

Frank Waterstraat

Pastor

Team Arbeit und Wirtschaft, Service Agentur der Ev. – luth. Landeskirche Hannovers

waterstraat@arcor.de

Ausgewählte Aspekte psychosozialer Begleitung von Unglücksfällen in der Arbeitswelt

Es geht um Formen der Prävention, Akut-Begleitung und Nachsorge im Kontext gravierender Ereignisse in der Arbeitswelt. Diese Ereignisse sind glücklicherweise selten, aber sie passieren und stellen die Beteiligten ggf. vor enorme persönliche Herausforderungen. Wer darauf nicht vorbereitet ist, wird es um so schwerer haben, zu einer angemessenen und nachhaltigen Bewältigung zu kommen. Das hier vorgelegte Konzept ist nur ein Grundgerüst. Es kann und sollte je nach örtlichen Gegebenheiten modifiziert und erweitert werden. Dafür steht der Autor gerne zur Verfügung, am besten ansprechbar unter waterstraat@arcor.de.

1.

Übersicht zu möglichen Stress-Faktoren bei Unglücksfällen in der Arbeitswelt

Bei Unglücksfällen kann es zahlreiche Stressoren geben. Wer sich darauf im Vorfeld einstellt, verringert das Risiko psychischer und physischer Verletzungen.

Die Liste potenzieller Stressfaktoren lässt sich z. B. in entsprechenden Aus- und Fortbildungen zur Arbeitssicherheit verwenden (und ergänzen), indem überlegt wird, welche Präventionsmöglichkeiten es gibt, wie man diesen Belastungen im Ereignisfall begegnen und welche Nachbereitung angezeigt sein kann. Die Thematik kann auch in die Vorbereitung betriebsinterner Übungen integriert werden.

Stressfaktoren bei Unglücksfällen können u. a. sein:

eigene Familienangehörige, Kolleginnen, Freunde, Kinder, Bekannte sind betroffen

Lebensgefahr, Tod oder schwere Verletzung von Betroffenen und/oder Helfenden

Anblick von Schwerverletzten, Verstümmelten, Verbrannten, Toten

Eingeklemmte oder verschüttete Menschen, deren Rettung lange dauert oder scheitert

Zwang, hilflose Menschen verlassen zu müssen

Schreie, Lärm, Gerüche

Handlungsfehler, Kompetenzgerangel

Unzureichende oder versagende Einsatzgeräte oder -mittel

Kommunikationsprobleme (technischer und fremdsprachlicher Art)

Witterungsbedingungen

Schlechte Sichtverhältnisse

Intellektuelle, psychische oder physische Überforderung

Eigene Aufregung

Kumulation dienstlicher oder außerdienstlicher Belastungen

Selbstvorwürfe

.....

2.

Psychosoziale Erst-Betreuung von Kindern im Notfall

Diese Übersicht stellt mögliche Belastungsfaktoren und basales Helferverhalten dar. Auch die eingeschränkte Begleitung der Kinder im Rahmen des an einer Unglücksstelle Möglichen ist bereits eine wirksame Hilfe. Wenn erforderlich, sollten andere psychosoziale Fachkräfte (Kriseninterventionsteam des Rettungsdienstes, Notfallseelsorge) hinzugezogen werden.

Belastungsfaktoren	Helferverhalten
Schmerz	Behutsame, schmerzlindernde Lagerung nach Erste-Hilfe-Regeln; Medikamentengabe nur durch Rettungsdienstpersonal; kontinuierliche Betreuung
Wahrnehmung / Miterleben des Notfalls	Abschirmung vom Geschehen, von Gaffern und Medien; Kommunikation auf einer Ebene - sprachlich und räumlich - mit dem Kind
Angst und Unsicherheit	Kontinuierliche Anwesenheit von Bezugspersonen (Angehörige, Helfer, ggf. andere Kinder); Sicherstellung physiologischer Bedürfnisse (Schutz, Nahrung, Kleidung u. a.); vorsichtige Ablenkungsversuche z. B. durch Kuschtiere
Regelrechte Sprachlosigkeit des Kindes	Formulierungshilfen geben; behutsame nicht-sprachliche Kommunikation, z. B. über kontrollierte Mimik und Gestik oder mit Hilfe von Kuschtieren
Überforderung, Handlungsunfähigkeit	Kind ernst nehmen; Übertragung einfacher oder einfachster Aufgaben, die dem Kind die Erfahrung vermitteln, dass es etwas tun kann (Gedanke der Selbstwirksamkeit); Vorschläge des Kindes möglichst berücksichtigen; Gruppen von Kindern
Schuldgefühle	Realistische Erklärungen kindgerecht und ggf. wiederholt vermitteln
Zunehmende Aufregung, Panik	Ruhig und besonnen agieren, Hektik vermeiden; dosierten Körperkontakt einsetzen, feste Bezugsperson als Begleitung abstellen

3.

