

# Kommunikation im Einsatz

## Operative Einsatzführung

**Simon Damböck**



# Lernziel

- Verbesserung der Kommunikation im Einsatz – richtig miteinander reden
- erkennen und vermeiden typischer Kommunikationsstörungen
- effiziente Nutzung von Kommunikationsmitteln

1. Theoretische Grundlagen

2. Praktische Anwendung

3. Kommunikations-Störungen

# Was ist Kommunikation?

das Altarsakrament empfängt.

**Kommunikation** [...ziɡn] die; -, -en: 1. (ohne Plural) Verständigung, [wechselseitige] Mitteilung. 2. Verbindung; Verkehr.

**kommunikativ:** a) mitteilbar, mitteilsam; b) die Kommunikation betreffend.

**Kommunion** die; -, -en: (kath. Rel.) 1. das Abendmahl. 2. der Empfang des Abendmahls.

**Kommuniqué** [...mūnikɛ, auch: ...munikɛ] das; -s, -s: [regierungs]amtliche Mitteilung (z. B. über Sitzungen, Vertragsabschlüsse).

**Kommunismus** der; -: Gesellechaftsord-

nung, in der alle 5

## 1. Metakommunikatives Axiom

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

Paul Watzlawick

# Kommunikationsprozess als Sender-Empfänger-Modell (n. Hall)



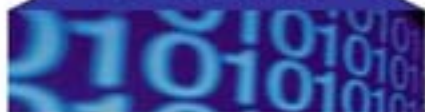
**Codierung**

Sender



Empfänger

**Decodierung**





# Nachrichtenquadrat

(n. Friedemann Schulz von Thun)



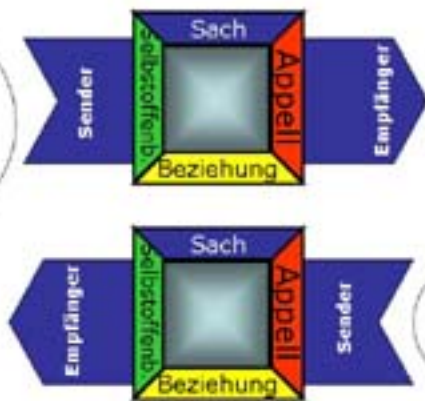


# Gesprächsanalyse

RettAss

Praktikant

„Ich möchte schon mal klarstellen, dass *ich* der Rettungsassistent bin.“



„Jaja.“

„Ich möchte schon mal klarstellen,  
dass ich der Rettungsassistent bin.“

Ich trage die Verantwortung

Ich missbillige  
die mangelnde  
Abstimmung



Stimme Dich mit  
mir ab, wenn Du  
Maßnahmen  
ergreifst

Ich bin der Chef, Du der  
Praktikant.

# „Jaja.“

Ich weiß ja, dass es anders laufen sollte.

Ich will doch was lernen, dafür musst Du mich aber auch lassen.



Laß' mich halt machen.

Du bist zwar der Chef,  
aber Du sollst mir auch etwas  
beibringen.

# Nähe-Distanz-Modell

(n. Koch u. Oesterreicher)

Menschliche **Sprache**:  
Realisierungsformen

**Mündlichkeit**  
phonisch – akustisch



**Schriftlichkeit**  
graphisch – optisch



# Konzeptionelle Varietäten

**Materielle Äußerungen**

**Medium**  
(phonetisch / graphisch)



**Konzept**  
(Ausdrucksform:  
geschrieben / gesprochen)



# Konzeptionelle Varietäten

## Nachrichten

konzeptionell: 



medial: 

## Chat

[↑ Dialogizität]

konzeptionell: 



medial: 

