



31.01.2012

Dr. Albert Julen

- Studium der klinischen Psychologie
- Seit ca. 15 Jahren selbständige Tätigkeit
 - Organisationsentwicklung, Unternehmensberatung
 - Aus- und Weiterbildung (Fachhochschulen, Betriebe)
 - Coaching von Führungskräften
 - Notfallpsychologie (ca. 10-20% der Berufstätigkeit)
 - Ausbildner
 - BABS (Bundesamt für Bevölkerungsschutz), Notfallpsychologie für: Polizei, Sanität, Feuerwehr, Zivilschutz
 - SBB Hotline, Call Center Brig
 - Care Team Matterhorn Gotthard Bahn
 - Einsätze
 - CareLink

Care Regio Matterhorn

1. Notfallpsychologie:
 - Was geschieht mit Menschen in Extremsituationen?
2. Care Team
 - Was leisten Care Teams?
3. Das Care Team Regio Matterhorn
 - Organisation und Einsätze
4. Diskussion

Notfallpsychologie

- Thema:
 - Das Erleben und Verhalten von Menschen während und nach extremen Belastungssituationen
 - Wichtig: In Extremsituationen ist alles Verhalten „normal“!
- Hauptziel:
 - Menschen unterstützen, Extremsituationen zu meistern und damit Spätfolgen nach Möglichkeit zu verhindern
 - Prävention – nicht Therapie!

Traumatisierende Ereignisse

- Krieg
- Terrorismus
- Kriminalität
- Folter
- Sexuelle Übergriffe
- Suizid von nahestehenden Personen
- Tod von nahestehenden Personen (insb. Kinder)
- Schwere Unfälle
- Naturkatastrophen
- Brand
- Todesangst, unmittelbare Lebensgefahr
- Konfrontation mit Toten oder Sterbenden
- Schwere Verletzungen von Grundüberzeugungen

Modell: Informationsverarbeitung



Das menschliche Gehirn übernimmt 2 zentrale Aufgaben:

- Es **speichert** Informationen aus der Umwelt und dem Organismus:
- „Festplatte“
- „Langzeitspeicher“, Gedächtnis
- Es **steuert** die Aktionen im Organismus und das Verhalten:
- „Steuereinheit“
- „Arbeitsspeicher“, Bewusstsein



Orientierung und Anpassung an die Umgebungsbedingungen sind überlebenswichtig!

Das Steuerungsprinzip: „Lust – Unlust“

- Angenehm:
 - Annähern, verweilen
 - Innere Ruhe und Zufriedenheit
- Unangenehm:
 - Abneigung und entkommen
 - Innere Unruhe und Stress



1. Klare „wenn – dann“ Beziehung:
 - Die Welt ist in Ordnung
 - Konsequenz: „verweilen“ – „entkommen“
2. Unklare „wenn – dann“ Beziehung:
 - Orientierungsdefizit
 - Informationssuche im Gedächtnis und/oder in der Umgebung
3. Keine Orientierung möglich:
 - Stress: zentralnervöse Aktivierung steigt stark an!



- Wenn die Orientierung nicht gelingt:
 - Die Überaktivierung des Nervensystems im Sinne von elektrischen Entladungen kann zu epileptischen Anfällen und damit zu einer lebensbedrohlichen Gefährdung des Organismus führen
- Um dieser Situation vorzubeugen kommt es zu „Notabschaltungen“ zu einem psychologischen Schockzustand:
 - Die Informationsverarbeitung wird unterdrückt: Apathie, leerer Blick,
 - Motorische Aktivitäten: heilloses Flucht- oder Angriffsverhalten
- Wichtig:
 - Nicht verarbeitete frühere Erfahrungen können „Notabschaltungen“ begünstigen!

Interventionen

- Grundsätze_
 - So wenig wie möglich, so viel wie notwendig!
 - Interventionen sind immer ein Angebot
- Care: praktische / emotionale Unterstützung
 - Menschen in Not nicht alleine lassen!
 - Informieren → Konfusion beenden und Orientierung ermöglichen
 - Kontakte zu Angehörigen herstellen → persönliches Netzwerk aktivieren
 - Sinnvolle Eigenaktivitäten unterstützen → Selbstfürsorglichkeit herstellen
- Psychologisches Krisenmanagement
 - Belastung und Gefährdung überprüfen
 - Strukturierende Gespräche
 - Psycho-Edukation

CareCareCare????

