

# Ein Drehbuch für den Katastrophenfall

Der Heidelberger Psychologe Lutz Lyding entwickelte ein Trainingskonzept für die Mitarbeiter an den Notfall-Hotlines

Von Ingeborg Salomon

Wenn sich irgendwo auf der Welt eine Katastrophe wie der Tsunami an Weihnachten 2004 oder ein Terrorangriff wie am 11. September 2001 ereignet, sind Tausende von Menschen betroffen – und ihre Angehörigen greifen zum Telefon. Dass Mitarbeiter des Deutschen Roten Kreuzes (DRK) oder des Auswärtigen Amtes jetzt fitter sind für Telefonate mit manchmal völlig verstörten Angehörigen, ist einem Hotline-Trainingskonzept zu verdanken, das der Heidelberger Diplompsychologe Lutz Lyding mitentwickelt hat.

„Wir haben überlegt, wie wir den Mitarbeitern an den Hotlines einen Leitfaden geben können, der ihnen diese schwierige Situation erleichtert“, erläutert Lyding im Gespräch mit der RNZ. Entstanden ist die Idee aus einer ganz persönlichen Erfahrung des 31-Jährigen. Lyding machte im Dezember 2004 gerade ein Projektpraktikum beim Auswärtigen Amt in Berlin, als Südostasien von der beispiellosen Tsunami-Katastrophe getroffen wurde. Im Auswärtigen Amt liefen die Telefone heiß, und Lyding bekam den Auftrag, in einschlägigen Datenbanken nach Schulungskonzepten für die Hotline-Mitarbeiter zu suchen. Lyding recherchierte – und fand nichts. Deshalb machte er sich wenig später daran, diese Lücke zu schließen.

Seine Doktorarbeit über „komplexes Problemlösen“, so der Fachterminus,

schreibt er interdisziplinär bei dem Psychologen Prof. Joachim Funke und bei Prof. Günter H. Seidler, der die Sektion Psychotraumatologie des Universitätsklinikums Heidelberg leitet. Auch Christian Hörl vom Generalsekretariat des Deutschen Roten Kreuzes ist als Forschungspartner der Dissertation mit im Boot.

Lydings Ansatz ist sehr praxisorientiert. Der Psychologe hat ausführlich mit vielen Angehörigen von Katastrophenopfern und mit Helfern gesprochen; diese Erfahrungen verbindet er in seinem Trainingskonzept mit den aktuellen psychologischen Forschungsergebnissen. „An den Katastrophen-Hotlines sind die Mitarbeiter nicht nur einem extremen Zeitdruck ausgesetzt. Sie verfügen oft auch nur über wenige Informationen über die Lage vor Ort. Außerdem ändert sich die Situation bei Großkatastrophen ständig“, weiß Lyding.

Deshalb werden die Mitarbeiter geschult, sehr zielgerichtet zu fragen. „Sie lassen sich vom Anrufer zunächst Name und Rückrufnummer geben“, erläutert der Psychologe. Das ist wichtig, denn beim ICE-Unglück im Juni 1998 in Eschede brach das Handynetz wegen Überlastung sehr schnell zusammen. Außerdem sei selbst der aufgelöseste Anrufer meist noch in der Lage, diese Daten zu nennen. „Das Sprechen über alltägliche Dinge wie die eigenen Kontaktdaten kann schon eine Beruhigung sein und gibt dem Mitarbeiter am Telefon die Gesprächsfüh-



Damit die Mitarbeiter an den Katastrophen-Hotlines gut vorbereitet sind, hat Lutz Lyding ein Schulungskonzept entwickelt. Dafür hat der Forscher auch in der Bibliothek des Psychologischen Seminars Heidelberg recherchiert. Foto: Philipp Rothe

rung zurück“, so Lyding. Dann versucht der Hotline-Mitarbeiter herauszufinden, ob es sich um einen Angehörigen handelt und füllt während des Gesprächs ein vorbereitetes Datenblatt aus. So macht es zum Beispiel der Suchdienst des DRK. Wenn alles gut geht, ist das Telefonat in einigen Minuten an einem Punkt, an dem der Mitarbeiter seine Informationen hat, um eine Personensuche einleiten zu können, und „der Anrufer das Gefühl hat, etwas getan zu haben“.

Dass der Bedarf an einem professionellen Konzept groß ist, hat Lyding bereits vor zwei Jahren festgestellt, als er telefonisch rund 200 Großkonzerne, Behörden und Hilfsorganisationen kontaktier-

te. Viele hatten zwar ein Notfall-Konzept, das war aber meist eher an allgemeiner Gesprächsführung orientiert; wissenschaftlich überprüft war kein einziges. Eine gut vorbereitete Hotline brauchen dabei nicht nur Behörden und Hilfsorganisationen, sondern auch jedes größere Wirtschaftsunternehmen, sobald Mitarbeiter in ein Ereignis involviert sind.

„Für diese Großkonzerne ist es wichtig, dass die Schulung wissenschaftlich evaluiert und mit einem Trainingstag nicht sehr zeitintensiv ist“, weiß Lyding aus vielen Gesprächen. Bei dem Training wird ein Katastrophen-Szenario „realitätsnah“ vermittelt, Schauspieler übernehmen den Part der Anrufer. In einem

zweiten Block wird diese Praxis mit Theorie zu Themen wie Trauma, Katastrophe und Kommunikation unterfüttert. Dann heißt es üben, üben, üben.

Lyding ist zur Zeit ein häufig angefragter Referent, die Opferschutz-Organisation „Weißer Ring“ ist an seinem Schulungskonzept ebenso interessiert wie das DRK mit seinen 5 000 ehrenamtlichen Helfern im Suchdienst. Lydings größtes Projekt ist zur Zeit aber sein fünf Monate alter Nachwuchs; der freut sich ebenso wie seine Mama, wenn der Familienvater zuhause in Wiesbaden ist.

Info: Weiterführende Informationen unter [www.lyding-training.de](http://www.lyding-training.de)

Den Helfern helfen