

Handreichung – CISM-Gesprächsleitfaden

Leitfaden zur Orientierung bei Moderation eines „Critical Incident Stress Management (CISM) – Debriefings“

Eine Gesprächsleitung zur Reduktion von Stress in oder nach belastenden Situationen ist zunächst nicht die eigentliche Aufgabe von Ethikberater*innen. In Situationen von besonderer Belastung und knapper personeller Ressourcen kann die Übernahme einer solchen Gesprächsleitung dennoch in hohem Maße sinnvoll sein. Ethikberater verfügen durch ihre Fachqualifikation über besondere kommunikative und psychosoziale Kompetenzen, die ihnen eine gute Basis für den adäquaten Umgang mit solchen Anfragen zur Verfügung stellen.

Der hier vorgestellte Leitfaden folgt den Standards der International Critical Stress Foundation (www.icsf.org) und ist seit vielen Jahrzehnten erprobt und wissenschaftlich evaluiert: „Ist es nicht normal, dass normale Menschen auf unnormale Ereignisse auch unnormal reagieren?“. Persönlich geäußertes „*moral distress*“ könnte in den Gliederungspunkten 4. und 5. explizit thematisiert werden.

Natürlich kann und sollte die folgende Gesprächsgliederung an die Situation angepasst werden.

- Die angemessene Wahl des Gesprächszeitpunktes (als „breakdown“ während der Einsatzzeit oder als „debriefing“ danach) und die Steuerung des zeitlichen Umfangs wird die positive Wirkung maßgeblich beeinflussen.
- Die Bewegung vom Kognitiven zum Emotionalen und wieder hin zum Kognitiven (vgl. Grafik) hat sich bewährt.
- Je nach Betonung der 3. - 5. Gesprächsphase kann die „emotionale Tiefung“ gesteuert werden.
- Auch ein Gespräch, das „lediglich“ wenig Gefühl zeigt, „nur“ die Situation anerkennt oder „noch immer“ keine befriedigende Lösung im ethischen Konflikt erarbeitet, kann in hohem Maße entlastend wirken!

1. Einführung („*introduction*“) durch Moderationsrolle (5 Minuten)

- Vorstellung der Moderator*innen-Person & Gesprächsleitung
- Benennung des Gesprächsanlasses & Ziels: Persönliche Entlastung & Arbeitsfähigkeit erhalten: *„Wir sind hier, weil ...“*
- Motivation Anwesender: *„Vielleicht können Sie durch Ihre Anwesenheit oder die Informationen, die (nur) Sie von dem Ereignis haben, anderen weiterhelfen.“*
- Möglicherweise muss etwas zum Thema Vertraulichkeit (die für alle gilt) gesagt werden.
- Freiwilligkeit, sich zu äußern, betonen!
- Wertschätzender Umgang miteinander ist selbstverständlich - Verurteilungen von Handlungen anderer sind tabu.
- Keine Dokumentation zum Inhalt des Gespräches.
- Keine „Investigation“ und keine Kritik der Einsatztaktik (kein „Operational Debriefing“)!
- Dienstgrade und Titel sollten in den Hintergrund treten. Erwünscht sind persönliche Äußerungen: *„Es geht um Belastendes und Entlastendes in der von Ihnen gemeinsam erlebten Situation. Dies betrifft alle Menschen gleichermaßen.“*
- Nichtbeteiligte hinauskomplimentieren! Achtung vor unbekanntem Pressevertreter*innen.
- Eindeutige Aufforderung, Handys und Pieper auszuschalten!
- Fragen sind jederzeit erlaubt. Ausblick auf die Dauer des Gespräches (max. 60 Min, auch ein Zusammenkürzen - z.B. unter Verzicht auf Phase 2. oder 5. - auf 15-20 Min kann sinnvoll sein). Evtl. Hinweis auf weitere nachfolgende/andere Gesprächsangebote (z.B. unter vier Augen).

2. Tatsachen („*facts*“) Äußerungen „reihum“ (10 Minuten)

- Hinführung: *„Ich selbst war während Ihres Einsatzes nicht vor Ort & meine Kenntnisse sind daher bruchstückhaft. Ich möchte Sie deshalb zu Beginn bitten, mir 1. Ihren Namen zu nennen, 2. zu sagen, was Ihre Aufgabe während Ihres Einsatzes war & 3. zusammenfassend & kurz zu schildern, was aus Ihrer Sicht heraus passiert ist.“*
- Der Runde entlang - jede Äußerung mit Dank beschließen & Nächste(n) auffordern - Gefühle anerkennen, aber bei kognitiven Informationen bleiben!

3. Gedanken („*thought*“) Äußerungen „reihum“ (10 Minuten)

- Überleitung: *„Viele Menschen haben einen starken Hilfsmechanismus: Sie reagieren quasi automatisch, wenn es kritisch wird. Erst wenn das Ereignis läuft und alles einigermaßen unter Kontrolle ist oder scheint, sind sie auf diesen Hilfsmechanismus nicht mehr angewiesen. Ich möchte Ihnen deswegen eine zweite Frage stellen: Gab es ein solches «automatisches Handeln» für Sie in den letzten Stunden?“ „Und wenn ja: Als dieser «Automatismus» aufhörte, was war Ihr erster Gedanke?“*
- Der Runde entlang - jede Äußerung mit Dank beschließen & Nächste(n) auffordern - Übergang von rationalen zu emotionalen Äußerungen.

