

Psychische Belastungen



Traumatisierende Ereignisse verarbeiten

Informationen für Betroffene

Herausgeberin

Berufsgenossenschaft
Verkehrswirtschaft Post-Logistik
Telekommunikation

Geschäftsbereich Prävention
Ottenser Hauptstraße 54
22765 Hamburg
Tel.: +49 40 3980-0
Fax: +49 40 3980-1999
E-Mail: praevention@bg-verkehr.de
Internet: www.bg-verkehr.de

Projektleitung

Dr. Fritzi Wiessmann (BG Verkehr)

Bildnachweise

Titelfoto: iStock / Katarzyna Bialasiewicz
S.3: Shotshop
S. 5: 123RF
S. 6 oben: AdobeStock / Africa Studio, unten: BG Verkehr
S. 7 oben: AdobeStock / Kzenon, unten: BG Verkehr

Ausgabe

6. überarbeitete Auflage, 2022

© Copyright

Die Inhalte dieses Werks sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urhebergesetz zugelassen ist, bedarf der Einwilligung der BG Verkehr und wird nur gegen Quellenangabe und Belegexemplar gestattet. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen. Ausgenommen sind Vervielfältigungen, die zur internen Nutzung in den Mitgliedsbetrieben der BG Verkehr verwendet werden.

Traumatisierende Ereignisse verarbeiten



Bei der Arbeit kann sich Schreckliches ereignen: Es geschieht ein schwerer Unfall, man erlebt unverhofft einen Überfall hautnah mit, eine Kollegin oder ein Kollege verstirbt am Arbeitsplatz, ein Hund beißt unerwartet zu, man wird verbal oder gar tätlich angegangen oder sexuell belästigt.

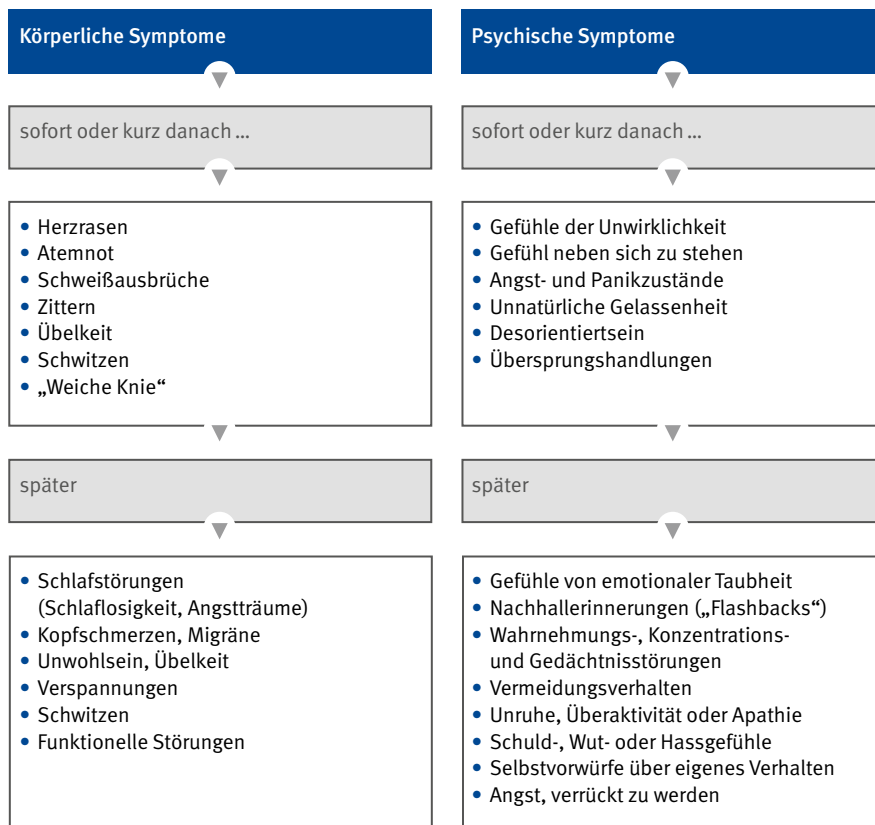
Derartige oder ähnliche außergewöhnliche Ereignisse lösen extremen körperlichen und psychischen Stress aus. Plötzlich und unvorbereitet sind Leib und Leben sowie die psychische Unversehrtheit bedroht. Man weiß nicht, wie man mit solchen Situationen umgehen soll und ist ihnen hilflos ausgeliefert. Das Erleben von Unberechenbarkeit, Angst, Hilflosigkeit und Kontrollverlust kann zu starken psychischen Erschütterungen führen, die noch lange nachwirken. Extremerlebnisse sind Grenzerfahrungen, die traumatisieren, weil sie das Lebensgefüge eines Menschen in Frage stellen.

Körper und Psyche reagieren nach dem Erleben von Extremsituationen mit Belastungsreaktionen, die zeitversetzt auftreten. Die nachstehenden körperlichen und psychischen Symptome stellen sich während oder aber auch Stunden oder Tage nach einem traumatischen Erlebnis ein. Das Auftreten der Schocksymptome und deren Intensität sind individuell verschieden: Manche Menschen zeigen sehr ausgeprägte Reaktionen, anderen ist kaum etwas anzumerken, was aber nicht heißt, dass diese vom Ereignis völlig unberührt sind.

„Extreme Ereignisse sind Grenzerfahrungen für jeden Menschen.“

! Die körperlichen und psychischen Auswirkungen sind normale Reaktionen auf eine unnormale Situation und zunächst mal nicht beunruhigend. In den meisten Fällen klingen die Symptome nach einigen Stunden bis Tagen, spätestens nach einigen Wochen wieder ab. Ein Selbstheilungsprozess findet statt, währenddessen das Erlebte verarbeitet wird. Die Unterstützung und Rücksichtnahme seitens Familie, Freunden, Kolleginnen und Kollegen sowie Führungsverantwortlichen kann dabei sehr hilfreich sein.

