



## «Zwischenfälle» aus notfallpsychologischer Sicht

Jubiläumstagung Patientensicherheit Schweiz  
Janine Köhli, Notfallpsychologin Stiftung Carelink  
Zürich, 7. Dezember 2023

# About Carelink

Ursprung  
**Swissair Careteam**

Rechtsform  
**Stiftung**

Geschäftsstelle  
**Glattbrugg**



Kunden  
**185**  
Unternehmen,  
Institutionen,  
Behörden

# Notfallpsychologie

Die **gezielte Anwendung spezifischer psychologischer Mittel** während und nach potenziell traumatisierenden Ereignissen.

Diese reichen von der **Akuthilfe in den ersten Stunden** über die psychologische Stabilisierung in den Folgetagen bis zur individuellen Weiterbetreuung und Prävention.

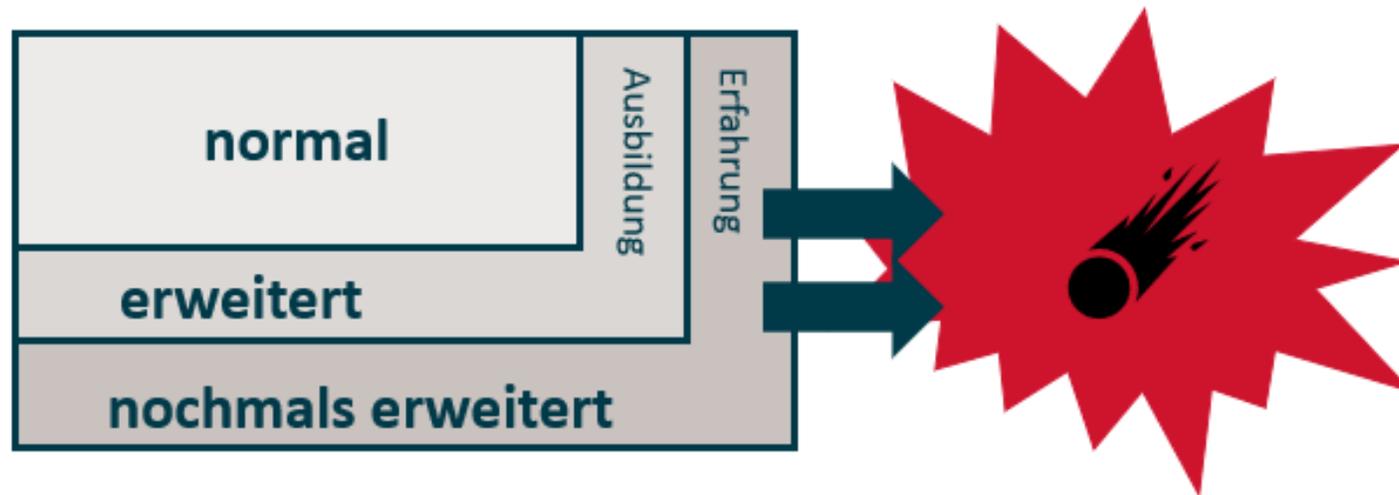
(Hausmann, 2021)

## Ziele:

- Wiederermächtigung
- Prävention von Spät- und Langzeitfolgen:  
Psychische Stabilisierung, Unterstützung des Verarbeitungsprozesses,  
Aktivierung von Ressourcen

# «Zwischenfall» aus notfallpsychologischer Sicht

**Kritisches Ereignis:** plötzlich, unvorhersehbar, nicht kontrollierbar



Liegt das Ereignis ausserhalb des Weltbildes einer Person, so besteht die Gefahr einer psychischen Verletzung.

# Häufige Stressreaktionen

Stressreaktionen können sich auf der körperlichen, der emotionalen sowie gedanklichen und der Verhaltensebene bemerkbar machen.

