



Merkblätter

Grundsätze der Information

- **Führung nehmen und behaupten**
«Wer fragt, führt» heisst ein altes Kommunikationspruchwort. In Krisenfällen steigt die Versuchung, dass fragende Betroffene, fragende Medien, fragende Behörden und viele fragende Neugierige gleichzeitig aktiv sind und die eigentlich Verantwortlichen ständig hintennach hetzen. Es ist wichtig, dass die Prozessverantwortung (Krisenstab) und die Führung bei der Information in einer Hand liegen, dass man die Informationsführung sofort wahrnimmt und behält oder nötigenfalls wieder zurückgewinnt.
- **Offensiv informieren**
Wenn man die Führung behalten und Gerüchten vorbeugen will, muss aktiv informiert werden. Versäumt man dies, tun es andere. Je nach Vorfall sind die Zielgruppen nicht die gleichen! Es gehört nicht alles in die Öffentlichkeit.
- **Betroffenheits-Rangfolge beachten**
Direkt Betroffene (z.B. Angehörige, Vereinsmitglieder) haben das Recht, über die sie betreffenden wichtigen Angelegenheiten vor allen anderen Interessierten informiert zu werden. Es würde das Leid verstärken, wenn sie auf Umwegen wichtige Informationen erhalten und sich damit in der Wertschätzung zurückgesetzt fühlen würden.
- **Mündlich / persönlich kommt vor Papier**
Wichtige und für Betroffene oft schmerzliche Informationen müssen wenn immer möglich von Angesicht zu Angesicht übermittelt werden. Schriftliche Information trifft sehr oft den richtigen Ton nicht und erreicht nicht die persönliche, dialogische und fürsorgliche Qualität eines direkten Gesprächs – nötigenfalls unter vier Augen.
- **Empfängergerecht informieren**
Pauschale Mitteilungen werden oft den unterschiedlichen Betroffenheiten, Bedürfnissen und Interessen nicht gerecht. Es gilt zu überlegen, wer was braucht, erträgt oder jetzt gerade nicht erträgt, und wer welche Sprache spricht bzw. versteht. Zur empfängergerechten Information gehört auch das Gespür dafür, ob im Moment das Leben der Gefühle oder aber das Interesse an sachlichen Fakten Vorrang hat.
- **Einschränkungen respektieren**
Dem Gebot der aktiven, offensiven Information stehen das Gebot des Persönlichkeitsschutzes und oft auch Ermittlungsinteressen der Justiz entgegen. In Zweifelsfällen ist hier unbedingt mit rechtskundigen Fachleuten Rücksprache zu nehmen. Muss die Informationshoheit temporär an externe Organe abgegeben werden (z.B. Polizei, Spital), ist dies offen zu deklarieren.
- **Wahrheitscharakter der Information deklarieren**
Wo immer möglich soll sich die Information an Fakten halten. Manchmal ist es auch geboten, Vermutungen, Hypothesen, Verdachtsmomente etc. zu kommunizieren. Wichtig ist in jedem Fall, zu deklarieren, worum es sich handelt: Fakten als Fakten bezeichnen (meist unter Quellenangabe), Vermutungen als Vermutungen, Gerüchte als Gerüchte, Gefühle als Gefühle etc.
- **Kontinuität und Rhythmus gewährleisten**
Sicherheitsgefühl und Vertrauen werden gestärkt durch eine kontinuierliche Information (z.B. tägliche und vielleicht später wöchentliche Informationsanlässe). Kontinuität ist insbesondere auch nach dem «Höhepunkt», also in der Nachbearbeitung eines Ereignisses wichtig. Rhythmus beachten heisst, in erster Linie den Rhythmus der Informationstätigkeit selbst bestimmen und ihn sich nicht von den Fragenden diktieren lassen.
- **Über eine einheitliche Sprachregelung verfügen**
Sind in einer betroffenen Sektion mehrere Verantwortliche an der Arbeit, müssen diese sich bezüglich Information genauestens absprechen. Es ist unbedingt zu vermeiden, dass verschiedene Sprechende unterschiedliche oder gar gegenteilige Nachrichten zum Besten geben und damit das Vertrauen in die Führung schädigen. Vor allem nichtprofessionelle Akteurinnen und Akteure müssen um die Gefahr der so genannten «Narzissmus-Falle» wissen: man ist plötzlich jemand, man ist plötzlich prominent, man ist plötzlich gefragt, und es ist dann schwierig, der Versuchung des Rampenlichts zu widerstehen. Wenn man in ruhigen Zeiten darüber spricht und klare Führungs- und Abspracheverantwortlichkeiten festlegt, ist man für die Stresssituation besser gegen diese Falle gewappnet.

