

**WAS HILFT DEN
MITARBEITER/INNEN DES ÖBB-
NOTFALLINTERVENTIONSTEAMS BEI
DER VERARBEITUNG IHRER PEER-
EINSÄTZE?**

Master Thesis zur Erlangung des akademischen Grades
Master of Science
im Universitätslehrgang Psychotherapie ÖAKBT Upgrading 1

von
Killmeyer Erich, Wien

Department für Psychosoziale Medizin und
Psychotherapie
an der Donau-Universität Krems

Wien, 3. April 2011

EIDESSTATTLICHE ERKLÄRUNG

Ich, Erich Killmeyer, geboren am 06. Jänner 1959 in Wien erkläre,

1. dass ich meine Master Thesis selbständig verfasst, andere als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel nicht benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Master Thesis bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,
3. dass ich, falls die Arbeit mein Unternehmen (Klinik, Beratungszentrum...) betrifft, meinen Arbeitgeber über Titel, Form und Inhalt der Master Thesis unterrichtet und sein Einverständnis eingeholt habe.

Wien, 3. April 2011

Ort, Datum

Erich Killmeyer

Unterschrift

DANKSAGUNGEN / WIDMUNGEN

Den MitarbeiterInnen des ÖBB-Notfallinterventionsteams (NIT) gewidmet.

ABSTRACT

Im Schienennetz der Österreichischen Bundesbahnen (ÖBB) kommt es immer wieder zu Suizid(versuchen) im Gleisbereich oder zu Unfällen auf Eisenbahnkreuzungen. Diese Vorfälle stellen für die betroffenen ÖBB-MitarbeiterInnen eine erhebliche Belastung dar. Seit Ende 1997 helfen die MitarbeiterInnen des ÖBB-internen Notfallinterventionsteams (NIT) ihren KollegInnen bei der Verarbeitung dieser außergewöhnlichen Ereignisse. Durch die Konfrontation mit den unmittelbaren Begleitumständen derartiger Anlassfälle setzen sich diese Peers der Gefahr einer sekundären Traumatisierung aus. Die vorliegende Arbeit untersucht den Stellenwert, den die Einsatz-Erfahrungen der NIT-MitarbeiterInnen auf die Verarbeitung ihrer Gespräche haben. Der erste Abschnitt beleuchtet die Entstehungsgeschichte der Psychotraumatologie, beschreibt die wichtigsten Erkenntnisse zu den Themen Stress, Krise bzw. Trauma und skizziert die Aufgaben des ÖBB-Notfallinterventionsteams. Im Mittelpunkt des empirischen Teiles der Arbeit stehen die Präsentation und die Auswertung jener fünf Interviews, die ich mit NIT-Mitarbeitern geführt habe. Die Darstellung der Ergebnisse sowie die daraus resultierenden Schlussfolgerungen bilden den Abschluss der Masterthese.

There are many suicides or suicide attempts in the track area or accidents on railway crossings within the railway network of Austrian Federal Railways (OeBB) again and again. These incidents constitute a significant burden for the relevant employees of Austrian Federal Railways (OeBB). Since 1997 employees of internal emergency intervention teams (NIT) have been supporting their colleagues to cope with these extraordinary incidents. By dealing with the direct attendant circumstances of these incidents peers are at risk of a derivative traumatic experience. The thesis at hand examines the significance which experience in service of internal emergency intervention teams (NIT) has to assimilate these conversations.

First chapter deals with evolutionary history of psycho-traumatology and describes the most important findings regarding topics like stress, crisis and trauma. It outlines the assignments of internal emergency intervention teams (NIT) of Austrian Federal Railways (OeBB). Presentation and analysis of five interviews I did with NIT-employees

are the spotlight of the empirical part of this thesis. The conclusion gives an overview on the outcome of these results.

Stichworte für die Bibliothek:

Peer, Trauma, sekundär traumatischer Stress, ÖBB-Notfallinterventionsteam

INHALTSVERZEICHNIS

1.0 Einleitung	1
2.0 Theorie aus der Literatur	3
2.1 Geschichte der Psychotraumatologie	3
2.2 Stress	8
2.2.1 Begriffsdefinition	8
2.2.2 Stresskonzepte	9
2.2.3 Das transaktionale Stressmodell	11
2.2.4 Die Stressampel	12
2.2.5 Extremstress und Traumatischer Stress	14
2.3 Krise & Krisenintervention	16
2.3.1 Begriffsdefinition	16
2.3.2 Einteilung von Krisen	17
2.3.3 Phasen einer traumatischen Krise	17
2.3.4 Die notfallpsychologische Interventionskette	19
2.3.5 Das phasenspezifische Betreuungsangebot	22
2.3.6 Ziele der Krisenintervention	22
2.4 Trauma	24
2.4.1 Begriffsdefinition	24
2.4.2 Traumatische Ereignisse	26
2.4.3 Trauma-Typen	27
2.4.4 Verlauf einer Traumatisierung	28
2.4.5 Folgen einer Traumatisierung	29
2.4.6 Verarbeitung einer Traumatisierung	33
2.4.7 Gruppen von potentiell Betroffenen	35
2.5 Sekundär traumatischer Stress	36
2.5.1 Begriffsdefinition	36
2.5.2 Entstehung	37
2.5.3 Sekundäre Traumatisierung	38
2.5.4 Belastungsreaktionen der Helfer	40
2.6 Brauchen die ÖBB ein psychosoziales Betreuungssystem	44
2.6.1 Einstieg	44
2.6.2 Berufsbedingte Belastungen	45

2.7 Das Notfallinterventionsteam (NIT) der ÖBB	48
2.7.1 Entwicklung	48
2.7.2 Zum Begriff „Helfer“	50
2.7.3 Betreuungskonzept	52
2.7.4 Grundlagen des NIT	53
2.7.5 Anforderungen an die NIT-MitarbeiterInnen	54
2.7.6 Einsatzzahlen und -daten	56
3.0 Fragestellung und Ziel der Forschungsarbeit	58
4.0 Design und Methodik	61
4.1 Erhebungsinstrumente	61
4.2 Auswertungsinstrumente	62
4.2.1 Datenaufbereitung	62
4.2.2 Datenauswertung	63
4.3 Abfolge des Forschungsprozesses	65
5.0 Ergebnisse	66
5.1 Zusammenfassende Inhaltsanalyse	66
5.2 Dialog der Gegenstände	85
5.3 Schlussresümee der NIT-Mitarbeiter	91
6.0 Zusammenfassung/ Diskussion der Ergebnisse	93
6.1 Zusammenfassende Inhaltsanalyse	93
6.2 Dialog der Gegenstände	101
6.3 Schlussresümee der NIT-Mitarbeiter	104
6.4 Gegenüberstellung der Ergebnisse der beiden „Extrem“-Einsätze	107
7.0 Schlussfolgerungen/ Resümee	110
Literaturverzeichnis	112
Anlage 1 – Anforderungsprofil für NIT-MitarbeiterInnen	122
Anlage 2 – Interviewleitfaden	123
Anlage 3 – Interview 1	124
Anlage 4 – Interview 2	135
Anlage 5 – Interview 3	147
Anlage 6 – Interview 4	161
Anlage 7 – Interview 5	173

1.0 Einleitung

Die Betreuung von Menschen nach außergewöhnlichen Ereignissen gehört heute zum Standard einer zivilisierten Gesellschaft. Nach tragischen Vorfällen findet sich in den Medien fast immer der Zusatz, dass „eine psychologische Betreuung organisiert wurde“. Dem war nicht immer so. Auch bei den Österreichischen Bundesbahnen.

Wie ich im Kapitel 2.7 näher ausführen werde, gibt es das ÖBB-Notfallinterventions-team (NIT) seit Ende 1997. Von Dezember 1998 bis Dezember 2008, also insgesamt elf Jahre, durfte ich - mit einem Kollegen - dieses ÖBB-interne Peer-System leiten. Daher sind mir die Aufgaben und Leistungen des NIT sehr vertraut.

Am Anfang wurde das NIT von den KollegInnen oft belächelt. Das mag auch am männerdominierten Unternehmen ÖBB (mit)gelegen sein. Immer wieder war der Ausspruch zu hören: „Wenn du das (ein Suizidereignis oder einen Unfall) nicht durchstehst, dann kannst du kein Lokführer sein!“ Dieses Bild des „starken Mannes“ hat sich nachhaltig verändert. Erstaunlicherweise waren es die jüngeren KollegInnen, die die Chance, über das Erlebte mit einem/ einer KollegIn reden zu können, als Erster ergriffen haben. Heute wird von den Betroffenen eines außergewöhnlichen Ereignisses die Betreuung durch eine(n) NIT-MitarbeiterIn fast eingefordert.

Laut Einsatzstatistik sind die NIT-MitarbeiterInnen jährlich zirka 500 Mal im Einsatz. Bei rund 80 Teammitgliedern heißt das durchschnittlich 6 Einsätze pro Jahr oder - anders ausgedrückt - ein Einsatz alle zwei Monate. Das mag auf den ersten Blick nicht so viel erscheinen. Ich gebe jedoch zu bedenken, dass diese Peers „normale“ ÖBB-MitarbeiterInnen sind, die ihre NIT-Agenden neben ihrem hauptberuflichen ÖBB-Job auf freiwilliger Basis ausüben. Weiters gibt es innerhalb der NIT-MitarbeiterInnen auch erhebliche Einsatzschwankungen. Lokführerpeers kommen öfter zum Einsatz als NIT-MitarbeiterInnen anderer ÖBB-Gesellschaften.

Auf die Forschungsergebnisse zum Thema „Sekundär traumatischer Stress“ werde ich im Kapitel 2.5 ausführlich zu sprechen kommen. An dieser Stelle sei daher nur erwähnt, dass sich die NIT-MitarbeiterInnen durch die Konfrontation mit den unmittel-

baren Begleitumständen von außergewöhnlichen Ereignissen der Gefahr einer sekundären Traumatisierung aussetzen. Zur Vermeidung des Entstehens derartiger Belastungssymptome gibt es bereits viele Ansätze. Im Punkt 3.0 „Fragestellung und Ziel der Forschungsfrage“ werde ich auf diese Thematik näher eingehen. Dort habe ich auch begründet, warum ich in der vorliegenden Arbeit den Fokus auf den Stellenwert der Einsatzerfahrungen der NIT-MitarbeiterInnen gelegt habe. Ich möchte untersuchen, worin die wesentlichen Erfahrungen der NIT-MitarbeiterInnen bei ihren Peer-Einsätzen bestehen und wie sich diese Erfahrungen auf die Verarbeitung der Einsätze auswirken.

2.0 Theorie aus der Literatur

Bevor ich mich meiner Forschungsfrage nähere sind die Grundbegriffe zu den Themen „Stress“, „Krise“, „Trauma“ und „Sekundäre Traumatisierung“ zu klären.

In einem ersten Schritt möchte ich die wesentlichen Stationen der „Geschichte der Psychotraumatologie“ beleuchten und nach den erwähnten Begriffsklärungen die Entstehungsgeschichte sowie die Eckpfeiler des ÖBB-Notfallinterventionsteams vorstellen.

2.1 Geschichte der Psychotraumatologie

Sein Unglück ausatmen können

tief ausatmen, so dass man wieder einatmen kann

und vielleicht auch sein Unglück sagen können,

in Worten, in wirklichen Worten, die zusammenhängen und Sinn haben

und die man selbst noch verstehen kann

und die vielleicht sogar irgendwer sonst versteht oder verstehen könnte.

Und weinen können

das wäre schon fast wieder Glück.

(Erich Fried)

Andreas Maercker und Ulrike Ehler (2001, 13) bezeichnen mit Psychotraumatologie die allgemeine Lehre der psychischen Traumafolgen. Gottfried Fischer und Peter Riedesser (2009, 20) verstehen unter Psychotraumatologie die Untersuchung und Behandlung seelischer Verletzungen und ihrer Folgen. Wie das körperliche System kann auch das seelische durch dauerhafte oder punktuelle Belastungen in seiner Widerstandskraft überfordert und traumatisiert werden. Struktur, Verlauf und Behandlungsmöglichkeiten solcher seelischer Verletzungen sind Gegenstand der Psychotraumatologie (vgl. Fischer, Riedesser 2009, 24). Mit ihr entstand ein neues Stressfolgeparadigma, dessen Prototyp die Posttraumatische Belastungsstörung (PTBS) ist (Horowitz 1997, 146).

Seelische Verletzungen als Folge von Katastrophen und/ oder Verlusten gibt es vermutlich schon solange wie die Menschheit selbst. Trotzdem wurde die Posttraumatische Belastungsstörung erst 1980 als krankheitswertiges Syndrom in die dritte Ausgabe des Diagnostischen und Statistischen Manuals Psychischer Störungen (DSM III; American Psychiatric Association, 1980, 236ff) aufgenommen. Mit dem Erscheinen dieser Ausgabe wurde es möglich, die psychischen Folgen extremer Belastungserlebnisse zu diagnostizieren (Maercker, Ehler 2001, 12).

Damit wurde vor allem auf die Symptome der aus dem Vietnamkrieg heimkehrenden Veteranen reagiert, die unter Alpträumen, flashbacks und Übererregbarkeit litten. Doch die Vorstellung von psychischen Auswirkungen nach belastenden Ereignissen war zu diesem Zeitpunkt keineswegs ein neuer Gedanke, sondern entwickelte sich bereits im späten 19. Jahrhundert. Verschiedene wissenschaftliche Konzepte zur Klärung und Heilung psychischer Traumata sind bei historischen Anlässen entstanden.

- Die erste relevante Beschreibung psychischer Reaktionen auf ein traumatisches Ereignis geht auf das Jahr 1666 zurück. Von diesem Ereignis, einem Großbrand in London, gibt es Kurzbeschreibungen über Reaktionen von Betroffenen. In seinem Tagebuch notierte beispielsweise Samuel Pepys, der mit seiner Familie vor dem Feuer flüchten musste, dass „er viel Schrecken in den Nächten durch Träume von Feuer und von Träumen, wo er von Gebäuden fällt, erlebte“ (O’Brien 1998, 7). Diese Symptome würden wir heute der Posttraumatischen Belastungsstörung zuordnen.
- Mit der beginnenden Industrialisierung anfangs des 19. Jahrhunderts häuften sich die Unfälle in den Bereichen des Verkehrswesens und in den Fabriken. Viele Betroffene meinten nach so einem Ereignis, dass ihnen dieser Vorfall geschadet hätte. Sie sagten, dass sie nicht mehr schlafen könnten, weil sie ständig an den Vorfall denken müssten. John Eric Erichsen (1882) formulierte die Hypothese, dass Erschütterungen, wie z.B. bei einem Eisenbahnunfall, zu Irritationen in der Wirbelsäule und im Rückenmark führen, und dass diese "Eisenbahn-Wirbelsäule" (railway spine) dafür verantwortlich sei, wenn es später zu Zittern, Konzentrationsstörungen und schnellem Herzschlag komme.

- Nach Bessel van der Kolk et al. (1996, 72) „stimmte Erichsens Kollege Page nicht mit ihm überein und argumentierte stattdessen, dass die Symptome des „railroad spine“ psychologischen Ursprungs seien.“
- Hermann Oppenheim (1889) führte den Begriff der „traumatischen Neurose“ ein und bezeichnete damit Desorientiertheit, Aphasie (Verlust des Sprechvermögens) sowie Schlafstörungen nach Arbeits- und Eisenbahnunfällen. Er postulierte für die Betroffenen eine Entschädigungspflicht, weshalb er mit seinem Konzept auf Widerstand stieß. Seine Gegner ordneten die Symptome einem pathologischen Rentenbegehren zu. Zur Abwehr von Versicherungsleistungen versuchte man, die psychisch traumatisierten Menschen als Versicherungsbetrüger, Simulanten und „Spinner“ abzustempeln.
- Die Erwähnung eines psychischen Traumas findet sich auch in Sigmunds Freud (1896) „Ätiologie der Hysterie“. Darin beschreibt er das Trauma als ein Erlebnis, das dem Seelenleben innerhalb kurzer Zeit einen so starken Reizzuwachs bringt, dass die Erledigung oder Aufarbeitung desselben in normal gewohnter Weise misslingt, wodurch dauerhafte Störungen resultieren. Für Freud kann die traumatische Neurose sowohl durch externe Einwirkungen als auch durch innerpsychische unakzeptable Ereignisse entstehen.
- Fast gleichzeitig formulierte Pierre Janet (1889) den Begriff der „Dissoziation“. Darunter verstand er folgendes: Wenn ein traumatisches Ereignis die Verarbeitungsmöglichkeiten eines Menschen übersteigt, dann spaltet das Bewusstsein diese Erinnerungen zusammen mit den damit verbunden Gefühlen und sensorischen Reizen ab. Sie können dann später einzeln oder gemeinsam wieder auftreten und so zu Störungen führen.
- Nach Ulrich Sachsse et al. (2004, 11) brachte der Erste Weltkrieg „eine neue Form der traumatischen Neurose hervor, die der britische Psychologe Charles Samuel Myers (1940) als „Schützengraben-Neurose“ bezeichnete und auf Erschütterungen durch Minenexplosionen („shell shock“) zurückführte.“ Die betroffenen Soldaten litten plötzlich unter einem Zittern, das nicht abzustellen war. Wurden sie aus der Frontlinie heraus genommen, dann beruhigten sie sich allmählich wieder. Sobald sie wieder an die Front sollten, kam das Zittern wieder. Auch diese Symptomatik wurde organisch-somatisch begründet: Durch die Granaten- und Minenexplosionen kommt es zu Erschütterungen, die im Wirbelsäulenbereich Irritationen auslösen,

die wiederum für das Kriegszittern verantwortlich sind. Eine psychische Traumatisierung mit Krankheitswert kam nicht in Betracht. Die Soldaten wurden deshalb als „Simulanten“, Vaterlandsverräter oder Renten-Neurotiker gebrandmarkt und mit Kaltwasser- und Elektroschocks „behandelt“. Wenn das nicht half wurden die körperlich unverletzten aber psychisch kranken Soldaten zum Teil sogar von der eigenen Kompanie - quasi zur Abschreckung - exekutiert.

- Ähnliches passierte im Zweiten Weltkrieg mit den Soldaten der Deutschen Wehrmacht. Viele wurden auf Grund ihrer psychischen Symptome wegen „Feigheit vor dem Feind“ standrechtlich erschossen. Während dieses Krieges kam es aber auch zu einem Umdenken. Die Militärpsychiatrie in den USA und in England hatte entdeckt, dass eine gute Gruppenkohäsion das Auftreten psychischer Traumata verhindert. Ulrich Sachsse et al. (2004, 14) weisen darauf hin, dass „Psychiater und Psychoanalytiker wie Tom Main und Walter Menninger in den USA, Wilfried Bion und Sigmund Heinrich Foulkes in Großbritannien aus ihren Behandlungserfahrungen mit Soldaten im Zweiten Weltkrieg die Gruppenpsychotherapie und die therapeutische Gemeinschaft entwickelten“. Bis heute gelten die vom Neuropsychiater Dr. Glenn Srodes geführten Entlastungsgespräche am Tag der Invasion der Alliierten an den Stränden der Normandie als Geburtsstunde der Nachsorge für militärische Einsatzkräfte. Srodes ließ die Soldaten von den traumatischen Erlebnissen während der Invasion in Kleingruppen erzählen. Dabei machte er die Erfahrung, dass jene Soldaten, die über ihre Erlebnisse und Gefühle berichteten, am nächsten Tag in einer stabileren Verfassung waren.
- Nach dem Zweiten Weltkrieg kam es in Deutschland zu einem ersten Bundesentschädigungsgesetz (BEG), das den Opfern von Vertreibung, Verfolgung und Konzentrationslagerhaft eine Entschädigung zusicherte, sofern sie an Körper und Gesundheit erheblich geschädigt worden waren. „Der Verfolgte hat einen Anspruch auf Entschädigung, wenn er an seinem Körper oder an seiner Gesundheit nicht unerheblich geschädigt worden ist. Es genügt, dass der ursächliche Zusammenhang zwischen dem Schaden an Körper oder Gesundheit und der Verfolgung wahrscheinlich ist“ (Niederland 1980, 18 cit. nach Sachsse et al 2004., 17). Das Kriterium „nicht unerheblich geschädigt“ galt als erfüllt, wenn die Erwerbstätigkeit um mindestens 25 % gemindert war. Dies war durch fachärztliche Gutachten nachzuweisen.

- Nach dem Vietnamkrieg sah sich die amerikanische Öffentlichkeit mit fast einer Million Kriegsveteranen, die erhebliche psychische Kriegsfolgen aufwiesen, konfrontiert (van der Kolk et. al. 1996, 88). Damit begann im Grunde die Erforschung der Posttraumatischen Belastungsstörung auf breiter Basis.
- Gleichzeitig entdeckten feministische Forscherinnen in den 70er/ 80er Jahren, dass die innergesellschaftliche Gewalt gegen Frauen, wie z.B. Vergewaltigung, Misshandlung, sexuelle Gewalt in der Kindheit oder Inzest ähnliche Krankheitsbilder auslöst (Brownmiller 1975).
- Anfang der 80er Jahre entwickelte der amerikanische Forscher Hans Selyes (1974, 18) das Modell von Eustress, Distress und traumatischem Stress. Letzterer kann auch zur Entwicklung einer PTBS führen.
- Bis zu Beginn der achtziger Jahre konzentrierte sich die wissenschaftliche Forschung vor allem auf die direkt und unmittelbar betroffenen Opfer von Unfällen, Katastrophen, Folter, Krieg und sexualisierter Gewalt, d.h. auf die sogenannten primär traumatisierten Personen (Krüsmann 2003, 147).
- In den letzten 15 Jahren wendet sich das Interesse nun zunehmend auch denjenigen Personen zu, die durch ihre berufliche oder ehrenamtliche Tätigkeit mit den unmittelbaren Begleitumständen von Unfällen und Katastrophen konfrontiert sind (sogenannte sekundäre Traumatisierungen) oder - im Extremfall - durch lebensbedrohliche Einsätze selbst primär traumatisiert werden (Krüsmann 2003, 147).
- Marion Krüsmann (2003, 147) weist auf folgenden Sachverhalt hin: „In epidemiologischen Untersuchungen wurde festgestellt, dass Polizisten, Feuerwehrleute und Rettungskräfte ein erhöhtes Risiko aufweisen, nach stark belastenden Einsätzen traumabedingte Störungen zu entwickeln. Die betroffenen Einsatzkräfte sind dabei psychischen Belastungen ausgesetzt, die - unbearbeitet - posttraumatische Belastungsreaktionen, aber auch andere psychische Störungen wie z.B. Suchtverhalten oder Depressionen nach sich ziehen können.
- In Deutschland gibt es seit den Katastrophen von Ramstein (1988) und Eschede (1998), in Österreich seit den Ereignissen von Lassing (1998), Galtür (1999) und Kaprun (2000) eine ausführliche Diskussion über diese Belastungen und deren Folgen.

2.2 Stress

*Ein Mensch sagt – und ist stolz darauf.
Er geht in seinen Pflichten auf.
Bald aber, nicht mehr ganz so munter,
geht er in seinen Pflichten unter.*

(Eugen Roth)

2.2.1 Begriffsdefinition

„Ich bin gestresst!“ ist eine viel gehörte Antwort auf die Frage nach dem Befinden.
„Das kommt vom Stress!“ ist eine häufige Erklärung für unterschiedlichste Beeinträchtigungen des Wohlbefindens.

Seit Beginn der Menschheit müssen sich Menschen mit körperlichen und seelischen Stressoren auseinandersetzen. Hans Selye (1974, 55) meint zum Thema Stress: „Jeder hat ihn, jeder redet davon.“

Der Stressbegriff wurde von Walter Cannon (1935, 13) erstmals im Jahr 1914 eingeführt und ist durch Hans Selye (1974, 18) bekannt geworden.

Philip Zimbardo (1995, 575) definiert Stress als „ein Muster spezifischer und unspezifischer Reaktionen eines Organismus auf Reizereignisse, die sein Gleichgewicht stören und seine Fähigkeiten zur Bewältigung strapazieren oder überschreiten.“

Richard Lazarus und Raymond Launier (1981, 220) bezeichnen Stress als eine besondere Art der Beziehung zwischen einer Person und der jeweiligen Umwelt.

In allgemeiner Sicht hat es die Stressforschung mit bestimmten Erscheinungen zu tun, die sich aus der Wechselbeziehung von Individuum und Umwelt ergeben und diese Beziehungen gleichzeitig zum Problem werden lassen.

Nach Nitsch (1981, 40) „handelt es sich bei Stress daher um die Anpassung von Lebewesen an ihre jeweilige Umwelt“.

Gert Kaluza (2004, 12) meint: „Erfreulich an diesem geradezu inflationären Gebrauch des Stressbegriffes ist die darin zum Ausdruck kommende Bereitschaft vieler Menschen, Fragen ihrer Gesundheit bzw. Krankheit zunehmend in Zusammenhang mit ihrer persönlichen Lebenssituation und -gestaltung zu betrachten. Allerdings wird Stress oft zu einseitig als ein „äußeres Übel“ (miss)verstanden, dem der einzelne Mensch gewissermaßen wie ein hilfloses Opfer ausgesetzt ist. Auch kann der Hinweis „Ich bin im Stress!“ dazu dienen, eigenes Fehlverhalten sich und anderen gegenüber zu entschuldigen und einer kritischen Auseinandersetzung mit sich und anderen aus dem Wege zu gehen.“

2.2.2 Stresskonzepte

Vom wissenschaftlichen Standpunkt lassen sich drei verschiedene „Stress“-Konzepte unterscheiden, je nach dem auf welchen Aspekt der Person-Umwelt-Beziehung das Hauptaugenmerk gerichtet wird. Reizorientierte Modelle legen ihren Akzent auf die einwirkenden Variablen aus der Umwelt, reaktionsorientierte auf das darauf bezogene organische Antwortverhalten und interaktionsorientierte auf eine bestimmt geartete Person-Umwelt-Beziehung (Laux, Vossel 1982).

a) Reizorientierte Konzepte

Reizorientierte Konzepte verstehen Stress als eine externe Belastungs- oder Anforderungssituation. Als einflussreichstes Modell dieses Konzeptes gilt das der kritischen Lebensereignisse, life events (Holmes, Rahe 1967, 213ff). Die Hauptaussage dieses Konzeptes lautet: Die Häufung kritischer Lebensereignisse, wie z.B. Tod des Partners, Trennung/ Scheidung, Arbeitsplatzwechsel usw. steht unabhängig von ihrer subjektiven Erwünschtheit mit dem Auftreten von Krankheiten in Verbindung.

Mittlerweile gilt es jedoch als gesichert, dass verschiedene Individuen auf gleiche Umweltreize sehr unterschiedlich reagieren können (Laux, Vossel 1982). Außerdem spricht man nunmehr der Häufigkeit alltäglicher Belastungen in Bezug auf psychische

und somatische Erkrankungen größere Bedeutung zu, als der Häufigkeit einschneidender Lebensereignisse (Kaluza 2004, 28).

b) Reaktionsorientierte Konzepte

Im Gegensatz zu den reizorientierten Modellen wird Stress in reaktionsorientierten Konzepten als eine Reaktion des Organismus definiert (Semmer 1992, 745).

Für Jürgen Nitsche (1981, 43) wird Stress als abhängige Variable bezeichnet, der durch bestimmte physiologische, psychische oder verhaltensmäßige Störungs- und Anpassungsreaktionen entsteht.

Nach Hans Selye (1974, 57) liegt der wichtigste Schritt der wissenschaftlichen Untersuchung des Phänomens Stress in der Unterscheidung zwischen Stressor und Stress. „Jeder Faktor, der Stress erzeugt, wird in der Fachsprache als Stressor bezeichnet, und obwohl alle Stressoren ganz verschieden geartet sind, löst jeder von ihnen eine im Wesentlichen gleiche biologische Stressreaktion aus.“ Auf der Grundlage dieser Erkenntnis definierte er Stress als „eine unspezifische Reaktion des Körpers auf jede Anforderung, die an ihn gestellt wird“ (Selye 1974, 58).

Hans Selye (1974, 18) verwendete für den als angenehm erlebten Stress den Begriff Eustress (griech. eu = gut) und für den als unangenehm erlebten Stress den Begriff Distress (lat. dis = schlecht).

Der Haupteinwand an reaktionsorientierten Konzepten liegt darin, dass jede Situation als Stressor betrachtet werden müsste, unabhängig davon, ob es sich um einen erfreulichen oder unangenehmen Anlass handelt oder nur um eine physische Anstrengung (Semmer 1992, 745).

c) Interaktionsorientiertes Stresskonzept

Dieses Stresskonzept betrachtet Stress als Interaktion zwischen individuellen und situativen Variablen. Die interaktionsorientierten Modelle sind entstanden, um den unzulänglichen Erklärungswert der reiz- und reaktionsorientierten Konzepte zu überwinden. Interaktionsorientierte Stressdefinitionen unterstreichen, dass Stress dann

auftritt, wenn ein bedeutsames Ungleichgewicht zwischen Umwelтанforderungen und Reaktionsmöglichkeiten besteht (McGrath 1970, 264ff).

Richard Lazarus (1966, 424) zieht den Begriff der Transaktion als adäquatere Bezeichnung dem der Interaktion vor.

2.2.3 Das transaktionale Stressmodell

Im transaktionalen Konzept sind Stresssituationen komplexe und dynamische Transaktionsprozesse zwischen den Anforderungen einer Situation und dem handelnden Individuum (Greif 1991, 9).

Nach Richard Lazarus und Susan Folkman (1984, 293) gründet psychischer Stress weder in der Person noch in der Situation, obwohl es von beiden abhängt. Stress entsteht aus der Einschätzung der Situation durch die Person. Dabei wirken beide Variablen aufeinander ein. Es entsteht kein kausales, linear gerichtetes Gebilde, sondern ein dynamisches Beziehungsgeschehen. So wie die Situation einen Einfluss auf die Person hat, so wird auch die Situation von der Person bestimmt. Dies wird als Transaktion bezeichnet. Bei der Transaktion handelt es sich um eine neu entstehende Größe, in der sich die Einzelmerkmale der Variablen „Situation“ und „Person“, aus der sie entstanden ist, verlieren bzw. verändern. Das Beziehungsgeschehen ist mehr als die Summe aus Situation und Person; sie besitzt neue Eigenschaften, die über jene der beiden Variablengruppen hinausgehen (Lazarus, Folkman 1984, 181ff). Die Bezeichnung Transaktion impliziert den prozesshaften, dynamischen Charakter der stressvollen Beziehung. Die psychischen Vorgänge während einer stressvollen Begegnung sind permanent im Fluss und verändern sich ständig. Das Augenmerk wird nicht auf die stabilen Merkmale der beiden Transaktionspartner, sondern auf das Prozesshafte gelenkt.

Richard Lazarus (1966, 268ff) kritisierte bei der traditionellen reaktionsorientierten Stressforschung vor allem die linear gerichtete Abhängigkeitsbeziehung zwischen Reiz und Stressreaktion. Er schreibt den psychischen Komponenten „Bewertung“ und „Bewältigung“ die entscheidende Rolle bei der Entstehung von Stress zu:

- „Bewertung besteht aus sich ständig ändernden Beurteilungen über die Bedeutung des laufenden Geschehens für das Wohlbefinden einer Person“ (Lazarus, Launier 1981, 233). Dem Konzept der Bewertung liegt die Annahme zugrunde, dass sich Personen darin unterscheiden, was sie sich von einer spezifischen Situation oder Konfrontation erwarten. Durch diese interindividuell unterschiedlichen Erwartungen werden die sich in Qualität und Quantität unterscheidenden Stressreaktionen trotz gleicher Umweltbedingungen erklärbar (Lazarus, Folkman 1984, 181ff).
- Die Bewältigung ist ein entscheidender Faktor, der die Emotionen und Anpassungsfolgen beeinflusst. Sie „besteht sowohl aus verhaltensorientierten als auch intrapsychischen Anstrengungen mit umweltbedingten und internen Anforderungen sowie den zwischen ihnen bestehenden Konflikten fertig zu werden, die die Fähigkeit einer Person beanspruchen oder übersteigen“ (Lazarus, Launier 1981, 244). Richard Lazarus (1990, 216f) unterscheidet zwei Grundfunktionen von Bewältigungsprozessen: Eine Grundfunktion besteht in der Verbesserung der stressenden Person-Umwelt-Situation entweder durch Anpassung der eigenen Aktivitäten oder durch eine Veränderung der Situation (problemorientiert). Zum anderen haben Bewältigungsprozesse die Funktion, die aus dem Stress resultierenden Emotionen zu regulieren (emotionsorientiert).

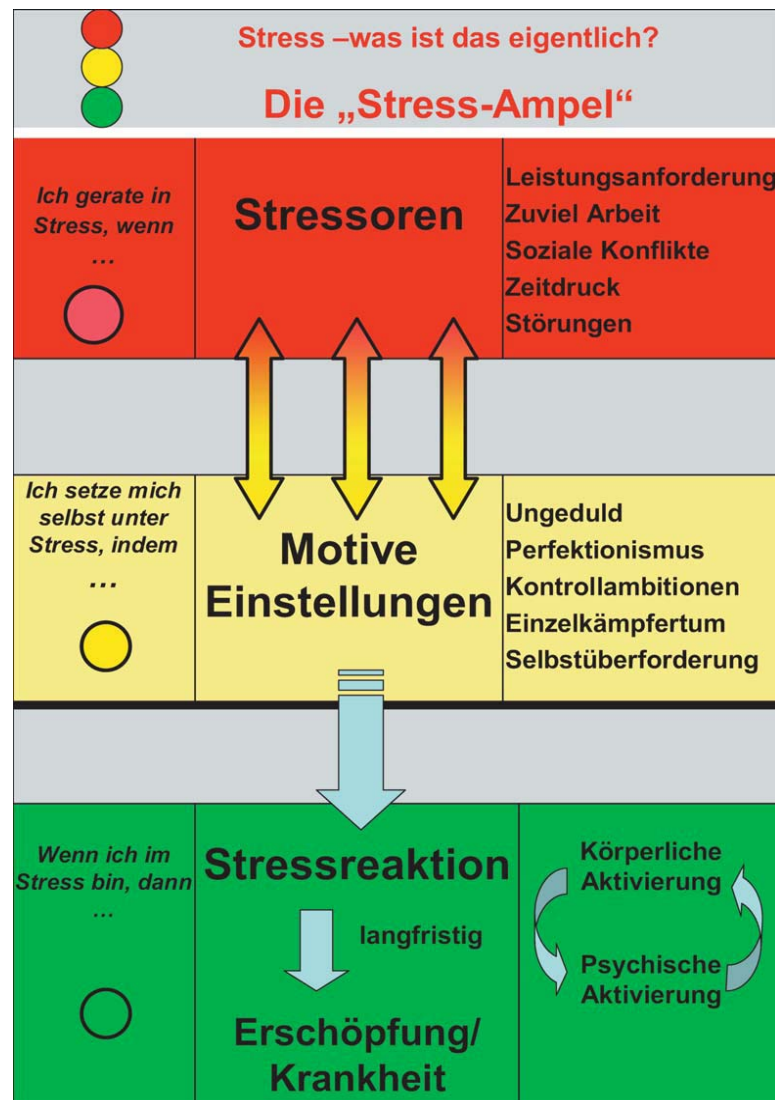
Richard Lazarus und Raymond Launier (1981, 226f) unterscheiden zwischen umweltbedingten und internen Anforderungen. Unter umweltbedingten Anforderungen werden Ereignisse verstanden, die eine Anpassung erforderlich machen. Interne Anforderungen beziehen sich auf erstrebenswerte Ziele, Werte oder Aufgaben, die einem Individuum oder System immanent sind oder von ihm erworben wurden.

2.2.4 Die „Stress-Ampel“

Nach Gert Kaluza (2004, 13) lassen sich „bei einem aktuellen Stressgeschehen grundsätzlich immer drei Ebenen voneinander unterscheiden:

- a) Die äußeren belastenden Bedingungen und Situationen, die Stressoren genannt werden.
- b) Die körperlichen und psychischen Antworten des Organismus auf diese Belastungen, die als Stressreaktionen bezeichnet werden.

- c) Die individuellen Motive, Einstellungen und Bewertungen, mit denen die Person an die potentiell belastenden Situationen heran geht.“ Diese Faktoren sind mitentscheidend, ob bzw. wie heftig Stressreaktionen in diesen Situationen auftreten. Gert Kalzua (2004, 13) bezeichnet sie als persönliche Stressverstärker.



Zu a) Als Stressoren bezeichnet Gert Kaluza (2004, 13) jene äußeren Anforderungsbedingungen, in deren Folge es zur Auslösung einer Stressreaktion kommt. Beispiele hierfür sind:

- Physikalische Stressoren wie z.B. Hitze, Lärm, Kälte, Nässe
- Körperliche Stressoren wie z.B. Verletzung, Schmerz, Hunger
- Leistungsstressoren wie z.B. Zeitdruck, Über-/ Unterforderung, Prüfungen
- Soziale Stressoren wie z.B. Konkurrenz, Isolation, Konflikte, Trennungen

Zu b) Der Begriff der Stressreaktion bezeichnet nach Gert Kaluza (2004, 14) jene Prozesse, „die auf Seiten der betroffenen Person als Antwort auf einen Stressor in Gang gesetzt werden. Diese Antworten können auf der körperlichen, behavioralen und/ oder kognitiv-emotionalen Ebene ablaufen.

- Auf der körperlichen Ebene kommt es zu einer Vielzahl von Veränderungen, die insgesamt zu einer körperlichen Aktivierung und Energiemobilisierung führen. Spürbar ist das z.B. an einem schnelleren Herzschlag, einer erhöhten Muskelspannung oder einer schnelleren Atmung.“
- Die behaviorale Ebene der Stressreaktion umfasst jenes Verhalten, das von Außenstehenden beobachtbar ist. Dazu zählt z.B. ein hastiges und ungeduldiges Verhalten, ein Betäubungsverhalten (unkontrolliertes Rauchen, Trinken oder Essen), ein unkoordiniertes Arbeitsverhalten (mehrere Dinge gleichzeitig tun) oder ein konfliktreicher Umgang mit anderen Menschen (vgl. Kaluza 2004, 14).
- Die kognitiv-emotionale Ebene der Stressreaktion umfasst das so genannte „verdeckte“ Verhalten. Darunter sind jene intrapsychischen Vorgänge zu verstehen, die für Außenstehende nicht direkt sichtbar sind. Hierzu zählen Gefühle der inneren Unruhe, der Unzufriedenheit, des Ärgers, der Angst, der Hilflosigkeit sowie Selbstvorwürfe und Denkblockaden. (vgl. Kaluza 2004, 14)

Zu c) Individuelle Stressverstärker in Form von persönlichen Motiven, Einstellungen und Bewertungen tragen nach Gert Kaluza (2004, 14f) dazu bei, dass „Stressreaktionen ausgelöst oder verstärkt werden. Sie stellen gewissermaßen den „eigenen Anteil“ des Betroffenen am Stressgeschehen dar.“ Beispiele hierfür sind:

- Ein ausgeprägtes Profilierungsstreben
- Die Unfähigkeit, eigene Leistungsgrenzen zu akzeptieren
- Die Vorstellung, unentbehrlich zu sein
- Eine „Einzelkämpfermentalität“, die es nicht erlaubt, Unterstützung anzunehmen

2.2.5 Extremstress oder Traumatischer Stress

Grundsätzlich begegnen wir Situationen, die durch vitale Bedrohung gekennzeichnet sind, durch zwei reflexhafte Möglichkeiten, die nicht „kortikal“, sondern rein „limbisch“ gesteuert sind: Nach einer kurzen Orientierungsreaktion reagieren wir automatisch mit

Kampf oder Fluchttendenzen. Wenn nun aber keine dieser beiden natürlichen Reaktionen möglich ist, dann bleibt der Körper ohne kortikaler Einordnungsmöglichkeit des Erlebten „in der nicht zu Ende gebrachten Stressreaktion stecken“ - „no fight, no flight“ führt zu „freeze“ (vgl. Huber 2003, 43).

Darüber hinaus zeigt sich, dass die oft starken sensomotorischen Erlebnisse - visuell, auditiv, olfaktorisch, gustatorisch und kinästhetisch - auf Grund der „Überflutung“ kortikal nicht entsprechend weiter verarbeitet und daher nicht im expliziten Gedächtnis integriert werden können. Sie bleiben stattdessen fragmentiert im sogenannten impliziten Gedächtnis. Deshalb sind sie dann unwillkürlich und ungesteuert jederzeit auslösbar und wieder erlebbar (vgl. Münker-Kramer 2009, 55).

Aus diesen Ausführungen ergeben sich für Eva Münker-Kramer (2009, 56) die Prinzipien der Akuthilfe (in Sicherheit bringen), der Weiterbehandlung (die Ereignisse „kortikal“ fassen und ordnen, stabilisieren) bis hin zur Therapie (Reprozessieren und Neuordnen des „hängengebliebenen Materials“ und somit Integration).

2.3 Krise & Krisenintervention

*Ich möchte sie, so gut ich es kann, bitten,
Geduld zu haben gegen alles Ungelöste in ihrem Herzen
und zu versuchen, die Fragen selbst liebzuhaben
wie verschlossene Stuben und wie Bücher,
die in einer sehr fremden Sprache geschrieben sind.*

*Forschen sie jetzt nicht nach den Antworten,
die ihnen nicht gegeben werden können,
weil sie sie nicht leben könnten.*

*Leben sie jetzt die Fragen.
Vielleicht leben sie dann allmählich,
ohne es zu merken,
eines fernen Tages in die Antwort hinein.*

(Rainer Maria Rilke)

2.3.1 Begriffsdefinition

Das griechische Wort „krisis“ bedeutet „entscheidende Wende“; und lässt dabei offen, ob es eine Wende zum Besseren oder Schlechteren (werden) wird.

Den polaren Charakter des Phänomens Krise verraten die chinesischen Schriftzeichen. Das chinesische Wort für Krise heißt „wei-ij“, dabei bedeutet „wei“ Gefahr und „ji“ Gelegenheit bzw. Chance.

Gernot Sonneck (2000, 32) bezeichnet mit psychosozialer Krise „den Verlust des seelischen Gleichgewichts, den ein Mensch verspürt, wenn er mit Ereignissen oder Lebensumständen konfrontiert wird, die er im Augenblick nicht bewältigen kann, weil sie von der Art und vom Ausmaß her seine durch frühere Erfahrungen erworbenen Fähigkeiten und erprobten Hilfsmittel zur Erreichung wichtiger Lebensziele oder zur Bewältigung seiner Lebenssituation überfordern.“

2.3.2 Einteilung von Krisen

Je nach individueller Belastung können Krisen in traumatische Krisen und Lebensveränderungskrisen eingeteilt werden.

a) Traumatische Krisen

Nach Johan Cullberg (1978, 27) werden traumatische Krisen durch unvorhersehbare Schicksalsschläge oder unerwartete Ereignisse ausgelöst, die die psychische Existenz und die soziale Identität bzw. Sicherheit bedrohen. Beispiele hierfür sind: Tod, Krankheit, Unfall, plötzliche Beziehungsbedrohung wie z.B. Trennung oder Scheidung, soziale Kränkung bzw. äußere Katastrophen (vgl. Sonneck 2000, 33).

b) Veränderungskrisen

Nach Gernot Sonneck (2000, 36) „setzen Lebensveränderungskrisen nicht schlagartig ein, sondern entwickeln sich innerhalb einiger Tage bis zu maximal sechs Wochen.“ Beispiele hierfür sind: Auszug aus dem Elternhaus, Geburt von Kindern, Pensionierung und Alltagssituationen aller Art.

2.3.3 Phasen einer traumatischen Krise

Traumatische Krisen zeigen nach Johann Cullberg (1978, 27) folgenden typischen Verlauf:

a) Schockphase:

Diese Phase dauert von wenigen Sekunden bis zu 24 Stunden. Sie ist dadurch gekennzeichnet, dass das Geschehen noch nicht im vollen Umfang realisiert werden kann. Für diese Phase ist ein Gefühl der Unbeweglichkeit mit darauf folgender Verleugnung charakteristisch. Johan Cullberg (1978, 27) meint, dass es in der Wahrnehmung zu einer Veränderung des Zeiterlebens bis hin zu dissoziativen Erlebensformen kommen kann. Gottfried Fischer und Peter Riedesser (2009, 60) sehen den Grad der Dissoziation auch als Indikator für die Möglichkeit der Ausbildung einer Posttraumatischen Belastungsstörung.

Zusammengefasst sind folgend Kennzeichen für diese Phase charakteristisch:

- Fernhalten der Realität
- Inneres Chaos (das nach außen wenig sichtbar sein muss)
- Erinnerungslücken
- Zustand der „Betäubung“.

b) Reaktionsphase:

Diese Phase dauert einige Tage bis zu mehrere Wochen. Sie ist gekennzeichnet vom Einsatz psychischer Abwehrmechanismen (Verdrängung, Verleugnung etc.), affektiver Turbulenzen (Trauer, Verzweiflung, Hoffnungslosigkeit, Aggression, Wut) bis hin zu Apathie. Es können aber auch Selbstzweifel, Depression oder Gefühle der Ohnmacht überwiegen. Körperliche Reaktionen können sich in Form von Übererregtheit, erhöhter Schreckhaftigkeit, Konzentrationsstörungen, Einschlafstörungen bis hin zu Alpträumen und flashbacks zeigen.

Johan Cullberg (1978, 28) weist darauf hin, dass es in diesem Zeitraum auch zu möglichen Fehlanpassungen wie Chronifizierung, Krankheit, Alkohol-, Drogen- und/oder Medikamentenmissbrauch sowie zu suizidalem Verhalten kommen kann. Unter Chronifizierung versteht er, dass der Betroffene statt einer Bearbeitung der Krise und einer Neuorientierung in ein Vermeidungsverhalten verfällt. Anstrengungen, die eine Veränderung herbeiführen könnten, werden unterlassen und soziale Kontakte werden gescheut. Materieller, sozialer und psychischer Krankheitsgewinn können das Chronifizierungsrisiko erhöhen.

Zusammengefasst sind folgend Kennzeichen für diese Phase charakteristisch:

- Einsatz psychologischer Abwehrmechanismen (Verdrängung, Verleugnung)
- Ausbruch affektiver Turbulenzen (Trauer, Verzweiflung, Hoffnungslosigkeit, Wut)
- Apathie
- Gefahr von Fehlanpassungen wie z.B. Alkohol-, Drogen- oder Medikamentenmissbrauch bzw. suizidales Verhalten.

c) Bearbeitungsphase:

Während sich die Reaktionsphase relativ scharf von der Schockphase abgrenzt, gehen Reaktionsphase und Bearbeitungsphase nicht nur kontinuierlich ineinander über, sondern wechseln einander auch immer wieder ab. In dieser Phase stehen das Loslassen von Vergangenem und eine Neuausrichtung für die Zukunft im Vordergrund. Gottfried Fischer und Peter Riedesser (2009, 170) betonen, dass es in dieser Zeit zu einer „kritischen Weichenstellung“ kommt: Gelingt eine erste Neuausrichtung oder bildet sich ein langfristiges Belastungssyndrom heraus?

Zusammengefasst sind folgend Kennzeichen für diese Phase charakteristisch:

- das Loslassen von Vergangenem und
- die Ausrichtung auf Zukünftiges.

d) Orientierungsphase:

Wenn es gelingt, eine Krise als Chance zu verwerten, dann wird diese zu einer wertvollen Erfahrung und trägt zum Aufbau bzw. zur Festigung des Selbstwertgefühls bei. Dabei kommt es nach der Überwindung der Krise zu einer Neuorientierung.

2.3.4 Die notfallpsychologische Interventionskette

Nach Clemens Hausmann (2005, 123) gliedert sich der notfallpsychologische Bereich in drei Phasen, wobei für jede Phase andere Rahmenbedingungen gelten. Für ihn hat sich folgende Einteilung bewährt:

- a) Akutphase
- b) Stabilisierungsphase
- c) Weiterbetreuung

Clemens Hausmann (2005, 123) ist der Meinung, dass die einzelnen Phasen wie die Glieder einer Kette ineinandergreifen, sich aber hinsichtlich ihrer inhaltlichen Schwerpunkte zum Teil wesentlich unterscheiden.

Zu a) Die Akutphase - aus meiner Sicht vergleichbar mit der Schockphase nach Johan Cullberg (1978, 27) - ist gekennzeichnet von einer „einfache sozialen Unterstützung“ (Hausmann 2005, 114).

Zu den Zielen in dieser Phase zählen (vgl. Hausmann 2005, 137ff):

- Beruhigen: Die Betroffenen auf ein angemessenes Erregungsniveau bringen.
- Orientieren: Sie im Hier und Jetzt orientieren.
- Ressourcen aktivieren: Die persönlichen und sozialen Ressourcen zugänglich machen.
- Wahrnehmung: Intensität reduzieren, ungewöhnliche Wahrnehmungen erklären.
- Zeiterleben: Das Ereignis strukturieren und in einen zeitlichen Kontext bringen.
- Gedankliche Verarbeitung: Die kognitive Verarbeitung des Ereignisses und der eigenen Reaktionen fördern.
- Gefühle: Emotionale Entlastung ermöglichen, auf belastende Gefühle eingehen.
- Kontrollierbarkeit: Subjektive Kontrolle wiederherstellen und fördern.
- Selbstbild: Die Reaktionen normalisieren, Handlungsfähigkeit und Bewältigungsmöglichkeiten fördern.
- Die nächsten Schritte: Die kommenden Ereignisse und die weiteren Schritte besprechen; einen Plan für die nächsten Tage machen.