- Care
- Care
- Care

Care Team

- Care → Pflege
- Care → sich drum scheren
- Care → sich drum kümmern

Hauptaufgaben des Care Teams

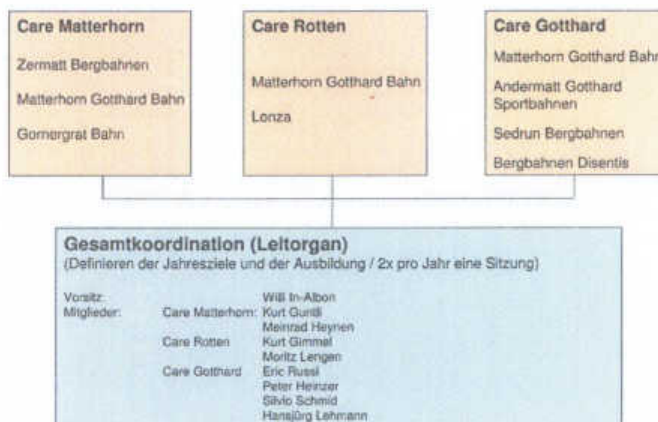
- Betreuung während 72 Stunden
- Zusammenführen von Betroffenen und deren Angehörigen und Bekannten
- Begleitung zum Ereignisort, zu den Ärzten und Spitälern, zu öffentlichen Ämtern (Polizei, Bestattungsinstituten, Konsulaten usw.)
- Reisedispositionen für Betroffen

Geburt des Care Teams Matterhorn

- Bahnunglück 2002 (Gondelbahn Zermatt – Furi)
- Gondelabsturz 1 Woche vor Einstellung und Abbruch der alten 6er Gondelbahn



Care - Organisation



Leitung	Unternehmen	Mitglieder	Rekrutierung (Stand Ende 2006)
~12 Pers.	Zermatt: MGBahn, ZBAG	30 Pers.	Bahnen 10 Freiwillige Zermatt 30
~14 Pers.	Brig: MGBahn	30 Pers.	Bahnen 13 Freiwillige Mattertal 4 Freiwillige Visp/Brig 22 Freiwillige Goms 5
~11 Pers.	Visp: Lonza	20 Pers.	Lonza Visp/Brig 20
~5 Pers.	Andermatt: MGBahn, AGS *	20 Pers.	Freiwillige Urseren 20
~8 Pers.	Sedrun / Disentis: MGBahn, SB, DB *	20 Pers.	Freiwillige Surselva 20

Leitung	Logistik	Kommunikation	Betreuung
Leiter / Stellvertreter	Leiter / Stellvertreter	Leiter / Stellvertreter	Leiter / Stellvertreter
<ul style="list-style-type: none"> - Gesamtleitung - Care Team Werbung - Aus- und Weiterbildung - Einsatzleitung - Betreuung - Organisation - Sammelpätze Care - Koordination mit Führungsstab - Interne Führungs-Briefing - Definition von Care Richtlinien 	<ul style="list-style-type: none"> - Bereitstellung und Unterhalt Infrastruktur - Alarmierung - Personal-Management - Einsatzplanung und Verpflegung - Reiseunterstützung für Betroffene und Angehörige, Care Team - Aufbieten von Spezialisten - Planen von Defusing/Debriefing 	<ul style="list-style-type: none"> - Interne Mitglieder Briefings organisieren - Informationsbedürfnisse des Care Teams antizipieren - Kommunikation mit Angehörigen des Care Teams - Aufbau und Betrieb einer separaten Kontaktstelle für betroffene Personen: Care Linie 	<ul style="list-style-type: none"> - Team Leader Care, operative Führung - Praktische Betreuung - Organisation und Zusammenführung von Opfern, Angehörigen - Unterstützung von Betroffenen bei administrativen Aufgaben - Anforderung von Psychologen und Seelsorgern

Leitungsteam

Leitung	Logistik	Kommunikation	CARE Team
Guntli Kurt Wyss Reto (Vakant)	Widmer Robert Lauber Georges Amacker Matthias Wyss André	Schäpfer Dominik Imboden Ryan Donnabella Lorena	Lauber Toni Witschard Damian Guntli Gritli

Einsätze

- Seit 2002 insgesamt 35 Einsätze
- Bei 28 Einsätzen waren es Ereignisse mit Todesfall
- Über 30 Care Givers waren im Einsatz
- Rund 400 Stunden Einsatzzeit geleistet
- 1. Einsatz war 2 Wochen nach der Ausbildung am 14. Dezember 2002