Psychosoziale Erste Hilfe bei gravierenden Ereignissen im Betrieb

Grundsatz psychischer Erstbetreuung ist gegenseitige Akzeptanz. Es gibt keine „richtigen“ oder „falschen“ Gefühle im Kontext belastender Ereignisse. Entscheidend ist die subjektive Empfindung auf der Basis persönlicher Voraussetzungen. Was der eine als anspornende Herausforderung erlebt, kann sich für den anderen als heillose Überforderung darstellen.

Vorschläge zu hilfreichen Maßnahmen und Verhaltensweisen:

Kontinuierliche Herstellung und Pflege einer Gesprächskultur und einer Kultur des Miteinanders, in der Zuhören und ehrliches Verstehenwollen selbstverständlich sind, so dass man sagen kann, wie man sich fühlt, ohne Abwertung oder Sanktionen befürchten zu müssen. Zynismus, Bruch der Vertraulichkeit und „kluge“ Ratschläge aus einer überheblichen Haltung heraus behindern oder zerstören Kommunikation, vor allem in der Krise.

Private Situation Betroffener mit im Blick haben, wenn sie bekannt ist: schwer kranke Familienmitglieder, Ehescheidung, Arbeitslosigkeit von Lebenspartnern oder nahen Angehörigen oder eigene gesundheitliche Probleme können zusammen mit ggf. hohen dienstlichen Anforderungen zu einer psychisch belastenden Gesamtkonstellation führen. Dann kann die Bewältigung des akuten Ereignisses noch schwieriger oder sogar unmöglich werden.

Soweit es in der Akutsituation möglich ist, aufeinander achten - dieses gilt wiederum in besonderem Maß für Führungskräfte und deren Wahrnehmung der Kolleginnen und Kollegen. Wach sein für Stress-Reaktionen und auffällige Verhaltensweisen bei sich selbst und anderen, die auf eine Fehlbeanspruchung und Überlastung hinweisen können.

Dosierte und defensiven Körperkontakt einsetzen, wenn jemanden das Erlebte überwältigt. Zuhören; Raum geben zur Klage. Durch Präsenz und Zuwendung stabilisieren. In kleinen Schritten aus der Belastungssituation herausführen, indem z. B. räumliche Distanz zum Ereignisort hergestellt wird.

Offensichtlich überlastete Kolleginnen und Kollegen ohne Stigmatisierung aus der Situation herauslösen und für sie ein Begleitangebot durch erfahrene, qualifizierte interne oder externe Kräfte sicherstellen; dafür einen Rückzugsraum schaffen, wenn es möglich ist.

Unmittelbar nach dem Ereignis und in der Zeit danach sollte ein offener, fairer Austausch über erlebte Belastungen möglich sein, wenn er gewünscht wird; das bedeutet, offen zu sein auch für als fremd empfundene Sichtweisen anderer, Wertungen sind zu vermeiden.

Zeitnah zum Ereignis in einer kurzen, klar strukturierten und abgeschirmten Informationsveranstaltung über mögliche Stress-Reaktionen und darauf bezogene Hilfsmöglichkeiten informieren. Solche Begleitangebote stellen z. B. die Notfallseelsorge, Strukturen der beraterischen, kirchlichen oder staatlichen psychosozialen Akut- und Regelversorgung oder der betriebsärztliche Dienst dar. Auch die Berufsgenossenschaften halten Unterstützungsmöglichkeiten vor. Ggf. bestehenden weiteren Begleitbedarf sicherstellen. Wenn möglich, sollten nichtalkoholische Getränke und Sitzgelegenheiten vorhanden sein.

In der auf das belastende Ereignis folgenden Zeit einen individuell zu definierenden Weg zwischen Rückzugsbedürfnis und Kommunikation finden. Unterschiedliche Grade von Betroffenheit berücksichtigen.

Dem Betrieb und der Situation angemessene, kultursensible Formen der Trauer und des Gedenkens entwickeln.

4.

Überbringen der Nachricht von einem tödlichem Unfall oder schwerer Verletzung von Mitarbeitenden an Angehörige

Die Benachrichtigung von Menschen über schwere Verletzungen oder Tod eines Angehörigen stellt hohe Anforderungen an Überbringende und ist eine Führungsaufgabe. Verunsicherung und möglicherweise Angst vor der Reaktion der Betroffenen sind normal. Persönliche und betriebliche Vorbereitung solcher seltenen, aber jederzeit möglichen Situationen erleichtert deren Bewältigung.

Vorbereitung

Ruhe bewahren! Sich auf eigene Krisenbewältigungskompetenzen besinnen.

Die Nachricht niemals telefonisch überbringen! Sie kann unkontrollierbare Reaktionen, z. B. panische Fahrten zur Unfallstelle oder ins Krankenhaus auslösen.

So schnell wie möglich handeln, um einer Benachrichtigung durch Unbefugte oder Gerüchte zuvorzukommen. Dennoch: Im Rahmen des Realisierbaren zuverlässige, präzise Informationen über die Umstände des Geschehens einholen.

