

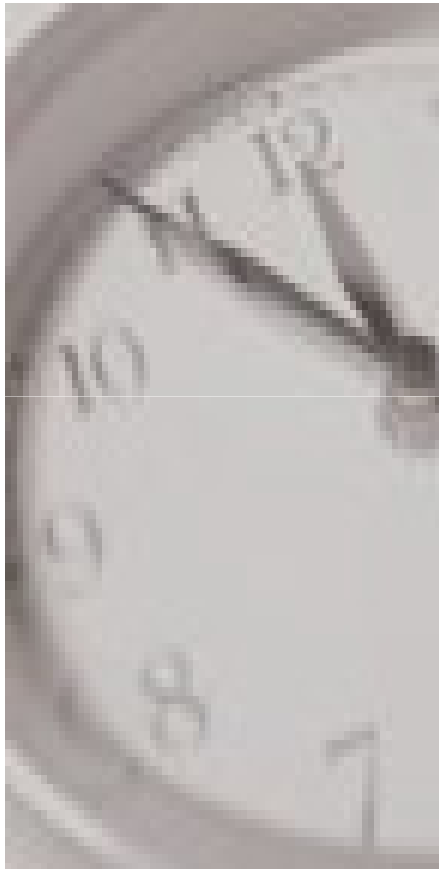


Notfallpsychologische Vorsorgekonzepte bei der Deutschen Bahn AG

Vortrag zur 2. Fachtagung Notfallpsychologie des BDP

Gerlinde Wiemann
Diplom-Psychologin
dbgs GesundheitsService GmbH
Vahrenwalder Straße 4, 30165 Hannover
Tel.: 0511 – 286 4233
Email: Gerlinde.Wiemann@ias-gruppe.de

Agenda



- Leistungsspektrum dbgs/ Servicebereich Psychologie
- Ausgangslage: psychische Reaktionen auf traumatisierende Ereignisse
- psychologische Betreuung im betrieblichen Kontext: Betreuungskonzept der Deutschen Bahn AG und seine Umsetzung

Modul I: Sensibilisierung und Information von Beschäftigten

Modul II: Maßnahmen in der Akutsituation

Modul III: Maßnahmen in der Nachsorge

Modul IV: Unterstützung der Wiedereingliederung

dbgs GesundheitsService GmbH

ECKDATEN

- Rechtsnachfolger von DB GesundheitsService
- steht in der Tradition des 1872 gegründeten Bahnärztlichen Dienstes
- bundesweit aufgestellt
- 230 Mitarbeiter aus den Bereichen Medizin, Psychologie, Sozialberatung und Sicherheitstechnik

KERNKOMPETENZ

- Europas größter Anbieter in Verkehrsmedizin und Verkehrspsychologie
- Umfangreiche Konzernenerfahrung
- Systempartner im Betrieblichen Gesundheitsmanagement
- interdisziplinäre Betreuungs- und Beratungsangebote für Mitarbeiter und Führungskräfte

PRODUKTPALETTE

- Risiko- und Gesundheitsmanagement
- Arbeits- und Verkehrsmedizin
- Arbeitssicherheit
- Psychologie
- Sozialberatung
- Führungskräfte-Check-ups
- Akademie/ Forschung

