



Notfallmanagement nach psychisch belastenden Extremsituationen am Arbeitsplatz



Psychisch belastende Extremsituationen am Arbeitsplatz	4
Notfallmanagement – die Organisation der geregelten Nachsorge	5
Was passiert bei einem potenziell traumatisierenden Extremereignis?	6
Mögliche Folgen nach Psychotraumen	7
Schockphase mit akuter Belastungsreaktion	7
Verarbeitungsphase mit Belastungs- und Anpassungsreaktionen	8
Traumafolgestörungen	8
Grundregeln der Erstbetreuung nach Psychotraumen	10
Betriebliches Notfallmanagement – Ihre Aufgaben als Arbeitgeber und Führungskraft ...	11
Planung der Akutversorgung nach einem psychischen Extremereignis im Betrieb	11
Extremsituationen verhindern	12
Strukturen aufbauen	12
Nachsorge sicherstellen	13
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schulen	16
Rehabilitation nach traumatisierenden Ereignissen	17

Impressum:

Herausgeber: Unfallkasse NRW
 Wir danken der Unfallkasse Berlin für die Möglichkeit, diese Broschüre übernehmen zu dürfen.
 Autorin: Dagmar Elsholz
 Realisation: Gathmann Michaelis und Freunde, Essen
 Illustrationen: ©istockphoto.com/alashi
 Bestellnummer: S 66
 2. Auflage, April 2017

Psychisch belastende Extremsituationen am Arbeitsplatz



Am Arbeitsplatz können Beschäftigte jederzeit mit Ereignissen konfrontiert werden, bei denen Menschen körperlich und/oder psychisch zu Schaden kommen.

Sie können Zeugen eines Betriebsunfalls oder eines Gewaltverbrechens sein. Oder sind sogar selbst betroffen. Das Spektrum

der Gefahrensituationen ist breit: Ereignisse, die Betroffene zutiefst berühren und schockieren, können beispielsweise verbale und körperliche Angriffe im Kontakt mit Kunden, Überfälle, Verkehrsunfälle oder andere Extremsituationen sein.

Notfallmanagement – die Organisation der geregelten Nachsorge

Schnelle und effektive Hilfe für die Betroffenen ist nach solchen Ereignissen von zentraler Bedeutung. Schon in der Akutphase können die Führungskräfte sowie Kolleginnen und Kollegen des Betriebes wichtige Hilfe leisten, indem sie Fürsorge, Sicherheit und Rückhalt bieten.

Die vorliegende Broschüre soll die Verantwortlichen in den Betrieben unterstützen, ein Notfallmanagement für belastende Extremsituationen am Arbeitsplatz aufzubauen. Die Unfallkasse NRW als Trägerin der gesetzlichen Unfallversicherung für das Land Nordrhein-Westfalen steht ihren Mitgliedsunternehmen und Einrichtungen bei der Umsetzung beratend und ggf. unterstützend zur Verfügung.

Eine besonders wichtige Voraussetzung für ein funktionierendes Notfallmanagement ist das Festlegen betrieblicher Regeln und Standards. Alle Beteiligten müssen wissen, was zu tun ist. Nur dann ist ein koordiniertes Vorgehen möglich, das den Akteuren Handlungssicherheit gibt. Und die sich daraus ergebende gute Betreuung der Menschen in der akuten Krisensituation wirkt sich stabilisierend auf deren Psyche aus – was wiederum behandlungsbedürftige Erkrankungen verhindern kann.



Die Unfallkasse NRW hat die gesetzliche Aufgabe, Arbeitsunfällen, Berufskrankheiten und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren vorzubeugen, die Gesundheit nach einem Arbeitsunfall oder einer Berufskrankheit mit allen geeigneten Mitteln wiederherzustellen sowie die Versicherten oder ihre Hinterbliebenen durch Geldleistungen zu entschädigen.

Was passiert bei einem potenziell traumatisierenden Extremereignis?



Das Erleben eines Notfalls, eines schweren Unfalls oder einer Gewalttat ist immer mit einer psychischen Belastung verbunden. Andererseits muss nicht jede belastende Situation für jeden Betroffenen nachhaltig traumatisierend wirken. Extremereignisse von ungewöhnlichen Ausmaßen haben jedoch ein hohes Potenzial, Betroffene psychisch zu verletzen bzw. zu traumatisieren. Besonders, wenn sie den tatsächlichen oder drohenden Tod, ernsthafte Verletzungen oder die Gefährdung der körperlichen Unversehrtheit der eigenen oder anderer Personen beinhalten und mit intensiver Furcht, Hilflosigkeit oder Entsetzen erlebt werden.

