



# Herausforderung berufsbedingte Traumatisierung

Handlungsempfehlungen  
für Unternehmen, Verbände  
und Politik

**Strahlungsarmer Monitor? Mobbing? Geräuschemissionen? Umgang mit Gefahrstoffen? Stress? Arbeitszeitmodelle? Sie haben eine Frage zu Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit?**

Fragen Sie uns! In unseren Wissensspeichern findet sich garantiert die Antwort. Und falls nicht, fragen wir für Sie einen unserer 200 Experten im Haus. Wir sind für Sie da – kompetent, schnell, zuverlässig!

**Service-Telefon 01 80.321 4 321**

Montag bis Freitag von 8.00 – 16.30 Uhr (0,09 €/Minute aus dem nationalen Festnetz der Deutschen Telekom AG)

**Fax 01 80.321 8 321**

(0,09 €/Minute aus dem nationalen Festnetz der Deutschen Telekom AG)

**E-Mail [info-zentrum@buaa.bund.de](mailto:info-zentrum@buaa.bund.de)**

**Internet [www.buaa.de](http://www.buaa.de)**



## Herausforderung berufsbedingte Traumatisierung

Handlungsempfehlungen  
für Unternehmen, Verbände und Politik

## Inhalt

3		Vorwort
5	o	<b>Einführung in das Thema</b>
13	1	<b>Empfehlungen an Unternehmen</b>
13	1.1	Empfehlungen an Unternehmen zu betriebsinternen Maßnahmen
26	1.2	Empfehlungen an Unternehmen zur Förderung der Zusammenarbeit
29	2	<b>Empfehlungen an Verbände</b>
29	2.1	Empfehlungen an Verbände zur Unterstützung von Unternehmen
33	2.2	Empfehlungen an Verbände zur Förderung der Zusammenarbeit
39	3	<b>Empfehlungen an politische Akteure</b> zur Verbesserung der Versorgung Betroffener und zur Förderung der Zusammenarbeit zuständiger Institutionen

## Vorwort

Traumatische Ereignisse im Berufsleben sind ein immer häufiger auftretendes Phänomen. Gerade der Arbeitsschutz ist gefordert, sich diesem Problem zu stellen, konkrete Konzepte zu entwickeln und praxisrelevante Empfehlungen an zuständige Akteure auszusprechen.

Die hier vorgestellten Handlungsempfehlungen basieren auf einer bundesweiten schriftlichen Befragung von Vertretern betroffener Branchen, auf Interviews mit Experten und einer breiten Diskussion des Themas im Rahmen eines Workshops. Sie sollen Unternehmen, Verbände und politische Akteure dazu anregen und dabei unterstützen, die Situation berufsbedingt Traumatisierter zu verbessern und eine zielführende Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Akteuren aufzubauen.

Wir danken allen an der Entwicklung beteiligten Experten für ihre Offenheit, ihre wertvollen Beiträge und die konstruktive Mitarbeit, insbesondere dem Thematischen Initiativkreis Traumatische Ereignisse, der das Projekt von Beginn an begleitet hat.

PD Dr. Rolf Manz

Dipl.- Psych. Katharina Ritter-Lempp



# 0 Einführung in das Thema

Katastrophen und Gewalt machen vor der Arbeitswelt nicht halt. Das Spektrum reicht von der Bedrohung durch frustrierte Kunden im Kaufhaus über den tätlichen Angriff durch Patienten im Krankenhaus bis hin zu Katastrophen wie Zugunglücken und Amokläufen. Zwar gehören Extremereignisse am Arbeitsplatz nicht zum Berufsalltag, doch in so unterschiedlichen Bereichen wie beispielsweise der Pflege, dem Einzelhandel, der Verwaltung, der Dienstleistung, den Sicherheitsdiensten oder dem Bankwesen tragen Beschäftigte ein erhöhtes Risiko, traumatisierende Ereignisse erleben zu müssen. Neben den direkt Betroffenen werden auch Helfer wie Polizisten und Rettungskräfte oder unbeteiligte Zeugen und Journalisten mit den Auswirkungen traumatischer Ereignisse konfrontiert.

Untersuchungen weisen einschlägige Branchen aus, deren Mitarbeiter regelmäßig traumatisierenden Ereignissen ausgesetzt sind. Die Mitarbeiter dieser Branchen weisen entsprechend erhöhte Risikowerte für das Auftreten einer Posttraumatischen Belastungsstörung (PTBS) auf, auch wenn sie aktiv auf die Konfrontation und den Umgang mit traumatischen Ereignissen vorbereitet sind. Es gibt aber auch Hinweise, dass nicht allein die Tatsache, Mitarbeiter eines bestimmten Unternehmens zu sein, ein Risiko darstellt. Oft sind auch die Art der jeweiligen Tätigkeit, die Integration in ein Team, die Führungsstruktur und weitere organisatorische Bedingungen entscheidend.

Bei Opfern und Zeugen können solche Ereignisse deutliche Spuren hinterlassen. Doch auch Helfer und Rettungskräfte sind vor den Auswirkungen traumatisierender Ereignisse nicht gefeit. Bilder menschlichen Leids brennen sich in das Gedächtnis ein und wirken nach. Intensive psychische Reaktionen bis hin zur Posttraumatischen Belastungsstörung können auftreten und von psychosomatischen Symptomen, Ängsten oder Depressionen begleitet sein.

Erfahrene Unternehmen haben daher Maßnahmen der Prävention wie Schulungen und Informationsmaterial entwickelt. Manche besitzen darüber hinaus ein Betreuungssystem für den Akutfall oder bieten sogar Einsatznachbesprechungen nach internationalen Standards für ihre Mitarbeiter an. Andere Unternehmen können auf all diese Strukturen nicht zurückgreifen, sind abhängig von externen Anbietern und besitzen keinerlei Information darüber, was notwendig, hilfreich und finanzierbar ist. Dabei lassen sich die typischen Probleme, die traumatisierende Ereignisse mit sich bringen, weit über die akute und die anschließende Phase hinaus feststellen. Weit weg vom Ort des Geschehens suchen Betroffene Hilfe bei Therapeuten, Ärzten, Seelsorgern oder anderen Professionellen, und weit entfernt vom beruflichen Alltag wird Unterstützung geleistet, therapiert und rehabilitiert. Aber spätestens in dieser Phase erfolgt eine erneute Konfrontation mit dem Ausgangspunkt



individueller Leidenswege. Jetzt ist das Unternehmen, der Betrieb, sind Mitarbeiter und Führungskräfte, Versorgungsträger und Gesundheitssystem erneut gefordert. Kann der alte Arbeitsplatz wieder besetzt werden? Welche Einschränkungen seitens des betroffenen Mitarbeiters sind zu berücksichtigen? Wer unterstützt konkret, finanziell, materiell, ideell? Spätestens zu diesem Zeitpunkt wird deutlich, wie tragfähig und koordiniert die Leistungen des Hilfesystems sind, wie verlässlich die Zusammenarbeit seitens der Kostenträger ist und wie belastbar das Unternehmen und seine Mitarbeiter sind, wenn z.B. Anpassungsmaßnahmen erfolgen müssen oder Arbeit umorganisiert werden muss.

Neben der Heterogenität der Managementkonzepte wird daher immer wieder die interinstitutionelle Zusammenarbeit innerhalb der Rettungs- und Versorgungskette als Problem beklagt.

Obwohl zum Teil sehr gute Einzellösungen zur Prävention von Folgen traumatischer Ereignisse, zur Akutbehandlung, Versorgung und Rehabilitation ausgearbeitet wurden und praktiziert werden, handelt es sich vielfach um Insellösungen, die nur innerhalb eines engen regionalen Raumes, eines Unternehmens, eines Organisationsverbandes etc. bekannt gemacht und genutzt werden.