Nach Clemens Hausmann (2005, 127) geht es in dieser Phase vor allem darum, „den Betroffenen Sicherheit zu vermitteln, sie nicht alleine zu lassen und den Kontakt zu halten, auch wenn viele Betroffene völlig teilnahmslos und passiv wirken. Gefühle sollen sich frei äußern dürfen ... Wichtig ist es, Geborgenheit zu vermitteln und für die unmittelbaren Bedürfnisse zu sorgen.“

Zu b) Die Stabilisierungsphase entspricht meiner Meinung nach der Reaktions- und Bearbeitungsphase nach Johann Cullberg (1978, 28). Zu den Zielen dieser Phase, wo es nach Clemens Hausmann (2005, 114) um eine psychosoziale Betreuung des Betroffenen geht, zählen folgende Inhalte (vgl. Hausmann 2005, 196f):

- Informieren: Die Betroffenen über mögliche psychische Folgen informieren.
- Normalisieren: Die individuellen Gefühle und Reaktionen normalisieren.

- Verarbeitung fördern: Hilfreiche Bewältigungs- und Verarbeitungsprozesse einleiten; über Möglichkeiten der Stressbewältigung informieren.
- Soziales Netzwerk aktivieren: Familienangehörige, Freunde oder Kollegen des Betroffenen einbinden.
- Weiterbetreuung organisieren: Im Bedarfsfall eine Weiterbetreuung einleiten.

Clemens Hausmann (2005, 127) betont, dass „die Betroffenen in dieser Phase so viel wie möglich über das Ereignis und ihre Reaktionen erzählen können sollen. Angst, Verzweiflung und Wut können zugelassen, erkannt und akzeptiert werden. Die Wünsche, Sorgen und Hoffnungen der Betroffenen sind zumeist Ausdruck für ihre chaotischen und verwirrenden Gefühle. Es ist wichtig, sie ernst zu nehmen und gleichzeitig den Betroffenen eine behutsame Orientierungshilfe zu geben, sodass sie allmählich zu einer realistischen Einschätzung ihrer Lage kommen können.“

Im weiteren Verlauf der Betreuung soll es für die Betroffenen möglich sein, „das Ereignis in seiner ganzen Tragweite zu erfassen und zu verstehen. Fragen nach den Ursachen und der Verantwortung oder Schuld können erst in dieser Phase rational geklärt werden. Viele Betroffene versuchen aus den Ereignissen zu lernen, um in Zukunft besser auf sie vorbereitet zu sein“ (Hausmann 2005, 127).

Zu c) Diese Phase entspricht meiner Meinung nach der Orientierungsphase nach Johan Cullberg (1978, 28).

Für Anke Ehlers (1999, 19f) ist eine spezifisch-professionelle Weiterbetreuung der Betroffenen z.B. dann angezeigt, wenn

- mit aller Gewalt versucht wird, nicht an das Trauma zu denken,
- Gefühle mittels Alkohol, Medikamenten oder Drogen betäubt werden,
- alles vermieden wird, was negative oder positive Gefühle auslösen könnte,
- gegrübelt wird, wie das Trauma hätte verhindert werden können,
- der Ort des Geschehens oder ähnliche Tätigkeiten wie damals gemieden werden,
- der Kontakt zu Freunden vermieden oder abgebrochen wird,
- früher bedeutsame Aktivitäten aufgegeben werden,
- bis spät in die Nacht wach geblieben wird, um Alpträume zu vermeiden oder alles vermieden wird, was belastend sein könnte.

2.3.5 Das phasenspezifische Betreuungsangebot

In der Akut- oder Schockphase obliegt die Betreuung der Betroffenen den MitarbeiterInnen des Kriseninterventionsteams (KIT) des Roten Kreuzes. Ihre Aufgabenstellung wird im Internet unter www.rotekreuz.at/pflege-betreuung/psychosoziale-betreuung/krisenintervention/ wie folgt beschrieben: „Die Kriseninterventionsteams des Österreichischen Roten Kreuzes betreuen Menschen nach außergewöhnlich belastenden Ereignissen. In enger Zusammenarbeit mit dem Rettungsdienst sind die psychologisch geschulten Fachkräfte behutsame Zuhörer, die für die Betroffenen erträgliche Rahmenbedingungen schaffen. ... Der Einsatz besteht nicht aus dem klassischen Betreuungsgespräch. Oft müssen KriseninterventionsmitarbeiterInnen erst einmal Struktur schaffen. Durch praktische Hilfeleistungen und genaues Explorieren des Ereignisses werden die nächsten Schritte nach einer traumatisierenden Situation für den Betroffenen klar. Dabei kommt es besonders darauf an, die Bewältigungsmöglichkeiten der Betroffenen wieder herzustellen.“

In der Stabilisierungsphase übernehmen die MitarbeiterInnen des ÖBB-Notfallinterventionsteams die Betreuung der Betroffenen. Das Betreuungskonzept, der Handlungsauftrag, das Leitbild und das Selbstverständnis dieser betriebsinternen Einrichtung sind im Kapitel 7 näher beschrieben.

Sollten die im Abschnitt c) des Punktes 2.3.4 beschriebenen Symptome auch nach einem Monat weiter bestehen, dann ist eine spezifisch-professionelle Weiterbetreuung der Betroffenen erforderlich. Diese Aufgabe übernehmen in der Regel Psychologen oder Psychotherapeuten.

2.3.6 Ziele der Krisenintervention

Gernot Sonneck (2000, 61) versteht unter einer Krisenintervention die psychosoziale Betreuung von Menschen, die in einer Krise sind. Die Krisenintervention soll helfen, die vorliegende Symptomatik bei den Betroffenen zu lindern und eine Problembewältigung einzuleiten.

Für Personen, die sich in einer Krise befinden, ist es wichtig, dass man sich für ihre Gefühlslage interessiert und nicht „besserwisserisch“ handelt. Zwischenmenschliche Beziehungen werden vor allem durch Achtung, Wärme, Rücksichtnahme und einführendes, nicht wertendes Verstehen gefördert. Für den/die HelferIn bedeutet dies, dass er/ sie Authentizität, realistische Zuversicht und Ermutigung vermitteln soll und im gleichen Moment einen emotionalen Abstand behält, um die Lage beurteilen zu können (vgl. Sonneck 2000, 21ff; Fischer, Riedesser 2009, 215).

Das Ziel einer Krisenintervention besteht darin, die Eigenaktivität und Problemlösungsfähigkeit der KlientInnen zu stärken. In diesem Zusammenhang ist es wichtig, das soziale Netz der Betroffenen zu erfassen und, wenn notwendig, Kontaktadressen für professionelle Hilfe weiterzugeben.

2.4 Trauma

*So habe ich es mir
nicht vorgestellt,
dass die Dinge,
so sind,
Pläne, Träume –
und plötzlich eine Biegung
im Weg.*

(Natan Zach)

Manche Menschen erleben Schlimmes, ohne dass danach psychische Beeinträchtigungen auftreten. Andere fühlen sich schon durch scheinbar kleine Ereignisse gekränkt oder verletzt und entwickeln danach posttraumatische Symptome. Ereignisse sind also nicht „von sich aus“ traumatisch, sondern haben ein traumatisierendes Potenzial, das für verschiedene Menschen teilweise recht unterschiedliche Folgen nach sich ziehen kann. Der Zusammenhang zwischen realem Ereignis, psychischer Disposition und weiteren Einflussvariablen entscheidet, ob eine Traumatisierung erfolgt, wie schwer sie ausfällt und wie stark die Folgen sind.

2.4.1 Begriffsdefinition

Das Wort „Trauma“ stammt aus dem Griechischen und bedeutet „Wunde“. Zu einer psychischen Traumatisierung kommt es, wenn ein Ereignis die psychischen Belastungsgrenzen eines Individuums übersteigt und daher nicht adäquat verarbeitet werden kann. Beispiele für Erlebnisse, die Traumata auslösen können, sind Gewalt, Krieg, Mord, Folter, Vergewaltigung, sexueller Missbrauch, körperliche und seelische Misshandlung, Unfälle, Katastrophen oder Krankheiten. Auch emotionale Vernachlässigung, Verwahrlosung, soziale Ausgrenzung, Zwangsräumung, Obdachlosigkeit oder Mobbing können zu einer Traumatisierung führen. Mitunter kann die bloße Zeugenschaft eines solchen Ereignisses auf die beobachtende Person traumatisierend wirken.

Gottfried Fischer und Peter Riedesser (2009, 84) definieren die traumatische Erfahrung als „vitalen Diskrepanzerleben zwischen bedrohlichen Situationsfaktoren und den individuellen Bewältigungsmöglichkeiten, das mit Gefühlen von Hilflosigkeit und schutzloser Preisgabe einhergeht und so eine dauerhafte Erschütterung von Selbst- und Weltverständnis bewirkt“. Die Entstehung einer Belastungsstörung hängt demnach eng mit der Überschreitung der jeweiligen individuellen Belastbarkeit zusammen. Über die individuell empfundene Belastung entscheidet die kognitive Bewertung der stressreichen Situation als Herausforderung, Bedrohung oder Verlust und die Bewertung der verfügbaren Reaktionsmöglichkeiten in Form von persönlichen Ressourcen, Überzeugungen etc. (Lazarus, Launier 1981, 233).

Die erwähnte Definition einer traumatischen Erfahrung stützt sich sowohl auf das Stressmodell von Hans Selye (1974, 55ff) als auch auf das transaktionale Stressmodell von Richard Lazarus und Mitarbeitern (Lazarus, Launier 1981, 226; Lazarus, Folkman 1984, 293).

Gottfried Fischer und Peter Riedesser (2009, 64ff) beschäftigen sich aber auch intensiv mit dem komplexen Zusammenspiel von Ereignismerkmalen und subjektiven Bedeutungszuschreibungen, weshalb das transaktionale Stressmodell eine weitere Ausgangsbasis für die Definition der traumatischen Erfahrung darstellt. Sie betonen, dass das transaktionale Stressmodell vor allem ihrer eigenen ökologischen und dialektischen Konzeption nahe kommt. Ökologisch bedeutet dabei, dass die wechselseitige Beziehung zwischen Personen und ihrer Umwelt berücksichtigt wird. Der dialektische Anteil bezieht sich auf das spannungsreiche und widersprüchliche Verhältnis zwischen der Innenperspektive der betroffenen Person und der Außenperspektive des Beobachters.

Clemens Hausmann (2005, 59) versteht unter einem psychischen Trauma ein zumeist plötzlich auftretendes Ereignis, das auf den Betroffenen sehr bedrohlich wirkt und zugleich nicht bewältigbar erscheint. Es verletzt die Grundannahmen über die Welt und die eigene Person. Der Betroffene fühlt sich hilflos und Kräften ausgeliefert, die er nicht kontrollieren kann. Ein Trauma löst intensive Gefühle, wie z.B. Entsetzen, Angst,

Verzweiflung, Wut aus oder führt zu einem Zustand anhaltender emotionaler Betäubung. Es kann langfristige psychische Symptome und Störungen verursachen.

2.4.2 Traumatische Ereignisse

Nach Clemens Hausmann (2005, 60) wurden die diagnostischen Kriterien für ein traumatisches Ereignis in verschiedenen Klassifikationssystemen psychischer Störungen ähnlich, aber nicht einheitlich definiert:

- Im DSM-III-R ist von Ereignissen die Rede, die „außerhalb der normalen menschlichen Erfahrung“ liegen (American Psychiatric Association 1987, 250).
- Das DSM-IV spricht von einer „Konfrontation mit Ereignissen, durch die die eigene körperliche Unversehrtheit oder die einer anderen Personen bedroht war. Hinzu kommen Gefühle intensiver Furcht, Hilflosigkeit oder Entsetzen (American Psychiatric Association 1994, 189f).“
- Die breiteste Definition eines traumatischen Ereignisses findet sich im ICD-10. Dort heißt es: „... ist eine Situation außergewöhnlicher Bedrohung oder katastrophalen Ausmaßes (kurz oder lang anhaltend), die bei fast jedem Menschen eine tiefe Verzweiflung hervorrufen würde“ (Dilling et al. 2000, 169). Nach Clemens Hausmann (2005, 60) sind „die auftretenden Störungen die direkte Folge einer akuten schweren Belastung oder eines fortgesetzten traumatischen Geschehens, die nicht durch eine besondere Verletzbarkeit des Individuums zu erklären ist. Ohne die Einwirkung des Traumas wären die Störungen nicht entstanden.“

Die Wahrscheinlichkeit, ein Trauma zu erleben, ist relativ hoch. In einer repräsentativen US-amerikanischen Studie gaben 61% der Männer und 51% der Frauen an, mindestens ein Trauma in ihrem Leben erlitten zu haben (Kessler et. al. 1995, 1048ff).

In einer anderen Untersuchung wurden bei 81% der Männer und 74% der Frauen Traumaerfahrungen festgestellt (Stein et al. 1997, 1116).

2.4.3 Trauma-Typen

Leonore Terr (1991, 10ff) unterscheidet je nach Dauer des Ereignisses zwei Typen von Traumatisierung:

- **Typ I:** Nach Clemens Hausmann (2006, 43) erfolgt hier die Traumatisierung „durch ein **einzelnes**, meist plötzliches **Ereignis** von kurzer Dauer, mit klarem Beginn und Ende. Dazu zählen z.B. Unfall, Vergewaltigung, Überfall, Naturkatastrophe u.a. Das Ereignis prägt sich oft mit den kleinsten Details in das Gedächtnis des Betroffenen ein. Die psychischen Folgen sind gravierend und können akut oder zeitversetzt zu Störungen führen.“
- **Typ II:** Hier entsteht die Traumatisierung „durch **mehrmalige**, sich wiederholende oder andauernde **Traumata**. Das ist z.B. der Fall bei wiederkehrender Konfrontation mit Extremsituationen im Dienst (Feuerwehr, Exekutive, Rettung), im Krieg, bei Geiselnahme, wiederholter körperlicher oder sexueller Gewalt, fortgesetztem Missbrauch u.a. Dabei treten nach und nach Anpassungsprozesse auf, d.h. Versuche, die traumatische Situation gedanklich, emotional oder auf der Verhaltensebene irgendwie erträglich zu machen“ (Hausmann 2006, 43).

Eva Münker-Kramer (2009, 57) meint: „Einer der wesentlichen Unterschiede ist, dass bei den Typ I Traumata oft die Stressstörung im Erleben, Verhalten und in Betreuung und Behandlung im Vordergrund steht“. Und weiter: „Beim Typ II Traumata, das nicht selten im Kontext von Beziehungen stattfindet und somit ungleich komplexere Dynamiken von Bindung, Schuld, Scham ... in Gang setzt, kommt im Sinne der so genannten Trauma-Dynamik das veränderte Selbst- und Weltverständnis massiv erschwerend dazu“ (Münker-Kramer, 2009, 57).

Nach Albrecht Schumacher (2009, 10) ist das Opfer bei einem Typ II Traumata meist nicht in der Lage, aus eigener Kraft die Traumatisierung zu verhindern oder zu beenden. Oftmals bestehen nur diffuse, wenig klare Wiedererinnerungen an die Traumatisierung. Auf Grund der gemachten Erfahrungen ist das Alltagsleben von negativen Grundüberzeugungen, wie z.B. „man darf niemandem vertrauen“ oder „ich bin selbst schuld und deswegen schlecht“ etc. geprägt.

2.4.4 Verlauf einer Traumatisierung

Der Verlauf einer psychischen Traumatisierung kann nach Clemens Hausmann (2006, 43) in drei Phasen eingeteilt werden:

- a) Das traumatische Ereignis bzw. die traumatische Situation
- b) Das traumatische Erleben
- c) Die traumatische Reaktion bzw. der traumatische Prozess

Zu a) Clemens Hausmann (2006, 44) betont, dass „das traumatische Ereignis durch seine Intensität (Schweregrad des Traumas), spezifische Traumafaktoren (wie z.B. Häufung traumatischer Ereignisse oder Umstände, direkte vs. indirekte Betroffenheit, Verursachung und Schuld, Verhältnis zwischen Täter und Opfer), die Konstellation der Faktoren sowie traumatische Inhalte (wie z.B. Lebensgefahr, sexuelle Integrität) gekennzeichnet ist.“

Zu b) Wie ein Trauma erlebt wird, hängt nach Clemens Hausmann (2006, 45) „vom aktuellen Zustand des Betroffenen (psychische und körperliche Fitness, aktuelle Belastungen etc.) sowie von der überdauernden Disposition (Einstellungen, Persönlichkeit, Vorerfahrungen, Wissen etc.) ab.“

Für Clemens Hausmann (2005, 47f) sind solche Notfälle Ausnahmezustände, die den üblichen Ablauf der Dinge unterbrechen. Das Erleben und Verhalten ändert sich auf mehreren Ebenen:

- Wahrnehmungen: Die Betroffenen sind zum Teil extremen Reizen ausgesetzt. Der Anblick von Zerstörung und Verletzung sind für viele Menschen erschreckend oder Angst auslösend. Manche Menschen spüren in solchen Situationen fast gar nichts, andere haben eine besonders intensive Wahrnehmung.
- Zeiterleben: Gefahrensituationen führen meist zu einem Zustand hochgespannter Wachheit, in dem die Aufmerksamkeit auf die ablaufenden Ereignisse gerichtet ist. Jedes kleinste Detail prägt sich dem Bewusstsein ein. Dadurch wird die Zeitwahrnehmung gedehnt, Sekunden können „ewig dauern“.
- Handlungen: Menschen, die in Notfallsituationen geraten, haben eigentlich etwas anderes vorgehabt. Alle diese Pläne sind durch das Ereignis unterbrochen und

können fürs Erste nicht wieder aufgenommen werden. Das kann einen Bruch im Leben bewirken, nach dem „nichts mehr so ist, wie es einmal war“.

- Kontrollierbarkeit: Kontrollverlust ist für die meisten Menschen sehr unangenehm. Sie versuchen zumindest irgendeine Form von Kontrolle über die Situation oder über ihre eigenen Reaktionen wiederzugewinnen.
- Selbstbild: Die veränderten Wahrnehmungen, mögliche Verletzungen, der Verlust von Eigenständigkeit und Kontrolle sowie die Ungewissheit über das Ausmaß des entstandenen Schadens und die Folgen können das Selbstbild des Betroffenen nachhaltig erschüttern.
- Stressreaktionen: Die Folgen extremer Stressbelastung können sich auf verschiedenen Ebenen äußern:
 - Körperlich: Zittern, Schwitzen, Frieren, Übelkeit, Atemnot etc.
 - Emotional: Ärger, Angst, Verzweiflung, Wut, Hilflosigkeit etc.
 - Gedanklich: Konzentrationsprobleme, Grübeln, Selbstvorwürfe etc.
 - Verhaltensbezogen: Unruhe, Gereiztheit etc.

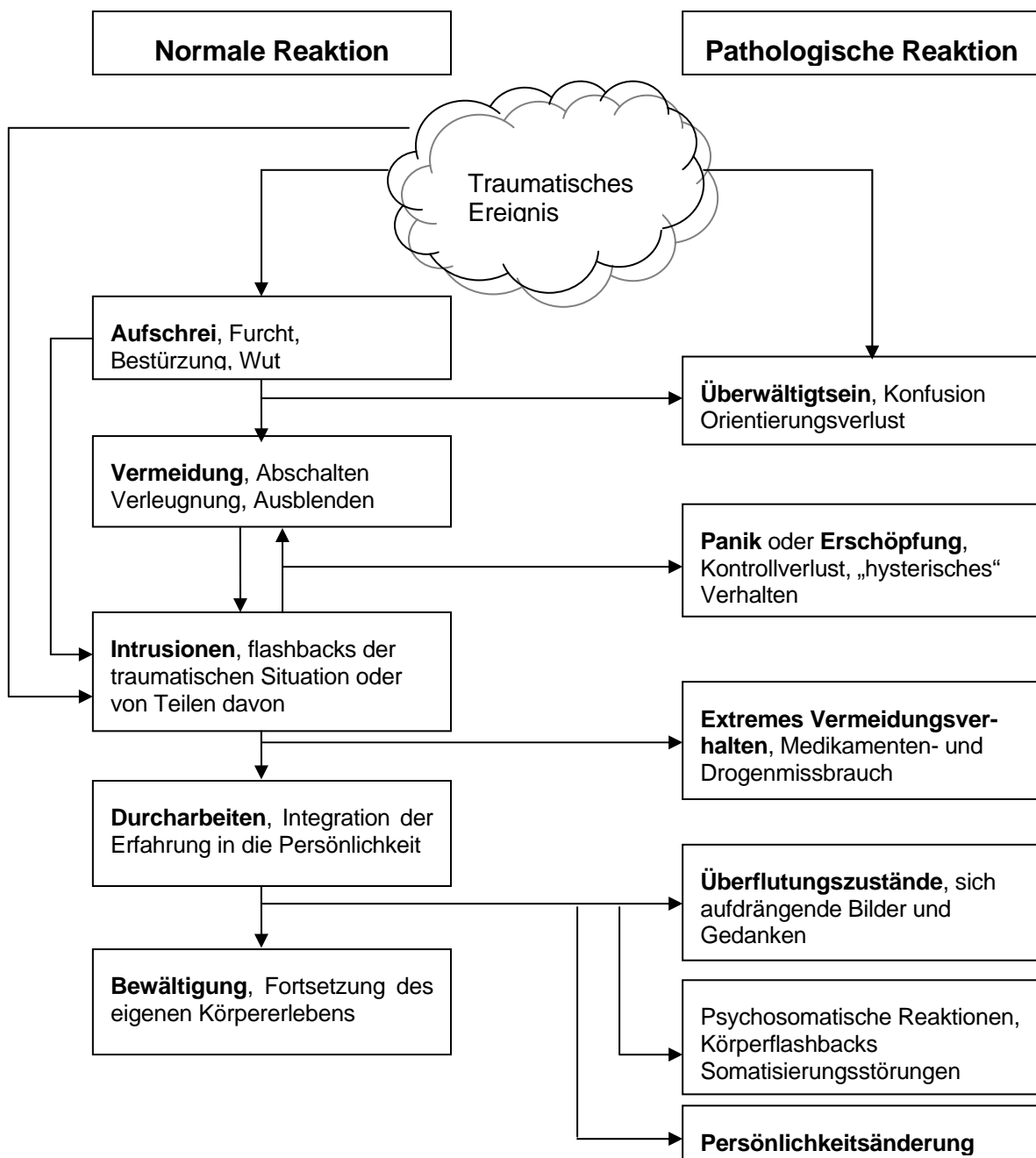
Zu c) Die direkten Auswirkungen eines Traumas lassen sich in Kurz- und Langzeitfolgen unterteilen. Zu den Kurzzeitfolgen zählen die unmittelbare Notfallreaktion, akute psychische Symptome und erste unmittelbare Bewältigungsversuche. Typische Langzeitfolgen sind chronische Symptome und Störungen, Entstehung dauerhafter Defizite, aber auch verzögerter Symptombeginn sowie unbewusste Wiederholungen der traumatischen Situation (vgl. Hausmann 2006, 45).

2.4.5 Folgen einer Traumatisierung

Clemens Hausmann (2006, 53) weist darauf hin, dass „traumatische Ereignisse in höchstem Maß die Verarbeitungs- und Anpassungsfähigkeit der Betroffenen beanspruchen ... Abhängig von der Art und dem Verlauf der Traumatisierung, den individuellen Ressourcen und Risikofaktoren sowie der nachfolgenden Unterstützung können die Reaktionen und Symptome allmählich zurück gehen oder sich zu psychischen und körperlichen Störungen verfestigen, die die Lebensqualität der Betroffenen in hohem Maße beeinträchtigen.“

2.4.5.1 Normale und pathologische Reaktionen

Bereits in den 1970er Jahren entwickelte Mardi Jon Horowitz (1997, 147) sein kognitives Modell posttraumatischer Reaktionen und Störungen. Er beschreibt die Reaktion auf ein traumatisches Ereignis in mehreren Phasen. Jede Phase kann dabei in eine „normale“ und in eine „pathologische“ Variante (traumatische Reaktion im engeren Sinn) unterschieden werden. Der Unterschied zwischen normaler und pathologischer Reaktion ist dabei graduell. Die pathologische Reaktion zeichnet sich vor allem durch intensivierete und verlängerte Phasen sowie überwiegend dysfunktionale Mechanismen und irrationale Ausgestaltung aus. Die **Horowitzkaskade**:



Die „normalen“ Reaktionen nach Mardi Jon Horowitz (1997, 147) im Detail:

1. Aufschrei: Die erste Reaktion auf ein stressreiches Ereignis besteht aus starker Erregung, intensiven Emotionen und einem hohen Aktivitätsniveau. Es handelt sich um eine innere Alarmierung. Daraus können Panik, Ohnmacht oder Überaktivität folgen, aber auch Gefühle wie Trauer, Wut, Angst oder Schuld.
2. Vermeidung: In diesem Stadium werden Gedanken und Erinnerungen an den Stressor vermieden.
3. Intrusionen: In dieser Phase erlebt der Betroffene ein unfreiwilliges „Einströmen“ von Bildern, Gedanken, Gefühlen und Sinneseindrücken. Diese Intrusionen werden als sehr belastend erlebt und gehen häufig mit Gefühlen der Angst und Überwältigung einher.
4. Durcharbeiten: In einem vierten Schritt wird das Ereignis aufgearbeitet, indem die Person zwischen Vermeidung und Intrusionen hin und her pendelt und schließlich einen Ausgleich zwischen beiden findet.
5. Als letzten Schritt findet sich die Person in einem neuen *state of mind* wieder.

Die „pathologischen“ Varianten zu den Phasen vier und fünf stellen die sogenannten „freeze states“ dar. Dabei handelt es sich um erstarrte Zustände mit psychosomatischen Symptomen wie z.B. körperlichen Missempfindungen verschiedenster Art, Verlust der Hoffnung, die traumatische Erfahrung verarbeiten und abschließen zu können oder Charakterveränderungen als Versuch, mit der nicht zu bewältigenden Erfahrung zu leben. Der eigentliche Copingprozess besteht in dem Bestreben, die kognitive Desorganisation zu überwinden und zu einem geordneten System von Grundannahmen zu gelangen. Mardi Jon Horowitz (1997, 151) betrachtet die Intrusionen als den sich aufdrängenden Wunsch nach Aufarbeitung.

Auch Bessel van der Kolk und Alexander McFarlane (2000, 33ff) bestätigen, dass nach einem traumatischen Ereignis fast alle Menschen unter intrusiven Gedanken leiden. Sie sehen diese Intrusionen als Hilfen, entweder aus der Erfahrung zu lernen und heilende Handlungen zu planen oder nach und nach zu akzeptieren, was geschehen ist. Sobald die Erinnerungen in ein neues System kognitiver Schemata eingeordnet wurden, verschwinden nach Mardi Jon Horowitz (1997, 151) auch die Intrusionen. Die Aufgabe der Vermeidung besteht nach seiner Auffassung darin, eine

Infragestellung der kognitiven Schemata zu verhindern und die Dosierung der Intrusionen niedrig zu halten. Das Wechselspiel zwischen Intrusionen und Vermeidung sind also die Hauptakteure im Prozess der Bewältigung. Gottfried Fischer und Peter Riedesser (2009, 88ff) fügen ergänzend hinzu, dass die traumatische Erfahrung nicht auf Dauer verleugnet und vermieden werden kann, da sie laut ihrer Definition auf einem vitalen Diskrepanzerleben beruht. Die Verleugnungsversuche allein sind somit auf längere Sichtweise zum Scheitern verurteilt.

2.4.5.2 Psychische Störungen

Symptome und Reaktionen nach traumatischen Ereignissen werden in den verschiedenen Klassifikationssystemen zum Teil unterschiedlich zusammengefasst und bezeichnet. Die folgende Darstellung orientiert sich an der Klassifizierung der Weltgesundheitsorganisation (ICD-10 cit. nach Dilling et al. 2000, 168f).

- Akute Belastungsreaktion F43.0: „Darunter versteht man eine vorübergehende Störung von beträchtlichen Schweregrad, die sich bei einem psychisch nicht manifest gestörten Menschen als Reaktion auf eine außergewöhnliche physische oder psychische Belastung entwickelt, und die im allgemeinen innerhalb von Stunden oder Tagen abklingt ... Die individuelle Vulnerabilität und die zur Verfügung stehenden Bewältigungsmechanismen spielen bei Auftreten und Schweregrad der akuten Belastungsreaktionen eine Rolle ... Die Symptomatik zeigt typischerweise ein gemischtes und wechselndes Bild, beginnend mit einer Art von "Betäubung", mit einer gewissen Bewusstseinsminderung und eingeschränkter Aufmerksamkeit, einer Unfähigkeit, Reize zu verarbeiten und Desorientiertheit. Diesem Zustand kann ein weiteres sich zurückziehen aus der Umweltsituation folgen ... oder aber ein Unruhezustand und Überaktivität (wie Fluchtreaktion) ... Vegetative Zeichen panischer Angst wie Tachykardie (Herzrasen), Schwitzen und Erröten treten zumeist auf. Die Symptome erscheinen im Allgemeinen innerhalb von Minuten nach dem belastenden Ereignis und gehen innerhalb von zwei oder drei Tagen, oft innerhalb von Stunden zurück.“ (Dilling et al. 2000, 168)
- Posttraumatische Belastungsstörung (F43.1): „Diese entsteht als eine verzögerte Reaktion auf ein belastendes Ereignis oder eine Situation kürzerer oder längerer Dauer, mit außergewöhnlicher Bedrohung oder katastrophenartigem Ausmaß, die bei fast jedem eine tiefe Verzweiflung hervorrufen würde ... Typische Merkmale

sind das wiederholte Erleben des Traumas in sich aufdrängenden Erinnerungen (flashbacks), Träumen oder Alpträumen, die vor dem Hintergrund eines andauernden Gefühls von Betäubtsein und emotionaler Stumpfheit auftreten. Ferner finden sich Gleichgültigkeit gegenüber anderen Menschen, Teilnahmslosigkeit der Umgebung gegenüber, Freudlosigkeit sowie Vermeidung von Aktivitäten und Situationen, die Erinnerungen an das Trauma wachrufen könnten ... Meist tritt ein Zustand von vegetativer Übererregtheit mit Vigilanzsteigerung, einer übermäßigen Schreckhaftigkeit und Schlafstörung auf. Angst und Depression sind häufig mit den genannten Symptomen und Merkmalen assoziiert und Suizidgedanken sind nicht selten ... Die Störung folgt dem Trauma mit einer Latenz, die wenige Wochen bis Monate dauern kann. Der Verlauf ist wechselhaft, in der Mehrzahl der Fälle kann jedoch eine Heilung erwartet werden. In wenigen Fällen nimmt die Störung über viele Jahre einen chronischen Verlauf und geht dann in eine andauernde Persönlichkeitsänderung über“ (Dilling et al. 2000, 169f).

- Andauernde Persönlichkeitsänderung (F62.0): Eine andauernde, wenigstens über zwei Jahre bestehende Persönlichkeitsänderung kann einer Belastung katastrophalen Ausmaßes folgen. Die Belastung muss so extrem sein, dass die Vulnerabilität der betreffenden Person als Erklärung für die tief greifende Auswirkung auf die Persönlichkeit als Erwägung nicht ausreicht. Die Störung ist durch eine feindliche oder misstrauische Haltung gegenüber der Welt, durch sozialen Rückzug, Gefühle der Leere oder Hoffnungslosigkeit, ein chronisches Gefühl der Anspannung wie bei ständigem Bedrohtsein und Entfremdungsgefühl, gekennzeichnet. Eine posttraumatische Belastungsstörung kann dieser Form der Persönlichkeitsänderung vorausgegangen sein (vgl. Dilling et al. 2000, 235).

2.4.6 Verarbeitung einer Traumatisierung

Bessel van der Kolk und Alexander McFarlane (2000, 33) beschrieben zum ersten Mal traumatische Erinnerungen und bezeichneten diese als „Parasiten des Geistes“. Da diese Erinnerungen durch kleinste Auslöser aufgerufen werden können, rufen sie oft flashbacks hervor. Darunter versteht man Erinnerungsteile, die sich quasi selbstständig gemacht und sich so der Einordnung und Verarbeitung entzogen haben (van der Kolk et al. 2001, 18). Diese Intrusionen können sich in Form von intensiven

Gefühlen wie Panik oder Wut, somatischen Wahrnehmungen, Alpträumen oder ähnlichem zeigen. Trauma-Opfer berichten, dass selbst nach Jahren ein Ereignis wieder so erlebt wird, als wäre es gerade geschehen. Die Erfahrung kann daher auch nicht als in der Vergangenheit liegend integriert werden. Mit der Zeit entwickeln sich Gefühle der Wut oder Hilflosigkeit.

Bessel van der Kolk und Alexander McFarlane (2000, 34) bezeichnen als „eine der wichtigsten Komplikationen, die eine Heilung verhindert, ist, dass ein besonderes Ereignis andere, lang vergessene Erinnerungen eines früheren Trauma aktivieren und einen „Dominoeffekt“ auslösen kann: Eine Person, die bisher nicht von intrusiven und belastenden Erinnerungen geplagt wurde, kann nach einer Konfrontation mit einem weiteren traumatischen Ereignis Erinnerungen an frühere Erfahrungen entwickeln.“

Die Inhalte dieses impliziten Gedächtnisses sind willentlich nur schwer kontrollierbar und kaum veränderbar. Sie bleiben vom expliziten Gedächtnis, dessen Inhalte bewusst wieder gegeben werden können, dissoziiert (Maercker 2006, 13f). Für eine gelungene Verarbeitung von traumatischen Erlebnissen ist die Gewinnung einer möglichst vollständigen, geordneten Erinnerung entscheidend. Traumaerinnerungen im impliziten Gedächtnis sollen zu einem expliziten Traumagedächtnis transformiert werden. Nur so können die gemachten Erfahrungen mit den anderen Lebenserfahrungen und Erinnerungen zeitlich (vorher - nachher) und inhaltlich (ähnlich - anders) verknüpft werden. Hinzu kommt eine klare Unterscheidung zwischen Hinweisreizen „damals“ (während des Traumas) und Wahrnehmungen in der Gegenwart.

Nach Clemens Hausmann (2005, 88) gehört zu einer erfolgreichen Verarbeitung eines traumatischen Geschehens, dass „die Geschichte, die man erlebt hat, erzählbar wird. Am Faden der Erzählung können die einzelnen Erinnerungsteile aufgereiht und in eine sinnvolle Ordnung gebracht werden. Durch Worte und sprachliche Benennung werden die sensorischen Bruchstücke in das autobiographische Gedächtnis integriert. Dadurch sind sie geordnet abrufbar und entziehen sich nicht mehr - wie bei flashbacks - der bewussten Kontrolle.“

2.4.7 Gruppen von potentiell Betroffenen

Clemens Hausmann (2005, 29) weist darauf hin, dass „kein Mensch vor einem Notfall, keine Gruppe und kein Staat vor einer Katastrophe gefeit sind. Die unterschiedlichsten Menschen können plötzlich mit extrem belastenden Ereignissen konfrontiert sein, die die psychischen Strukturen in ihren Grundfesten erschüttern. Das betrifft nicht nur die unmittelbaren Opfer des Notfalls, sondern auch Helfer, Angehörige und andere indirekt Beteiligte.“ Je nachdem, wie stark und in welchen Rollen diese Menschen in das traumatische Geschehen involviert sind, unterscheidet man

a) Primär Traumatisierte

Dazu zählen jene Menschen, die von einem Ereignis selbst unmittelbar traumatisiert werden können, also z.B. Verletzte, Verschüttete, Missbrauchsopfer u.a.

b) Sekundär Traumatisierte

Dazu gehören jene Personen, die durch den Anblick der Unfallstelle oder durch die Hilfe für die Opfer traumatisiert werden können, also z.B. Unverletzte, Angehörige, die zum Ereignisort gekommen sind, Notärzte, Sanitäter, Feuerwehrleute, Exekutivbeamte, Notfallpsychologen und -seelsorger, Akutbetreuer, freiwillige Helfer u.a.

c) Tertiär Traumatisierte

Dazu zählen jene Menschen, die nicht vor Ort waren, aber durch die Nachricht traumatisiert werden können, also z.B. Angehörige und Freunde der Opfer, Hinterbliebene, Nachbarn oder Kollegen.

2.5 Sekundär traumatischer Stress

*Gib mir Gehör,
und ich werde dir
Stimme geben.*

(Khalil Gibran)

Vor ungefähr 15 Jahren entstanden erste überzeugende Publikationen, aus denen hervor ging, dass der Kontakt mit traumatisierten Menschen sekundär traumatischen Stress hervorrufen kann (z.B. McCann, Pearlman 1990, 131f). Nach Gernot Brauchle et al. (2000, 287) „zeigen die Ergebnisse weiterer zahlreicher Untersuchungen über sekundäre Traumatisierung von Helfern eine erschreckende Bandbreite von emotionalen, kognitiven, physischen und sozialen Folgen.“

Charles Figley (2002, 41) bezeichnet das Phänomen als „Mitgefühlerschöpfung“ oder „sekundär traumatischen Stress“.

Carla Joinson (1992, 116ff) beschreibt die Mitgefühlerschöpfung als Gefühl tiefer Sympathie und Sorge um einen Menschen, der von Leiden und Unglück betroffen ist, in Verbindung mit einem starken Wunsch, den Schmerz des Betroffenen zu lindern oder seine Ursache zu beseitigen.

2.5.1 Begriffsdefinition

Im DSM-IV (American Psychiatric Association 1994, 189f) sind sekundäre Formen von Traumatisierung berücksichtigt. Als Kriterium zur Diagnose einer posttraumatischen Belastungsstörung gilt, dass „ein Ereignis erlebt oder beobachtet wurde, bei der die eigene körperliche Unversehrtheit oder die eines anderen Menschen zu Schaden gekommen ist oder bedroht war, und die Reaktion der betroffenen Person intensive Furcht, Hilflosigkeit oder Entsetzen umfasste.“ Unter einem traumatischen Ereignis versteht man also nicht nur solche Ereignisse, die persönlich erlebt wurden; es „reicht“ auch die Beobachtung eines solchen.

Nach Charles Figley (2002, 47) tritt ein sekundärer traumatischer Stress auf, wenn traumatisierten Personen geholfen wird oder jemand helfen will. Die Symptome des sekundär traumatischen Stresses oder der sekundär traumatischen Belastungsstörung (STBS) stimmen mit jenen der Posttraumatischen Belastungsstörung (PTBS) überein. Die Bezeichnung „sekundär“ betont lediglich den Unterschied in der betroffenen Population. Sekundär traumatischer Stress kann Menschen betreffen, die in engem Zusammenhang mit Personen stehen, die primären Stressoren ausgesetzt waren. (Figley 2002, 47).

Charles Figley (2002, 54) geht grundsätzlich davon aus, dass im Mittelpunkt der sekundären Traumatisierung die Konzepte der Empathie und der Exposition stehen. Würde traumatisierten Personen gegenüber keine Empathie empfunden werden und würden Helfer nicht in irgendeiner Form den Reaktionen Traumatisierter ausgesetzt sein, würde sich keine sekundäre Traumatisierung bzw. keine sogenannte „Mitgefühlerserschöpfung“ entwickeln.

2.5.2 Entstehung eines sekundär traumatischen Stress-Konzeptes

So wie bei der Traumaforschung begann die Entdeckung von sekundären Traumatisierungen durch Beobachtungen aus Kriegs- und Nachkriegsgeschehen. In Militärhospitälern für Kriegsverletzte aus dem Vietnamkrieg stellte man fest, dass die in den Kliniken arbeitenden Menschen ähnliche und sogar gleiche Symptome entwickelten wie die Kriegstraumatisierten.

Als Pionier auf dem Gebiet der Erforschung der Entstehung des sekundär traumatischen Stresses ist wohl Charles Figley zu bezeichnen. Seine Arbeiten ebneten den Weg für eine wissenschaftliche Betrachtung der Risiken, die sich durch berufliches oder freiwilliges Engagement mit Traumatisierten ergeben. Er verwendete erstmals die Bezeichnung „Mitgefühlerserschöpfung“ in Zusammenhang mit Belastungen, unter denen Angehörige psychisch Traumatisierter litten (vgl. Figley 2002, 46).

Fraucke Teegen (2001, 171) bemerkt, dass „seit den 80er Jahren durch eine zunehmend genauere Beobachtung und Erfassung von seelischen und körperlichen

Reaktionen auf traumatische Belastungen moralische Bewertungen zu Belastungsreaktionen von Helfern überwunden wurden.“

Vorerst wurden vor allem im angloamerikanischen Sprachraum Belastungsreaktionen von Rettungsteams, Feuerwehrleuten und Polizisten im Zusammenhang mit Katastropheneinsätzen untersucht (Teegen 2001, 171).

Im deutschsprachigen Raum haben die letzten Katastrophen und Großschadensereignisse auf die psychischen Folgen für die Opfer, aber auch für die Helfer aufmerksam gemacht. In Deutschland begann man nach der Katastrophe von Ramstein (1988) und nach dem ICE-Unglück in Eschede (1998) neben der psychologischen Versorgung der primär Betroffenen auch die psychologische Betreuung der Einsatzkräfte und Helfer zu thematisieren (Bengel 2001, 194f; Wagner et al. 2001, 214ff). In Österreich erlangte die Notfallpsychologie vor allem durch das Grubenunglück in Lassing (1998) die Lawinenkatastrophe in Galtür (1999) sowie das Seilbahnunglück in Kaprun (2000) Bedeutung.

Innerhalb der Arbeit von Einsatzkräften mit traumatisierten Personen hat sich in den letzten Jahren der Begriff der sekundären Traumatisierung durchgesetzt. (Figley 2002, 48; Wagner et al. 1998, 1727ff).

2.5.3 Sekundäre Traumatisierung von Einsatzkräften und Helfern

Für Charles Figley (2002, 54) sind Empathie und Exposition die zentralen Voraussetzungen für die Entwicklung einer sekundären Traumatisierung

Empathie spielt bei Einsatzkräften und Helfern eine große Rolle. Die Untersuchungen von Frauke Teegen (2001, 174) zeigen eine signifikant stärkere Belastung von Rettungssanitätern gegenüber Polizisten oder Feuerwehrleuten bei Routineeinsätzen, also Einsätzen unterhalb der Katastrophenschwelle. Sie führt dies auf die besondere Nähe der Sanitäter zu den Opfern zurück. Gleichermäßen lässt sich vermuten, wenn die Nähe zum Opfer als wichtiger Faktor anerkannt wird, dass Kriseninterventions-teams (KIT) nicht unerheblich betroffen sind. Ihre Empathie ist erforderlich zur Ein-

schätzung und Beurteilung eines Problembereichs und für die Entwicklung geeigneter Hilfeleistungen (Figley 2002, 54). Das Herstellen einer kurzfristigen Bindung ist grundlegend für die Betreuung. Das Hören, Aufnehmen und Begreifen der traumatischen Situation sowie der Reaktionen des Individuums erfordern ein entsprechendes Maß an empathischer Ressource.

John Wilson und Jacob Lindy (1999, 528) unterscheiden vier Modi empathischer Muster in der Gegenübertragung von Helfern:

- a) empathischer Rückzug,
- b) empathische Verdrängung/ Vermeidung,
- c) empathische Verstrickung und
- d) empathische Unausgewogenheit

Zu a) Die Gegenübertragungsreaktion des empathischen Rückzuges tritt auf, wenn der Helfer heftige emotionale Reaktionen eines Opfers auf ein Ereignis erwartet, selbst aber einen eher defensiven oder vermeidenden Persönlichkeitsstil hat.

Zu b) Nicht unähnlich verhält es sich mit empathischer Verdrängung/ Vermeidung, wenn der Helfer plötzlich die Gefahr wittert, dass durch die Reaktionen eines Trauma-Opfers eigene ungelöste Konflikte oder Traumata reaktiviert werden.

Zu c) Bei Überidentifikation von Helfern mit dem Opfer und dessen Reaktionen geschehen mitunter empathische Verstrickungen. Der Helfer involviert sich zu sehr und überengagiert sich. In Folge kann es zu Grenzüberschreitungen von Seiten des Helfers kommen.

Zu d) Empathische Unausgewogenheit ergibt sich häufig aus Unsicherheit und Verletzbarkeit des Helfers, was zu Überwältigung, Anspannung und großen Unsicherheiten führen kann.

2.5.4 Belastungsreaktionen der Helfer

Die Entstehung und Schwere von Belastungsreaktionen stehen nach Frauke Teegen (2001, 175) in einem Zusammenhang zu Art und Ausmaß der beruflichen Traumexposition, zusätzlichen psychosozialen Belastungen und allgemeinen Bewältigungsressourcen. Es können durch Einsätze auch Erinnerungen an (frühere) traumatische Lebensereignisse oder negative Lebensereignisse ausgelöst werden.

Nach Pia Andreatta (2006, 126f) lassen sich die unmittelbaren Reaktionen und Auswirkungen von traumatischem Stress auf Helfer auf unterschiedlichen Ebenen beschreiben:

- a) Emotionale Reaktionen ergeben sich, weil „niemanden, der anderen Menschen in Katastrophen Hilfe anbietet, das Erlebte unberührt lässt (Brauchle et al. 2000, 287). Für Pia Andreatta (2006, 126) „sind Gefühle von Erschütterung, Hilflosigkeit oder innerer Leere häufige Reaktionen von Helfern.“
- b) Pia Andreatta (2006, 127) weist darauf hin, dass „viele Helfer kognitive Beeinträchtigungen in Form von ungebeten Bildern oder Gedanken an das Ereignis erfahren. Intrusives Erinnern ist ein sehr häufig auftretendes kognitives Reaktionsmuster und ein Verarbeitungsmechanismus, welcher für Helfer überaus belastend sein kann. Aber auch Folgen wie Konzentrationsstörungen, Verwirrheitszustände, Orientierungslosigkeit oder Alpträume stellen häufige Reaktionen dar.“ Immer wieder berichten Helfer nach belastenden Einsätzen, dass sie Schwierigkeiten haben, sich auf ihre übliche Arbeit und ihren Alltag zu konzentrieren (vgl. Brauchle et al. 2000, 287).
- c) Für Pia Andreatta (2006, 127) zeichnen sich Stressreaktionen deutlich auf der körperlichen Ebene ab. „Erhöhte Anfälligkeit für Infekte, Schlafstörungen, Übererregtheit und körperliche Erschöpfungszustände sind häufige Auswirkungen von traumatischem Stress bei Helfern. Nicht selten löst gerade die körperliche Anspannung oder Erschöpfung unsachgemäßen Gebrauch von Substanzen aus.“
- d) Weiters beschreiben Gernot Brauchle et al. (2000, 288) soziale Auswirkungen als Folgen belastender Einsätze. Rückzug und Isolation sind immer wieder Versuche, mit dem Erlebten fertig zu werden.

Pia Andreatta (2006, 130) betont jedoch, dass es neben diesen Aspekten auch positive Veränderungen, die durch die Auseinandersetzung mit belastenden Ereignissen ausgelöst wurden, gibt. Sie verweist auf Untersuchungen von Karen Ortlepp und Marlene Friedman (2002, 213ff) und Beverley Raphael et al. (1980, 445ff), in denen die Helfer von Formen persönlichen Wachstums und neuen Erkenntnissen, die sie durch schwierige Ereignisse gewonnen haben, berichten.

Ob Einsatzkräfte in der Auseinandersetzung mit Belastungen gesundheitliche Störungen entwickeln bzw. in welchem Ausmaß diese zu beobachten sind, hängt neben der Wahrnehmung und Bewertung der Stressoren und eigener Reaktions- und Handlungsmöglichkeiten zudem von persönlichen Ressourcen ab. Darunter sind alle Mittel und Möglichkeiten zu verstehen, die ein Mensch seinen Belastungen entgegen setzen kann. Schutzfaktoren haben somit einen besonderen Einfluss auf eine adäquate und erfolgreiche Verarbeitung eines traumatischen Ereignisses (Maercker, Ehlert 2001, 21f). Zu nennen sind Variable wie

- Kohärenzsinn (Antonovsky 1997, 34ff),
- Kompetenzerwartung (Krampen 1991),
- körperliche Fitness und Ernährung (Bengel (2001, 194) und
- Bewältigungsprozesse, die mit persönlicher Offenheit oder Reden bzw. Schreiben über ein traumatisches Erleben einhergehen (Maercker, Ehlert 2001, 22).

Laut Aaron Antonovsky (1997, 34ff) beschreibt der Kohärenzsinn (SOC) eine subjektive Grundeinstellung gegenüber belastenden oder unvorhergesehenen Ereignissen. Das Kohärenzgefühl stellt eine zeitstabile Persönlichkeitskonstante dar, die sich aus den drei Anteilen

- Verstehbarkeit (= das Ausmaß, in dem interne und externe Reize als überschaubar wahrgenommen werden),
- Handhabbarkeit (= Grad der Wahrnehmung, inwieweit geeignete Ressourcen zur Bewältigung von Situationen zur Verfügung stehen) und
- Bedeutsamkeit (= individuelle Überzeugung, dass künftige Ereignisse sinnvolle Aufgaben sind) zusammensetzt.

