

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?

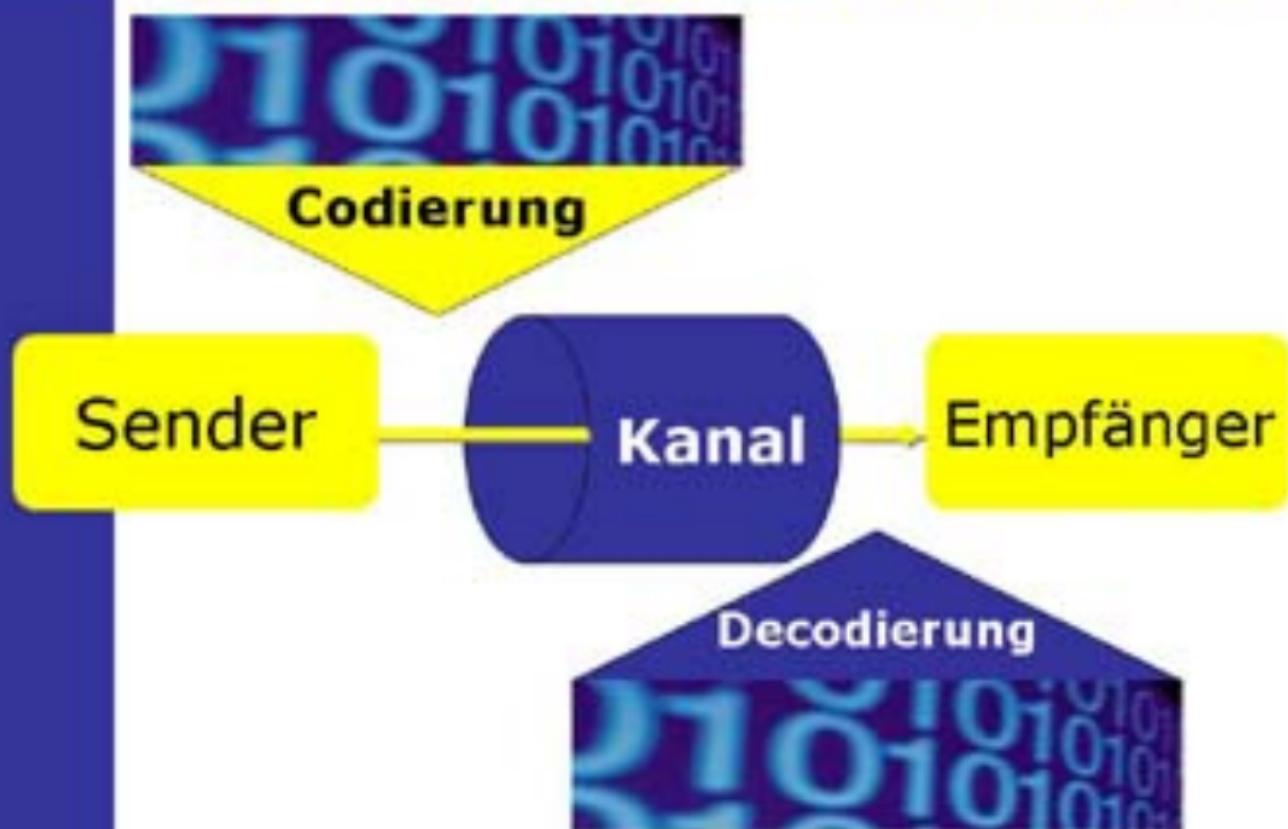
das Altarsakrament empfängt.
Kommunikation [...zign] die; -,-en: 1. (ohne Plural) Verständigung, [wechselseitige] Mitteilung. 2. Verbindung; Verkehr.
kommunikativ: a) mitteilbar, mitteilsam; b) die Kommunikation betreffend. **Kommunion** die; -,-en: (kath. Rel.) 1. das Abendmahl. 2. der Empfang des Abendmahls. **Kommuniqué** [...münike], auch: ...muniķe] das; -s, -s: [regierungs]amtliche Mitteilung (z. B. über Sitzungen, Vertragsabschlüsse). **Kommunismus** der; -: Gesellschafts-
... in der alle "