Es bestehen deshalb erhebliche Defizite im übergreifenden Austausch zwischen den Zuständigen, um Entwicklungen und Erfahrungen zu kommunizieren und um an den









Schnittstellen der Verantwortung und Zuständigkeiten die Kooperation zu verbessern.

Im Hinblick auf die dargestellte Problematik wurden im Rahmen eines Projektes Lösungsvorschläge gesammelt. Darauf basierend werden Empfehlungen zum Umgang mit traumatischen Ereignissen und eine Zusammenarbeit zur Verbesserung der Versorgung für Ansprechpartner auf drei Ebenen gegeben:

- Unternehmen und Organisationen, die einerseits innerhalb der eigenen Strukturen das Thema Trauma behandeln müssen und nach außen Erfahrungen weitergeben, aber auch von den Erfahrungen anderer profitieren können,
- Branchenvertreter, übergreifenden Verbände und Zuständige wie Unfallversicherungsträger, die den Einzelunternehmen unterstützend zur Seite stehen und beim Austausch eine zentrale Rolle einnehmen,
- Bund, Länder und weitere gesetzgebende Organe, die implizite (ArbSchG) und explizite (z.B. Zuständigkeiten bei Katastrophen und Großschadenslagen, Ausbildungsvorschriften, Unfallverhütungsvorschriften) Regelungen und Unterstützung für den Umgang mit traumatischen Ereignissen vorhalten.

Diese drei Ebenen mit ihren unterschiedlichen Zuständigkeiten und Aufgaben müssen – im Sinne einer Optimierung der Zusammenarbeit – bekannte Schnittstellenprobleme

durch die Vernetzung verschiedener Maßnahmen und Aktivitäten überwinden.

Im Folgenden finden Sie für die drei Ebenen erste **Handlungsempfehlungen**, die durch **Vorschläge zur konkreten Umsetzung** untersetzt werden.

Da sich die Ausgangslage in verschiedenen Branchen sehr unterscheidet, ist zu beachten, dass eine konkrete Anpassung der Empfehlungen an die jeweilige berufliche Situation erfolgen muss. So werden einige der Empfehlungen beispielsweise aus Sicht der Rettungsdienste nichts Neues darstellen und bereits zum Berufsalltag gehören. Für Vertreter anderer Branchen stellen sie aber eine wertvolle Anregung für eine Auseinandersetzung mit dem Thema ›Traumatisierungen am Arbeitsplatz‹ dar.

Darüber hinaus werden, unabhängig von unterschiedlichen Ausgangslagen, Empfehlungen vorgestellt, die für alle Beteiligten gleichermaßen von Interesse sind.





# 1 Empfehlungen an Unternehmen

## 1.1 Empfehlungen an Unternehmen zu betriebsinternen Maßnahmen

### Problemlage

Die Wahrscheinlichkeit für einen Beschäftigten, von einem traumatisierenden Ereignis betroffen zu werden, ist von verschiedenen Faktoren abhängig. So unterscheiden sich betroffene Branchen erheblich hinsichtlich der Risikobelastung durch traumatische Ereignisse. Branchen wie etwa Rettungs- und Hilfsdienste haben beispielsweise professionell mit traumatisierenden Ereignissen zu tun. Daher ergeben sich für diese ganz konkrete Anforderungen zum Schutz der Mitarbeiter. In anderen Branchen sind die Mitarbeiter entsprechenden Ereignissen häufig unvorbereitet als Opfer oder Zeuge ausgesetzt.

Unabhängig von der spezifischen Situation gilt jedoch für alle, dass der jeweilige Arbeitgeber die Verantwortung für den Schutz und die Betreuung seiner Beschäftigten trägt.

### Lösungsansatz

Die im Folgenden beschriebenen Maßnahmen finden ihre Grundlage im Arbeitsschutzgesetz, das jedes Unternehmen dazu verpflichtet, den Schutzbedürfnissen seiner Mitarbeiter nachzukommen. Für traumatische Ereignisse im

Arbeitsleben bedeutet dies, dass Gefahren analysiert, Maßnahmen von der Prävention bis zur Wiedereingliederung in das Arbeitsleben durchgeführt und einer Effektivitätskontrolle unterzogen werden.

Dabei ist zu überprüfen, inwiefern diese Maßnahmen durch das Unternehmen selbst oder in Kooperation mit externen Organisationen zu leisten sind (siehe 1.2: Empfehlungen an Unternehmen zur Förderung der Zusammenarbeit).

### Empfehlungen an Unternehmen zu betriebsinternen Maßnahmen im Überblick:

#### a) Unternehmenspolitik

- Unternehmensziel
- Verantwortung der Führungsebene

#### b) Arbeitsschutzorganisation und Arbeitsschutzmaßnahmen

- Grundlegende Präventionsmaßnahmen: Begehung, Unterweisung, Gefährdungsbeurteilung, Erfassung von Vorkommnissen
- Arbeitskreis traumatische Ereignisse
- Kooperationsbedarf
- Notfallplan
- ganzheitliches Betreuungskonzept

#### c) mitarbeiterorientierte Maßnahmen

- Befragung von Mitarbeitern
- Klärung von Zuständigkeiten
- Freiräume
- Aus- und Weiterbildung
- Schutz der Mitarbeiter
- Information

#### d) Maßnahmen der Kommunikation

- Ansprechpartner
- Information
- Erfahrungsaustausch

### Auszug aus einer Betriebsvereinbarung:

»Wir sind um das Wohlergehen, die Sicherheit und Zufriedenheit unserer Mitarbeiter bemüht. Deshalb steht für uns die Prävention und der Aufbau von Arbeitsschutzmaßnahmen für die Gefährdung durch Stress, Mobbing und besondere Belastungen beispielsweise durch Gewalt und Überfälle an erster Stelle. Es ist für uns eine Selbstverständlichkeit, dass wir für alle Mitarbeiter regelmäßig vorbereitende Maßnahmen auf belastende Ereignisse durchführen.«

### aus den internen Mitteilungen:

»Das Betriebsleitung, die Abteilungsleiter und der Personalrat sind sich darin einig, dass Maßnahmen zur Verhinderung von Folgen traumatischer Ereignisse ergriffen werden müssen und höchste Priorität haben. Es wurde daher ein Arbeitskreis gegründet, der Maßnahmen zur Vorsorge, Betreuung und Nachsorge entwickelt und betreut.«



## a) Empfehlungen für die Unternehmenspolitik

### Unternehmensziel

Machen Sie Vorkehrungen gegen Traumatisierungen zu einem Ihrer Unternehmensziele!

- Sie erreichen dies durch eine eindeutige Selbstverpflichtung.
- Formulieren Sie dieses Ziel als Leitsatz Ihres unternehmerischen Handelns.
- Konkretisieren Sie dieses Ziel im Rahmen von Betriebsvereinbarungen.
- Machen Sie deutlich, dass psychische Gefährdungen gleichwertig neben körperlichen Gefährdungen stehen.
- Kommunizieren Sie Ihre Unternehmensziele nach innen und außen.

### Verantwortung der Führungsebene

Erheben Sie die Umsetzung dieses Unternehmenszieles zur Führungsaufgabe. Stellen Sie sicher, dass die Führungsebene diese Verantwortung gegenüber den Mitarbeitern klar formuliert und lebt!

- Kommunizieren Sie Ihre Verantwortung durch:
  - o Betriebsversammlungen
  - o interne Mitarbeiterzeitungen
  - o Mitteilungen im Intranet
  - o Mitteilungen am schwarzen Brett
- Zeigen Sie Ihre Verantwortung auch im persönlichen Gespräch
  - o in Abteilungsversammlungen
  - o in Mitarbeitergesprächen
  - o durch Anteilnahme und Verständnis
- Seien Sie sich als Führungskraft bewusst, dass Sie eine Vorbildwirkung haben und dass Ihr Umgang mit traumatischen Ereignissen auch Modell für Ihre Mitarbeiter ist.