Kompetenzüberzeugung bzw. Selbstwirksamkeit als ein generalisiertes Selbstkonzept repräsentiert das Bild, das eine Person von sich selbst hat. Sie drückt aus, welche Annahmen eine Person über ihre Eigenschaften und Fähigkeiten hat und wie sie diese bewertet. Das Selbstkonzept kann bewusst oder nicht bewusst sein und ist maßgeblich dafür, wie eine Person sich selbst, ihre Erlebnisse und andere sieht und bewertet. Dabei weist eine hohe Ausprägung des Selbstkonzeptes darauf hin, dass sich die betroffene Person in vielen differenten, auch subjektiv neuartigen, schwierigen oder mehrdeutigen Situationen als handlungsfähig erlebt.

Kontrollüberzeugung ist ein eindimensionales bipolares Persönlichkeitskonstrukt und weist zum einen die Extremausprägung Internalität (= hohe Kontrollerwartung) und den Gegenpol Externalität (= geringe Kontrollerwartung) auf. Dabei beschreiben interne Kontrollüberzeugungen die Annahmen einer Person, auf Ereignisse und Geschehnisse ihres Lebens selbst aktiv Einfluss nehmen zu können, wohingegen externe Kontrollüberzeugungen auf die Erwartung verweisen, der Ablauf der Dinge liege in der Hand anderer bzw. des Schicksals. Allgemein beeinflussen sowohl hohe Selbstwirksamkeit als auch interne Kontrollüberzeugungen das Erleben und die Verarbeitung von Belastungen positiv, da Betroffene das Gefühl haben, ihre Umwelt aktiv beeinflussen zu können (Krampen 1991).

Es gibt eine Reihe von Studien, die die Bedingungen funktionaler und dysfunktionaler Verarbeitung von belastenden Einsätzen untersucht haben:

Carol Fullerton et al. (1992, 371ff) fanden, dass die stressbedingten Belastungsreaktionen durch folgende Aspekte gemildert werden können:

- soziale Unterstützung
- angemessenes Führungsverhalten der Vorgesetzten
- angemessene Ausbildung
- Einführung und Gebrauch von Ritualen

Nach Frauke Teegen et al. (1997, 583ff) unterschieden sich hochbelastete Personen von gering belasteten in Bezug auf:

- höhere Anzahl von hochbelastenden Einsätzen

- mehr Einsätze mit Lebensbedrohung
- weniger Vertrauen in kollegiale Unterstützung während solcher Einsätze
- traumatische Erfahrungen in der persönlichen Lebensgeschichte

Weitere relevante Faktoren nach dem traumatischen Ereignis sind nach Wolfgang Meyer und Friedrich Balck (1998, 150ff) z.B.:

- das Ausmaß und die Verfügbarkeit von sozialer Unterstützung
- das Auftreten positiver oder negativer Lebensereignisse
- Anerkennung der Arbeit durch das soziale Umfeld

Zusammenfassend kann man sagen, dass folgende Unterstützungsmaßnahmen eine gute Bewältigung einsatzbedingter Extrembelastungen fördern können:

- Qualität der Ausbildung
- Berücksichtigung des Ausbildungsgrades
- Realitätsgerechte Vorbereitung auf die einsatzbedingten Belastungen
- möglichst sichere Arbeitsbedingungen während des Einsatzes
- klare Aufgabenstellung (Verringerung von Gefühlen der Unsicherheit)
- vertrauensvolle Zusammenarbeit
- Nachbereitung des Einsatzes
- soziale Unterstützung durch Vorgesetzte und Kollegen

Es wird deutlich, dass Interventionen nach dem Einsatz im Sinne einer sekundären Prävention nur einen von vielen wichtigen Einflussfaktoren der Verarbeitung darstellen. Forschungsergebnisse der letzten Jahre weisen auf deutliche Zusammenhänge zwischen prätraumatischen Variablen und posttraumatischem Outcome hin. Die präventive Wirksamkeit von psychotraumatologischen Maßnahmen **vor** einem potentiell traumatisierenden Einsatz zeigt sich durchgängig relevanter, als die Nachbereitung der entsprechenden Einsätze. Entgegen der weit verbreiteten Fokussierung auf die Situation **nach** einem potentiell traumatisierenden Einsatz, sollte daher der Schwerpunkt auf die Umsetzung von Programmen gelegt werden, die Maßnahmen der primären, sekundären und tertiären Prävention (also die Behandlung bereits bestehender Belastungsstörungen) berücksichtigen.

2.6 Brauchen die ÖBB ein psychosoziales Betreuungssystem?

2.6.1 Einstieg

Um diese Frage zu beantworten, lade ich Sie ein, sich folgende Situation vorzustellen:

Sie befinden sich am Führerstand einer Lokomotive. Sie sind dort allein.

Sie sind schon einige Stunden unterwegs. Sie kennen „ihre“ Strecke. Schließlich befahren Sie sie seit vielen Jahren und das zu jeder Tages- und Nachtzeit.

Sie genießen die Fahrt. Sie sind LokführerIn aus Leidenschaft.

Dann passiert Ihnen das, was „echte“ Lokführer „so“ erzählen (Meilinger 2001, 107):

- „Ich führte als Lokführer den Schnellzug von X nach Y. Es war dunkel aber die Sicht war den Umständen entsprechend gut. Kurz vor dem Bahnhof Y bemerkte ich bei einer Geschwindigkeit von 120 km /h im Scheinwerferkegel, dass sich eine Person innerhalb der beiden Schrankenbalken einer Eisenbahnkreuzung befand. Mein erster Gedanke war: „Das geht sich nicht aus!“ Ich leitete sofort eine Notbremsung ein, und in demselben Augenblick machte die Person noch einen Schritt in Richtung Mitte der Bahnanlage. Jetzt konnte ich auch erkennen, dass es sich um einen Mann mit Brille und brauner Lederjacke handelte. Er schaute mich mit großen Augen an. Ein Knall, ein Geräusch wie wenn man Holz brechen würde, es rumpelte und dann war es sehr still. Wohl gab es noch die Geräusche der Lok, aber die registrierte ich zu dieser Zeit nicht. Erst als der Zug nach ca. 600 m zum Stillstand gekommen war, nahm ich die Umgebung wieder wahr.“
- „Bei einer Zugfahrt sah ich nach einer nicht einsehbaren Kurve eine Person im rechten Winkel zum Gleis liegen - mit dem Hals auf der Schiene. Nach durchgeführter Notbremsung überrollte ich die Person. Sofort machte ich Meldung mittels Zugfunk an den Disponenten und ging nachschauen. Ich sah den Körper neben dem Gleis liegen. Der abgetrennte Kopf stand etwa 20 m weiter hinten aufrecht zwischen den Schienen, die Augen offen - ein Teil des Gesichtes fehlte. Ungefähr 5 Minuten später trafen der Notarztwagen und die Polizei ein.“

Nach der Befragung durch den Arzt und durch die Polizei fuhr ich in den nächsten Bahnhof und ließ mich dort von meiner Schicht ablösen.“

2.6.2 Berufsbedingte Belastungen

Von der Arbeiterkammer (Lenert 1994, 4) wurden im Zuge einer Untersuchung die Stressbelastungen der Triebfahrzeugführer erhoben. Von den Lokführern wurden dabei folgende Ereignisse als *besonders belastend* genannt:

- Das Überfahren eines haltzeigenden Signals (86,9 %)
- Ein Unfall (75,6 %)
- Auf eine stehende Garnitur aufzufahren (61,5 %)
- Selbstmörder (60,7 %)
- Auf ein falsches Gleis gelenkt werden (57,2 %)
- Beinahunfälle (51,9 %)

Es mag verwundern, dass das Überfahren eines haltzeigenden Signals an erster Stelle dieser Auflistung steht. Der Grund liegt vermutlich darin, dass solche Ereignisse zu einer extremen Gefährdung der Verkehrssicherheit führen. Im schlimmsten Falle müssten daher die Lokführer mit einer gerichtlichen Verurteilung rechnen.

An zweiter Stelle der besonders belastenden Situationen stand bei der erwähnten AK-Studie „ein Unfall“ und an vierter Stelle ein „Selbstmörder“.

In Deutschland werden bei Zugunfällen jährlich rund 1300 Personen getötet, davon zirka 1000 durch suizidale Handlungen. Weitere Ursachen sind Zusammenstöße auf Bahnübergängen und Verschubunfälle (Zimmermann et. al. 1997, 50).

Willi Butollo (1997, 33) beschreibt das Überfahren von Selbstmördern als eine besondere Art der Traumatisierung für die Triebfahrzeugführer, da hier die Rolle des „Täters“ und des „Opfers“ durcheinander geraten. Der Lokführer hat einerseits

die Rolle des verantwortlichen Steuermannes inne, gleichzeitig erlebt er aber im extremen Ausmaß die Hilflosigkeit in dieser Steuerfunktion. Der Bremsweg ist auch bei sofortigem Einleiten einer Schnellbremsung so lange, dass es so gut wie keine Chance gibt, den Zug noch rechtzeitig vor einem Suizidenten anzuhalten. Der Lokführer fühlt sich verantwortlich, hat aber gleichzeitig keine Chance einen Zusammenstoß zu vermeiden. Derjenige aber, der den „Unfall“ in erster Linie verursacht hat, stirbt meist daran, ist also „Täter“ und „Opfer“ zugleich.

Als besonders belastende Faktoren werden von den Lokführern beschrieben:

- Hilflosigkeit durch extrem lange Bremswege
- rund 90% der Suizidversuche enden mit tödlichem Ausgang
- Die Verletzungen der Suizidenten sind häufig stark entstellend
- Verunsicherung durch Ermittlungen der Staatsanwaltschaft
- Manchmal Vorwürfe oder Drohungen von Angehörigen der Suizidenten

Torsten Siol et. al. (1999, 391ff) zeigten in ihrer Untersuchung folgende psychische Belastungsfolgen bei den Triebfahrzeugführern auf:

- 50 % der Lokführer weisen nach den ersten vier Wochen eine posttraumatische Symptomatik von klinischer Relevanz auf,
- 30 % dieser Lokführer gaben auch vier Jahren nach dem Ereignis an, nach wie vor unter posttraumatischen Belastungsstörungen zu leiden,
- 6,6 % der Lokführer meinten, den Vorfall „gar nicht“, 29,5 % „ziemlich“, 29,8 % „überwiegend“ und 34,1 % „sehr gut“ verkraftet zu haben.

In einer Studie von Ulrik Malt et. al. (1996, cit. nach Alexander McFarlane und Rachel Yehuda 2000, 163) zeigten mehr als die Hälfte der Lokführer nach derartigen Unfällen moderate bis hohe Werte von intrusiven Erinnerungen, weniger als ein Drittel wiesen Symptome einer akuten physiologischen Erregung auf.

Werner Zimmermann et al. (1997, 50f) kamen in ihrer Studie zu folgenden Ergebnissen:

- 48,8 % der Lokführer hatten bereits einen oder mehrere Unfälle. D.h. ein Lokführer kann im Durchschnitt damit rechnen, einen oder zwei Unfälle in seiner Laufbahn zu erleben
- 57,2 % der Lokführer meinten, dass sie „ganz gut“ mit dem Unfall fertig wurden; 13,2 % gaben an, dass sie damit „gar nicht“ umgehen können
- 30 % der Lokführer hatten keine Symptome, 7,5 % wiesen das Vollbild einer post-traumatischen Belastungsstörung auf.

Elfriede Meilinger (2001, 109f) kam in ihrer Untersuchung zur Bewältigung der Nach-

wirkungen von traumatischen Ereignissen bei Lokführern und Vershubbdiensetzten der ÖBB zu folgenden Ergebnissen:

- Für 60 % der Befragten sind außergewöhnliche Ereignisse „extrem unangenehm“, sie werden als „extrem belastend“ erlebt.
- 36 % der Betroffenen standen dem Ablauf der Ereignisse ohnmächtig gegenüber
- Die Art des Unfalles (Suizid, Unfall mit Toten, Unfall mit Verletzten, Unfall mit Sachschaden oder Beinaheunfall) scheint keinen Einfluss auf den Grad der psychischen Belastung zu haben.

Aus diesen exemplarisch angeführten Beispielen und den dargestellten Studienergebnissen ergeben sich einige Fragen:

- Kann diesen LokführerInnen geholfen werden?
- Wenn ja, wie?
- Und durch wen?

2.7 Das Notfallinterventionsteam (NIT) der Österreichischen Bundesbahnen

*Wenn ich dich bitte, mir zuzuhören,
und du mir Ratschläge gibst,
hast du meine Bitte nicht erfüllt.*

*Wenn ich dich bitte, mir zuzuhören
und du mir sagst,
warum ich dieses Gefühl nicht haben sollte,
dann trittst du meine Gefühle mit Füßen.*

*Wenn ich dich bitte, mir zuzuhören
und du glaubst,
meine Probleme lösen zu müssen,
dann hast du mich enttäuscht,
so seltsam das auch klingen mag.
Darum bitte ich dich, höre mir nur zu.*

(Verfasser unbekannt)

2.7.1 Entwicklung

Die ÖBB beschäftigen derzeit rd. 45.000 MitarbeiterInnen, wovon zirka die Hälfte im „ausführenden Betriebsdienst“ tätig ist. Diese KollegInnen werden in ihrem Alltag auch mit besonderen Ereignissen konfrontiert (siehe Beispiele zweier Lokführer auf der Seite 44). Für die Aufarbeitung solcher Erlebnisse gab es bis Anfang der neunziger Jahre keine strukturierte Hilfestellung.

Über Auftrag der Gewerkschaft der ÖBB wurde im Jahr 1993 von der Arbeiterkammer (Lenert 1994, 1) eine Studie zum Thema „ Stressbelastungen der Triebfahrzeugführer der ÖBB“ erstellt. Auf Grund der Ergebnisse dieser Studie wurde

- a) eine ÖBB-interne Helpline installiert
- b) ein Pilotworkshop „Bewältigungstraining“ durchgeführt

Die „Helpline“ steht allen MitarbeiterInnen seit Herbst 1994 zur Verfügung. Anrufe werden während der Dienstzeit von ÖBB-internen PsychologInnen entgegen genommen; außerhalb der normalen Arbeitszeit können Mitteilungen auf ein Band aufgesprochen werden.

Das „Bewältigungstraining“ wurde in der ersten Jahreshälfte 1995 durchgeführt. Es bestand aus einem dreimonatigen Pilotversuch mit fünf Blockveranstaltungen. Das Konzept dieses Trainings beruhte auf der Therapie der Gruppe in der Gruppe, durch die Gruppe und für die Gruppe.

Aus zwei Gründen gab es nur eine derartige Veranstaltung:

- a) Wirtschaftliche Aspekte: Es war auf Dauer nicht vorstellbar, zwei Trainer für je fünf Blockveranstaltungen zu engagieren.
- b) Erkenntnisse aus dem Pilotversuch: Von den Teilnehmern wurde fast einstimmig angemerkt, dass sie über ihre Erlebnisse nach einem außergewöhnlichen Vorfall lieber mit einem Kollegen als mit einem „Psycho“ reden möchten. Als Begründung gaben sie an, dass die Kollegen die gleiche Sprache sprechen, das Arbeitsumfeld sowie die Rahmenbedingungen (Gesamtzusammenhänge im Unternehmen) kennen würden.

Dieses Training war daher die Geburtsstunde für die Entwicklung eines ÖBB-internen Betreuungssystems. Auf Basis einer kollegialen Unterstützung wurde ein Notfallinterventionsteam für ÖBB-MitarbeiterInnen nach schwierigen Situationen aufgebaut.

Im ersten Jahr wurde das NIT von einer Psychologin geleitet. Nach deren freiwilligen Rückzug aus dem Unternehmen habe ich - gemeinsam mit einem Kollegen - im Dezember 1997 die Leitung dieser psychosozialen Einrichtung übernommen. Ende der 90iger Jahre war die Installierung von betriebsinternen Betreuungseinrichtungen noch ein Fremdwort. Die ÖBB haben daher eine Vorreiterrolle in der MitarbeiterInnen-Betreuung nach Notfällen eingenommen. Bis zu meinem Ausscheiden im Dezember 2008 ist es uns gelungen, das NIT innerhalb der ÖBB als fixe Größe und unverzichtbare Einrichtung zu etablieren.

2.7.2 Zum Begriff „Helfer“

Unter Helfer sind Personen gemeint, die haupt-, neben- oder ehrenamtlich andere Menschen unterstützen, beraten, erziehen, pflegen, versorgen (Fengler 2001, 13).

Laien sind Personen, die mit Klienten mehr oder weniger zielgerichtet arbeiten, ohne dafür ein umfangreiches professionelles Training erhalten zu haben. Die Vorbildung kann verschieden sein, meist sind es aber Mitglieder oder ehemalige Mitglieder der betroffenen Zielgruppe, so genannte Peers (Hausmann 2005, 39).

Jeffrey Mitchell und Everly George (1998, 242f) betonen ausdrücklich, dass jeder, der bei besonders belastenden Ereignissen Hilfsdienste anbietet, eine fundierte Ausbildung benötigt, da ansonsten trotz bester Absichten Interventionen bei Betroffenen Schaden anrichten können.

2.7.2.1 Motivation zur HelferInnentätigkeit

Nach Jerry Edelwich und Archie Brodsky (1984, 44) sind die Hauptbeweggründe für die Ergreifung eines helfenden Berufes der Wunsch, anderen Menschen zu helfen und der Spaß, mit ihnen zu arbeiten. Als weitere Gründe nennen sie „das Initiieren von Veränderungen im Leben anderer“, „das Bedürfnis gebraucht zu werden“ und „durch das Helfen etwas über sich selbst zu erfahren“. (Prendinger 1992, 16)

Jörg Fengler (2001, 15f) gibt zu bedenken, dass das Helfen auch ein Lückenbüßer für die eigene Beziehungsgestaltung, als Kontaktersatz, zur Abwehr oder als Therapie persönlicher Probleme dienen kann. Weiters könnte „Helfen“ auch ein Ausdruck von Macht sein – bedeutend sein dadurch, dass man dem anderen hilft.

In einer Untersuchung über Einstellungen und Motive ehrenamtlicher Helfer von Hans-Werner Bierhoff et.al. (1995) kristallisierten sich vier Einstellungsdimensionen heraus:

- Verantwortung im Sinne der Verpflichtung, Menschen in Not zu helfen
- Abenteuer im Sinne von Neugier auf Unbekanntes
- Anerkennung durch Freunde und Gesellschaft
- Soziale Bindung im Sinne von sozialer Integration

Für Bierhoff et al (1995) zeigte sich, dass diese vier Motivationsebenen auf einer allgemeinen Ebene zusammenhängen. Als Erklärung vermuten die Autoren die gemeinsame Bereitschaft für einen guten Zweck aktiv zu sein bzw. sich zu engagieren.

Als belastende Momente für HelferInnen nennt Jörg Fengler (2001, 54ff):

- Rückfälle von KlientInnen,
- fehlende Einsicht und Motivation von KlientInnen,
- Anspruchshaltung von KlientInnen,
- zu viele KlientInnen,
- eigene Hilflosigkeit im Helfen,
- zu wenig Zeit für die KlientInnen und
- fehlender Rückhalt im Team.

2.7.2.2 Hilflose HelferInnen

Wolfgang Schmidbauer (1977, 15) formulierte auf Grund seiner Erfahrungen als Gruppenleiter von Angehörigen in sozialen Berufen die Hypothese des „Helfersyndroms“. Der „Helfersyndrom Helfer“ hilft, um Ängste und Wut, Gefühle der Hilflosigkeit und inneren Leere abzuwehren. Er beschreibt es als „die zur Persönlichkeitsstruktur gewordene Unfähigkeit, eigene Gefühle und Bedürfnisse zu äußern, verbunden mit einer scheinbar omnipotenten, unangreifbaren Fassade im Bereich der sozialen Dienstleistungen“ (Schmidbauer 1997, 15).

Wolfgang Schmidbauer (1977, 23) meint, dass das Selbstwertgefühl des Helfers zwischen übermächtiger Größe und Wertlosigkeit schwankt. Sobald er gebraucht wird und helfen kann, fühlt er sich ruhig und sicher. Eigene Bedürfnisse werden als „kindisch“ empfunden und somit unterdrückt. Dies kann bis zur vollkommenen Unfähigkeit, Schwäche zu zeigen oder Hilfe zu akzeptieren, führen. Offenes Eingestehen emotionaler Probleme wird nur bei den Anderen begrüßt und unterstützt.

Der „Helfersyndrom Helfer“ ist ständig auf der Suche nach narzisstischer Bestätigung und dadurch ungleich mehr empfänglich für Kritik und Lob von anderen Menschen. Dabei ist anzumerken, dass positive Äußerungen meist nicht wahrgenommen oder

bagatellisiert werden. Fehler werden nur bei sich selber gesucht, Probleme und Belastungen werden als selbstverschuldet erlebt (Schmidbauer 1977, 48ff).

In der Beziehung zu KlientInnen möchte der „Helfersyndrom Helfer“ einerseits, dass die ihm anvertraute Person günstige Veränderungen durchmacht, andererseits, dass dieser hilfsbedürftig und „klein“ bleibt – nur so kann die omnipotente Fassade des „Helfersyndrom Helfers“ erhalten bleiben.

Aus dem Gesagten wird deutlich, welcher hoher Stellenwert der Auswahl von HelferInnen zukommt.

2.7.3 Betreuungskonzept

Die Aufgabe der psychischen Ersten Hilfeleistung übernehmen bei den ÖBB die MitarbeiterInnen des Notfallinterventionsteams. Seit Ende 1997 bieten sie jenen KollegInnen, die durch ein außergewöhnliches Ereignis oder deren Folgen traumatisiert wurden, ihre Unterstützung an. Sie wurden für diese freiwillige Tätigkeit im Rahmen eines Assessmentcenters ausgewählt und anschließend mit den wichtigsten Inhalten der Krisenintervention, Gesprächsführung in schwierigen Situationen und des Stressmanagements ausgebildet.

Gemäß NIT-Qualitätshandbuch (Auer, Killmeyer 2007) beruht das Betreuungskonzept der ÖBB-NIT-MitarbeiterInnen auf folgenden Grundsätzen:

- Die NIT-MitarbeiterInnen kommen aus dem gleichen beruflichen Umfeld wie die von einem außergewöhnlichen Ereignis betroffenen KollegInnen.
- Sie wissen daher, mit welchen Situationen ihre KollegInnen konfrontiert werden können.
- Sie verfügen über fachspezifisches Verständnis, besitzen meist das Vertrauen ihrer KollegInnen und fördern dadurch die Bereitschaft, über das Erlebte zu sprechen.
- Bei diesen Gesprächen handelt es sich um keine therapeutischen Interventionen, sondern um einsatzorientierte, stressabbauende Einzel- oder Gruppengespräche.
- Die NIT-MitarbeiterInnen sind zur Verschwiegenheit verpflichtet. Der Inhalt ihrer Gespräche wird an niemanden weiter geleitet.

2.7.4 Grundlagen des ÖBB-Notfallinterventionsteams

Gemäß NIT-Qualitätshandbuch (Auer, Killmeyer 2007) arbeiten die NIT-MitarbeiterInnen der ÖBB nach folgenden Grundsätzen:

a) Der Handlungsauftrag

- Die Betreuung von MitarbeiterInnen nach Notfällen ist Aufgabe eines verantwortungsbewussten Managements, das auch die dafür erforderlichen Strukturen und Ressourcen zur Verfügung stellt.
- Die Unterstützung von MitarbeiterInnen in außergewöhnlichen Situationen ist Führungsaufgabe und liegt daher im Verantwortungsbereich jeder Führungskraft.

b) Das Leitbild

- Das Notfallinterventionsteam unterstützt die Führungskräfte der ÖBB bei der Erfüllung dieser Aufgabe nach außergewöhnlichen Ereignissen.
- Die Leistungen des Notfallinterventionsteams sind ein unverzichtbarer Bestandteil einer die MitarbeiterInnen wertschätzenden Unternehmenskultur
- Das NIT leistet eine freiwillige, vertrauliche, rasche, unbürokratische, kompetente und kollegiale Hilfestellung für MitarbeiterInnen nach Notfällen.
- Die Leistungen des NIT werden von den MitarbeiterInnen geschätzt und daher verstärkt in Anspruch genommen.
- Unsere Kompetenz stellen wir auch anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen und Infrastrukturbetreibern zur Verfügung.

c) Das Selbstverständnis

- Wir nennen uns MitarbeiterIn des ÖBB-Notfallinterventionsteams und stellen uns für diese Aufgabe freiwillig zur Verfügung.
- Wir sind für unsere Tätigkeit speziell ausgewählt und geschult.
- Wir kommen aus dem gleichen beruflichen Umfeld wie die Betroffenen.
- Wir stehen auf der Seite unserer KollegInnen.
- Wir üben eine Beratertätigkeit aus.
- Wir informieren die KollegInnen über die Auswirkungen derartiger Ereignisse.

- Wir unterstützen bei der Verarbeitung emotionaler Belastungen.
- Wir orientieren uns an dem, was die KollegInnen JETZT brauchen.
- Das Ziel unserer Bemühungen ist die Hilfe zur Selbsthilfe.
- Wir vermitteln stark belastete KollegInnen an geeignete Betreuungseinrichtungen.
- Unsere Gespräche sind vertraulich und unterliegen der Verschwiegenheit.

2.7.5 Anforderungen an die NIT-MitarbeiterInnen

Die Betreuung von MitarbeiterInnen nach außergewöhnlichen Ereignissen stellt hohe Anforderungen an die HelferInnen. Aus diesem Grunde wird der Auswahl, Grundaus- und Fortbildung der NIT-MitarbeiterInnen großes Augenmerk geschenkt.

2.7.5.1 Auswahl

Das Auswahlverfahren findet unter zwei Gesichtspunkten statt: Auf der einen Seite soll dieser Tag den Interessenten dazu dienen, ihre Motive für die Mitarbeit beim Notfallinterventionsteam (nochmals) zu hinterfragen, auf der anderen Seite wird von den Systemverantwortlichen auf Grund der Vorgabe bestimmter Aufgaben und Übungen geprüft, ob die KandidatInnen die notwendigen Grundvoraussetzungen für eine solche Tätigkeit mitbringen. Als Basis für die Überprüfung dieser Grundvoraussetzungen gilt das in der Anlage 1 dargestellte „Anforderungsprofil für NIT-MitarbeiterInnen“ (NIT-Qualitätshandbuch, Auer, Killmeyer 2007).

2.7.5.2 Ausbildung

Die Ausbildung zum/ zur MitarbeiterIn im ÖBB-Notfallinterventionsteam dient der

- Weiterentwicklung der persönlichen Kompetenz: Selbstwahrnehmung, Reflexionsfähigkeit
- Weiterentwicklung der sozialen Kompetenz: Umgang mit Betroffenen, Führungskräften, Einsatzkräften und MitarbeiterInnen anderer psychosozialer Einrichtungen nach Notfällen
- Entwicklung der professionellen Kompetenz: Einschätzen des Grades der Betroffenheit traumatisierter KollegInnen, Erstellen eines Interventions- und Betreuungskonzeptes, Anwenden von Interventions- und Betreuungstechniken, Kooperation mit psychosozialen Einrichtungen und Erkennen eigener Grenzen

Die Ausbildung der NIT-MitarbeiterInnen besteht aus folgenden Bausteinen:

a) Grundausbildung

Die Grundausbildung der NIT-MitarbeiterInnen setzt sich aus fünf Seminaren (insgesamt 10 Tage) zusammen. Die Ziele und Inhalte der Seminare

- „Krisenintervention“ (3 Tage),
- „Personenzentrierte Gesprächsführung“ (2 Tage),
- „Telefonkommunikation“ (1 Tag),
- „Stressmanagement“ (2 Tage) und
- „Umgang mit Personen in schwierigen Situationen“ (2 Tage)

sind den Anforderungen an die Aufgabenstellung angepasst.

b) Fortbildung

Anhaltende Qualität im psychosozialen Bereich kann nur erreicht werden, wenn neueste wissenschaftliche Erkenntnisse ins System einfließen und ein regelmäßiges Training der Grundfertigkeiten absolviert wird. Dazu dient der Besuch von Fachtagungen und Seminaren, die Auseinandersetzung mit einschlägiger Fachliteratur und die Reflexion geleisteter Einsätze im Rahmen von Supervisionen.

Die Planung von Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen erfolgt in Abhängigkeit der gemachten Erfahrungen sowie aufgrund der Rückmeldungen der NIT-MitarbeiterInnen, SupervisorInnen oder externer Fachkräfte. Jede/r NIT-MitarbeiterIn soll ein Seminar pro Jahr besuchen.

c) Supervision

Im Rahmen der Teamsupervisionen besprechen die NIT-MitarbeiterInnen ihre aktuellen Einsätze, vertiefen das Verständnis für die eigenen Anteile und die systemischen Zusammenhänge bei der Beurteilung psychischer Problemstellungen. Weiters lernen sie, wie sie im Umgang mit traumatisierten Menschen mehr psychosoziale Kompetenz gewinnen können. Nicht zuletzt dient die Supervision auch dem Erkennen der eigenen Grenzen der Belastbarkeit. Sie stellt daher einen wesentlichen Beitrag zur Psychohygiene der NIT-MitarbeiterInnen dar.

2.7.6 Einsatzzahlen und -daten

Im Zuge der Installierung des ÖBB-Notfallinterventionsteams wurden im Jahr 1997 insgesamt 50 NIT-MitarbeiterInnen ausgewählt und ausgebildet. Im Laufe der Jahre haben immer mehr ÖBB-Gesellschaften die Wichtigkeit dieser Einrichtung erkannt. Aus diesem Grunde hat sich der Zahl der NIT-MitarbeiterInnen sukzessive erhöht.

In der folgenden Übersicht sind einige wesentliche Zahlen und Daten zum NIT für das Jahr 2007 dargestellt:

ÖBB-Gesellschaft	Anzahl der NIT- MA	Anzahl der Einsätze	das sind Prozent	Durchschnittliche Einsätze/ MA und Jahr
Infra Bau AG	7	18	3 %	3
Infra Betrieb AG	28	100	19 %	4
Personenverkehr AG	9	97	19 %	14
Postbus GmbH	8	13	3 %	2
Traktion GmbH	28	292	56 %	10
Summe	85	520	100 %	6

Aus dieser Tabelle wird folgendes deutlich:

- Im Jahr 2007 waren die 85 NIT-MitarbeiterInnen insgesamt 520 Mal im Einsatz.
- Das entspricht sechs Einsätzen im Jahr.
- Bei genauerer Analyse zeigt sich, dass die NIT-MitarbeiterInnen der Personenverkehr AG (Zielgruppe: „Schaffner“) und der Traktion GmbH (Zielgruppe: Lokführer) wesentlich öfter zum Einsatz kamen als ihre KollegInnen in den anderen ÖBB-Gesellschaften.
- Die mit Abstand meisten Einsätze gab es im Bereich der Traktion GmbH; d.h. die ÖBB-LokführerInnen sind am meisten gefährdet, während ihrer Dienstausbübung mit einem außergewöhnlichen Ereignis (Notfall) konfrontiert zu werden.

Eine Analyse der Anlassfälle für die 520 Einsätze im Jahr 2007 ergibt folgendes Bild:

- 243 Einsätze zum Ereignis „Verletzungen & Tötungen“ (Hier sind in erster Linie „Suizide im Gleisbereich“ erfasst.)
- 115 Einsätze zum Ereignis „Zusammenprall mit einem Schienenfahrzeug“ (Hier sind sämtliche Unfälle auf Bahnübergängen erfasst.)
- 52 Einsätze zum Ereignis „Verschubunfälle“ (Hier sind alle Unfälle erfasst, die beim Kuppeln und Entkuppeln von Fahrzeugen passieren.)
- Die restlichen 110 Vorfälle verteilen sich auf Ereignisse wie „Anstände im sonstigen Betriebsgeschehen“, „Vorfälle im Bereich des Postbusses“ und „Sonstiges“, z.B. Notfälle aufgrund von Naturereignissen wie Lawinen- und Muren abgänge.

3.0 Fragestellung und Ziel der Forschungsfrage

Für meine Masterthese habe ich die Forschungsfrage „Was hilft den MitarbeiterInnen des ÖBB-Notfallinterventionsteams (NIT) bei der Verarbeitung ihrer Peer-Einsätze?“ gewählt.

Aus der Literatur und auf Grund meiner elfjährigen Erfahrung in der Leitung des ÖBB-Notfallinterventionsteams kann ich für die Beantwortung der erwähnten Forschungsfrage folgende Vorannahmen formulieren:

- a) ein strenges Auswahlverfahren
- b) eine praxisgerechte Aus- und Fortbildung
- c) soziale Ressourcen
- d) eigene Lebenserfahrungen
- e) erlebte Einsatzerfahrungen

zu a) Diese Vorannahme mag auf den ersten Blick überraschen. Was hat die Auswahl der Peers mit der Verarbeitung von KollegInnen-Einsätzen zu tun? Auf Grund meiner Erfahrungen weiß ich um die große Bedeutung einer strengen Auswahl der künftigen Peers. Bei den vielen betriebsinternen Auswahlverfahren, an denen ich als verantwortlicher Leiter teilgenommen habe, hat sich immer wieder gezeigt, dass oft unverarbeitete eigene traumatische Erlebnisse Anlass für die Bewerbung zum/ zur NIT-MitarbeiterIn waren. Andere BewerberInnen haben wiederum die in der Anlage 1 genannten Grundvoraussetzungen des „Anforderungskataloges für NIT-MitarbeiterInnen“ nicht mitgebracht. Fehlen jedoch die genannten Voraussetzungen, dann besteht die Gefahr, dass diese KollegInnen im Einsatz zu „hilflosen Helfern“ werden. Ein Umstand, der in Notfallsituationen unbedingt zu vermeiden ist.

Zu b) Die NIT-MitarbeiterInnen kommen hauptsächlich in der Stabilisierungsphase zum Einsatz (vgl. Punkt 2.3.5, Seite 22). In dieser Phase geht es vor allem darum, die Betroffenen über mögliche psychische Folgen von kritischen Ereignissen zu informieren, hilfreiche Bewältigungs- und Verarbeitungsprozesse zu fördern, über Möglichkeiten der Stressbewältigung aufzuklären, Familienangehörige, Freunde oder Kollegen

des Betroffenen in die Betreuung einzubinden und - im Bedarfsfall - eine individuelle Weiterbetreuung zu organisieren.

Auf die Bewältigung dieser Aufgaben wird im Rahmen der Aus- und Fortbildung der NIT-MitarbeiterInnen besondere Rücksicht genommen. Folgende „Ziele“ werden in den fünf Grundausbildungsseminaren vermittelt:

- Seminar „Krisenintervention“:
 - Die TeilnehmerInnen erkennen die Möglichkeiten und Grenzen in der Bearbeitung von Krisen.
 - Sie lernen, wie sie im Krisenfall hilfreich unterstützen können und erkennen Überweisungsindikationen.
- Seminar „Gesprächsführung“: Die NIT-MitarbeiterInnen sind in der Lage
 - eine Vertrauensbasis zum/ zur Betroffenen herzustellen,
 - einen Einblick in die Befindlichkeit des/ der Betroffenen zu erhalten,
 - mit dem/ der Betroffenen persönliche Ressourcen zu erarbeiten
 - sowie das weitere Vorgehen zu vereinbaren.
- Seminar „Telefonkommunikation“:
 - Die TeilnehmerInnen lernen, wie sie mit Personen, die unter dem Eindruck eines außergewöhnlichen Ereignisses stehen, einen positiven Kontakt am Telefon herstellen können.
 - Sie wissen um die Möglichkeiten und Grenzen von derartigen Telefongesprächen.
- Seminar „Stressbewältigung“:
 - Die TeilnehmerInnen lernen ihre persönlichen Stressfaktoren kennen.
 - Außerdem erfahren sie individuelle Strategien der Stressbewältigung.
- Seminar „Umgang mit Personen in schwierigen Situationen“:
 - Die TeilnehmerInnen lernen mit den unterschiedlichen Gefühlszuständen, die bei den Betroffenen nach außergewöhnlichen Ereignissen auftreten können, umzugehen.
 - Sie erkennen ihre eigenen Verhaltensmuster und wissen, wie sie in schwierigen Situationen nicht zu „hilflosen Helfern“ werden.

Die Vermittlung dieser Ziele dient der Weiterentwicklung der persönlichen, sozialen und professionellen Kompetenz der NIT-MitarbeiterInnen (vgl. Punkt 2.7.5.2).

Faktoren, die bei der Verarbeitung von Peer-Einsätzen von großer Bedeutung sind.

Zu c) Zu einem weiteren wichtigen Baustein, der bei der Verarbeitung von Peer-Einsätzen helfen kann, zählt das soziale Umfeld der/ des NIT-MitarbeiterIn. Ob bzw. in welchem Ausmaß diese Ressource zur Verfügung steht, wird im Rahmen des Auswahlverfahrens erhoben.

Zu d) Der Bedeutung der eigenen Lebenserfahrung wird im Auswahlverfahren und im „Anforderungsprofil für NIT-MitarbeiterInnen“ Rechnung getragen.

Zu e) Zum Stellenwert der Einsatzerfahrungen für die Verarbeitung von Peer-Einsätzen gibt es kaum noch Untersuchungen. Ich möchte daher diesem Faktor meine besondere Aufmerksamkeit schenken und in den Mittelpunkt meiner Masterthese stellen.

Im Rahmen von Interviews habe ich fünf NIT-Mitarbeiter ersucht, mir ihren „gelungensten“ und „mislungensten“ Einsatz zu erzählen. Dadurch wollte ich folgendes herausfinden:

- A) Gibt es Gemeinsamkeiten bei diesen „Extrem“-Einsätzen? Wenn ja, welche?
- B) Gibt es Unterschiede? Wenn ja, worin bestehen sie?
- C) Können aus den Antworten zu den ersten beiden Fragen Rückschlüsse auf die Qualität der Verarbeitung der Peer-Einsätze abgeleitet werden?

4.0 Design und Methodik

Um die dieser Untersuchung zugrundeliegenden Frage beantworten zu können, habe ich mich den Methoden der qualitativen Sozialforschung bedient. Qualitative Sozialforschung hat weniger den Anspruch, Hypothesen zu testen, als vielmehr diese zu generieren. Hypothesenfindung und Theorienbildung ist eine klassische Disziplin qualitativer Sozialforschung (Mayring 2010, 22).

4.1 Erhebungsinstrumente

Aus den für eine qualitative Analyse zur Verfügung stehenden Erhebungsverfahren habe ich mich für das narrative Interview entschieden. Nach Philipp Mayring (2002, 73) lässt sich diese Technik dann sinnvoll einsetzen, wenn es zum Thema viel zu erzählen gibt. Der Grundgedanke des narrativen Interviews besteht darin, durch freies Erzählenlassen von Geschichten zu subjektiven Bedeutungsstrukturen zu gelangen, die sich einem systematischen Abfragen versperren würden.

Der Kommunikationsstil, d.h. das Interviewverhalten ist bei dieser Technik als weich einzustufen. „Weich ist ein Interview dann zu bezeichnen, wenn der Interviewer versucht, ein Vertrauensverhältnis zum Befragten zu entwickeln, indem er der Person des Befragten (nicht den Antworten) seine Sympathie demonstriert“ (Grunow 2007, 313). Auf diese Weise wird eine lockere, offene Atmosphäre geschaffen, um möglichst viele Informationen vom Befragten zu erhalten, ohne ihn zu beeinflussen.

Der erste Schritt im Ablaufplan dieses qualitativ orientierten Interviews ist die Bestimmung des Erzählgegenstandes. Dazu gehört, dass man InterviewpartnerInnen gewinnt, bei denen man sicher ist, dass sie eine „passende“ Geschichte erzählen können. Das Interview selbst ist dreiteilig aufgebaut. Zunächst geht es um die Erzählstimulierung. Dem Interviewpartner wird das Thema der Untersuchung mit dem Ziel vorgestellt, sich an eine entsprechende Begebenheit zu erinnern. Im zweiten Teil sind die Interviewpartner eingeladen, diese Erzählung dann zu präsentieren. Erst im dritten Teil, nach Abschluss der Erzählung, ist es dem Interviewer gestattet, Fragen zu stellen.

Um eine einheitliche Vorgangsweise bei allen Interviews zu gewährleisten, habe ich mir einen **Interviewleitfaden** (siehe Anlage 2) erstellt.

Wie es dem Leitfaden ersichtlich, habe ich die Interviewpartner ersucht, mir ihren bisher „gelungensten“ und „misslungensten“ Einsatz zu erzählen. Dabei habe ich es den Interviewpartnern überlassen, nach welchen Kriterien sie ihre Einsätze als „gelungen“ bzw. „misslungen“ bewertet haben. Die Gegenüberstellung und Auswertung der Ergebnisse aus diesen beiden „Extrem“-Erfahrungen bilden die Grundlage für die Beantwortung der Forschungsfrage.

Nach der ersten „Fall“-Erzählung habe ich die Interviewpartner gebeten, ein Symbol für den „gelungensten“ und nach der zweiten „Fall“-Erzählung eines für den „misslungensten“ Einsatz auszuwählen. Im Anschluss daran habe ich die NIT-Mitarbeiter ersucht, die beiden Symbole miteinander ins Gespräch kommen zu lassen. Durch diese Vorgabe wollte ich untersuchen, ob bzw. inwieweit es den NIT-Mitarbeitern gelingt, die gemachten Erfahrungen auf eine „Symbol“-Ebene zu transferieren. Weiters habe ich mir von der Auswertung der Dialoge einen weiteren Anhaltspunkt für die Beantwortung der Forschungsfragen erhofft.

Am Ende des Interviews wurden die NIT-Mitarbeiter um eine Zusammenfassung ihrer bisherigen Einsatzerfahrungen gebeten. Dabei wollte ich wissen, ob sich die Inhalte dieser Kurzzusammenfassungen in den einzelnen Fall Erzählungen wiederfinden lassen oder nicht.

4.2 Auswertungsinstrumente

4.2.1 Datenaufbereitung

Die Aufbereitung des Datenmaterials ist ein besonderes Anliegen qualitativ orientierter Forschung. In einem ersten Schritt müssen die aufgezeichneten Interviews transkribiert werden. Unter Transkription versteht man die Übertragung von gesprochener Sprache in eine schriftliche Form, wobei ich als Protokollierungstechnik die „wörtliche Transkription“ gewählt habe. Durch diese Technik wird eine vollständige Texterfassung

verbal erhobenen Materials hergestellt, was die Basis für eine ausführliche interpretative Auswertung bietet (Mayring 2002, 89).

Da mein Hauptinteresse an thematisch-inhaltlichen Informationen gelegen ist, habe ich nach der wortgetreuen Übertragung des Textes alle Sprechpausen, Floskeln und sonstige, den Inhalt nicht verändernde Äußerungen in einer zweiten Überarbeitung der Transkripte weggelassen. Im Zuge dieses Schrittes wurden auch Dialektstellen in normales Schriftdeutsch übertragen, Satzbaufehler behoben und der Stil geglättet (Mayring 2002, 91).

4.2.2 Datenauswertung

Die Auswertung der Interviews erfolgte nach Philipp Mayring (2010) und orientierte sich an seinem Ablaufmodell der zusammenfassenden Inhaltsanalyse. Diese Technik stellt eine mögliche Grundform des Interpretierens dar. „Ziel der Analyse ist es, das Material so zu reduzieren, dass die wesentlichen Inhalte erhalten bleiben, durch Abstraktion einen überschaubaren Corpus zu schaffen, der immer noch ein Abbild des Grundmaterials ist“ (Mayring 2010, 65).

Der erste Schritt der Zusammenfassung des Interviewmaterials besteht aus der „Paraphrasierung“. Die Regeln hierfür lauten:

- „Streiche alle nicht (oder wenig) inhaltstragenden Textbestandteile wie ausschmückende, wiederholende, verdeutlichende Wendungen!
- Übersetze die inhaltstragenden Textstellen auf eine einheitliche Sprachebene!
- Transformiere sie auf eine grammatikalische Kurzform!“ (Mayring 2010, 70)

Im zweiten Schritt erfolgt eine „Generalisierung“ des Datenmaterials. Die Paraphrasen müssen nun auf ein Abstraktionsniveau verallgemeinert werden, wobei die Arbeitshypothesen das Abstraktionsniveau festlegen. Hierfür gelten folgende Regeln:

- „Generalisiere die Gegenstände der Paraphrasen auf eine definierte Abstraktionsebene, sodass die alten Gegenstände in den neu formulierten impliziert sind!
- Generalisiere die Satzaussagen (Prädikate) auf die gleiche Weise!
- Belasse die Paraphrasen, die über dem angestrebten Abstraktionsniveau liegen!
- Nimm theoretische Vorannahmen bei Zweifelsfällen zu Hilfe!“ (Mayring 2010, 70)

Dadurch entstehen teilweise inhaltsgleiche Paraphrasen, an denen in einem dritten Schritt eine „erste Reduktion“ vorgenommen wird. Die Regeln hierfür lauten:

- „Streiche bedeutungsgleiche Paraphrasen innerhalb der Auswertungseinheiten!
- Streiche Paraphrasen, die auf dem neuen Abstraktionsniveau nicht als wesentlich inhaltstragend erachtet werden!
- Übernehme die Paraphrasen, die weiterhin als zentral inhaltstragend erachtet werden (Selektion)!
- Nimm theoretische Vorannahmen bei Zweifelsfällen zu Hilfe!“ (Mayring 2010, 70)

Das so gekürzte und komprimierte Textmaterial wird einer „zweiten Reduktion“ unterworfen. Das geschieht nach folgenden Prinzipien:

- „Fasse Paraphrasen mit gleichem (ähnlichen) Gegenstand und ähnlicher Aussage zu einer Paraphrase (Bündelung) zusammen!
- Fasse Paraphrasen mit mehreren Aussagen zu einem Gegenstand zusammen
- Fasse Paraphrasen mit gleichem (ähnlichen) Gegenstand und verschiedener Aussage zu einer Paraphrase zusammen (Konstruktion/Integration)!
- Nimm theoretische Vorannahmen bei Zweifelsfällen zu Hilfe!“ (Mayring 2010, 70)

Zur Verdeutlichung dieser Vorgänge sei hier ein Auszug aus der Auswertungstabelle angeführt. Dafür habe ich eine Textpassage aus dem ersten Interview ausgewählt:

Zeile	Gekürzte Textpassage	Paraphrase	Generalisierung	1. Reduktion: Wesentliche Erfahrungen der NIT-Mitarbeiter bei ihren gelungensten Einsätzen sind: *) zuhören *) mitfühlen *) sich Unterstützung holen *) Kontakt halten
10-16	schildert den Vorfall, fühlt mit, nimmt Belastung wahr	Vorfall schildern	zuhören mitfühlen	
17-19	sagt, dass er „ansteht“ und „nicht weiter weiß“	anstehen, nicht weiter wissen	Grenzen beachten	
18-19	überweist den Betroffenen zu einer Psychotherapeutin	zu einer Fachkraft vermitteln	Betreuung übergeben	
20	fragt nach den Fortschritten der Therapie	nachfragen	Kontakt herstellen	

Die erhaltenen komprimierten Aussagen können als Kategoriensysteme verstanden werden. Zum Schluss muss noch überprüft werden, „ob die Kategorien dem Ziel der Analyse nahekommen, ob das Selektionskriterium und das Abstraktionsniveau vernünftig gewählt worden sind. Wenn sich hier Veränderungen ergeben, muss mit der Analyse des Materials nochmals begonnen werden; ansonsten wird weitergegangen“ (Mayring 2010, 85).

4.3 Abfolge des Forschungsprozesses

Für die Datenerhebung wurden fünf Mitarbeiter des Notfallinterventionsteams (NIT) interviewt. In der folgenden Übersicht sind die wichtigsten Daten dieser Stichprobe dargestellt:

Interviewpartner	Region	NIT-Mitarbeiter seit	Anzahl der Einsätze (bis inkl. 2010)
Lokführer 1	West	2000	151
Lokführer 2	West	2002	125
Lokführer 3	Ost	1997	65
Lokführer 4	Ost	2008	25
Lokführer 5	Ost	2008	17

Wie aus der Tabelle ersichtlich, habe ich meine Gesprächspartner nach den Kriterien

- ausschließlich Triebfahrzeugführer
- Ost-/ Westgefälle
- erfahrene und relativ neue NIT-Mitarbeiter ausgewählt.

Von meiner Zeit als Leiter des ÖBB-Notfallinterventionsteams kenne ich alle fünf Lokführer persönlich. Deshalb habe ich mich für eine telefonische Kontaktaufnahme entschieden. Nach einer kurzen Information über den Sinn und Zweck des Projektes haben sich alle fünf angesprochenen Personen sofort bereit erklärt, für ein Interview zur Verfügung zu stehen.

Die Interviews wurden zwischen August und November 2010 durchgeführt. Zwei Gespräche konnten auf der jeweiligen Dienststelle des Lokführers abgewickelt werden, die restlichen drei fanden in meiner psychotherapeutischen Praxis statt.

Vor dem Beginn der Interviews wurde den Lokführern Anonymität zugesichert und ihre Einwilligung zur Tonbandaufnahme eingeholt. Die Dauer der Interviews lag zwischen 45 und 90 Minuten. Die Gesprächsatmosphäre war von Vertrauen geprägt.

Die transkribierten Interviews sind dieser Masterthese beigelegt (siehe Anlagen).