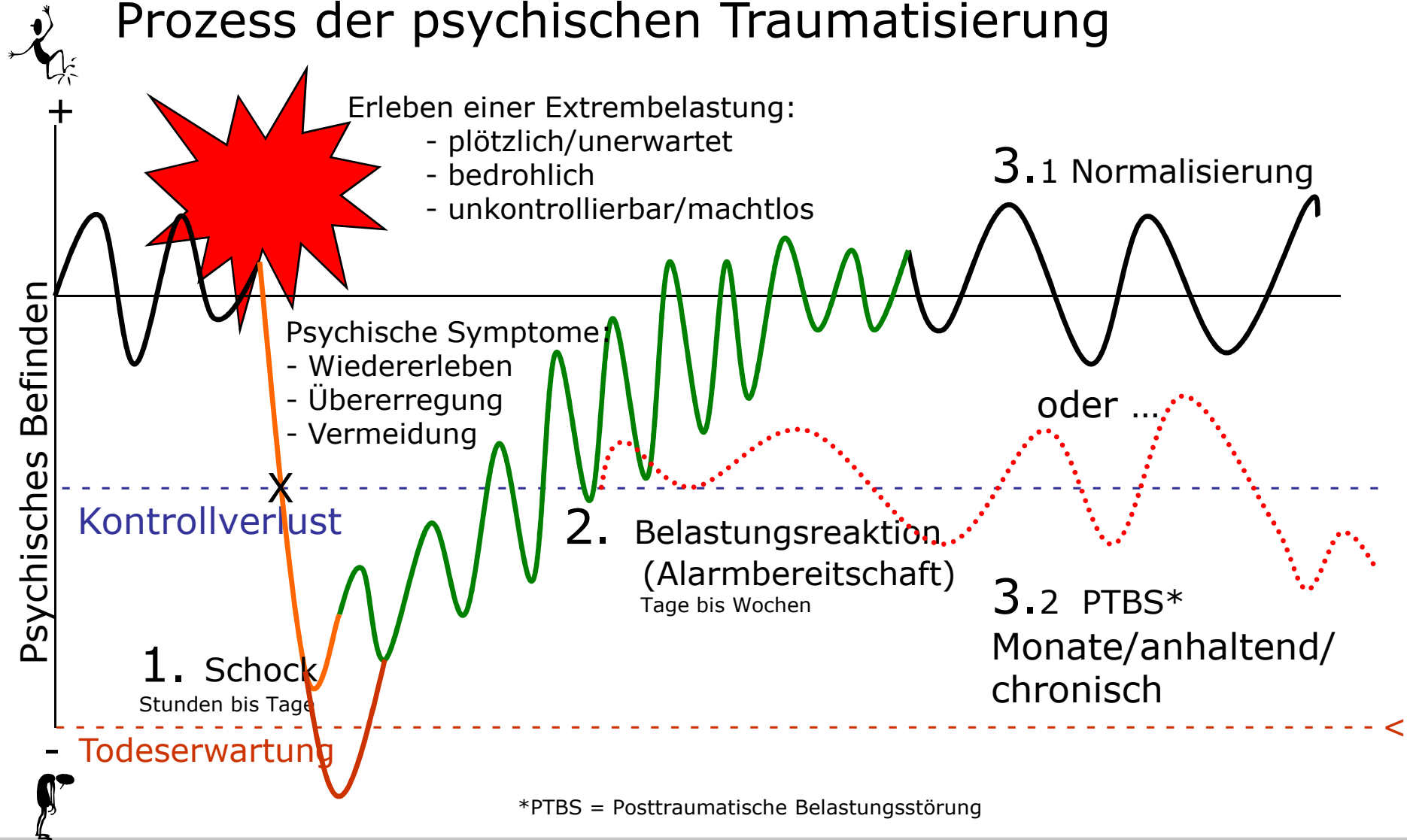
Servicebereich Psychologie

20 Psychologen an 14 Standorten bundesweit:

- 1) Psychologische Betreuung und Beratung
z.B. schwierige Lebenssituationen, besondere Belastungsphasen, Unfälle
- 2) Seminare, Trainings und Workshops zu allen Themen mit dem Fokus Gesundheit
z.B. Stress und Stressbewältigung, Umgang mit besonderen Belastungen
- 3) Begutachtungen und psychologische Eignungsuntersuchungen
z.B. Auffälligkeiten, Einstellungsuntersuchungen
- 4) Arbeits- und Sicherheitsanalysen
z.B. psychologischer Beitrag zur Gefährdungsbeurteilung

Ausgangslage notfallpsychologischer Intervention: psychische Reaktionen auf traumatisierende Ereignisse

Prozess der psychischen Traumatisierung



Was kennzeichnet ein traumatisches Ereignis?