1. Metakommunikatives Axiom

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

Paul Watzlawick

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





Nachrichtenquadrat

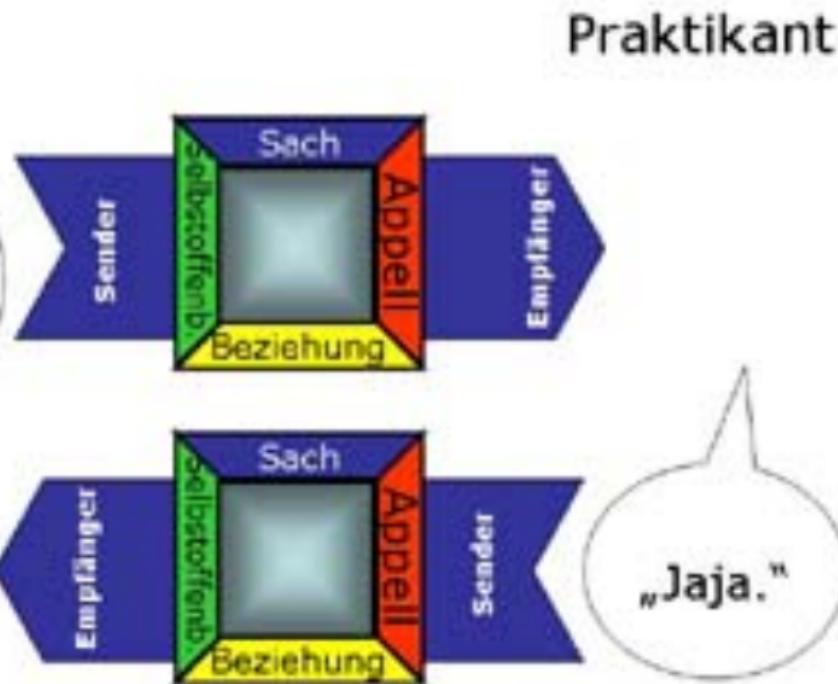
(n. Friedemann Schulz von Thun)



Gesprächsanalyse

RettAss

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



Praktikant

„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

Pol

intim

Nähe

Kontinuum

medial:

schriftlich / graphisch

verbal / phonisch

Nähe-Distanz-Kontinuum



1. Theoretische Grundlagen

2. Praktische Anwendung

3. Kommunikations-Störungen



Tue Gutes -

und sprich darüber !

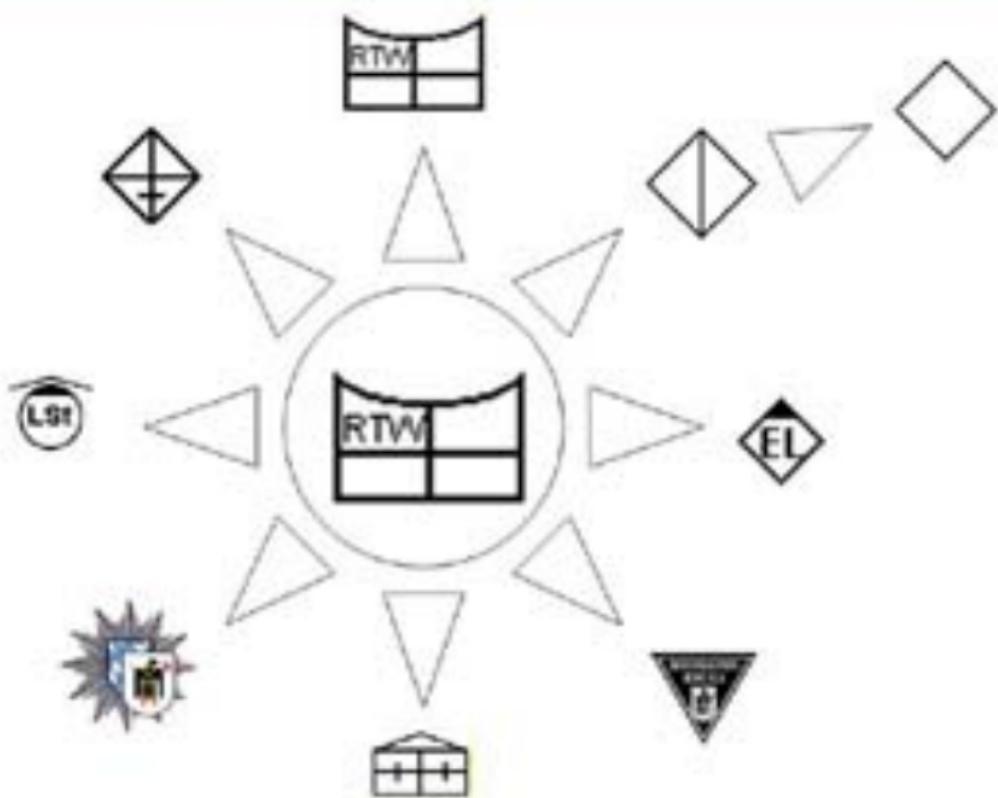


Melde !

