Bausteine einer wirksamen Nachsorge nach psychischen Extrembelastungen im Beruf

Autorin

Katrin Päßler ist Aufsichtsperson bei der Unfallkasse Nordrhein-Westfalen, Regionaldirektion Rheinland.

Herr M. ist arbeitslos und sauer. Das Jobcenter verweigert ihm die vermeintlich zustehenden Leistungen. In einem Gespräch will er die Situation klären – doch die ist eindeutig: Herr M. wird sein Geld nicht bekommen. Da verliert er die Nerven. Er schreit die Sachbearbeiterin Frau A. an, räumt ihren Schreibtisch ab und bedroht sie mit einem Messer. Ein Kollege aus dem Nachbarbüro kann Hilfe holen. Herr M. wird überwältigt und der Polizei übergeben. Frau A. ist aufgrund des Ereignisses mehrere Tage nicht arbeitsfähig.

Nach solch einem Ereignis brechen über die Betroffenen meist Zustände herein, die außerhalb ihrer normalen Erfahrungen liegen. Sie erschüttern das seelische Gleichgewicht von Menschen – zumindest vorübergehend. Man spricht von einer Krisensituation mit psychischer Extrembelastung. Diese wird definiert als Ereignis, welches eine Person erlebte, sah oder mit dem sie konfrontiert wurde, das eine außergewöhnliche Bedrohung darstellte und / oder katastrophenartige Ausmaße hatte und die eigenen, sonst alltäglichen Bewältigungsmöglichkeiten übersteigen. Dabei erlebten die Betroffenen intensiv Furcht, Angst, Verzweiflung, Hilflosigkeit oder Entsetzen.

Ereignen sich solche bedrohlichen Situationen im Zusammenhang mit der beruflichen Tätigkeit, ist dies ein Arbeitsunfall. Der Unfallbegriff erfasst körperliche und psychische Gesundheitsstörungen als Reaktion auf ein unfreiwilliges zeitlich begrenztes äußeres Ereignis. Als äußeres Ereignis zählen in diesem Zusammenhang

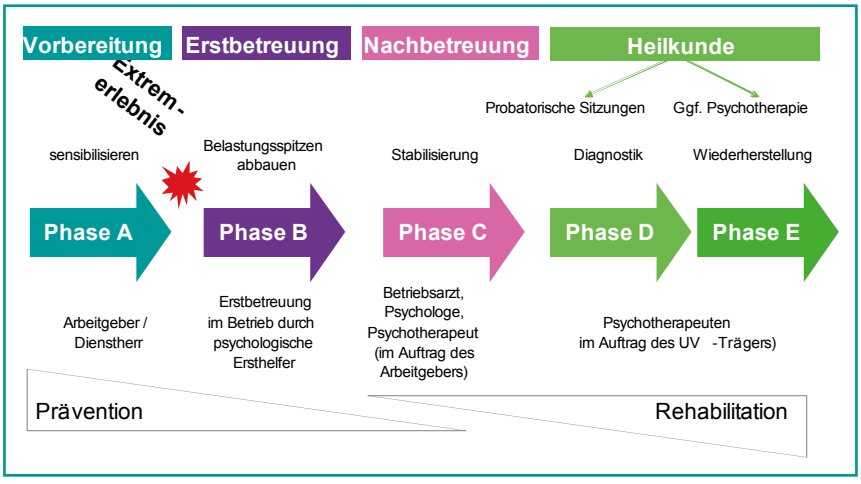
- das Erleben tatsächlicher oder angedrohter Gewalt, beispielsweise durch schwere Beleidigungen, Nötigung oder Bedrohungen, körperliche Angriffe, Überfälle oder Geiselnahmen,
- das Durchleben einer erheblichen Gefahr für Gesundheit und Leben, beispielsweise Ereignisse, bei denen Todesangst empfunden wurde oder Unfälle mit katastrophenartigem Ausmaß und
- das Miterleben oder Herbeiführen einer Extremsituation Dritter, beispielsweise Verursachung eines Unfalls mit Schwerstverletzung oder Tod eines Kollegen.