- ein traumatisches Ereignis liegt außerhalb der üblichen menschlichen Erfahrung (Ausnahmesituation, Extremerfahrung....)
- es steht die Bedrohung des Lebens, ernsthafte Verletzungen oder die körperliche Unversehrtheit der eigenen Person oder anderer Personen im Vordergrund
- es geht mit einem Gefühl der Hilflosigkeit (Kontrollverlust), des Entsetzens und/oder der Furcht einher
- ein traumatisches Ereignis löst bei fast jedem eine tiefe (vorübergehende) Verstörung aus

Traumadefinition nach DSM IV

Arbeitsunfälle mit psychischer Traumatisierung

Beispiele:

- Erleben ernsthafter Bedrohungen für die Unversehrtheit der eigenen Person oder anderer Menschen
- Verwicklung in einen erheblichen Sach- oder Personenschaden
- Unfälle/Suizid bzw. Suizidversuch
- Beinaheunfälle
- Konfrontation mit Leichen bzw. Leichenteilen
- Konfrontation mit Schwerverletzten
- Überfälle bzw. das Erleiden eines tätlichen Angriffs



Institut für Arbeits- und
Sozialhygiene Stiftung

dbgs:
GesundheitsService
Ein Unternehmen der IAS-Gruppe

PREVENT
Der Gesundheits-Check-up

IAS-GRUPPE

Betreuung im betrieblichen Kontext: Was soll/muss geschehen?

Modulares Psychologisches Betreuungskonzept

zur psychischen Stabilisierung nach beruflichen Krisensituationen

Modul I: Präventive Maßnahmen

Tätigkeitsspezifische Sensibilisierung und Aktivierung
eigenverantwortlicher Ressourcen

Ziel: beugen der Entwicklung von psychischen Auffälligkeiten vor

Modul II: Maßnahmen in der Akutsituation

geschulter (Erst)-Kontakt zu Betroffenen

Ziel: gewährleisten die Fürsorgepflicht des Arbeitgebers gegenüber
seinen Mitarbeitern

Modul III: Maßnahmen in der Nachsorge

fachspezifische Beratung durch Diplom PsychologInnen

Ziel: Spätfolgen vermeiden und gesundheitsfördernde Strategien zu
festigen

Modul IV: Unterstützung in der Wiedereingliederung

Psychologische Betreuungskonzept Modul I

Unterstützung **präventiver** Maßnahmen – Sensibilisierung und Aktivierung eigenverantwortlicher Ressourcen

- **Tätigkeitsspezifische Sensibilisierung von betroffenen Mitarbeitergruppen** in Form eines Trainings zum Themenfeld „psychisch belastende Ereignisse bewältigen“
- Erarbeitung von **Informationsmaterial** zum Thema „psychisch belastende Ereignisse bewältigen“

Angebot für Mitarbeiter im Rahmen der Ausbildung (DB Training): Stress erfolgreich meistern – Unfälle bewältigen