Kommt es aufgrund der potenziell traumatisierenden Extremsituation während der Arbeitszeit oder auf dem Arbeitsweg zu einer seelischen bzw. psychischen Störung, handelt es sich in aller Regel um einen in der gesetzlichen Unfallversicherung versicherten Arbeitsunfall.

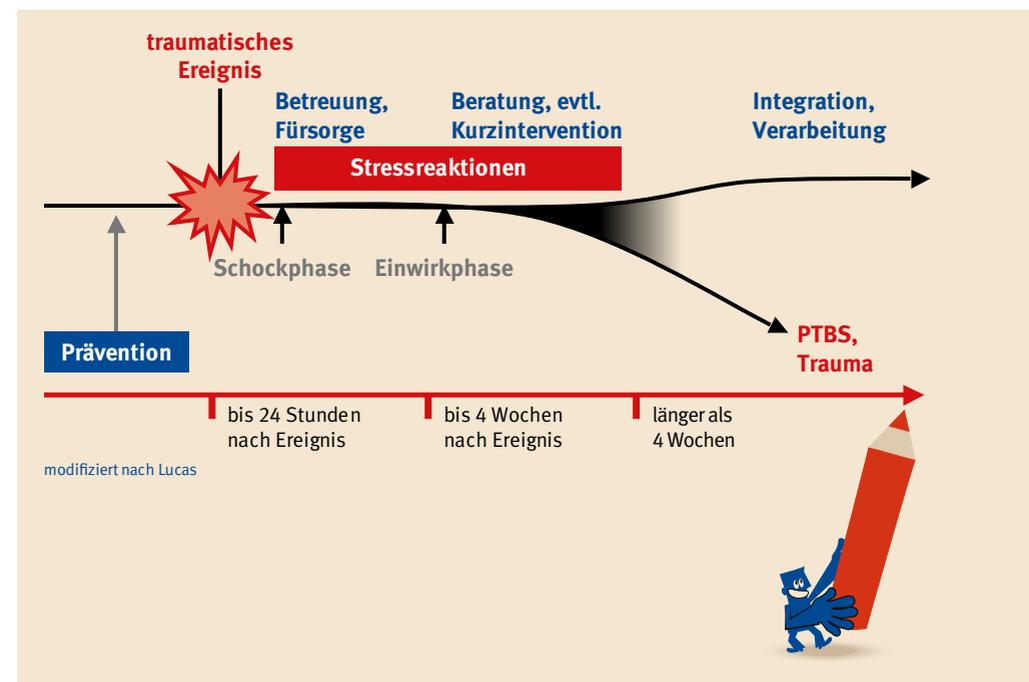
Durch richtiges Verhalten von Führungskräften und Kolleginnen und Kollegen nach einer derartigen Extremsituation können psychische Störungen – und damit auch Arbeitsunfälle – verhindert werden.