Versuchen, psychosoziale Unterstützung hinzuzuziehen, z. B. das zuständige Pfarramt, die Notfallseelsorge, ein Kriseninterventionsteam oder andere psychosoziale Fachkräfte.

Mögliche wichtige zusätzliche Faktoren, z. B. bekannte Erkrankungen der Angehörigen, im Haus lebende Kinder (Alter ?), soziale Brennpunktsituation u.a., abklären. Ggf. von vorneherein mit mehreren Personen den zu erwartenden Betreuungsbedarf leisten. Auf der Anfahrt klären, wer die eigentliche Nachricht überbringt.

Überbringen der Nachricht

Wenn notwendig, sich an der Wohnungstür mit Namen und Funktion vorstellen, die Identität des Angetroffenen klären und um Einlass bitten. Wenn irgend möglich, die Nachricht nicht an der Tür übermitteln! Um Sitzgelegenheiten für alle bitten.

Zugewandt und deutlich von Tod oder schwerer Verletzung sprechen: „Frau NN, leider muss Ich Ihnen etwas sehr Schlimmes mitteilen. Ihr Ehemann ist heute bei einem schweren Unfall getötet worden / schwer verletzt worden.“ Bei einem tödlichen Ereignis keine falschen Hoffnungen wecken, sondern explizit vom Tod sprechen. Bei schwerer Verletzung nur medizinisch Gesichertes übermitteln, ggf. Fahrt ins Krankenhaus anbieten. Betroffene auf keinen Fall selbst fahren lassen.

Mit breitem Spektrum möglicher Reaktionen rechnen: Erstarrung, scheinbarem Unbeteiligt-Sein, Nicht-Wahr-Haben-Wollen, Weinen, Schreien, Herumirren, Zusammenbrechen, sehr selten Eigen- und Fremdgefährdung. In dieser Phase Betroffene nicht alleine lassen. Raum zur Klage geben. Zugewandt sein, mitfühlen, ohne sich mit den Betroffenen zu identifizieren. Fragen zu den näheren Umständen einfühlsam, aber wahrheitsgemäß beantworten. Keine Schuldzuweisungen vornehmen, keine bloßen Vermutungen über das Ereignis anstellen.

Bei offensichtlich einsetzender Überwindung des ersten Schocks soziale Ressourcen im näheren Umfeld abfragen, ggf., wenn noch nicht passiert, staatliche oder kirchliche Begleitung vermitteln. Bei Stabilisierung der Betroffenen sich verabschieden, verlässliche weitere Hilfe anbieten und dann konsequent leisten! Notfallereicherbarkeit hinterlassen.

5. Nachsorge nach gravierenden Ereignissen

Bei offensichtlicher eigener seelischer Überforderung ein Nachsorgegespräch, z. B. in der Kollegenschaft, mit Seelsorgerinnen oder Seelsorgern oder Mitarbeitern von Einrichtungen der psychologischen Akut- oder Regelversorgung führen. Ggf. können hier Hausärzte erste Ansprechpartner sein und bei der Vermittlung beraterischer oder therapeutischer Kontakte helfen, ebenso wie sozialpsychiatrische Dienste der Kommunen oder Landkreise. Auf keinen Fall Zuflucht zu Alltagsdrogen nehmen. Als basale Maßnahmen zur Bewältigung hoher, ggf. zu hoher Belastungen gelten Essen – Sport – Schlafen. Bei dem bleibenden Gefühl, das Erlebte nicht verarbeiten zu können, fachliche Hilfe in Anspruch nehmen.

Es ist zu bedenken, ob die zuständige Berufsgenossenschaft hinsichtlich der psychosozialen Versorgung einbezogen wird, da sie in der Regel über die erforderlichen personellen Strukturen verfügt.

Das private Umfeld mit einer gewissen Vorsicht beteiligen. Je nach Schweregrad des eingetretenen Vorfalls besteht die Gefahr, Menschen des eigenen, nicht fachlich geschulten Umfeldes mit den erfahrenen Belastungen und deren Schilderungen zu überfordern.

6. Weiteres Material

Verf. ist ehrenamtlicher Fachberater für Psychosoziale Notfallversorgung für Einsatzkräfte (PSNV-E) der Feuerwehr-Unfallkasse Niedersachsen. Unter www.fuk.de, PSNV-E, finden sich INFO-Blätter zu traumatisierenden Ereignissen, ein Literaturverzeichnis und kurze, einleitende Texte.

Aus dem Gesamtbereich der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV) sind z. B. diese Nummern der DGUV-Informationen hilfreich, allesamt im Internet verfügbar:

206 – 023 Standards in der betrieblichen psychologischen Erstbetreuung bei traumatischen Ereignissen

206 – 018 Trauma – Psyche – Job. Ein Leitfaden für Aufsichtspersonen

206 – 017 Gut vorbereitet für den Ernstfall! Mit traumatischen Ereignissen im Betrieb umgehen

206 – 026 Psychische Belastung – der Schritt der Risikobeurteilung. Fachinformation für die Prävention