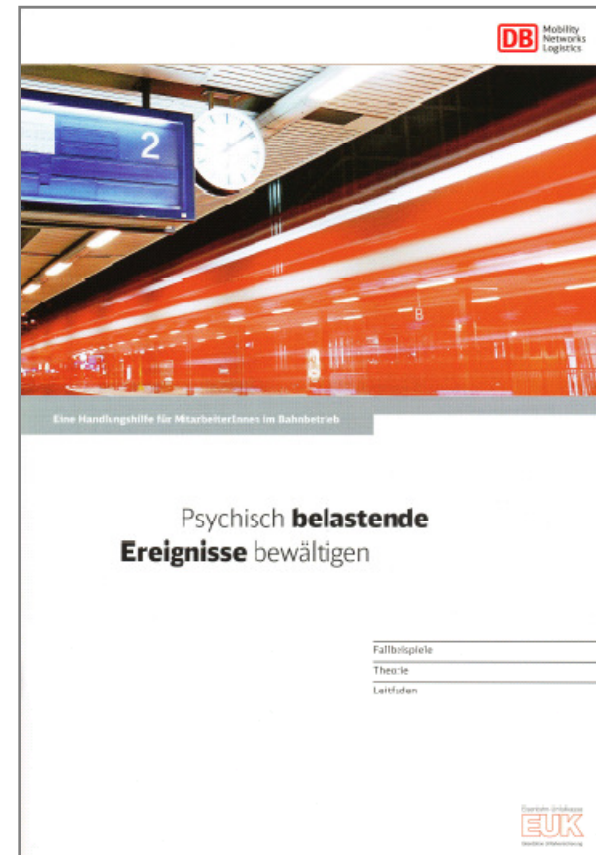
Lernziel/Nutzen:

1. Mitarbeiter auf mögliche belastende Ereignisse gedanklich vorbereiten
2. Stressbewältigungsstrategien für den Alltag erweitern
3. das Risiko stressbedingter Erkrankungen reduzieren

Inhalte:

- Alltagsstress und Stressfaktoren im Arbeitsumfeld
- Analyse der eigenen Bewältigungsstrategien
- Kennenlernen weiterer Methoden der Stressbewältigung
- typische physischen und psychischen Reaktionen nach einem belastenden Ereignis
- Informationen zu Betreuungsmöglichkeiten nach einer traumatischen Situation
- Möglichkeiten zur Selbsthilfe und zur professionellen Unterstützung

Handlungshilfe „Psychisch belastende Ereignisse bewältigen“



Psychologisches Betreuungskonzept Modul II

Unterstützung für die Akutphase – geschulter (Erst)-Kontakt zu Betroffenen

- **Installation, Schulung und Fortbildung** von Mitarbeitern in der Funktion von **Erstbetreuern als kollegiales Auffangsystem**
 - Schulung von **Mitarbeitern in Notdiensten/ im Notfallmanagement**
 - Schulung und Sensibilisierung von **Führungskräften und Mitarbeitern in der Personalabteilung und Schnittstellen**
- **Differenzierung der Ausbildungsdauer/ -inhalte je nach Dauer und Intensität des Betreuungskontaktes**

Ziele der Ausbildung von kollegialen Erstbetreuern

- Belastungswirkungen nach kritischen Ereignissen kennenlernen
- Erarbeiten von Möglichkeiten zur Unterstützung nach Unfallereignissen
- wirksame Verhaltensweisen (Gesprächsstrategien) im Umgang mit Betroffenen kennen lernen (Üben im Rollenspiel) zur Verhinderung zusätzlicher Belastungen für Betroffene und damit Verbesserung der Bewältigung durch die Betroffenen (Verhinderung psychischer Langzeitfolgen)
- Umgang mit eigenen Belastungen unterstützen (Gefahr einer sekundären Traumatisierung vermindern)– Analyse der individuellen Stressbewältigungsstrategien/ Ressourcen, Kennenlernen von Entlastungs-/ Entspannungsmöglichkeiten
- Input zum Thema Stress und seiner Entstehung

Ziele der Fortbildung/ Supervision von kollegialen Erstbetreuern

- Auffrischung der Kenntnisse zum Thema „psychische Belastungen nach traumatisierenden Ereignissen“ und Rahmenbedingungen zur kollegialen Erstbetreuung
- Lösungsansätze für schwierige Situationen auf kollegialer Ebene entwickeln durch die Betrachtung mitgebrachter Fälle oder vorgegebener Fallbeispiele
- Austausch zu eigenen Belastungen und den erfolgreichen Bewältigungsstrategien