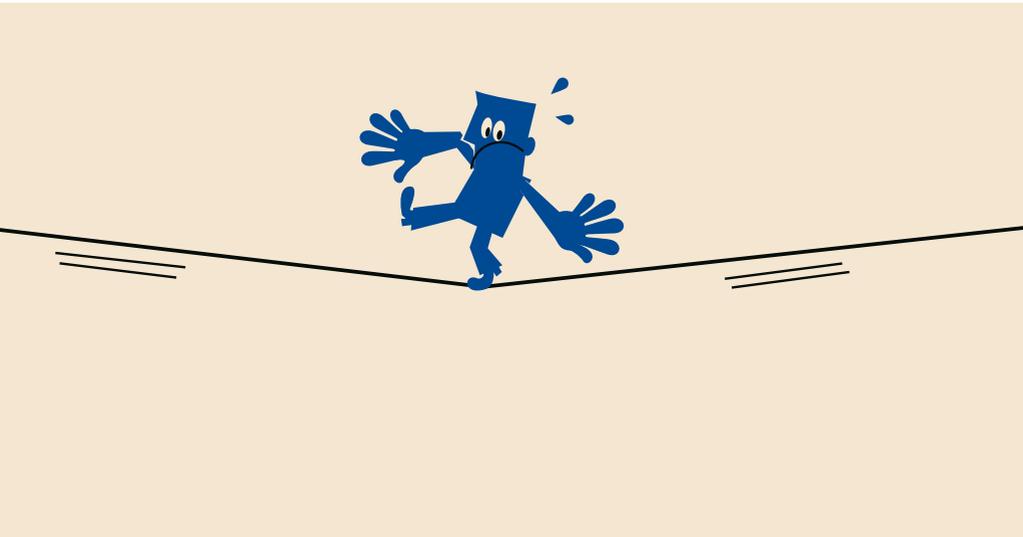
Mögliche Folgen nach Psychotraumen

Jedes Ereignis, das außerhalb des alltäglichen Erlebens geschieht, beeinflusst die Betroffenen zumindest vorübergehend. Dies gilt auch für psychisch belastende Extremsituationen. Es handelt sich zunächst um eine normale Reaktion auf ein unnormales Ereignis. Die entsprechenden Folgen sind in der Regel vorübergehend. Trotzdem reagiert jeder Mensch anders. Als grobe Einteilung für die Verarbeitung kann man von folgenden Phasen und Zeiträumen ausgehen:

Schockphase mit akuter Belastungsreaktion

Die Schockphase besteht Minuten bis in der Regel 48 Stunden nach dem Extremereignis. Die betroffenen Personen erleben starke seelische Erschütterungen aufgrund des belastenden Ereignisses. Sie sind häufig sehr agitiert, aufgeregt, wütend, verwirrt oder auch unangemessen ruhig, wie betäubt, traurig, sprachlos. Damit verbunden sind oft körperliche Symptome wie z. B. Zittern, motorische Unruhe, Weinen.





Verarbeitungsphase mit Belastungs- und Anpassungsreaktionen

Dieser Zustand folgt auf den Schock und kann mehrere Tage bis Wochen dauern.

Innerhalb von sechs bis acht Wochen wird das traumatische Erlebnis schrittweise verarbeitet und bewältigt. Im Verhalten können erhöhte Anspannung, Aufregung, Nervosität, Ängstlichkeit oder Aggressivität kennzeichnend sein.

Gelingt dieser Bewältigungsprozess nicht, geht die anfängliche traumatische Reaktion in einen traumatischen Prozess über.

Traumafolgestörungen

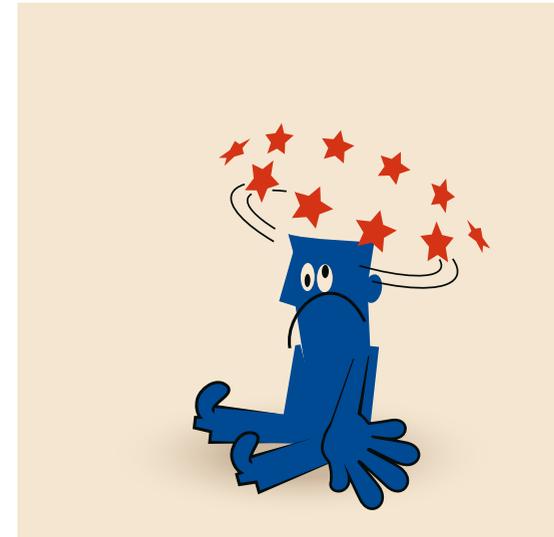
Wenn die Integration der Erfahrung nicht möglich ist, bleibt eine nachhaltige Erholung aus. Bestehende Beschwerden verfestigen sich oder neue gesundheitliche Probleme kommen hinzu. Es kann zur Ausprägung von psychischen Erkrankungen in Form von Traumafolgestörungen kommen.

Am bekanntesten ist die posttraumatische Belastungsstörung (PTBS), eine relativ selten auftretende, verzögerte Reaktion auf ein traumatisches Ereignis.

Sie tritt, wenn überhaupt, nach Wochen bis maximal sechs Monaten auf und kann unbehandelt zur Chronifizierung der Beschwerden führen.