Gewalttätige Handlungen am Arbeitsplatz sind nicht vorhersehbar – Situationen und Tätigkeiten, bei denen Gewalt auftreten kann, hingegen schon. Zur Risikogruppe zählen Beschäftigte, die Umgang mit Waren, Bargeld und Wertsachen haben, beispielsweise in Banken, Sparkassen und Verkaufsstellen. Betroffen sind aber auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich allein mit Kunden bzw. Klienten in schwierigen Beratungssituationen befinden oder in aufsuchenden Diensten arbeiten, beispielsweise im Sozial- und Jugendamt, Jobcenter, Finanzämter oder Gerichtsvollzieher. Ebenso sind Beschäftigte gefährdet, die mit alkoholisierten oder unter Drogen stehenden Menschen zusammentreffen, beispielsweise Ordnungskräfte, Pflegekräfte, Feuerwehrleute, Rettungskräfte, Sicherheitsdienste oder Polizisten.

Jedes Ereignis, das außerhalb des alltäglichen Erlebens oder der normalen Erfahrung geschieht, hat starke psychische Effekte: von der akuten Belastungsreaktion über Posttraumatische Belastungs- und Anpassungsreaktionen bis hin zur Posttraumatischen Belastungsstörung (PTBS). In vielen Fällen werden traumatisierende Ereignisse von den Betroffenen nach einer gewissen Zeit gut verarbeitet, manchmal gelingt dies jedoch nicht. Studien haben gezeigt, dass frühe psychologische Interventionen Opfern helfen, posttraumatische Stressreaktionen abzubauen und zu vermindern. Daher kommt der frühzeitigen Betreuung der Betroffenen, möglichst noch am Unfallort, eine bislang unterschätzte Bedeutung zu.

Die Hilfeleistungen nach einem Arbeitsunfall mit körperlichen Verletzungen sind in betrieblichen Notfallkonzepten meist gut geregelt. Die psychologische Betreuung derjenigen Personen, die zwar physisch unverletzt blieben, aber einen Arbeitsunfall mit schweren psychischen Beeinträchtigungen miterlebt bzw. sogar daran beteiligt waren, findet in Notfallplänen bisher wenig bis gar keine Beachtung. Eine geplante und geregelte akute psychische Nachsorge muss im Interesse aller Beteiligten und Bestandteil des betrieblichen Notfallmanagements sein.

Die Weiterbehandlung zur Heilung einer psychischen Störungen erfolgt durch geeignete Rehabilitationsmaßnahmen – beispielsweise Psychotherapie – im Auftrag des Unfallversicherungsträgers.



Betriebliches Nachsorgekonzept nach Arbeitsunfällen mit psychischen Extrembelastungen

Die Unfallkasse Nordrhein-Westfalen hat gemeinsam mit Jobcentern sowie Sozial- und Ordnungsämtern – also Bereichen, an denen Gewalt am Arbeitsplatz ein besonderer Belastungsfaktor darstellt – in einem Pilotvorhaben zum betrieblichen Notfallmanagement ein Nachsorgekonzept erarbeitet. Es besteht aus vier Bausteinen, die sich aus Leistungen des Arbeitgebers und der gesetzlichen Unfallversicherung zusammensetzen (siehe Abbildung).