5.0 Ergebnisse

Bevor ich mit der Darstellung der Ergebnisse beginne, möchte ich darauf hinweisen, dass die einzelnen Interviews in den Anlagen 3 bis 7 enthalten sind. Und zwar:

- Interview 1 = Anlage 3 (Seite 124 bis 134)
- Interview 2 = Anlage 4 (Seite 135 bis 146)
- Interview 3 = Anlage 5 (Seite 147 bis 160)
- Interview 4 = Anlage 6 (Seite 161 bis 172)
- Interview 5 = Anlage 7 (Seite 173 bis 180)

Die Ergebnisse meiner Untersuchung möchte ich getrennt für die Bereiche

- „Zusammenfassende Inhaltsanalyse“,
- „Dialog der Gegenstände“ und
- „Schlussresümee der NIT-Mitarbeiter“ darstellen.

5.1 Zusammenfassende Inhaltsanalyse

Durch die Anwendung des Ablaufmodells der „Zusammenfassenden Inhaltsanalyse“ (Mayring 2010, 65) habe ich aus den Interviews folgende 13 Kategorien generiert:

5.1.1 „vertrauensbildende Maßnahmen setzen“:

Unter dieser Kategorie habe ich die Subbereiche „zuhören“, „mitfühlen“, „Kontakt herstellen/ aufrecht erhalten“ zusammengefasst. Durch die Anwendung dieser Items soll eine tragfähige und vertrauensvolle Beziehung zum Betroffenen aufgebaut werden.

5.1.2 „sich Unterstützung holen“:

Zu dieser Kategorie zählen alle Personen und Gruppen, bei denen sich die NIT-Mitarbeiter eine Unterstützung holen (können).

5.1.3 „externe Ressourcen nutzen“:

Dazu zählen die Weitervermittlung zu einer professionellen Fachkraft und die Klärung bzw. Aktivierung von Ressourcen sowohl im Umkreis des Betroffenen als auch im Umfeld des NIT-Mitarbeiters.

5.1.4 „emotional entlasten“:

Darunter sind alle Maßnahmen zu verstehen, die zu einer emotionalen Entlastung beim Betroffenen führen.

5.1.5 „Feedback erhalten“:

Vom Betroffenen eine Rückmeldung zum geleisteten Einsatz erhalten.

5.1.6 „Selbstansprüche stellen“:

Unter diese Kategorie fallen alle Selbstansprüche der NIT-Mitarbeiter.

5.1.7 „Einsatzstress wahrnehmen“:

Dazu zählen alle Erscheinungsbilder körperlicher, emotionaler und kognitiver Art, die bei den NIT-Mitarbeitern vor, während oder nach ihren Einsätzen auftreten können.

5.1.8 „Eigenreflexion durchführen“

Darunter sind alle Maßnahmen zu verstehen, wie die NIT-Mitarbeiter ihre Einsätze reflektieren.

5.1.9 „eigene Vorannahmen überprüfen“:

Unter diese Kategorie fallen alle Situationen, bei denen die NIT-Mitarbeiter mit unerwarteten Handlungen und Haltungen seitens der Betroffenen konfrontiert wurden.

5.1.10 „Nicht-Aussprechen von Gedanken und Gefühlen“:

Dazu zählen alle wahrgenommenen aber nicht verbalisierten Gedanken, Gefühle und Befindlichkeiten der NIT-Mitarbeiter.

5.1.11 „Bedürfnisse klären“:

Dazu zählen das Erkennen, Ordnen und Reihensetzen der Wünsche der Betroffenen durch den NIT-Mitarbeiter.

5.1.12 „Warnsignale missachten“:

Darunter ist das Übergehen/ Nicht-Ernstnehmen von (innerlich) wahrgenommenen Gefühlen und Gedanken seitens der NIT-Mitarbeiter gemeint.

5.1.13 „Auftrag klären“:

Unter diese Kategorie fällt das Klären von Rahmenbedingungen.

Bevor ich die Detailauswertungen zu den einzelnen Kategorien vorstelle, möchte ich die Besonderheiten der einzelnen Interviews kurz darstellen. Das hat den Vorteil, dass ich bei den Einzelergebnissen auf diese Kurzzusammenfassungen Bezug nehmen kann.

- **Interview 1A** (= Der gelungenste Einsatz des ersten Interviewpartners)

Die Besonderheit dieses Einsatzes besteht darin, dass der Betroffene angibt, weder bei einem Psychotherapeuten noch bei seinem Hausarzt eine Linderung seiner emotionalen Belastungssymptome erfahren zu haben. Er wendet sich daher in seiner Not neuerlich an den NIT-Mitarbeiter.

- **Interview 1B** (= Der misslungenste Einsatz des ersten Interviewpartners)

Die Besonderheit dieses Einsatzes besteht darin, dass es sich beim Betroffenen um einen persönlichen Freund des NIT-Mitarbeiters handelt. Weiters fällt bei diesem Interview auf, dass der Betroffene die Empfehlung des NIT-Mitarbeiters, sich bei einer professionellen Fachkraft Unterstützung zu holen, anfangs „in den Wind schlägt“ aber ein halbes Jahr später angibt, bei einem ähnlichen Vorfall künftig „früher“ zu einem Therapeuten (weiter) vermittelt werden zu wollen.

- **Interview 2A** (= Der gelungenste Einsatz des zweiten Interviewpartners)

Die Besonderheit dieses Einsatzes besteht darin, dass es dem NIT-Mitarbeiter innerhalb kurzer Zeit gelingt, den Betroffenen emotional zu entlasten. Das hat zur Folge, dass der Betroffene eine vertrauensvolle Beziehung zum Peer aufbaut, die wiederum positiv auf die Befindlichkeit des NIT-Mitarbeiters zurück wirkt.

- **Interview 2B** (= Der misslungenste Einsatz des zweiten Interviewpartners)

Die Besonderheit dieses Einsatzes besteht darin, dass der NIT-Mitarbeiter im Laufe des Gespräches die (eigennützigen) Absichten des Betroffenen durchschaut, sie aber wegen seines idealen „Helferbildes“ nicht anspricht. Trotz Erfüllung der Wünsche des Betroffenen bleibt daher am Ende des Gespräches ein „frustrierter“ Peer zurück.

- **Interview 3A** (= Der gelungenste Einsatz des dritten Interviewpartners)

Die Besonderheit dieses Einsatzes besteht darin, dass es sich um einen doppelten Sonderfall handelt: Einerseits zählt die Betreuung eines Kollegen nach dem Suizid von dessen Ehefrau nicht zu den Indikationen eines NIT-Einsatzes; andererseits betreuen die NIT-Mitarbeiter nur in wenigen Einzelfällen vor Ort.

- **Interview 3B** (= Der misslungenste Einsatz des dritten Interviewpartners)

Die Besonderheit dieses Einsatzes besteht darin, dass der NIT-Mitarbeiter weniger ein direktes Ereignis erzählt, sondern vielmehr das Problem „des Umgangs mit nicht abgeschlossenen Einsätzen“ anspricht. Darunter sind jene Einsätze zu verstehen, bei denen - trotz vielfältiger Bemühungen - kein Kontakt zum Betroffenen hergestellt werden konnte.

- **Interview 4A** (= Der gelungenste Einsatz des vierten Interviewpartners)

Die Besonderheit dieses Einsatzes besteht darin, dass der NIT-Mitarbeiter der festen Überzeugung ist, dass der Betroffene „belastet“ sein müsste. Er bewertet seinen Einsatz als erfolgreich, weil es ihm gelungen ist, den Betroffenen - trotz dessen anfänglicher Widerstände - zu einem persönlich Gespräch zu gewinnen, bei dem sich dann doch „ein belastender Punkt“ (Seite 164, Zeile 5) gezeigt hat.

- **Interview 4B** (= Der misslungenste Einsatz des vierten Interviewpartners)

Die Besonderheit dieses Einsatzes besteht darin, dass der NIT-Mitarbeiter der festen Überzeugung ist, dass der Betroffene „Schuldgefühle“ haben müsste. Sein Schlüsselsatz lautet: „Wenn ich mich in seine Rolle hinein versetze, dann könnte ich schon Schuldgefühle bekommen“ (vgl. Seite 168, Zeile 3-4). Im Gegensatz zum Interview 4A gelingt es dem NIT-Mitarbeiter aber diesmal nicht, den Betroffenen für ein persönliches Gespräch zu gewinnen.

- **Interview 5A** (= Der gelungenste Einsatz des fünften Interviewpartners)

Die Besonderheit dieses Einsatzes besteht darin, dass der NIT-Mitarbeiter im Gespräch erkennt, dass das eigentlich belastende Thema ein früheres Suizidereignis ist. In der Folge vermittelt der NIT-Mitarbeiter den Betroffenen an eine Fachkraft.

- **Interview 5B** (= Der misslungenste Einsatz des fünften Interviewpartners)

Die Besonderheit dieses Einsatzes besteht darin, dass der NIT-Mitarbeiter einen Kollegen einer anderen ÖBB-Gesellschaft betreut, und er daher kein eigentlicher Peer ist. Gemäß NIT-Qualitätshandbuch (Auer, Killmeyer 2007) ist diese gesellschaftsübergreifende Betreuung in Ausnahmefällen zulässig.

- Bei den einzelnen Interviews wurden die NIT-Mitarbeiter mit folgenden Themen konfrontiert:

Interview	Thema
1A	Suizid
1B	Suizidversuch (der überfahrenen Person werden beide Beine abgetrennt)
2A	Suizid
2B	Suizid
3A	Suizid (Die Frau eines Lokführers wirft sich vor einen Zug)
3B	Unfall auf einem Bahnübergang mit tödlichem Ausgang
4A	Unfall (Überfahren eines 14-jährigen Mädchens mit tödlichem Ausgang)
4B	Unfall (Mitschleifen eines Arbeitskollegen)
5A	Suizidversuch
5B	Suizid

Wie die Übersicht zeigt, steht das Thema „Suizid“ im Mittelpunkt der NIT-Einsätze. Die Auflistung der Interview-Themen entspricht den jährlichen Erfahrungen gemäß Einsatz-Statistiken. Wie im Punkt 2.7.6 („Einsatzzahlen und -daten“, Seite 56) dargestellt, verteilen sich die Haupteinsätze der NIT-MitarbeiterInnen auf die Ereignisse „Verletzungen & Tötungen“ und „Zusammenprall mit einem Schienenfahrzeug“.

Nun folgt die Darstellung der Ergebnisse zu den einzelnen Kategorien.

Zu 5.1.1 „vertrauensbildende Maßnahmen setzen“

Es hat sich gezeigt, dass diese Kategorie in fast allen Interviews zu finden ist; lediglich im Interview 3B fehlt sie. Dieser Umstand ist aber damit zu erklären, dass es bei diesem Interview weniger um einen konkreten Einzelfall, sondern um das grundsätzliche Problem der „Nichterreichbarkeit von Betroffenen“ gegangen ist.

Unabhängig davon ist es interessant, die feinen Unterschiede innerhalb der einzelnen Interviews aufzuzeigen:

Interview	zuhören	mitfühlen	Kontakt herstellen	Kontakt halten
1A	x	x	x	-
1B	x	x	x	x
2A	x	x	x	x
2B	x	-	-	-
3A	x	-	-	-
3B	-	-	-	-
4A	x	x	-	-
4B	x	-	x	-
5A	x	-	x	x
5B	x	-	x	x

Bei den Interviews 2B und 3A fällt auf, dass lediglich dem Faktor „zuhören“ eine Bedeutung beigemessen wurde. Wie eine Detailauswertung zeigt, muss aber von einer vorschnellen „Gleichsetzung“ dieser Interviews Abstand genommen werden. Beim Interview 2B durchschaut der NIT-Mitarbeiter relativ bald die eigennützigen Wünsche des Betroffenen, traut sich aber seine Gefühle und Gedanken wegen seines idealen Helferbildes („glaubt, dass er als Helfer alle Wünsche des Betroffenen erfüllen muss“, Seite 141, Zeile 13f) nicht auszusprechen. Als Reaktion auf den Gesprächsverlauf dürfte er aber seine einfühlsame Art aufgegeben haben. Beim Interview 3A - dem Sonderfall einer Betreuung vor Ort - liegt der Schwerpunkt beim „einfachen Dasein“.

Zu 5.1.2 „sich Unterstützung holen“

„Sich Unterstützung zu holen“ ist allen fünf NIT-Mitarbeitern ein großes Anliegen.

In der folgenden Tabelle habe ich dargestellt, wer sich bei wem Unterstützung holt:

Interview	NIT-Kollege	regionales NIT-Team	Supervision	sonst
1A	x	-	x	
1B	x	-	x	
2A	x	-	-	
2B	x	-	x	
3A	-	-	x	NIT-Jahrestagung
3B	-	-	x	
4A	-	x	x	
4B	-	-	x	NIT-Jahrestagung
5A	-	x	x	
5B	-	-	-	

Es wird deutlich, dass die „Supervision“ einen hohen „Unterstützungs“-Stellenwert für die NIT-Mitarbeiter darstellt.

5.1.3 „externe Ressourcen nutzen“

Unter externe Ressourcen habe ich jene Faktoren zusammen gefasst, die den NIT-Mitarbeitern und den Betroffenen außerhalb des Notfallinterventionsteams, wie z.B. professionelle Fachkräfte, Familienangehörige und Freunde, zur Verfügung stehen:

Interview	Fachkraft	Führungskraft	Familie, Freunde
1A	x	-	-
1B	x	-	-
2A	x	-	x
2B	x	-	-
3A	x	x	-
3B	-	-	-
4A	-	-	-
4B	-	-	-
5A	x	-	-
5B	-	-	-

Die Möglichkeit der Weitervermittlung des Betroffenen an eine professionelle Fachkraft ist „in den Köpfen“ der NIT-Mitarbeiter verankert und wird auch gelebt. Gegenüber früheren Diplomarbeiten (Meilinger 2001, 130; Niedermoser 2002, 120) scheint die Anzahl an Weitervermittlungen überrepräsentiert zu sein. Dieser Umstand wird jedoch relativ rasch verständlich, wenn man berücksichtigt, dass es sich bei den von mir durchgeführten Interviews um Befragungen zu „Extrem“-Einsätzen handelt.

Zu 5.1.4 „emotional entlasten“

Diese Kategorie wird nur bei den Interviews 1A, 2A und 3A explizit genannt. Implizit gehe ich davon aus, dass die Betroffenen eine emotionale Entlastung z.B. auch über die Faktoren „zuhören“ oder „einfühlen“ wahrnehmen.

Während es sich beim Interview 1A um die Reduktion einer emotionalen Belastung durch die Anwendung einer spezifischen Technik handelt („Jetzt bin ich bei vielen Ärzten gewesen, aber keiner hat mir so geholfen wie du“, Seite 124, Zeile 33), ge-

schiebt die emotionale Entlastung beim zweiten Interview durch die Entkoppelung eines Denkfehlers („Dem Betroffenen zu verdeutlichen, dass er nicht die Verbindung herstellen darf: Gleiches Alter ist gleich auch eine Familie daheim, ist gleich auch eine kleine Tochter daheim - ohne es eigentlich zu wissen“, Seite 137, Zeile 7f) und beim dritten Interview auf Grund der Anwesenheit des NIT-Mitarbeiters vor Ort; für den Betroffenen „einfach Dasein“.

Zu 5.1.5 „Feedback erhalten“

Die NIT-Mitarbeiter nennen im Interview folgende Rückmeldungen:

- Interview 1A:
„Jetzt bin ich bei vielen Ärzten gewesen, aber keiner hat mir so geholfen wie du“ (Seite 124, Zeile 33).
- Interview 1B:
„Im Wiederholungsfalle würde ich viel früher eine professionelle Hilfe in Anspruch nehmen“ (Seite 129, Zeile 26-27).
- Interview 2A:
„Weißt, das hat mir voll gut getan, das hat mir voll geholfen. Danke, noch einmal“ (Seite 138, Zeile 7-8).
- Interview 3A:
„Ich finde, dass ich das (Anmerkung: die Betreuung vor Ort) gut gemacht habe. Das merke ich auch an den Rückmeldungen. Der betroffene Kollege ruft mich so ungefähr alle ein bis zwei Wochen an“ (Seite 148, Zeile 19-21).
- Interview 4A:
„Super, danke, dass du für mich da warst“ (Seite 163, Zeile 5).

Es zeigt sich, dass die NIT-Mitarbeiter vorwiegend nach gelungenen Einsätzen ein Feedback erhalten.

Zu 5.1.6 „Selbstansprüche stellen“

Helfer sind zum Helfen da! Nicht helfen zu können widerspricht der Identität und dem Selbstbild des Helfers (Lasogga, Münker-Kramer 2009, 194). Dieser hohe Eigenanspruch und - die unbewusst unterstellte oder tatsächlich vorhandene - Erwartungshaltung des Betroffenen kann einen enormen inneren Druck „zum Helfen müssen“ auslösen. In den Interviews gibt es für diese Kategorie folgende Textstellen:

- Interview 1A: (Thema: Suizid)

Dieser NIT-Mitarbeiter hat den Anspruch, einem Betroffenen, dem professionelle Fachkräfte nicht helfen konnten und der sich deshalb wieder „mit Tränen in den Augen“ (Seite 124, Zeile 25) an den NIT-Mitarbeiter wendet, helfen zu wollen.

- Interview 1B: (Thema: Suizidversuch – verunfallte Person verliert beide Beine)

Der gleiche NIT-Mitarbeiter empfiehlt in diesem Interview dem Betroffenen, keine Nachforschungen über die verunfallte Person anzustellen, weil die daraus resultierende emotionale Nähe zum Unfallopfer die Verarbeitung erschweren würde. Er stellt im Laufe des Gespräches fest, dass der Betroffene seiner Empfehlung nicht Folge geleistet hat. „Ich habe schon irgendwo gemerkt, dass der Betroffene fast besessen ist, herauszubekommen, wer die verunfallte Person ist“ (vgl. Seite 130, Zeile 25). Diese Eigeninitiative hat dem NIT-Mitarbeiter „nicht so ganz gepasst“ (Seite 130, Zeile 26). Er erhebt also den Anspruch, für den Betroffenen zu wissen, was ihm für die Verarbeitung seines Vorfalles hilft oder schadet.

- Interview 2B: (Thema: Suizid)

Hier erhebt der NIT-Mitarbeiter den Anspruch, alle Wünsche des Betroffenen erfüllen zu müssen. „Ich habe geglaubt, ich bin der Helfer. Und helfen heißt, bei allem helfen. Und wenn er (Anmerkung: der Betroffene) auf Kur fahren will, dann muss man schauen, dass er auf Kur fahren kann“ (Seite 141, Zeile 13-15).

- Interview 4A: (Thema: Unfall – Überfahren eines 14-jährigen Mädchens)

Dieser NIT-Mitarbeiter erfährt bereits zu Beginn seines Einsatzes den Widerstand des Betroffenen. „Also das Telefongespräch war so: Ein Gespräch brauche ich nicht. Mir

geht es eh gut. Ich habe es dabei belassen und habe dann gesagt: Ich rühre mich dann, wenn ich darf, in zwei, drei Tagen trotzdem noch einmal. Ich möchte nur wissen, wie es dir geht. Da ist ein „Ja“ heraus gekommen. Und auf das hinauf habe ich ihn dann noch einmal angerufen“ (Seite 161, Zeile 13-17).

In der Folge hofft der NIT-Mitarbeiter, dass sich aus dem telefonischen Kontakt ein persönliches Treffen ergeben wird. Er begründet diesen Wunsch wie folgt: „Ich habe eigentlich schon beim ersten Telefongespräch gemerkt, vom Gefühl her, dass es doch gut wäre, wenn er über den Vorfall reden könnte“ (Seite 162, Zeile 15-17). Und weiter: „Beim zweiten Telefongespräch war der Einstieg ähnlich. Ich habe ihm dann gesagt, dass es mich interessieren würde, wie das Ganze so genau war. Und dass ich mit ihm darüber nicht am Telefon reden möchte, sondern ich habe ihn gefragt, ob wir nicht auf einen Kaffee gehen könnten ... da hat er dann doch: Ja, von mir aus, können wir ja gehen, gesagt hat. Das war noch immer kein eindeutiges „Ja“ aber es war so ein kleines Türl, wo ich gesehen habe, da geht etwas“ (Seite 162, Zeile 22-28). Der NIT-Mitarbeiter glaubt, dass das Gespräch mit dem Bekenntnis „Ich hätte dort ja pfeifen (Anmerkung: Mit der Lok ein Warnsignal geben) können“ (Seite 164, Zeile 1) in Gang gekommen ist. „Da habe ich mich dann ein bisschen hinein gehängt und da hat man dann gesehen, da ist eigentlich schon ein belastender Punkt“ (Seite 164, Zeile 4-5). „Und seine Schuldgefühle sind dann im Gespräch das Hauptthema geworden, an dem wir gearbeitet haben“ (Seite 161, Zeile 29-30).

Dieser NIT-Mitarbeiter ist davon überzeugt, dass der Betroffene „belastet“ sein muss. Deshalb möchte er ihn unbedingt für ein persönliches Gespräch gewinnen. Bei diesem Treffen erhebt er den Anspruch, „belastendes Material“ zu finden, um anschließend darüber reden zu können.

- Interview 4B:

Das Interview B dieses NIT-Mitarbeiters gestaltet sich ähnlich. Wieder geht es um das Thema „Schuldgefühle“. Doch diesmal scheitert der NIT-Mitarbeiter mit seinem Wunsch, den Betroffenen zu einem persönlichen Gespräch zu gewinnen. Auf Grund dieser Tatsache bewertet er den Einsatz als seinen misslungensten. Hier der Wortlaut: „Mein misslungenster Einsatz war einer, wo ich ein Telefongespräch gehabt habe, wo ich mir gedacht habe, vielleicht kommt ein persönliches Treffen zustande. Ja, und da habe ich das nicht zusammen gebracht, dass wir zu einem Gespräch kommen“ (Seite

167, Zeile 3-5). Der NIT-Mitarbeiter erzählt den Erstkontakt zu diesem Betroffenen wie folgt: „Das war eigentlich ein kurzes Telefongespräch. Ja, es passt eh Wir müssen ja die Spiegel (Anmerkung: der Lok) nicht mehr aufmachen. Also, wenn das bei mir beim Zug passiert - ich habe mich in seine Rolle hinein versetzt - könnten schon auch Schuldgefühle kommen“ (Seite 168, Zeile 1-4). Trotz weiterer Versuche ist der Betroffene für den NIT-Mitarbeiter nicht mehr erreichbar.

Auch bei diesem Einsatz ist der NIT-Mitarbeiter davon überzeugt, dass der Betroffene Schuldgefühle haben muss. Er erhebt (wieder) den Anspruch, über dieses Thema im Rahmen eines persönlichen Gespräches reden zu wollen.

Zu 5.1.7 „Einsatzstress wahrnehmen“

Die NIT-Mitarbeiter (NIT-MA) erleben ihren Einsatzstress auf der körperlichen, emotionalen und kognitiven Ebene wie folgt:

Interview	körperlich	emotional	kognitiv
1A	müde, erschöpft	keine Angaben	Betroffener hat offensichtlich vom Erstgespräch profitiert
1B	kribbeln, gelähmt	hilflos, überfordert, enttäuscht	NIT-MA stellt sich auf ein schwieriges Gespräch ein
2A	verkrampft	schockiert, hilflos	Für den NIT-MA kam das Gespräch in Fluss
2B	angespannt, unrund	verärgert, aggressiv	Betroffener gibt Wünsche vor; NIT-MA versucht sie zu erfüllen
3A	keine Angaben	geschockt, hilflos	NIT-MA braucht Zeit, sich auf die vor Ort Betreuung einzustellen
3B	spürt nichts	keine Angaben	NIT-MA beschreibt ein Gedankenkreisen
4A	leer, ausgelaugt	keine Angaben	NIT-MA stellt sich auf ein schwieriges Gespräch ein
4B	keine Angaben	keine Angaben	Betroffener verhält sich anders wie vom NIT-MA erwartet
5A	keine Angaben	Bauchgefühl und Kopf stimmen überein	NIT-MA verwirft seine bisherigen Vorannahmen
5B	keine Angaben	verärgert	NIT-MA bekennt, zum falschen Zeitpunkt angerufen zu haben

Im Detail haben die NIT-Mitarbeiter ihre Empfindungen wie folgt beschrieben:

Interview 1A (Thema: Suizid)

- Körperlich: "Dieser Einsatz ist ein bisschen erschöpfender gewesen als andere" (Seite 125, Zeile 28-29).
- Emotional: Keine Angaben
- Kognitiv: "Er (Anmerkung: der Betroffene) hätte sich nicht noch einmal an mich gewendet, wenn er sich nicht etwas erhofft hätte" (Seite 126, Zeile 13).

Interview 1B (Thema: Suizidversuch)

- Körperlich: "Es war ein leichtes Kribbeln, im negativen Sinn" (Seite 131, Zeile 29).
- Emotional: "Die Schreie, das war schon was ganz Eigenes" (Seite 130, Zeile 21).
"Da war ein bisschen Enttäuschung" (Seite 131, Zeile 33).
- Kognitiv: "Das Gespräch war ein bisschen schwierig, weil es sich beim Betroffenen um einen Freund von mir gehandelt hat" (Seite 129, Zeile 16).

Interview 2A (Thema: Suizid)

- Körperlich: "Wenn man nicht ganz so ruhig ist, dann ... sitzt man vielleicht eher verkrampft oder wechselt eher die Sitzposition" (Seite 138, Zeile 24f).
- Emotional: "Ganz am Anfang war ich fast ein bisschen schockiert ... und wie ich ihn dann gesehen habe, einen gestandenen Mann, der echt fertig war, da war ich irgendwo hilflos" (Seite 138, Zeile 13f).
- Kognitiv: "Irgendwann war halt der Punkt da, wo ich nimmer auf meinen Zettel ... habe schauen brauchen, dass ich den Faden nicht verliere. Das Gespräch war im Fluss" (Seite 138, Zeile 27).

Interview 2B (Thema: Suizid)

- Körperlich: "Du magst dich nicht richtig entspannen. Du bist innerlich angespannt" (Seite 142, Zeile 21-22)
- Emotional: "Gefühl von ausgenützt sein." (Seite 142, Zeile 25).
- Kognitiv: "Ich habe gemerkt, da spießt sich etwas in mir. Aber dem bin ich nicht nachgegangen, sondern da war - seufz - das gehört sich ja, dass man die Hilfe anbietet" (Seite 142, Zeile 14f).

Interview 3A (Thema: Suizid – Ehefrau eines Kollegen wirft sich vor einen Zug)

- Körperlich: keine Angaben
- Emotional: "Das Telefonat war für mich ein Schockzustand ... Ich habe einmal eine Hilflosigkeit empfunden" (Seite 150, Zeile 7-12). Die Klärung des Auftrages war für den NIT-Mitarbeiter "eine große Erleichterung" (Seite 150, Zeile 18).
- Kognitiv: "Also ich habe echt nicht gewusst, wie ich reagieren soll, was ich machen soll ... Also ich habe ein bisschen gebraucht, dass ich mich sammle, dass ich meine Ressourcen als NIT-Mitarbeiter hervor hole" (Seite 150, Zeile 8-13).

Interview 3B (Thema: Unfall auf einem Bahnübergang)

- Körperlich: "Irgendwie ist da ein Unbehagen. Also körperlich spür ich da nichts" (Seite 155, Zeile 7).
- Emotional: keine Angaben
- Kognitiv: "Es kommen immer wieder neue Gedanken. Es dreht sich im Kreis" (Seite 155, Zeile 23-24).
"Für mich ist jetzt die Frage da, ob ich eine Methode finde, auch solche Fälle abschließen zu können" (Seite 155, Zeile 8f).

Interview 4A (Thema: Unfall – Überfahren eines 14-jährigen Mädchens)

- Körperlich: "Nach dem Gespräch habe ich dann für mich gemerkt, ich bin leer" (Seite 162, Zeile 6).
"Ich war eigentlich schon sehr ausgelaugt" (Seite 164, Zeile 27).
- Emotional: keine Angaben
- Kognitiv: "Natürlich habe ich mich ein bisschen darauf eingestellt ... - weil es könnte auch im Gespräch schwierig werden " (Seite 163, Zeile 23-25).

Interview 4B (Thema: Unfall – Mitschleifen eines Kollegen)

- Körperlich: keine Angaben
- Emotional: keine Angaben
- Kognitiv: "Das Angebot war da. Und vielleicht ist es auch wirklich nicht so, wie ich es sehe" (Seite 168, Zeile 26-27).

Interview 5A (Thema: Suizidversuch)

- Körperlich: keine Angaben
- Emotional: "Ich habe das mich für jetzt selber gelernt ... Wenn ich mit einem guten Gefühl hinaus gehen kann, dann ist es auch gut gegangen" (Seite 174, Zeile 27-29).
- Kognitiv: "Das habe ich für mich dort einmal heraus genommen, dass ein leichter Vorfall schwierig werden kann gegenüber einem schweren Vorfall" (Seite 174, Zeile 19-20).

Interview 5B (Thema: Suizid)

- Körperlich: keine Angaben
- Emotional: "Ich habe mich über mich selber geärgert" (Seite 178, Zeile 6).
- Kognitiv: "Ich habe etwas verbockt, aber ich sehe es jetzt so: Okay, es ist ein Lernschritt. Das nächste Mal rufst du später an" (Seite 178, Zeile 25).

Es fällt auf, dass sich die NIT-Mitarbeiter schwer tun, ihren Einsatzstress auf der körperlichen und emotionalen Ebene zu beschreiben.

Zu 5.1.8 „Eigenreflexion durchführen“

Alle NIT-Mitarbeiter reflektieren ihre Einsätze. Hier die Detailergebnisse:

Interview	Inhalt/ Aussage des NIT-Mitarbeiters:
1A	keine Angaben
1B	„lernt aus dem Fall“ (Seite 132, Zeile 9)
2A	beurteilt den Gesprächsverlauf, „fühlt sich nachher richtig gut“ (Seite 137, Zeile 23)
2B	beurteilt den Gesprächsverlauf, „glaubt, es rennt ganz gut“ (Seite 141, Zeile 6)
3A	erhält eine Rückmeldung, „dass er das gut gemacht hat“ (Seite 148, Zeile 19f)
3B	sagt, dass ihn diese Problematik „jetzt nachdenklich stimmt“ (Seite 156, Zeile 1)
4A	keine Angaben
4B	reflektiert sein Verhalten; vergleicht diesen Einsatz mit dem Gelungenen
5A	überdenkt und verwirft bisherige Überzeugungen, reflektiert seine Interventionen
5B	reflektiert sein Verhalten, benennt seinen Fehler, lernt aus dem Einsatz

Im Mittelpunkt der Eigenreflexion stehen die Beurteilung der jeweiligen Gesprächsverläufe, die Reflexion des eigenen Verhaltens, das Hinterfragen bisheriger Überzeugungen und das Anerkennen von Lernerfahrungen.

Zu 5.1.9 „eigene Vorannahmen überprüfen“

Beispiele für diese Kategorie finden sich in folgenden Interviews:

- Interview 4A:

Bei diesem Einsatz gelingt es dem NIT-Mitarbeiter nur mit Mühe, den Betroffenen für ein persönliches Gespräch zu gewinnen. Im Vorfeld hatte der Kollege immer betont, dass „es ihm eh gut geht, und er keine Hilfe braucht“ (Seite 161, Zeile 14). Umso erstaunlicher war dann die weitere Entwicklung des Gespräches: „Also, zuerst war da ein starker Mann, der gesagt hat: Ich brauche nichts! Und dann sind im Gespräch auch ein paar private Probleme eingeflossen, wie seine Scheidung, die er vor kurzem gehabt hat ... Es gab dann auch für mich momentan überraschende Sachen ... Und dann war es schon so, dass auch ein paar raue Sachen gesessen sind, vom Privaten her“ (Seite 161, Zeile 30f). Und weiter: „Kurz bevor er wieder angefangen hat zu fahren, haben wir uns noch einmal zusammen gesetzt. Er hat dann auch einen Begleiter bekommen, beim ersten Mal. Wo ich auch nicht gedacht hätte, dass er das annimmt“ (Seite 162, Zeile 33ff).

- Interview 5B:

Bei diesem Interview besteht das Problem darin, dass der NIT-Mitarbeiter die Einstellung des Betroffenen nur schwer nachvollziehen kann. „Und das meiste, das ihn beschäftigt hat, ist nicht, dass jetzt ganz einfach ein Mensch ums Leben gekommen ist, sondern dass er jetzt zu spät nach Hause kommt ... Mich hat in dem Moment geärgert, dass kein Verständnis für den Suizidenten da ist, sondern nur der Egoismus, ich komme jetzt um zwei oder drei Stunden später von der Arbeit nach Hause“ (Seite 177, Zeile 6-12).

5.1.10 „Nicht-Aussprechen von Gedanken und Gefühlen“

Für diese Kategorie gibt es zwei Ausschnitte aus Interviews:

- Interview 1B:

Das ist jenes Interview, bei dem der Betroffene nach einiger Zeit zum NIT-Mitarbeiter sagt, dass er bei ähnlichen Vorfällen künftig „früher“ zu einem Therapeuten vermittelt werden möchte. „Ja, das war dann schon ein leichter Rückschlag von dem was mir vorgekommen ist, was ich schon bewirkt hätte für eine gute Verarbeitung. Das war dann ein bisschen ein Rückschritt, wie er das gesagt hat ... Ich weiß nicht, wie ich das beschreiben sollte. Es hat mich gedämpft ein bisschen ... Ja, da war es ein bisschen Enttäuschung. Von einem Freund“ (Seite 131, Zeile 25-33) Und weiter: „Das hat mir - ehrlich gesagt - nicht ganz gepasst. Ich habe es ihm aber nicht gesagt. Das wäre hinterher für mich auch nicht richtig gewesen. Das wollte ich nicht tun. Wenn da mehr Distanz gewesen wäre dann vielleicht. Einem anderen hätte ich vielleicht gesagt: Ja, Moment, ich habe dir das angeboten und du hast es nicht angenommen. Aber einem Freund habe ich das nicht gesagt“ (Seite 129, Zeile 30ff).

- Interview 2B:

Bei diesem Interview durchschaut der NIT-Mitarbeiter die eigennützigen Wünsche des Betroffenen. Sein Empfinden beschreibt er so: „Die ganze Zeit ist im Bauch so ein ungutes Gefühl gewesen: Es passt einfach nicht. Es ist unrund. Du magst dich nicht richtig entspannen. Du bist innerlich angespannt und denkst dir vielleicht ein paar Mal sogar: Du bist ein ... oder irgend so etwas in die Richtung. Es passt einfach nicht so ... Ein Gefühl von Ausgenützt sein. Aggressionen. Leise Schimpfwörter. Innerlich. Du bist aber ein ... so in die Richtung“ (Seite 142, Zeile 20-26).

5.1.11 „Bedürfnisse klären“

Hierfür gibt es drei entsprechende Interview-Auszüge:

- Interview 2A:

In diesem Interview unterstützt der NIT-Mitarbeiter den Betroffenen bei der Reihung von Prioritäten und Aufbereitung von Entscheidungsgrundlagen. „Worum geht es ihm (Anmerkung: dem Betroffenen) jetzt eigentlich? Wie wichtig ist es eigentlich, dass er auf sich hört und nicht auf die Anderen?“ (Seite 136, Zeile 23-24).

- Interview 3A:

Hier begleitet und betreut der NIT-Mitarbeiter den Betroffenen vor Ort. „Sobald ich gehört habe, dass er noch irgendetwas braucht oder so, also jetzt angefangen von einem Glas Wasser bis zum Notfallpsychologen, habe ich mich darum gekümmert. Ich habe mit ihm auch alle Wartezeiten verbracht“ (Seite 149, Zeile 6-9).

- Interview 5A:

Bei diesem Interview erkennt der NIT-Mitarbeiter im Gespräch, dass es eigentlich um ein ganz anderes Thema geht. „Im Gespräch hat sich dann irgendwie heraus gestellt, dass er vor fünfzehn oder siebzehn Jahren, kurz nachdem er mit der Ausbildung fertig war, einen Suizid gehabt hat ... Und ich habe dann gemerkt, oder wir sind drauf gekommen, dass er das von damals einfach noch nicht verarbeitet gehabt hat“ (Seite 173, Zeile 11f).

5.1.12 Warnsignale missachten

Diese Kategorie habe ich auf Grund der Textstellen in zwei Interviews gebildet:

- Interview 2B:

„Ich habe mich während des Gespräches auch gar nicht gut gefühlt, weil ich schon gewusst habe, der will keine Hilfe, sondern der will seine Sachen durchsetzen ... Ich habe gemerkt, da spießt sich etwas in mir. Aber dem bin ich nicht nachgegangen,

sondern da war - seufz - das gehört sich ja, dass man die Hilfe anbietet“ (Seite 142, Zeile 14-16).

- Interview 5B:

„Ich habe mich über mich selber geärgert ... Weil ich in gewisser Weise nicht auf mein Körpergefühl gehört habe, weil ich den Einsatz ganz einfach erledigt haben wollte ... obwohl es mir aber so irgendwie der Körper anders gesagt hatte“ (Seite 178, Zeile 6ff).

5.1.13 Auftrag klären

Auch diese Kategorie lässt sich in zwei Interviews finden:

- Interview 2B:

Bei diesem Interview gibt der Betroffene die Richtung vor, und der NIT-Mitarbeiter versucht seine Wünsche zu erfüllen. „Er will nicht in Urlaub oder in den Krankenstand gehen, sondern auf Kur fahren ... Und ich habe dann versucht, das mit der Gewerkschaft zusammen zu bringen ... Dann war's aber so: Dort will ich nicht hin, sondern ich will da hin. Und ich will nicht zu dem Zeitraum, sondern ich will zu dem Zeitraum“ (Seite 141, Zeile 10ff). Der NIT-Mitarbeiter übernimmt also Arbeiten, die nicht in seinen Kompetenzbereich fallen.

- Interview 3A:

Bei diesem Sonderfall erhält der NIT-Mitarbeiter von seiner Führungskraft den Auftrag, den Betroffenen vor Ort zu betreuen. „Momentan war ich überfordert und habe nicht gewusst, was ich jetzt machen soll. Ein Einsatz nach NIT-Indikation ist es nicht ... Es ist also ein „privater“ Einsatz. Das Problem war dann, dass ich gerade in den Dienst gefahren bin, weil ich selber Dienst gehabt hätte ... Der Standortleiter hat dann sofort erkannt, dass da ein Handlungsbedarf besteht ... Okay, du brauchst nichts zu führen, hinaus mit dir. Also bin ich hingefahren“ (Seite 147, Zeile 21-29).

5.2 Dialog der Gegenstände

Bevor ich die „Dialoge“ meiner Interviewpartner vorstelle, möchte ich ein paar grundsätzliche Gedanken zur Arbeit mit Gegenständen machen:

- Nach Mechthild Papousek (2003, 182) verbessert der Einsatz von Gegenständen die Entwicklung von Selbstwirksamkeitserfahrungen.
- Markes Hochgerner (2007, 49) meint, dass „die Arbeit mit Gegenständen das Symbolisierungsvermögen anregen und entwickeln kann“.
- Der Gegenstand steht „für“ etwas oder erinnert „an“ etwas. Im Gegenstandsgebrauch werden gedankliche Prozesse sichtbar dargestellt (Hochgerner 2007, 105).
- Das Symbol ist „bildnerische Darstellung von Gedankenmaterial“ (Jones 1970, in Becker 2001, 116).
- Für die Person ist der Gegenstand als Symbol mit einer Vorstellung verbunden. Diese Verbindung von Symbol und Vorstellung nennt Susanne Langer (1979, 72) „Begriff“ (Seewald 1992, 111). Markus Hochgerner (2007, 107) stellt fest, dass „sich die handelnde Person im Umgang mit dem Gegenstand einerseits von den in ihr aufkommenden Inhalten einen „Begriff“ und andererseits dem Gegenüber „begreiflich“ machen kann, worum „es“ geht und „wofür“ der Gegenstand „steht“.

5.2.1 Erster Interviewpartner

Dieser Interviewpartner wählt für seinen gelungensten Einsatz eine Matroschka-Puppe und für den misslungensten eine Gesichtsmaske aus Gips. Die Puppe steht für „etwas Kompaktes, Abgeschlossenes, gut Verarbeitetes, Vollständiges“ (Seite 128, Zeile 9-10) und dient als Symbol für seine erworbenen Kompetenzen (Ausbildung, Erfahrung, Techniken). Die Gipsmaske steht für „etwas Unangenehmes. Wie der Gips, den ich einmal auf meinem Bein hatte“ (Seite 133, Zeile 6) und dient als Symbol „für meinen Gesichtsausdruck, den ich vermutlich gehabt habe, nachdem mir der Kollege die „unangebrachte“ Bemerkung gesagt hat“ (vgl. Seite 133, Zeile 9-10). Der Gesichtsausdruck der Gipsmaske steht für „Stille und Leere“ (Seite 133, Zeile 15) im Sinne von „Verstummen und Schweigen“.

Der Dialog zwischen den beiden Gegenständen stellt sich wie folgt dar:



5.2.2 Zweiter Interviewpartner

Dieser Interviewpartner wählt für seinen gelungensten Einsatz eine Muschel und für den misslungensten einen Stein aus. Zur Muschel bemerkt er, dass „sie wärmer wird, je länger ich sie in den Händen halte“ (Seite 140, Zeile 11). „Sie ist rund und hat viele Facetten. Da ist etwas im Fluss, das fängt nicht an und hört nicht auf“ (vgl. Seite 140,

Zeile 12-13). Im Gegensatz dazu beschreibt er den Stein als „eckig, kantig, raue Oberfläche und irgendwie ein bisschen durchsichtig“ (Seite 144, Zeile 8). Und weiter: „Durchsichtig heißt für mich; da ist keine wirkliche Qualität vorhanden. Es ist klar zu sehen, was der (Anmerkung: Betroffene) eigentlich wirklich will“ (Seite 144, Zeile 12).

Der Dialog zwischen den beiden Gegenständen schaut wie folgt aus:



5.2.3 Dritter Interviewpartner

Dieser Interviewpartner wählt für seinen gelungensten Einsatz einen Stoffhund sowie ein Kaleidoskop und für den misslungensten einen Stein aus. Beim Stoffhund meint der NIT-Mitarbeiter „bin ich jetzt ganz beim betroffenen Kollegen. Er muss jetzt ganz vorsichtig angegriffen werden“ (Seite 152, Zeile 12). Das Kaleidoskop „habe ich jetzt ein bisschen mit dem Kopf genommen“ (Seite 152, Zeile 17); es steht für „neue Perspektiven“ (Seite 152, Zeile 19). Zusammenfassend meint dieser Interviewpartner, dass der Stoffhund die Gefühls- und das Kaleidoskop die kognitive Ebene darstellt.

Der Stein, der für den misslungensten Einsatz genommen wurde, ist „kalt, aber nicht so schwer, wie erwartet“ (Seite 157, Zeile 11). Einem Impuls folgend möchte der NIT-Mitarbeiter „den Stein anschauen lassen“ (Seite 157, Zeile 22). „Also, das ist für mich jetzt wieder ein angenehmes Gefühl, dass ich weiß, mit dem (Anmerkung: Stein) bin ich nicht alleine“ (Seite 157, Zeile 31). Hier der Dialog der Gegenstände:





5.2.4 Vierter Interviewpartner

Dieser Interviewpartner wählt für seinen gelungensten Einsatz einen Stein und für den misslungensten ein Nashorn aus Holz. Zum Stein bemerkt er, dass er eine raue und eine glatte Seite hat. „Die raue Seite war der Anfang (Anmerkung: der Betreuung) und dann hat es sich gewendet. Passt super eigentlich“ (Seite 166, Zeile 11f).

Das Nashorn stellt er so auf die Bühne, dass der Rücken zu ihm schaut. „Wenn ich an den Fall denke, dann ist mir der Rücken zugekehrt“ (Seite 170, Zeile 7f).

Der Dialog zwischen den beiden Gegenständen schaut wie folgt aus:





5.2.5 Fünfter Interviewpartner

Dieser Interviewpartner wählt für seinen gelungensten Einsatz die Matroschka-Puppe und für den misslungensten einen Stein. Für ihn hat die Puppe „einen Kern und eine äußere Hülle“ (Seite 176, Zeile 10). „Und den eigentlichen Kern kann man erreichen, wenn man das richtige Werkzeug dazu hat“ (Seite 176, Zeile 11-12).

Im Gegensatz zur Puppe ist der Stein „kühl und rau mit einer interessanten Färbung“ (Seite 179, Zeile 8).

Hier der Dialog dieser Gegenstände:





5.3 Schlussresümee der NIT-Mitarbeiter

Am Ende des Interviews habe ich die NIT-Mitarbeiter um eine Kurzzusammenfassung ihrer bisherigen Erfahrungen gebeten. Gemäß Interviewleitfaden (siehe Anlage 2) habe ich diese Sequenz wie folgt einbegleitet:

Es sind vor kurzer Zeit wieder neue NIT-MitarbeiterInnen ausgebildet worden. Wenn Du Deine bisherigen Erfahrungen zusammenfasst, was würdest Du dann diesen neuen KollegInnen auf Ihren Weg mitgeben wollen?

5.3.1 Erster Interviewpartner

Für diesen NIT-Mitarbeiter sind folgende Aspekte wichtig (geworden):

- „Bereite dich auf jeden Einsatz vor, mach das nicht spontan“ (Seite 134, Zeile 11).
- „Dränge niemanden zu etwas“ (Seite 134, Zeile 19).
- „Vergiss nicht, auf die Möglichkeit der Inanspruchnahme einer psychosozialen Unterstützung hinzuweisen“ (Seite 134, Zeile 20).
- „Veranlasse die Erstellung einer Unfallmeldung“ (Seite 134, Zeile 21).
- „Beachte unbedingt deine Verschwiegenheitspflicht“ (Seite 134, Zeile 23).

5.3.2 Zweiter Interviewpartner

Er betont folgende Faktoren:

- „Zwinge niemanden ein Gespräch auf“ (Seite 145, Zeile 31).
- „Höre auf deinen Bauch“ (Seite 145, Zeile 32).
- Sei ehrlich (Seite 146, Zeile 5).
- „Versuche nichts mit Gewalt“ (Seite 146, Zeile 7).
- „Beachte deine eigenen Grenzen“ (Seite 146, Zeile 8f)

5.3.3 Dritter Interviewpartner

Für ihn ist Folgendes wichtig (geworden):

- „Geh deine NIT-Tätigkeit ruhig und gelassen an“ (Seite 159, Zeile 12).
- „Jeder Fall ist anders“ (Seite 159, Zeile 14).
- „Sei authentisch“ (Seite 159, Zeile 27).
- „Geh als Mensch zu den Kollegen“ (Seite 159, Zeile 31).
- „Vertrau auf dein Gefühl“ (Seite 160, Zeile 1-2).

5.3.4 Vierter Interviewpartner

Wichtige Aspekte für ihn sind:

- „Lass dich auf die Gespräche offen ein“ (Seite 172, Zeile 5).
- „Bilde dich weiter“ (Seite 172, Zeile 6).
- „Vertrau auf dein Empfinden“ (Seite 172, Zeile 8).
- „Tausch dich im Team aus“ (Seite 172, Zeile 12).

5.3.5 Fünfter Interviewpartner

Für ihn sind wichtig (geworden):

- „Einsätze können auch misslingen“ (Seite 180, Zeile 4).
- „Jeder Einsatz ist eine Lernerfahrung“ (Seite 178, Zeile 26).
- „Beschäftige dich mit der Materie“ (Seite 180, Zeile 16).

6.0 Zusammenfassung/ Diskussion der Ergebnisse

Dieses Kapitel möchte ich analog dem Kapitel 5 aufbauen, d.h. zuerst stelle ich die Ergebnisse für die Teilbereiche „Zusammenfassenden Inhaltsanalyse“, „Dialoge der Gegenstände“ und „Schlussresümees der NIT-Mitarbeiter“ zur Diskussion. Dann folgt eine Gegenüberstellung der Ergebnisse der beiden „Extrem“-Einsätze.

6.1 Zusammenfassende Inhaltsanalyse

In einem ersten Schritt werde ich für jeden NIT-Mitarbeiter getrennt jene Kategorien darstellen, die ich bei den Interviews gefunden habe. Durch diese Vorgangsweise kann ich meinen Interviewpartnern ein detailliertes Feedback zu den Einsätzen geben.

6.1.1 Erster Interviewpartner

Für seinen gelingensten Einsatz habe ich folgende Kategorien herausgearbeitet:

- vertrauensbildende Maßnahmen setzen
- sich Unterstützung holen
- externe Ressourcen nutzen
- emotional entlasten
- Feedback erhalten
- Selbstansprüche stellen
- Einsatzstress wahrnehmen

Die Kategorien für seinen misslungensten Einsatz sind:

- vertrauensbildende Maßnahmen setzen
- sich Unterstützung holen
- externe Ressourcen nutzen
- Feedback erhalten
- Selbstansprüche stellen
- Einsatzstress wahrnehmen
- Eigenreflexion durchführen
- Nicht-Aussprechen von Gedanken und Gefühlen

Bei einem ersten Blick auf diese Ergebnisse fällt auf, dass sich bei beiden Interviews viele der insgesamt dreizehn eruierten Kategorien wiederfinden, und dass es bei beiden Interviews viele übereinstimmende Kategorien gibt. Dieser Interviewpartner setzt bei beiden Einsätzen vertrauensbildende Maßnahmen, holt sich Unterstützung, nutzt externe Ressourcen und nimmt seinen Einsatzstress wahr.