Typische Symptome sind:

- Wiedererleben des traumatischen Ereignisses in Form von Alpträumen oder Flashbacks
- bewusste Vermeidung von mit dem Ereignis auf irgendeine Art verbundenen Gefühlen, Gedanken, Gesprächen, Aktivitäten, Orten und Menschen
- emotionale Taubheit, Gleichgültigkeit gegenüber anderen Menschen und Umgebungen
- vegetative Übererregung mit Schreckhaftigkeit, Schlaflosigkeit, Konzentrationsproblemen, Reizbarkeit, extremen Stimmungsschwankungen

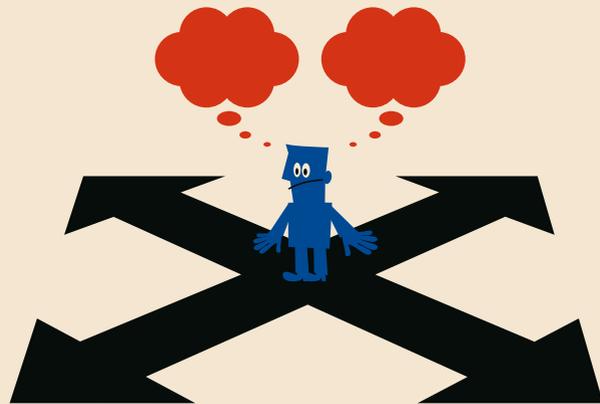


Neben einer posttraumatischen Belastungsstörung leiden langfristig viele Betroffene unter anderem auch an depressiven Störungen, Suchterkrankungen (insbesondere Alkohol und Medikamente), psychosomatischen Problemen, Angststörungen und anderen körperlichen und psychischen Erkrankungen. Der gesamte Körper wird durch die dauerhafte Anspannung mit der Zeit in Mitleidenschaft gezogen und oftmals werden die Beschwerden mit dem ursprünglichen Ereignis gar nicht in Verbindung gebracht. Alkohol und Medikamente werden vom Betroffenen als Selbstheilungsversuch eingesetzt, um die Bilder und Gefühle zu betäuben.

Im Extremfall führen schwere traumatische Erfahrungen zu vermehrten beruflichen Ausfallzeiten, Frühberentungen, Scheidungen und dissozialen Entwicklungen, in manchen Fällen zu einer erhöhten Selbsttötungsgefahr.

Hier muss zur Vermeidung von schwerwiegenden und chronischen psychischen Folgen ein auf die Behandlung von Traumafolgen spezialisierter ärztlicher oder psychologischer Psychotherapeut aufgesucht werden, um die Beschwerden fachlich abklären zu lassen.

Grundregeln der Erstbetreuung nach Psychotraumen



Durch Erleben extremer Ereignisse können Menschen überraschend und unvorbereitet an die Grenzen ihrer Belastbarkeit geführt werden. Das Gefühl von Sicherheit und Kontrolle kann dadurch akut bedroht sein.

Früh einsetzende psychologische Versorgungsangebote sind für die Betroffenen eine wichtige Hilfe. Denn nach heutigem Wissen wird davon ausgegangen, dass eine frühe psychologische Hilfeleistung und soziale Unterstützung die langfristigen psychischen Folgen einer Traumatisierung mildern oder verhindern kann.

Für betroffene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist es darum wichtig, Rückhalt und Sicherheit von Kolleginnen und Kollegen

bzw. Vorgesetzten zu erfahren. Dieses kann in Form einer psychologischen Erstbetreuung geschehen. Die betreuende Person kümmert sich um den Betroffenen und stellt ggf. auch eine Begleitung ins private Umfeld sicher.

So soll schnellstens ein Beruhigungs- und Stabilisierungsprozess eingeleitet werden.

Werden akute Beschwerden wie Schlaflosigkeit, Nervosität oder Schreckhaftigkeit beobachtet, sollte die Führungskraft ihre Unterstützung anbieten und auf die Hilfe betrieblicher Institutionen wie die Sozialberatung und den Betriebsarzt hinweisen.

Betriebliches Notfallmanagement – Ihre Aufgaben als Arbeitgeber und Führungskraft

Planung der Akutversorgung nach einem psychischen Extremereignis im Betrieb

Arbeitgeber und Organisationen sind aufgrund ihrer gesetzlichen Aufgaben und im Rahmen ihrer Fürsorge verpflichtet, die betrieblichen Gefährdungen zu ermitteln und Maßnahmen zu treffen, um ihre Mitarbeiter auch vor schwerwiegenden psychischen Auswirkungen nach Extremereignissen zu schützen.

Dazu gehört es, Gewaltvorfälle und andere Extremsituationen zu verhindern, deren Folgen möglichst gering zu halten und Strukturen für Notfälle zu schaffen und bereitzuhalten.