Institut für Arbeits- und
Sozialhygiene Stiftung

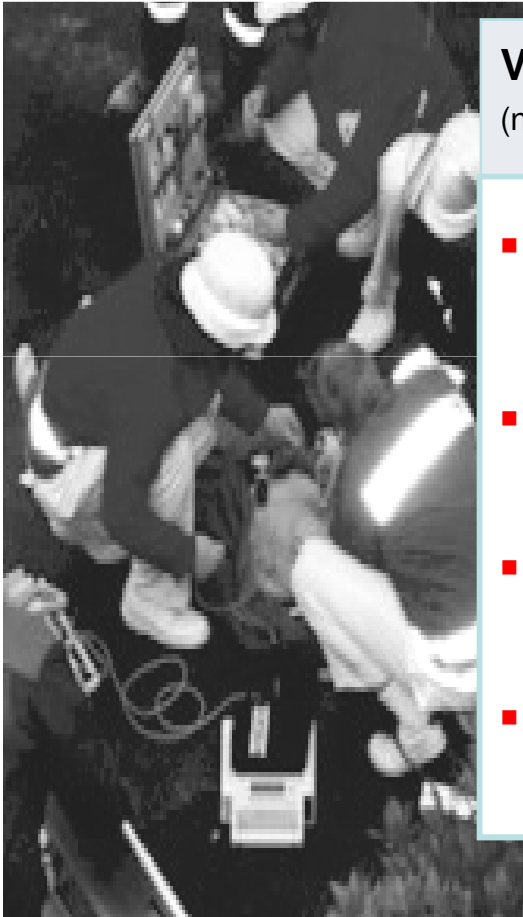
dbgs: 
GesundheitsService
Ein Unternehmen der IAS-Gruppe

PREVENT
Der Gesundheits-Check-up

IAS-GRUPPE

Maßnahmen vor Ort

Psychische „Erste Hilfe“ – Zusatzbelastungen am Unfallort



Von Betroffenen beklagte Zusatzbelastungen

(nach Gasch & Lasogga, 1995)

- **allein gelassen werden**
- **angegafft werden**
- **drängendes Ausfragen**
- **Schuldvorwürfe**

Psychische „Erste Hilfe“ – Maßnahmen vor Ort

Die **4-S-Regel** (nach Gasch & Lasogga, 1995)

- S**age, dass Du da bist und was geschieht!
- S**chirme den Verletzten vor Zuschauern ab!
- S**uche vorsichtigen Körperkontakt!
- S**prich und höre zu!

Akteure:

- Mitarbeiter von Leitstellen (fernmündliche Erstbetreuung)
- Notfallmanager (Unterstützung/ Organisation der Vor-Ort-Betreuung)
- Notdienste (Vor-Ort-Betreuung/ Begleitung zum Arzt/ nach Hause)



Institut für Arbeits- und
Sozialhygiene Stiftung

dbgs: 
GesundheitsService
Ein Unternehmen der IAS-Gruppe

PREVENT
Der Gesundheits-Check-up

IAS-GRUPPE

Folgemaßnahmen

Folgemaßnahmen (Arbeitgeber/ kollegiale Erstbetreuer)

- möglichst zeitnahe Kontaktaufnahme (persönlich oder zumindest telefonisch)
 - bisherige Betreuung erfragen; sich über Ist-Zustand informieren
 - weitere Gespräche anbieten/vereinbaren; „offenes Ohr“ signalisieren; dabei richtet sich die Anzahl und Frequenz der Termine nach den Bedürfnissen des Betroffenen; bei Einverständnis aber zumindest ab und zu „nachhören“
 - ggf. auf professionelle Hilfe (Arzt, Psychologe) verweisen und bei der Kontaktaufnahme unterstützen
 - Unterstützungsbedarf erfragen (z. B. wobei kann ich unterstützen?...)
 - im Verlauf Auffälligkeiten/Beschwerden mit Betroffenen besprechen; Bewältigungsmöglichkeiten thematisieren und weiterhin Hilfe anbieten
- dem Mitarbeiter sein Tempo bei der Bewältigung des Erlebten lassen