## b) Empfehlungen zu Arbeitsschutzorganisation und Arbeitsschutzmaßnahmen

### Grundlegende Präventionsmaßnahmen

Führen Sie regelmäßig **Arbeitsplatzbegehungen** und **Unterweisungen** durch.

Führen Sie eine **Gefährdungsbeurteilung** für traumatische Ereignisse durch!

- Welche gefährdenden Tätigkeiten gibt es in Ihrem Unternehmen? Erstellen Sie eine Liste.
- Wie häufig sind traumatische Ereignisse in Ihrem Unternehmen?
- Wieviele Mitarbeiter sind betroffen?
- Welches sind die Folgen traumatischer Ereignisse bei Ihren Beschäftigten?

### Erfassung von Vorkommnissen

Sorgen Sie dafür, dass Vorkommnisse erfasst und ausgewertet werden. Das gilt auch für ›leichtere Fälle‹ (vergleichbar den Beinaheunfällen), z.B. wenn Beschäftigte beschimpft oder verbal bedroht werden. Solche Vorkommnisse zeigen, wo es auch zu ernsteren Ereignissen kommen kann.

### Arbeitskreis traumatische Ereignisse

Bilden Sie einen Arbeitskreis zur Planung und Durchführung von Maßnahmen. Nutzen Sie dafür bestehende Arbeitsschutzstrukturen wie die Fachkraft für Arbeitssicherheit (FASI), den Betriebsarzt und Sicherheitsbeauftragte!

### Kooperationsbedarf

Stellen Sie fest, welche Maßnahmen Sie selbst leisten können und bei welchen Sie Unterstützung benötigen!

- Verfügt Ihr Unternehmen über hinreichende personelle Ressourcen, um Maßnahmen der Gefährdungsanalyse oder Maßnahmen des Arbeitsschutzes selbst durchzuführen?
- Verfügt Ihr Unternehmen über Mitarbeiter mit dafür notwendigen Qualifikationen?
- Greifen Sie bei Bedarf auf die Unterstützung durch externe Fachleute zurück.
- Informieren Sie sich bei anderen Unternehmen über Erfahrungen, mögliche Maßnahmen und nutzen Sie good-practice-Datenbanken.

<http://www.inqa.de/Inqa/Navigation/Gute-Praxis/datenbank-gute-praxis.html>

## Notfallplan

Erstellen Sie einen Notfallplan!

Elemente eines Notfallplans sind:

- Zuständigkeiten und Ansprechpartner
- wichtige Telefonnummern
- Informationswege und Abläufe
- Hinweise auf Verhalten in Notfällen
- Machen Sie diesen Notfallplan für alle zugänglich, indem Sie ihn an zentralen Stellen aushängen und an alle Mitarbeiter verteilen.

### aus dem Bericht zur Gefährdungsbeurteilung:

»Die Gefährdungsbeurteilung hat ergeben, dass im vergangenen Jahr eine eindeutige Gefährdung durch potentiell traumatisierende Ereignisse bestand. Allein im letzten Jahr kam es zu 26 Überfällen. In der Folge wurden bei 52 Personen Schockverletzungen festgestellt, die im Schnitt mit einer Arbeitsunfähigkeit von 5 Tagen einhergingen. Zu längerfristigen Auswirkungen liegen derzeit noch keine Erkenntnisse vor. Seitens der Beschäftigten wurde eine starke Belastung durch diese Ereignisse zum Ausdruck gebracht und der dringende Wunsch nach Schutzmaßnahmen und Maßnahmen der Prävention geäußert.«

### Hinweis:

**Hilfe bei der Konzeption, Durchführung, Bewertung und Umsetzung von Arbeitsschutzmaßnahmen erhalten Sie bei Ihrem zuständigen Unfallversicherungsträger, den staatlichen Ämtern für Arbeitsschutz und privaten Anbietern.**

## Beispiel für einen Notfallplan:

### Verhalten in Notfällen und akuten Krisensituationen

#### 1 Überblick gewinnen

- was ist geschehen?
- wo ist etwas geschehen?
- wer ist in Gefahr?
- wer ist verletzt?
- welche Verletzungen?
- wieviele Personen sind betroffen?

#### 2 Hilfe leisten

- Ruhe bewahren
- Betroffene aus dem Gefahrenbereich bringen
- Erste Hilfe leisten (bei Bedarf)
- sich um Verletzte kümmern, bis fachliche Hilfe eintrifft
- Richtlinien für psychologische Erste Hilfe beachten

#### 3 Helfer organisieren (je nach Bedarf)

- Feuerwehr Nr. ....
- Polizei Nr. ....
- Rettungsdienst Nr. ....
- Kriseninterventionsteam Nr. ....
- weitere: Nr. ....

#### 4 Unternehmensleitung und Zuständige informieren

- wichtige Telefonnummern:
  1. ....
  2. ....
  3. ....

## Bilden Sie ein Notfallteam!

Es kann bestehen aus:

- Vertretern der Unternehmensführung
- Personalvertretern
- internen und externen Fachleuten
- geschulten Mitarbeitern
- Arbeitsschutzakteuren
- Ersthelfern und gegebenenfalls psychologischen Ersthelfern.

## Ganzheitliches Betreuungskonzept

Bauen Sie ein umfassendes Betreuungskonzept auf, das von der Prävention bis hin zur Wiedereingliederung in das Arbeitsleben reicht!

Elemente des Konzeptes sind:

- präventive Maßnahmen:
  - Bereiten Sie Ihre Mitarbeiter auf mögliche Ereignisse vor, durch:
    - o Informations- und Merkblätter
    - o Broschüren
    - o regelmäßige Unterweisungen
    - o Übungen
    - o Aus- und Weiterbildung. .

Bauen Sie analog der Ersten Hilfe ein System von psychischen Ersthelfern auf.

### Präventionsmaßnahmen und Zuständigkeiten am Beispiel Schule



## Beispiel für ein Info-Blatt zur Vorbereitung auf Stress-Faktoren im Einsatz (Feuerwehrunfallkasse Niedersachsen)

# INFO - Blatt

## Stress-Faktoren beim Einsatz

Im Einsatz gibt es zahlreiche Stress-Faktoren. Wer sich darauf bereits im Vorfeld erstelt, ist weniger überrascht oder schockiert und damit belastbarer. Außerdem ist das Risiko, körperliche oder seelische Schäden davonzutragen, geringer. Die Liste möglicher Stressfaktoren lässt sich z.B. in der Aus- und Fortbildung verwenden, indem man gemeinsam überlegt, wie man sich auf die zu erwartenden Belastungen vorbereiten und ihnen im Einsatz begegnen kann und welche Nachbereitung ggf. angemessen wäre. Es bietet sich dabei an, vergangene Einsätze unter diesen Fragestellungen aufzuarbeiten oder entsprechend geplante Übungslagen im Vorfeld zu besprechen. Mögliche Stressfaktoren sind:

- 1.) Nächtliche Einsätze aus der Ruhe heraus
- 2.) Probleme durch hohes Verkehrsaufkommen, Unzugänglichkeit der Einsatzstelle oder unübliche Maßnahmen zur Verkehrsberuhigung auf Straßen und Wegen
- 3.) Orientierungsprobleme in unbekanntem Objekten oder Gegenden, Größe und Unübersichtlichkeit der Einsatzstelle
- 4.) Schlechte Sichtverhältnisse durch Rauch, Dunkelheit, Nebel
- 5.) Kommunikationsprobleme, z.B. im Funkverkehr
- 6.) Aufregung
- 7.) Schweiß, Lärm, Gerüche, extreme Temperaturen
- 8.) Anblick von Schwerverletzten, Verstümmelten, Toten
- 9.) Einsätze, bei denen Kinder, Familienangehörige, Freunde oder Kameraden betroffen sind
- 10.) Lebensgefahr für die Einsatzkräfte, schwere Verletzung oder Tod von Helfern
- 11.) Vershüttete oder eingeklemmte Menschen, deren Rettung lange dauert oder scheitert
- 12.) Versagende oder unzureichende Einsatzgeräte und -mittel
- 13.) Intellektuelle, psychische oder körperliche Überforderung
- 14.) Handlungs-, Bedienungsfehler, taktische Fehlerentscheidungen, Kompetenzmangel
- 15.) Eskalation der Einsatzlage
- 16.) Zwang, Verletzte verlassen zu müssen
- 17.) Gaffer und aufdringliche Mediziner/Erstretter
- 18.) Probleme mit Unfallverursachern, Zeugen, Angehörigen von Verletzten oder Toten
- 19.) Häufung belastender Einsätze in kurzer Zeit
- 20.) In den Einsatz mitgebrachte eigene Probleme, z.B. häusliche oder berufliche unverarbeitete Einsätze

Wichtig ist, die besondere Situation der eigenen Feuerwehr und des eigenen Lebens zu beurteilen und sich bewusst zu machen, dass es sehr unterschiedliche Belastungsgrade und Reaktionen darauf gibt, siehe INFO-Blätter „Stress-Symptome“ und „Psychologische Erste Hilfe“.

- Maßnahmen für die Akutsituation:
  - Aktivieren Sie den Notfallplan.
  - Organisieren Sie die Akutbetreuung.
  - Sorgen Sie für Sicherheit und Stabilität der Betroffenen.
  - Berücksichtigen Sie die Eigensicherung der Helfer.
  - Sorgen Sie für den Schutz der Betroffenen z.B. vor Neugierigen, Presse etc.
- Weiterbetreuung:
  - Halten Sie mit den Betroffenen Kontakt, um auf deren Bedürfnisse eingehen zu können.
  - Stellen Sie bei Bedarf den Kontakt zu den Angehörigen her.
  - Unterstützen Sie betroffene Mitarbeiter gegebenenfalls bei der Suche nach einem geeigneten Therapeuten.
  - Verschaffen Sie sich einen Überblick über den Verlauf der Betreuung der betroffenen Mitarbeiter.

#### Hinweis:

**Ihr zuständiger Unfallversicherungsträger kann Sie bei der Weiterversorgung beraten und unterstützen, beispielsweise durch die Vermittlung in eine Spezialambulanz oder an einen wohnortnahen niedergelassenen Therapeuten.**

- Wiedereingliederung
  - Klären Sie in Absprache mit dem zuständigen Unfallversicherungsträger eine Unterstützung bei der schrittweisen Rückkehr in die Arbeit.

#### Hinweis:

**Eine Wiedereingliederung wird in der Regel schrittweise erfolgen. Am Anfang stehen Belastungsproben, eventuell sind inhaltliche und organisatorische Veränderungen am Arbeitsplatz notwendig. Ausgewiesene Rehabilitationsplätze mit reduzierten Anforderungen und mit Unterstützung durch Kollegen und Vorgesetzte sind eine bewährte Möglichkeit, wieder in den Arbeitsalltag zurückzukehren.**

- Dokumentation
  - Stellen Sie sicher, dass eine Erfassung und Dokumentation von traumatischen Ereignissen stattfindet.
  - Erstellen Sie Formblätter für eine Dokumentation von Notfällen.
  - Evaluieren Sie die durchgeführten Maßnahmen.
  - Verändern Sie bei Bedarf Ihr Betreuungskonzept.

Die Unfallversicherungsvertreter  
haben begonnen, Disability  
Manager auszubilden

**Disability Management**  
Berufliche Reintegration von  
Menschen mit Behinderungen

Gesund werden –  
arbeitsfähig bleiben

**HVBG**  
Hilfsverband der  
Versicherten der  
Bundesagentur für Arbeit

### c) Mitarbeiterorientierte Maßnahmen

#### Beauftragung von Mitarbeitern

Betrauen Sie geeignete Mitarbeiter mit:

- der Konzeption und Planung von Maßnahmen
- der Betreuung in der Akutsituation
- der Nachbetreuung
- der Unterstützung der Wiedereingliederung  
(z.B. Disability Manager)

#### Klärung von Zuständigkeiten

Definieren Sie Aufgaben und Zuständigkeiten im Rahmen der Notfallvorsorge und -betreuung!

- Schreiben Sie in Stellenbeschreibungen die Aufgaben in der Vorbereitung für den Akutfall, in der Nachbetreuung und in der Wiedereingliederung mit Zuständigkeiten, Verantwortung und Weisungsbefugnissen fest.

#### Freiräume

Stellen Sie die hierfür erforderlichen zeitlichen und inhaltlichen Freiräume zur Verfügung!

- Entbinden Sie Ihre Mitarbeiter im Notfall von sonstigen Pflichten.
- Klären Sie erforderliche Arbeitszeitanteile, Entlohnung und Vertretungsregelungen für den Notfall.



### Fallbeispiel psychosoziale Notfallbetreuung durch den Betrieb:

Frau M. arbeitet seit 8 Jahren in der Personalabteilung als Sachbearbeiterin. Aufgrund ihres Interesses und Engagements hat sie mehrere interne und externe Aus- und Weiterbildungen unter anderem in Gesprächsführung und Krisen- und Konfliktmanagement absolviert. Sie betreut Mitarbeiter unter anderem bei Mobbing und Alkoholproblemen.

Sie sehen in Frau M. eine geeignete Kraft für die Betreuung traumatisierter Kollegen und ermöglichen ihr eine spezielle Weiterbildung in psychologischer Erster Hilfe. Frau M. greift die Idee begeistert auf. Sie wird ab sofort mit ca. 5 % ihrer Arbeitszeit am Aufbau eines betrieblichen Notfallkonzeptes beteiligt sein und nach ihrer Ausbildung zur Erstversorgung von Kolleginnen und Kollegen bereitstehen.

### Aus- und Weiterbildung

Bieten Sie ihren Mitarbeitern interne oder externe Aus-, Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten zum Thema!

- Veranstalter sind beispielsweise:
  - o Gewerkschaften
  - o Berufsgenossenschaften
  - o Unfallkassen
  - o Krankenkassen
  - o Rettungsdienste
  - o private Anbieter
- Beachten Sie dabei betriebsspezifische Eigenheiten.
- Bilden Sie Mediatoren in Ihrem Unternehmen aus, die die weitere Ausbildung intern übernehmen können.

Unterweisungsprogramm zur  
Prävention psychischer Belastungen  
(Gemeindeunfallversicherungs-  
verband Westfalen-Lippe)

## Überfälle auf Sparkassen

- Unterweisungsprogramm zur Prävention psychischer Belastungen -

Einleitung

Belastungen und Stress

Psychische Folgen von Raubüberfällen und deren Prävention

Psychologische Erste Hilfe nach Raubüberfällen

Das Überfallgeschehen

Opferschutz

Polizei und Justiz

Baulich-technische Prävention - Psychologische Aspekte

### **Schutz der Mitarbeiter**

Berücksichtigen Sie den Schutz der betroffenen Mitarbeiter und der betreuenden Mitarbeiter!

Durch:

- Supervisionsmöglichkeiten<sup>1</sup>
- gesonderte Erholungsphasen
- Möglichkeiten zum Erfahrungsaustausch

### **Information**

Informieren und sensibilisieren Sie alle Mitarbeiter und Führungskräfte über Gefährdungen durch traumatisierende Ereignisse!