# Nähe-Distanz-Kontinuum

**konzeptionell:**

**Pol**

öffentlich

**Distanz**

Kontinuum

**Pol**

intim

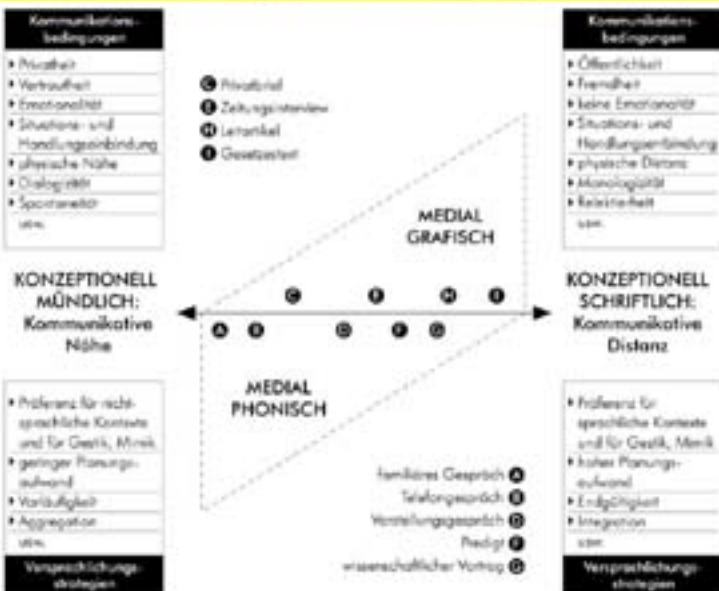
**Nähe**

**medial:**

schriftlich / graphisch

verbal / phonisch

# Nähe-Distanz-Kontinuum





1. Theoretische Grundlagen

2. Praktische Anwendung

3. Kommunikations-Störungen



Tue Gutes -

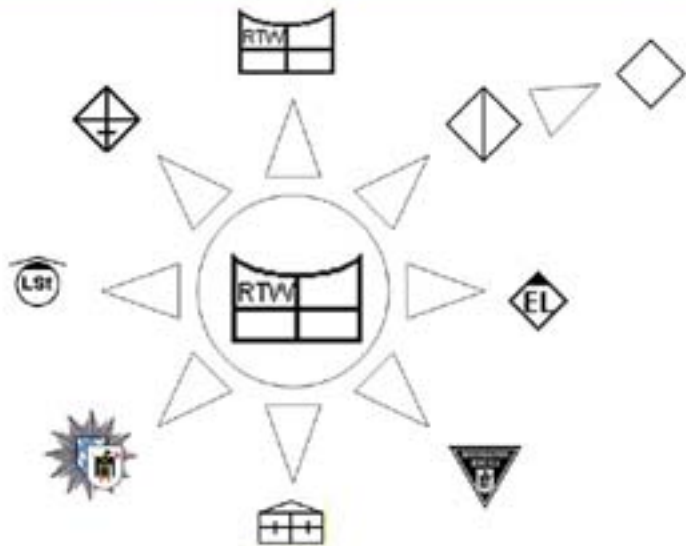
und sprich darüber !

**Melde !**

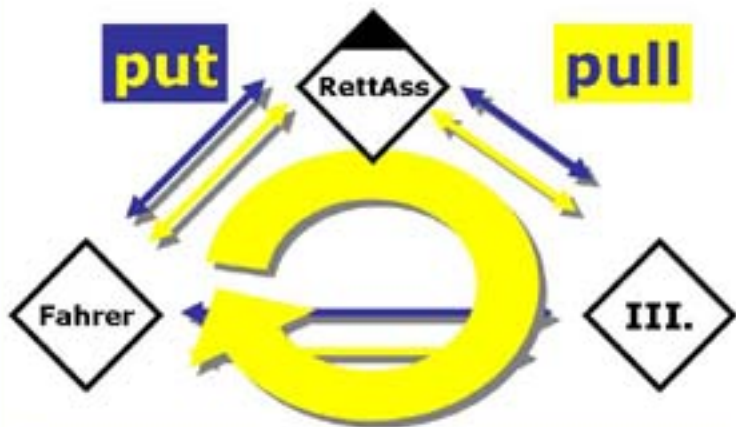
## (Rück) Meldung

- kurz
- prägnant
- eindeutig
- Beschränkung auf das Wesentliche
- allgemein verständlich
- unmissverständlich

# Kommunikationspartner extern



# Kommunikation intern



„paritätische  
Kommunikationsobligation“



# Teamwork

- ***Willkommen im Team!***
- Crew-Management:
  - Wer übernimmt welche Verantwortung?
  - Wer liefert was?
  - Wer ist wann wo?
- gefächertes Know-how:
  - Jeder kennt jederzeit seinen Platz im Team!
- Je weniger man sich kennt, desto größer ist der Kommunikationsbedarf!



# Führungskreislauf



# Führungsstile

## autoritär

Einzelentscheidung

Befehl, Druck

überraschend

unselbständig

detaillierte Anweisung

Willensbildung

Willensdurchsetzung

Kontrolle

Mitarbeiterbild

Steuerungsgrad

## situativ

## kooperativ

Mitbestimmung

Überzeugung, Motivation

vereinbart

selbständig

Handlungsspielraum



# Steuerung durch Weisung

- **Auftrag**
  - Festlegung WAS zu tun ist (Zielvorgabe)
- **Anweisung**
  - Festlegung WAS WIE zu realisieren ist
- **Kommando**
  - knappe, prägnante Anweisung oder Befehl
- **Befehl**
  - bedingungslose Anweisung

# Medienwahl

Der Kommunikationserfolg hängt wesentlich von der Selektion und Kombination der geeigneten Medien ab:

***„The medium is the message!“***

Reichweite?  
Medienadäquanz?  
Adressatengenauigkeit?

