



## Videounterstütztes Kommunikationstraining im Rettungsdienst

### Erfahrungen mit der Marte Meo Methode in Notfallsituationen



**Marcel Manigk**  
Feuerwehrmann und Rettungsassistent

Ausgeprägte Kommunikationsfähigkeiten gehören zu den wichtigsten sozialen Kompetenzen eines Rettungssanitäters\*. Sowohl verbale wie auch nonverbale Signale von Mitarbeitenden, Patientinnen und Patienten wahrzunehmen, zu entschlüsseln und in der laufenden Interaktion schnell darauf reagieren zu können hilft lebensrettende Minuten zu gewinnen. Diese Fähigkeiten können erlernt und trainiert werden<sup>(1)</sup>.

#### **„Man kann nicht nicht kommunizieren!“**

An diesem Grundsatz von Paul Watzlawick führt auch in der Rettungsdienst-Patienten-Kommunikation kein Weg vorbei<sup>(2)</sup>. Mit Marte Meo (lat. aus eigener Kraft), entwickelt von Maria Aarts, Niederlande<sup>(3)</sup>, steht eine videounterstützte Methode zur Verfügung die medizinischem Fachpersonal hilft alltägliche Interaktionen zu analysieren, Ressourcen und unterstützendes Verhalten zu erkennen um so herausfordernde Situationen besser meistern zu können<sup>(4)</sup>.

Im folgenden Abschnitt berichtet Marcel Manigk über seine Erfahrungen mit der Marte Meo Methode während seiner Ausbildung als Rettungsassistent in Deutschland. Durch seine als Heilpädagogin arbeitende Lebenspartnerin wusste er von der Methode. Dies motivierte ihn auf privater Basis einen Marte Meo Anwenderkurs<sup>(5)</sup>, auch Practitioner genannt, bei Claudia Berther, lizenzierte Marte Meo Supervisorin in Wallbach, Schweiz, zu besuchen. Er hatte das Ziel seine kommunikativen Fähigkeiten zu erweitern und dadurch mehr Sicherheit im Umgang mit kranken und verunfallten Menschen in Akutsituationen zu erlangen.

Das Interview fand an seinem letzten Marte Meo Ausbildungstag am 2.11.2015 statt und die Fragen stellte Claudia Berther.

#### **Welche Vorbereitungen hattest Du zu treffen?**

Zuerst informierte ich meinen neuen Arbeitgeber über meinen Wunsch, ein Kommunikationstraining nach Marte Meo absolvieren zu wollen. Sein Einverständnis war wichtig, weil ich kurze Filmaufnahmen von mir im Umgang mit Patienten benötigte. Als ich die Einwilligung hatte, informierte ich meine Kollegen.





### **Und die Einwilligung der Patienten?**

Da Notfälle nicht planbar sind und Patienten daher im Vorfeld nicht informiert werden können, durfte ich nur filmen, wenn ich im Krankentransport eingeteilt war. So hatte ich die Möglichkeit jene Patienten oder deren Angehörige um Erlaubnis zu Fragen, die wiederholt von uns von Ort zu Ort gefahren wurden.

### **Hast Du für die Notfalleinsätze trotzdem profitiert?**

Ja, auf jeden Fall. Bereits vom Marte Meo Einführungstag konnte ich einiges mitnehmen. Wir erhielten unter anderem filmbasiert Informationen über die sogenannten Marte Meo Elemente. Kleinste Kommunikationsbausteine, die wichtig sind für ein konstruktives Miteinander. Einige Tage später wurden wir zu einem Notfall gerufen. Meine Aufgabe bestand darin, den Blutzucker des jungen Patienten zu messen. Ich nahm seinen Finger und während ich stach, zog er erschrocken die Hand zurück. In diesem Moment habe ich mich an Marte Meo erinnert. Es wurde mir bewusst, dass ich nicht vorhersagbar war. In der Hektik habe ich vergessen, ihm mitzuteilen, was ich als nächstes tun werde. Ich musste von vorne beginnen und ab diesem Moment habe ich bewusst jeden neuen Schritt benannt, danach ging alles reibungslos.

### **Welche Herausforderungen hattest Du zu bewältigen?**

An den ersten drei Ausbildungstagen konnte ich keine eigenen Filme mitbringen. Es hat etwas gedauert bis ich die erste Einwilligung zum Filmen bekam. Betreffend Ausstattung war ich froh, dass ich eine GoPro® Kamera mit Weitwinkel zur Verfügung hatte, sonst wäre das Filmen während des Fahrens und wegen der engen Platzverhältnisse im Krankenwagen sehr schwierig geworden.

### **Was brachten Dir die kleinschrittigen Analysen der Videos für Deine tägliche Arbeit?**

Im Alltag geht alles sehr schnell. Auf Video die Reaktionen der PatientInnen zu sehen zum Beispiel das verlorene Gesicht eines an demenzerkrankten Menschen, wenn er nicht mehr weiter weiss, vergisst man nicht so schnell. Auch mein eigenes Handeln in den jeweiligen Situationen zu reflektieren und zu jeder Interaktion Informationen über unterstützendes Verhalten zu erhalten, war sehr hilfreich und ich konnte es im Alltag gleich ausprobieren.