Nutzen Sie hierfür:

- Gesundheitstage oder gesonderte Informationstage
- Wanderausstellungen
- Beiträge in internen Mitarbeiterzeitungen
- Mitteilungen im Intranet
- Mitteilungen am Schwarzen Brett
- Infotische
- Sensibilisierungsplakate

### **d) Maßnahmen der Kommunikation**

#### **Ansprechpartner**

Im Notfall muss mit verschiedenen Stellen kommuniziert werden. Bestimmen Sie deshalb eindeutige Ansprechpartner:

- für betroffene Mitarbeiter
- für Belange innerhalb der Organisation
- für betroffene Angehörige
- für die Einsatzleitung
- für offizielle Stellen und die Presse
- Statten Sie diese Person/en mit Kompetenzen und Mitteln aus.

#### **Information**

Klären Sie, wie und durch wen die nicht betroffenen Mitarbeiter im Ereignisfall informiert werden!

#### **Erfahrungsaustausch**

Schaffen Sie Möglichkeiten zum Erfahrungsaustausch innerhalb des Unternehmens!

- Fördern Sie Gespräche über das Ereignis/die Ereignisse.
- Stellen Sie dafür Zeit und Räume zur Verfügung.

<sup>1</sup> Supervision ist eine arbeits- und berufsbezogene Beratungsmethode, mittels derer Einzelpersonen oder Gruppen ihre Arbeit, die Beziehung zu Kooperationspartnern, Kunden usw. sowie die Situation in der Gruppe überdenken, Probleme analysieren und an deren Lösung bzw. Bewältigung arbeiten.

Begleitet wird dieser Prozess von einem ausgebildeten Supervisor, der eine neutrale, von der Interessenlage in der Gruppe unbeeinflusste Position innehat. Seine Zielorientierung richtet sich auf den Gewinn der Gruppe, z.B. darauf, ein produktives Klima zu fördern, festgefahrene Denkmuster aufzubrechen und neue Perspektiven und Lösungsansätze für die Gruppe fruchtbar zu machen. (→Handlungshilfe Beurteilung der Arbeitsbedingungen in der Bundesverwaltung« Version 3.0 des BMI)

Beispiel für ein  
Sensibilisierungsplakat  
(Thematischer Initiativkreis  
Traumatische Ereignisse)

Initiative Neue Qualität der Arbeit  
**inqa.de**



# Plötzlich ist alles anders

## Traumatische Erlebnisse in der Arbeitswelt

Das Ereignis: Unfall, Gewalt, Bedrohung...

Das Erleben: Hilflosigkeit, Angst, Entsetzen ...

Die Folgen: gesundheitliche Schäden, sozialer Rückzug, Arbeitsunfähigkeit ...

**Informieren Sie sich!**

**[www.inqa-trauma-praevention.de](http://www.inqa-trauma-praevention.de)**

**inqa.trauma-prävention**

Initiativkreis Traumatische Ereignisse

Geschäftsstelle der Initiative Neue Qualität der Arbeit:  
Friedrich-Henkel-Weg 1-25 D-44149 Dortmund  
Telefon +49.231.9071-2250 Fax +49.231.9071-2363  
[inqa@baua.bund.de](mailto:inqa@baua.bund.de) [www.baua.de](http://www.baua.de)

## 1.2 Empfehlungen an Unternehmen zur Förderung der Zusammenarbeit

### Problemlage

Viele Unternehmen haben die Gefährdung ihrer Mitarbeiter durch traumatische Ereignisse am Arbeitsplatz erkannt. In einzelnen Bereichen haben sich inzwischen gute Lösungsansätze etabliert. Leider sind diese Lösungen jedoch anderen ebenfalls betroffenen Unternehmen nur sehr spärlich zugänglich, so dass diese häufig entweder Lösungsansätze neu erfinden müssen, oder mangels Kapazitäten gar keine eigenen Lösungen entwickeln.

Weitere Probleme der Übertragbarkeit von Einzellösungen bestehen in sprachlichen und gelegentlich ideologischen Hindernissen. Durch all dies finden funktionierende und bewährte Ansätze zum Schutz von gefährdeten Mitarbeitern vor traumatischen Ereignissen am Arbeitsplatz nur ungenügende Nachnutzung.

### Lösungsansatz

Hilfreich ist ein Austausch zwischen Unternehmen gleicher, aber auch unterschiedlicher Branchen bezüglich Konzepten, Erfahrungen, Expertise und Hilfe bei der Planung und Durchführung von Maßnahmen zum Schutz bei traumatischen Ereignissen. Um zur Nutzung gemeinsamer Res-

ourcen, einer verbindlichen Zusammenarbeit mit entsprechender Aufgabenteilung sowie einer Überwindung von Sprachbarrieren zu kommen, ist eine intensive Vernetzung erforderlich.

### Empfehlungen an Unternehmen zur Förderung der Zusammenarbeit im Überblick:

- Erfahrungsaustausch
- Netzwerke
- Expertenpools

### Erfahrungsaustausch

Schaffen Sie Möglichkeiten des Erfahrungsaustausches mit anderen betroffenen Unternehmen!

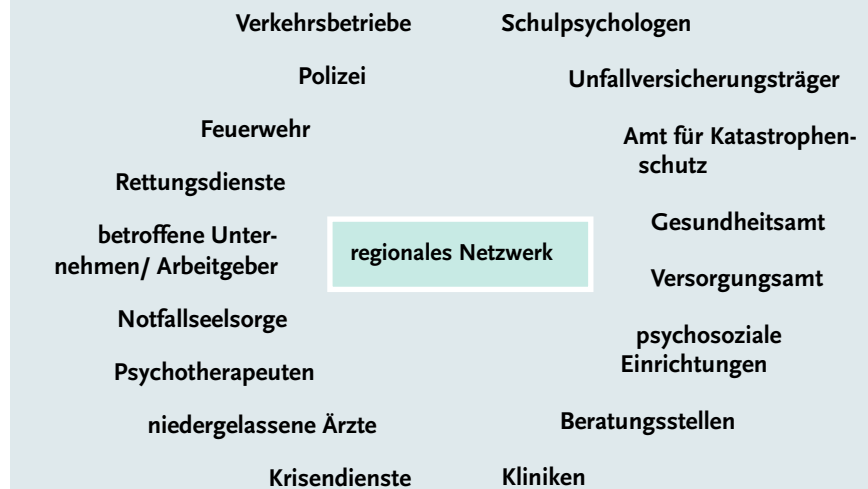
- Informieren Sie sich über mögliche Partner (Unternehmen mit vergleichbaren Problemen, Experten oder andere).
- Organisieren Sie einen Erfahrungsaustausch auf lokaler Ebene und in Ihrer Region.
- Organisieren Sie einen Austausch auf überregionaler Ebene.
- Suchen Sie den Erfahrungsaustausch sowohl innerhalb Ihrer Branche als auch mit anderen Branchen.
- Nutzen Sie die Möglichkeit, an Tagungen und Kongressen teilzunehmen.

### Netzwerke

Netzwerke bieten die Möglichkeit, eigene Kompetenzen und Ressourcen zur Verfügung zu stellen und von den Kompetenzen anderer zu profitieren. Netzwerke eignen sich zum Austausch von Erfahrungen, Informationen, Konzepten und Ausbildern.

- Informieren Sie sich über bestehende regionale und überregionale Netzwerke!
- Beteiligen Sie sich an bestehenden regionalen und überregionalen Netzwerken!
- Bauen Sie unter Umständen ein Netzwerk auf!

### Beispiel für mögliche Partner in regionalen Netzwerken



### Expertenpool

Oft sind für Spezialaufgaben keine geeigneten Mitarbeiter verfügbar. Stellen Sie daher im Rahmen eines Netzwerkes Ihre spezialisierten Mitarbeiter zur Verfügung!