Marshall McLuhan

# Kommunikationskanäle (Kommunikationsmedien)



## VERBAL



direkt



Telefon



Mobiltelefon



Funk



Selektiv



## NONVERBAL



schriftlich



direkt

- Mimik

- Gestik



Melder

Meldezeichen

# Medium: Schriftform



**Nur Dokumentiertes  
gilt als getan!**



# Medium: Funk

- Vorteil / Nachteil ?
  - Bandaufzeichnung
  - Reichweite  
(gleichzeitig viele Gegenstellen)
  - Abhörsicherheit
  - Bediensicherheit
  - Störanfälligkeit
  - Flexibilität

# Aufbau BOS-Rufname



# Rettungs- und Sanitätsfahrzeuge

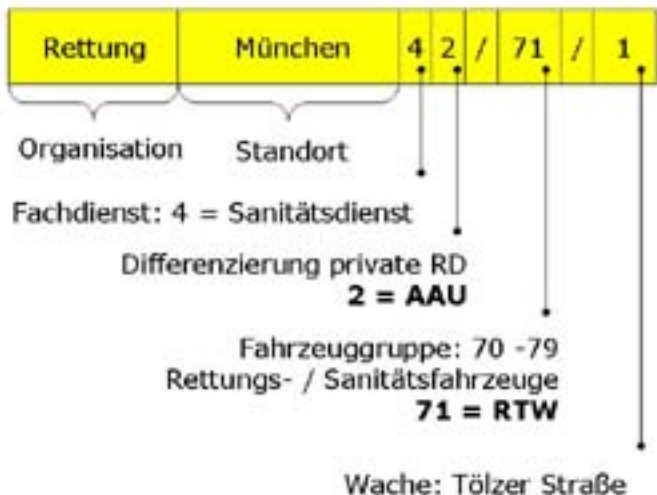
- 70 Notarztwagen NAW
- 71 Rettungswagen RTW
- 72 Krankentransportwagen 1 Trage KTW
- 73 Krankentransportwagen 2 Tragen KTW
- 74 Krankentransportwagen 3/4 Tragen KTW
- 75 Großraumrettungswagen GRTW,  
Großraumkrankentransportwagen GKTW
- 76 Notarzt-Einsatzfahrzeug NEF
- 77 Arzttruppkraftwagen  
Gerätewagen Sanität GW-San
- 78 Private Luftfahrzeuge des Rettungsdienstes
- 79 Sonstige Rettungs- und Sanitätsfahrzeuge (z. B. First Responder, Helfer vor Ort)

# Funkrufnamen öffentlich/rechtlich

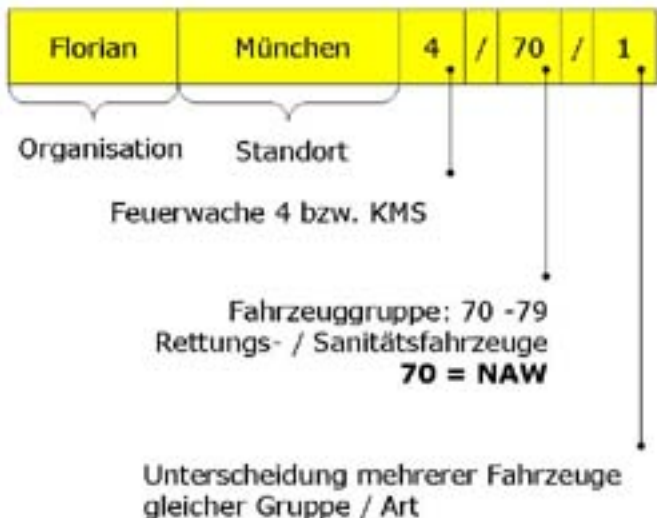




# Funkrufnamen private RD



# Funkrufnamen BF



# Funktechnik

**4m-Band**

**2m-Band**

Oberband | Unterband

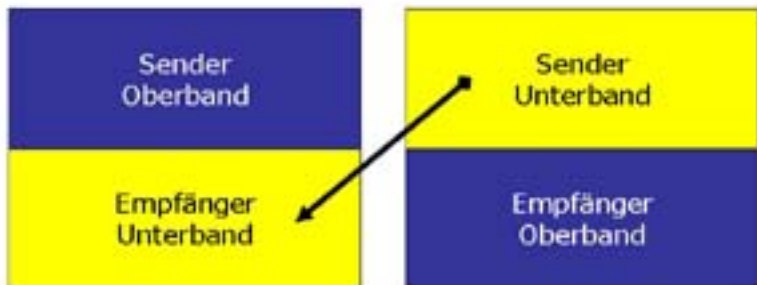
Oberband | Unterband

Gegensprechen  
(Duplex) | Wechselsprechen  
(Simplex)