- Beim gelungenen Einsatz gelingt es ihm, den Betroffenen durch die Anwendung einer speziellen Technik emotional zu entlasten.
- Beim misslungenen Einsatz ärgert er sich über eine Aussage des Betroffenen. Er behält jedoch seine Gedanken und Gefühle für sich und begründet dieses Nicht-Aussprechen seiner Befindlichkeit mit der freundschaftlichen Beziehung zum Betroffenen (vgl. Seite 129, Zeile 31ff).

Auf zwei wichtige Kategorien, die sich bei diesem Interviewpartner bei beiden Einsätzen finden, möchte ich noch zu sprechen kommen:

- Erstens auf den Umstand, dass dieser Peer einen großen Wert auf „Feedback“ legt. Im Originalwortlaut liest sich das dann so: „Für den gelungensten Einsatz möchte ich von der Beurteilung her nicht unbedingt den nehmen, der mir am gelungensten vorgekommen ist, sondern einen Einsatz, für den ich ein besonders gutes Feedback erhalten habe“ (Seite 124, Zeile 6ff). Den Erzählteil für den misslungensten Einsatz leitet er wie folgt ein: „Es gibt eigentlich zwei, wobei sich jener Einsatz, den ich als den misslungensten bezeichnet hätte, hinterher anders dargestellt hat, weil der betreute Kollege nachher gemeint hat, dass ihm das Gespräch geholfen hat“ (Seite 129, Zeile 2ff). Es ist auffallend, dass dieser Peer dem Feedback durch Betroffene eine größere Bedeutung zuzumessen scheint als der Bewertung, die er für sich selber getroffen hat.
- Die zweite Kategorie betrifft den Bereich „Anspruchsdenken erkennen“. Wie bereits im Kapitel 5.1.6 (siehe Seite 75) angeführt, stellt dieser NIT-Mitarbeiter bei beiden Einsätzen hohe Anforderungen an sich selbst. Neben den persönlichen Auswirkungen (siehe Kapitel 5.1.7 „Einsatzstress wahrnehmen“, Seite 77) kann dieser Selbstanspruch auch dazu führen, die Grenzen des Helfens zu übersehen und Eigeninitiativen des Betroffenen überkritisch zu beobachten. Dazu eine Textpassage: „Ich habe schon gemerkt, er (der Betroffene) ist da fast besessen, dass er heraus bekommt, wer die (verunfallte) Person ist. Das hat mir nicht ganz so gepasst“ (Seite 130, Zeile 24-26).

6.1.2 Zweiter Interviewpartner

Für seinen gelingensten Einsatz habe ich folgende Kategorien herausgearbeitet:

- vertrauensbildende Maßnahmen setzen
- sich Unterstützung holen
- externe Ressourcen nutzen
- emotional entlasten
- Feedback erhalten
- Bedürfnisse klären
- Eigenreflexion durchführen
- Einsatzstress wahrnehmen

Die Kategorien für seinen misslungensten Einsatz sind:

- vertrauensbildende Maßnahmen setzen
- sich Unterstützung holen
- externe Ressourcen nutzen
- Eigenreflexion durchführen
- Nicht-Aussprechen von Gedanken und Gefühlen
- Warnsignale missachten
- Selbstansprüche stellen
- Auftrag klären
- Einsatzstress wahrnehmen

Auch bei diesem NIT-Mitarbeiter fällt auf, dass sich bei beiden Interviews viele der insgesamt dreizehn eruierten Kategorien wiederfinden, und dass es bei beiden Interviews zahlreiche Kategorien-Übereinstimmungen gibt. Auch dieser Interviewpartner setzt bei beiden Einsätzen vertrauensbildende Maßnahmen, holt sich Unterstützung, nutzt externe Ressourcen und nimmt seinen Einsatzstress wahr.

- Beim gelungenen Einsatz gelingt es ihm, den Betroffenen durch die Entkoppelung eines biografischen Bezugs (siehe Kapitel 5.1.4, Seite 73) und durch das Klären von Bedürfnissen (siehe Kapitel 5.1.11, Seite 82) emotional zu entlasten.

- Im Fallbeispiel B (misslungenster Einsatz) durchschaut der NIT-Mitarbeiter zwar die eigennützigen Wünsche des Betroffenen (siehe Kapitel 5.1.10, Seite 82) und nimmt seine Eigenbefindlichkeit wahr („Ich habe mich während des Gespräches auch gar nicht gut gefühlt, weil ich schon gewusst habe, der will keine Hilfe, sondern der will seine Sachen durchsetzen“, Seite 141, Zeile 20f), aber er spricht seine Gedanken und Gefühle nicht aus. Als Begründung nennt er sein „Anfänger-Helferbild“: „Ich habe da noch den Fehler gemacht, dass ich geglaubt habe, ich bin der Helfer. Und helfen heißt, bei allem helfen (Seite 141, Zeile 13-15).

6.1.3 Dritter Interviewpartner

Für seinen gelingensten Einsatz habe ich folgende Kategorien herausgearbeitet:

- vertrauensbildende Maßnahmen setzen
- sich Unterstützung holen
- externe Ressourcen nutzen
- emotional entlasten
- Feedback erhalten
- Bedürfnisse klären
- Eigenreflexion durchführen
- Einsatzstress wahrnehmen
- Auftrag klären

Die Kategorien für seinen misslungensten Einsatz sind:

- Sich Unterstützung holen
- Einsatzstress wahrnehmen
- Eigenreflexion durchführen

Bei diesem NIT-Mitarbeiter fällt das Ungleichgewicht zwischen den Kategorien, die ich für seinen gelungensten Einsatz herausgearbeitet habe und jenen für seinen misslungensten sofort auf. Dieser Umstand lässt sich ziemlich rasch aufklären, wenn man den im Kapitel 5.1 (Seite 69) angeführten Hinweis in Betracht zieht. Dort habe ich bei der „Kurzzusammenfassung der Interviews“ festgehalten, dass die Besonderheit des

Fallbeispielen B darin besteht, dass der NIT-Mitarbeiter weniger ein direktes Ereignis erzählt, sondern vielmehr das Problem des Umgangs mit nicht abgeschlossenen Einsätzen anspricht. Darunter sind jene Einsätze zu verstehen, bei denen trotz vielfältiger Bemühungen kein Kontakt zum Betroffenen hergestellt werden konnte.

Als weitere Besonderheiten lassen sich bei diesen Interviews folgende Faktoren anführen:

- Beim gelungensten Einsatz beschreibt der NIT-Mitarbeiter einen Einsatz vor Ort. Da die Peers aus dem gleichen beruflichen Umfeld wie die von einem außergewöhnlichen Ereignis betroffenen KollegInnen kommen - und daher auch selber im ausführenden Betriebsdienst tätig sind - ist eine Betreuung in der Akutphase aus arbeitszeitrechtlichen Gründen (Einhaltung gesetzlich vorgeschriebener Ruhezeiten) fast nicht möglich. Im konkreten Fall wurde aber seitens des Dienststellenverantwortlichen des NIT-Mitarbeiters anders entschieden („Der Standortleiter hat dann sofort erkannt, dass da ein Handlungsbedarf besteht ... Okay, du brauchst nichts zu führen, hinaus mit dir. Also bin ich hingefahren“, Seite 147, Zeile 28). Für das Gelingen dieses Einsatzes war daher die Klärung des Auftrages (siehe Kapitel 5.1.13, Seite 84) und - in weiterer Folge - das Einbeziehen diverser Netzwerke von entscheidender Bedeutung.
- Beim misslungensten Einsatz wird dem NIT-Mitarbeiter im Interview die Problematik des Nicht-abschließen-Könnens jener Einsätze bewusst, bei denen es zu keiner Kontaktaufnahme mit dem Betroffenen kommt. Als Konsequenz dieser Erkenntnis plant er, dieses Thema im Rahmen der nächsten Teamsupervision zur Sprache zu bringen.

6.1.4 Vierter Interviewpartner

Für seinen gelingensten Einsatz habe ich folgende Kategorien herausgearbeitet:

- vertrauensbildende Maßnahmen setzen
- sich Unterstützung holen
- Selbstansprüche stellen
- eigene Vorannahmen überprüfen
- Einsatzstress wahrnehmen
- Feedback erhalten

Die Kategorien für seinen misslungensten Einsatz sind:

- vertrauensbildende Maßnahmen setzen
- sich Unterstützung holen
- Selbstansprüche stellen
- Eigenreflexion durchführen
- Einsatzstress wahrnehmen

Bei diesem NIT-Mitarbeiter unterscheiden sich die festgestellten Kategorien nur sehr geringfügig. Das mag einerseits daran liegen, dass der NIT-Mitarbeiter in beiden Fällen eine ähnliche Strategie verfolgt hat; es kann aber andererseits vielleicht auch an den inhaltsgleichen Einsatz-Thematiken gelegen sein. Wie dem auch sei: Auffallend sind bei beiden Einsätzen seine hohen Selbstansprüche. In beiden Fällen ist der NIT-Mitarbeiter davon überzeugt, dass die Betroffenen auf Grund der geschilderten Ereignisse Schuldgefühle entwickelt haben müssten. Seinen Annahmen folgend möchte er daher die Betroffenen unbedingt für ein persönliches Treffen gewinnen, um bei diesen Gesprächen die belastende Thematik bewusst zu machen. Dieses Vorhaben gelingt dem NIT-Mitarbeiter beim Einsatzfall A und misslingt ihm beim Fallbeispiel B.

- Den ersten Einsatz bewertet er daher als erfolgreich, nicht zuletzt auch deshalb, weil es ihm hier gelungen ist, den Betroffenen trotz dessen abwehrender Haltung zu einem persönlichen Gespräch zu gewinnen, bei dem sich dann doch „ein belastender Punkt“ (vgl. Seite 164, Zeile 5) gezeigt hat.
- Beim zweiten Einsatz bekennt der NIT-Mitarbeiter: „Ja, da habe ich das nicht zusammen gebracht, dass wir zu einem Gespräch kommen“ (Seite 167, Zeile 5). Dieses Scheitern führt er in erster Linie auf sein falsches Verhalten am Telefon zurück. „Naja, man denkt sich: Hätte ich mich vielleicht beim Telefongespräch etwas anders verhalten, dann hätte ich vielleicht einen Zugang (Anmerkung: zum Betroffenen) gefunden“ (vgl. Seite 168, Zeile 17-18).

Unabhängig von den Annahmen des NIT-Mitarbeiters werden bei diesen Interviews auch die Gefahren sichtbar, die in hohen Selbstansprüchen (vgl. Kapitel 5.1.6, Seite 75f) liegen. Diese überzogenen Ansprüche können dazu führen, eigene Annahmen - bewusst oder unbewusst - auf die jeweils Betroffenen zu übertragen. In der Folge können diese meist unreflektierten Überzeugungen einen starken „Handlungsdruck“

beim Helfer auslösen, der die „Grenzen des Helfens“ leicht verschwimmen lässt. Wie im Punkt 2.5.3 (siehe Seite 38f) beschrieben, kann eine empathische Verstrickung dazu führen, dass sich ein Helfer überengagiert.

6.1.5 Fünfter Interviewpartner

Für seinen gelingensten Einsatz habe ich folgende Kategorien herausgearbeitet:

- vertrauensbildende Maßnahmen setzen
- sich Unterstützung holen
- Eigenreflexion durchführen
- Bedürfnisse klären
- externe Ressourcen nutzen
- Einsatzstress wahrnehmen

Die Kategorien für seinen misslungensten Einsatz sind:

- vertrauensbildende Maßnahmen setzen
- Eigenreflexion durchführen
- eigene Vorannahmen überprüfen
- Warnsignale missachten
- Einsatzstress wahrnehmen

Dieser NIT-Mitarbeiter setzt bei beiden Fällen vertrauensbildende Maßnahmen, holt sich Unterstützung und reflektiert seine Einsätze.

- Beim gelungensten Einsatz erkennt er das eigentlich belastende Thema (vgl. Kapitel 5.1.11, Seite 83). In der Folge gelingt es ihm, den Betroffenen zu einer professionellen Fachkraft zu vermitteln, die dieser für die Aufarbeitung eines zurückliegenden Suizidereignisses nutzen kann. In der Eigenreflexion ist dieser Peer bereit, seine bisherigen Bewertungskategorien zu hinterfragen. „Ich habe für mich erkannt, dass ein leichter Vorfall schwierig werden kann“ (Seite 174, Zeile 19).
- Beim misslungensten Einsatz steht der NIT-Mitarbeiter vor dem Problem, dass er die Einstellung des Betroffenen nur schwer nachvollziehen kann: „Mich hat in dem Moment geärgert, dass kein Verständnis für den Suizidenten da ist, sondern nur

der Egoismus, ich komme jetzt um zwei oder drei Stunden später von der Arbeit nach Hause“ (Seite 177, Zeile 10ff). Möglicherweise hat dieser Einsatzstress dazu geführt, dass er seinen inneren Warnsignalen zu wenig Beachtung geschenkt hat: „Ich habe mich über mich selber geärgert ... Weil ich in gewisser Weise nicht auf mein Körpergefühl gehört habe, weil ich den Einsatz ganz einfach erledigt haben wollte, obwohl es mir der Körper anders gesagt hatte“ (vgl. Seite 178, Zeile 6-8).

6.2 Dialog der Gegenstände

Nach Hans Becker (2001, 116) ist die symbolische Bedeutung (einer Szene) meist weitgehender und mehrdeutiger als im Moment zu erfassen ist.

Die folgenden Interpretationen sind daher in diesem Sinne zu verstehen.

6.2.1 Erster Interviewpartner

Dieser Interviewpartner hat für seinen gelungensten Einsatz die Matroschka-Puppe gewählt und dabei die kleinste Puppe als Symbol für seinen „Anfang als NIT-Mitarbeiter“ (Seite 128, Zeile 24) bezeichnet. Die Aus- und Fortbildungen sowie seine Einsatz-Erfahrungen haben schließlich dazu beigetragen, dass er sich heute in der „großen“ Matroschka-Puppe wiederfindet.

Für den misslungensten Einsatz hat dieser Lokführer eine Gesichtsmaske aus Gips ausgewählt, die nach seinen Worten für „Leere“ und „Schweigen“ steht. Damit scheint er mir sein Verhalten im Einsatzfall B nochmals zu verdeutlichen. Dort hat er zwar eine Diskrepanz zwischen seinen Selbsteinschätzungen und dem Verhalten des Betroffenen erkannt, seine diesbezüglichen Gedanken und Gefühle aber mit Rücksicht auf die freundschaftliche Beziehung zum Kollegen für sich behalten und nicht ausgesprochen. Insgesamt scheint mir, dass bei diesem Dialog das Thema „Entwicklung“ im Mittelpunkt steht. Als Beleg für diese Vermutung sehe ich einerseits die sich entfaltende Matroschka-Puppe und andererseits die Dialogsequenz „Auch du (Anmerkung: der misslungenste Einsatz) hast dazu beigetragen, mich zu entwickeln“ (Seite 133, Zeile 29).

6.2.2 Zweiter Interviewpartner

Dieser Interviewpartner hat für seinen gelungensten Einsatz eine bunt gemusterte Muschel ausgewählt. Während der sinnlichen Wahrnehmung des Gegenstandes findet er für sich die stimmige Bezeichnung: „Da ist etwas im Fluss“ (Seite 140, Zeile 12). Gemeinsam mit dem Ausspruch „sie (Anmerkung: die Muschel) wärmer wird, je länger ich sie in den Händen halte“ (Seite 140, Zeile 11) vermute ich dahinter eine

gelungene Zusammenfassung des Fallbeispiels A. Dort hat der NIT-Mitarbeiter immer wieder den hohen Stellenwert des „Vertrauens“ betont, das ihm der Betroffene entgegen gebracht habe.

Für seinen misslungensten Einsatz hat dieser Interviewpartner einen kleinen Stein gewählt. Zur runden, warmen und facettenreichen Muschel verhält sich der eckige, raue und einfarbige Stein total konträr.

Insgesamt scheint mir, dass diese beiden Gegenstände die unterschiedlichen Gesprächsverläufe treffend symbolisieren. Während sich beim ersten Gespräch eine vertrauensvolle Atmosphäre entwickeln konnte, hat sich beim zweiten Einsatz immer mehr Misstrauen breit gemacht.

6.2.3 Dritter Interviewpartner

Dieser Interviewpartner hat für seinen gelungensten Einsatz zwei Gegenstände ausgewählt: Einen Stoffhund und ein Kaleidoskop. Während der weiche Hund für sein „Dasein vor Ort“ steht, symbolisiert das Kaleidoskop seine kognitiven Leistungen, wie Planen und Organisieren am Einsatzort.

Der Stein, den er für jene Einsätze gewählt hat, wo es zu keiner Kontaktaufnahme mit den Betroffenen gekommen ist, und die daher in seinem Kopf unter „unerledigt“ oder „offen“ abgespeichert sind, „verändert“ sich in seiner Hand. „Ich würde ihn (Anmerkung: den Stein) mir gerne behalten, weil er angenehm und auch schon schön warm geworden ist“ (Seite 158, Zeile 1-2). Der Stein wird zu etwas Kostbarem; vielleicht auch deshalb, weil er die im Interview bewusst gewordene Thematik der „unabgeschlossenen Einsätze“ im Rahmen der nächsten Teamsupervision zur Sprache bringen möchte.

Für mich wird im Dialog der Gegenstände dieser „Bewusstwerdungsprozess“ anschaulich dargestellt. Der Stein braucht Zeit, um die neue Erkenntnis verarbeiten zu können. Erst dann können sich auch neue Perspektiven (kaleidoskopartig) auftun.

6.2.4 Vierter Interviewpartner

Dieser Interviewpartner hat für seinen gelungensten Einsatz einen Stein, der eine raue und eine glatte Seite hat, ausgewählt. „Das war es, was mich angezogen hat“ (Seite 166, Zeile 10-11). Für mich überraschend legt er den Stein an den seitlichen Rand der Bühne.

Für den misslungensten Einsatz wählt er ein Nashorn aus Holz. Dieses Symbol enthält Teile, „die glatt sind und dann wieder eher spitze Sachen haben“ (vgl. Seite 170, Zeile 12-13). Das Nashorn stellt er in die Mitte der Bühne.

Der Dialog der Gegenstände fasst die beiden Einsatz-Gespräche nochmals kurz zusammen. Bemerkenswert ist der Wunsch am Ende der Sequenz: „Ich würde mir wünschen, dass der (Anmerkung: das Nashorn) etwas drauf sagt“ (Seite 171, Zeile 1). Aber das Nashorn hat eine „dicke Haut“ und erfüllt diesen Wunsch nicht.

6.2.5 Fünfter Interviewpartner

Dieser Interviewpartner hat für seinen gelungensten Einsatz die Matroschka-Puppe gewählt. Er hat den Impuls, „zu schauen, ob noch ein paar (Anmerkung: Puppen) drinnen sind“ (Seite 177, Zeile 16).

Für den misslungensten Einsatz nimmt er einen Stein, dem er eine interessante Färbung zugesteht.

Der Dialog ist sehr kurz und scheint auf den ersten Blick wenig aussagekräftig zu sein. Aber ich finde, dass das Auseinandernehmen der Puppe und die Aussage „wenn man das richtige Werkzeug hat, dann kommt man zum Kern“ (Seite 176, Zeile 11-12) wertvolle Hinweise liefert. Mir stellt sich die Frage, ob im Fallbeispiel B das richtige Werkzeug gefehlt hat. Was ist da „blöd gelaufen“ (Seite 179, Zeile 26)?

Vielleicht lag es daran, dass er die Einstellung des Betroffenen nur schwer nachvollziehen konnte (vgl. Punkt 6.1.5, Seite 99)? Bestünde ein „richtiges Werkzeug“ darin, wenn das eigene Empfinden und die Gefühle Anderer gleichberechtigt akzeptiert werden könnten?

6.3 Schlussresümee der NIT-Mitarbeiter

Hier eine Zusammenfassung der einzelnen Ergebnisse.

6.3.1 Erster Interviewpartner

Dieser NIT-Mitarbeiter betont den Stellenwert der Vorbereitung auf die Einsätze: „Mach das nicht spontan“ (Seite 134, Zeile 11). Und er lebt, was er sagt. Im Fallbeispiel A bereitet er sich auf das Folgegespräch vor (vgl. Seite 126, Zeile 15), im „Dialog der Gegenstände“ (siehe Punkt 5.2.1, Seite 86) dient die Matroschka-Puppe als Symbol für seine erworbenen Kompetenzen.

Der Hinweis, „Dränge niemanden zu etwas“ (Seite 134, Zeile 19) ist bemerkenswert, zumal diesem Lokführer im Fallbeispiel B ein zu wenig energisches Vorgehen vorgehalten wird. Es scheint, dass der NIT-Mitarbeiter diesen Einsatz sehr gut reflektiert hat und bei seiner Überzeugung geblieben ist.

Die Hinweise auf die Möglichkeit der Inanspruchnahme einer professionellen Unterstützung und die Erstellung einer Unfallanzeige dürften das Ergebnis seiner spezifischen (siehe Fallbeispiel B) und langjährigen Erfahrungen sein.

Die Beachtung der Verschwiegenheitspflicht zählt zu den Grundsäulen des Notfallinterventionsteams.

6.3.2 Zweiter Interviewpartner

Auch für diesen NIT-Mitarbeiter gilt: „Zwingen niemanden ein Gespräch auf“ (Seite 145, Zeile 30) und „Versuche nichts mit Gewalt“ (Seite 146, Zeile 7). Er weist im Interview darauf hin, dass Betroffene das Agieren von NIT-Mitarbeitern „teilweise sehr lästig empfinden“ (Seite 145, Zeile 28).

Der Appell „Höre auf deinen Bauch“ (Seite 145, Zeile 32) ist vermutlich auch auf Grund seiner Erfahrungen aus dem Fallbeispiel B entstanden. In diesem Gespräch hatte der NIT-Mitarbeiter wohl seine Befindlichkeit wahrgenommen, aber nicht ausreichend beachtet.

Der Hinweis „Beachte deine eigenen Grenzen“ (Seite 146, Zeile 2) ist diesem NIT-Mitarbeiter besonders wichtig, weil „er zeitweise den Eindruck hat, dass das NIT für

manche Kollegen ein gewisser Wettbewerb ist“ (Seite 145, Zeile 22) oder manchmal versucht wird, „die Betroffenen beim Gespräch zu halten“ (Seite 146, Zeile 8). Seine Devise heißt daher: „Sei ehrlich“ (Seite 146, Zeile 1). Dieser Appell findet sich auch in der zweiten Sequenz des „Dialogs der Gegenstände“ (siehe Punkt 5.2.2, Seite 87).

6.3.3 Dritter Interviewpartner

„Geh deine NIT-Tätigkeit ruhig und gelassen an“ (Seite 159, Zeile 12) scheint die Maxime dieses NIT-Mitarbeiters zu sein. Er weiß von sich „wie lange er gebraucht hat, dass ich das (Anmerkung: die Inhalte der Ausbildung) für mich geordnet hatte, um ein System zu finden, das ich auch umsetzen konnte“ (vgl. Seite 159, Zeile 5-7). Weiters glaubt er, dass die Haltung der Gelassenheit den jungen Kollegen helfen könnte, bei etwaigen Gesprächsablehnungen nicht zu sehr enttäuscht zu sein.

Dass „jeder Fall anders sein kann“ (Seite 159, Zeile 14) hat auch das Fallbeispiel A gezeigt. Erst nach Klärung des Auftrages durch den Standortleiter war eine vor Ort Betreuung des Betroffenen möglich.

Die Hinweise nach „Authentizität“ (Seite 159, Zeile 26) und „Kollegialität“ (Seite 159, Zeile 31) scheinen das Ergebnis seiner langjährigen NIT-Tätigkeit zu sein. Den Leitspruch „Geh als Mensch zu den Kollegen“ hat er im Fallbeispiel A gleich selber befolgt. Sein letzter wichtiger Hinweis für neue NIT-KollegInnen lautet: „Vertrau auf dein Gefühl“ (Seite 160, Zeile 1-2). Im „Dialog der Gegenstände“ findet sich gleichsam eine Bestätigung für die Bedeutung dieser Aussage: Dort hat er als Ausdruck für die Gefühlsebene einen eigenen Gegenstand ausgewählt.

6.3.4 Vierter Interviewpartner

Dieser NIT-Mitarbeiter stellt an den Beginn seines Resümees: „Lass dich auf die Gespräche offen ein“ (Seite 172, Zeile 5). Für sich hat er folgende Strategie entwickelt: „Ich mache das bis heute so, dass ich relativ locker in ein Gespräch hinein gehe. Also, ich gehe da eigentlich sehr unbelastet und offen hinein. So nach dem Motto: Schauen wir einmal, was da kommt“ (vgl. Seite 163, Zeile 25-27).

Die Hinweise „Bilde dich weiter“ (Seite 172, Zeile 6) und „Tausche dich im Team aus“ (Seite 172, Zeile 12) sind für einen relativ neuen NIT-Kollegen sehr verständlich.

Der Appell „Vertrau auf dein Empfinden“ (Seite 172, Zeile 8) sollte verstärkt zum Motto für die Zukunft dieses NIT-Mitarbeiters werden. Dies um so mehr, als sich bei ihm bei der Wahrnehmung des körperlichen und emotionalen Einsatzstresses (siehe Punkt 5.1.7, Seite 77ff) meist der Hinweis „keine Angaben“ findet.

6.3.5 Fünfter Interviewpartner

Dieser NIT-Mitarbeiter startet sein Resümee mit den Worten: „Einsätze können auch misslingen“ (Seite 180, Zeile 4). Und weiter: „Auch wenn du viel Erfahrung hast, kann genauso etwas in die Hose gehen“ (Seite 180, Zeile 5-6). Trotzdem ist jeder Einsatz eine Lernerfahrung (vgl. Seite 178, Zeile 26). Es gilt, „sich mehr mit der Materie zu beschäftigen“ (vgl. Seite 180, Zeile 16) „um das richtige Werkzeug zur Verfügung zu haben“ (vgl. Seite 176, Zeile 11-12). Nicht umsonst dürfte dieser Mitarbeiter in der Matroschka-Puppe ein Symbol dafür sehen, dass „man mit dem richtigen Werkzeug zum Kern kommen kann“ (siehe Punkt 5.2.5, Seite 90).

6.4 Gegenüberstellung der Ergebnisse der beiden „Extrem“-Einsätze

Ein quantitativer Vergleich der Kategorien für die beiden „Extrem“-Einsätze ergibt folgendes Bild:

Kategorie	Anzahl der Kategorien beim "gelungensten Einsatz"	Anzahl der Kategorien beim "misslungensten Einsatz"
vertrauensbildende Maßnahmen setzen	5	5
sich Unterstützung holen	5	4
externe Ressourcen nutzen	4	2
emotional entlasten	3	0
Feedback erhalten	4	1
Selbstansprüche stellen	2	3
Einsatzstress wahrnehmen	5	5
Eigenreflexion durchführen	3	5
eigene Vorannahmen überprüfen	1	1
Nicht-Aussprechen von Gedanken und Gefühlen	0	2
Bedürfnisse klären	3	0
Warnsignale missachten	0	2
Auftrag klären	1	1

Bezogen auf die unter Punkt 3.0 (vgl. Seite 60) angeführten Zusatzfragen zu meiner Masterthese bedeutet das:

Zu A) Gibt es Gemeinsamkeiten bei diesen „Extrem“-Einsätzen? Wenn ja, welche?

Neun der dreizehn Kategorien finden sich bei beiden Einsätzen, wobei es allen NIT-Mitarbeitern gelingt, „vertrauensvolle Maßnahmen zu setzen“ und sich „Unterstützung zu holen“.

Eine Übereinstimmung habe ich auch für die Kategorie „Einsatzstress wahrnehmen“ gefunden. Wie im Punkt 5.1.7 (Seite 77ff) dargestellt, gibt es hier jedoch erhebliche Unterschiede, ob der Einsatzstress auf der körperlichen, emotionalen oder kognitiven Ebene wahrgenommen wird.

Auch die Kategorien „Selbstansprüche stellen“, „eigene Vorannahmen überprüfen“ und „Auftrag klären“ konnten bei beiden Einsätzen gefunden werden.

Zu B) Gibt es Unterschiede bei diesen Einsätzen? Wenn ja, worin bestehen sie?

Die größten Unterschiede haben sich bei den Kategorien „emotional entlasten“ und „Bedürfnisse klären“ gezeigt.

- Bei den gelungensten Einsätzen können die ersten drei Interviewpartner die Betroffenen im Gespräch emotional entlasten, beim fünften Interviewpartner geschieht dies durch die Vermittlung zu einer professionellen Fachkraft. Bei den misslungensten Einsätzen habe ich diese Kategorie nicht gefunden.
- Bei den Fallbeispielen A gelingt es den NIT-Mitarbeitern die „Bedürfnisse“ der Betroffenen zu „klären“. Bei den Fallbeispiel B habe ich diese Kategorie nicht gefunden.

Weitere Unterschiede gibt es bei folgenden Kategorien:

- Bei den gelungensten Einsätzen nutzen die NIT-Mitarbeiter „externe Ressourcen“ und erhalten vermehrt ein „Feedback“ bzw. Anerkennung durch die Betroffenen.
- Misslungene Einsätze sind für die NIT-Mitarbeiter häufiger ein Anlass, ihre „Einsätze zu reflektieren“.
- Bei den Fallbeispielen B verabsäumen es die NIT-Mitarbeiter ihre „Gedanken und Gefühle auszusprechen“ und „innere Warnsignale“ zu beachten.

Zu C) Können aus den Antworten zu den ersten beiden Fragen Rückschlüsse auf die Qualität der Verarbeitung der Peer-Einsätze abgeleitet werden?

Diese Frage kann eindeutig mit „Ja“ beantwortet werden.

Vorteilhaft für die Verarbeitung von Einsätzen scheint - neben den Basisqualitäten „vertrauensvolle Maßnahmen setzen“ und „sich Unterstützung holen“ - die Tatsache zu sein, dass es den NIT-Mitarbeitern gelingt, die Betroffenen von einem außergewöhnlichen Ereignis „emotional zu entlasten“ sowie deren „Bedürfnisse zu klären“.

Umgekehrt dürften sich die Faktoren „Nicht-Aussprechen von Gedanken und Gefühlen“ und „Warnsignale missachten“ erschwerend auf die Qualität der Verarbeitung von Peer-Einsätzen auswirken.

7.0 Schlussfolgerungen/ Resümee

Wie im Punkt 3.0 angeführt, habe ich für meine Masterthese die Forschungsfrage „Was hilft den MitarbeiterInnen des ÖBB-Notfallinterventionsteams (NIT) bei der Verarbeitung ihrer Peer-Einsätze?“ gewählt.

Weiters habe ich bei meinen „Vorannahmen“ begründet, warum ich dem Stellenwert der Einsatzerfahrungen meine besondere Aufmerksamkeit im Zusammenhang mit der genannten Fragestellung schenke wollte.

Über narrative Interviews - und deren Auswertung mittels der „Zusammenfassenden Inhaltsanalyse“ - wollte ich herausfinden, was die wesentlichen Erfahrungen der NIT-MitarbeiterInnen bei ihren gelungensten und misslungensten Peer-Einsätzen sind.

Dabei hat sich gezeigt, dass es allen fünf Interviewpartner gelingt, bei ihren Einsätzen „vertrauensbildende Maßnahmen zu setzen“, „sich Unterstützung zu holen“, „externe Ressourcen zu nutzen“ und ihr Tun „zu reflektieren“. Diese Kategorien können daher meines Erachtens als Basisfaktoren für eine gelungene Verarbeitung ihrer Einsätze betrachtet werden.

Für die weitere Entwicklung des Notfallinterventionsteams erlaube ich mir, folgende Empfehlungen zu geben:

- Kategorie „Selbstansprüche stellen“

Bei vier von fünf meiner Interviewpartner hat sich gezeigt, dass sie einen hohen Selbstanspruch an ihr Handeln stellen. Der daraus resultierende „Handlungsdruck“ kann dazu führen, dass der Blick für vorhandene Spielräume eingeengt und/oder die Eigenkompetenz des Betroffenen unterschätzt wird. Ich rege daher an, bei künftigen Fortbildungsmaßnahmen diesem Thema eine besondere Aufmerksamkeit zu schenken.

- Kategorien „Einsatzstress wahrnehmen“/ „Warnsignale beachten“/ „Gedanken und Gefühle verbalisieren“

Wie im Punkt 5.1.7 (Seite 77ff) aufgezeigt, fällt es den von mir interviewten NIT-Mitarbeitern schwer, ihren Einsatzstress auf der körperlichen und emotionalen Ebene zu beschreiben. Da aber der Körper, der Ort des gesamten psychischen Geschehens ist (Cserny, Paluselli 2006, 13) sollten verstärkt Maßnahmen angeboten werden, die die Wahrnehmung von Sinnesqualitäten und deren emotionalen Bedeutungsgehalt (Stimmungen, Gefühle) fördern. Ich bin davon überzeugt, dass eine gesteigerte Sensibilität für körperliche und emotionale Regungen dazu führen wird, diese inneren Warnsignale nicht nur früher zu erkennen, sondern auch adäquat berücksichtigen zu können.

Das Schlussresümee meiner Masterthese lautet daher:

- 1) Die von mir interviewten NIT-Mitarbeiter verfügen über die erforderlichen Basisqualitäten, um ihre Einsätze gut verarbeiten zu können.
- 2) Im Sinne einer permanenten Weiterentwicklung der MitarbeiterInnen des ÖBB-Notfallinterventionsteams - sowohl auf persönlicher als auch auf systemischer Ebene - rege ich an, die von mir genannten „Empfehlungen“ umzusetzen. Ich bin überzeugt, dass durch entsprechend abgestimmte Fortbildungsmaßnahmen die Qualität der Verarbeitung von Peer-Einsätzen noch weiter verbessert werden kann.

Literaturverzeichnis

- American Psychiatric Association (1980): Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders. DSM-III. Washington DC: American Psychiatric Press. Dt. Ausgabe (1984): Diagnostisches und statistisches Manual psychischer Störungen: DSM-III. Weinheim: Beltz.
- American Psychiatric Association (1987): Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders. Third Edition - Revised. Washington DC: APA.
- American Psychiatric Association (1994): Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders. 4th Edition, Revised. Washington DC: APA. Deutsche Bearbeitung: Saß Henning, Wittchen Hans-Ulrich, Zaudig Michale und Houben Isabel (1998): Diagnostische Kriterien des Diagnostischen und Statistischen Manuals Psychischer Störungen. Göttingen: Hogrefe.
- Andreatta Pia (2006): Die Erschütterung des Selbst- und Weltverständnisses durch Traumata: Auswirkungen von primärer und sekundärer Traumaexposition auf kognitive Schemata. Asanger.
- Antonovsky Aaron (1997): Salutogenese. Zur Entmystifizierung der Gesundheit. Tübingen: Deutsche Gesellschaft für Verhaltenstherapie.
- Becker Hans (2001): Konzentrierte Bewegungstherapie. Integrationsversuch von Körperlichkeit und Handeln in den psychoanalytischen Prozess. Gießen: Psychosozial.
- Bengel Jürgen (2001): Psychologische Maßnahmen für Einsatzkräfte bei Katastrophen: Das Zugunglück in Eschede. In: Maercker Andreas, Ehlert Ulrike: Psychotraumatologie. Jahrbuch der Medizinischen Psychologie, Band 20. Göttingen: Hogrefe. 186-200.

- Bierhoff Hans-Werner, Burkhart Thomas, Wörsdörfer Christoph (1995): Einstellungen und Motive ehrenamtlicher Helfer. In: Bierhoff Hans-Werner, Schülken Theo (1999): Motive ehrenamtlicher Helfer. Universität Bochum, Fakultät für Psychologie. Bericht Nr. 97, 6.
- Brauchle Gernot, Wiritzer Janine, Mariacher Andrea, Ballweber Patrizia, Beck Thomas (2000): Das „verdrängte“ Thema: Sekundäre Traumatisierungen von Notfallpsychologen. Psychologie in Österreich, Nr. 5, 287-292.
- Brownmiller Susan (1975): Against Our Will. Men, Women and Rape. New York. deutsch: Gegen unseren Willen. Vergewaltigung und Männerherrschaft. Frankfurt a. M. (1980): Fischer TB. 16ff.
- Butollo Willi (1997): Traumatherapie. Die Bewältigung schwerer posttraumatischer Störungen. München: CIP-Mediendienst.
- Cannon Walter (1935): Stresses and Strains of Homeostasis. In: American Journal of Medical Science (1935), Vol. 189, No. 1, 13-14.
- Cullberg Johan (1978): Krisen und Krisentherapie. In: Psychiatrische Praxis 5 (1978). 25-34.
- Cserny Sylvia, Tempfli Ulrike (1999): Die Wirkung von Körperinterventionen auf das psychische Geschehen und dessen Veränderung. In: Cserny Sylvia, Paluselli Christa (2006): Der Körper ist der Ort des psychischen Geschehens. Würzburg: Königshausen & Neumann. 13.
- Dilling Horst, Mombour Werner, Schmidt Martin (Hg.) (2000, 4. Auflage): Internationale Klassifikation psychischer Störungen – ICD-10, Kapitel V (F). Klinisch-diagnostische Leitlinien. Bern: Huber.
- Edelwich Jerry, Brodsky Archie (1984): Ausgebrannt. Das Burn-Out-Syndrom in den Sozialberufen. Salzburg: AVM (Arbeitsgemeinschaft für Verhaltensmodifikation).

- Ehlers Anke (1999): Posttraumatische Belastungsstörung. Fortschritte in der Psychotherapie. Manuale für die Praxis. Band 8, 22-28. Göttingen:Hogrefe.
- Erichsen John Eric (1882): On Consussion of the spine: Nervous shock and other obscure injuries of the nervous system in their clinical and medico-legal aspects. In: Sachsse Ulrich et al. (2004): Traumazentrierte Psychotherapie. Stuttgart: Schattauer. 6.
- Fengler Jörg (2001, 6. Auflage): Helfen macht müde. Zur Analyse und Bewältigung von Burnout und beruflicher Deformation. München: Pfeiffer.
- Figley Charles (2002): Mitgeföhlerschöpfung - Der Preis des Helfens. In: Stamm Beth Hudnall (2002) (Hg.). Sekundäre Traumastörungen: Wie Kliniker, Forscher und Erzieher sich vor traumatischen Auswirkungen ihrer Arbeit schützen können. Paderborn: Junfermann. 41-60.
- Fischer Gottfried (Hg.), Riedesser Peter (2009, 4. Auflage): Lehrbuch der Psycho-traumatologie. München: Reinhardt.
- Freud Sigmund (1896): Zur Ätiologie der Hysterie. Gesammelte Werke, Bd. 1, 425-459. London (1952): Imago Publishing.
- Fullerton Carol, McCaroll James, Ursano Robert, Wright Kathleen (1992): Psychological responses of rescue workers: Fire fighters and trauma. In: American Journal of Orthopsychiatry (1992), Vol. 62, No. 3, 371 - 378.
- Greif Siegfried (1991): Stress in der Arbeit – Einführung und Grundbegriffe. In: Siegfried Greif, Eva Bamberg, Norbert Semmer (Hg.): Psychischer Stress am Arbeitsplatz. Göttingen: Hogrefe.
- Grunow Dieter (2007): Stichworte. In: Werner Fuchs-Heinritz, Rüdiger Lautmann, Otthein Rammstedt, Hanns Wienold (Hg) (2007, 4. Auflage): Lexikon zur Soziologie. Verlag für Sozialwissenschaften.

- Hausmann Clemens (2005, 2. Auflage): Handbuch Notfallpsychologie und Traumabewältigung. Wien: Facultas.
- Hausmann Clemens (2006): Einführung in die Psychotraumatologie. Wien: Facultas.
- Hochgerner Markus (2007): Die Verwendung von Gegenständen in der Psychotherapie Erwachsener. Masterthese an der Donauuniversität Krems.
- Holmes Thomas, Rahe Richard (1967): The social Readjustment Rating Scale. In: Journal of Psychosomatic Research (1967), Vol. 11, No. 2, 213-218.
- Horowitz Mardi Jon (1986): Stress Response Syndromes, New York: Jason Aronson. 85-110.
- Horowitz Mardi Jon (1997): Persönlichkeitsstile und Belastungsfolgen. Integrative psychodynamisch-kognitive Psychotherapie. In: Maercker Andreas (Hg.) (1997): Therapie der posttraumatischen Belastungsstörungen. Berlin: Springer. 145-178.
- Huber Michaela (2003): Trauma und Traumabehandlung, Teil 1. Trauma und die Folgen. Paderborn: Junfermann.
- Janet Pierre (1889): L'autumatisme psychologique. Nouvelle Edition. Paris: Societe Pierre Janet 1989. In: Sachsse Ulrich et al. (2004): Traumazentrierte Psychotherapie. Stuttgart: Schattauer, 10.
- Joinson Carla (1992): Coping with compassion fatigue. Nursing, 22 (4), 116-121.
- Jones Ernest (1970): Die Theorie der Symbolik. In: Psyche (1970), 24.Jg., 942-959.
- Kaluza Gert (2004): Stressbewältigung. Trainingsmanual zur psychologischen Gesundheitsförderung. Heidelberg: Springer.

- Kessler Ronald, Sonnega Amanda, Bromet Evely, Hughes Michael, Nelson Christopher (1995): Posttraumatic Stress disorder in the National Comorbidity Survey. In: Archives of General Psychiatrie (1995), 52, 1048-1060.
- Krampen Günter (1991): Fragebogen zu Kompetenz- und Kontrollüberzeugungen. Handanweisung. Göttingen: Hogrefe.
- Krüsmann Marion (2003): Prävention posttraumatischer Störungen im Einsatzwesen. In: Willi Butollo, Maria Hagl (Hg.): Trauma, Selbst und Therapie. Konzepte und Kontroversen in der Psychotraumatologie. Bern: Huber. 147-161.
- Langer Susanne (1979, 2. Auflage): Philosophie auf neuem Wege. Mäander Kunstverlag.
- Lasogga Frank, Münker-Kramer Eva (2009): Psychosoziale Notfallhilfe. Psychische Zweite Hilfe durch Notfallseelsorger und Kriseninterventionsteams. Edewecht: Stumpf & Kossendey.
- Laux Lothar, Vossel Gerhard (1982): Theoretical and methodological issues in achievement-related stress and anxiety research. In: Krohne Heinz-Walter, Laux Lothar (Hg.) (1982): Achievement, stress and anxiety. Washington, DC: Hemisphere. 3-18.
- Lazarus Richard (1966): Psychological stress and the coping process. New York: McGraw-Hill.
- Lazarus Richard (1990): Stress und Stressbewältigung - ein Paradigma. In: Sigrun-Heide Filipp (Hg.) (1995, 3. Auflage): Kritische Lebensereignisse. München: Beltz, PsychologieVerlagsUnion. 198-232.
- Lazarus Richard, Folkman Susan (1984): Stress, appraisal and coping. New York: Springer.

- Lazarus Richard, Launier Raymond (1981): Stressbezogene Transaktion zwischen Person und Umwelt. In: Nitsch Jürgen (Hg.) (1981): Stress. Theorien, Untersuchungen, Maßnahmen. Bern: Huber. 213-260.
- Lenert Michael (1994): Stressbelastungen der Triebfahrzeugführer der ÖBB. Unveröffentlichte Kurzfassung von der Arbeiterkammer Organisationsberatung, Wien.
- Maercker Andreas (2006): Zur Psychologie der Traumafolgestörungen. In: Maercker Andreas, Rosner Rita (Hg.): Psychotherapie der posttraumatischen Belastungsstörungen. Krankheitsmodelle und Therapiepraxis – störungsspezifisch und schulen-übergreifend. Stuttgart: Thieme. 3-17.
- Maercker Andreas, Ulrike Ehler (2001): Psychotraumatologie. Jahrbuch der Medizinischen Psychologie, Band 20. Göttingen: Hogrefe.
- Mayring Philipp (2002, 5. Auflage): Einführung in die qualitative Sozialforschung. Weinheim und Basel: Beltz.
- Mayring Philipp (2010, 11. Auflage): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Weinheim und Basel: Beltz.
- McCann Lisa, Pearlman Laurie Anne (1990): Vicarious traumatization: A framework for understanding the psychological effects of working with victims. In: Journal of traumatic stress (1990), Vol. 3, No. 1, 131-149.
- McFarlane Alexander, Yehuda Rachel (2000): Widerstandskraft, Vulnerabilität und der Verlauf posttraumatischer Reaktionen. In: van der Kolk Bessel, McFarlane Alexander, Weisaeth Lars (Hg.) (2000): Traumatic Stress. Grundlagen und Behandlungsansätze. Theorie, Praxis und Forschung zu posttraumatischem Stress sowie Trauma-therapie. Paderborn: Junfermann.
- McGrath Joseph (1970): Social and psychological factors in Stress. New York: Holt, Rinehart and Winston. 264-286.

- Meilinger Elfriede (2001): Bewältigung und Nachwirkung von traumatischen Ereignissen bei Lokführern und Verschubbediensteten der ÖBB sowie deren Krisenintervention durch Laienhelfer. Unveröffentlichte Diplomarbeit, Universität Innsbruck.
- Meyer Wolfgang, Balck Friedrich (1998): Bewältigungsstrategien im Rettungsdienst. Notfallmedizin (1998), 24, 150-154.
- Mitchell Jeffrey, Everly George (1998): Stressbearbeitung nach belastenden Ereignissen. Zur Prävention psychischer Traumatisierung. Wien: Verlagsgesellschaft.
- Münker-Kramer Eva (2009): Eustress-Distress-Extremstress/ traumatischer Stress – und was dann? Folgestörungen und Behandlungsansätze. In: Psychologie in Österreich, 1/ 2009, 54ff.
- Myers Charles Samuel (1940): Shell Shock in France 1914-1918. In: Sachsse Ulrich et al. (2004): Traumazentrierte Psychotherapie. Stuttgart: Schattauer. 11.
- Niederland William (1980): Folgen der Verfolgung. Das Überlebenden-Syndrom. Seelenmord. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Niedermoser Eva-Maria (2002): Inwieweit beeinflusst die LaienhelferInnen-tätigkeit und außergewöhnliche Ereignisse das Wohlbefinden von LaienhelferInnen. Unveröffentlichte Diplomarbeit, Universität Wien.
- NIT-Qualitätshandbuch (2007): Auer Martin, Killmeyer Erich (Hg.). Unveröffentlichte Zusammenfassung der Leistungen des ÖBB-Notfallinterventionsteams (NIT).
- Nitsch Jürgen (1981): Stress. Theorien, Untersuchungen, Maßnahmen. Bern: Huber.
- O'Brien Stephen (1998): Traumatic Events and Mental Health. New York: Cambridge press.

- Österreichisches Rotes Kreuz (2010): Psychosoziale Betreuung, Krisenintervention
<http://www.roteskreuz.at/pflege-betreuung/psychosoziale-betreuung/krisenintervention/>
- Oppenheim Hermann (1889): Die traumatische Neurose. In: Berliner klinische Wochenschrift, 26, 483.
- Ortlepp Karen, Friedman Marlene (2002): Prevalence and Correlates of Secondary Traumatic Stress in Workplace Lay Trauma Counselors. In: Journal of Traumatic Stress (2002), Vol. 15, No. 3, 213-222.
- Papousek Mechthild, von Gonthard Alexander (Hg) (2003): Spiel und Kreativität in der frühen Kindheit. Stuttgart: Pfeiffer bei Klett-Cotta.
- Prendinger Claudia (1992): Unterschiede im Helfersyndrom zwischen Laienhelfern und Profihelfern in der Psychiatrie. Unveröffentlichte Diplomarbeit für Psychologie Wien.
- Raphael Beverley, Singh Bruce, Bradbury Lesley (1980): Disaster: The Helper's Perspective. In: The Medical Journal of Australia (1980), Vol. 2, No. 1, 445-447.
- Sachsse Ulrich, Venzlaff Ulrich, Dulz Birger (2004): Zur Geschichte der Psycho-traumatologie. In: Sachsse Ulrich (2004) (Hg.): Traumazentrierte Psychotherapie. Stuttgart: Schattauer.
- Schmidbauer Wolfgang (1977): Hilflöse Helfer. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Schumacher Albrecht (2010): Psychotherapie nach Trauma in der psychosomatischen Rehabilitation. In: Praktische Verhaltensmedizin, Schriftenreihe der AHG Klinik Waren, Heft 8, 1-23.
- Seewald Jürgen (1992): Leib und Symbol. München: Fink.
- Selye Hans (1974): Stress: Bewältigung und Lebensgewinn. München: Piper.

