

Kommunikation im Notfall (Stand Januar 2019)

Kommunikation kommt aus dem Lateinischen – communicare und bedeutet „teilen, mitteilen, teilnehmen lassen, gemeinsam machen, vereinigen“.

Und gerade diese Bedeutungen definieren die Kommunikation in Notfallsituationen.

Beim einfachen Sender-Empfänger-Modell der Kommunikation verpackt der Sender die Information/seine Nachricht so, daß der Kommunikationspartner/Empfänger, diese genauso aufnimmt, wie er sie gemeint hat. Das ist häufig schon sehr schwierig und hat mit verschiedenen Faktoren zu tun.

Das Verpacken und Entpacken der Nachricht, also die Codierung und Decodierung von Informationen, kann nur funktionieren, wenn der Sprachcode halbwegs identisch ist.

Eine gemeinsame Sprache, auch in Form von Abkürzungen, erleichtert die Kommunikation erheblich und ermöglicht den Informationsaustausch. „Ein HWI kann in der Medizin ein Harnwegsinfekt, ein Hinterwandinfarkt oder etwas anderes sein.“

Der gegenseitige Austausch von Informationen ist die Basis aller Interaktionen. Je komplexer eine Situation ist, desto wichtiger ist die Qualität dieses Austauschs.

Um das Entpacken und den Empfang der Nachricht zu bestätigen und Fehler zu erkennen, ist die Rückkopplung vom Empfänger an den Sender wichtig. Nur wenn die korrekte Nachricht bestätigt wird, kann der Sender über den richtigen Empfang sicher sein. Closing Loop ist in der Kommunikation die Technik der Rückkopplung und zeichnet sich aus durch

- kurze, klare und sachliche Auftragserteilung vom Sender direkt an den konkreten Empfänger
- laute und deutliche Wiederholung des Auftrags durch den Empfänger
- Meldung der Ausführung / die Nicht-Ausführung mit den entsprechenden Informationen vom Empfänger an den Sender zurück

Ein Team welches einen Notfall versorgt, muß Informationen teilen, jeder muss sich mitteilen, jeder muß an allen Informationen teilhaben. Das Team kann den Notfall nur gemeinsam als Team vereint gut versorgen. Und deshalb ist in Notfallsituationen die Kommunikation als Closing Loop - geschlossener Kreis- wichtig.

Maßgeblich für das Erreichen des Gesamtzieles ist eine möglichst fehlerfreie Kommunikation. Der Verhaltensbiologe Konrad Lorenz formulierte dazu Regeln, die sich auf die Probleme unvollständiger Kommunikation beziehen.

- Gesagt ist nicht gehört
akustisch-technisches Verständnis
- Gehört ist nicht verstanden
Decodierung
- Verstanden ist nicht einverstanden
Kooperation
- Einverstanden ist nicht angewandt
Durchführung

Eine wichtige Ergänzung ist hier : Gedacht ist nicht gesagt !

Kommunikation hilft

- die Situation zu beurteilen
- Entscheidungen zu finden
- Aufgaben zu verteilen
- als Team zu agieren
- Fehler zu vermeiden

und beeinflusst die einzelnen Punkte verbal und nonverbal.

Es ist sehr schwierig effektiv und zielgerichtet zu kommunizieren und dabei den Informationsstand im Team auf einer gemeinsamen Ebene zu halten.

Neben dem Standard in der medizinischen Versorgung ist auch die Kommunikation im Notfallteam von essentieller Bedeutung. In 25% aller anästhesiebedingten Todesfällen ist mangelhafte Kommunikation der wesentliche Faktor, sagt schon Anaesthesie 2001; 56 (12): 1141-1153.

Sind alle Beteiligten informiert und kommunizieren miteinander, funktioniert das Notfallteam effizient.

Kommunikation im Notfall

- ✓ ruhig, aber nicht lautlos
- ✓ kurz, knapp und präzise
- ✓ Closing Loop
direkter Auftrag – Wiederholung des Auftrags – Bestätigung der Ausführung
- ✓ Informationen gehen an alle
- ✓ gemeinsame Sprache nur mit bekannten Abkürzungen
- ✓ ohne Schnörkel und Höflichkeiten
- ✓ Brisanz darf in der Kommunikation, zum Beispiel durch die Stimmlage, gezeigt werden

... muß trainiert werden und kann auch im Alltag helfen.