



IzIKÖ

Institut  
zur  
Interkulturellen  
Öffnung

## Leitfaden für Rettungsfachkräfte im Einsatz

Dieser Leitfaden ist ein Ergebnis der Fortbildung zur interkulturellen Kommunikation für Rettungsfachkräfte der Berufsfeuerwehr der Stadt Köln durch das IzIKÖ im Jahr 2008. Er soll Rettungsfachkräften Einsätze erleichtern, bei denen neue oder befremdliche Situationen auftauchen.

Alle Aussagen/ Merkposten stammen von den Rettungsfachkräften während der Fortbildungen

1. **Eigenes Verhalten:** „Wie man in den Wald hineinruft, so schallt es heraus!“, d.h., die Ausstrahlung der Rettungsfachkräfte beim Eintreten in die Wohnung kann entscheidend für den Ablauf des Einsatzes sein, das bedeutet: auf Außenwirkung achten: ruhiges Auftreten, klare Linie, klare Aussagen. Das eigene Auftreten ist die Visitenkarte.
2. **Sprache:** Jemanden suchen, der Deutsch spricht, Regeln für den Dolmetscher aufstellen: Nach Möglichkeit eins zu eins übersetzen (der Dolmetscher ist oft emotional beteiligt).
3. **Schlüsselperson:** Der Älteste sollte als Ansprechpartner identifiziert werden und gebeten werden, beim Einsatz zu helfen. Also immer das Familienoberhaupt, die Schlüsselperson suchen, „Wer hat hier das Sagen?“ Mit dieser Person möglichst eine Allianz eingehen. Das kann hilfreich sein bei der Herstellung von Ruhe und Platz für den Einsatz.
4. **Geschlechtsspezifisches:** Bei der Versorgung weiblicher Patienten kann die Rettungsfachkraft, z.B. beim Anlegen des EKG, die Hand des Ehemannes führen, dann berührt nur er die Frau. Auch kann die Schlüsselperson oder eine weibliche Person unter den Anwesenden hilfreich sein.
5. **Kommunikation:** Bei schwierigen Situationen: situativ handeln, flexibel bleiben. Weibliche Person dazu holen, Allianz bilden. Zur Not bei Einsätzen Polizei oder Notarzt holen. Bei Aggression: Augenkontakt pflegen, deeskalierend wirken, auf Außenwirkung achten, sich kontrollieren, auf die Menschen eingehen, Ruhe bewahren.
6. **Allgemeines:** Der RD wird oft unter höchster Anspannung von den Menschen erwartet, die sich in einer Notsituation befinden. Wenn er in so einer Situation selbst durch festgefahrene Bilder von den PatientInnen vorbelastet ist, kann es zu heiklen Situationen kommen. Vorschläge: Reflexion des eigenen Verhaltens, der eigenen Rolle; Vorurteile auf ihren Gehalt hin prüfen: Es gibt Prozesse, die sich verselbständigen. Versuchen, Ängsten und Vorurteilen entgegenzuwirken, eigenen Druck kanalisieren, nicht aufstauen. Den Einzelfall im Blick behalten, flexibel vorgehen.

**Merke: Die Rettungsfachkräfte sind die Profis, sie werden gerufen, sie kennen ihre Dienstvorschriften (Schutzkleidung wie Schuhe) und entscheiden situativ im Rahmen ihrer Möglichkeiten.**