Das Erleben traumatischer Ereignisse



Wenn die Verarbeitung des Erlebten nicht gelingt

Bei einigen Menschen bleiben die Symptome jedoch bestehen oder verschlimmern sich sogar. Die Betroffenen ziehen sich zurück, betäuben sich mit Alkohol oder Medikamenten, haben Alpträume und Schlafstörungen, sind fahrig, reizbar und nervös oder teilnahmslos und apathisch. Erinnerungsbilder lassen sie nicht los. Vermeidungsverhalten bestimmt den Tagesablauf: Orte, Personen und Situationen werden gemieden, die Erinnerungen an das Trauma wachrufen könnten.

Dies sind Anzeichen dafür, dass die Verarbeitung des Trauma-Erlebnisses nicht gelingt. Aus der „Akuten Belastungsreaktion“ hat sich eine chronische Belastungsstörung entwickelt, die als „Posttraumatische Belastungsstörung“ (PTBS) bezeichnet wird. Weitere Traumafolgeerkrankungen können sein: Depression, Angststörungen, Missbrauchsstörungen (Alkohol, Tabletten) oder körperliche Erkrankungen.

Traumafolgeerkrankungen werden diagnostiziert, wenn nach mehreren Wochen immer noch körperliche und seelische Befindlichkeitsstörungen vorhanden sind. Dann ist professionelle Hilfe nötig, denn unbehandelt können Traumafolgeerkrankungen die körperliche und psychische Gesundheit dauerhaft beeinträchtigen, zu Persönlichkeitsveränderungen und Berufsunfähigkeit führen.

„Es ist völlig normal, wenn Körper und Psyche auf traumatische Erlebnisse reagieren.“

Wie kann ein Trauma überwunden werden – Tipps für Betroffene

Es gibt viele Möglichkeiten, sich selbst zu helfen. Nutzen Sie die nachstehende Checkliste als Anregung. Bedenken Sie: Eine Traumaerfahrung wird nur schrittweise verarbeitet.

- Nehmen Sie die angebotene Unterstützung an.**
Die soziale Unterstützung durch Partnerin oder Partner, Familie, Freundeskreis, Arbeitskolleginnen und -kollegen sowie Führungsverantwortliche ist sehr wichtig. Nehmen Sie Hilfe an, denn es ist wichtig, dass Sie unmittelbar nach dem Ereignis reden können und sich gut aufgehoben fühlen. Vielleicht gibt es Kolleginnen und Kollegen, die zum psychologischen Erstbetreuer ausgebildet wurden. Diese stehen Ihnen unmittelbar nach dem Ereignis mit Rat und Tat zur Seite und kümmern sich gegebenenfalls um organisatorische Dinge.
- Hören Sie auf Ihre Bedürfnisse.**
Wenn Ihnen nach Reden zumute ist, reden Sie. Wenn Ihnen nach Ruhe zumute ist, dann ziehen Sie sich eine Weile zurück (aber verkriechen Sie sich nicht). Man kann auch gut gemeinsam schweigen.
- Tun Sie Dinge, die Ihnen auch sonst in stressigen Situationen helfen.**
Gehen Sie spazieren, hören Sie Musik, lesen Sie, treiben Sie Sport, machen Sie sich einen gemütlichen Abend. Vermeiden Sie Aktionen und Aktivitäten, die ihrerseits wieder Stress erzeugen. Entspannen Sie sich und versuchen Sie zur Ruhe zu kommen.
- Betäuben Sie sich nicht mit Alkohol / Medikamenten.**
Nehmen Sie ausschließlich Medikamente, die Ihnen von der Ärztin / vom Arzt verordnet wurden.
- Geben Sie sich nicht die Schuld am Ereignis.**
Ergehen Sie sich nicht in Selbstanklagen und Schuldvorwürfen.
- Planen Sie die nächsten Tage.**
Was wollen, möchten Sie in den nächsten Tagen tun? Tragen Sie Ihre geplanten Aktivitäten ruhig in einen Kalender ein. Übernehmen Sie sich aber nicht. Ruhe, Entspannung und Bewegung sollten zu gleichen Teilen in Ihren Tagesplänen enthalten sein.
- Führen Sie ein Trauma-Tagebuch.**
Hilfreich ist für viele auch, das Erlebte aufzuschreiben. Aber nur, wenn Sie das nicht zu sehr aufregt und Ihnen das „Wegschreiben“ Erleichterung bringt. Weisen Sie dem Erlebten einen wichtigen, aber begrenzten Platz in Ihrem Leben zu.



- Unterbrechen Sie Flashbacks.**
Holen Sie sich ins Hier und Jetzt zurück: Kneifen Sie sich in die Hand, gehen Sie einige Schritte. Machen Sie sich klar, dass das Erlebte Vergangenheit ist. Die Gefahr und die Bedrohung sind vorbei. Ihre Bewegung verdeutlicht Ihnen, dass Sie heute etwas tun können: weggehen, sich der Situation entziehen. Schicken Sie die Erinnerungsbilder in die Vergangenheit zurück.
- Überlegen Sie, wann Sie Ihre Arbeit wiederaufnehmen möchten / können.**
Menschen reagieren unterschiedlich: Die einen gehen am nächsten Tag wieder zur Arbeit, andere brauchen eine Auszeit.
- Achten Sie auf sich.**
Wenn Sie das Erlebte stark mitnimmt, nehmen Sie unbedingt professionelle Hilfe in Anspruch. Ein Gespräch mit einer Traumatherapeutin oder einem Traumatherapeuten hilft, psychisch wieder stabil zu werden. In den meisten Fällen reichen einige wenige Gespräche aus. Adressen von Traumatherapeutinnen / Traumatherapeuten in Ihrer Nähe erhalten Sie von den Trauma-Lotsen der BG Verkehr. Die Kosten für die professionelle Hilfe übernimmt die BG Verkehr.

