

Same Emergency, Different Communication

Wie kulturelle Werte die Kommunikation im Rettungsdienst prägen – Deutschland und Neuseeland im Vergleich

Im Rahmen meines diesjährigen Praktikums im neuseeländischen Rettungsdienst bei Hato Hone St John wurde mir erneut bewusst, welche zentrale Rolle Kommunikation im präklinischen Setting besitzt – „*communication is the key*“. Dabei gibt es nicht immer den einen richtigen Kommunikationsstil. Dennoch entstand bei mir der Eindruck, dass Kommunikation dort häufig stärker auf Augenhöhe stattfindet.

Im Umgang mit den Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörigen konnte ich beobachten, dass Gespräche früh darauf ausgerichtet waren, eine ruhige, entspannte und vertrauensvolle Beziehung aufzubauen. Selbst in stressreichen Einsatzsituationen schien der Fokus nicht ausschließlich auf medizinischen Maßnahmen zu liegen, sondern ebenso auf Beziehungsgestaltung und emotionaler Sicherheit.

Diese Beobachtungen führten zu der Fragestellung, ob solche Unterschiede individuell bedingt sind oder ob kulturelle Werte einen Einfluss auf kommunikatives Handeln im Rettungsdienst haben.

Theoretischer Hintergrund

Kultur beeinflusst, wie Menschen denken, kommunizieren und Entscheidungen treffen. Im präklinischen Kontext betrifft dies unter anderem den Umgang mit Autorität, Erwartungen an medizinisches Personal, Einbindung von Angehörigen sowie Entscheidungsfindung im Einsatz. Studien zeigen, dass Kommunikation im Gesundheitswesen wesentlich durch kulturelle Werte, gesellschaftliche Normen und Machtverhältnisse geprägt wird (Vgl. Curtis et al, 2019).

Ein zentrales Konzept im neuseeländischen Gesundheitswesen ist die *Cultural Safety*. Diese stellt einen verbindlichen Bestandteil professioneller Standards im Rettungsdienst dar. Dabei geht es nicht primär darum, Wissen über andere Kulturen zu erwerben, sondern um kontinuierliche Selbstreflexion der eigenen Haltung. Einsatzkräfte sollen ihre eigene kulturelle Prägung, mögliche Vorannahmen sowie bestehende Machtpositionen reflektieren und deren Einfluss auf die Beziehung zu Patientinnen und Patienten sowie Angehörigen etc. bewusst wahrnehmen. Kulturelle Sicherheit wird somit nicht als Zusatzkompetenz verstanden, sondern als grundlegender Bestandteil klinischer Professionalität. Einsatzkräfte gelten nur dann als kompetent, wenn sie in der Lage sind, eine Umgebung zu schaffen, die für die Patientinnen und Patienten kulturell sicher ist (Vgl. Paramedic Council of New Zealand, 2022).

Internationale Leitlinien unterstreichen zudem, dass mehr respektvolle Kommunikation sowie strukturierte Zusammenarbeit im Team wesentlich zur Patientinnen- und Patientensicherheit beitragen und daher gezielt geschult werden sollten (Vgl. World Health Organization, 2021).

Zwischen Handlungssicherheit und Cultural Safety

In Neuseeland sind kulturelle Sicherheit und professionelle Reflexion fest in beruflichen Standards verankert. Kommunikation wird ausdrücklich als klinische Kernkompetenz definiert. Paramedics sollen aktiv Vertrauen aufbauen, Patientinnen und Patienten in Entscheidungsprozesse einbeziehen und sich möglicher Machtverhältnisse im Patientinnen- und Patientenkontakt bewusst sein (Vgl. Paramedic Council of New Zealand, 2022).

Im deutschen Rettungsdienst stehen hingegen häufig Struktur, Standardisierung und rechtliche Handlungssicherheit im Vordergrund. Kommunikation dient hier primär der schnellen Informationsweitergabe sowie der medizinischen Entscheidungsfindung im Einsatz. Interkulturelle Aspekte werden zwar zunehmend berücksichtigt, sind jedoch weniger systematisch in berufsrechtlichen Kompetenzbeschreibungen verankert (Vgl. Bundesministerium für Gesundheit, NotSanG).

Der internationale Vergleich verdeutlicht, dass Unterschiede in der Kommunikation weniger auf individuelle Arbeitsweisen zurückzuführen sind, sondern vielmehr auf kulturelle Werte und professionelle Rollenverständnisse. Dadurch zeigt sich, dass Kommunikation im Rettungsdienst nicht ausschließlich ein technisches Werkzeug ist, sondern mit Haltung, Selbstverständnis und gesellschaftlichem Kontext eng verbunden ist.

Fazit

Wie beeinflussen kulturelle Werte die Kommunikation in der präklinischen Versorgung und was kann der deutsche Rettungsdienst aus einem Vergleich mit Neuseeland lernen? Der Vergleich verdeutlicht, dass kein System das Bessere ist, es jedoch unterschiedliche Schwerpunkte gibt. Während der deutsche Rettungsdienst besonders stark in Standardisierung und Handlungssicherheit ist, betont das neuseeländische Modell stärker Beziehungsgestaltung, Reflexion und kulturelle Sensibilität als Bestandteil professioneller Handlungskompetenz.

Der Beitrag möchte dazu anregen, Kommunikation auch im deutschen Rettungsdienst nicht ausschließlich funktional zu betrachten, sondern stärker als wichtigen Teil der professionellen Haltung im Umgang mit Patientinnen und Patienten zu verstehen.

Quellen: (die 5 relevantesten)

- Bundesministerium für Gesundheit
Notfallsanitätergesetz (NotSanG).
<https://www.gesetze-im-internet.de/notsang/>
- Curtis, E. et al. (2019) *Why cultural safety rather than cultural competency is required to achieve health equity.* International Journal for Equity in Health.
<https://doi.org/10.1186/s12939-019-1082-3>
- Kaunihera Manapou - Paramedic Council of New Zealand (2022).
Standards of Cultural Safety and Clinical Competence for Paramedics.
- World Health Organization (2021).
Global patient safety action plan 2021-2030.
<https://www.who.int/publications/i/item/9789240032705>
- World Health Organization (2010).
Framework for Action on interprofessional Education & Collaborative Practice.
<https://www.who.int/publications/i/item/framework-for-action-on-interprofessional-education-collaborative-practice>