

Psychologische Erstbetreuung in Behörden

Sofortmaßnahmen zum Schutz der Seele

Nach bedrohlichen Ereignissen am Arbeitsplatz können Beschäftigte durch Kolleginnen und Kollegen geschützt und gestützt werden. Dies ist heilsam und bewahrt Betroffene vor langfristigen, traumatischen Auswirkungen.

Weil einem Kunden das Arbeitslosengeld gekürzt wurde, rastet er im Jobcenter aus. Er wirft seinen Stuhl um, geht auf die Sachbearbeiterin zu und stößt sie von ihrem Platz. Da er weiter randaliert, wird die Polizei gerufen. Der Täter wird abgeführt. Die Mitarbeiterin ist nicht körperlich verletzt, doch sie weint und zittert am ganzen Körper. Eine Kollegin, die in Psychologischer Erstbetreuung ausgebildet ist, unterstützt und stabilisiert die Frau, leitet weitere Maßnahmen wie die Unfallmeldung ein und sorgt dafür, dass die Angegriffene nicht weiteren Belastungen ausgesetzt ist. Die Betroffene hat sich nach einigen Tagen von dem Schock erholt und benötigt keine weitere psychologische Versorgung. Die Unterstützung von Seiten des Arbeitgebers war für sie sehr entlastend und stärkend.

Gewalt in öffentlichen Einrichtungen

Neben körperlichen Angriffen erleben Beschäftigte in öffentlichen Einrichtungen nicht selten Beleidigungen, Drohungen oder andere aggressive Verhaltensweisen. 2015 zeigt die sechste Europäische Erhebung über Arbeitsbedingungen auf, dass fast jede sechste erwerbstätige Person über Erfahrungen mit negativem Sozialverhalten berichten kann. Bereits 2011 ergab eine Studie der Deutschen Gesetz-

lichen Unfallversicherung (DGUV), dass sich rund 62 Prozent der Beschäftigten in Jobcentern ständig bis oft bedroht oder unsicher am Arbeitsplatz fühlen.

Wird körperliche Gewalt ausgeübt, kann die betroffene Person physische und psychische Folgeschäden erleiden. Auch bei verbaler Gewalt, die als bedrohlich erlebt wird, kann die Psyche ernsthaft Schaden nehmen.

Kurz- und langfristige Folgen für die Psyche

Bedrohliche Ereignisse aktivieren das Alarmsystem im Menschen. Kurzfristige Stressreaktionen sind beispielsweise ein erhöhter Herzschlag, Anspannung, Schwitzen und eine eingeeengte Wahrnehmung. Je nach Ausmaß und Ausgang der Situation sowie persönlichen Faktoren treten in den Folgetagen weitere Belastungsreaktionen des Körpers auf. Dies können Angst- oder Unsicherheitsgefühle, Konzentrationsschwierigkeiten, Gedankenkreisen oder Schlafstörungen sein – um nur einige zu nennen. Diese Auswirkungen sind zunächst eine normale Reaktion des Körpers auf außergewöhnliche Ereignisse. Halten sie jedoch länger an oder weiten sich aus, kann dies bis zur Berufsunfähigkeit führen.



Nach einem Gewalterlebnis sollte ein Beschäftigter nicht allein sein.

Foto: © marcinmaslowski / Fotolia

Kernelemente der Erstbetreuung

- Situation erfassen, Kontakt herstellen
- Kurzfristig für Sicherheit und Wohlbefinden sorgen
- Wenn nötig psychisch stabilisieren
- Informationen geben, gegebenenfalls Kontakt zur fachspezifischen Nachsorge einleiten
- Unfallmeldung vornehmen

Schutz durch den Arbeitgeber

Gemäß dem Arbeitsschutzgesetz hat der Arbeitgeber die Aufgabe, eine Gefährdungsbeurteilung über psychische Belastungen bei der Arbeit durchzuführen. Sind Beschäftigte mitunter bedrohlichen Situationen ausgesetzt, benötigt das Unternehmen Instrumente, um Belastungen frühzeitig zu erkennen, zu vermeiden oder zu verringern. Analog zur Medizinischen Ersten Hilfe müssen Unterstützungsmög-

Auch die Unfallmeldung gehört zu den Handlungen, die auf einen belastenden Vorfall folgen sollten.

Foto: © stockpics / Fotolia



lichkeiten als Sofortmaßnahme etabliert werden – idealerweise in Form eines regelgeleiteten Prozesses mit klar definierten Einzelschritten. Da belastende Vorfälle als Arbeitsunfälle gelten, ist die Unfallmeldung ein wichtiger Punkt in diesem Handlungsschema.

Erhalten Betroffene umgehend Unterstützung, können Belastungsreaktionen meistens besser bewältigt werden. Nach einem bedrohlichen Ereignis sollte die Person nicht alleine gelassen werden und jemanden an ihrer Seite haben, dem sie sich anvertrauen kann, der sie vor weiteren Belastungen schützt und – wenn erforderlich – zusätzliche Unterstützung in Form von professionellen Fachkräften organisiert. Die Reaktion des Arbeitgebers ist insgesamt ein entscheidender Faktor: Werden Mitarbeiter nach einem Gewalt-erlebnis ernst genommen und erhalten gezielte Unterstützung, fördert dies die schnelle Genesung.

Psychologische Erstbetreuung im Trend

Bei körperlichen Verletzungen ist es selbstverständlich, dass Hilfe organisiert, ein Arzt gerufen oder ein Pflaster gereicht wird. Doch bei psychischen Verletzungen sieht das häufig noch anders aus. Hier

braucht es eine weitere Sensibilisierung aller Beteiligten, damit sich der Unterstützungsprozess etabliert und als „normale“ Gesundheitsmaßnahme bewusst wahr- und angenommen wird.

Aktuell zeigt sich, dass immer mehr Organisationen hier ansetzen und Beschäftigte als Psychologische Erstbetreuerinnen und Erstbetreuer ausbilden lassen. Um aktiv werden zu können, müssen sie in die

dienstlichen Abläufe eingebunden sein. Wichtig ist ein definierter Meldeweg – denn nicht immer sind Beschäftigte nach einem belastenden Ereignis fähig, sich selbst an die Erstbetreuerinnen oder Erstbetreuer zu wenden – auch wenn sie von diesem Unterstützungsangebot wissen.

Karoline Roshdi
Diplom-Psychologin

- Anzeige -

SVENSTOL
STUHL FÜR PROFFS

Jetzt!
Infos und Teststuhl gratis
+49 (0)5261 288970

Austauschbares Sitzpolster

6-armiges Fußkreuz

24/7-Mechanik

Stahlrahmen

comfortPlus-Polsterung

24 Stunden Service

Der SVENSTOL S5: den Besten testen

Der Svenstol S5 ist der beste 24h-Leitstellenstuhl, den die StolComfort GmbH je gebaut hat. Und sie baut nichts anderes. Super robust und extrem bequem. Testen Sie den Svenstol S5 unverbindlich zwei Wochen lang. Wahrscheinlich auch für Sie der Beste. Warum? Infos auf www.stolcomfort.com oder telefonisch anfordern.

StolComfort | info@stolcomfort.com | www.stolcomfort.com

Linktipp

Die Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV) hat einen umfassenden Leitfaden zum Thema veröffentlicht: „Trauma – Psyche – Job. Ein Leitfaden für Aufsichtspersonen“. Er kann über die DGUV-Publikationsdatenbank unter www.dguv.de/publikationen heruntergeladen oder bestellt (Bestellnummer 206 018) werden.