Besondere Bedeutung hat das betriebliche Notfallmanagement für gefährdete Personengruppen wie beispielsweise:

- Rettungskräfte (Feuerwehr, ehrenamtliche Helfer)
- Polizei und Ordnungskräfte
- Medizinisches Personal (insbesondere in Psychiatrien, auch Notaufnahmen)
- Bankangestellte, Schalterpersonal (Sparkassen, Bäder u. a.)
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit besonderen Bürgerkontakten (Jugendamt, Bürgeramt, Arbeitsagentur)





Extremsituationen verhindern

Oberstes Ziel ist es, durch abgestimmte Maßnahmen die Arbeitsverhältnisse und das Verhalten der Beschäftigten so zu beeinflussen, dass das Auftreten von Gewalt verhindert oder zumindest verringert wird.

Für alle relevanten Bereiche sind Gefährdungsbeurteilungen zu erstellen und Maßnahmen abzuleiten, beispielsweise

- das Schaffen gefahrungsarmer Arbeitsverhältnisse durch die entsprechende Gestaltung von Arbeitsplätzen und Arbeitssituationen
- das Installieren geeigneter Notrufsysteme
- die Selbstverpflichtung des Unternehmens gegen Gewalt am Arbeitsplatz

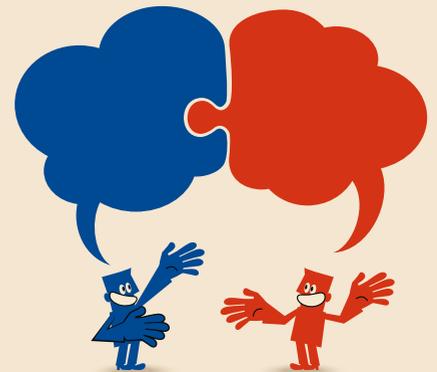
- die gezielte Motivation und Schulung von Führungskräften
- das Schulen und Trainieren von Kommunikationsstrategien, Deeskalations- und Verteidigungstechniken
- die regelmäßigen Unterweisungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Strukturen aufbauen

Geplantes und organisiertes Vorgehen unterstützt eine optimale Notfallvorsorge und -bewältigung. Deshalb sind für alle gefährdeten Bereiche betriebliche Notfallpläne zu erstellen.

Beim Aufbau eines betrieblichen Notfallmanagements sollen folgende Punkte berücksichtigt werden:

- Definition möglicher Gewalt- bzw. Schadensereignisse
- Beurteilen der Arbeitsbedingungen, Risiken und abzuleitenden Maßnahmen für den Arbeits- und Gesundheitsschutz anhand der Gefährdungsbeurteilung
- Erstellen betrieblicher Notfallpläne bzw. Ergänzung der bestehenden Alarmpläne unter Berücksichtigung verschiedener potenzieller Notfälle
- Festlegen interner Verantwortlichkeiten und Ansprechpartner
- Geregelte Informationswege zu Führungskraft, Ersthelfer/Erstbetreuer, Sicherheitsfachkraft/Betriebsarzt etc.
- Qualifizieren der o. g. Ansprechpartner, z. B. auch Auswahl und Qualifizierung psychologischer Erstbetreuer
- Festlegen von Kompetenzen und Verfahren im Krisenfall und zum Umgang mit Betroffenen, z. B. Bereitstellen eines geschützten Raums zum Gespräch, Möglichkeit der Ablösung am Arbeitsplatz, Verständigung von Angehörigen, Begleitung nach Hause
- Dokumentieren der Krisensituation, z. B. durch Eintrag in das Verbandbuch, im betrieblichen Berichtswesen
- Vorhalten aller Informationen zum Notfallmanagement, damit diese jederzeit bei plötzlichem Eintreten einer Krisensituation handlungsleitend zur Verfügung stehen
- Informieren aller Führungskräfte und Mitarbeiter über das betriebliche Notfallmanagement, z. B. in Form von Unterweisungen
- Nachhaltige Umsetzung des Konzepts in der Einrichtung