- Semmer Norbert (1992): Stress. In: Roland Asanger (Hg.) (1992), Gerd Wenninger (Hg.): Handwörterbuch Psychologie. Weinheim: Beltz. Psychologie-Verlags-Union. 744-752.
- Siol Torsten, Schäfer Ann, Thomas Walter, Köhle Karl (1999): Posttraumatische Belastung von Lokführern nach Unfallereignissen. In: Friedebert Kröger, Ernst Richard Petzold (Hg.): Selbstorganisation und Ordnungswandel in der Psychosomatik. Frankfurt: Verlag für Akademische Schriften (VAS). 391-395.
- Sonneck Gernot (2000): Krisenintervention und Suizidverhütung. Wien: Facultas.
- Stein Murray, Walker John, Hazan Andrea, Forde David (1997): Full and partial post-traumatic stress disorder: Findings from a community survey. In: American Journal of Psychiatrie, 154 (8), 1114-1119.
- Teegen Frauke (2001): Prävalenz von Traumaexposition und Posttraumatischer Belastungsstörung bei gefährdeten Berufsgruppen. In: Maercker Andreas, Ehler Ulrike (2001): Psychotraumatologie. Jahrbuch der medizinischen Psychologie 20. Göttingen: Hogrefe. 169-185.
- Teegen Frauke, Domnick Anna, Heerdegen Maren (1997): Hochbelastende Erfahrungen im Berufsalltag von Polizei und Feuerwehr. In: Verhaltenstherapie und psychosoziale Praxis (1997), 29 (4), 583 - 599.
- Terr Leonore (1991): Childhood traumas: An outline and an overview. In: American Journal of Psychiatry (1991), Vol. 148, No. 1, 10-20.
- van der Kolk Bessel, Weisaeth Lars, van der Hart Onno (1996): Die Geschichte des Traumas in der Psychiatrie. In: van der Kolk Bessel, McFarlane Alexander, Weisaeth Lars (Hg.) (2000): Traumatic Stress. New York: Guilford. 71-93.

- van der Kolk Bessel, McFarlane Alexander (2000): Trauma – ein schwarzes Loch. In: Bessel van der Kolk, Alexander McFarlane, Lars Weisaeth (Hg.) (2000): Traumatic Stress. Grundlagen und Behandlungsansätze. Theorie, Praxis und Forschung zu post-traumatischem Stress sowie Traumatherapie. Paderborn: Junfermann. 33-45.
- van der Kolk Bessel, Hopper James, Ostermann Janet (2001): Exploring the nature of traumatic memory: Combining clinical knowledge with laboratory methods. In: Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma (2001), Vol. 4, No. 2, 9-31.
- Wagner Dieter, Heinrichs Markus, Ehlert Ulrike (1998): Prevalence of Symptoms of posttraumatic Stress Disorder in German Professional Firefighters. In: American Journal of Psychiatry (1998), Vol. 155, No. 12, 1727-1732.
- Wagner Dieter, Heinrichs Markus, Kerber Ulrike, Wingenfeld Katja, Hellhammer Dirk, Ehlert Ulrike (2001): Wirkfaktoren der Prävention sekundärer posttraumatischer Belastungsstörungen bei Hochrisikopopulationen. In: Maercker Andreas, Ehlert Ulrike (2001): Psychotraumatologie. Jahrbuch der Medizinischen Psychologie, Band 20. Göttingen: Hogrefe. 201-226.
- Wilson John, Lindy Jacob (1999): Empathic Strain and Countertransference. In: Horowitz Mardi Jon (Hg.) (1999): Essential Papers on Posttraumatic Stress Disorder. New York: University Press. 518-543.
- Zimbardo Philip (1995, 6. Auflage): Psychologie. Berlin: Springer.
- Zimmermann Werner, Itte Hans, Brügner Georg, Myrtek Michael (1997): Psychische Bewältigung von Unfällen mit Personenschaden bei Lokomotivführern. In: Kongressbericht 1997 der Deutschen Gesellschaft für Verkehrsmedizin, 29. Jahrestagung, BASt, 50-52.

Selbstkompetenz:

- Erkennen und Wahren der eigenen Grenzen (Belastbarkeit)
- Fähigkeit zur Reflexion des eigenen Handelns
- Klarheit über die eigenen „Helfer“-Motive (Helfersyndrom)
- Vertrauen in die eigene Intuition
- Analytisches Denken
- Intellektuelle Flexibilität
- Mindestalter: 25 Jahre
- Aushalten belastender Situationen (Hohe Frustrationstoleranz)
- Auseinandersetzung mit ethischen Fragen

Soziale Kompetenz:

- Kommunikationsfähigkeit mit Einzelpersonen, Gruppen und Fachkräften
- Flexibilität im Interaktionsstil
- Kooperations- und Teamfähigkeit
- Fähigkeit zur Empathie
- Ausdrucksfähigkeit
- Soziale Akzeptanz im derzeitigen beruflichen Umfeld
- Konfliktfähigkeit

Fachkompetenz:

- Vorerfahrungen im psychosozialen Feld
- Verfügbarkeit für Einsätze
- Engagement für das Notfallinterventionsteam
- Bereitschaft auch Freizeit einzubringen
- Lebens- und Berufserfahrung
- Fachliche Akzeptanz im derzeitigen beruflichen Umfeld
- Organisatorische Fähigkeiten

A) Mein gelungenster Einsatz

Erzählimpuls

Kannst Du mir bitte jenen Einsatz erzählen, den Du als Deinen „gelungensten“ bezeichnen würdest? Nimm Dir ruhig Zeit und versuche Dich daran zu erinnern.

Nachfrage-Phase (sofern noch nicht beantwortet)

- Woran hast Du gemerkt, dass Dir dieser Einsatz gelungen ist?
- Wie ist es Dir bei diesem Einsatz körperlich und emotional gegangen bzw. welche Gedanken haben Dich beschäftigt?
- Wie hast Du die Eindrücke dieses Einsatzes verarbeitet?
- Welches Symbol würdest Du als „Sinnbild“ für diesen Einsatz auswählen?

B) Mein misslungenster Einsatz

Erzählimpuls

Kannst Du mir bitte jenen Einsatz erzählen, den Du als Deinen „misslungensten“ bezeichnen würdest? Nimm Dir ruhig Zeit und versuche Dich zu erinnern.

Nachfrage-Phase (wie unter A)

C) KBT-Teil

Wir machen jetzt einen Sprung in die Märchenwelt. Dort ist es möglich, dass Tiere und Gegenstände auch sprechen können. Ich lade Dich ein, dass die von Dir ausgewählten Symbole nach folgendem Ablauf miteinander ins Gespräch kommen:

- Was sagt jenes Symbol, das Du für Deinen „misslungensten“ Einsatz ausgewählt hast, zum Symbol Deines „gelungensten“ Einsatzes?
- Was antwortet dieses?
- Und wie geht es weiter?

D) Abschluss

Es sind vor kurzer Zeit wieder neue NIT-MitarbeiterInnen ausgebildet worden. Wenn Du Deine bisherigen Erfahrungen zusammenfasst, was würdest Du dann diesen neuen KollegInnen auf Ihren Weg mitgeben wollen?

2

3 *I: Was war dein gelungenster Einsatz?*

4

5 **L:** Da muss ich nachdenken, da muss ich noch überlegen. Es ist ganz schwierig, weil
6 es eine Fülle gibt. Der gelungenste Einsatz – da möchte ich von der Beurteilung her
7 nicht unbedingt den nehmen, der mir am gelungensten vorgekommen ist, sondern
8 einen Einsatz, für den ich ein besonders gutes Feedback erhalten habe. Da war
9 folgendes:

10 Ein Lokführer, der schon kurz vor seiner Pensionierung stand, hat einen Suizidvorfall
11 gehabt. Er ist dann zu mir gekommen und hat gesagt, er mag einfach nicht mehr auf
12 die Lok aufsteigen. Und ich habe von diesem Kollegen gewusst, dass das kein Kollege
13 ist, der jetzt einen Grund sucht, um in Pension gehen zu können, sondern der
14 Suizidfall hat ihn irrsinnig belastet. Ich weiß das aus dem Grund, weil ich ihn kurz vor
15 diesem Ereignis in einer Einschulung gehabt habe, die er im Krankenstand gemacht
16 hat, nur dass er noch weiter fahren kann. Er war ein ganz Eifriger. Aber dieser Vorfall
17 hat ihn dermaßen belastet, dass er eben gesagt hat, er kann auf keine Lok mehr
18 aufsteigen. Ich hab' ihn dann relativ rasch zur Therapeutin überwiesen, weil er das so
19 wollte. Also, ich habe ihn gefragt, ob er eine professionelle Hilfe in Anspruch nehmen
20 will, weil ich gesehen habe, ich stehe da fast an. Er hat diesen Vorschlag
21 angenommen und ist zur Therapeutin gegangen. Nachdem er schon einige
22 Therapiestunden hinter sich hatte, und ich ihn gefragt habe, wie passt's denn, wie
23 geht's denn, da hat er dann gesagt: „Ich tät gern noch einmal mit dir reden.“

24 Nach einem Begräbnis, an dem wir beide teilgenommen haben, hat er mich beim
25 Hinausgehen aus der Kirche auf die Seite gezogen und mit Tränen in den Augen zu
26 mir gesagt: „Du, mir geht's nicht gut. Kannst du mit mir reden?“ Wir haben uns dann
27 noch einmal zusammen gesetzt. Möglichst bald, weil ich gemerkt habe, dass er
28 ziemlich fertig ist. Ich habe mit ihm noch einmal viele Dinge besprochen und habe
29 auch einige Sachen, die ich als NIT-MA gelernt habe, angewendet. Da muss ich
30 sagen, da sind mir die Gesprächstechniken vom Auer Martin total zugute gekommen
31 und auch das Tapping, das wir bei Herrn Lammers gelernt haben. Und das
32 Interessante war dann, dass ich ihm helfen konnte. Er hat mir das dann gesagt: „Jetzt
33 bin ich bei vielen Ärzten gewesen, aber keiner hat mir so geholfen wie du.“ Und das
34 war dann für mich schon eine gewaltige Anerkennung. Und das Interessante: Er ist

1 dann in dem Jahr, in dem er in Pension gegangen ist, zu Weihnachten zu mir
2 gekommen und hat mir ein Flascherl Wein gebracht und hat sich bedankt. Auch seine
3 Frau, die ich vorher nicht gekannt habe, hat mich extra angerufen, weil sie sich bei mir
4 bedanken wollte. Ja und jetzt vor Kurzem habe ich beide zufällig in einem Kaffeehaus
5 getroffen. Sie sind dann zu mir hergekommen und haben sich nochmals bedankt, weil
6 ich ihm damals so viel helfen konnte. Ja, das war eigentlich mein schönster Einsatz.

7 *I: Wie ist es denn dir bei dem Gespräch gegangen?*

8 **L:** Ja, beim Erstgespräch war es eine extrem zähe Sache, weil ich gemerkt habe, ich
9 stehe ich da vor einer Mauer und komme nicht weiter. Im Vergleich zu anderen
10 Gesprächen, wo ich immer gemerkt habe, da tut sich etwas, da gibt es Änderungen,
11 da gibt es Perspektiven – das war da nicht da. Da war nix da. Ich bin da angestanden,
12 wie man so schön sagt. Und ich hab dann ziemlich schnell das Angebot gemacht, zur
13 Therapeutin zu gehen.

14 *I: Wenn du an das Erstgespräch zurück denkst, wie ist es dir körperlich gegangen?
15 Hast du da irgendetwas wahrgenommen bei dir?*

16 **L:** Ja, hat mir nicht besonders gut gepasst. Ich hab irgendwo ein verstecktes Ziel nicht
17 erreicht. Für mich war dann die Überweisung zur Therapeutin ein Teilziel.

18 *I: Im körperlichen Sinn, dass du verkrampft warst? Ist das noch erinnerbar oder schon
19 zu lange her?*

20 **L:** Ich bin fast bei jedem Gespräch nachher müde. Diese Müdigkeit geht dann meist
21 wieder in eine Erleichterung über, wenn ich heimfahre und merke, dass ich den
22 Betroffenen helfen konnte. In diesem Fall war die Müdigkeit schon ein bisschen
23 anhaltender. Ich habe mich gefragt, wie es dem jetzt gehen wird. Der Einsatz war zwar
24 nicht belastend für mich, weil ich gewusst habe, ich habe ihn weiter geschickt, ich habe
25 ihm weiter helfen können. Schlimmer wäre es, wenn ich sagen müsste, da ist es fertig,
26 ich kann dir nicht mehr helfen. Er hat die Überweisung zu einer professionellen Hilfe
27 gerne angenommen. Das ist für mich schon erleichternd gewesen. Aber nicht ganz
28 zufriedenstellend. Und deswegen ist der Einsatz auch ein bisschen erschöpfender
29 gewesen als andere.

30 *I: Hast du dann etwas für dich gemacht?*

31 **L:** Nachdem das schon eine lange Zeit her ist

32 *I: Hast du mit jemandem geredet?*

1 L: Bei der Supervision habe ich das natürlich schon angesprochen. Ob ich jetzt mit
2 einem Kollegen vom NIT gesprochen habe, weiß ich nicht mehr so genau. Ich denke
3 aber, dass ich mit N.N. darüber geredet habe.

4 *I: Bei der Supervision - War das entlastend?*

5 L: Ja, auf alle Fälle.

6 *I: Das zweite Gespräch war doch einige Zeit später.*

7 L: Ja, ja.

8 *I: Ist da noch etwas in Erinnerung? Wie ist es dir gegangen im Vergleich zum*
9 *Erstgespräch? Wo waren für dich die großen Unterschiede?*

10 L: Ja, das Zweitgespräch oder das Folgegespräch nach der professionellen Hilfe war
11 ja für mich schon eine ganz andere Voraussetzung, weil ich gewusst habe, es kommt
12 jemand zu mir zurück, dem eine Psychotherapeutin nicht helfen konnte. Und das war
13 eigentlich für mich schon wieder ein Impuls. Er hätte sich nicht noch einmal an mich
14 gewendet, wenn er sich nicht etwas erhofft hätte. Ich habe dann ein paar Techniken
15 vorbereitet; das Tapping habe ich mir zu Hause wieder durchgesprochen und
16 Überlegungen gemacht.

17 *I: Und so im Gespräch selber?*

18 L: Im Gespräch selber sind dann auch noch andere Sachen aufgebrochen, die nicht
19 direkt mit dem Fall zusammen gehängt sind. Da sind mehrere Sachen aufgebrochen,
20 die ihn belastet haben.

21 *I: Wie ist es dir selber im Zweitgespräch gegangen, wenn du es mit dem ersten*
22 *vergleichst? War da groß etwas anders?*

23 L: Ja, es war etwas anders, weil er hat schon beim Weggehen gesagt hat, mir ist es
24 jetzt viel leichter. Oder so in der Art.

25 *I: Und während des Gespräches? Hast du da noch etwas in Erinnerung? War das für*
26 *dich eine große Herausforderung? Da kommt jemand, dem eine Therapeutin nicht*
27 *helfen konnte?*

28 L: Das Folgegespräch war eine große Herausforderung. Aber irgendwo habe ich auch
29 gesehen, Schritt für Schritt, dass die Belastung, die er hat, zurück geht und weniger
30 wird.

31 *I: Wo hast du das gesehen?*

32 L: Ja, eben beim Tapping, das uns der Herr Lammers gezeigt hat. Anfangs war seine
33 Belastung schon sehr hoch. Aber dann habe ich bemerkt, wie er schön langsam
34 herunter kommt. Und das hat dann bei mir schon eine Wirkung gezeigt.

- 1 **I:** *Das war auf Grund seiner Rückmeldung, Einschätzung. Hast du es bei ihm auch*
2 *wahrgenommen?*
- 3 **L:** Ja, die Erleichterung. Vom Gegenüber, vom Gespräch her.
- 4 **I:** *Wo hast du die abgelesen?*
- 5 **L:** Ja, ich würde sagen an der Körpersprache. Die Aufregung, die er zuerst gehabt hat,
6 die Hilflosigkeit wurden geringer. Schön langsam hat er Boden gefasst, ist mir
7 vorgekommen. Und schön langsam ist es ihm besser gegangen. Im Gesichtsausdruck
8 war wieder ein Lächeln zu sehen. So in der Art.
- 9 **I:** *Gut. Passt das so?*
- 10 **L:** Ja.

1 KBT – Teil 1

2

3 *I: Ich hab dann einen Korb mit unterschiedlichen Gegenständen mitgebracht. Ich lade*
4 *dich ein, dass du dir möglichst spontan ein Symbol für den gelungensten Einsatz*
5 *auswählst. Was würde denn da am besten passen?*

6 **L:** Die russische Puppe.

7 *I: Dann bitte ich dich, das Symbol in die Hand zu nehmen und zu begreifen. Wie fühlt*
8 *sich das an?*

9 **L:** Ich würde sagen, das ist etwas Kompaktes, etwas Abgeschlossenes, etwas gut
10 Verarbeitetes, Vollständiges.

11 *I: Und wie greift es sich an?*

12 **L:** Es ist angenehm. Richtig hart ist es eigentlich nicht. Irgendwie wie ein Holz.
13 Angenehm wie ein Holz.

14 *I: Und passt aus welchem Grund zu diesem Einsatz? Was ist das, was sich in dem*
15 *Symbol wieder findet?*

16 **L:** Ja. Ja. Irgendwie sehe ich mich da drinnen als NIT-Mitarbeiter. Oder das Ganze
17 kommt mir bin ich als NIT-Mitarbeiter, das ganz viele Inhalte hat. Das sind Erfahrungen
18 von den Gesprächen, das sind Erfahrungen von der Ausbildung her, die Techniken,
19 die ich gelernt habe. Ich als Mensch. Also eine Fülle von Komponenten, dass das
20 zustande gekommen ist. Weil ich eben weiß, was innen drinnen ist oder vermute, was
21 innen drinnen ist.

22 *I: Heißt was? Dass da noch etwas kommt?*

23 **L:** Ja, irgendwann kommt da eine ganz kleine Puppe daher. Da sehe ich mich ziemlich
24 am Anfang als NIT-Mitarbeiter. Und so haben sich schön langsam die Erfahrungen
25 angesammelt. Und irgendwann ist dann das entstanden. Ja, das mit den ganzen
26 Seminaren und alles. Die ganzen Einflüsse und Eindrücke.

27 *I: Dann suche dir einen Platz, wo du sie am liebsten hinstellen würdest.*

28 **L:** (stellt die russische Puppe vor sich hin.)

1 *I: Was war dein misslungenster Einsatz?*

2 **L:** Da muss ich wieder nachdenken. Es gibt eigentlich zwei, wobei sich jener Einsatz,
3 den ich als den misslungensten bezeichnet hätte, hinterher anders dargestellt hat, weil
4 der betreute Kollege nachher gemeint hat, dass ihm das Gespräch geholfen hat. Aber
5 das habe ich erst ein paar Jahre später erfahren. Der zweite Fall ist folgender:
6 Ein Kollege von mir, mit dem ich die Ausbildung gemacht habe, wurde mit einem
7 Suizidversuch konfrontiert. Er hat mit seinem Triebwagen einen Mann überfahren.
8 Dieser Mann ist zwar nicht gestorben, aber es wurden ihm alle zwei Beine abgetrennt.
9 Und wie mein Kollege zurückgegangen ist um nachzusehen, was passiert ist, da hat
10 sich der Mann ohne die Beine aufgebäumt und geschrien. Und das war halt eine
11 extreme Belastung für meinen Kollegen. Dieser Vorfall ereignete sich während meiner
12 Urlaubszeit. Ich bin gerade mit meinem Bike am Berg gewesen. Und da hat er mich
13 angerufen und hat gesagt, dass er einen Suizid gehabt hat. Wir haben uns dann
14 ausgemacht, dass wir uns am nächsten oder übernächsten Tag treffen ein Gespräch
15 führen werden. Also das Gespräch selber ist aus meiner Sicht gut verlaufen. Es war
16 ein bisschen schwierig, weil es sich beim betroffenen Kollegen um einen Freund von
17 mir gehandelt hat und weil es vielleicht noch mehr weh tut, wenn es einem Freund weh
18 tut. Weil ich gesehen habe, dass er unter diesem Vorfall ziemlich leidet, habe ich ihm
19 angeboten, Therapie in Anspruch zu nehmen. Er hat das aber abgelehnt. Einige
20 Wochen später hat er dann aber gesagt, dass er Schlafprobleme hat und dass er
21 immer wieder die Bilder vom Unfall sieht. Wir haben uns dann noch einmal zusammen
22 gesetzt. Ich habe ihm dann wieder empfohlen, professionelle Hilfe in Anspruch zu
23 nehmen. Schlussendlich war er dann damit einverstanden und hat das Angebot
24 angenommen. Soweit, das heißt von daher, hat der Fall für mich recht gut gepasst. Ein
25 halbes oder dreiviertel Jahr später hat dann der betroffene Kollege plötzlich gemeint,
26 dass er im Wiederholungsfalle viel früher eine professionelle Hilfe in Anspruch nehmen
27 würde. Jetzt war das für mich ein bisschen ungut, weil ich mir gedacht habe, ich habe
28 es ihm ja gleich empfohlen und er hat es nicht in Anspruch genommen. Und jetzt
29 schaut es so aus, wie wenn ich dieses Angebot zu spät vorgeschlagen hätte. Ja, ich
30 mein, ich habe ihn zur Therapie nicht hindrängen können. Das hat mir – ehrlich gesagt
31 – nicht ganz gepasst. Ich habe es ihm aber nicht gesagt. Das wäre hinterher für mich
32 auch nicht richtig gewesen. Das wollte ich nicht tun. Wenn da mehr Distanz gewesen
33 wäre dann vielleicht. Einem anderen hätte ich vielleicht gesagt: Ja, Moment, ich habe

1 dir das angeboten und du hast es nicht angenommen. Aber einem Freund habe ich
2 das nicht gesagt.

3 *I: Wie ist es dir im ersten Gespräch gegangen? Wie hast du es für dich erlebt?*

4 **L:** Ja, sehr intensiv. Sehr intensiv. Da waren schon gewaltig viele Sachen dabei. Wie
5 er mir das erzählt hat, habe ich gewusst, dass er etwas Schwieriges erlebt hat. Dann
6 wollte er noch wissen, wer die verunfallte Person war. Ich habe dann gemerkt, dass er
7 das gerne erfragen würde. Ich wollte ihm dazu keinen Rat geben und habe nur
8 gemeint, dass es sich meist bewährt hat, wenn man keine Nachforschungen anstellt,
9 weil man sich dann nicht zu sehr mit der verunfallten Person identifiziert. Er hat das
10 dann aber trotzdem gemacht. D.h. er hat sich erkundigt und hat dann gewusst, um
11 wen es sich bei der verunfallten Person handelt. Das hat er mir dann bei einem
12 Folgetreffen oder Gespräch gesagt. Er hat mir auch gesagt, dass die Person gar nicht
13 so unglücklich ist, ohne Beine leben zu müssen. Denn vor dem Unfall hat sich
14 niemand um ihn gekümmert und jetzt kümmern sich viele Leute um ihn.

15 *I: Das Gespräch war intensiv hast du gesagt. Woran hast du bei dir gemerkt, dass es
16 intensiv ist? Ist das noch rememberbar?*

17 **L:** Ja, vielleicht weil so viele Belastungen zusammen gekommen sind. Da waren die
18 Schreie, die er gehört und das Aufbäumen des Betroffenen ohne Beine, das er
19 gesehen hat. Das hat ihn sehr belastet, wie er zuerst vom hinteren Führerstand hinaus
20 geschaut hat und wie er dann hingegangen ist. Und das hat in Gedanken von mir
21 schon allerhand gefordert, weil das war ein wenig eine neue Situation. Die Schreie und
22 alles, das war schon ganz was Eigenes.

23 *I: Von der Intensität der Erzählung auch ...*

24 **L:** Und vielleicht auch eben das, dass ich schon irgendwo gemerkt habe, er ist da fast
25 besessen, dass er heraus bekommt, wer die Person ist. Das hat mir nicht ganz so
26 gepasst.

27 *I: Das war auch noch einmal intensiv. Wie gehe ich damit um?*

28 **L:** Ja, weil einerseits wollte ich ihm keinen Ratschlag geben, andererseits habe ich
29 wirklich schon viele Psychologen gefragt und fast jeder hat mir gesagt, nach
30 Möglichkeit Abstand halten bei so einem Fall. Nicht mit dem identifizieren, weil man
31 sich ja bei der Verarbeitung noch schwerer tut.

32 *I: Intensiv hast du gesagt. Ist das für dich auch körperlich zum Ausdruck gekommen?
33 Gibt's da noch eine Erinnerung daran?*

34 **L:** Hm.

1 *I: Muss nicht sein. Gefühlsmäßig – wie war das erste Gespräch?*

2 **L:** Es war auch nicht so ganz abgeschlossen. Mir kommt halt immer vor, wenn ich ein
3 Gespräch abschließen kann, dann bespreche ich mit den Kollegen, wie geht es weiter,
4 was jetzt gut tut und was jetzt passen würde und so. Dann kommt das zu einem
5 Abschluss. Und irgendwie war das noch nicht vorhanden.

6 *I: Macht was mit dir, wenn ein Gespräch so endet?*

7 **L:** Es ist vielleicht so ähnlich, wie wenn ich in der Garage ein Auto richte und dann
8 nicht mehr das Werkzeug wegräume. Das gefällt mir nicht so besonders gut.

9 *I: Was machst du dann? Wie gehst du dann mit dieser Situation um?*

10 **L:** Es ist schwieriger für mich, wenn der Kollege, die Kollegin sagen würde, ich will kein
11 Gespräch mehr. Aber das war ja in dem Fall nicht der Fall. D.h. wir sind ja gute
12 Freunde soweit und treffen uns nach wie vor. Schwieriger wäre es, wenn jemand
13 sagen würde, ich will jetzt nicht mehr weiter reden. Dann hätte man ja keine
14 Möglichkeit mehr. Aber so habe ich das ja irgendwie beobachtet, wie er in Therapie
15 gegangen ist und habe gesehen, dass er sich wieder sportlich betätigt. Und sonst
16 denke ich, geht es ihm auch wieder recht gut.

17 *I: Kannst du dich noch erinnern, wie du dann mit dem Fall umgegangen bist?*

18 **L:** In der SV habe ich das auf alle Fälle besprochen.

19 *I: War hilfreich für dich?*

20 **L:** Ja, ja. Hm.

21 *I: Und das zweite Gespräch. Das war ja eher überraschend in der Sauna.*

22 **L:** Ja, das war überraschend, wie er dann gesagt hat, wenn so etwas wäre, täte ich
23 eher zu einem Therapeuten gehen.

24 *I: Wie ist es dir in dem Moment gegangen, wie er das gesagt hat?*

25 **L:** Ja, das war dann schon ein leichter Rückschlag von dem was mir vorgekommen ist,
26 was ich schon bewirkt hätte für eine gute Verarbeitung. Das war dann ein bisschen ein
27 Rückschritt, wie er das gesagt hat.

28 *I: Und in dem Moment? Körperlich und emotional?*

29 **L:** Es war, wie soll ich sagen, ein leichtes körperliches Kribbeln. Aber nicht Euphorie im
30 positiven Sinn, sondern im negativen Sinn. Also irgendwie, ich weiß nicht, wie ich das
31 beschreiben sollte. Es hat mich gedämpft ein bisschen.

32 *I: Und von den Gefühlen her? Was hat es ausgelöst, diese Aussage?*

33 **L:** Ja, da war es ein bisschen Enttäuschung. Von einem Freund.

34 *I: Wie bist du dann umgegangen, nachher?*

1 **L:** Ich habe das schon mit einem Kollegen vom NIT besprochen. Ich weiß aber jetzt
2 nicht mehr mit wem. Und bei der SV habe ich den Fall besprochen. Aber ob ich das
3 nachher besprochen habe, wie er mir das gesagt hat, wäre ich früher zum
4 Therapeuten gegangen, das weiß ich nicht mehr. Ich habe das auf alle Fälle mit einem
5 NIT-Kollegen besprochen.

6 **I:** *War hilfreich für dich?*

7 **L:** Ja, ja.

8 **I:** *Ist das jetzt abgeschlossen oder ist da noch etwas offen für dich?*

9 **L:** Nein, das ist abgeschlossen. Ich habe auch daraus wieder gelernt. Ich habe es
10 vorher schon immer gemacht. Wenn ich gemerkt habe, dass jemand mehr betroffen
11 ist, habe ich immer die Inanspruchnahme einer Therapie empfohlen. Das hat immer
12 dazu gehört: Unfallmeldung und Angebot zur Überweisung an einen Therapeuten
13 machen. Jetzt mache ich das noch früher. Ich frage: Willst du professionelle Hilfe in
14 Anspruch nehmen? Und es kommt auch vermehrt vor, dass die Kollegen das Angebot
15 annehmen.

16 **I:** *Gut. Passt das so?*

17 **L:** Ja. Hm.

1 KBT – Teil 2

2 *I: Und dann bitte ich dich auch ein Symbol für den misslungensten Einsatz*

3 *auszuwählen. Was würde denn da am besten passen?*

4 **L:** Kurze Pause. Kramt herum. (Nimmt eine Gesichtsmaske aus Gips.)

5 *I: Wie spürt sich das an?*

6 **L:** „Letschert“. (lacht) Das ist unangenehm. Das ist so ähnlich, wie der Gips, den ich

7 einmal auf meinem Bein hatte. (lacht)

8 *I: Was kommen das für Impulse?*

9 **L:** Warum ich es gewählt habe? Es ist irgendwie mein vermuteter Gesichtsausdruck,

10 den ich gehabt habe, nachdem mir der Kollege gesagt hat, du hast das irgendwie

11 schlecht gemacht, weil du mich nicht sofort hingedrängt hast zur Therapeutin.

12 *I: Was sagt dann der Gesichtsausdruck in diesem Zusammenhang?*

13 **L:** Kurze Pause. Hm. Leere.

14 *I: Leere. Also fast stumm oder irgendwie so. Da kommt nichts.*

15 **L:** Ja. Genau. Stille und Leere.

16 *I: Wo würdest du dieses Symbol auf der Bühne hinstellen?*

17 **L:** (stellt die Maske vis-a-vis von der Matroschka-Puppe auf)

18 *I: Jetzt lade ich dich noch zu einem Gedankenspiel ein. Was ist, wenn diese beiden*

19 *Gegenstände miteinander ins Gespräch kämen. Was würde dann das Symbol, das für*

20 *den misslungensten Einsatz steht, zum anderen sagen?*

21 **L:** Muss ich überlegen, ja. Kurze Pause. Hm. Die Maske würde sagen: Ich bin ganz

22 alleine. Und du bist so vielfältig.

23 *I: Wenn die Puppe das hört, was würde sie antworten?*

24 **L:** Lange Pause. Hm. Kurze Pause. Nachdem alle zwei Gegenstände irgendwie mich

25 darstellen, alle zwei Symbole, würde die sagen ... Kurze Pause. Jetzt ist dir schon so

26 viel gelungen, ah ... Kurze Pause. Kannst du die Frage noch einmal stellen?

27 *I: Ich bin ganz alleine, du bist so vielfältig. Das waren so die Aussagen. Die Puppe hört*

28 *das. Was würde sie darauf sagen?*

29 **L:** Hm. Kurze Pause. Auch du hast dazu beigetragen mich zu entwickeln.

30 *I: kommt noch etwas, wenn der Teil (Maske) das jetzt hört? Käme da noch eine*

31 *Antwort?*

32 **L:** Kurze Pause. Hm. Fällt mir nichts mehr ein.

33 *I: Wie geht's dem Gegenstand (Maske), wenn sie das hört?*

34 **L:** Lange Pause. Das Selbstwertgefühl steigt.

1 *I: War das eine überraschende Antwort von der Puppe? Oder eine Gewusste, eine*
2 *wieder Gehörte oder erstmals Gehörte?*

3 **L:** Lange Pause. Hm. Eine logische.

4 *I: Gut. Können wir es damit belassen?*

5 **L:** Ja.

6 *I: Es gibt jetzt wieder neue NIT-Mitarbeiter. Was wäre so dein Resümee, was sind so*
7 *deine wichtigsten Erkenntnisse, die du den neuen Kollegen mit auf den Weg geben*
8 *möchtest?*

9 **L:** Lange Pause. Können das mehrere Punkte sein oder muss das einer sein?

10 *I: Es können mehrere sein. Alles was dir wichtig geworden ist.*

11 **L:** Bereite dich für jeden Einsatz vor. Mach das nicht spontan. Nimm dir vorher Zeit. Ich
12 nehme noch immer gerne – von damals – den Bogen „Evaluierung von Einsätzen“ her,
13 wo die Punkte stehen: Hast du das und das erfüllt? Das lese ich mir vorher gerne
14 durch. Und genauso das BELLA-Konzept schaue ich mir vorher an. Und da hab ich
15 trotz meiner vielen Einsätze immer wieder etwas, wo ich mir denke, ich bin froh, dass
16 ich mich jetzt wieder daran erinnert habe. Also für mich ist die Vorbereitung ganz
17 wichtig. Ich mach ganz selten – nur wenn es unbedingt sein muss – spontan einen
18 Einsatz für ein Gespräch. Also das ist für mich ein wichtiger Punkt. Dann noch: Dränge
19 niemanden zu irgendetwas. Vergiss aber auch nicht auf die Möglichkeit der
20 Inanspruchnahme einer Therapie hinzuweisen. Veranlasse, dass eine Unfallmeldung
21 erstellt wird. Und noch ein ganz wichtiger Punkt: Verhalte dich auch im Umfeld mit den
22 Kolleginnen und Kollegen so, dass deine Gespräche nicht beeinflusst werden als NIT-
23 Mitarbeiter. Damit meine ich, wenn man im Gespräch von der Verschwiegenheit redet,
24 dann kann man nicht im Umfeld Sachen ausposaunen. Ich glaub, das wär's.

2

3 *I: Was war dein gelungenster Einsatz?*

4 **L:** Das ist eigentlich noch gar nicht so lange her. Das ist jetzt vielleicht vier Monate her;
5 noch kein halbes Jahr. Da hat mich der N.N., der zweite LH-Kollege angerufen und
6 gesagt: „Du, der Kollege XY hat einen Suizid gehabt. Er hatte sich bei mir schon
7 gemeldet und ich habe lange mit ihm telefoniert. Mir kommt vor, dass der Betroffene
8 ganz schlecht beisammen ist. Er hätte ganz gerne einen Kontakt. Aber ich gehe jetzt
9 auf Urlaub. Könntest Du den Einsatz für mich übernehmen?“ Ich habe ja gesagt; das
10 ist kein Problem. Den Kollegen habe ich dann kontaktiert. Und der hat wirklich am
11 Telefon ziemlich erledigt geklungen. Ich habe einfach einmal so geredet mit ihm und er
12 hat dann gesagt, dass er sowieso am nächsten Tag in die Arbeit kommen muss, weil
13 er die Meldung abgeben muss. Und er schaut dann bei mir vorbei.

14 Am nächsten Tag sitze ich im Büro: Auf einmal kommt unser Techniker schon mit dem
15 Kollegen, den er vor der Tür stehen lassen hat, und sagt: „N.N. bitte komm und hilf mir.
16 Ich hab da einen Kollegen, der ist komplett fertig, weint und alles mögliche.“ Okay, er
17 ist da. Dann haben wir uns eben zusammen gesetzt. Und – ja, der war wirklich schwer
18 betroffen; er hat geweint. Ja, er hat einen jungen Mann zusammen geführt, einen 30-
19 jährigen zirka. Er hat aber eigentlich nicht viel gewusst von ihm. Aber der betroffene
20 Lokführer hat selber ein kleines Kind, eine Tochter. Und hat jetzt für sich folgende
21 Verbindung hergestellt: Er hat in etwa einen gleichaltrigen Mann zusammen geführt.
22 Der hat mit Sicherheit auch kleine Kinder daheim. Den, den er zusammen geführt hat,
23 das war ein Mitarbeiter einer bahnfremden Firma. Und für ihn war jetzt einfach klar: Ich
24 habe einem Menschen seine Zukunft genommen. Ich habe einer Familie den Vater
25 genommen, den Versorger genommen. Und der Tochter halt auch den Vater
26 genommen. Und das war sein größtes Problem. Das hat er alles verbunden, wenn er
27 nach Hause gekommen ist und seine kleine Tochter gesehen hat. Der Andere wäre
28 auch nach Hause gekommen und die Kleine säße auch da. Und auf einmal kommt der
29 Papa eben nicht mehr nach Hause, so in der Richtung. Er war halt diesbezüglich
30 komplett fertig.

31 Ja, dann haben wir eigentlich ein langes Gespräch geführt, wo ich empfunden habe,
32 dass es mir sehr gut gelungen ist, mich in seine Situation einzufühlen. Ich bin gut
33 zusammen gekommen mit ihm; er hat Vertrauen gefasst in mich. Und wir haben den
34 Tag so belassen und vereinbart, dass wir weiter in Kontakt bleiben. Er kann mich

1 jederzeit anrufen, wenn es ihm nicht gut geht. Ich habe auch bewusst gesagt
2 „jederzeit“, weil mein Handy auch in der Nacht bereit liegt. Er kann sich melden.
3 Ansonsten melde ich mich wieder und frage nach. Er war zu diesem Zeitpunkt im
4 Krankenstand. Er hat gesagt, dass er schätzt, wenn er eine Woche zu Hause ist, dann
5 kann er wieder arbeiten gehen. Ja, über diese Zeit haben wir regelmäßig Kontakt
6 gehalten. Es ist ihm auch von Tag zu Tag ein bisschen besser gegangen. Ja, er war
7 natürlich immer noch nicht gut beisammen, aber er hat gesagt: „Es wird schon, es wird
8 schon.“ Er beschäftigt sich viel mit seiner Tochter und das tut ihm gut. Ja, und dann ist
9 die Zeit gekommen, wo er wieder zu arbeiten hätte beginnen sollen. Und ich habe mir
10 gedacht, der Fall wird jetzt schon bald abgeschlossen sein. Im Endeffekt war es aber
11 dann so, dass er - zwei oder einen Tag bevor er wieder in die Arbeit gehen sollte – bei
12 mir angerufen hat. Er war wieder komplett fertig. Er kann nicht arbeiten gehen; er will
13 nicht. Aber: Er kann ja nicht mehr daheim bleiben, weil er jetzt ohnehin schon eine
14 Woche zu Hause war. Was sagt der Personaleinsatzleiter, wenn er jetzt hinkommt und
15 sagt, dass er doch nicht arbeiten kann? Was sagen die Kollegen jetzt mitten in der
16 Urlaubszeit? Du „fauler Hund“ und alles mögliche? D.h. er hat einerseits die volle
17 Angst gehabt, wenn er arbeiten geht. Nämlich, dass er wieder mit einem Zug fahren
18 muss, dass er wieder in so eine Situation kommt, dass er vielleicht wieder dieselbe
19 Strecke fahren muss. Also alles gebündelt eigentlich. Und er war sich andererseits
20 sicher, dass der Tag zum wieder Arbeiten gehen noch zu früh für ihn ist. Also, alles
21 andere war wichtiger im Endeffekt. Wir sind dann wieder relativ lange beisammen
22 gesessen und haben das eigentlich ganz gut hinbekommen, dass wir einmal geschaut
23 haben, worum geht es ihm jetzt eigentlich? Wie wichtig ist es eigentlich, dass er auf
24 sich hört und nicht auf die Anderen. Was macht den Unterschied, wenn er sich zu
25 Hause beim Radfahren – er ist Radfahrer – verletzt und am Nachmittag beim
26 Personaleinsatzleiter anruft und ihm sagt, dass er heute nicht in den Nachtdienst
27 gehen kann? Was macht den Unterschied, wenn er zu den Kollegen sagt, ich habe mir
28 beim Rad fahren den Fuß gebrochen – wegen dem Urlaub – es geht nicht. Somit
29 haben wir ihn einmal dorthin gebracht, dass das überhaupt keine Rolle spielt. Und
30 letztendlich war das, dass wir gesagt haben, er muss natürlich zu einem Arzt gehen,
31 ausschlaggebend. Das hat er dann auch gemacht. Und er war dann noch einmal fünf
32 oder sechs Tage im Krankenstand und hat dann wieder zu arbeiten begonnen. Das
33 heißt, das hat super funktioniert. Was ich mir gedacht habe, warum es für mich so gut
34 war, war einfach das, dass ich bei ihm wirklich das Gefühl gehabt habe – vom ersten

1 Augenblick an – der vertraut mir voll. Ich habe gewusst, für mich ganz wichtig: Ich
2 muss schauen, ich will schauen, dass ich dem so gut wie möglich helfen kann. Für
3 mich war auch wichtig, wenn ich zu dem sage, du kannst mich jederzeit anrufen, dass
4 ich das auch so meine; er kann sich immer an mich wenden. Für mich war auch klar,
5 wenn er sagt, es geht ihm nicht gut – er war vom tiefsten N.N. (Ortsangabe) – dass ich
6 auch ins N.N. (Ortsangabe) fahre, wenn es sein muss. Und einfach ihm irgendwo zu
7 verdeutlichen: Erstens einmal, dass er nicht die Verbindung herstellen darf: Gleiches
8 Alter ist gleich auch eine Familie daheim, auch eine kleine Tochter daheim - ohne es
9 eigentlich zu wissen. D.h. sich nicht mit Sachen zu belasten, die gar nicht real sind.
10 Das hat eigentlich ganz gut funktioniert. Und zweitens seine Ressourcen. Eben seine
11 kleine Tochter, für die er sonst nicht so viel Zeit hat, sein Sport, das Radfahren allein
12 irgendwo im Wald. Das hat ganz gut funktioniert, vor allem das dann, wie es ums
13 wieder Arbeiten gehen gegangen ist, zu schauen, dass es eigentlich wichtig ist: Kann
14 er jetzt arbeiten? Weil er hat nichts davon, wenn er es nur aus Angst – was könnten
15 dann die Anderen sagen? - tut. Vielleicht passiert gerade aus diesem Grunde wieder
16 ein Blödsinn. Es war wirklich wichtig bis dahin zu warten, wo er sagt: „Okay, jetzt geht
17 es für mich auch.“ Das hat eigentlich super funktioniert. Und was mir dann besonders
18 getaugt hat: Er ist nachher noch einmal extra zu mir gekommen und hat gesagt: Er
19 möchte sich noch einmal ganz herzlich bedanken, weil das so klass war und super.
20 Das hat ihm halt so geholfen. Ich habe ihm natürlich auch professionelle Hilfe
21 angeboten. Aber das wollte er nicht. Ich habe auch das Gefühl gehabt, dass die
22 Gespräche für ihn wirklich wichtig waren und dass sie ihm geholfen haben. Das hat mir
23 getaugt. Ich habe mich richtig gut gefühlt nachher.

24 *I: Woran hast du gemerkt, dass das dein gelungenster Einsatz war? Was war da*
25 *charakteristisch?*

26 **L:** In erster Linie, dass die Kontaktaufnahme gelungen ist, nachdem er ja schon vor-
27 her mit einem anderen LH-Kollegen zu tun gehabt hat. Da hab ich einfach gemerkt –
28 wie er mir gegenüber gesessen ist und wie er mit mir geredet hat – das passt einfach;
29 wir zwei können miteinander. Und auch nachdem er mich noch einmal angerufen und
30 gesagt hat, es geht ihm nicht gut und er weiß nicht, ob er wieder in die Arbeit gehen
31 soll. D.h. er hat wieder den Kontakt zu mir gesucht. Und er hat mir auch einiges erzählt
32 von zu Hause, von seinem Umfeld. Und – wie bereits gesagt – für mich das Gefühl zu
33 haben, ihm die Augen aufzumachen, dass man nicht automatisch Situationen
34 verbinden soll.

1 *I: Also die Vertrauensbasis ist total gelungen?*

2 **L:** Voll!

3 *I: Und auch das Auseinanderklauben von ...*

4 **L:** Ja, das ist gelungen. Und auch im Nachhinein. Für mich ist das wichtig. Weil auf die

5 Frage: Wie war das jetzt für dich? Kommt die Antwort: Gut. Das sagt jeder, auf gut

6 deutsch, weil dich keiner beleidigen will. Aber wenn er nachher einfach noch einmal

7 kommt und sagt: Weißt, das hat mir voll gut getan, das hat mir voll geholfen. Danke,

8 noch einmal! Das ist nicht so selbstverständlich. Und das ist wirklich so, das merkt

9 man einfach, ob das ernst gemeint ist oder nicht. Und das war so.

10 *I: Wenn du noch einmal an as Gespräch zurück denkst und an die drei Ebenen: Wie*

11 *ist es dir körperlich gegangen? Wie ist es dir emotional gegangen? Und kognitiv –*

12 *welche Gedanken sind dir durch den Kopf gegangen?*

13 **L:** Ganz am Anfang war ich fast ein bisschen schockiert, erschreckt eigentlich. Weil ich

14 beim Telefongespräch gemerkt habe, der ist nicht so gut beisammen. Kurz bevor er zu

15 mir gekommen ist, hat mich der Techniker aufgesucht und gesagt: Bitte komm, wir

16 brauchen dich, da ist ein Triebfahrzeugführer, der weint, der geht hin und her; das war

17 wie ein Hilfeschrei von zweiter Seite. Und wie ich ihn dann gesehen habe, einen

18 gestandenen Mann, der echt fertig war, da war ich irgendwo hilflos. Nach einer ge-

19 wissen Zeit – eigentlich nach den ersten paar Fragen, wo ich gemerkt habe, da ist

20 Vertrauen da – ist es mir weit besser gegangen. Wir haben dann super den Faden

21 aufgenommen. Und da wird man mit der Zeit immer ruhiger.

22 *I: Woran hast du bei dir gemerkt, dass du ruhiger geworden bist? Kannst du das*

23 *irgendwo fest machen?*

24 **L:** Ja, das ist einfach eine Gefühlssache. Irgendwie so: Wenn man nicht ganz so ruhig

25 ist, dann überlegt man vielleicht während der Andere etwas sagt, was sage ich denn

26 als nächstes? Oder so in die Richtung. Und auch ein bisschen das Gefühl, man sitzt

27 vielleicht eher verkrampft oder wechselt öfter die Sitzposition. Irgendwann war halt der

28 Punkt da praktisch, wo ich eigentlich nimmer wirklich auf meinen Zettel, so eine Art

29 Gesprächsfahrplan, hab schauen brauchen, dass ich den Faden nicht verliere. Das

30 Gespräch war im Fluss.

31 *I: Hast du mit jemandem über diesen Einsatz gesprochen?*

32 **L:** Ja, ja. Da hab ich das große Glück mit N.N., der in meiner unmittelbaren Nähe ist.

33 Und wir zwei können gut miteinander reden. Und wir machen das eigentlich seit

34 Anfang an: Wenn einer etwas hat, irgendeinen Fall, dann ruft er den anderen an. Wir

- 1 setzen uns dann zusammen und reden darüber. Einmal ist es nur ganz kurz, eine
2 Erzählung, weil es eh nur eine Kleinigkeit war. Wir machen so im Prinzip eine
3 Intervision. Das funktioniert gut.
- 4 *I: Und das war auch in diesem Fall?*
- 5 **L:** Ja, das haben wir auch nach diesem Fall gemacht. Und ich habe das auch
6 gebraucht.
- 7 Ich wollte unbedingt einfach darüber reden. Wie ich nachher dann schon gemerkt
8 habe, nachdem es abgeschlossen war, "pfuh, bist deppert, das war jetzt kein Dreck." *I:*
9 *Gut. Passt das so?*
- 10 **L:** Ja.

1 KBT – Teil 1

2

3 *I: Ich habe ein paar Gegenstände mitgebracht. Die Einladung besteht jetzt darin,*
4 *einfach spontan einen Gegenstand für diesen gelungensten Einsatz zu wählen. Was*
5 *würdest du mit diesem Einsatz in Verbindung bringen?*

6 **L:** Da.

7 *I: Hast du einen gefunden?*

8 **L:** Ja. Das ist irgendwie ... ja.

9 *I: Dann lade ich dich ein, dass du den Gegenstand angreifst und ihn mit den Sinnen*
10 *wahrnimmst. Wie fühlt sich denn dieser Gegenstand an?*

11 **L:** Hm. Am Anfang kalt. Wenn man es länger in den Händen hält, dann wird es warm.
12 Keine Ecken, d.h. schön rund. Rund ist irgendwie so, ja. Da ist ein Fluss da, das fängt
13 nicht an und hört nicht auf irgendwie, da geht es schön dahin. Kann man da mit der
14 Spalte auch so verdeutlichen so in der Richtung. Durch die Musterung, durch die
15 verschiedenen Punkterln, viele verschiedenen Facetten – so auf die Art vielleicht.
16 Fängt mit kleinen Punkterln an, kleine Teilchen und werden immer größer und immer
17 mehr. Bis dass das Ganze so ... ja. So.

18 *I: Da sind viele Bereiche, die in dem Fall sind?*

19 **L:** Genau.

20 *I: Dann bitte ich dich, dass du den Gegenstand irgendwo am Tisch deponierst. So*
21 *dass du das Gefühl hast, es stimmt von der Distanz und der Nähe her.*

22 **L:** Hm. (stellt die Muschel vor sich hin.)