## Körper

- Erschöpfung
- Kopfschmerzen
- Schwitzen
- Schlaflosigkeit

## Gedanken

- Konzentrations-schwierigkeiten
- sich aufdrängende Erinnerungen
- erhöhte Wachsamkeit

## Gefühle

- Angst
- Wut
- Hilflosigkeit
- Schuldgefühle

## Verhalten

- Rückzug
- plötzliches Weinen
- Gereiztheit
- vermehrter Substanzkonsum

# Bedürfnisse von Betroffenen im Fokus

Orientierung  
Kontrollerleben  
Information

Sicherheit  
“gesehen werden”

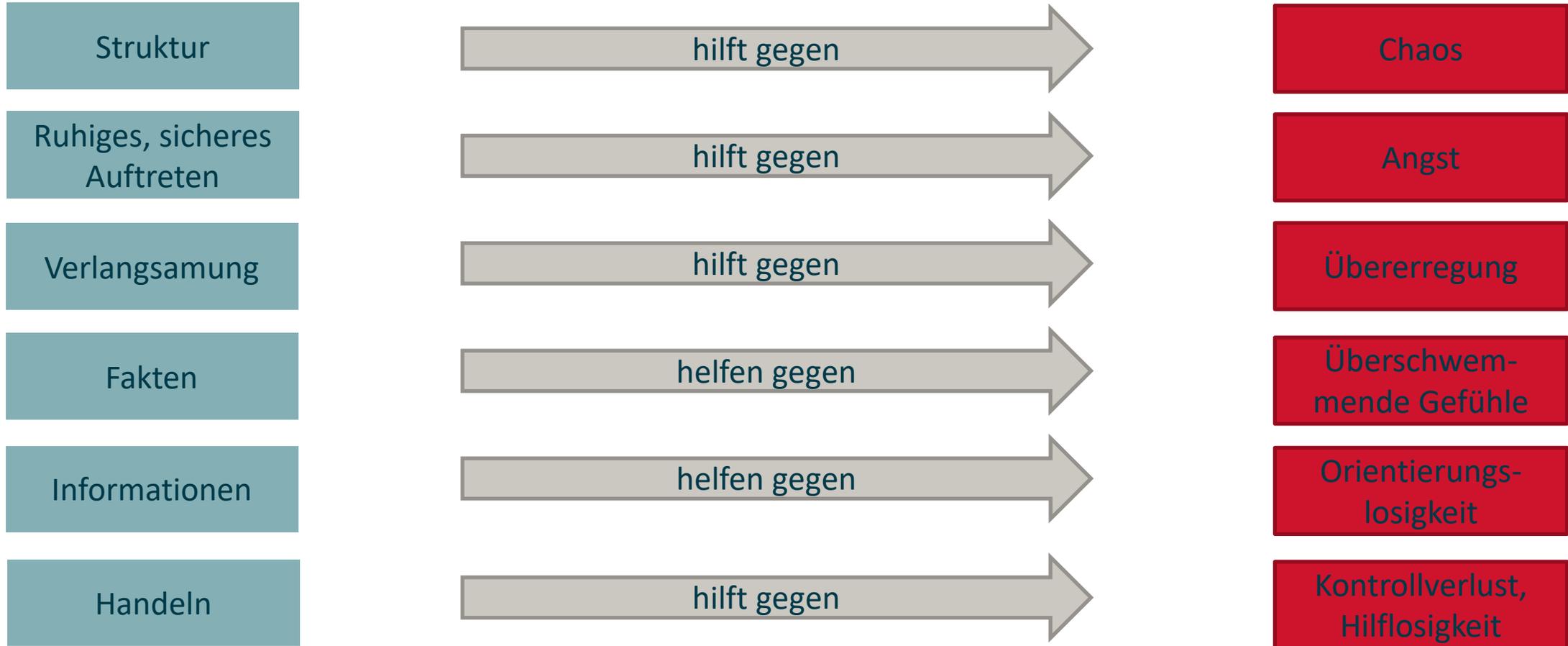
soziale Bindungen

Körperliche  
Grundbedürfnisse

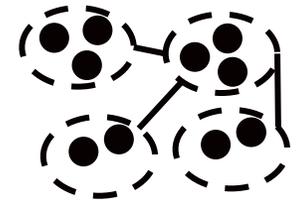
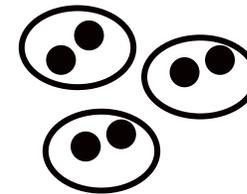
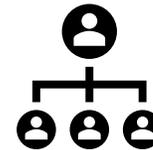
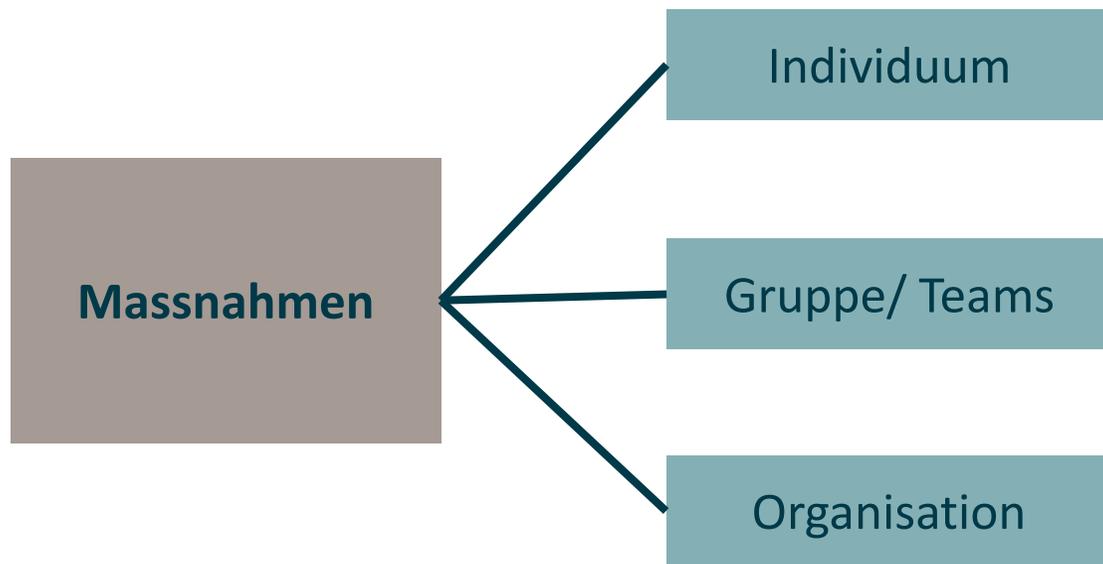
Ordnen  
Verstehen wollen

Nächste Schritte  
Wiederherstellung von  
Normalität

# Prinzipien in der Akutbetreuung



# Interventions-Ebenen in der Akutbetreuung



i.A. an Gerngross (2015)

# Zusammenfassung: Care bei «Zwischenfällen»



# Zusammenfassung: Do's und Don'ts

**Menschliches Da-Sein:** Empathischer, echter und verständnisvoller Umgang

**Gesundheitsfördernd** wirken: «Die Reaktionen sind normal, die Situation abnormal»

Zur Seite stehen und **Wiederermächtigen:** Gegenüber ist Betroffener - kein Opfer