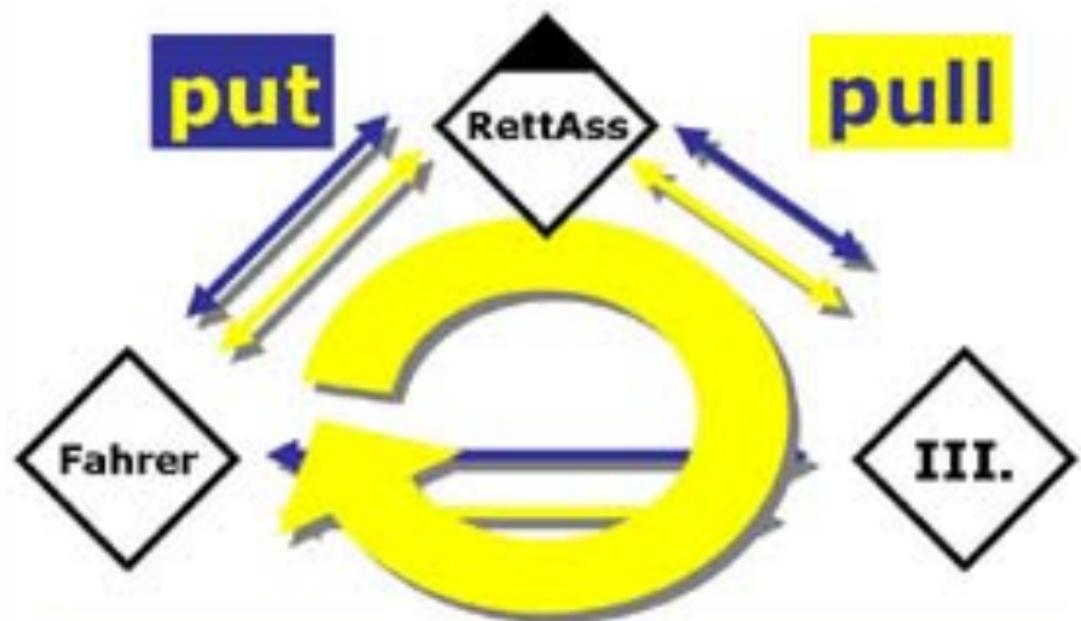
(Rück) Meldung

- 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

unselbstständig

detaillierte Anweisung

kooperativ

Willensbildung

Willensdurchsetzung

Kontrolle

Mitarbeiterbild

Steuerungsgrad

Mitbestimmung

Überzeugung, Motivation

vereinbart

selbstständig

Handlungsspielraum

situativ

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



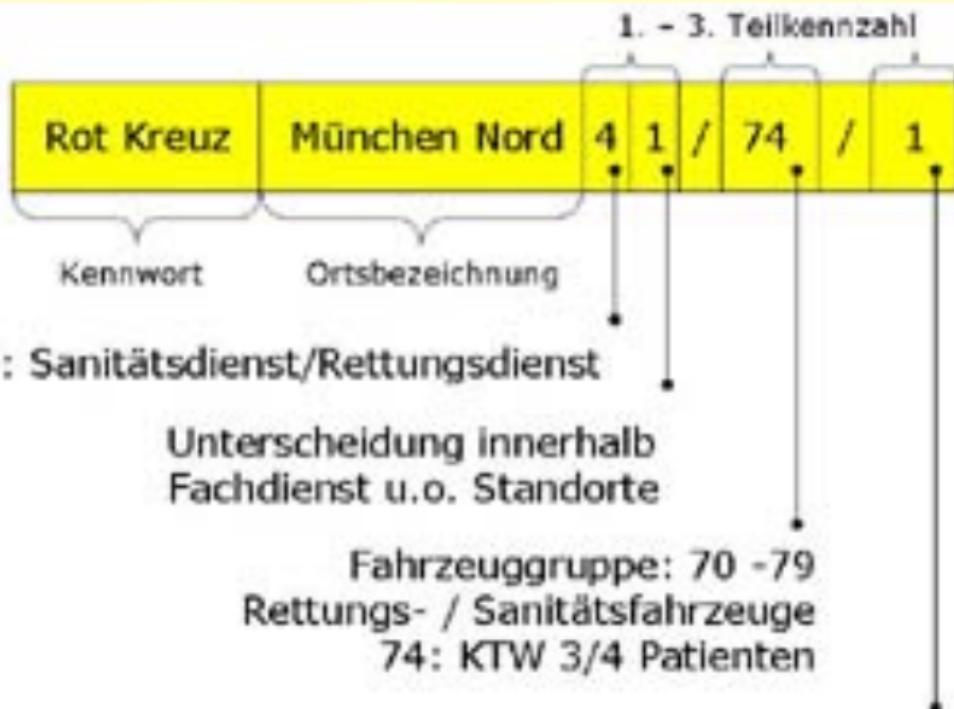
**Nur Dokumentiertes
gilt als getan!**



Medium: Funk

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

Aufbau BOS-Rufname