Der Schock danach...

Tödlicher Unfall auf der Autobahn

Heinz S., Lkw-Fahrer



„Ich freute mich schon auf mein Feierabendbier auf der neu angelegten Terrasse meines kleinen Häuschens und war froh, dass an diesem Freitag nicht allzu viel Verkehr auf den Straßen war. Noch 60 Kilometer und ich war nach einer langen Arbeitswoche endlich wieder zu Hause. Trotz Vorfreude hielt ich mich an die vorgeschriebene Geschwindigkeit im Baustellenbereich – ich war schon zu lange mit meinem 40-Tonner unterwegs und kannte die Horrormeldungen über Lkw-Unfälle nur zu gut. Auch einige meiner Kolleginnen und Kollegen hatten schon Schlimmes erlebt, mir würde das nicht passieren. So dachte ich. Und dann der Schock: Ein Pkw mit Anhänger überholt mich und schert wieder vor mir ein. Ich sah es wie in Zeitlupe: Der Anhänger des vor mir fahrenden Pkw löste sich von der Kupplung und kam auf mich zugeflogen. Reflexhaft trat ich so fest ich konnte auf die Bremse. Der Lkw schlingerte und krachte durch die Absperrung, hinter der zwei Bauarbeiter dabei waren, die Baustellenschilder wegzuräumen. Ich erfasste einen der Bauarbeiter und raste eine Böschung hinunter. Schließlich blieb ich mit qualmenden Reifen liegen. Ich blieb unverletzt, da ich gottseidank wie immer angeschnallt war. Der Bauarbeiter verstarb noch an der Unfallstelle.

Auch wenn mich keinerlei Schuld traf, war ich völlig fertig. Ich bekam die Unfallbilder einfach nicht aus meinem Kopf. Immer wieder sah ich den Anhänger, der auf mich zugeflogen kam. Ich sah den Bauarbeiter, der blutüberströmt auf dem Boden lag. Ich sah den Qualm meines Lkw und roch ihn sogar. Auch drei Wochen später war ich nicht in der Lage, mich in den Lkw zu setzen. Es hat gedauert, bis ich mir eingestand, kein Weichei zu sein, wenn ich mir Unterstützung hole. Mit dem Therapeuten konnte ich gut reden und er begleitete mich sogar auf meiner ersten Fahrt mit meinem 40-Tonner.“

Unfall an einer Bushaltestelle

Wolfgang K., Schulbusfahrer



„Ich bin seit 13 Jahren Schulbusfahrer in einer Verbandsgemeinde und fahre die Kinder aus den einzelnen Gemeinden zur Mittelpunktschule. Mich kennen Eltern und Kinder und ich komme mit den Schülern gut zurecht. Manchmal ist es ziemlich laut und es gibt Gedrängel, doch das kann ich schon regeln.

Aber dann geschah etwas, was mich völlig aus der Bahn warf. Ich fuhr meine Strecke, und plötzlich fiel ein Kind auf die Fahrbahn, unmittelbar vor meinen Bus. Wie mir später erzählt wurde, gab es Gerangel an der Haltestelle, die ich gerade anfahren wollte und der Junge stolperte rückwärts und fiel hin. Obwohl ich sofort bremste, überfuhr ich das Kind. Die Rettung wurde natürlich sofort alarmiert und der Junge kam verletzt ins Krankenhaus. Ich erlitt einen Schock und musste ebenfalls vom Notarzt versorgt werden.

Auch wenn mich keine Schuld traf, lässt mir das Geschehene keine Ruhe. Ich kriege die Bilder und Geräusche nicht aus dem Kopf: Ich sehe den Jungen rückwärts vor meinen Bus fallen, höre das Kreischen der Bremsen und das entsetzte Geschrei der Kinder. Ich fühlte mich innerlich angespannt, matt,

ausgelaugt und krank. Abends wälzte ich mich schlaflos im Bett.

Als ich nach zwei Wochen wieder arbeiten wollte, konnte ich nicht in den Bus steigen. Es ging einfach nicht und ich wurde erneut krankgeschrieben. Schließlich hat mich mein Chef davon überzeugt, professionelle Hilfe in Anspruch zu nehmen. Die Traumatherapeutin hat mir geholfen, das Erlebte zu verarbeiten. Es hat zwar noch eine Weile gedauert, bis ich wieder ich selbst war, heute aber kann ich wieder Bus fahren – allerdings auf einer anderen Strecke.“

Übergriff eines Kunden im Öffentlichen Personennahverkehr

Sabine M., Mitarbeiterin bei den städtischen Verkehrsbetrieben

„Es geschah im April und ich werde diesen Tag nie vergessen. Ich bin bei den Verkehrsbetrieben einer größeren Stadt beschäftigt. Meine Aufgabe ist es, Fahrscheinkontrollen durchzuführen. An diesem Tag kontrollierte ich einen Fahrgast, der keinen Fahrschein vorweisen konnte. Er wurde ausfällig, beschimpfte mich und steigerte sich regelrecht in seine Wut hinein. Als ich die Personalien aufnehmen will, bespuckt er mich, tritt mich und schlägt mir ins Gesicht. Meine beiden Kollegen waren sofort zur Stelle und Polizei und Rettungswagen wurden gerufen.

Auch wenn mir körperlich nicht sehr viel geschehen ist, war ich völlig durch den Wind. Ich konnte nicht fassen, was mir da passiert war, wie Leute so austicken können. Sehr geholfen hat mir ein Kollege, der mir mit Rat und Tat zur Seite stand. Ich konnte mit ihm reden, er hörte zu und brachte mich nach Hause. Auch die nächsten Tage rief er an, um zu fragen, wie es mir geht und ob er etwas für mich tun könne.