Nachsorge sicherstellen

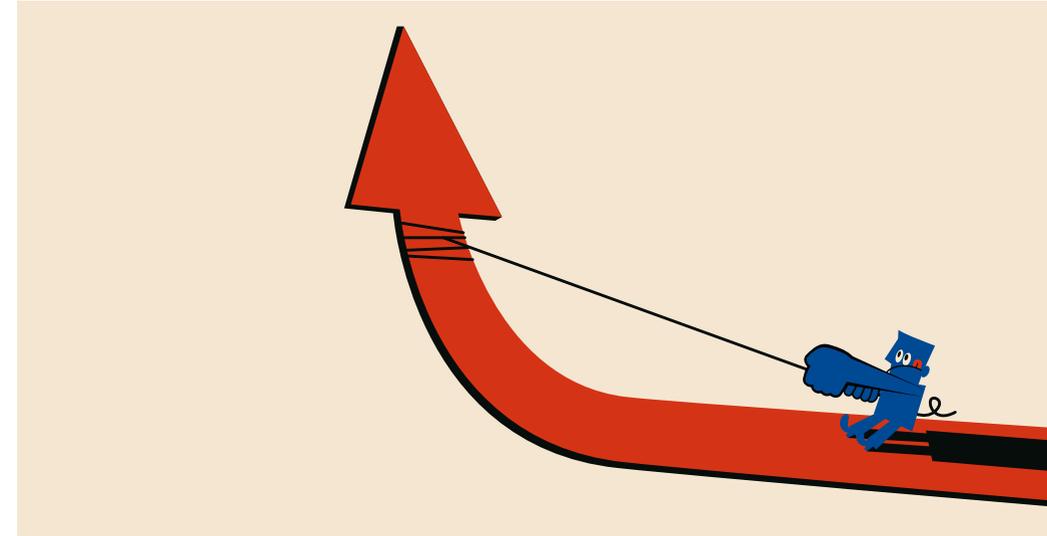
Eine geplante und geregelte Nachsorge für Menschen, die psychisch belastenden Extremereignissen ausgesetzt waren, liegt im Interesse aller Beteiligten. Die geregelte und erlebte Fürsorge für die Mitarbeiter ist auch Ausdruck einer motivierenden und gesundheitsorientierten Unternehmenskultur.

In jedem Fall ist das umsichtige, strukturierende und verständnisvolle Verhalten im Betrieb auch längere Zeit nach dem Ereignis von großer Bedeutung, um die Unterstützung und Begleitung der Betroffenen sicherzustellen und damit die Ausweitung des Notfalls zu verhindern.



Zur akuten Nachsorge können folgende Verhaltensregeln im Kontakt mit Betroffenen hilfreich sein:

- Erkundigen Sie sich nach dem Befinden und machen Sie Ihre Anteilnahme deutlich.
- Fragen Sie den Betroffenen, was Sie für ihn tun können.
- Beruhigen Sie, ohne abzuwiegeln. Sprechen Sie ruhig und hören Sie aufmerksam zu.
- Suchen Sie behutsam Kontakt.
- Schirmen Sie Verletzte bzw. Betroffene vor Zuschauern und Medien ab.
- Lassen Sie die betroffene Person nicht allein.
- Verständigen Sie bei Nichtansprechbarkeit des Betroffenen bzw. mit dessen Einverständnis einen Arzt.
- Begleiten Sie die betroffene Person in einen geschützten Bereich oder nach Hause und vergewissern Sie sich, dass ein Ansprechpartner zur Verfügung steht.



Ein Teil der Betroffenen kann das Erlebte jedoch allein nicht verarbeiten. Sie benötigen in der Akutphase, mitunter aber auch erst Tage oder Wochen nach dem Ereignis eine fachkundige Beratung oder psychotraumatologische Unterstützung.

Häufig helfen den Betroffenen die betrieblichen sozialen Kontakte und Gespräche, um das Extremereignis zu verarbeiten. Deshalb sind auch ärztliche Krankschreibungen nicht in jedem Fall sinnvoll.

Hier hat die Führungskraft folgende Aufgaben:

- Aufmerksamkeit gegenüber Verhaltensänderungen und Beschwerden zeigen
- die Beobachtungen fürsorglich ansprechen
- Betroffene über das Risiko einer Chronifizierung informieren
- beim Zugang zu betrieblichen Angeboten und Hilfen unterstützen
- über die Möglichkeit einer therapeutischen Unterstützung durch Psychotherapeuten aus dem Netzwerk der gesetzlichen Unfallversicherung informieren, falls diese Hilfe vom Betroffenen gewünscht wird



Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schulen

Um die Wirksamkeit des Notfallmanagements zu gewährleisten, müssen alle Führungskräfte und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Notfallpläne kennen und in der Lage sein, danach zu handeln.