Grundsätze zur psychologischen Hilfe nach Unfällen

Ein Unfall oder ein sonstiges schweres Ereignis kann für die direkt und indirekt betroffenen Menschen auch eine seelische Belastung bedeuten. Jeder Mensch geht auf seine individuelle Art und Weise mit dem belastenden Ereignis um, insofern gibt es kein „Richtig“ oder „Falsch“. Folgende Hinweise sollten berücksichtigt werden:

- Direkt am Unfallort ist Kameradschaftshilfe angebracht. Sie erfolgt nach den Prinzipien „Nähe“ (Betreuung vor Ort), „Unmittelbarkeit“ (so schnell wie möglich) und „Einfachheit“ (einfache Betreuungsmethoden). Konkret kann das z.B. heissen, einer weinenden Person die Hand halten, zuhören, ein Gespräch anbieten, beim Abstieg voran gehen, usw.
- In einer späteren Phase, z.B. in der Hütte oder zu Hause, können strukturierende Gespräche zur Verarbeitung des Geschehenen wertvoll sein. Wenn ein solches Gespräch (Debriefing) in der Gruppe stattfindet, ist zu entscheiden, wer das Gespräch leitet bzw. moderiert und ob allenfalls eine externe Fachperson (z.B. Notfallpsycholog/in, Care-Giver) beigezogen wird oder nicht. Für die individuelle Verarbeitung kann es auch hilfreich sein, das Erlebte aufzuschreiben.
- Personen, bei denen die Stresssymptome längere Zeit anhalten, sollten professionelle psychologische Hilfe in Anspruch nehmen.

Flyer Information für Betroffene und Angehörige

Flyer ist auf der Homepage von Carelink als pdf verfügbar ([Direktlink](#))

Zusammen Zeit verbringen	Verbringen Sie nach dem belastenden Ereignis Zeit mit der betroffenen Person.
Unter- stützung anbieten	Bieten Sie Hilfe an und ein offenes Ohr, auch wenn Sie nicht um Unterstützung gebeten werden.
Zuhören	Hören Sie zu, wenn Betroffene erzählen möchten. Manchmal tut es gut, immer wieder über das belastende Ereignis zu sprechen.
Nicht persön- lich nehmen	Nehmen Sie Wut und Aggression nicht persönlich.
Privatsphäre wahren	Ermöglichen Sie Betroffenen, ihre Privatsphäre zu wahren. Schaffen Sie Rückzugsmöglichkeiten.
Eigenverant- wortung fördern	Unterstützen Sie Betroffene, aber übernehmen Sie nicht zu viel Verantwortung. Achten Sie darauf, dass Betroffene aktiv bleiben.

CAREINK
CareLink | Kirchgasse 5a | CH-8302 Kloten
T +41 44 876 50 50 | F +41 44 805 31 80
info@carelink.ch | www.carelink.ch

CAREINK

Kontaktadressen und weiterführende Informationen

SAC-Geschäftsstelle
Schweizer Alpen-Club SAC
3000 Bern 23
031 370 18 18
www.sac-cas.ch

CareLink
Kirchgasse 5a
8302 Kloten
044 876 50 50
www.carelink.ch

Notfallseelsorge Kanton Zürich
Sekretariat der Abteilung „Seelsorge“
Hirschengraben 7
8001 Zürich
044 258 91 72
www.nfszh.ch