Es hat einige Wochen gedauert, bis ich mich wieder traute, Fahrgäste zu kontrollieren. Es ist Gott sei Dank nie wieder etwas Derartiges vorgekommen, ich bin aber deutlich distanzierter im Verhalten und kein Fahrgast darf mir zu nahekommen.“



Notfallbetreuung: Je eher, desto besser – Bericht einer psychologischen Erstbetreuerin

Andrea Schlosser, Sozialberaterin der Deutschen Post AG, SNL HR Deutschland, zuständig u.a. für die Postbank-Filialvertrieb AG

„Nachdem ich über ein Vorkommnis, meist sind es Überfälle oder Hundebisse, informiert wurde, lasse ich mir von der Filialgebietsleitung Namen und Daten des oder der Beschäftigten für die „Meldung eines traumatisierenden Ereignisses“ geben und sende dies umgehend an die BG Verkehr. Anschließend fahre ich schnellstmöglich zu dem Kollegen oder der Kollegin und versuche diese zu beruhigen und ihnen beizustehen. Ich kümmere mich um Dinge, die den Betroffenen wichtig sind und bin gegebenenfalls bei Befragungen durch die Polizei – sofern der oder die Betroffene das wünscht – dabei. Ich begleite die Kolleginnen oder Kollegen auch zum Durchgangsarzt und Sorge später dafür, dass sie sicher nach Hause kommen. Ganz besonders wichtig ist mir der Hinweis auf eine professionelle Unterstützung, die im Rahmen des Betreuungskonzepts des Unfallversicherungsträgers kostenfrei in Anspruch genommen werden kann.

Die Notfallmappe habe ich immer dabei, um die Infoschrift für Betroffene auszuhändigen. Ich lasse meine Visitenkarte da, für den Fall, dass die Betroffenen mich anrufen möchten. Unabhängig davon, melde ich mich bei dem oder der Betroffenen in den folgenden Tagen, um mich nach ihrem Befinden zu erkundigen. Ich frage, ob sie schon Unterlagen vom Unfallversicherungsträger bezüglich der therapeutischen Hilfe bekommen haben und bin eventuell bei der ersten Kontaktaufnahme mit dem Traumatherapeuten behilflich.

Meine Erfahrung ist, dass die meisten Kollegen – egal ob Mann oder Frau – dieses Angebot dankbar annehmen und ein erstes Gespräch mit einem Fachmann oder einer Fachfrau sehr schnell vereinbart werden kann. Es zeigt sich immer wieder: Je früher man therapeutische Hilfe in Anspruch nimmt, desto früher kann der Kollege oder die Kollegin den eigenen Lebensalltag wieder gut bewältigen.“



BG Verkehr

Geschäftsbereich Prävention
Ottenser Hauptstraße 54
22765 Hamburg
Tel.: +49 40 3980 0
Fax: +49 40 3980 1999
E-Mail: praevention@bg-verkehr.de
Internet: www.bg-verkehr.de

Psychische Belastungen



Unterstützung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nach traumatisierenden Ereignissen
Informationen für Führungsverantwortliche

Herausgeberin

Berufsgenossenschaft
Verkehrswirtschaft Post-Logistik
Telekommunikation

Geschäftsbereich Prävention
Ottenser Hauptstraße 54
22765 Hamburg
Tel.: +49 40 3980-0
Fax: +49 40 3980-1999
E-Mail: praevention@bg-verkehr.de
Internet: www.bg-verkehr.de

Projektleitung

Dr. Fritzi Wiessmann (BG Verkehr)

Bildnachweise

Titelfoto: iStock / Katarzyna Bialasiewicz
S.3: Shotshop
S. 4: 123RF
S. 5: Fotolia.com / Photographee
S. 6: AdobeStock / contrastwerkstatt
S. 7: iStock / yacobchuk

Ausgabe

6. überarbeitete Auflage, 2022

© Copyright

Die Inhalte dieses Werks sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urhebergesetz zugelassen ist, bedarf der Einwilligung der BG Verkehr und wird nur gegen Quellenangabe und Belegexemplar gestattet. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen. Ausgenommen sind Vervielfältigungen, die zur internen Nutzung in den Mitgliedsbetrieben der BG Verkehr verwendet werden.

Das Erleben von traumatisierenden Ereignissen



Bei der Arbeit kann sich Schreckliches ereignen: Es geschieht ein schwerer Unfall, man erlebt unverhofft einen Überfall hautnah mit, eine Kollegin oder ein Kollege verstirbt am Arbeitsplatz, ein Hund beißt unerwartet zu, man wird verbal oder gar tötlich angegangen oder sexuell belästigt.

Derartige Extremereignisse sind körperlicher und psychischer Extremstress und können einen Menschen traumatisieren. Das Erleben von Unberechenbarkeit, Angst, Hilflosigkeit und Kontrollverlust kann zu starken psychischen Erschütterungen führen, die noch lange nachwirken.

Die körperlichen und psychischen Stressreaktionen können auch Auswirkungen auf das Arbeitsverhalten haben: Körperliches Unwohlsein, Unruhe, Apathie, Aggressionen, Vermeidungsverhalten, Angstzustände, Konzentrations- und Gedächtnisstörungen erschweren die Arbeit oder machen sie unmöglich.

Solche und ähnliche Belastungsreaktionen sind zunächst einmal normale Reaktionen auf eine unnormale Situation. Kritisch wird es für eine Person, wenn nach mehreren Wochen immer noch körperliche und seelische Befindlichkeitsstörungen vorhanden sind. Man spricht dann von Traumafolgeerkrankungen, die eine erhebliche Beeinträchtigung der physischen und psychischen Gesundheit darstellen. Dies ist meist verbunden mit einer Minderung der Leistungsfähigkeit, die bis zur Berufsunfähigkeit führen kann. Vorgesetzte müssen Kenntnis davon haben, dass das Erleben von Extremstress bei einem Drittel aller traumatisierten Menschen nicht ohne Folgeschäden bleibt.