Der Unternehmer hat die Beschäftigten mindestens einmal jährlich über Gefährdungen, Schutzmaßnahmen, sicherheitsgerechtes Verhalten und Notfallregelungen zu unterweisen.

Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter soll wissen:

- was ein Notfall bzw. psychisches Extremergebnis ist.
- dass es das Notfallkonzept gibt.
- wie das Ablaufschema angewendet wird.
- wer als Ansprechpartner im Akutfall zur Verfügung steht.

- wer informiert werden muss.
- wer sonst noch helfen kann.
- welche Präventionsmaßnahmen greifen.

Die realitätsgerechte Vorbereitung auf Extremsituationen trägt wesentlich zur Reduzierung von Unfallfolgen bei.

Bei Fragen zum Aufbau eines Notfallmanagements wenden Sie sich bitte an:

Hauptabteilung Prävention

Frau Corinna Wiegratz
Regionaldirektion Rheinland
Telefon: 0211 2808-1226
E-Mail: c.wiegratz@unfallkasse-nrw.de

Frau Heike Walgenbach
Regionaldirektion Westfalen Lippe
Telefon: 0251 2102-3112
E-Mail: h.walgenbach@unfallkasse-nrw.de

Rehabilitation nach traumatisierenden Ereignissen



Bei Eintritt eines Arbeitsunfalls mit unmittelbaren psychischen Störungen sollte die Akutintervention mit der betrieblichen Erstbetreuung einsetzen. Zur weiteren Behandlung ist es erforderlich, rechtzeitig gezielte Interventions- und Therapiemaßnahmen einzuleiten.

Dazu beauftragt die Unfallkasse NRW als Trägerin der gesetzlichen Unfallversicherung besonders qualifizierte und zugelassene ärztliche und psychologische Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten. Auch die Durchgangsärzte können dies veranlassen. Wenn Versicherte in dringenden Fällen beteiligte Psychotherapeutinnen/Psychotherapeuten unmittelbar aufsuchen, müssen sie die Unfallkasse NRW unverzüglich informieren und die Zustimmung zur Behandlung einholen.

Die psychotherapeutische Behandlung beginnt in der Regel mit fünf so genannten

probatorischen Sitzungen. Diese dienen der Krisen- oder Frühintervention. Ebenfalls wird abgeklärt, ob weitere Behandlungsmaßnahmen erforderlich sind.

Eine wichtige Informationsquelle der Unfallkasse NRW, um potenziell traumatisierende Ereignisse zu erkennen, ist die Unfallanzeige. Sie wird von dem betroffenen Unternehmen bei der Unfallkasse eingereicht. Darin ist der Unfallhergang und die belastende Situation beschrieben.

Diese Angaben ermöglichen es den Sachbearbeitern und Reha-Managern der Unfallkasse NRW, Betroffenen frühzeitig psychotraumatologische Unterstützung anzubieten. Daher sollten die Betriebe die Unfallanzeigen nach potenziell psychisch traumatisierenden Ereignissen frühzeitig und mit ausführlichen Hergangsbeschreibungen übersenden.



Bei akutem Unterstützungsbedarf nehmen Sie bitte telefonisch Kontakt auf:

- Unfallkasse NRW, Regionaldirektion Rheinland: 0211 2808-0
- Unfallkasse NRW, Regionaldirektion Westfalen-Lippe: 0251 2102-0

Halten Sie bitte möglichst das Geburtsdatum der Versicherten bereit. Ihre Ansprechpartner beraten Sie auch gern zu Verfahren und geeigneten Therapeuten.

Weitere Ansprechpartner der Unfallkasse NRW sind:

- Unfallkasse NRW, Regionaldirektion Rheinland
Herr Thomas Pflieger
Telefon: 0211 2808-2656
E-Mail: t.pflieger@unfallkasse-nrw.de
- Unfallkasse NRW, Regionaldirektion Westfalen-Lippe
Herr Jürgen Schäper
Telefon: 0151 14828 868
E-Mail: j.schaeper@unfallkasse-nrw.de

Unfallkasse NRW

Sankt-Franziskus-Str. 146
40470 Düsseldorf
Telefon 0211 9024-0
Telefax 0211 9024-1355