- Erstellen Sie ein Profil Ihrer Mitarbeiter.
- Speisen Sie die Profile in einen Pool ein.
- Führen und pflegen Sie eine Datenbank oder Liste mit spezialisierten Mitarbeitern.
- Klären Sie in Absprache mit den anderen Netzwerkpartnern Qualitätsstandards und Mindestanforderungen und fördern Sie in diesem Zusammenhang den Austausch zwischen verschiedenen Professionen.



## 2 Empfehlungen an Verbände

### 2.1 Empfehlungen an Verbände zur Unterstützung von Unternehmen

#### Problemlage

In Fragen des Umgangs mit traumatischen Ereignissen haben Verbände, Branchenvertreter und Unfallversicherungsträger die Aufgabe, Unternehmen von außen zu unterstützen. Ob im gesetzlichen Auftrag oder als Serviceleister, sie haben branchenspezifische und teilweise sogar branchenübergreifende Kenntnisse und Erfahrungen.

Seitens der Unternehmen besteht dagegen ein hoher Beratungs- und Unterstützungsbedarf beispielsweise für Information, den Aufbau von Betreuungskonzepten und Weiterbildungsmaßnahmen. Dieser Bedarf kann aufgrund der nicht flächendeckend verfügbaren oder sich erst im Aufbau befindlichen Angebote nicht immer zufriedenstellend erfüllt werden.

#### Lösungsansatz

Verbände haben eine große Breitenwirkung und können den einzelnen Unternehmen mit relativ geringem Aufwand Konzepte, Informationen, praktische Hinweise und dergleichen gezielt zur Verfügung stellen. Daneben haben sie die Möglichkeit, sich einen Überblick über die Qualität von Einzelmaßnahmen und Kosten-Nutzen-Relationen zu

verschaffen, und sie können z.B. Schulungsmaßnahmen zentral anbieten.

#### Empfehlungen an Verbände zur Unterstützung von Unternehmen beziehen sich auf:

- a) **Unterstützung von Unternehmen beim Aufbau eines Betreuungskonzeptes**
- b) **Information**
  - Information
  - Good Practice
- c) **mitarbeiterorientierte Maßnahmen**
  - Information
  - Qualifikation

### a) Unterstützung von Unternehmen beim Aufbau eines Betreuungskonzeptes

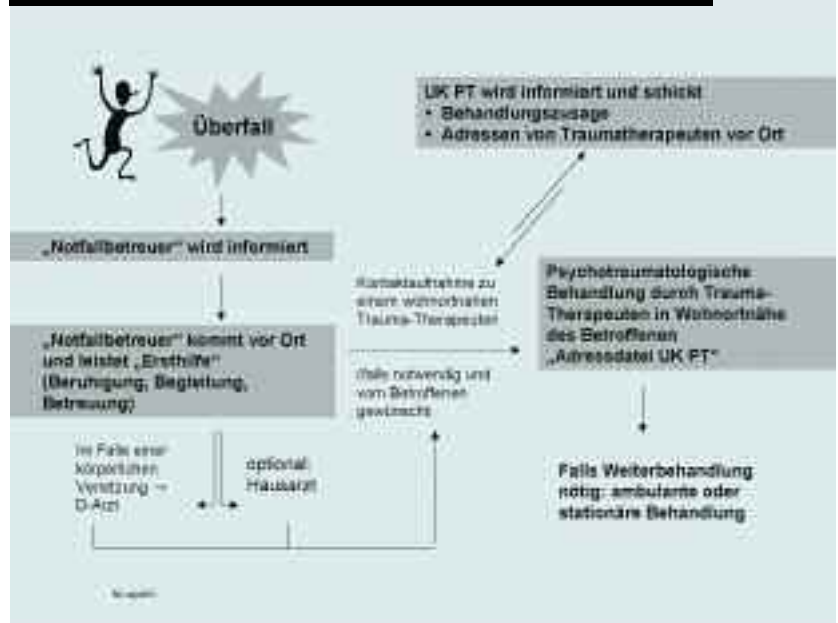
Unterstützen und beraten Sie Unternehmen bei:

- der Gefährdungsbeurteilung
- präventiven Maßnahmen
- der Erfassung des Kooperationsbedarfs
- der Erstellung von Notfallplänen
- Maßnahmen für die Akutintervention
- der Weiterbetreuung
- der Wiedereingliederung
- der Erfassung, Dokumentation und Evaluation von Trauma-Vorfällen

Die Unterstützung von Unternehmen, die ein erhöhtes Gefährdungspotenzial aufweisen, kann beispielsweise stattfinden durch:

- Informationsveranstaltungen, Schriften, Faltblätter, sonstige Materialien
- Beratung betroffener Unternehmen
- Seminare für betroffene Unternehmen
- die Hilfe bei der Erstellung von Konzepten
- Vermittlung von Experten
- Finanzierung von Weiterbildung zur psychosozialen Notfallbetreuung

### Beispiel für die Unterstützung eines betroffenen Unternehmens durch die Unfallkasse Post und Telekom





## b) Information

### Information

Informieren und sensibilisieren Sie Verantwortliche und Betroffene für das Thema!

- durch Informationsmaterial
- durch Veranstaltungen
- durch die Vermittlung neuester Entwicklungen auf dem Gebiet

### Good Practice

Entwickeln und sammeln Sie Musterlösungen (Good Practice) und stellen Sie diese bereit!

**Was sollte das Team nach einem Ereignis tun?**

Die wichtigsten Bausteine zur Bewältigung des sozio-psychologischen Belastungsprozesses sind die zeitnahe Hilfestellung durch Kollegen und Kollegen des Teams. Es sollte dem Betroffenen Energie und Erleichterung gegeben werden und keine Probleme nachgelassen werden. Einmalig ist es nicht möglich, alle Personen aus der unmittelbaren Arbeitsumgebung dieses Falles unterrichten zu können.

Aufgrund ihrer Herangehensweise können sie eine besondere Verantwortung übernehmen, die sie in der Bewältigung von Situationen zu können.

Zusätzlich sollte ein Peer-Beratungsteam (bzw. ein Team im Werkbereich) und die Informationen über den Vorfall auch an andere weiter gegeben werden, die mit dem Fall einen Kontakt haben. Aggressive Handlungen sollten nicht nur im Team z. B. im Rahmen einer Supervisionstraining angesprochen werden. Dabei ist wichtig, auf die Erleichterung und den Ablauf der aggressiven Handlung, auf Verstärkung, die zu einer Verschärfung der Situation sowie auf die Verantwortung des Überfalls aufmerksam zu machen.



Beispiel aus der Broschüre

›Traumatisierende Ereignisse in Gesundheitsberufen‹  
(GUV-1 8599) des Bundesverband der Unfallkassen



Beispiel Good Practice Datenbank der Initiative Neue Qualität der Arbeit

## c) Mitarbeiterorientierte Maßnahmen

### Information

Informieren Sie über Angebote zur Qualifikation und Weiterbildung für Mitarbeiter und Führungskräfte!

### Qualifikation

Stellen Sie Angebote zur Qualifikation und Weiterbildung für Mitarbeiter und Führungskräfte bereit!

Beispielsweise:

- Führungskräfte-seminare zum Arbeitsschutz
- Krisenmanagement für Führungskräfte
- psychosoziale Erste Hilfe für Mitarbeiter und Führungskräfte
- Schulung von Sicherheitsbeauftragten
- Weiterbildung für Personalräte
- Aufbau eines Coachingsystems (Lernen von Erfahrenen)
- Unterstützung von Supervisionsangeboten

## Beispiel für ein Krisenmanagementtraining in der Pflege

### Professioneller Umgang mit aggressiven Patienten/ Bewohnern

#### Deeskalationstraining zur Prävention von Patientenübergriffen

Der Umgang mit Aggressionen und gewalttätigen Situationen gehört inzwischen zum Arbeitsalltag vieler Beschäftigter, die Menschen betreuen. Auch anzügliche Bemerkungen, verbale Drohungen und Beschimpfungen können schon zu einer erheblichen Belastung für die Betroffenen werden.