Unterscheidung mehrerer Fahrzeuge
gleicher Gruppe / Art

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 Arztruppkrafthwagen
Gerätewagen Sanität GW-San
- 78 Private Luftfahrzeuge des Rettungsdienstes
- 79 Sonstige Rettungs- und Sanitätsfahrzeuge (z. B. First Responder, Helfer vor Ort)

Funkrufnamen öffentlich/rechtlich

Rot Kreuz	(Bayern)	14	/	06
-----------	----------	----	---	----

BOS-Kennung

(Land)

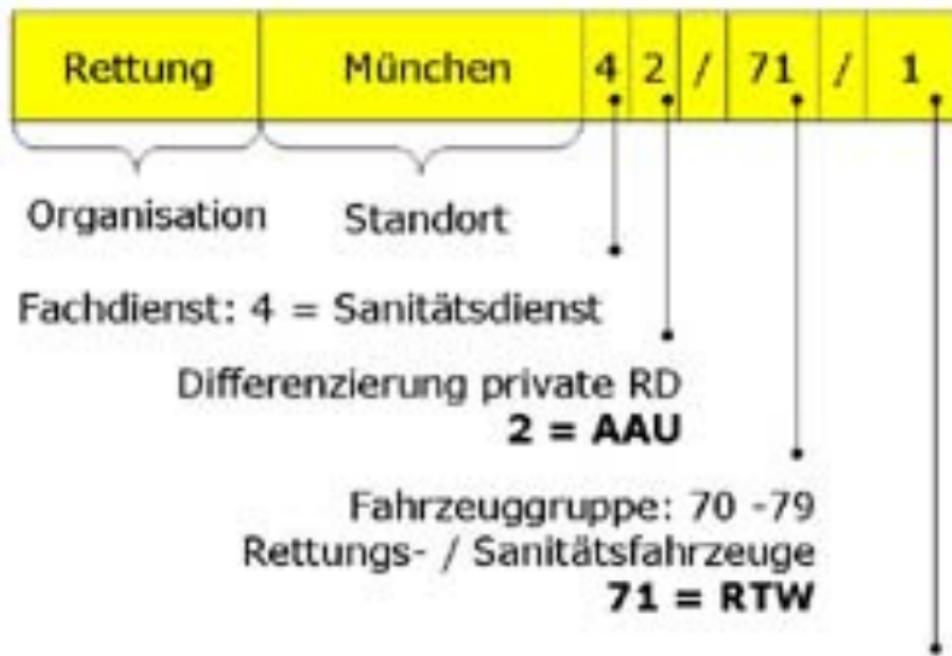
Ortskennung: RDB München = 14

Standort: Rettungswache 06

Trudering

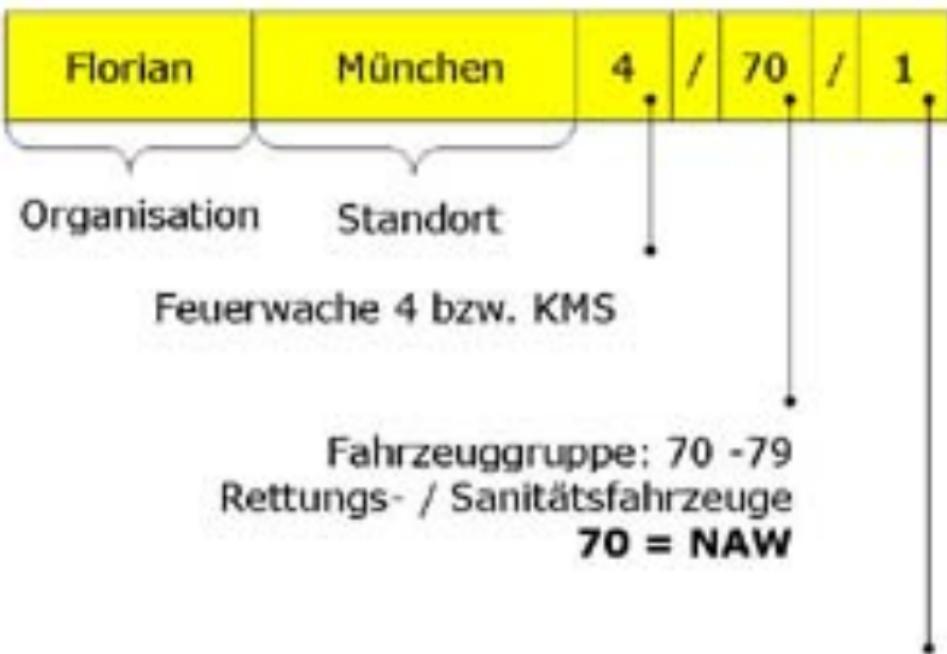
(organisationseigene Unterscheidung)