1 *I: Was war dein misslungenster Einsatz?*

2 **L:** Pfu. Misslungenster Einsatz? So richtig misslungen würde ich gar keinen
3 bezeichnen. Was ich unter misslungen verstehe, so ganz extrem? Ja, genau.
4 Ich weiß, ich habe einmal einen Kollegen betreut, der hat auch einen Suizid gehabt.
5 Das war nicht der Erste, sondern der Zweite - vielleicht auch der Dritte - ein relativ
6 junger Kollege. Wo ich am Anfang das Gefühl gehabt habe, es funktioniert, es rennt
7 ganz gut. Und dann auch für den Kollegen geschaut habe, dass er eine professionelle
8 Hilfe bekommt, in Anspruch nehmen kann. Wo ich aber dann eigentlich drauf-
9 gekommen bin, eigentlich schon während des Gespräches, er ist gar nicht so
10 traumatisiert, sondern es geht ihm nur ums Kur fahren. Er will nicht in Urlaub oder in
11 den Krankenstand gehen, sondern auf Kur fahren. Und ich hab da noch – es war noch
12 relativ am Anfang meiner Laienhelfertätigkeit – den Fehler gemacht (im Nachhinein
13 gesehen), dass ich geglaubt habe, ich bin der Helfer. Und helfen heißt, bei allem
14 helfen. Und wenn er auf Kur fahren will, dann muss man schauen, dass er auf Kur
15 fahren kann. Und hab dann versucht das mit der Gewerkschaft zusammen zu bringen.
16 Das hätten wir auch noch hingebacht. Dann war's aber so: Dort will ich nicht hin,
17 sondern ich will da hin. Und ich will nicht zu dem Zeitraum, sondern ich will zu dem
18 Zeitraum. Weil da kann ich das Rad mitnehmen. Und da will ich hin und da will ich hin.
19 D.h. genau nach seinen Bestimmungen. Und das ist mir ziemlich am Arsch gegangen,
20 wenn man das so sagen kann. Und ich hab mich während des Gespräches auch gar
21 nicht gut gefühlt, weil ich schon gewusst habe, der will keine Hilfe, sondern der will
22 seine Sachen durchsetzen. Und das ist es. Und genauso war es letztendlich auch mit
23 der professionellen Hilfe bei N.N. Wo er auch hingegangen ist. Und im Endeffekt ist es
24 nur auf das hinausgelaufen. D.h. ich habe mich eigentlich da ziemlich verarscht gefühlt
25 von dem, im Nachhinein gesehen. Insofern sage ich misslungenster Einsatz aus dem
26 Grund, weil ich mitten drin schon ein schlechtes Gefühl gehabt habe. Wie der gesagt
27 hat, dort will er hin, zu dem Zeitpunkt, dies und das. Ich aber mit Sicherheit nicht
28 ehrlich genug war, dass ich gesagt hätte: Pass auf, du willst nur das! Ihn gezielt auf
29 das angesprochen hab und irgendwie geschaut habe ihm das zu ermöglichen. Was
30 dann auch funktioniert hat. Und ich aber genau gewusst habe, der ist jetzt dort, weil er
31 dort hin fahren wollte, aber nicht weil er es braucht. Und das unfair ist gegenüber allen
32 anderen. Ja, von dem her glaube ich, wäre das vielleicht – wie man so sagt – der
33 misslungenste Einsatz war. Weil das war wirklich ärgerlich nachher für mich. Vor allem
34 auch, weil er das Angebot einer professionellen Hilfe auch nur angenommen hat, um

1 seinen Forderungen Nachdruck zu verleihen. Man versucht, dass er da möglichst
2 schnell einen Platz bekommt; es funktioniert alles hin und her. Und dann weißt du es
3 genau: Es hat überhaupt keinen Sinn gehabt. Der ist nur hingegangen, weil er
4 geglaubt hat, wenn ich dort hingehe, dann bekomme ich das noch früher. So in die
5 Richtung.

6 *I: Wenn du es kurz noch einmal zusammen fasst: Woran hast du für dich erkannt,
7 dass der Einsatz nicht so gut gelaufen ist?*

8 **L:** Eindeutig am Bauchgefühl. Das merkt man irgendwie, wenn man sich wo nicht wohl
9 fühlt. Das war das Erste. Vom Gefühl her während des Gespräches. Und dann erkannt
10 auch an den Fakten, die er gesagt hat. So auf die Art: Ich will, aber nicht nach
11 Gleichenberg. Ich will nach Gastein. Ich will nicht im Jänner. Ich will im Mai. Und ich
12 will genau das und ich will genau das. D.h. er hat keine Hilfe wollen, sondern er hat
13 Fakten dargelegt und wollte irgendwen, der das für ihn umsetzt. Und das habe ich
14 bemerkt. Ich habe gemerkt, da spießt sich etwas in mir. Aber dem bin ich nicht
15 nachgegangen, sondern da war – seufz – das gehört sich ja, dass man die Hilfe
16 anbietet.

17 *I: Wenn du an das Gespräch zurück denkst. Wie ist es dir da körperlich gegangen?*

18 **L:** Schlecht! Schlecht! Und körperlich insofern, weil wir die ganze Zeit eben – wie
19 gesagt im Gegensatz zu vorher, wo alles im Fluss ist und wo man irgendwann so
20 locker dasitzt und weiß, das passt – und da die ganze Zeit im Bauch so ein ungutes
21 Gefühl: Es passt einfach nicht. Es ist unrund. Du magst dich nicht richtig entspannen.
22 Du bist innerlich angespannt und denkst dir vielleicht ein paar Mal sogar: Du bist ein
23 Arsch oder irgend so etwas in die Richtung. Es passt einfach nicht so.

24 *I: Gefühlsmäßig? Was kann man da für welche ...*

25 **L:** Aggressionen. Teilweise. Gefühl von Ausgenützt sein. Aggressionen. Ah, ja, leise
26 Schimpfwörter. Innerlich. Du bist aber ein ... so in die Richtung.

27 *I: Wie bist du mit dem Einsatz nachher umgegangen? Hast du das mit jemanden
28 besprochen oder?*

29 **L:** Das habe ich auch mit N.N. besprochen, ja.

30 *I: War hilfreich?*

31 **L:** Ja, das war hilfreich, weil N.N. ihn auch schon von dieser Seite gekannt hat. Er hat
32 auch schon einmal diesbezüglich zu tun gehabt mit ihm. Weil es eben nicht das erste
33 Mal war.

34 *I: Was war das Hilfreiche im Gespräch mit N.N.? Dass er es genau so erlebt hat oder?*

1 **L:** Erstens einmal das, weil ich das abbauen habe müssen. D.h. ich habe einmal
2 darüber reden müssen: Das ist ein Arsch, ein Drecksack. Egal wie man es jetzt nennt.
3 Einfach meine Wut in Worte fassen und jemand anderem hinüber hauen. Und
4 andererseits aber auch dann die Bestätigung zu erhalten, dass es nicht nur ich so
5 empfunden habe, sondern er eben von einem anderen Fall auch schon kennt und er
6 das genau so empfunden hat.
7 *I: Also, dass es nicht an mir ...*
8 **L:** Genau.
9 *I: War es auch ein Thema für die Supervision? Ist das noch rememberbar?*
10 **L:** Ja, da haben wir sogar darüber geredet, glaub ich. Ja doch, da haben wir geredet
11 darüber.
12 *I: Ist da noch etwas in Erinnerung? Es ist ja doch ein anderes Setting, mehr Leute und*
13 *ein Externer. Macht das einen Unterschied?*
14 **L:** Das macht schon einen Unterschied. Allerdings ist es für mich mit N.N. immer weit
15 besser, weil es einfach ein kleinerer Rahmen ist, wo ich weiß, ich kann mit ihm gut.

1 KBT – Teil 2

2 **I:** Gut. Dann würde ich dich auch für diesen Fall bitten, dass du dir spontan einen
3 Gegenstand suchst. Was würde denn für diesen Einsatz am besten passen?

4 **L:** Kramt herum. Hm. Den.

5 ***I:** Dann lade ich dich ein, dass du auch diesen Gegenstand angreifst. Wie fühlt sich
6 der an?*

7 **L:** Ja, im Gegensatz zum anderen genau das Gegenteil. Also, der ist halt unrund,
8 eckig, kantig, raue Oberfläche und durchsichtig irgendwie ein bisschen.

9 ***I:** Durchsichtig steht für ...? Wenn man das gleich auf den Fall bezieht?*

10 **L:** Hm. Ich suche gerade, wie ich das am besten beschreiben sollte. Uneben und
11 unehrlich. Durchsichtig ist für mich so, da ist keine wirkliche Qualität vorhanden. Es ist
12 klar zu sehen, was du eigentlich wirklich willst.

13 ***I:** Von den Absichten her?*

14 **L:** Ja. Genau.

15 ***I:** Wo würdest du diesen Gegenstand am Tisch platzieren? In der Nähe vom anderen?*

16 **L:** Nein, Den täte ich da weiter herüber, weiter weg vom anderen.

17 ***I:** Gut. Machen wir einen Sprung in die Märchenwelt. Da können die Gegenstände
18 auch miteinander reden. Was würde denn der Gegenstand, der für den
19 misslungensten Einsatz steht, zum Gegenstand sagen, der für den gelungensten
20 steht?*

21 **L:** In dem Fall, wenn ich mich nur auf die zwei Gegenstände beziehe, dann könnte ich
22 mir vorstellen, dass der (zeigt auf den Gegenstand, der für den misslungensten
23 Einsatz steht) zu dem sagt: „Warum bist du so schön bunt? Du hast eine so
24 angenehme, glatte Oberfläche und bist irgendwie so geschmeidig.“ So in die Richtung.

25 ***I:** Was würde der antworten, wenn er das Gesagte hört?*

26 **L:** Kurze Pause. Hm. Hm. Was würde der antworten? Kurze Pause. „Weil ich offen,
27 weil ich ehrlich bin.“

28 ***I:** Wie kommt das bei dem an?*

29 **L:** Pause. Net wirklich.

30 ***I:** Würde der noch etwas drauf sagen?*

31 **L:** „Ja, bin eh ich auch.“ Höchstens.

32 ***I:** Und wenn du es auf die beiden Situationen überträgst. Könnte man eine Verbindung
33 herstellen?*

1 **L:** Bei dem (zeigt auf den Gegenstand, der für den gelungensten Einsatz steht) auf alle
2 Fälle. Offen und ehrlich war für mich klar. Der Lokführer ist offen und ehrlich, was er
3 gesagt hat, wie er getan hat, wie er sich verhalten hat. Das ist eindeutig. Und bei dem
4 (zeigt auf den Gegenstand, der für den misslungensten Einsatz steht), der war es eben
5 nicht. Aber vielleicht auch durch das, weil der zu dem sagt: Warum bist du denn so
6 rund und so glatt?“ Vielleicht dass er sich da auch „leid“ sieht oder so.

7 *Frage: Wie würde da der Dialog aussehen? Was würde der eine Gegenstand zum*
8 *anderen sagen?*

9 **L:** „Was hast du anders gemacht, dass das so gut funktioniert hat?“

10 **I:** *Wie käme das bei dem an?*

11 **L:** Der könnte wahrscheinlich drauf sagen: „Ich war einfach nur ehrlich. Ich habe mir
12 Hilfe erwartet und hab Hilfe angenommen. Aber ich wollte eben nur Hilfe.“

13 **I:** *Kommt bei dem wie an? Sagt der noch etwas drauf?*

14 **L:** Kurze Pause. Eigentlich gar nicht so wirklich, glaub ich. Vielleicht nur: „Hilfe habe
15 ich eh auch gebraucht.“ Das vielleicht.

16 **I:** *Okay. Passt das soweit?*

17 **L:** Ja.

18 **I:** *Wenn du jetzt auf deine Tätigkeit als NIT-Mitarbeiter zurück schaust. Was wäre denn*
19 *dein Credo, dein Conclusio aus der bisherigen Erfahrung? Was würdet du neuen*
20 *Kollegen auf den Weg mitgeben? Worauf kommt es an?*

21 **L:** Da gibt es einiges. Hm. Ich habe zeitweise den Eindruck, für manche NIT-
22 Mitarbeiter ist das NIT ein gewisser Wettbewerb. D.h. man ist dann gut, wenn man
23 viele Fälle hat. Das ist ein Blödsinn. Das hat dann die Auswirkung, dass ich glaube,
24 man kann das Anbieten der Hilfeleistung auch übertreiben. Es gibt gewisse Sachen,
25 gewisse Fälle, die für mich keinen Sinn machen, dass ich jemanden kontaktiere oder
26 anrufe. Sondern wirklich sage: Der weiß bescheid. Der kann sich bei mir melden, wenn
27 er Hilfe will. Aber ich glaube, den anzurufen, das hat einfach keinen Sinn. Und ich weiß
28 aus eigener Erfahrung von Lokführerkollegen, dass das teilweise sehr lästig sein kann,
29 wenn sich da wer meldet. Und es gibt manche NIT-Mitarbeiter, die wollen demjenigen
30 direkt ein Gespräch aufzwingen: „Du bist traumatisiert. Du musst ... Wir müssen uns
31 treffen.“ Also das sollte ein Junger (Anm.: Kollege) auf gar keinen Fall machen. Und
32 ein bisschen auch auf seinen Bauch hören. Wenn ich die Verständigung erhalte, dann
33 melde ich mich bei dem. Und immer die Entscheidung beim Klienten lassen, will er
34 sprechen oder will er nicht sprechen. Wenn er nicht will, dann will er nicht. Aus. Weil

1 ich mag auch nichts aufgezwungen bekommen. Dann, ganz wichtig: Ehrlich sein.
2 Wenn ich das Gefühl habe, mit dem kann ich nicht, will ich nicht, dann muss ich sagen,
3 das geht nicht und muss mich um einen anderen Kollegen umschauen. Natürlich
4 schauen, dass der weiter eine Hilfe bekommt. Aber nicht von mir, sondern von
5 jemandem anderen. Das würde ich sagen. Und auch ehrlich sein zu sich selber. Wenn
6 man glaubt, puh, ich stehe jetzt an, dann wirklich schauen, dass er professionelle Hilfe
7 bekommt oder einen anderen Kollegen. Aber jetzt nicht mit Gewalt versuchen,
8 irgendjemanden zu therapieren oder beim Gespräch zu halten. Wo ich merke, das
9 geht nicht, ich komme da nicht weiter, es überfordert mich oder sonst auch irgendwie
10 ... so in der Richtung. Das denke ich mir, ist ganz, ganz wichtig.

11 *I: Also die drei Punkte: Keinen Wettbewerb draus machen, die Hilfe beim anderen*
12 *lassen und die eigenen Grenzen beachten?*

13 **L:** Genau. Unbedingt.

2

3 *I: Was war dein gelungenster Einsatz?*

4 **L:** So im Großen und Ganzen ist es schwer, einen Fall auszuwählen. Ich habe
5 nämlich in meiner 13-jährigen Laufbahn als Laienhelfer, als NIT-Mitarbeiter nur positive
6 Rückmeldungen erhalten. D.h., was natürlich am Anfang schwer war oder was die
7 Kollegen immer gesagt haben: Sie haben sich immer bedankt. Und sie haben natürlich
8 keine qualitative Kontrolle zu etwas Anderem gehabt, weil das neu war, weil es früher
9 nichts gegeben hat und jetzt auf einmal etwas da ist. Das sag ich jetzt einmal so im
10 Gesamten: Ich habe immer positives Feedback erhalten.

11 Kürzlich habe ich erst so einen Fall gehabt. Das ist wahrscheinlich auch, weil er noch
12 in Erinnerung ist; darum fällt er mir jetzt so ein. Und das ist aber kein typischer
13 Laienhelfer-Einsatz. Das Problem ist, dass sich die Frau von einem Kollegen
14 umgebracht hat und das aber direkt mit der Eisenbahn zusammen hängt, weil die sich
15 vor den Zug geworfen hat, 200 Meter hinter dem Wohnort. Und er hat mich genau 60
16 Minuten nach dem Unfall, nach dem Suizid angerufen. Er ist gerade beim Arzt
17 gesessen. D.h. für mich ist das - so im Nachhinein - schon ein irrsinniger
18 Vertrauensbeweis, dass er mich in so einer Situation anruft. Und das hat mir dann
19 auch ein LH-Kollege gesagt. „Das ist ja super, dass der dich anruft. Das zeigt ja schon,
20 was du in den dreizehn Jahren auf der Dienststelle geleistet hast.“

21 Wie bin ich im konkreten Fall umgegangen? Momentan war ich überfordert und hab
22 nicht gewusst, was ich jetzt machen soll. So, ein LH-Einsatz ist es keiner, weil es vom
23 Unternehmen her nicht gefragt ist. Es ist also ein „privater“ Einsatz. Das Problem war
24 dann, dass ich gerade in den Dienst gefahren bin, weil ich selber Dienst gehabt hätte.
25 Es war eine Stunde vor Dienstbeginn. Und ich bin schon früher in die Arbeit gefahren.
26 Es haben sämtliche Kollegen, vom Lokeinsatzleiter bis zum Standortleiter, sofort
27 erkannt, dass da ein Handlungsbedarf besteht. Und sie waren auch froh, dass ich da
28 war. Okay, du brauchst nichts zu führen, hinaus mit dir. Also bin ich hingefahren. D.h.
29 ich habe mich um die Arbeit nicht mehr zu kümmern brauchen. Ich möchte noch ganz
30 kurz sagen, was nicht gelungen ist: Ich habe dann beim KIT-Team angerufen, weil ich
31 sofort gewusst habe, das ist mir eine Nummer zu groß. Ich kann jetzt als Kollege
32 hinfahren aber von der Betreuung her und so – weil ich gewusst habe, er hat zwei
33 kleine Kinder – also da ist ein riesiges Feld da, das jetzt betreut werden muss. Nicht
34 nur er, als Einzelperson, sondern auch seine Eltern und die Kinder. Ich habe dann

1 beim KIT in Wien angerufen. Das macht der Magistrat und nicht das Rote Kreuz. Und
2 ich habe mir die Nummer unter „Notruf“ abgespeichert. Ich rufe dort an und komm auf
3 ein „Band“. Eh klar. Beim Magistrat kommst auf ein „Band“, in eine Warteschleife. Ich
4 habe dann N.N. angerufen. N.N. hat auch sofort kombiniert, weil sie den Vorfall bereits
5 auf der Datenbank gehabt hat. Sie hat gehofft, dass es sich nicht um den Vorfall in
6 N.N. (Ortsangabe) handelt. Aber er war es; das hat alles zusammen gepasst. Sie hat
7 mir dann von einem Kriseninterventionszentrum eine Nummer gegeben. Und da hat
8 dann, Gott sei Dank, wer abgehoben. Das war für mich wichtig, dass da wer
9 abgehoben hat und ich nicht wieder auf ein „Band“ gekommen bin. Das hab ich alles
10 während der Fahrt nach N.N. (Ortsangabe) erledigt. Und ich bin dann hinaus
11 gekommen. Das war einmal wichtig, dass ich da war. Dass ein vertrautes Gesicht da
12 war, dass eine vertraute Person da war. Und dass ich mir die Zeit genommen habe.
13 Der betroffene Kollege hat zwar dann – ich habe mit ihm noch einmal telefoniert –
14 gesagt, „brauchst eh nicht kommen“. So noch dem Motto, du hast ja auch deine Arbeit.
15 Das Kriseninterventionsteam hat dann – ich habe ihnen die Situation erklärt – einen
16 Notfallpsychologen und einen Kinderpsychologen hinaus geschickt. Auf Grund der
17 Situation eben. So im Großen und Ganzen war ich dann 3 ½ Stunden draußen. Und
18 ich habe so quasi die Überleitung gemacht bis die Notfallpsychologen übernommen
19 haben. Und das finde ich, dass ich das gut gemacht habe. Das merke ich auch an den
20 Rückmeldungen. Der betroffene Kollege ruft mich so ungefähr alle ein bis zwei
21 Wochen an. Wir haben also einen regelmäßigen Kontakt. Wir besprechen dann die
22 weitere Therapie. Er erzählt mir, was in der Therapie passiert, nicht im Gesamten
23 sondern Auszüge davon. Und für mich ist wichtig, dass es diesen Kontakt gibt. So
24 wusste ich, dass er nach einiger Zeit wieder zu fahren angefangen hat. Mit einem
25 Begleiter an seiner Seite. Und der hat dann gemeint, er soll sich noch Zeit nehmen.
26 Diese Überleitung, dass er jetzt wieder fährt und dass er weiß, er ist nicht alleine da -
27 jetzt angefangen von der Hierarchie, vom Chef über die Personaleinsatzleiter,
28 Instruktoren und von mir als NIT-Mitarbeiter bzw. vom Betriebsrat her – ist gut für ihn.
29 Er ist da in einem Netz aufgefangen, in das er sich fallen lassen und immer wieder
30 zurück gehen kann. Weiters hat ihm der Chef genehmigt, dass er auf 30 Wochen-
31 stunden reduziert kann um mehr Zeit für seine Kinder zu haben. Und das ist jetzt für
32 mich so ein Feedback, das mir sagt, dass dieser Einsatz gelungen ist.

33 *I: Und die 3 ½ Stunden vor Ort, wie sind die abgelaufen?*

1 **L:** Die 3 ½ Stunden vor Ort waren – ich sag einmal so – noch ein bisschen mit
2 organisatorischen Arbeiten ausgefüllt. Es ist Gott sei Dank schon viel davon während
3 der Autofahrt passiert. Vor Ort Zeit habe ich dann viel Zeit für den Betroffenen gehabt.
4 Wir haben zwar nicht viel geredet, aber dass ich dort war, dass ein bekanntes Gesicht
5 da war, war ganz wichtig für ihn. Von meinem Gefühl her hat er gespürt, dass ich mich
6 jetzt um ihn kümmere und alles erledige, zumal er dafür keine Kraft gehabt hat. Sobald
7 ich gehört habe, dass er noch irgendetwas braucht oder so, also jetzt angefangen von
8 einem Glas Wasser bis zum Notfallpsychologen, habe ich mich darum gekümmert. Ich
9 habe mit ihm auch alle anfallenden Wartezeiten verbracht. Er hat eine schwere
10 Aufgabe gehabt. Er hat dann zu den Eltern hinüber fahren und den Kindern diese
11 Nachricht überbringen müssen, weil die Kinder das noch nicht gewusst haben. Und
12 das hat er dann mit dem Notfallpsychologen und diesem Kinderpsychologen gemacht.
13 Da war ich dann schon nicht mehr dabei. Es war meine Aufgabe das abzugeben an
14 Fachmänner.

15 *I: Wenn du das Ereignis noch einmal für dich zusammen fasst, was war der gelungene*
16 *Aspekt dabei? Was ist da alles gut gelaufen?*

17 **L:** Also, gut gelaufen ist einmal, dass wirklich alle Kollegen mitgespielt haben vom
18 Organisatorischem her. Weil ich ja normal eine Arbeit gehabt hätte. D.h. wirklich vom
19 Chef her bis zum Lokeinsatzleiter und Betriebsrat haben alle mitgespielt. Ich habe
20 mich um das Dienstliche nicht mehr zu kümmern brauchen. D.h. ich habe mich voll
21 konzentrieren können auf das, dass ich jetzt zu ihm hinaus fahre und nur für ihn da bin.
22 Und wirklich meine Arbeit hinten an stelle. Das war einmalig. Das war für mich
23 unheimlich wichtig, im Nachhinein gesehen. Ich habe mich dann noch einmal bedankt
24 beim Chef und Lokeinsatzleiter, dass sie so super reagiert und das für mich organisiert
25 haben. Das war wichtig. Wichtig war auch, dass mir N.N. die richtige Nummer
26 gegeben hat. N.N. war für mich auch noch so eine Art Sicherheitsnetz, weil sie vor
27 dem PC sitzt und daher Zugang zu allen Daten und Telefonnummern hat. Sie kann
28 mich jederzeit damit „füttern“, was ich jetzt brauche. Es war ein Glück, dass der Vorfall
29 während der Bürozeiten war, das muss ich auch dazu sagen. Also, N.N. war sehr
30 wichtig für mich. Ja und mit dieser Freiheit habe ich dort hinkommen und ganz für ihn
31 da sein können. Und das war wichtig. Ich habe gewusst, dass ich dort nicht viel
32 sprechen werde und dass er in einem großen Schockzustand sein wird. Also meine
33 Erwartungen haben sich auch dann so erfüllt. Und dass ich nur Anwesenheits-

1 pflicht habe. Also hauptsächlich eine Anwesenheitspflicht. Genau, und so ist es auch
2 abgelaufen.

3 *I: Wenn du noch einmal an den Einsatz denkst, vor allem an die Zeit, wo du hinaus*
4 *gefahren bist und an die 3 ½ Stunden vor Ort, wie ist es dir da körperlich und*
5 *emotional gegangen bzw. welche Gedanken sind dir durch den Kopf geschossen? Ist*
6 *das noch rememberbar?*

7 **L:** Okay, also ich fange jetzt beim Telefonat an, wie mich der Betroffene kontaktiert
8 hat. Das war für mich ein Schockzustand. Also ich habe echt nicht gewusst, wie ich
9 reagieren soll, was ich machen soll. Ich habe das auch zum Ausdruck gebracht und
10 habe gesagt: Ich weiß jetzt nicht, wie ich dir helfen kann, weil ich selber in die Arbeit
11 muss – weil das noch da war, von der Arbeit her. Und ich habe einmal eine Hilflosig-
12 keit empfunden. Also ich hab ein bisschen gebraucht, dass ich mich sammle, dass ich
13 meine Ressourcen als Laienhelfer hervor hole, weil das war einmal weg. Ich war der
14 Kollege. Und vielleicht habe ich das zu schnell selektiert. Einsatz? Kein Einsatz? Bin
15 ich zuständig? Bin ich nicht zuständig? Und da bin ich ein bisschen in so eine
16 Hilflosigkeit hinein gekommen. Und da hab ich dann den Betriebsrat angerufen und
17 habe mich mit ihm dann kurzgeschlossen. Der hat mir dann sehr geholfen in Punkto
18 Organisatorischem. Und das war für mich dann eine große Erleichterung, eben dass
19 der Chef da auch so reagiert hat. Und dann war ich irgendwie so ferngesteuert. Also,
20 wie wenn so ein Notfallprogramm jetzt für mich abgelaufen ist. Also, ich weiß, ich
21 werde gebraucht, weiß aber noch nicht wie. Und die Zeit, dass ich mich sammeln
22 konnte, habe ich erst gehabt so während dem Auto fahren. Und auch die
23 Informationen, die ich von N.N. erhalten habe, dass ich mich selber auch koordinieren
24 konnte. Das hat Gott sei Dank diese Autofahrt gebraucht. Diese 40 Minuten bis ich da
25 draußen war, waren gut, dass ich mich sammeln, koordinieren und einstellen konnte.
26 Für mich selber jetzt. Wie ich dann hin gekommen bin, jetzt rein von der Gefühlsebene
27 her, da war ich dann gefasst. Ich war eben auch eingestellt auf das. Und da war ich
28 eigentlich stark. Ich habe gespürt, dass ich jetzt die Schulter für die Trauer anbieten
29 kann, ja, dass er weinen darf und für alle Möglichkeiten, dass er für das Raum hat. Er
30 war Gott sei Dank alleine in der Wohnung. Da war ich war ziemlich gefasst. Da war die
31 Hilflosigkeit komplett weg. Und - nein, sie war nicht komplett weg, weil ich mit der
32 Zusage der Fachleute, dass sie kommen werden, noch einmal eine Erleichterung
33 gespürt habe. Und wie sie dann die Angelegenheit tatsächlich übernommen haben,
34 das war dann noch einmal so eine Erleichterung für mich. Das war gut für mich. Auch

1 im Rückblick. Dass ich diese Aufgabe nicht habe übernehmen müssen, mit ihm zu den
2 Kindern zu gehen. Dass das ein Fachmann gemacht hat, das war so eine
3 Erleichterung. Vom Fachlichen her war so eine Erleichterung, dass ich das jetzt
4 abgeben konnte und dass ich alles richtig organisiert habe, andererseits habe ich
5 gewusst, okay, jetzt brauche ich einmal Zeit für mich, um das zu verarbeiten. Und auch
6 Zeit zum Reden. Und das habe ich dann mit meinem Betriebsrat gemacht. Wir sind
7 dann essen gegangen und noch fast zwei Stunden zusammen gesessen.

8 *I: Das wäre die nächste Frage gewesen. Wie bist du selber mit diesem Einsatz*
9 *umgegangen?*

10 **L:** Es gab ein Gespräch mit dem Betriebsrat in Verbindung mit einem Essen. Wir
11 haben ein gutes Bier getrunken und noch einmal über den Vorfall geredet. Es war
12 dann sehr heilsam, fällt mir jetzt ein, dass der Lokeinsatzleiter noch einmal angerufen
13 und gefragt hat, wie es uns geht, also dem Betriebsrat und mir. Also das war eine
14 unheimlich schöne Geste, die da von ihm gekommen ist. Das war ja schon nach
15 seinem Dienstschluss. Also hat er in seiner Privatzeit angerufen.

16 *I: Was war das Hilfreiche im Gespräch mit dem Betriebsrat?*

17 **L:** Das Hilfreiche war, dass ich über den Einsatz reden konnte. Nur was jetzt passiert
18 ist. Und das habe ich gewusst: Ich muss jetzt reden über das. Ich brauch jetzt
19 jemanden. Also alleine kann ich jetzt nicht sein. Und ich brauche jetzt jemanden, damit
20 ich über den Vorfall rede. Und dass es eine vertraute Person ist. Also ein Mensch,
21 dem ich vertrauen kann und dass das dann in unserem Rahmen bleibt und nicht nach
22 außen getragen wird.

23 *I: War's oder wäre es auch ein Thema für die Supervision?*

24 **L:** Es war noch keine Supervision. Aber ich habe auf der NIT-Tagung (Anmerkung:
25 27.- 29.10.2010) diesen Fall vorgestellt. In Kleingruppen haben wir dazu die Möglich-
26 keit gehabt, Erfahrungen auszutauschen. Und ich habe das genutzt. Ich habe mir
27 gedacht, ich erzähle das noch einmal, weil das Bedürfnis, darüber zu reden, noch da
28 war. N.N. hat gesagt, dass das keine Diskussion und auch kein Feedback, was besser
29 gemacht hätte werden können, sein soll, sondern nur eine Möglichkeit, den anderen
30 LH-Kollegen, die sich freiwillig dazu gesetzt haben, an den jeweiligen Erfahrungen
31 teilhaben zu lassen. Und ich hab das für mich wie so eine Art Supervision genommen.
32 Okay, ich rede noch einmal vor Gleichgesinnten über diesen Fall. Und jetzt haben wir
33 dann Supervision und ich werde es wahrscheinlich noch einmal ansprechen. Ein
34 Fachmann soll sich das noch einmal anhören.

1 KBT – Teil 1

2

3 *I: Ich habe da verschiedene Gegenstände. Ist da irgendeiner dabei, der dich an diesen*
4 *Fall erinnert oder den du da am meisten abgebildet siehst?*

5 **L:** Also jetzt so – ich wollte mir ein Kuscheltier (Anmerkung: weiß-schwarz gepunkteter
6 Stoffhund), etwas Weiches hätte ich gebraucht. Und so vom Nachdenken her – ich
7 glaub da schaut man durch (Anmerkung: Kaleidoskop)

8 *I: Gut, passt das so?*

9 **L:** Ja.

10 *I: Dann nimm die zwei Dinge einmal und greif sie an. Wie fühlen sie sich denn an?*

11 **L:** (Anmerkung: Nimmt je einen Gegenstand in eine Hand)

12 Also mit dem (Anmerkung: Stoffhund) bin ich jetzt ganz beim Kollegen. Das ist für mich
13 so, dass er ganz vorsichtig angegriffen werden muss, dass er ganz sensibel ist und
14 seine Familie auch, die zwei Kinder. Das fällt mir jetzt dazu ein. Das Sanfte und
15 Streicheleinheiten – das fällt mir auch noch ein.

16 *I: Und das andere?*

17 **L:** Das Andere, das habe ich jetzt ein bisschen mit dem Kopf genommen. Ich denke
18 mir, jetzt möchte ich gar nicht durchschauen. Aber ich glaub, ich brauch es einmal,
19 dass man sieht, welche Perspektiven vielleicht noch da sind. Zum Durchsehen oder
20 eine andere Welt beobachten. Aber jetzt schaue ich doch durch. Ich habe schon lange
21 nicht mehr durchgeschaut. (Anmerkung: Schaut ins Kaleidoskop) Das hab ich als Kind
22 gehabt, so etwas.

23 *I: Und wenn du es auf den Fall beziehst – gäbe es da etwas zu(m) Durchschauen?*

24 **L:** Kurze Pause. Ja. Also jetzt fällt mir wieder die Versicherung ein. Da fällt mir jetzt ein
25 Gespräch ein, dadurch dass ich es vorgestellt habe auf der NIT-Tagung, haben mich
26 zwei Kollegen angesprochen, weil ja offiziell keine Zahlung der Therapie von der
27 Versicherung jetzt stattfindet. Und dann haben mir zwei Kollegen erzählt, dass der
28 Arzt, der im Vorjahr einen Vortrag gehalten hat, ganz kooperativ ist und dass man mit
29 dem reden kann. Also das sehe ich da jetzt durch. Dass ich da ... das sind
30 organisatorische Sachen.

31 *I: Wenn wir den Tisch jetzt als Bühne betrachten, gehören die zwei Dinge zusammen*
32 *oder stehen die vis-a-vis? Wie würdest du sie denn positionieren?*

33 **L:** Hm. Also ich hätte sie jetzt einmal so ... Also es muss eine Verbindung geben. Und
34 die gehören auf jeden Fall zusammen. Das eine, das ist wichtig (zeigt auf den

1 Stoffhund) und das ist wichtig (zeigt auf das Kaleidoskop). Das ist für mich so die
2 Gefühlsebene (zeigt auf den Stoffhund) und das ist für mich so die Kopfebene, das
3 Logische (zeigt auf das Kaleidoskop). Das steht auch für die Ressourcen – jetzt vom
4 NIT-System her – was ich bis jetzt schon kennen gelernt habe.

5 *I: Aber auch beim konkreten Fall habe ich das Gefühl gehabt, es geht um diese zwei*
6 *Sachen. Auf der einen Seite das Ganz-da-Sein für den Kollegen und auf der anderen*
7 *Seite das ganze organisieren und planen. Macht schon Sinn auch für mich, wenn ich*
8 *das so sehe.*

9 **L:** Hm.

10 *I: Es sind doch zwei völlig unterschiedliche Bereiche, wo du gefordert gewesen bist.*

11 **L:** Ja. Genau. Jetzt fällt mir noch ein - weil da diese unterschiedlichen Kristalle sind;
12 und weil die abgegrenzt und strukturiert sind und immer ein bisschen anders, wenn ich
13 sie drehe. Und das sind die Rahmen, die ich dann vorgegeben habe, wie ich sie
14 vernetzen tue und wie sie selber vernetzt sind.

15 *I: Gut. Können wir da den ersten Teil abschließen oder ist noch irgendetwas, das dir*
16 *eingefallen ist und noch wichtig wäre?*

17 **L:** Kurze Pause. Nein, so im Großen und Ganzen. Hm. Nein, passt.

1 *I: Und das zweite Thema ist, wie vielleicht unschwer zu erraten, was war in deiner 13-*
2 *jährigen Laufbahn dein misslungenster Einsatz?*

3 **L:** Also als misslungene Einsätze würde ich jetzt einmal sagen, waren diese Einsätze,
4 wo kein Kontakt zum Betroffenen zustande gekommen ist. D.h. jetzt angefangen von
5 Kollegen, die ich persönlich nicht kenne – ich bin ja auch für andere Bereiche
6 zuständig, wo mir von der Datenbank her ein Name gesagt wird, wo ich kein Bild dazu
7 habe, wo ich nur weiß, okay, das ist ein Lokführer von einer anderen Dienststelle und
8 der nicht abhebt. Und das heißt, dieser Fall ist für mich auch nicht abgeschlossen. Also
9 so im Hinterkopf, mir fällt jetzt kein Name ein, da gibt es einige Fälle, die habe ich
10 anzurufen probiert. Und so nach einer gewissen Zeit denk ich mir: Ich schließe es jetzt
11 für mich ab. Wobei ich jetzt drauf komm, sie sind eigentlich in Wirklichkeit nicht
12 abgeschlossen. Die hängen so in der Luft. Ja, das sind für mich misslungene Einsätze.
13 Und, ja, wo ich auch nicht weiß, wenn von der Datenbank her so eine Meldung kommt,
14 wo vielleicht nur ein banaler Unfall ist und ich keinen Kontakt habe und ich wirklich
15 nicht weiß, wie es dem Kollegen geht. Eben keine Kommunikation. Ja, das sind für
16 mich misslungene Einsätze. So konkret, wo für mich ein Einsatz unrund gelaufen ist,
17 kann ich gar keinen nennen.

18 *I: Na, dann bleiben wir bei denen. Wie viele Einsätze sind das etwa pro Jahr?*

19 **L:** Also ich drücke es in Prozenten aus. Also so von den Einsätzen her sind es 10 bis
20 20 Prozent.

21 *I: Okay. Bleiben wir bei einem bestimmten Einsatz von den 10 bis 20 Prozent. Gibt es*
22 *einen Fall in jüngerer Zeit, wo du angerufen hast und niemand hat abgehoben?*

23 **L:** Ja, das war ein Vorfall auf einer Eisenbahnkreuzung mit tödlichem Ausgang. Also
24 ein Zusammenstoß mit einem Verkehrsteilnehmer. Mir hat der Name des betroffenen
25 Kollegen etwas gesagt, aber ich habe kein Bild dazu gehabt. Ich habe ihn dann drei
26 Mal angerufen. Drei Mal, aber es war nicht einmal die Box „eingeschaltet“ - sonst hätte
27 ich etwas drauf reden können – sondern es war immer nur diese Ansage: Der
28 Teilnehmer ist derzeit nicht erreichbar. Und jetzt merke ich eigentlich, dass der Fall
29 noch offen ist. Dass ich ihn für mich noch nicht abgeschlossen habe, weil ich weiß,
30 weil ich von meinem Gefühl her davon überzeugt bin, dass der Lokführer Hilfe braucht.
31 So im Hinterkopf sage ich mir dann: Wahrscheinlich ist er jetzt auf Therapie oder
32 vielleicht ist er auf Kur oder so, dass er deswegen das Diensthandy abgedreht hat.
33 Aber der Fall ist für mich noch offen.

1 *I: Wie spürt sich das an, es ist offen? Was macht es mit dir körperlich, emotional und*
2 *gedanklich?*

3 **L:** Also eigentlich ist es so, dass ich ihn noch einmal kontaktieren muss. Vom Kopf her.
4 Da gibt es diesen Register, wo die Fälle abgelegt sind: Fälle abgeschlossen und Fälle
5 nicht abgeschlossen. Und da sitzt der jetzt noch.

6 *I: Und macht was?*

7 **L:** Und macht was? Irgendwie ist da ein Unbehagen. Also körperlich spür ich da nichts.
8 Aber irgendwie ist da eine Unausgeglichenheit. Für mich ist jetzt die Frage da, ob ich
9 eine Methode finde, auch solche Fälle abschließen zu können. Damit habe ich mich
10 noch wenig befasst.

11 *I: Das wird jetzt etwas bewusst hab ich den Eindruck.*

12 **L:** Da wird etwas bewusst. Ganz genau. Auf der NIT-Tagung (Anmerkung: 27. –
13 29.10.2010) haben wir auch kurz so ein Thema gehabt. Es wurde der Vorschlag
14 gemacht, auf die Sprachbox so eine Art „deadline“ für den Kollegen aufzusprechen, bis
15 zu welchem Zeitpunkt er sich melden sollte. Andernfalls würde der Vorfall als
16 „abgeschlossen“ gelten. Das war für mich zu radikal, den Kollegen so etwas drauf zu
17 sprechen. Aber es ist für mich jetzt ein „Bewusstwerdungsprozess“, dass ich noch eine
18 Methode finden muss, um für mich solche Fälle abzuschließen. Weil sonst – ja, genau
19 das ist – ein Gedankenkreislauf entsteht, weil ich nicht weiß, was mit dem Kollegen los
20 ist und ob er jetzt Hilfe braucht oder schon eine Hilfe erhalten hat. Dass das immer so
21 im Kreis rennt, weil ich keine Lösung für mich habe.

22 *I: Und eine Unruhe erzeugt?*

23 **L:** Ja, genau. Unruhe. Genau. Und es kommen immer wieder neue Gedanken. Es
24 dreht sich im Kreis.

25 *I: War das schon einmal Thema bei einer Supervision? Ich kann mir vorstellen, dass*
26 *es dir nicht als einzigen so ergeht, dass er Kollegen nicht erreicht.*

27 **L:** Nein, also ich kann mich nicht erinnern.

28 *I: Wäre es interessant das einmal zum Thema zu machen?*

29 **L:** Ja, auf jeden Fall. Das ist jetzt auch so ein Teil der Bewusstwerdung, was ich so
30 aus diesem Gespräch mitnehme. Und auch weil es vorige Woche (Anmerkung: NIT-
31 Tagung) ein Thema war und wir es kurz angeschnitten haben. Auf jeden Fall. Also das
32 sind so kleine Steine, die ich mitziehe, die ich in meinem Gepäck mithabe, in meinem
33 Rucksack. Das ist eine Bewusstwerdung jetzt, ja.

34 *I: Macht mit dir was? Bist du jetzt aufgewühlt oder?*

- 1 **L:** Ich bin jetzt nachdenklich; das stimmt mich jetzt nachdenklich. Und das muss ich für
- 2 mich jetzt auch ordnen. Also, das ist für mich jetzt in jedem Fall ein Hinweis, dass ich
- 3 das einmal zum Thema machen muss: Wie mach ich das, für mich nicht abge-
- 4 schlossenen Fälle abzuschließen?

1 KBT – Teil 2

2

3 *I: Vielleicht kann man es auf einer anderen Ebene jetzt gleich, an Ort und Stelle, noch*
4 *einmal anschauen. Ich würde dich bitten, dass du für diese nicht abgeschlossenen*
5 *Fälle auch ...*

6 **L:** (fällt ins Wort) Ja, das ist der Stein da. Den wollt ich mir vorher schon nehmen.

7 *I: Der ist es?*

8 **L:** Ja, der ist es. Ja, ja.

9 *I: Dann würde ich dich bitten, dass du auch den begreifst, wirklich im Sinne von*
10 *sinnlich. Wie fühlt sich der an?*

11 **L:** Ja also, er ist kalt. Er ist kalt. Er ist aber nicht so schwer, als ich ihn mir vorgestellt
12 habe.

13 *I: Da klingt eine Überraschung mit.*

14 **L:** Ja (lacht). Und er passt gut in die Hand: Er ist handlich ... kurze Pause. Fällt mir
15 jetzt so ein, von der Belastung her – wenn sie nicht mehr werden – kann ich ihn ruhig
16 noch mitziehen. Also, ... kurze Pause ... das halte ich aus, ja. Beziehungsweise ich
17 weiß, dass ich ihn nicht für immer mittrage. Und dass es Möglichkeiten gibt – auch
18 wieder in diesem Netz, jetzt rein vom NIT-Team, und auch von meiner Familie, von
19 meinem Umfeld und meinen Freunden her – dass ich die Möglichkeiten habe, falls
20 jetzt noch ein anderer dazu kommt oder so, ihn wieder abgeben zu können.

21 *I: Gibt es einen Impuls, was du gerne mit ihm machen möchtest?*

22 **L:** Kurze Pause. Ja, ah, den herzeigen ... kurze Pause ... und ... kurze Pause ... Ich
23 sag einmal, ansehen lassen von jemandem anderen. Ich weiß aber noch nicht von
24 wem. Aber ich denke, dass es jemanden gibt, der mir genau sagt, was das für ein
25 Stein und wie er zu „händeln“ ist. Kurze Pause.

26 *I: Du brauchst also eine Basis, dass man vertrauenswürdig damit umgeht?*

27 **L:** Ja, das ist aber eine wichtige Ressource für mich.

28 *I: Also nicht jedem zeigen, sondern ich such mir den aus?*

29 **L:** Genau. Also mir fällt jetzt niemand dazu ein, aber ich weiß, das liegt jetzt an mir,
30 das genau auszusuchen. Also das ist für mich jetzt wieder ein angenehmes Gefühl,
31 dass ich weiß, mit dem bin ich nicht alleine und dass es Leute gibt, die sich den gerne
32 anschauen für mich, weil mir Menschen dabei helfen werden.

33 *I: Wenn ich dich einlade, diesen Stein auch auf der Bühne zu positionieren, wo*
34 *würdest du denn diesen hinlegen?*

1 L: Hm. Gar nicht. Ich würde ihn mir gerne behalten. Ja, weil er angenehm ist und auch
2 schon schön warm wird.

3 I: *Der verändert sich?*

4 L: Ja.

5 I: *Aber nicht von alleine.*

6 L: Ja. Also derweilen habe ich nicht das Bedürfnis ihn irgendwo hinzulegen. Ich weiß
7 nicht, irgendwie gefällt mir der.

8 I: *Gut, dann behalte ihn in der Hand. Wenn wir jetzt auf die Märchenebene gehen, wo
9 Dinge und Tiere auch sprechen können, was würde denn in der Fantasie oder in
10 deiner Vorstellung der Gegenstand, der für die misslungenen Einsätze steht, zu den
11 beiden Gegenständen sagen, die für den gelungensten Einsatz stehen? Was würde
12 denn der Stein den anderen beiden Gegenständen sagen wollen?*

13 L: Kurze Pause. Also jetzt tue ich mir ein bisschen schwer mit den Worten. Ja, er (der
14 Stein) würde sagen: Ich möchte jetzt nicht kommunizieren mit euch!

15 I: *Hm. Okay. Wie kommt das bei den Beiden an? Sagen sie etwas d'rauf? Wenn ja,
16 was?*

17 L: Kurze Pause. Sie akzeptieren das. Ja, also sie sagen: Ja, das ist gut so. Und wir
18 können für uns bleiben.

19 I: *Kommt beim Stein wie an?*

20 L: Auch positiv. Dass er sagt: Okay. Für mich ist es auch gut so, dass ihr das
21 akzeptiert.

1 *I: Ja. Dann würde ich es da gerne abschließen. Noch einmal ein kleiner Sprung, ein*
2 *Schnitt überhaupt. Was wäre dein Credo, dein Conclusio auf Grund deiner bisherigen*
3 *Erfahrung? Was würdest du neuen NIT-Mitarbeitern gerne mitgeben?*

4 **L:** Ganz spontan fällt mir ein – weil ich weiß noch von mir, von der Ausbildung her, wie
5 lange ich gebraucht habe, dass ich das für mich geordnet habe, bis ich für mich ein
6 System heraus gefunden habe, was ich alles brauchen kann von der Ausbildung, was
7 ich umsetzen kann – dass sie es ein bisschen leichter angehen. Das ist ein bisschen
8 schwer und das sind immer nur Worte. Ich weiß, wie engagiert und euphorisch neue
9 Kollegen sind. Und wie sehr sie enttäuscht werden, wenn Kollegen dann zum Beispiel
10 „Nein, das brauch ich nicht“ sagen oder abwertend und nicht annehmend reagieren.
11 Da spüre ich immer so eine Enttäuschung. Und das wäre im Großen und Ganzen so
12 ein wichtiger Punkt, damit sie es ein bisschen gelassener und ruhiger angehen,
13 vielleicht mit ein bisschen weniger Angst behaftet bei den ersten Einsätzen. Und was
14 noch wichtig ist, dass jeder Fall anders ist. Auch nach meiner 13-jährigen Erfahrung
15 können Fälle kommen, mit denen ich noch nie etwas zu tun gehabt habe und die
16 komplett neu sind. Und ich immer neue Herausforderungen habe. Auch durch das,
17 dass sich natürlich die Fort- und Weiterbildung, die Psychologie und auch das System
18 ändert; auch das Berufsbild. Es gibt eine gewisse Grunderfahrung, wo man gewisse
19 Ressourcen zur Verfügung hat. Aber überrascht kann man immer noch werden. Auch
20 nach 13 Jahren. Das wär’ so im Großen und Ganzen ... Weil ich glaube, wenn – ich
21 rede jetzt von mir und meinen ersten Einsätzen – ich teilweise Angst gehabt habe und
22 aus einer Hilflosigkeit heraus nicht gewusst habe, wie ich reagieren soll oder was da
23 jetzt auf mich zukommt und dann nicht weiß, wie ich dann reagiere und es kommt
24 dann eh ganz anders – also wenn ich da gelassener bin, was natürlich wieder ein
25 Kreislauf ist, wenn ich mehr Erfahrung habe, dann kann ich gelassener hingehen, und
26 ... kurze Pause ... dass da auch viel verloren geht. Dass man dann nicht authentisch
27 zu den Kollegen ist, sondern verkrampfter. Und dass Unerfahrenheit ... Ich sage
28 immer zu den Kollegen, so ganz grob: Vergesst das alles, was ihr gelernt habt. Ihr seid
29 ausgesucht worden aus einem menschlichen Aspekt. Und wenn du dort hingehst,
30 dann kommen die Inputs aus den Ausbildungen automatisch. Aber wichtig ist, dass du
31 als Mensch hingehst. Das ist die Qualität von dem Gremium, das dich ausgesucht hat.
32 Ja, du bist fähig, Laienhelfer sein. Da fällt mir immer noch der Satz von meinem
33 Auswahlverfahren ein. Ich weiß nicht mehr, wer es gesagt hat ... also quasi: Das hätte
34 ich noch machen können und das hätte ich noch machen können. Aber dafür erhalten

- 1 sie ja die Ausbildung. D.h. es war etwas Anderes da. Von der Gefühlsebene her habe
- 2 ich richtig reagiert. Aus diesem Grunde bin ich ausgesucht worden.