„Es ist völlig normal, wenn Körper und Psyche auf traumatische Erlebnisse reagieren.“

Unterstützung für traumatisierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter



Haben Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter ein Extremereignis erlebt, brauchen sie Unterstützung. Neben Verständnis und Rücksichtnahme seitens der Führungsverantwortlichen sowie der Kolleginnen und Kollegen gibt es weitere Unterstützungsmöglichkeiten und -angebote für Betroffene.

Informationen

In dieser „Notfallmappe“ sind Informationen zusammengestellt, die beim Vorfall eines Extremereignisses hilfreich sind.

In ihr befinden sich

- eine Informationsschrift für traumatisierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit nützlichen Hinweisen zur Bewältigung des Ereignisses
- die Broschüre für Vorgesetzte, die Sie gerade lesen,
- ein Informationsblatt zum Thema Verhalten bei Überfällen,
- Vordrucke zur Anzeige des Vorkommnisses (gesetzliche Unfallanzeige),
- ein Formular, mit dem professionelle Hilfe angefordert werden kann,
- eine Orientierungshilfe „Traumatische Ereignisse“ zur Erstellung der Gefährdungsbeurteilung,
- die Unterweisungskarte A10 „Traumatisierende Ereignisse“.

„Extreme Ereignisse sind Grenzerfahrungen für jeden Menschen.“



Psychosoziale Erste Hilfe durch ausgebildete Kolleginnen und Kollegen

In immer mehr Unternehmen gibt es Beschäftigte, die zu psychologischen Ersthelferinnen und Ersthelfern ausgebildet wurden. Diese psychologische Erste Hilfe ist das Pendant zur medizinischen Ersten Hilfe. Die psychologischen Ersthelferinnen und Ersthelfer bieten unmittelbar nach einem Extremereignis einer Kollegin oder einem Kollegen Unterstützung und Hilfe an und unternehmen alle notwendigen Schritte zu deren Stabilisierung. Die BG Verkehr bietet ihren Mitgliedsunternehmen entsprechende Qualifizierungsmaßnahmen für die Ausbildung zu psychologischen Ersthelferinnen und Ersthelfern an.

Professionelle Betreuung durch Traumatherapeuten

In vielen Fällen gelingt die Stabilisierung der Betroffenen durch die psychologische Ersthilfe. Doch manchmal erreicht die Laienhilfe ihre Grenzen. Wenn es offensichtlich ist, dass der oder die Betroffene das Erlebte nicht verarbeiten kann, ist professionelle Hilfe notwendig: Ärztliche und psychologische Psychotherapeuten helfen, das Erlebte zu bewältigen. Mit meist wenigen Gesprächen wird die Person psychisch stabilisiert. Die Kosten für die professionelle Hilfe übernimmt die BG Verkehr. Wenden Sie sich an einen Trauma-Lotsen der BG Verkehr, der Adressen von Traumatherapeuten in Wohnortnähe der oder des Betroffenen und eine Behandlungszusage versendet. Zügig kann so ein erstes Gespräch mit der Traumatherapeutin oder dem Traumatherapeuten vereinbart werden.

Was können und sollten Sie als Führungskraft tun?



Unternehmer und / oder Führungsverantwortliche können selbst etwas tun, um Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Verarbeitung traumatischer Vorkommnisse zu unterstützen oder diesen vorzubeugen.

Gefährdungsbeurteilung

Mit der Gefährdungsbeurteilung kann festgestellt werden, wie hoch das Risiko für Beschäftigte ist, ein Psychotrauma zu erleiden, welche Präventionsmaßnahmen hilfreich sind und was ein Unternehmen sonst noch tun muss oder kann. Die beigefügte Orientierungshilfe „Traumatische Ereignisse“ zur Erstellung der Gefährdungsbeurteilung zeigt Ihnen, wie gut Ihr Unternehmen auf eventuelle Vorkommnisse vorbereitet ist, beziehungsweise diese handhaben kann.

Informieren Sie die BG Verkehr

Auch wenn der oder die Beschäftigte äußerlich unverletzt ist, sollte das Ereignis auf jeden Fall der BG Verkehr gemeldet werden (mittels beigefügter Formulare). Trauma-Lotsen kümmern sich darum, professionelle Hilfe einzuleiten.



Unterweisen Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Besprechen Sie mit Ihren Beschäftigten, was während der Arbeit passieren könnte (je nach Branche: Verkehrsunfall, Überfall, Hundebiss, Übergriff...). Klären Sie Ihre Beschäftigten darüber auf, was ein Trauma ist und dass sich körperliche und psychische Belastungsreaktionen zeigen können, diese in den meisten Fällen aber wieder abklingen. Sollte dies nicht der Fall sein, gibt es über die BG Verkehr professionelle Unterstützung, das Erlebte zu verarbeiten. Händigen Sie den Beschäftigten die Informationsschrift für Beschäftigte aus. Informationen und Hilfestellung für eine Unterweisung finden Sie in der Unterweisungskarte A10 „Traumatisierende Ereignisse“.

Zeigen Sie Verständnis für die oder den Beschäftigten

In dieser schwierigen Zeit braucht die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter Verständnis und Rücksichtnahme. Respektieren Sie vielleicht zunächst ungewohntes Verhalten. Achten Sie auf dauerhafte auffällige Verhaltensänderungen (zum Beispiel Vermeidungsverhalten). Informieren Sie den psychologischen Erstbetreuer, wenn es einen in Ihrem Unternehmen gibt oder nehmen Sie Kontakt mit den Trauma-Lotsen der BG Verkehr auf.

BG Verkehr

Geschäftsbereich Prävention
Ottenser Hauptstraße 54
22765 Hamburg
Tel.: +49 40 3980 0
Fax: +49 40 3980 1999
E-Mail: praevention@bg-verkehr.de
Internet: www.bg-verkehr.de

Verhalten bei einem Überfall

Informationen für Betroffene

Während eines Überfalls

Ein Überfall dauert in der Regel nur wenige Minuten (auch wenn es einem länger vorkommt). Täterinnen oder Täter sind normalerweise lediglich an dem vorhandenen Geld interessiert und wollen so rasch wie möglich mit der Beute weg vom Tatort.