Psychologisches Betreuungskonzept – Modul III

Unterstützung in der Nachbetreuung – fachspezifische
Beratung durch Diplom PsychologInnen

- **notfallpsychologische Betreuung** für betroffene Mitarbeiter
- Zusammenarbeit mit **Berufsgenossenschaften und Unfallkassen**
- Zusammenarbeit mit **Netzwerkpartnern z.B. niedergelassenen Therapeuten/ Kliniken**

Professionelle Unterstützungsmöglichkeiten und Empfehlungen zur Verarbeitung

Psychologische Beratung



Allgemeines:

- Beratung umfasst bis zu 7 Gespräche
- Kooperation mit Unfallversicherungsträgern
- Die Inhalte unterliegen der Schweigepflicht
- Diagnostik/ Stabilisierung/ Unterstützung der Verarbeitung
- Ziel: Erhalten bzw. Wiederherstellung der Leistungsfähigkeit des Mitarbeiters und Vermeidung drohender Folgeerkrankungen
- Ggf. Weitervermittlung zu niedergelassenen
- Therapeuten/ Kliniken

Vorgehensweise im Auffanggespräch

ENTLASTUNG:

Ich bin normal, ich darf mich aussprechen!

ERKENNTNIS:

So gehe ich momentan mit dem Vorfall um!

Entlastung

- Aussprechen lassen des Betroffenen
- Versicherung der Normalität
- Erklärung der Beschwerden
- Zuversicht vermitteln

Reaktion auf das Ereignis

- Wie denkt der Betroffene darüber?
Wie fühlt er?
 - Was empfindet er daran als besonders belastend?
- Welche Beschwerden hat er?

Zentrale Inhalte des Auffanggesprächs

- Welche Möglichkeiten der Bewältigung hat er?
- Was kann der Betroffene tun, damit es ihm wieder besser geht?
- Wie kann er dabei unterstützt werden?

Bewältigung

**ENTWICKLUNG: Was kann Betroffener noch tun? Was kann Arbeitgeber/
Unternehmen noch tun?**

Psychologisches Betreuungskonzept - Modul IV

Unterstützung in der Wiedereingliederung

- Auffrischung und Erweiterung des Wissens und der Kompetenzen von Führungskräften im Bereich **der Begleitung der Wiedereingliederung**
- Durchführung von psychologischen Begutachtungen mit Einsatzempfehlung für die bisherige Tätigkeit oder alternativer Tätigkeitsfelder

Psychologisches Betreuungskonzept - Modul IV

Unterstützung in der Wiedereingliederung

Unterstützung zum Thema Durchführung von Begleitfahrten

Das Gelingen der Wiedereingliederung Betroffener nach traumatischen Ereignissen hängt von vielen Faktoren ab. Die Begleitfahrt als Unterstützung des Unternehmens ist für die betroffenen Mitarbeiter/Innen bedeutsam.