Funkrufnamen private RD



Wache: Tölzer Straße

Funkrufnamen BF



Unterscheidung mehrerer Fahrzeuge
gleicher Gruppe / Art

Funktechnik

4m-Band

2m-Band

Oberband

Unterband

Oberband

Unterband

Gegensprechen
(Duplex)

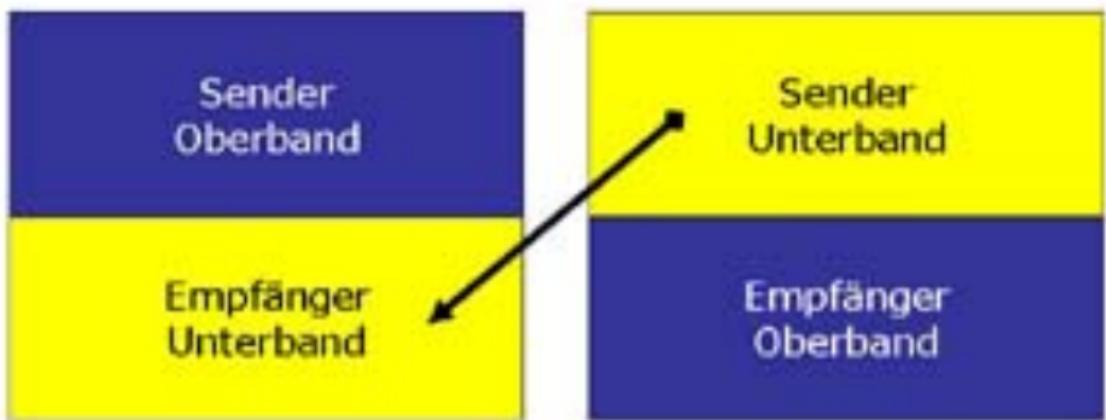
Wechselsprechen
(Simplex)

Gegensprechen
(Duplex)

Wechselsprechen
(Simplex)

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

Wechselsprechen auf zwei Kanälen



Verkehrsarten

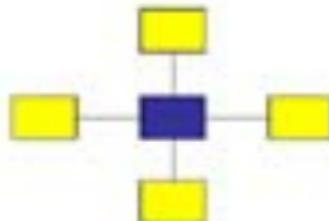
Linienverkehr



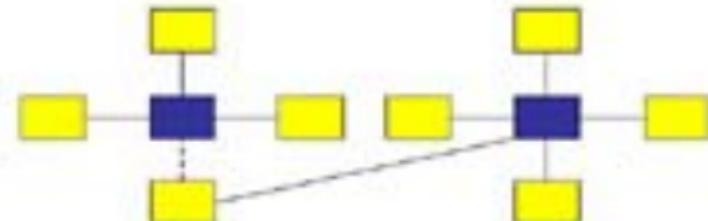
Kreisverkehr



Sternverkehr



Querverkehr



Korrekter Sprechfunk

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

Medium: Mobil-/Telefon

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

Kommunikative Arabesken



Kommunikative Arabesken





Zusammenarbeit ILSt

- ∅ 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.“

Lee Iacocca

Exogene Kommunikationsstörung



HWM

Exogene Kommunikationsstörung



Provozierte Kommunikationsstörung



Nonverbales



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

Immateriellität der Dienstleistung

**„Kleider
machen
Leute.“**

Volksmund

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
gesprochen haben.***



download unter

↗ <http://www.einsatztaktik.de>

(Quellen beim Autor)

Simon.Damboeck@web.de