Ich habe anhand der Videos gelernt Menschen genauer zu beobachten und meine Handlungen der Situation anzupassen.

### **Kannst Du ein Beispiel nennen?**

Ja, besonders hilfreich war das Wissen über die Marte Meo Elemente bei Patientenübernahmen, wenn es hiess, dass der Patient aggressives Verhalten zeige und nicht kooperativ sei. Sofort dachte ich dann jeweils an die Botschaft hinter dem Verhalten: Dieser Mensch ist verunsichert, hat eventuell Schmerzen oder Angst und weiss wahrscheinlich nicht, was als nächstes geschieht. So habe ich bewusst ein paar Sekunden länger in den Anschluss investiert, habe darauf geachtet, dass ich auf Augenhöhe und in der Nähe des Patienten bin, dass ich ein freundliches Gesicht und eine ruhige Stimme benutze. Wenn ich sah, dass der Patient mich wahrnimmt, dann habe ich Schritt für Schritt benannt, was als nächstes geschieht. Dabei habe ich auch auf mein Tempo beim Sprechen und Gehen geachtet. Diese eigentlich ganz einfachen





Elemente haben geholfen, dass die Patienten, zum Erstaunen meiner Kollegen, gut kooperiert haben.

### **Was sind die wichtigsten Erkenntnisse, die Du von den sechs Marte Meo Ausbildungstagen mitnimmst?**

Die eindrücklichste Erkenntnis ist, dass ich Angst und Aggressionen vom Patienten minimieren kann. Notfallsituationen sind für den Patienten nicht alltäglich und lösen sehr viele Unsicherheiten aus. Meist muss es dann auch sehr schnell gehen. Mehrere Personen hantieren herum und der Patient kann gar nicht wissen, was alles zu geschehen hat. Wenn ich in diesen Situationen bewusst meine eigene Handlung oder die der Kollegen viel mehr benenne und dies wenn, möglich nah vom Patient, dann bin ich in Kontakt mit ihm, er fühlt sich weniger überrumpelt und erhält Orientierung. Wenn ich vorhersagbar bin und den Patienten Schritt für Schritt anleite kann er besser kooperieren. Diese bewusst investierten Sekunden sind sehr wertvoll. Ich komme schneller voran, weil ich keine Zeit verliere für den Umgang mit Widerstand.

Durch das videounterstützte Kommunikationstraining habe ich mehr Handlungssicherheit bekommen, ich habe nun einen Rucksack an Ideen. Wenn etwas nicht nach Wunsch läuft achte ich sofort, ob ich zu schnell bin, ob der Anschluss zum Patienten gewährleistet ist. Auch für den Krankentransport nehme ich einiges mit. Da verbringe ich viel Zeit alleine mit dem Patienten im Krankenauto. Ich weiss nun wie ich in Gesprächssituationen unterstützend sein kann, auch bei sehr verwirrten Menschen. Wie ich durch Folgen und Benennen ein Gespräch in Gang bringe und dadurch die Zeit angenehmer gestalten kann. Es war mir vorher nicht so bewusst, dass ich durch aufmerksames Warten mit Nicken, durch Wiederholen von Wörtern und Geräuschen oder Benennen von Gefühlen dazu beitragen kann, dass sich der Patient wahrgenommen fühlt, dass er dadurch die Botschaft erhält, dass ich mich für seine Geschichte interessiere.

Und das schöne ist, dass ich immer wieder positive Bestätigung von Patienten bekomme sei es durch ein Lächeln oder wenn ich merke, dass er sich langsam entspannt und das es erträglicher wird für ihn. Das tut mir dann so gut und ich kann dadurch auch Energie tanken.

Herzlichen Dank, dass Du den Leserinnen und Leser einen Einblick über Deine Erfahrungen mit der Marte Meo Methode im Rettungsdienst ermöglicht hast.

\* die männlichen Schreibweise steht im ganze Text stellvertretend auch für die weibliche Form.

- 1) Lehrbuch, Notfallsanitäter S.228ff.
- 2) Lehrbuch, Notfallsanitäter S.230ff.
- 3) Aarts, Handbuch, 2011 S.88ff. und [www.martemeo.com](http://www.martemeo.com)
- 4) Berther/Niklaus, 2015 S. 48ff.
- 5) <http://www.claudiaberther.ch/ausbildungen.html>

#### **Literatur:**

Aarts, M. (2011). Marte Meo - Ein Handbuch. Aarts Productions, Niederlande. 3. Auflage. ISBN 978-90-75455-26-7

Berther, C., Niklaus Loosli, T. (2015). Die Marte Meo Methode. Ein bildbasiertes Konzept unterstützender Kommunikation für Pflegeinteraktionen. Hogrefe Verlag. 1. Auflage, Fachbuch mit DVD. ISBN 978-3-456-85532-5

Notfallsanitäter. Lehrbuch für den Rettungsdienst (2014). Cornelsen Schulverlag GmbH, Berlin. ISBN 978-3-06-451000-5