#### Seminarziel:

In diesem Seminar lernen die TeilnehmerInnen, wie sie kritischen Situationen durch gezielte Verhaltensstrategien bereits im Anfangsstadium entgegenwirken können. Die Vorstellung von ausgewählten Methoden sich selbst gegen verbale und im Notfall auch körperliche Angriffe zu schützen, runden die Veranstaltung ab.

#### Zielgruppe:

Beschäftigte, die Menschen betreuen (z.B. Pflegekräfte, Ärzte, Therapeuten, Sozialpädagogen...)

#### Seminargestaltung:

2-tägige Veranstaltung mit wechselnden theoretischen und praxisbezogenen Unterrichtseinheiten.

#### Inhalte:

- **Umgebungsbedingungen**  
Erlaubt die Arbeitsumgebung, sich sicher zu bewegen?  
Gibt es Notrufsysteme, bzw. Notfallpläne?  
Wie sollten diese aussehen?
- **Das „Täter/ Opferprofil“**  
Nach welchen Kriterien suchen sich Täter vorwiegend ihre Opfer aus?  
Wie kann verbal und durch Einsatz von Körpersprache Gewalt vermieden werden?
- **Identifikation von Gewaltauslösern und Konfliktlösungsstrategien**  
Analyse von Situationen und Erarbeitung von „richtigen“ und angemessenem Verhalten
- **Vorstellung von Methoden zur Vermeidung von psychischen und physischen Verletzungen**

## 2.2 Empfehlungen an Verbände zur Förderung der Zusammenarbeit

### Problemlage

Einzelne Anbieter und Nachfrager betrachten traumatische Ereignisse häufig aus ihrer eingegengten Perspektive und haben in der Regel nicht die gesamte Breite von der Prävention bis hin zur Wiedereingliederung vor Augen. So sind im Verlaufe einer Betreuung unterschiedliche, häufig wechselnde Dienstleister und Kostenträger beteiligt, wodurch die bekannten Schnittstellenprobleme entstehen. Negative Folgen für die Betroffenen entstehen durch nichtkontinuierliche Weiterbetreuung oder unklare Kostenzusagen. Zudem sind die verwendeten Konzepte in Prävention, Behandlung und Rehabilitation oft wenig aufeinander bezogen.

### Lösungsansatz

Hier können Verbände aus ihrer übergeordneten Perspektive von der Prävention bis hin zur Wiedereingliederung in das Berufsleben tätig werden. Schnittstellenprobleme können durch eine verbesserte Zusammenarbeit der zuständigen Leistungserbringer und Kostenträger überwunden werden.

Hinsichtlich der Förderung der intersektoralen Zusammenarbeit kommt somit den Verbänden eine besonders wichtige Rolle zu. Diese haben das Potential, sowohl zu

informieren als auch Bedarfe zu erkennen und einzuschätzen. Durch geeignete Maßnahmen können sie die Vernetzung aller im Zusammenhang mit traumatischen Ereignissen tangierten Institutionen fördern.

### Empfehlungen an Verbände zur Förderung der Zusammenarbeit im Überblick:

#### a) Sensibilisierung

#### b) Bereitstellen von Informationen

- Listen
- Datenbanken
- Basisinformation
- Internet

#### c) Förderung von Vernetzung

- Regionale Netzwerke
- Foren
- Überregionale Vernetzung
- Zentraler Koordinator

### a) Sensibilisierung

Sensibilisieren Sie Unternehmen, Betroffene, Hilfeleister sowie weitere einschlägige Verbände und Organisationen. Schaffen Sie durch Öffentlichkeitsarbeit ein Bewusstsein für die Notwendigkeit der Zusammenarbeit!

- Nutzen Sie dafür die Möglichkeiten Ihrer Öffentlichkeitsarbeit.
- Sensibilisieren Sie über die Mitgliederzeitschriften der Unfallversicherer, Krankenkassen, Gewerkschaften etc.
- Berichten Sie über Beispiele erfolgreicher Zusammenarbeit.
- Schreiben Sie z.B. einen Preis für vorbildliche Zusammenarbeit aus.
- Nutzen Sie Presse, TV und Hörfunk als Medien.
- Gehen Sie mit gutem Beispiel voran, indem Sie selbst mit den anderen Verbänden auf Landes- und Bundesebenen kooperieren.

### b) Bereitstellen von Informationen

Unterstützen Sie die Bildung von Netzwerken durch das Schaffen einer gemeinsamen Informationsbasis!

#### Listen

Führen und aktualisieren Sie Listen, die einen schnellen Austausch und Zugriff auf Informationen und gegebenenfalls Personal ermöglichen!

Zu empfehlen sind Listen mit regionalen

- Kriseninterventionsdiensten
- Ambulanzen
- Traumatherapeuten
- Psychotherapeuten
- Seelsorgern
- Kliniken
- psychosozialen Beratungsstellen.

#### Datenbanken

Stellen Sie Datenbanken (evtl. im Internet) zur Verfügung mit:

- regionalen und intersektoralen Weiterbildungsangeboten
- effektiven Anti-Trauma-Strategien (good practices)
- Adresspools zur Versorgung verschiedener Betroffenen-gruppen.

#### Basisinformation

Stellen Sie Informationsmaterial (evtl. im Internet) zur Verfügung zu:

- Grundlagenwissen
- Forschungsergebnissen
- neueren Entwicklungen.

#### Internet

Prüfen Sie das Internet zur Bereitstellung von Informationen.

## c) Förderung von Vernetzung

### Regionale Netzwerke

Initiiieren und unterstützen Sie regionale Netzwerke für konkrete Aufgaben, Erfahrungs- und Kenntnisaustausch!

Aufgaben eines solchen Netzwerkes können beispielsweise sein:

- eine flächendeckende Versorgung der Opfer einer Region
- das Schaffen von Transparenz für die Angebote und Leistungen der einzelnen Partner
- die Koordination des Vorgehens im Bedarfsfall
- die Abstimmung der Zuständigkeiten
- die vertragliche Festlegung von Leistungen (z.B. Spezialverträge mit Kliniken und Therapeuten der Region für kurzfristige Interventionen)
- die vertragliche Festlegung von Leistungen zur Unterstützung eines Notfallmanagements (z.B. Notfalltelefon etc.) durch private Anbieter
- der Austausch von Konzepten.

### Foren

Bauen Sie Foren für Angebote und Leistungen der beteiligten Institutionen und für einen fachlichen Austausch (z.B. über ein Internetportal) auf und pflegen Sie diese!