Maximum an **Selbstbestimmung** überlassen: einfache Entscheidungen abgeben

**Sicherheit, Orientierung** geben

**Zuhören**, Zeit nehmen, einfache Fragen stellen

**Bedürfnisse erfragen** und **praktische Unterstützung** anbieten

**Ratschläge geben**

**Unhaltbare Versprechungen**

**Von eigenen Erfahrungen berichten**

**Floskeln**

**Missachtung, Ausgrenzung, fehlender Schutz**

**Verantwortung lässt sich nicht delegieren.  
Aber sie lässt sich abstützen.**

**Auf Carelink.**



# Literatur

Gerngross J. (2015). Notfallpsychologie und psychologisches Krisenmanagement. Hilfe und Beratung auf individueller und organisationeller Ebene. Stuttgart: Schattauer

Hausmann, C. (2021). Interventionen der Notfallpsychologie. Was man tun kann, wenn das Schlimmste passiert. 2. überarbeitete Auflage. Wien: Facultas.

Lasogga, F. & Gasch, B. (2011). Notfallpsychologie: Lehrbuch für die Praxis. 2. Auflage. Berlin: Springer.

Nikendei, A. (2017). Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV)- Praxisbuch Krisenintervention. 2. überarbeitete und ergänzte Auflage. Edewecht: Stumpf & Kossendey

[www.carelink.ch](http://www.carelink.ch)

Die Folien sind Eigentum der Stiftung Carelink. Jegliche Vervielfältigung ist untersagt.