Psychologische Erste Hilfe bei Extremereignissen am Arbeitsplatz

Arbeitsunfall – Gewaltverbrechen – Tod

Praxisleitfaden mit
zahlreichen Beispielen und Checklisten

Von
Dipl.-Psychologe Werner W. Wilk
und
Dipl.-Psychologin Margarete Wilk

ERICH SCHMIDT VERLAG

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek
Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation
in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten
sind im Internet über dnb.ddb.de abrufbar.

Weitere Informationen zu diesem Titel finden Sie im Internet unter
ESV.info/978 3 503 09770 8

ISBN 978 3 503 09770 8

Alle Rechte vorbehalten
© Erich Schmidt Verlag GmbH & Co., Berlin 2007
www.ESV.info

Dieses Papier erfüllt die Frankfurter Forderungen
der Deutschen Bibliothek und der Gesellschaft für das Buch
bezüglich der Alterungsbeständigkeit und entspricht sowohl den
strengen Bestimmungen der US Norm Ansi/Niso Z 39.48-1992
als auch der ISO Norm 9706.

Satz: multitext, Berlin
Druck: Strauss, Mörlenbach

Vorwort

Während der abschließenden Arbeiten an diesem Buch geschahen schreckliche Ereignisse, die sowohl für Arbeitskollegen, Mitschüler, Rettungskräfte und Angehörige der Opfer nur außerordentlich schwer zu verarbeiten sind. Das Transrapidunglück auf der Versuchsstrecke in Lathen und der Amoklauf eines ehemaligen Schülers der Geschwister-Scholl-Schule in Emsdetten sind wohl allen noch ganz deutlich im Gedächtnis.

Eschede, Galtür, der 11. September 2001, Tauerntunnel, Erfurt oder die Flutkatastrophe in Asien: Worte, die für Ereignisse stehen, mit denen wir sofort etwas ganz Bestimmtes verbinden können. Diese Ereignisse haben eine Gemeinsamkeit: Als nicht direkt Betroffene sind wir in der Regel berührt und auf eine besondere Art doch Mitbetroffene. Wir nehmen einfühlend Anteil an dem schweren körperlichen und psychischen Leid der Opfer, die eine solche Situation erleiden mussten.

Heute wissen wir, dass die Opfer derartiger Ereignisse zum Teil psychisch schwerer zu Schaden kommen können als körperlich. An den psychischen Traumatisierungen und deren Folgen leiden diese Menschen oft über Jahre. Alle Folgeschäden, d.h. körperliche Folgeerkrankungen, soziale Not und insbesondere psychische Folgeerkrankungen, haben manches menschliche Schicksal nachhaltig bestimmt und Lebensentwürfe manchmal zerstört.

Trotz des Wissens und der Erfahrungen, die wir zum Thema psychische Gesundheit haben, ist es für viele immer noch ein Makel, nach einem solchen Ereignis „psychisch krank“ zu sein. Menschen erleben ihre Gefühle nach wie vor als etwas ganz Persönliches, Privates. Das Nicht-mehr-kontrollieren-können der eigenen Gefühle wird als sehr bedrohlich oder schon als psychische Störung empfunden. Die vorhandenen Vorurteile gegenüber psychischen Erkrankungen führen daher bei vielen Betroffenen zu Schamgefühlen, die letztendlich verhindern, dass die vorhandene Hilfe angenommen wird. Gerade für akut Betroffene wäre psychologische und psychotherapeutische Hilfe dringend erforderlich. Umso wichtiger ist es zu wissen, dass heute jedem Opfer qualifizierte Hilfe zur Verfügung steht. Es sind mittlerweile sowohl ambulante als auch stationäre Behandlungsangebote ausreichend in Deutschland vorhanden. Psychologische Psychotherapeuten, Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeuten sowie Ärzte haben bei zum Teil auch schweren Psychotraumen gute Heilungserfolge erzielen können.

Die Erfahrungen aus psychotherapeutischen Behandlungen, Forschungen sowie der Entwicklung und Anwendung neuer spezieller Behandlungsmethoden haben die Erkenntnisse bestätigt, dass auch durch Unfälle am Arbeitsplatz psychische Traumatisierungen entstehen können. Eine der wichtigsten Feststellungen in diesem Zusammenhang war dabei jedoch, dass Psychologische Erste Hilfe dazu beitragen kann, das Risiko von Folgeschäden zu reduzieren.

Denn die oft langwierigen sozialen und psychischen Folgeschäden, gerade auch im Rahmen von vielen Arbeitsunfällen, führen zu menschlichen Tragödien, insbesondere dann, wenn das Opfer eines Arbeitsunfalls am Unfallgeschehen keine Schuld traf.

An zweiter Stelle müssen die erheblichen volkswirtschaftlichen Kosten solcher oft langwierigen psychischen Erkrankungen gesehen werden. Daher sollte der Prävention von Folgeschäden eine besondere Bedeutung zukommen. Es geht jetzt darum, die bisher gemachten Erfahrungen bei der Anwendung Psychologischer Erster Hilfe auf die Situation nach einem Arbeitsunfall zu übertragen und anzuwenden. Aus der Sicht der Autoren kommt einer schnellen Psychologischen Ersten Hilfe direkt am Unfallort eine besondere Bedeutung zu.

Ziel des Buches ist es, die bisher vorliegenden Erfahrungen aus dem Bereich der Psychologischen Ersten Hilfe am Arbeitsplatz umzusetzen und somit eine praktische breite Anwendung bei Arbeitsunfällen zu ermöglichen. In diesem Sinne wollen die Autoren den Umgang mit der Psychologischen Ersten Hilfe für den psychologischen Laien erklären und seine praktische Umsetzung fördern.