Gegensprechen  
(Duplex) | Wechselsprechen  
(Simplex)

**Bedingtes Gegensprechen (Semi-Duplex) ist keine eigene Verkehrsform!  
2 Geräte: Gegensprechen / Wechselsprechen auf zwei Kanälen**

## Wechselsprechen auf zwei Kanälen



# Verkehrsarten

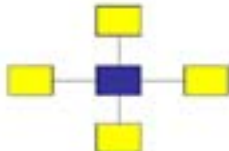
Linienverkehr



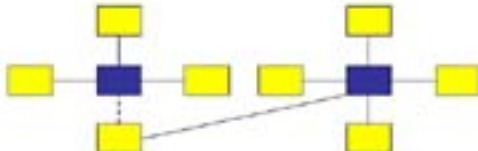
Kreisverkehr



Sternverkehr




Querverkehr




# Korrekturer Sprechfunk

- vollständige Syntax
- stets stehen bleiben
- ruhig & deutlich sprechen
- Distanz zum Mikrofon
- Richtung Empfänger wenden
- FuG körperfern halten (Handgerät)
- Antenne senkrecht (Handgerät)
- Sprechtaaste permanent drücken
- Prägnanz!
- denken - drücken - sprechen ; - )



# Medium: Mobil-/Telefon



- Freihalten des Äthers für **dringende & wichtige** Meldungen
- Vertraulichkeit
- Mobilnetze schnell überlastet
- Redundanter Kommunikationsweg
- Paradoxon: Verkümmderung der Kommunikationsfähigkeit bei der „Generation Cellphone“

# Kommunikative Arabesken





# Kommunikative Arabesken



# Zusammenarbeit ILSt

- Ø **1.700 Anrufe pro Tag**
- ↳ **1.000 Einsätze pro Tag**
- 14-18 Disponenten**



Wie wollen wir die Leitstelle sehen –  
Wie wollen wir von der Leitstelle gesehen werden?

1. Theoretische Grundlagen

2. Praktische Anwendung

**3. Kommunikations-Störungen**



Unterschiedliche Wahrnehmung

## Fehler kommunizieren

***„Wenn Sie also Mist bauen, dann kommen Sie nicht mit Ausreden – schauen Sie in den Spiegel, und dann gehen Sie zu Ihrem Chef.“***

# Exogene Kommunikationsstörung



# Exogene Kommunikationsstörung



## Provozierte Kommunikationsstörung





# Nonverbales



**Willkommen –**

**Hier wird Ihnen  
kompetent geholfen!**

***„Das Ansehen ist  
eine Frage des  
Aussehens!“***

***„Kleider  
machen  
Leute.“***

**Kunde ?**



# Kommunikations-Erfahrungen

- ♪ Der Ton macht die Musik !
- ♪ Wie man in den Wald hineinruft,  
so schallt es heraus!
- ♪ Wenn Du willst, dass etwas richtig  
getan wird, dann tu es selbst  
**erkläre es gut!**

# Steuerung durch Weisung

- **Auftrag**
  - Festlegung WAS zu tun ist (Zielvorgabe)
- **Anweisung**
  - Festlegung WAS WIE zu realisieren ist
- **Kommando**
  - knappe, prägnante Anweisung oder Befehl
- **Befehl**
  - bedingungslose Anweisung

**„Weg vom  
Patienten!“**



# Befehlsdogma?

- Notwendigkeit unstrittig
- Aufrechterhaltung Struktursicherheit
- Informationsgefälle
- max. einmalige kritische Hinterfragung
- Diskussion zu späterem Zeitpunkt!



**ZEITFAKTOR**



„Bin  
weg!“



# Nota bene

**Gesagt** heißt nicht *gehört*

*gehört* heißt nicht **zugehört**

**zugehört** heißt nicht *verstanden*

*verstanden* heißt nicht **einverstanden**

**einverstanden** heißt nicht *gehandelt*.

(Konrad Lorenz)



***Gut, dass wir darüber  
gesprachen haben.***

download unter

📍 <http://www.einsatztaktik.de>

(Quellen beim Autor)

✉ [Simon.Damboeck@web.de](mailto:Simon.Damboeck@web.de)