

Kommunikation im Schockraum – Eine Herausforderung an die Beteiligten

Die Versorgung von Notfallpatienten stellt für alle Beteiligten eine besondere Herausforderung dar. Es gilt in kurzer aber entscheidender Zeit eine optimale und sichere Versorgung der Patienten sicherzustellen. Adäquate Kommunikation ist die Basis jeglicher Teamarbeit. Sie sorgt für den Austausch von Informationen, die als Grundlage für klinische Entscheidungsprozesse dienen, lenkt die Aufmerksamkeit der Akteure und ist ein wesentliches Instrument für die Organisation von Arbeitsprozessen und der Führung von Mitarbeitern. Um diese mannigfaltigen Aufgaben erfüllen zu können sollte nach Ansicht des Referenten u.a. der gesamte Kommunikationsprozess als Vehikel betrachtet werden, das zum Ziel hat ein am Geschehen orientiertes "gemeinsames Modell der Realität" zu kreieren. Nur so ist eine an den jeweiligen Erfordernissen orientierte Wahrnehmung und Entscheidungsfindung zu gewährleisten. Um dieses zu untermauern werden drei Thesen während des Vortrages dargestellt:

Die erste These "Kommunikation braucht Präzision" beinhaltet das Vier-Seiten Modell menschlicher Kommunikation, zeigt den Stellenwert von Checklisten und beschreibt die Auswirkungen inadäquater Anweisungen während eines Notfallgeschehens. Die

zweite These "Hierarchie beeinträchtigt die Kommunikation" wird durch die Studie "Äußern Assistenzärzte und Pflegekräfte sicherheitsrelevante Bedenken?" unterstrichen. Es wird der Frage nachgegangen inwiefern (zu steile) Hierarchien kontraproduktive Auswirkung im klinischen Alltag haben können. Die

dritte These "Kommunikation basiert auf gemeinsamen mentalen Modellen" wird durch das Beschreiben unterschiedlicher Wahrnehmungsrealitäten gestützt und typische gruppenspezifische Geschehen (Ringelmann Effekt) werden aufgezeigt. Ein besonderes Augenmerk wird auf zu verbessernde Arbeitsabläufe gelegt wobei das jeweilige Verhalten der Akteure als Reaktion auf bestehende teamgeschaffene Kausalketten angesehen wird.