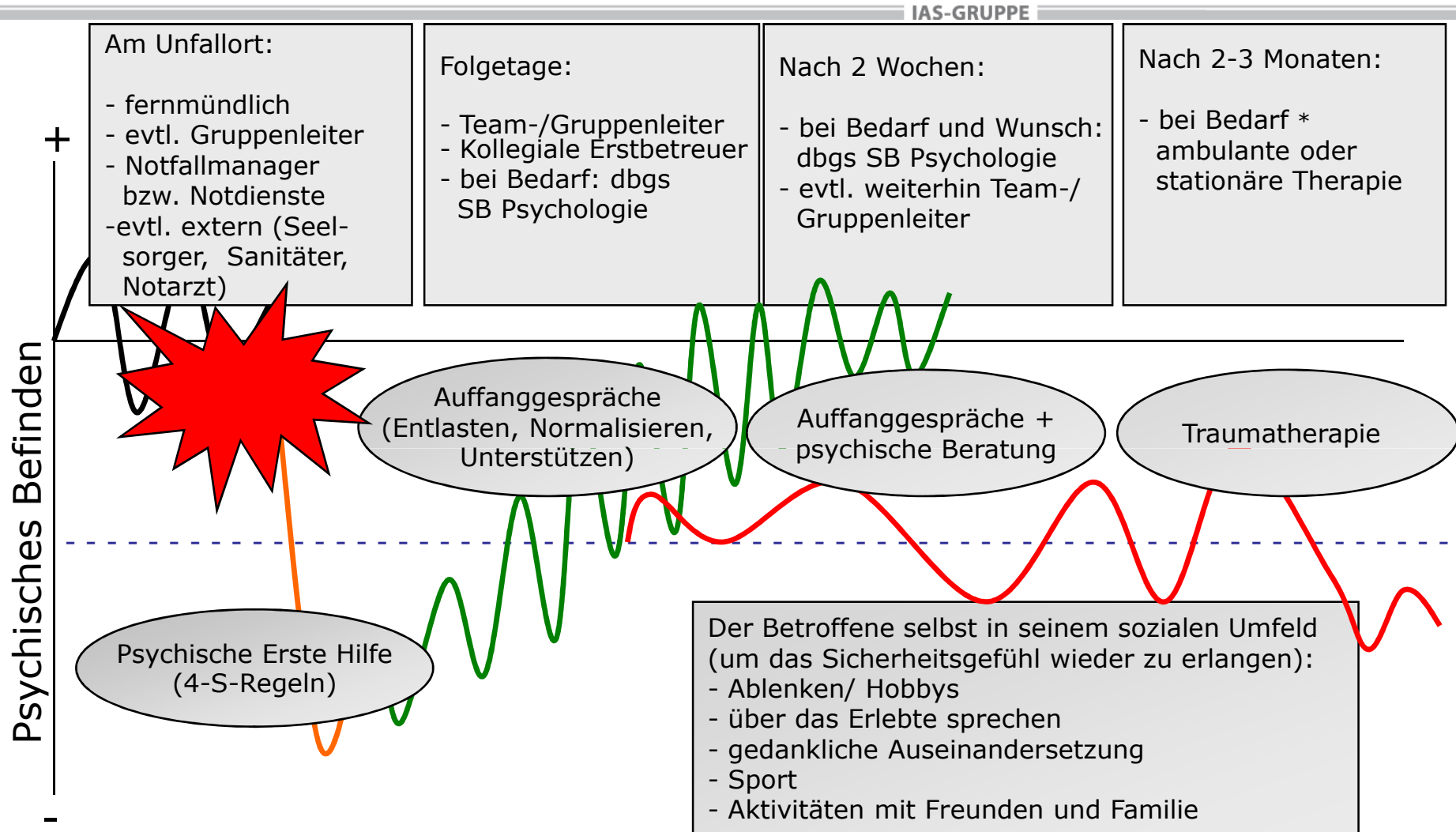
Zielgruppe:

Gruppenleiter/ Lehrlokführer (Trainer)
kollegiale Erstbetreuer

Inhalte

- Auffrischung des bisherigen Wissens
- Lösungsansätze für schwierige Situationen entwickeln
- Erfahrungsaustausch mit anderen Kollegen ermöglichen

Wer unterstützt wann und wie?



*Symptome der Posttraumatischen Belastungsstörung

Wertschätzung und Fürsorge in außergewöhnlichen beruflichen Belastungssituationen



gelebte und erlebte
Unternehmenskultur



Institut für Arbeits- und
Sozialhygiene Stiftung

dbgs: 
GesundheitsService
Ein Unternehmen der IAS-Gruppe

PREVENT
Der Gesundheits-Check-up

IAS-GRUPPE

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Gerlinde Wiemann
Diplom-Psychologin
dbgs GesundheitsService GmbH
Vahrenwalder Straße 4, 30165 Hannover
Tel.: 0511 – 286 4233
Email: Gerlinde.Wiemann@ias-gruppe.de