Wenn Sie den Forderungen der räuberischen Personen nachkommen, passiert in den meisten Fällen nichts. Fühlen sich die Täterinnen oder Täter provoziert oder treten unerwartete Kompl-

kationen auf, so kann es zu ungeplanten Reaktionen kommen. Auch die überfallenden Personen stehen unter Stress und reagieren panisch, wenn sie sich bedroht fühlen.

Provozieren Sie daher die Täterinnen oder Täter nicht und gehen Sie keine unnötigen Risiken ein.

Tun Sie, was von Ihnen verlangt wird.

Das Wichtigste auf einen Blick

- Bleiben Sie ruhig, und versuchen Sie, nicht in Panik zu geraten.
- Kommen Sie den Forderungen der Täterinnen oder Täter ohne Einschränkungen nach, insbesondere wenn sie bewaffnet sind.
- Erläutern Sie Ihre Handlungen, um Missverständnisse zu vermeiden.
- Provozieren Sie die Täterinnen oder die Täter nicht.
- Lösen Sie Alarm aus, wenn dies gefahrlos möglich ist.
- Merken Sie sich das Aussehen / bestimmte Gesten / die Sprache der Täterin oder des Täters. Bei mehreren Personen konzentrieren Sie sich auf eine Person – dann können Sie später eine genauere Täterbeschreibung geben.





Nach einem Überfall

Versuchen Sie auch nach einem Überfall ruhig zu bleiben, denn Sie benötigen für die folgenden Schritte einen kühlen Kopf. Benachrichtigen Sie die Polizei und Ihre Führungsverantwortlichen, dass ein Überfall stattgefunden hat. Informieren Sie den Rettungsdienst, falls jemand ärztliche Hilfe braucht.

Verwischen Sie keine Spuren und verlassen Sie den Tatort. Warten Sie in einem separaten Raum oder abseits des Tatorts auf die Polizei. Diese wird dann mit Ihnen den Tathergang rekonstruieren. Wenn Sie wollen, machen Sie sich vorab Notizen. Je genauer Ihre Täterbeschreibung ist, desto besser helfen Sie der Polizei und desto größer ist der Fahndungserfolg. Wenn Sie beim Schildern des Tathergangs gerne eine Kollegin oder einen Kollegen dabei hätten (sofern jemand in der Nähe ist), dann teilen Sie das der Polizei mit.

Das Wichtigste auf einen Blick

- Falls noch nicht geschehen, lösen Sie einen Überfallalarm aus
- Benachrichtigen Sie die Polizei über Notruf 110.
- Informieren Sie, falls erforderlich, den Rettungsdienst (112) und leisten Sie Verletzten Erste Hilfe.
- Informieren Sie Ihre Führungsverantwortlichen.
- Stellen Sie nach einem Überfall sofort jeden Geschäftsbetrieb ein
- Berühren Sie nichts und sorgen Sie dafür, dass alle den Tatort verlassen.
- Veranlassen Sie Zeugen, das Eintreffen der Polizei abzuwarten.
- Notieren Sie – wenn möglich – Ihre Beobachtungen.
- Vermeiden Sie unnötige Gespräche, damit Ihre Beobachtungen und Eindrücke nicht verwischt werden.
- Geben Sie keine Auskünfte und Fotoerlaubnisse an die Presse.
- Beachten Sie bitte auch die Hinweise in Ihren Betriebsvereinbarungen.
- Nehmen Sie – sofern vorhanden – Kontakt zu einer psychologischen Erstbetreuerin oder einem psychologischen Erstbetreuer auf oder lassen Sie diese bzw. diesen informieren.

Bildnachweise

S. 1: 123RF

S. 2: Shotshop

Absender

Name, Vorname

Funktion

Anschrift

Telefon

MELDUNG EINES TRAUMATISIERENDEN EREIGNISSES WÄHREND DER BERUFLICHEN TÄTIGKEIT

D-Arzt/D-Ärztin aufgesucht am _____

Name _____

PLZ, Ort _____

Betriebsarzt/-ärztin aufgesucht am _____

Name _____

PLZ, Ort _____

Adresse Empfänger (siehe Rückseite)

Datum des Ereignisses _____**Vorfall**

Verkehrsunfall

Überfall

Hundebiss

Tätlicher Übergriff

Sonstiges _____

Falls vorhanden: psychologische Erstbetreuung durch _____

Name, Vorname

Arbeitnehmer/-in

Beamter/Beamtin

Auszubildende/-r

Name, Vorname der/des Betroffenen

geb. am

Anschrift

Telefon

Namen und Anschrift des Arbeitgebers
(Unternehmen / Niederlassung / Filiale)

Unternehmensnummer

Telefon

Ort, Datum

Unterschrift

**Diese Mitteilung ersetzt nicht die Unfallanzeige.
Bitte senden Sie die Unfallanzeige gesondert an die BG Verkehr.**

Adressfeld

Bitte schicken Sie die Meldung per Post oder E-Mail an die zuständige Bezirksverwaltung, oder nutzen Sie das Onlineformular in unserem Extranet *BGdirekt* für Mitgliedsunternehmen: bgdirekt.bg-verkehr.de

Bezirksverwaltung Berlin

BG Verkehr
Bezirksverwaltung Berlin
Postzentrum Reha und Leistung
Postfach 11 09 61
30103 Hannover
Tel.: +49 30 25997-200
E-Mail: trauma-berlin@bg-verkehr.de

Bezirksverwaltung München

BG Verkehr
Bezirksverwaltung München
Deisenhofener Straße 74
81539 München
Tel.: +49 89 62302-190
E-Mail: trauma-muenchen@bg-verkehr.de