4. Emotionen („*emotion*“) freies Gruppengespräch (20 Minuten)

- Überleitung: „Von nun an möchte ich unser Vorgehen etwas ändern: „Jede(r), der/die etwas sagen möchte, möge einfach in die Runde sprechen. Meine Frage lautet nun: Wenn Ihr Gehirn eine Computerfestplatte wäre, welche Erinnerung würden Sie gerne speichern und welche sollten gelöscht werden?“
- Freies Gruppengespräch - jede Äußerung einer Person mit Dank/Bestätigung beschließen – um die nächste Äußerung bitten - Teilnehmende werden & dürfen (nicht müssen!) Gefühle zeigen.
- Moderator*innenrolle hat hier die Aufgabe, die geschilderten Reaktionen & Verhaltensweisen zu „normalisieren“.

5. Auswirkung („*reaction*“) freies Gruppengespräch (5 Minuten)

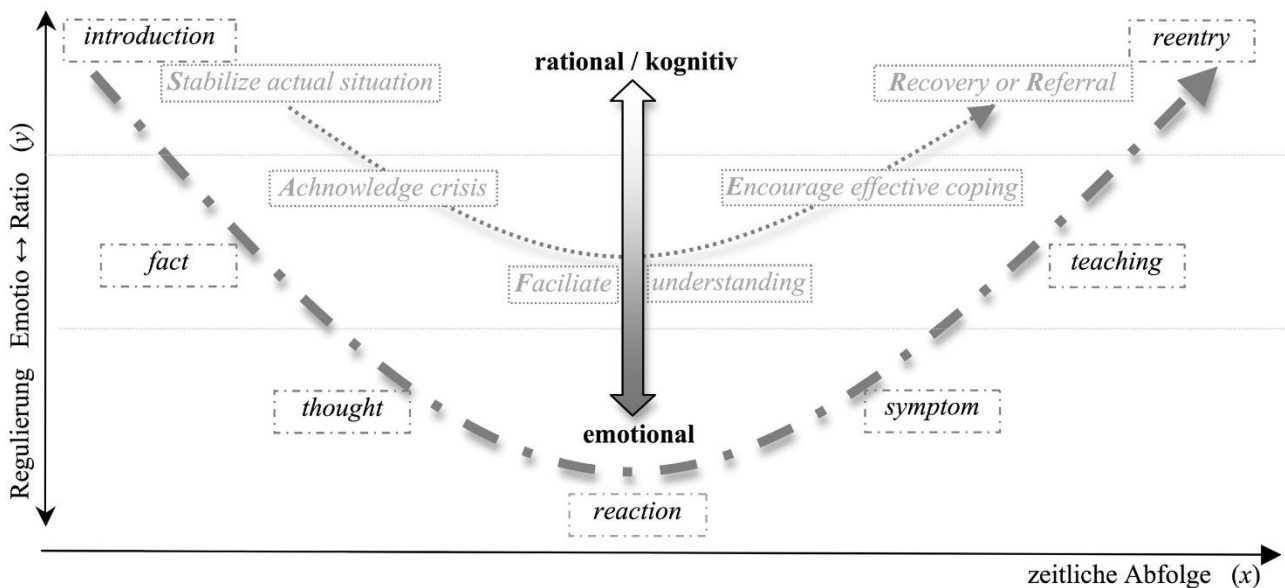
- Moderatorenrolle fasst den bisherigen Gesprächsengang zusammen und betont dabei die bereits berichteten Selbstbeobachtungsaspekte z.B.: „Sie haben sich «zwischen allen Stühlen» erlebt / Sie waren irritiert über sich selber. Meine Frage lautet nun: „Was haben Sie/die Anderen während Ihres Einsatzes darüber hinaus noch an sich beobachtet?“
- Als Beispiele könnten genannt werden: Entschlussunfähigkeit, Zweifel, verminderte oder erhöhte Wahrnehmung, Schuldgefühle, erstaunliche innere Ruhe, aber auch Wut & Verärgerung, Bewegungsdrang etc.
- Freies Gruppengespräch – jede Äußerungen mit Dank beschließen – Überleitung von emotionaler zu kognitiver Ebene.

6. Information („*teaching*“) Hinweise durch Moderationsrolle (5 - max. 10 Minuten)

- Moderationsrolle nimmt bereits erzählte Begebenheiten als Beispiel & qualifiziert diese als normal und typisch. Hier können ethische Fragen noch einmal pointiert zusammengefasst und normalisiert werden. Individuelle Lösungsansätze werden genannt, um sich gegenseitig zu unterstützen.
- Hinweise könnten sein: Besondere Zeichen körperlicher Reaktionen (z.B. Schlaflosigkeit, Zittern, Unruhe, Niedergeschlagenheit etc.), Hinweise auf «*moral distress*», Empfehlung zu: Wenig Koffein & Nikotin (Stresshormone hat jede(r) schon genug im Körper), viel Flüssigkeit, regelmäßiger moderater Bewegung, Atem- & Entspannungstechniken, Gesprächen nach persönlichem Bedürfnis etc.).
- freies Gruppengespräch - Rückkehr zur kognitiven Ebene!

7. Abschluss (*reentry*) durch Moderationsrolle (5 Minuten)

- Abschluss des Gespräches einleiten - Folgeangebote (z.B. persönliche Ansprechbarkeit & die anderer Supportangebote) benennen - evtl. aushändigen von deren Kommunikationsdaten - nach offenen Fragen erkundigen - evtl. Kurzzusammenfassung des gesamten Gespräches.
- Besondere Gestaltungsidee: zur „Erfrischung“ bei Wasser, Tee, Obst einladen.
- Freies Gruppengespräch - Vorbereitung auf Rückkehr in den Alltag und auf die kognitiven Ebene - expliziter Dank für die Teilnahme an alle!



Dr. Karl-H. Richstein