2

3 *I: Was war dein gelungenster Einsatz?*4 **L:** Mein gelungenster Einsatz? Also den Gelungensten. Es gibt, wenn ich so zurück
5 denke, drei, wo ich sage, die waren gelungen.6 *I: Geht es vielleicht, dass du bei einem Einsatz bleibst? Kannst du dich für einen
7 entscheiden?*8 **L:** Naja, aktuell habe ich momentan einen, wo ich sage, der ist gelungen. Aber er ist
9 noch nicht ganz abgeschlossen.10 *I: Wenn er schon abgeschlossen wäre, dann wäre es besser.*11 **L:** Ja, dann würde ich sagen, einen Fall, wo der betroffene Kollege eigentlich keine
12 Hilfe von mir wollte und wo sich dann das umgeschlagen hat. Also das war für mich
13 ein gelungener Einsatz, weil sich der total gewendet hat. Also das Telefongespräch
14 war so: „Das brauch ich nicht. Mir geht es eh gut. Und alles.“ Ich habe es dabei
15 belassen und hab dann gesagt: „Ich rühr mich dann, wenn ich darf, in zwei, drei Tagen
16 trotzdem noch einmal. Ich möchte nur wissen, wie es dir geht.“ Da ist ein „Ja“ heraus
17 gekommen. Und auf das hinauf habe ich ihn dann noch einmal angerufen. Und aus
18 dem Telefongespräch, das dann doch auch länger gedauert hat, sind dann zwei
19 Sitzungen geworden. Also das, von meinem her, das würde ich sagen, ist ein
20 gelungener Fall. Weil ich das doch irgendwie zusammen gebracht habe, dass es sich
21 gewendet hat. Und weil doch Sachen gesessen sind, die ihn belastet haben.22 *I: Kannst du ein bisschen erzählen, was bei diesem Fall konkret war?*23 **L:** Ja. Es war ein Suizid. Ein Mädchen ist hinter einer Schnellbahngarnitur über die
24 Gleise gelaufen. Also, Suizid kann man nicht sagen, es war eigentlich ein Unfall. Und
25 derjenige hat sie dann erwischt. Und das war eigentlich der Vorfall. Und er hat
26 gemeint: „Das brauch ich eh nicht. Also die Frau ist halt hinüber gelaufen und so.“ Und
27 es ist dann doch gegangen. Im Gespräch habe ich gemerkt, dass doch etwas sitzt,
28 dass er sich doch Vorwürfe macht. Obwohl er dort nicht pfeifen muss, hätte er ja
29 pfeifen können. Und seine Schuldgefühle sind dann im Gespräch das Hauptthema
30 geworden, an dem wir gearbeitet haben. Also, zuerst war da ein starker Mann, der
31 gesagt hat: „Ich brauche nichts!“ Und dann sind im Gespräch auch ein paar private
32 Probleme eingeflossen, wie seine Scheidung, die er vor kurzem gehabt hat. Also das
33 hat sich dann ein bisschen vermischt das Ganze. Und es ist mehr gesteckt, als man
34 geglaubt hat. Es gab dann auch für mich momentan überraschende Sachen. Beim

1 Erstgespräch haben wir nur den Fall aufgerollt und dann war es schon so, dass auch
2 ein paar raue Sachen gesessen sind. Vom Privaten her.

3 *I: Okay. Zwei Gespräche hat es dann gegeben?*

4 **L:** Ja, zwei Gespräche. Also das erste war relativ lang. Ich weiß jetzt nicht mehr genau
5 wie lange, aber es waren schon 2 ½ bis drei Stunden. Wo ich dann schon vorge-
6 schlagen habe zu vertagt. Wo ich dann für mich gemerkt habe, ich bin leer. Also das
7 war schon sehr gewaltig, was da alles gekommen ist. Und dann haben wir noch ein
8 Zweitgespräch gehabt und er hat auch eine Therapiestunde genommen. Aber das war
9 für ihn mehr eine Formsache. Also ich bin nach dem Erstgespräch mit einem guten
10 Gefühl hinaus gegangen. Es ist auch eine gute Rückmeldung für mich gekommen,
11 später dann. Dass er eigentlich froh war, dass ich so hartnäckig geblieben bin, weil
12 sonst wäre das im Sand verlaufen.

13 *I: War es für dich dann doch überraschend, dass im zweiten Anlauf etwas zustande
14 gekommen ist?*

15 **L:** Ich habe es gehofft, ja. Ich hab eigentlich schon beim ersten Telefongespräch
16 gemerkt, vom Gefühl her, dass es doch gut wäre, wenn er über den Vorfall reden
17 könnte. Ich habe das schon gemerkt. Es war schon ein älterer Kollege, also so:
18 „Brauch ich nicht! Hab ich noch nie gebraucht. Ich hab schon einmal einen Suizid
19 gehabt, das ist schon länger her, da habe ich auch keinen gebraucht. Wieso soll ich
20 jetzt jemanden brauchen?“ Das war schon ein bisschen negativ gegenüber unserer
21 Arbeit.

22 Beim zweiten Telefongespräch war der Einstieg ähnlich. Ich hab ihm dann gesagt,
23 dass es mich interessieren würde, wie das Ganze so genau war. Und dass ich mit ihm
24 darüber nicht am Telefon reden möchte, sondern hab ihn gefragt, ob wir nicht auf
25 einen Kaffee gehen könnten. Und da habe ich dann, da hat sich das dann entwickelt,
26 dass er dann doch: „Ja, von mir aus. Können wir ja gehen“ gesagt hat. Das war noch
27 immer kein eindeutiges „Ja“ aber es war so ein kleines Türkl, wo ich gesehen habe, da
28 geht etwas.

29 *I: D.h., das erste persönliche Gespräch hat dann in einem Kaffeehaus stattgefunden?*

30 **L:** Ja, Wir haben uns da ein Kaffeehaus gesucht, eher so abgeschieden, wo ich
31 gewusst habe, das ist ein Kaffeehaus, wo am Vormittag nicht viel los ist. Wir sind dann
32 in einem Winklerl gesessen; das hat gepasst. Ja, wie gesagt, das Gespräch war dann
33 relativ lange. Und kurz bevor er wieder angefangen hat zu fahren, haben wir uns noch
34 einmal zusammen gesetzt. Er hat dann auch einen Begleiter bekommen, beim ersten

1 Mal. Wo ich auch nicht gedacht hätte, dass er das annimmt. Es ist eigentlich dann für
2 mich in eine total tolle Linie gegangen. Wo ich sage, es war eigentlich alles okay für
3 mich. Und das war halt so erfolgreich für mich. Weil zuerst war diese Negativhaltung.
4 Und die hat sich dann total umgemünzt. Dass er eigentlich dann sogar – nicht, dass er
5 mir auf die Schulter geklopft hätte, aber ein „Super, danke dass du für mich da warst“ -
6 gesagt hat. Er hat nicht geglaubt, dass das etwas bewirkt, dieses reden und alles. Ich
7 habe auch das Gefühl gehabt, dass er etwas in dieser Art sehr selten oder gar noch
8 nie gehabt hat. So in einem vertrauten Rahmen sich auszusprechen, weil das Private
9 dann auch ein bisschen hereingekommen ist. Und da war ich mehr der Zuhörer. Das
10 ist von dem her eh schon eine abgeschlossene Geschichte gewesen. Die Scheidung
11 war vorbei und alles. Aber dass er mir das alles noch einmal erzählt hat, wie das war –
12 weil er gewusst hat, ich bin auch schon geschieden – da war halt eine Verbindung da.
13 Und im Gespräch ist halt gekommen, ja du weißt ja eh, wie das ist. Und dann ist halt
14 doch ein bisschen etwas gekommen. Ja und gearbeitet haben wir eigentlich sehr an
15 den Schuldgefühlen, weil er sich eine gewisse Schuld an dem Unfall auferlegt hat.
16 Also, wenn er halt gepfiffen hätte, dann hätte das Mädchen das bemerkt. Das war
17 eigentlich das Hauptthema, wo wir daran gearbeitet haben.

18 *I: Das Hauptgespräch war also im Kaffeehaus. Wie ist es dir denn da körperlich,*
19 *emotional und gedanklich gegangen? Schon beim Hingehen und während des*
20 *Gespräches?*

21 **L:** Ich bin schon einmal mit einem guten Gefühl hingegangen, weil ich ja schon diesen
22 Schritt gehabt habe, dass jetzt dieses Gespräch kommt. Ja, das war also schon einmal
23 sehr positiv. Natürlich habe ich mich ein bisschen darauf eingestellt - weil ja von
24 Anfang an diese Negativhaltung da war – es könnte auch im Gespräch schwierig
25 werden und dass ich dann keinen Zugang finde. Ich für mich mach das bis heute so,
26 dass ich relativ locker in ein Gespräch hinein gehe. Also ich gehe da eigentlich in die
27 Gespräche sehr unbelastet und offen hinein. Schauen wir einmal was kommt. So für
28 mich ist ein Ausspruch aus der Ausbildung sehr verankert, d.h. da ist gesagt worden:
29 „Viel lernen. Viel aufnehmen. Und dann ins Gespräch hinein gehen und das ganze
30 vergessen.“ Und das ist für mich wirklich so. Das mache ich wirklich. Dass ich das
31 gerne mache, das Weiterbilden und das Lernen, das ist für mich total wichtig. Aber
32 wenn ich so in ein Gespräch hinein gehe, dann ruft sich das eh immer von alleine auf.

33 *I: Wann hast du im Gespräch gemerkt, jetzt nimmt es eine gute Richtung, jetzt habe*
34 *ich ihn – unter Anführungszeichen - gewonnen?*

1 **L:** Gewonnen? Also, wo er das erste Mal gesagt hat: Naja, ich hätte dort ja pfeifen
2 können. So in etwa: Dann wäre das nicht passiert. Zuerst erfragt man im Gespräch,
3 wie war der Ablauf und das Ganze – und dann ist das gekommen. Es ist ja gleich
4 danach gekommen. Da habe ich mich dann ein bisschen hinein gehängt und da hat
5 man dann gesehen, da ist eigentlich schon ein belastender Punkt. Und dann ist es
6 eigentlich schon los gegangen mit dem Reden. Es ist natürlich immer im Gespräch
7 auch gekommen: Ja, eigentlich hab ich eh alles getan und so. Aber dann ist es immer
8 wieder zu dem Thema gekommen: Ich werde in Zukunft jedes Mal dort pfeifen. Am
9 Anfang war sogar, dass er jedes Mal, wenn er Gegenzug ist, dass er dann einen
10 kleinen Pfiff macht. Also eigentlich etwas, das überhaupt nicht realitätsnah ist. Weil das
11 kannst du nicht machen, bei jedem Zug, der in einer Haltstelle steht und du den
12 Gegenzug führst, dass du dann pfeifst. Also, der Zug ist da gestanden und das
13 Mädchen ist hinten über die Schienen gegangen. Und er war der durchfahrende Zug.
14 Es geht halt nicht, dass Du bei jedem Zug pfeifst, der in einer Station steht. Da ist das
15 halt immer offener geworden. Da war schon das Gefühl, wo ich gesagt habe: Aha, er
16 öffnet sich. Weil vorher hat er gesagt: „Brauch ich nicht. Geh, passt eh alles.“ Da war
17 dann doch etwas, wo ich gemerkt habe, dass es ihn doch belastet.

18 *I: Und dann ist es auch sehr lange geworden, zweieinhalb bis drei Stunden.*

19 **L:** Ja, auch weil viele private Sachen eingeflossen sind. Und dann der andere Suizid,
20 den er schon gehabt hat. Den hat er mir erzählt. Diese Geschichte ist dann natürlich
21 auch noch dazu gekommen. Dann ist die Gegenfrage gekommen, ob ich schon so
22 etwas gehabt habe. Ja, auch schon einmal. Und da wollte er auch wissen, wie ich
23 damit umgegangen bin. Es war dann schon viel da. Er wollte auch etwas über das NIT
24 wissen. Also es war dann schon von ihm auch viel Interesse da. Wie die Ausbildung
25 war usw.

26 *I: Wie ist es dir nach dem langen Gespräch gegangen?*

27 **L:** Also, nach dem Gespräch war ich eigentlich schon sehr ausgelaugt. Das muss ich
28 schon sagen. Weil es sehr lange war. Aber trotzdem, es war so ein Mischgefühl da,
29 was ich mich erinnern kann, so ausgelaugt aber gut. Weil ich habe gewusst, dass wir
30 uns noch einmal zusammen setzen werden. Ich glaube, es ist notwendig und wir sind
31 auch so verblieben, obwohl er zuerst gesagt hat: „Danke. Und es passt eigentlich.“
32 Schauen wir noch einmal bevor du wieder zu fahren beginnst. Aber gegangen ist es
33 mir sehr positiv, muss ich schon sagen. Weil sich das eben gewendet hat. Aber es ist
34 halt viel auf mich zugekommen, das Private und so, mit dem ich nicht gerechnet habe.

1 Obwohl mich das jetzt nicht belastet hat. Aber die Länge des Gesprächs, das war
2 schon anstrengend.

3 *I: Hast du nachher mit jemandem darüber geredet, mit einem NIT-Kollegen, privat oder*
4 *in der Supervision?*

5 **L:** Ich glaub, in der Supervision haben wir die Fälle sicher besprochen. Und ein
6 Austausch im Team. Nicht im Detail aber doch. So wie es halt war.

7 *I: Und war hilfreich?*

8 **L:** Ja, auf jeden Fall. Auf jeden Fall. Es ist wichtig, sich bei der Supervision und auch
9 im Team ein bisschen auszutauschen.

10 *I: Was ist das Hilfreiche für dich dabei?*

11 **L:** Für mich hilfreich? Es ist für mich total hilfreich, dass natürlich in so einem langen
12 Gespräch hin und wieder vielleicht auch einmal etwas fällt, was vielleicht momentan
13 nicht so passt, dass es im Gespräch vielleicht auch einmal zum Stocken beginnt und
14 ich mir denke, jetzt bin ich nicht so auf der richtigen Fährte und so. Von der
15 Supervision her, was mir da sehr gut hilft, ist eigentlich, wenn man da mit jemandem
16 zusammen sitzt, der sehr viel Erfahrung hat und die Supervisorin sitzt dann dort und
17 erzählt halt von ihren Fällen und erzählt auch, wo es vielleicht einmal nicht so gut
18 gegangen ist und wo sie total ins Fettnäpfchen getreten ist. Und das ist etwas, was mir
19 weiter hilft, weil man sieht, aha, auch andere, die das schon viel länger machen,
20 passieren genau solche Sachen. Das gefällt mir sehr gut in der Supervision, wenn da
21 eigene Geschichten erzählt werden. Wie man da umgegangen ist. Da kann man sich
22 sehr viel heraus holen.

23 *I: Gut. Passt das so?*

24 **L:** Ja.

1 KBT – Teil 1

2

3 *I: Ich habe da jetzt Gegenstände mitgebracht. Wenn du noch einmal an den konkreten*
4 *Einsatz denkst: Gibt es da einen Gegenstand, den du da spontan nehmen würdest?*

5 **L:** Kramt kurz. Konkret würde ich einen Stein nehmen. Kramt nochmals. Ja, der passt
6 sehr gut.

7 *I: Dann lade ich dich ein, dass du den Gegenstand einmal begreifst, ganz sinnlich. Wie*
8 *fühlt er sich denn an?*

9 **L:** Ja, für mich fühlt er sich so an, wie ... eine raue und eine glatte Seite. Und das war
10 eigentlich auch das, was mich auch hingezogen hat. Wenn man das jetzt her nimmt –
11 die raue Seite, das war so der Anfang. Und dann hat es sich gewendet. Passt super
12 eigentlich. (lacht) Eine glatte, gute Seite, würde ich sagen.

13 *I: Hast du den Eindruck, der Gegenstand ist sehr stimmig?*

14 **L:** Ja. Okay. Passt gut.

15 *I: Wenn wir uns diesen Tisch als Bühne vorstellen: Wo würdest du diesen Gegenstand*
16 *hinlegen?*

17 **L:** Wo ich ihn hinlegen würde? Also der Tisch wäre die Bühne. Ja, legen wir ihn da
18 her. (seitlich am Rand)

1 *I: Das zweite Thema heißt, wie vielleicht unschwer zu raten, was war dein*
2 *misslungenster Einsatz?*

3 **L:** Misslungenster Einsatz? Ja, eigentlich einen wo ich ein Telefongespräch gehabt
4 habe, wo ich mir gedacht habe, vielleicht kommt ein persönliches Treffen zustande. Ja,
5 und da habe ich das nicht zusammen gebracht, dass wir zu einem Gespräch kommen.
6 Es war vielleicht nicht so eine extreme Sache, aber für mich ist es halt meistens das
7 Ziel, dass es zu einem persönlichen Gespräch kommt. Es gibt natürlich viele Fälle, wo
8 du sagst, es genügt ein Telefongespräch. Und man hat auch das Gefühl, dass es
9 passt, wenn nicht etwas Gravierendes passiert ist. Aber doch: Man redet darüber.
10 Aber da war vielleicht der Fall, da hätte es mich interessiert, da steckt mehr dahinter.
11 Und im Telefongespräch ist das halt nicht heraus gekommen. Wenn es um einen
12 misslungenen Einsatz geht, dann könnte man diesen Fall hernehmen.

13 *I: Weißt du noch was damals passiert ist?*

14 **L:** Ja. Der Fall ist so – er ist eh noch nicht so lange her: Da hat es einen Kollegen
15 mitgeschliffen mit einem Zug. Der Kollege ist Fahrgast mitgefahren mit dem Zug, hat
16 dann seine Brille drinnen vergessen und zu einem anderen Zug gehen müssen. Den
17 hat er holen müssen, und wie er gemerkt hat, dass er die Brille vergessen hat, ist er
18 noch einmal zurück gelaufen zu dem Zug, mit dem er mitgefahren ist und hat sich
19 gedacht, er zieht hinten an der Schnalle an, dass vorne der Lokführer, der gefahren ist,
20 sieht, dass die gelbe Lampe aufleuchtet und dass er vielleicht die Spiegel aufmacht
21 und sieht: Aha. Und dass er dann noch einmal aufmacht und er seine Brille holen
22 kann. Und er muss dann, er dürfte ein Blackout gehabt haben, mitgeschliffen worden
23 sein. Und er muss im Gleisbereich unten gewesen sein. Und der nächste Zug, der ist
24 zirka eine halbe Stunde später gekommen, und da ist er blutüberströmt am Bahnsteig
25 gelegen. Und der Gegenzug, der Lokführer, hat das natürlich gesehen. Er hat zuerst
26 natürlich nicht gewusst, dass das ein Kollege ist. Und natürlich ist er eingefahren und
27 hat Erste Hilfe geleistet. Diesen Kollegen habe ich betreut, dazu habe ich auch einen
28 Auftrag erhalten. Das waren zwei Telefongespräche. Da habe ich auch nicht das
29 Gefühl gehabt, dass da jetzt eine Sitzung sein müsste. Das war mit den
30 Telefongesprächen erledigt. Wir haben uns dann nachher in der Arbeit getroffen und
31 ein bisschen über den Fall geredet. Das war für mich schon ein Abschluss. Und ich
32 habe mich aber dann auch um den Lokführer, der eben mit dem Zug gefahren ist, der
33 eigentlich gar nicht in der Datenbank aufgeschienen ist, gekümmert. Ich habe heraus
34 bekommen, wer das war und habe ihn angerufen und gefragt, ob er etwas mit-

1 bekommen hat und so. Und das war eigentlich ein kurzes Telefongespräch. „Ja, es
2 passt eh. Und ein her und ein her. Und wir müssen ja die Spiegeln nicht mehr
3 aufmachen und so.“ Also, wenn das bei mir beim Zug passiert - ich habe mich in seine
4 Rolle hinein versetzt –, könnte ich schon auch Schuldgefühle kommen. Dass ich sage,
5 hätte ich vielleicht doch die Spiegeln aufgemacht oder so. Und da habe ich mir schon
6 gedacht, da könnte es schon sein, dass etwas steckt. Dass ich sage vielleicht: Naja,
7 hätte ich die Spiegeln aufgemacht, dann hätte ich ihn vielleicht gesehen. Er ist ja doch
8 relativ weit mitgeschliffen worden. Und dann hätte ich eben einen Zugang gehabt. Das
9 ist halt nicht zustande gekommen. Das war halt nur ein Telefongespräch. Und ich
10 hab's dann, wie ich es meistens mache, gefragt: „Kann ich dich in ein paar Tagen
11 nochmals anrufen oder so?“ „Das ist nicht notwendig. Das passt schon so.“ Ich hab's
12 dann noch einmal probiert, aber es ist keine Rückmeldung mehr gekommen. Ich habe
13 ihn seitdem auch auf der Dienststelle nicht mehr gesehen. Also da war für mich kein
14 Abschluss, kann man sagen. Da hätte ich mir vielleicht mehr erwünscht.

15 *I: Und was macht es mit dir, wenn du das Gefühl hast, eigentlich ist es nicht*
16 *abgeschlossen?*

17 **L:** Naja, einerseits denkt man sich, hätte ich mich vielleicht beim Telefongespräch
18 etwas anders verhalten können? Vielleicht hätte man dann einen Zugang gefunden?
19 Wie zum Beispiel beim vorigen Fall, wo ja schon einmal die Kehrtwende war. Und da
20 vielleicht, ja, hat's vielleicht nicht gepasst oder habe ich ihn zu einem falschen
21 Zeitpunkt erwischt, das kann ja sein. Dass man sagt, er ist vielleicht gerade irgendwo,
22 wo es nicht so passt. Natürlich fragt man: „Geht's gerade? Oder störe ich dich? Kann
23 ich dich später anrufen oder so.“ „Na, geht eh.“ Aber trotzdem kann man sagen:
24 Vielleicht hätte es sich anders entwickeln können. Und man hätte vielleicht doch den
25 Zugang gefunden. Andererseits – für mich jetzt – okay, ich habe es ihm angeboten.
26 Also für mich jetzt, ich habe das in meinem Ermessen gemacht. Das Angebot war da.
27 Und vielleicht ist es auch wirklich nicht so, wie ich es sehe. Vielleicht ist es für ihn
28 wirklich okay. Das ist halt passiert und der ist eh selber schuld, wenn er da anreißt.
29 Und als Lokführer muss er überhaupt wissen, dass man bei einem wegfahrenden Zug
30 nicht mehr irgendwo hingreift. Also, nur ich hätte es eben gerne im Gespräch gehabt,
31 ob es wirklich so ist. Und zu dem ist es halt nicht mehr gekommen. Man sucht sich
32 dann halt für sich selber die Erklärung, vielleicht. Dass man das halt auch abschließen
33 kann. Weil ich kann nur dem helfen, der sich auch helfen lassen möchte. Vielleicht hat
34 er auch gar keine Hilfe gebraucht. Vielleicht ist das für ihn okay.

1 *I: Hast du über diesen Fall mit jemandem gesprochen? Ist das länger nachgeklungen?*

2 *War das Thema im Team oder bei der Supervision?*

3 **L:** Im Team, ja. Auf der NIT-Tagung haben wir auch darüber geredet. Das ist sicher
4 ein Thema für die nächste Supervision, weil die haben wir bald.

5 *I: Okay. Das hast du dir für dich vorgenommen. Und wenn du jetzt darüber sprichst: Ist
6 das aufwühlend oder nein, es ist so wie es ist?*

7 **L:** Ja, wenn man jetzt so darüber redet, sicher, es fehlt ein bisschen etwas. Darum
8 habe ich ja am Anfang gesagt, ich denke ein bisschen länger nach, was nicht so
9 gelungen ist, wobei ich bis jetzt, zum Glück, eigentlich immer einen Zugang gefunden
10 habe. So eine Ablehnung, die ich auch von anderen Kollegen so höre, dass das halt
11 passiert oder überhaupt eine massive Ablehnung: „Was willst du überhaupt von mir?“
12 so etwas hab ich eigentlich persönlich noch nie erlebt. Ich hab eigentlich die Fälle, die
13 ich gehabt habe, die sind in ein Gespräch gekommen und waren für mich positiv, also
14 als Abschluss. Die hab ich wirklich abschließen können. Und die anderen, die ich nur
15 am Telefon gehabt habe, waren für mich auch abgeschlossen, weil ich gesagt habe.
16 Okay, das passt. Da war zum Beispiel ein Unfall auf einer Eisenbahnkreuzung. Da ist
17 ein LKW gestanden und der Lokführer hat schon weit vorher gebremst. Also, sicher ist
18 eine Belastung da, aber er hat ihn schon von der Weite gesehen. Und auch vom
19 Erzählen her hab ich mir gedacht, da genügt ein Telefongespräch für einen Abschluss.
20 Und wie gesagt, bei dem geschilderten Vorfall war es halt anders. Wo ich mir denke,
21 wenn das mir passieren würde, dann würde ich schon damit hadern. Weil man hätte
22 ihn, den mitgeschliffenen Kollegen, sehen können. Zum Glück sind beim betroffenen
23 Kollegen keine bleibenden Schäden geblieben. Am Anfang war schon der Verdacht
24 auf Querschnittslähmung da. Aber er hat nichts Bleibendes.

25 *I: Aber für dich war es doch der erste Fall, der anders gelaufen ist?*

26 **L:** Ja, Ja, wo es nicht so rund gelaufen ist.

27 *I: Gut. Ja. Können wir es da belassen? Oder gibt es noch etwas, was dir in den Sinn
28 kommt?*

29 **L:** Ja.

1 KBT – Teil 2

2 *I: Dann würde ich dich auch für diesen Fall bitten, dass du dir einen entsprechenden*
3 *Gegenstand suchst.*

4 **L:** Okay, ich werd' schauen, ob ich da auch etwas spontan finde. Hm. Hm. Hm. Kurze
5 Pause. Hm. (Kramt kurz herum) Naja, dann nehme ich das Spontane.

6 *I: Und wenn du das (ein Nashorn aus Holz) sinnlich angreifst: Wie fühlt sich das an?*

7 **L:** Ja, also an und für sich, wenn ich an den Fall denke, darum halte ich es auch so,
8 eher mehr den Rücken zukehren. Also eher, ja, den breiten Rücken sogar ... ja, so
9 würde ich das definieren.

10 *I: Und wenn du ihn so angreifst, ohne dass du es gleich auf den Fall beziehst? Wie*
11 *fühlt sich das dann an?*

12 **L:** Also auf den Fall bezogen würde ich sagen: Es sind Teile drinnen, die sind glatt und
13 dann eher wieder spitze Sachen, würde ich sagen. Also so bisschen eine Mischung.

14 *I: wo würdest du diesen Gegenstand gerne auf der Bühne hinstellen?*

15 **L:** Wo stellen wir den hin auf der Bühne? Stellen wir ihn in die Mitte.

16 *I: Wenn wir jetzt auf die Märchenebene wechseln, wo Dinge und Tiere auch sprechen*
17 *können, was würde denn in der Fantasie oder in deiner Vorstellung der Gegenstand,*
18 *der für den misslungenen Einsatz steht, zu dem Gegenstand sagen, der für den*
19 *gelungensten Einsatz steht?*

20 **L:** Also, was würde der Misslungene sagen? Hm. Hm. Hm. Kurze Pause. Naja. Kurze
21 Pause. Ohne dass jetzt von da (zeigt auf den Gegenstand für den gelungensten
22 Einsatz) eine Frage kommt, also rein nur ... er redet als erster. Ja, der würde sagen,
23 auf den Fall bezogen: Ja, ich hab eh alles richtig gemacht. Und wir müssen ja keine
24 Spiegel mehr aufmachen. Das trifft mich nicht. Der ist selber schuld, dass ihm das
25 passiert ist. Als Lokführer muss er wohl wissen, welche Gefahren wir haben.

26 *I: Antwortet der etwas, wenn er das hört?*

27 **L:** Hm. Der antwortet. Der sagt: Äh. Kurze Pause. Äh. Ja, ich hab vielleicht auch so
28 gedacht, dass ich alles richtig gemacht habe. Und ich glaube auch, dass ich da keine
29 Schuld habe – aber trotzdem hat mir das sehr gut getan, dass ich über die ganze
30 Geschichte geredet habe.

31 *I: Und wenn der das hört, sagt der noch etwas drauf oder?*

32 **L:** Kurze Pause. Naja. Ich denke mir, ich würde mir wünschen, dass er etwas drauf
33 sagt, dass er vielleicht sagt: Oho. Aha. Und dass er vielleicht nachfragt: Na, wie war
34 denn das? Was hat dir da geholfen?

- 1 *I: Der Wunsch wäre, dass ein Gespräch entsteht.*
- 2 **L:** Ja. Ja. Das wäre gut.
- 3 *I: Okay. Können wir es dabei belassen?*
- 4 **L:** Ja.

1 *I: Zum Schluss noch ein kurzer Punkt, der außerhalb von dem bisher Gesagten ist. Es*
2 *gibt jetzt neue NIT-Mitarbeiter. Was würdest du diesen neuen Kollegen auf Grund*
3 *deiner bisherigen Erfahrungen gerne auf den Weg mitgeben wollen? Was wäre da*
4 *deine Hauptmessage?*

5 **L:** Die Hauptmessage? Kurze Pause. Dass man sich wirklich auf das Gespräch
6 einlässt. Und dass es sehr gut ist, viel zu lernen, sich weiter zu bilden, viel Erfahrung
7 zu sammeln, aber sich trotzdem total offen auf jedes Gespräch einlassen und einfach
8 viele Sachen vom Empfinden her ... also heraus arbeitet. Die Erfahrung kommt dann
9 eh, dieses Geübte. Das kommt eh irgendwie von selber. Natürlich: Um so mehr Fälle
10 jemand hat, um so sicherer wird man. Obwohl – wie gesagt – jedes Gespräch ist eine
11 eigene Gradwanderung. Und das ist das Interessante. Und eine Message auch:
12 Tauscht euch im Team aus. Mit den anderen Kollegen. Holt euch, wenn man einmal
13 irgendwo ansteht .. im Team nachfragen, einen älteren Kollegen vielleicht. Wie
14 würdest du ..? Oder wie wärst du mit dieser Situation umgegangen? Wie hättest du da
15 reagiert? Also dieser Austausch ist, finde ich, sehr wichtig. Obwohl wir alle
16 Einzelarbeiter sind im Gespräch, aber dann wieder – rückwirkend – im Team diesen
17 Austausch zu halten. Das finde ich, ist sehr wichtig.

2

3 *I: Was war dein gelungenster Einsatz?*

4 **L:** Mein gelungenster Einsatz war wie ein Kollege einen Fastsuizid gehabt hat. Ein
5 Mann wäre ihm beinahe in die Lok hinein gelaufen, er war aber schlicht und einfach zu
6 langsam, dass er es vor die Lok geschafft hätte. Er hat dann umgedreht und ist davon
7 gelaufen. Der Lokführer ist stehen geblieben und hat sich ablösen lassen. Er hat mich
8 dann angerufen, sofort nachdem er sich hatte ablösen lassen. Er wollte sich
9 versichern, dass das eh in Ordnung ist, weil „ich pack's halt einfach momentan
10 irgendwie nicht.“ Wir haben dann miteinander telefoniert. Und ich glaub', ich hab ihn
11 dann am nächsten Tag getroffen. Da haben wir dann ein Gespräch geführt. Und da hat
12 sich dann irgendwie heraus gestellt, dass er vor fünfzehn oder siebzehn Jahren, kurz
13 nachdem er mit der Ausbildung fertig war, einen Suizid gehabt hat. Und da hat es
14 damals das Notfallinterventionsteam noch nicht gegeben. Er hat sich zwar seinen
15 Krankenstand genommen, aber das war es dann auch schon. Eine zeitlang war er auf
16 Psychotherapie, aber die hat er dann aus irgendwelchen Gründen, die ich nicht mehr
17 weiß, abgebrochen. Und in dem Gespräch hab ich gemerkt, oder sind wir drauf
18 gekommen, dass er das von damals einfach noch nicht verarbeitet gehabt hat. Und ich
19 hab dann erfahren, weil ich ihn ein bisschen besser von der Dienststelle her kenne,
20 dass er in den letzten Jahren viele Krankenstände hatte und viele Dienstsichten
21 tauschte, sodass er eher Verschub- als Streckenfahrten führen konnte. Ich hab mir halt
22 dann für mich gedacht, okay, das ist nicht mehr meins. Ich habe ihn dann weiter
23 vermittelt. Er hat dort dann seine zehn Stunden bekommen, sie haben dann sogar auf
24 zwanzig erhöht. Und man hat dann ein bisschen gemerkt, dass es ihm besser geht,
25 dass ihm die Therapie gut tut, weil sich ein bisschen etwas für ihn klärt. Nebstbei habe
26 ich dann einmal von den Dienstreglern gehört: „Ich weiß nicht, was mit dem los ist. Der
27 hat keine Krankenstände mehr.“ Und das hat mich dann auf die Idee gebracht, dass
28 diese Veränderungen mit dem wahrgenommenen Therapieangebot zusammen
29 hängen. Und das war eigentlich der Moment, wo ich mir gedacht habe, ja, okay ich
30 hab zwar nicht so viel beigetragen aber alleine durchs Gespräch, dass ich ihn dazu
31 bewegen konnte, auf Therapie zu gehen, denke ich, war's auch für mich ein Erfolg,
32 würde ich sagen. Ja, das war eigentlich bisher mein Top-Erlebnis in meiner bisherigen
33 kurzen Laufbahn als NIT-MA.

1 *I: Wenn du noch einmal zurück denkst, du bist ja offensichtlich zuerst am Telefon*
2 *angerufen worden und dann habt ihr euch getroffen, nicht?*

3 **L:** Ja, ich bin am Telefon angerufen worden.

4 *I: Wenn du an diese beiden Kontakte noch einmal zurück denkst, Telefon und*
5 *persönliches Gespräch, wie ist es dir denn da gegangen? So körperlich, hast du*
6 *irgendetwas gespürt? Emotional? Oder was ist dir gedanklich durch den Kopf*
7 *gegangen? Kannst du dich daran noch erinnern?*

8 **L:** Gedanklich hab ich mir gedacht, man hat ja als Lokführer oft die Situation, wo man
9 nicht wirklich weiß, will sich der jetzt umbringen, macht der jetzt einen Suizid oder ist er
10 einfach nur unachtsam, wenn er über die Gleise geht oder so. Ich denk, man hat so
11 seine Prioritäten, wo man sagt: Selbstmord, wo sich irgendwer hinein stellt und die
12 Augen aufreißt, das ist ganz schwierig. Man kategorisiert es, denke ich einmal. Und da
13 hatte ich eben eher angenommen, für mich persönlich jetzt, okay, das kann jetzt -
14 unter Anführungszeichen - nicht so arg sein. Aber nur war halt das dann etwas
15 anderes. Jetzt bin ich relativ locker ins Gespräch gegangen und hab mir gedacht,
16 okay, ja, der will es und schauen wir einmal, was eigentlich los ist – wo ich dann für
17 mich gedacht habe: Eigentlich kann man es nicht kategorisieren. Also, man kann nicht
18 sagen, das ist Stufe 10 und das ist Stufe 1. Das ist, wie wir es in der Ausbildung gehört
19 haben, für jeden anders. Das habe ich für mich dort einmal heraus genommen, dass
20 ein leichter Vorfall schwierig werden kann gegenüber einem schweren Vorfall. Aber
21 das Gespräch ist dann sehr gut gelaufen. Ich glaub, wir haben uns sogar zwei Mal
22 getroffen. Es ist sehr gut gelaufen. Und ich bin dann eigentlich mit einer gewissen
23 Befriedigung hinaus gegangen, würde ich sagen. So wie das Erfolgserlebnis, etwas
24 geschafft zu haben.

25 *I: Woran hast du für dich gemerkt, dass das Gespräch sehr gut gelaufen ist?*

26 **L:** Bauchgefühl. Ich würde sagen das war reines Bauchgefühl. Also, das habe ich mich
27 für jetzt selber gelernt. Wenn es nicht stimmig ist für mich, dann ist es nicht gut
28 gelaufen. Aber wenn ich mit einem guten Gefühl hinaus gehen kann, dann ist es auch
29 gut gegangen. Durch das würde ich auch sagen, dass es gut gelaufen ist.

30 *I: Die Therapie hat er dann angenommen?*

31 **L:** Ja, die Therapie hat er dann angenommen.

32 *I: Hat er darüber einmal etwas verloren?*

1 L: Da haben wir ein-, zweimal noch darüber gesprochen. Es hat ihm einfach gut getan.
2 Dass so gewisse Sachen irgendwie klarer wurden für ihn und dass er sie besser
3 nehmen kann.

4 *I: D.h. ihr seid so ein bisschen in Kontakt geblieben auch während der Therapiezeit?*

5 L: Ja. Also, ein-, zweimal, wo wir uns zufällig getroffen haben und wo auch die Zeit
6 dafür war. Okay, jetzt können wir ein paar Worte wirklich privat reden. Und das hat
7 ihm, würde ich sagen, wirklich gut getan.

8 *I: Wie bist du nachher mit dem Fall umgegangen? Hast du mit jemandem darüber*
9 *geredet, mit einem NIT-Kollegen, privat oder in der Supervision?*

10 L: Bei einer Supervision haben wir es einmal besprochen bzw. im Team haben wir
11 auch einmal geredet. Also mit einem, wo ich mehr Kontakt habe, haben wir es auch
12 einmal kurz besprochen.

13 *I: War für dich hilfreich? Wenn ja, was?*

14 L: War für mich hilfreich? Es hat für mich jetzt nicht so eine Schwierigkeit gegeben,
15 dass ich eine Unterstützung gebraucht hätte. Aber es war ganz einfach noch einmal
16 eine Bestätigung, dass ich es richtig gemacht habe. Was in der Supervision ja
17 meistens besprochen wird, was liegt an, was hast du für welche Fälle und wie ist es dir
18 dabei gegangen. Und das war kurz vor einer Supervision und damit habe ich es auch
19 angesprochen.

20 *I: Also zu hören, es war alles soweit okay war schon unterstützend?*

21 L: Ja, würde ich sagen, war unterstützend.

22 *I: Gut. Passt das so für dich?*

23 L: Ja.

1 **KBT – Teil 1**

2

3 *I: Dann habe ich da so ein paar Gegenstände mitgebracht, wo ich dich einfach bitte,*
4 *möglichst spontan einen Gegenstand für diesen Vorfall auszusuchen. Wenn du noch*
5 *einmal an diesen Einsatz zurück denkst, so und so war das, welcher Gegenstand*
6 *würde dann da passen?*

7 **L:** Kramt kurz. Ja, diese russische Matroschkapuppe.

8 *I: Dann würde ich dich bitten, dass du die Puppe in die Hand nimmst und einmal*
9 *sinnlich wahrnimmst, wie fühlt sich denn dieser Gegenstand an?*

10 **L:** Ah, ich würde jetzt so beschreiben, dass eben außen ein Kern ist. Also, eine äußere
11 Hülle - und den eigentlichen Kern kann man verarbeiten, wenn man das richtige
12 Werkzeug dazu hat.

13 *I: Und wie fühlt sie sich an, wenn du sie so in der Hand hältst?*

14 **L:** Leicht. Strukturiert - von der Maserung - vom Holz her.

15 *I: Gibt es einen Impuls, was du gerne mit ihr machen würdest?*

16 **L:** Schauen, ob noch ein paar drinnen sind (lacht).

17 *I: Naja?*

18 **L:** (Öffnet die Puppe und stellt die kleineren Exemplare neben einander auf)

19 *I: Bestätigt oder überrascht?*

20 **L:** Nicht wirklich überrascht. (lacht)

21 *I: Jetzt wäre quasi der Tisch auch die Bühne. Bleiben die Puppen so neben einander*
22 *stehen oder? Wie passt es denn für dich?*

23 **L:** Ich hätte sie dann doch eher „zusammengeräumt“. (Stellt die ursprüngliche Form
24 der Puppe wieder her)

25 *I: Ja, und wenn das die Bühne ist, wo würdest du die Puppe am liebsten hinstellen?*
26 *Von der Distanz und der Nähe her?*

27 **L:** Passt so.

1 *I: Was war dein misslungenster Einsatz?*

2 **L:** Mein misslungenster Einsatz war, da habe ich einen Zugbegleiter zu betreuen
3 gehabt. Also, da war der Vorfall und ich bin kurz darauf angerufen worden. Ich hab
4 dann den versucht, telefonisch zu erreichen, was mein Fehler war. Also, kurz nach
5 dem Ereignis, ein paar Stunden danach und der war irgendwie auf dem Heimweg. Und
6 er war aber noch so emotional drinnen. Und das meiste, das ihn beschäftigt hat, ist
7 nicht, dass jetzt ganz einfach ein Mensch ums Leben gekommen ist, sondern dass er
8 jetzt zu spät nach Hause kommt. Und dann, okay, das war mein Fehler, habe ich ihn
9 zu früh angerufen, weil ich den komplett wo falsch abgeholt habe. Dann hat es mich in
10 dem Moment geärgert gehabt, dass nicht das Verständnis da ist, sondern nur der
11 Egoismus, ich komme jetzt um zwei oder drei Stunden später von der Arbeit nach
12 Hause. Und er hat das halt nicht fein gesagt, sage ich einmal. Er ist jetzt nicht mich
13 persönlich angegangen, nur halt so: „Der Trottel schmeißt sich in den Zug hinein und
14 ich komm jetzt wegen diesem Arsch um drei Stunden später nach Hause.“ Da habe ich
15 dann für mich gemerkt, gut jetzt nicht weiter reden. Ich glaube, wir haben dann am
16 nächsten Tag noch einmal einen telefonischen Kontakt gehabt, da war dann eigentlich:
17 „Ja, nein. Es passt eh alles. Ich brauch das nicht.“ Ich hab mir dann gedacht: Okay,
18 das war irgendwie von vornherein schon ein bisschen zum Scheitern verurteilt. Und ich
19 hab dann auch versucht, das einfach wegzublenden. Aber man schafft es dann
20 nachher nicht so wirklich, wenn man sich so ärgert oder wenn man so – unter
21 Führungszeichen – gewissermaßen einen negativen Gedanken gefasst hat über
22 einen. Und das ist eigentlich komplett in die Hose gegangen. Ich mein in die Hose, weil
23 er wollte dann auch am nächsten Tag keine Nachbetreuung. Ich hab's für mich als
24 misslungen gewertet gehabt, weil ich ihn zu früh angerufen habe. Ich hab mir gedacht,
25 okay, ich war mir schon zuerst nicht sicher, ist es zu früh oder soll ich mir noch ein
26 bisschen Zeit lassen. Und es war dann im Endeffekt zu früh. Also, ich hab selber
27 schon einmal gezögert gehabt und dann aber doch den Schritt gemacht und dann halt
28 gemerkt, dass er falsch war.

29 *I: Ja und wenn du an dieses Gespräch noch einmal zurück denkst, wie ist es dir da*
30 *körperlich, emotional und gedanklich gegangen? Ist da noch etwas in Erinnerung?*

31 **L:** Es war ein kurzes Gespräch. Zwei Minuten. Es war vielleicht zwei Minuten das
32 Erstgespräch und das zweite war nicht viel länger. Also es waren zwei Anrufe. „Ja,
33 grüß dich, Vorstellung. Aha, ja.“ Und dann halt sein Kommentar zu dem Vorfall. Das
34 war das erste. „Ja, und ich brauch eh nichts. Ich schau, dass ich nach Hause komm,

1 weil ich bin jetzt eh schon um soundso viele Stunden zu spät unterwegs.“ Okay, dann
2 haben wir uns ausgemacht, ich rühre mich am nächsten Tag wieder. Und am nächsten
3 Tag: „Ja, nein. Es passt eh alles.“
4 *I: Und so nach dem ersten Gespräch. Was ist dir da alles durch den Kopf gegangen?*
5 *Wie hast du dich gefühlt?*
6 **L:** Ich habe mich über mich selber geärgert gehabt, ganz einfach. Weil ich in gewisser
7 Weise auch nicht so wirklich auf mein Körpergefühl gehört habe, weil ich es ganz
8 einfach erledigt haben wollte, weil ich einfach einmal einen Kontakt herstellen wollte,
9 obwohl es mir aber so irgendwie der Körper anders gesagt hatte. Und das hat mich
10 geärgert gehabt über mich selber.
11 *I: Und wie bist du dann nachher mit dem Ärger umgegangen?*
12 **L:** Wie bin ich umgegangen? Ja, ich hab's auf sich beruhen lassen. Ich hab mir
13 gedacht: Okay, das erste Mal hab ich vielleicht den Fehler gemacht, dass ich ihn zu
14 früh angerufen habe. Und beim zweiten Mal hat's er von sich aus abgelehnt. Ja, wir
15 bieten nur an und zwingen es nicht auf.
16 *I: Hast du über diesen Fall mit jemandem darüber gesprochen, einem NIT-Kollegen,*
17 *privat oder in der Supervision?*
18 **L:** Vielleicht dass ich mit einem Kollegen darüber gesprochen habe.
19 *I: Vom Team?*
20 **L:** Ja.
21 *I: Nicht mehr in Erinnerung?*
22 **L:** Bin ich mir nicht mehr sicher. Das kann ich wirklich nicht mehr sagen.
23 *I: Und wenn du heute - wenn ich das quasi noch einmal aufwärme - noch einmal*
24 *zurück denkst, kommt da noch irgendeine Reaktion?*
25 **L:** Eine Reaktion? Nicht so wirklich. Ich mein, es ist sehr wohl noch da. Ich habe etwas
26 „verbockt“, aber ich sehe es jetzt so: Okay, es ist ein Lernschritt. Das nächste Mal rufst
27 du wirklich ein paar Stunden später an.
28 *I: Das war für dich eine Art der Verarbeitung?*
29 **L:** Ja.

1 **KBT – Teil 2**

2

3 *I: Ja, dann wäre auch dafür die Einladung, für diesen Fall einen geeigneten*
4 *Gegenstand zu suchen.*

5 **L:** Kramt kurz. Dafür würde ich den Stein nehmen.

6 *I: Dann bitte ich dich, dass du den Stein noch einmal in die Hand nimmst und dass du*
7 *ihn sinnlich wahrnimmst. Wie fühlt sich der an?*

8 **L:** Kühl. Kurze Pause. Ja, es ist nicht glatt, also rau. Struktur. Interessante Färbung.

9 *I: Okay. Wo würdest du ihn platzieren?*

10 **L:** Den würde ich da herlegen (legt ihn seitlich neben die Puppe)

11 *I: Ja, denn wäre so eine Einladung, einen Sprung in die Märchenwelt zu tun, wo die*
12 *Tiere und Gegenstände auch sprechen können. Was würde denn der Stein, den du für*
13 *den misslungenen Einsatz als Symbol genommen hast, zur Puppe sagen?*

14 **L:** Kurze Pause. Ich glaube, die würden nicht wirklich kommunizieren miteinander.
15 Weil ich habe jetzt den „Misslungensten“ näher kennen gelernt im Zuge der Berufs-
16 ausübung. Und der ist eigentlich so. Es dreht sich alles um Schwarzfahrer und Arbeit,
17 Leute strafen, die alle nervig sind. Und der Zweite, den ich vorher schon ein bisschen
18 gekannt habe: Okay, ich geh jetzt in die Arbeit, geh wieder nach Hause. Eigentlich leb
19 ich nicht wirklich für die Arbeit. Der macht seinen Job, aber das ist es dann auch
20 schon. Er reibt sich da äußerlich und emotional nicht wirklich auf.

21 *I: Also, wenn man die Persönlichkeit der beiden Betroffenen jetzt her nimmt.*

22 **L:** Ja.

23 *I: Und wenn du es auf der anderen Ebene verstehst, nämlich von dir her. Dass du das*
24 *eine als misslungen und das andere als gelungen bezeichnest und bewertest: Was*
25 *würde dann der misslungene Teil zum gelungenen sagen?*

26 **L:** Blöd gelaufen, fällt mir jetzt ein. (lacht)

27 *I: Okay. Was würde der Gegenstand, der für den gelungenen Einsatz steht, darauf*
28 *antworten?*

29 **L:** Aber für mich hat es gepasst.

30 *I: Käme dann von dem noch etwas?*

31 **L:** Nein.

32 *I: Das würde er dann so stehen lassen?*

33 **L:** Ja, das würde er so stehen lassen.

1 *I: Dann hätte ich nur noch so eine Schlussfrage. Jetzt gibt es ja neue NIT-Mitarbeiter.*
2 *Was würdest du denen auf den Weg mitgeben wollen auf Grund deiner bisherigen*
3 *Erfahrungen?*

4 **L:** Dass Einsätze auch genauso misslungen können. Dass es ganz einfach viel
5 Erfahrung braucht und ich denke selbst dann, wenn du viel Erfahrung hast, kann
6 genauso etwas in die Hose gehen. Und sich beim Misslungenen ... okay, wo war der
7 Fehler und wie kann er es beim nächsten Mal besser machen? Und selbst dann ...
8 Weil ich denke es sind immer zwei Seiten. Das ist meine Seite, die anbietet und die
9 andere, die annehmen muss. Weil von dem muss auch etwas kommen. Wenn der
10 andere nichts annehmen will, dann renn ich dort an einer Mauer an. Und das ist und
11 das muss man auch annehmen und akzeptieren lernen oder können, ganz einfach.
12 Weil sonst bleibst immer auf dem einen hängen und zermarterst dir den Kopf.

13 *I: Gäbe es noch etwas, was du ihnen gerne mitgeben möchtest?*

14 **L:** Kurze Pause. Ja, und dass, wenn ein Einsatz gelingt, dass du auch etwas Positives
15 heraus holen kannst. Und dass es eigentlich irrsinnig interessant ist, auch wenn man
16 sich mehr mit der Materie beschäftigt.