### Überregionale Vernetzung

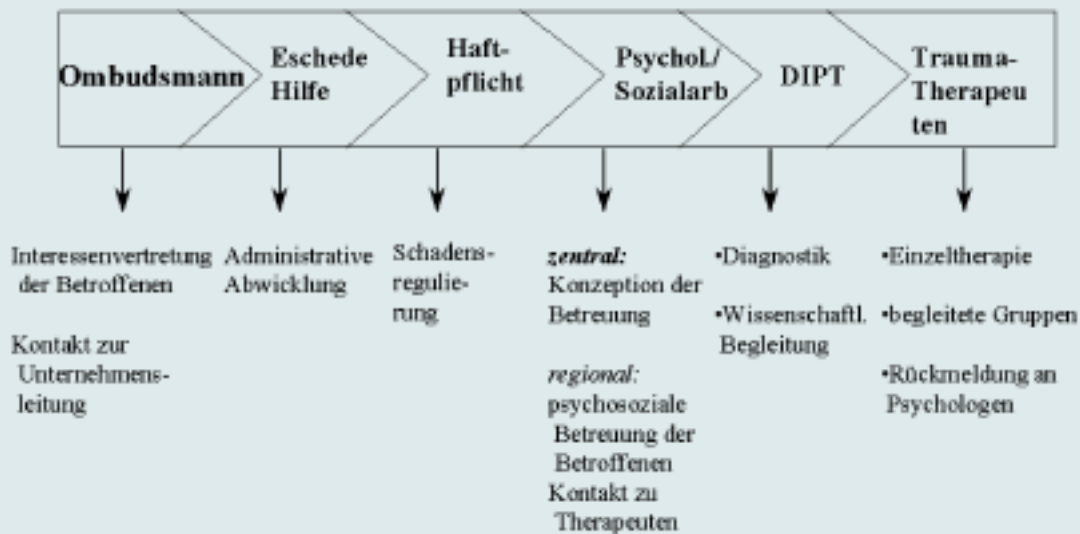
Unterstützen Sie die Vernetzung regionaler Initiativen auf überregionaler und branchenübergreifender Ebene!

Aufgaben eines überregionalen Forums können sein:

- das Schaffen eines Dachverbandes, der branchenübergreifende Interessen wahrnimmt
- der schnelle Informationsaustausch und dessen Moderation in Diskussionsforen im Internet
- das Ermöglichen persönlicher Treffen durch die Organisation von Tagungen und Kongressen
- die Abstimmung und Standardisierung von Vorgehensweisen der Mitglieder
- die Koordination bei übergreifenden gemeinsamen Aktivitäten
- die Erarbeitung von Standards zu:
  - o Aus- Fort- und Weiterbildung (evtl. Akkreditierungssystem)
  - o Maßnahmen und Konzepten für Prävention, Akutintervention, Rehabilitation
  - o sprachlichen Regelungen/ Terminologie (Definition von Notfall, Krise, Prävention, Akutintervention etc.)
  - o Qualitätsstandards der (therapeutischen) Versorgung.

Beispiel der Koordination verschiedener Dienstleister durch eine Geschäftsstelle nach dem Eschede-Unglück

## Aufgabenteilung der Geschäftsstelle Opfer-Hilfe



**Hinweis:**

Eine vergleichbare Funktion hat der Koordinator für psychosoziale Notfallversorgung PSNV für Einsatzkräfte im Katastrophenfall, wie er im Rahmen eines Forschungsprojektes im Auftrag des Bundesamtes für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe vorgeschlagen wird.

<http://www.psychosoziale-notfallversorgung.de>





# 3 Empfehlungen an politische Akteure

## zur Verbesserung der Versorgung Betroffener und zur Förderung der Zusammenarbeit zuständiger Institutionen

Die maßgeblichen Rahmenbedingungen für Maßnahmen des Umgangs mit traumatischen Ereignissen werden durch Bund, Länder und weitere gesetzgebende Organe geschaffen. Durch das Arbeitsschutzgesetz wurde eine entscheidende Voraussetzung für die Konkretisierung von Schutzmaßnahmen erreicht. Für Großschadenslagen und Katastrophen liegen Empfehlungen für eine psychosoziale Notfallversorgung (PSNV) vor. Für andere Branchen (nicht Hilfs- und Schutzorganisationen) fehlen entsprechende Vorgaben weitgehend. Obwohl zahlreiche Beispiele guter Praxis existieren, herrscht ein starker Branchenbezug vor, ein branchenübergreifender Austausch oder gar eine Vernetzung findet, von wenigen Ausnahmen abgesehen, nicht statt.

Fördern Sie die Auseinandersetzung mit dem Thema  
>Traumatische Ereignisse im Berufsleben!

Schaffen Sie einen gesetzlichen Rahmen für Standards von:

- fachlichen Anforderungsprofilen
- organisationalen Anforderungsprofilen
- Anforderungen an Kooperation/ Vernetzung

Greifen Sie zu diesem Zweck auf die Kompetenz einschlägiger Fachverbände zurück!

Tragen Sie zur Überwindung von Schnittstellenproblemen durch die Klärung von Zuständigkeiten bei!

### Zentraler Koordinator

Initiieren und unterstützen Sie einen zentralen Ansprechpartner und Koordinator für Traumafragen auf der Ebene des Regierungsbezirkes oder des Bundeslandes.

Diese Person sollte

- operationale Erfahrung haben
- branchenübergreifend und regionenübergreifend agieren
- die Aktivitäten verschiedener Verantwortlicher strukturieren und koordinieren
- Stabsarbeit leisten
- im Rahmen der Sozialgesetzbücher
- mit Hilfe des Präventionsgesetzes
- mit Hilfe des Arbeitsschutzgesetzes

Unterstützen Sie Initiativen zu Verbesserung der Prävention und Versorgung betroffener Traumatisierter und fördern Sie die Zusammenarbeit zuständiger Institutionen sowohl materiell als auch ideell!

Durch

- Förderprogramme
- Öffentlichkeitsarbeit
- Initiativen (z.B. Initiative Neue Qualität der Arbeit INQA)



**Initiativkreis  
Traumatische Ereignisse**

... die neue Qualität der Arbeit

Beispiel für die Zusammenarbeit auf Bundesebene zum Thema traumatisierende Ereignisse in der Arbeitswelt: der Thematische Initiativkreis Traumatische Ereignisse

## Impressum

### Herausforderung berufsbedingte Traumatisierung

Handlungsempfehlungen für Unternehmen, Verbände und Politik

Fachliche Bearbeitung: PD Dr. Rolf Manz, Katharina Ritter-Lempp  
 Fachliche Betreuung: Barbara Weißgerber  
 Thematischer Initiativkreis Trauma-Prävention der Initiative Neue Qualität der Arbeit  
 c/o Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin  
 Proschhübelstraße 8 01099 Dresden  
 Telefon +49.351.5639-5440  
[www.inqa-trauma-praevention.de](http://www.inqa-trauma-praevention.de)



Geschäftsstelle der Initiative Neue Qualität der Arbeit  
 Friedrich-Henkel-Weg 1–25 D-44149 Dortmund  
 Telefon +49.231.9071-2250 Fax +49.231.9071-2363 [inqa@buaa.bund.de](mailto:inqa@buaa.bund.de) [www.inqa.de](http://www.inqa.de)



Herausgeber:  
 Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin  
 Friedrich-Henkel-Weg 1–25 D-44149 Dortmund  
 Telefon +49.231.9071-0 Fax +49.231.9071-2454 [poststelle@buaa.bund.de](mailto:poststelle@buaa.bund.de) [www.buaa.de](http://www.buaa.de)

Redaktion: Wolfgang Dicke, BAuA  
 Gestaltung: GUD – Helmut Schmidt, Braunschweig  
 Foto: Fox-Foto – Uwe Völkner, Lindlar  
 Titel links: IAF, NRW Mediendienste  
 S. 7 oben: Berufsfeuerwehr Dresden  
 Herstellung und Druck: Lausitzer Druck- und Verlagshaus GmbH, Bautzen

Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit vorheriger Zustimmung der BAuA  
 1. Auflage, September 2005  
 ISBN 3-88261-498-6 1. Auflage, September 2005

► Initiative Neue Qualität der Arbeit

**inqa.de**



**b a u a :**  
Bundesanstalt für Arbeitsschutz  
und Arbeitsmedizin

**Geschäftsstelle der Initiative Neue Qualität der Arbeit**  
**c/o Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin**  
Friedrich-Henkel-Weg 1–25    D-44149 Dortmund  
Telefon +49.231.9071-2250    Fax +49.231.9071-2363  
inqa@baua.bund.de  
**www.inqa.de**