Bezirksverwaltung Dresden

BG Verkehr
Bezirksverwaltung Dresden
Postzentrum Reha und Leistung
Postfach 11 09 61
30103 Hannover
Tel.: +49 351 4236-780
E-Mail: trauma-dresden@bg-verkehr.de

Bezirksverwaltung Wiesbaden

BG Verkehr
Bezirksverwaltung Wiesbaden
Wiesbadener Straße 70
65197 Wiesbaden
Tel.: +49 611 9413-333
E-Mail: trauma-wiesbaden@bg-verkehr.de

Bezirksverwaltung Hamburg

BG Verkehr
Bezirksverwaltung Hamburg
Postzentrum Reha und Leistung
Postfach 11 09 61
30103 Hannover
Tel.: +49 40 325220-2820
E-Mail: trauma-hamburg@bg-verkehr.de

Bezirksverwaltung Wuppertal

BG Verkehr
Bezirksverwaltung Wuppertal
Postzentrum Reha und Leistung
Postfach 11 09 61
30103 Hannover
Tel.: +49 202 3895-200
E-Mail: trauma-wuppertal@bg-verkehr.de

Bezirksverwaltung Hannover

BG Verkehr
Bezirksverwaltung Hannover
Postzentrum Reha und Leistung
Postfach 11 09 61
30103 Hannover
Tel.: +49 511 3995-820
E-Mail: trauma-hannover@bg-verkehr.de

Sparte Post, Postbank, Telekom

BG Verkehr
Sparte Post, Postbank, Telekom
Postfach 11 09 54
30103 Hannover
Tel.: +49 7071 933-2190
E-Mail: trauma-tuebingen@bg-verkehr.de

Orientierungshilfe „Traumatische Ereignisse“ zur Erstellung der Gefährdungsbeurteilung

Falls die Risikoeinschätzung ergibt, dass Beschäftigte im Rahmen ihrer Arbeitstätigkeit mit traumatisierenden Ereignissen konfrontiert werden können, dann nutzen Sie die Checkliste, um Maßnahmen zu ergreifen.

Zu beachten ist...	ja	nein	teilweise
1 Risikoeinschätzung			
Im Unternehmen gibt es Tätigkeiten, bei denen Beschäftigte Gefahr laufen, mit Extremereignissen konfrontiert zu werden (z. B. Überfälle, Verkehrsunfälle, Hundebisse, Erleben von physischer und / oder psychischer Gewalt).			
2 Informationen / Unterweisung			
Die Führungsverantwortlichen sind über traumatische Ereignisse und ihre möglichen Folgen für die Beschäftigten informiert.			
Die Beschäftigten werden im Rahmen einer Unterweisung über traumatische Ereignisse und ihre möglichen physischen und / oder psychischen Folgen aufgeklärt.			
Die Beschäftigten wissen (z. B. durch Fortbildungen auf den Gebieten Konfliktlösung und Deeskalation, Umgang mit Hunden), wie sie in potenziell gewalteskalierenden Situationen reagieren können (z. B. Nachgeben der Forderungen des Täters, um sich nicht selbst zu gefährden ...).			
Die Beschäftigten kennen das Betreuungskonzept, den Notfallplan und die Verfahrensweise des Unternehmens nach einem traumatisierenden Vorfall.			
Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden über das Betreuungskonzept und die Verfahrensweise des Unternehmens beim Umgang mit traumatischen Ereignissen unterwiesen.			
3 Maßnahmen			
Bauliche, technische und organisatorische Maßnahmen wurden ergriffen, um gewalteskalierende Situationen, die zu traumatischen Vorkommnissen führen können, zu reduzieren oder gänzlich auszuschließen. Beispiele: Installation von Alarm- und Notrufsystemen, Zugangskontrollen, Videoüberwachung, Vorhalten geringer Bargeldbestände, Wartezeitenmanagement, Null-Toleranz-Strategie gegenüber Kunden, Kollegen und Führungskräften bei Übergriffen.			
Betriebliche psychologische Erstbetreuerinnen und Erstbetreuer für die „Psychologische Erste Hilfe“ (PEH) wurden benannt und ausgebildet.			
Die psychologischen Erstbetreuerinnen und Erstbetreuer oder andere Ansprechpersonen (z. B. Koordinator / Koordinatorin, Betriebsarzt / Betriebsärztin, Kriseninterventionsdienste ...) sind per Aushang mit Telefonnummer und Erreichbarkeit angegeben.			
Für die eigene psychische Unterstützung der psychologischen Erstbetreuerinnen und Erstbetreuer ist im Bedarfsfall gesorgt (z. B. durch kollegiale Beratung, Supervision ...).			
Die psychologischen Erstbetreuerinnen und Erstbetreuer können Beschäftigten, die eine traumatische Erfahrung gemacht haben, ohne Probleme zeitnah Unterstützung anbieten: Freistellung von der Arbeit, Aufsuchen von betroffenen Personen per Dienstwagen, Taxi.			

Zu beachten ist...	ja	nein	teilweise
Im Unternehmen gibt es ein Konzept oder einen Notfallplan für traumatische Ereignisse.			
Es gibt eine Ansprechperson im Unternehmen, die sich kümmert und die notwendigen Handlungen initiiert.			
Die oder der Führungsverantwortliche wird über das Vorkommnis in Kenntnis gesetzt.			
Die psychologische Erstbetreuerin bzw. der psychologische Erstbetreuer (sofern vorhanden) wird informiert.			
Die bzw. der Betroffene wird zur D-Ärztin bzw. zum D-Arzt und gegebenenfalls nach Hause / ins Krankenhaus begleitet.			
4 Unfallanzeige			
Das Vorkommnis wird per Unfallanzeige an den Unfallversicherungsträger geschickt.			
Der Wunsch nach professioneller Betreuung wird dem Unfallversicherungsträger angezeigt (per Telefon oder E-Mail).			
5 Dokumentation			
Extremereignisse werden dokumentiert (z. B. im Verbandbuch) und ausgewertet.			
6 Hilfsmittel			
Es stehen Hilfsmittel für die psychologische Erstbetreuung zur Verfügung (Notfallrucksack mit Warnweste, Verbandszeug, Decke, Taschentücher, Getränke).			
7 Wiedereingliederung			
Die Wiedereingliederung nach längerem Arbeitsausfall einer bzw. eines Beschäftigten nach einem traumatischen Vorfall ist betrieblich geregelt.			

