Zuhören: Aufmerksames Verstehen der Anliegen und Emotionen des Patienten.
- Empathie und Wertschätzung: Verständnis für die Situation des Patienten zeigen, ohne vorschnell zu urteilen.
- Deeskalierende Sprache und Tonfall: Ruhige, klare und respektvolle Ausdrucksweise, um Konflikte zu vermeiden.
- Vermeidung von Manipulation und Suggestivfragen: Sachliche und neutrale Gesprächsführung, um die Autonomie des Patienten zu respektieren.

Anwendung im Rettungsdienst

Rettungskräfte treffen oft auf Patienten in psychischen Ausnahmesituationen. Angst, Schmerz und Unsicherheit können zu aggressivem Verhalten führen. In solchen Momenten ist es wichtig, durch gezielte Gesprächsführung Vertrauen aufzubauen und Eskalationen vorzubeugen. Studien zeigen, dass ein empathischer Umgang das Risiko von verbalen und körperlichen Übergriffen reduziert.

Ein Beispiel für die Anwendung der gewaltfreien Kommunikation wäre die Reaktion auf einen aufgebrachten Patienten, der sich gegen eine Behandlung wehrt. Statt konfrontativ zu reagieren „Beruhigen Sie sich sofort!“, könnte eine gewaltfreie Antwort lauten: „Ich sehe, dass Sie sich in dieser Situation unwohl fühlen. Können Sie mir sagen, was Ihnen Sorgen bereitet?“ Durch diese Gesprächsführung wird eine kooperative Lösung gefördert.

Herausforderungen und Grenzen

Trotz ihrer Wirksamkeit stößt die gewaltfreie Kommunikation im Rettungsdienst an Grenzen. In extremen Stresssituationen bleibt oft wenig Zeit für ausführliche Gespräche. Zudem kann eine deeskalierende Sprache bei stark alkoholisierten oder psychisch erkrankten Patienten nicht immer Wirkung zeigen. In solchen Fällen müssen Rettungskräfte auf andere Sicherheitsmaßnahmen zurückgreifen.

Fazit

Gewaltfreie Kommunikation ist ein unverzichtbares Werkzeug im Rettungsdienst. Sie trägt dazu bei, Konflikte zu entschärfen, das Vertrauen der Patienten zu stärken und die psychische Belastung der Einsatzkräfte zu reduzieren. Allerdings erfordert ihre Umsetzung gezielte Schulungen und regelmäßige Reflexion. Um langfristig eine bessere Interaktion mit Patienten zu gewährleisten, sollte eine gewaltfreie Kommunikation fester Bestandteil der Ausbildung und Fortbildung im Rettungsdienst sein. Letztlich verbessert eine respektvolle und empathische Kommunikation nicht nur die Patientensicherheit, sondern auch die Arbeitszufriedenheit und Gesundheit der Rettungskräfte.

Quellen

<https://www.ardalpha.de/wissen/psychologie/gewaltfreie-kommunikation-kinder-rosenberg-vier-schritte-giraffensprache-112.html>

<https://www.psychologie-heute.de/leben/artikel-detailansicht/41519-uebungsplatz-gewaltfreie-kommunikation.html>

https://youtu.be/VWumM6LwOng?si=CVOJrAnK4259fg_n

<https://www.me-company.de/magazin/gewaltfreie-kommunikation/>