- **Phase A Vorbereitung:** umfasst die regelmäßige Unterweisung und Schulung der Beschäftigten zu betrieblichen Notfallsituationen.
- **Phase B Erstbetreuung:** ist eine kurzfristige Maßnahme, die während oder unmittelbar nach einem traumatisierenden Ereignis ansetzt und Betroffene die folgenden Stunden (in der Regel 24 Stunden) nach einem belastenden Ereignis begleitet. Sie dient der Erstversorgung von Menschen, die aufgrund des Erlebens eines traumatisierenden Ereignisses psychologische Unterstützung bzw. Hilfe benötigen können. Sie wird durch das Prinzip „Kollegen helfen Kollegen" umgesetzt.
- **Phase C Nachbetreuung:** betrifft die Nachbetreuung der Betroffenen durch Beauftragte des Arbeitgebers bis zum möglichen Beginn der Heilbehandlung durch den Unfallversicherungsträger. Wichtig ist, frühzeitig diejenigen Personen zu identifizieren, die auf Grund der Ereignisse, derer sie ausgesetzt waren, psychische Störungen entwickeln könnten.
- **Phase D Heilkunde / Probatorische Sitzungen:** dienen der Stabilisierung Betroffener und sollen eine Chronifizierung vermeiden. Die professionelle kurzfristige Hilfe erfolgt im Rahmen von (probatorischen) psychotherapeutischen Sitzungen.
- **Phase E Heilkunde:** die Weiterbehandlung zur Heilung der psychischen Störungen erfolgt durch geeignete Rehabilitationsmaßnahmen (Psychotherapie) im Auftrag des Unfallversicherungsträgers.

Der Arbeitgeber ist im Rahmen seiner Fürsorgepflicht grundsätzlich dafür verantwortlich, die akute Notfallversorgung im Betrieb sicherzustellen (Phasen B und C). Reichen diese Maßnahmen nicht aus, ist die Unfallkasse NRW als Träger der gesetzlichen Unfallversicherung verpflichtet, mit allen geeigneten Mitteln möglichst frühzeitig nach Eintritt von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten einen dadurch verursachten Gesundheitsschaden zu beseitigen oder zu verbessern, seine Verschlimmerung zu verhüten und

Jedes Ereignis, das außerhalb des alltäglichen Erlebens oder der normalen Erfahrung geschieht, hat starke psychische Effekte: von der akuten Belastungsreaktion über Posttraumatische Belastungs- und Anpassungsreaktionen bis hin zur Posttraumatischen Belastungsstörung.

seine Folgen zu mindern. Dabei steht die seelische Gesundheit gleichrangig mit der körperlichen.

Nach Kenntnis des Arbeitsunfalls veranlasst die Unfallkasse NRW über ihre Netzwerkpartner die jeweils geeigneten therapeutischen Maßnahmen. In der Regel werden dem Betroffenen schnellstmöglich psychologische Beratungs- und / oder Betreuungsgespräche (Phase D) angeboten. Diese sogenannten probatorischen Sitzungen sind ein niederschwelliges Angebot zur psychotraumatologischen Betreuung und werden von autorisierten berufsgenossenschaftlichen ärztlichen und psychologischen Psychotherapeuten durchgeführt. Reichen diese Maßnahmen nicht aus, erfolgt nach Genehmigung der Unfallkasse NRW eine psychotherapeutische Behandlung (Phase E).

Besonderer Bedeutung kommt nach einem Arbeitsunfall mit psychischer Extrembelastung der Dokumentation des Ereignisses zu. Es sollte, auch wenn keine oder nicht sofort eine Krankschreibung erfolgt, schnellstmöglich und umfassend die Unfallanzeige an den zuständigen Unfallversicherungsträger weitergeleitet werden. Für die Einleitung und Steuerung eines notwenigen Heilverfahrens – ggf. auch zu einem späteren Zeitpunkt – ist die Unfallanzeige eine notwendige Voraussetzung. Darüber hinaus empfiehlt es sich, außergewöhnlich belastende Ereignisse betriebsintern zu dokumentieren.

Es ist nicht beliebig, was nach einem Gewaltvorfall oder betrieblichen Notfall zu tun ist! Ein strukturiertes Notfallmanagement trägt entscheidend dazu bei, nach krisenhaften Notlagen Führungshandel zu stärken, Orientierung zu geben und die Handlungssicherheit von Beschäftigten und Verantwortlichen zu erhöhen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen wissen, was an Unterstützung angeboten wird, wo und wann sie Rückendeckung erwarten können. □

Katrin Päßler,
Unfallkasse Nordrhein-Westfalen