- ! Falls sich Gefahren oder Gefährdungen für die Beschäftigten ergeben, handeln Sie:
- **Was wird durch wen bis wann erledigt?**

Hinweis

Die Gefährdungsbeurteilung ist die systematische Ermittlung und Bewertung relevanter Gefährdungen der Beschäftigten mit dem Ziel, die erforderlichen Maßnahmen für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit festzulegen. Sie ist in § 5 Arbeitsschutzgesetz festgeschrieben.

Eine Gefährdungsbeurteilung umfasst folgende Schritte:

1. Festlegen von Arbeitsbereichen und Tätigkeiten
2. Ermitteln der Gefährdungen
3. Beurteilen der Gefährdungen
4. Festlegen konkreter Arbeitsschutzmaßnahmen nach dem Stand der Technik
5. Durchführung der Maßnahmen
6. Überprüfen der Wirksamkeit der Maßnahmen
7. Fortschreiben der Gefährdungsbeurteilung (zum Beispiel bei Unfällen, Beinaheunfällen, Änderungen bei Arbeitsabläufen)

Sollten Sie dazu Fragen haben, wenden Sie sich bitte an Ihre Aufsichtsperson. Diese berät Sie gerne.

Traumatisierende Ereignisse

Gewalt und andere Grenzerfahrungen sind Teil des Lebens. Auch in der Arbeitswelt kommen Aggressionen, schwere Unfälle, Überfälle und andere Gefahren für Leib und Leben vor. Die Folge kann extremer körperlicher und psychischer Stress sein.

Im Folgenden wird beschrieben, wie es zu einer Traumatisierung kommen kann, wie man sich im Krisenfall richtig verhält und wie die BG Verkehr Betroffene bei der Bewältigung unterstützt.

Ein extremes Ereignis kann Auslöser für ein Trauma sein. Die Betroffenen sind schockiert, weil sie völlig unerwartet mit etwas Schrecklichem konfrontiert werden.

Solche Ausnahmesituationen sind über gewohnte Verarbeitungsmuster nicht immer zu bewältigen. Mittel- und langfristig kann sich eine Traumafolgeerkrankung entwickeln (z. B. eine Posttraumatische Belastungsstörung).

Um dies zu vermeiden und die Psyche zu stabilisieren, ist die Erstbetreuung unmittelbar nach dem Extremereignis wichtig. Kolleginnen und Kollegen, die zu psychologischen Erstbetreuenden ausgebildet werden, leisten hierbei wertvolle Unterstützung.

Im weiteren Verlauf können auch Gespräche mit Fachpersonal sinnvoll sein, um das Erlebte zu verarbeiten.



Tipp 1

Hilfe direkt nach dem Extremereignis

Führungskräfte sowie Kolleginnen und Kollegen sollten beruhigend auf Betroffene einwirken, Anteilnahme und Verständnis äußern sowie Unterstützung anbieten. Also: Zuhören, Kontakt halten, auf professionelle Beratung hinweisen.



Tipp 2

Info an die Berufsgenossenschaft

Die Information über den Vorfall an die BG Verkehr sollte zeitnah und detailliert erfolgen. Nur so kann die Berufsgenossenschaft Therapien schnell, individuell und unkompliziert planen und damit den Heilungsverlauf optimal unterstützen.

Traumatisierende Ereignisse



Info

Unsere betriebliche Meldekette bzw. der Notfallplan sehen folgenden Ablauf vor:

-
-
-
-
- Unfallmeldung an die BG Verkehr

Psychologische Erstbetreuende in unserem Betrieb sind:

.....

.....

Hinweise, was Betroffene für sich selbst tun können

- Nehmen Sie die Hilfe von den psychologische Erstbetreuenden sowie den Kolleginnen und Kollegen an.
- Bleiben Sie möglichst nach dem Ereignis nicht alleine. Lassen Sie sich nach Hause bringen und informieren Sie Ihnen nahe stehende Personen.
- Sprechen Sie mit einer vertrauten Person über das Ereignis und Ihre Gefühle.
- Geben Sie sich Zeit. Erwarten Sie nicht, dass die Zeit Ihre Erinnerungen einfach auslöscht. Ihre momentanen Emotionen werden Sie noch länger beschäftigen.
- Betäuben Sie sich nicht mit Alkohol oder mit nicht verschriebenen Medikamenten.
- Versuchen Sie, sobald wie möglich zu Ihrem gewohnten Arbeitsablauf zurückzukehren.
- Achten Sie auf sich: Treten Symptome eines Traumas auf, wie ständiges Wiedererleben der Extremsituation oder Angst- und Panikzustände, nehmen Sie professionelle Hilfe in Anspruch. Wenden Sie sich dazu gerne an die Trauma-Lotsinnen und -Lotsen der BG Verkehr.



Tipp 3

Die Trauma-Lotsinnen und -Lotsen der BG Verkehr sind speziell geschulte Unfallsachbearbeiterinnen und -sachbearbeiter. Sie koordinieren und vernetzen alle notwendigen Reha-Maßnahmen nach traumatisierenden Ereignissen. Die Kontaktaufnahme mit ihnen kann durch Führungsverantwortliche im Betrieb, die psychologischen Erstbetreuenden oder durch die Betroffenen selbst erfolgen.



Info

Kontakt zu den Trauma-Lotsinnen und -Lotsen der BG Verkehr für unsere Region (www.bg-verkehr.de; Webcode: 16238205):

Tel.:

.....

E-Mail:

.....