Dieses Buch richtet sich in erster Linie an alle Personen, die in ihrem Arbeitsalltag direkt mit traumatischen Ereignissen konfrontiert werden und an alle, die mit dem Unfallgeschehen am Arbeitsplatz zu tun haben. Hierzu zählen alle betrieblichen ErsthelferInnen, Einsatzkräfte und Rettungskräfte. In zweiter Linie soll das Buch anschauliche Beispiele für MitarbeiterInnen von Unfallkassen und Berufsgenossenschaften schildern, die mit der Versorgung von Unfallopfern im weiteren Sinne betraut sind. Notärzten, Hausärzten, Durchgangsärzten, Psychologischen Psychotherapeuten und Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeuten dient es der Information, nach welchen Standards Psychologische Erste Hilfe in Zukunft erfolgen sollte.

An dieser Stelle danken wir allen Menschen, die an der Entstehung dieses Buches direkt oder auch indirekt mitgewirkt haben: Patientinnen und Patienten, Kolleginnen und Kollegen, Freundinnen und Freunde.

Ein Dank an dieser Stelle an die Fachleute und Kollegen, Dr. Detlef Bunk, Jan Hetmeier, Wolfgang Korbanka, Dr. Jens Kowalski, Peter Masbeck, Dr. Rolf Manz, Dr. Hedda Ribbert, unserem Notfallteam Ost-Westfalen, Iris van

Bürck, Birgit Dirks-Deilen, Eva Reinecke-Meissner, Michaela Schraven, Rüdiger Stephan-Gerson. Danke für die vielen Gespräche, Anregungen und auch Ermutigungen, damit wir durchhalten, neben der alltäglichen Praxisarbeit unsere Erfahrungen in diesem Buch niederzuschreiben.

Einige seien dennoch in besonderer Weise mit Dank bedacht: Ralph Dalibor, der uns ganz am Anfang dieses Projektes bei der Suche nach einem Verlag kompetent unterstützt hat und den Erich Schmidt Verlag für dieses Buch gewinnen konnte. Auch dafür Dank, dass Du, Ralph, uns als Medienfachmann ermutigt hast, dieses Buch auf den Weg zu bringen.

Auf dem langen Weg zu diesem Buch haben wir manchmal die Orientierung verloren. Dank unserer Mitarbeiterin Viola Richter-Jürgens, haben wir ihn, insbesondere in der Phase der harten Korrekturarbeit, durch ihre geduldige Art immer wieder gefunden. Ihre beharrlichen Nachfragen zur Verständlichkeit sachlicher Inhalte haben das Buch mit geprägt. Einen ganz herzlichen Dank dafür, dass Du Dein fachliches Können als Designerin, Deine kreativen Ideen und Hinweise zur Gestaltung von Entwürfen mit eingebracht hast.

Unser persönlicher Dank gilt unserem gemeinsamen Freund Norbert Stefer. Sicherlich hättest Du gerne als Fachkraft und Experte für die deutsche Sprache einiges nachdrücklicher von der Grammatik und vom Stil her verändert, dem wir wiederum, aus pragmatischen Gründen, leider manchmal nicht folgen konnten.

Ein besonderer Dank gilt unseren Kindern, Vivien und Ole, die in dieser Zeit mit getragen haben, dass die gemeinsame Freizeit an vielen Wochenenden knapper ausfiel. Es wird nicht einfach sein, diese Verzichtsleistungen in den kommenden Monaten aufzuarbeiten. Wir werden genauso hart daran arbeiten, wie an diesem Buch. Versprochen!

Bielefeld, November 2006

Werner W. Wilk
Margarete Wilk

Inhaltsverzeichnis

Vorwort 5

1 Einführung in die Psychologische Erste Hilfe 17

1.1 Psychisch verletzte Menschen brauchen Psychologische Erste Hilfe 17
1.1.1 Ein Weg zur effektiven Hilfe 17
1.1.2 Schnelle und effektive Hilfe auch für die Psyche 18
1.1.3 Für die „psychische Rettung“ kompetente Strukturen aufbauen 19
1.2 Helfen bedeutet Hilflosigkeit auflösen und überwinden 20
1.2.1 Hilfe in der Not – eine Medaille mit drei Seiten 20
1.2.2 Wenn die anderen hilflos werden 21
1.2.3 Die Hilflosigkeit der anderen verschlimmert das Leid der Betroffenen 21
1.2.4 Wenn die eigenen Reaktionen plötzlich Angst machen 22
1.3 Die Seele und der Körper – Psyche und Physis 23
1.3.1 Psyche und Physis – eine untrennbare Einheit 23
1.3.2 Psychologisches Grundwissen kann beruhigen 24

2 Wie die Psyche „funktioniert“ 27

2.1 Wie die Psyche funktioniert – Regeln der Realität versus private Logik 28
2.1.1 Körper und Psyche reagieren ähnlich 28
2.1.2 Menschen sind in der Lage sich psychisch ihre „eigene Realität“ zu schaffen 30
2.1.3 Verhalten kann man verändern – Fehlverhalten auch 31
2.1.4 Verhaltensänderung beginnt durch aktive Selbstbeobachtung 31
2.1.5 Fachlicher Rat ist erforderlich, damit ich mir sicher sein kann, dass mir nichts passiert ist 34
2.2 Psychische Belastungen – psychische Beanspruchung – Stress 34
2.2.1 Anforderungen gehören zum alltäglichen Leben 34

2.2.2 Von der psychischen Belastung zur psychischen Beanspruchung 36
2.3 Potenziell traumatisierende Ereignisse 38
2.3.1 Vom Extremereignis zum potenziell traumatisierenden Ereignis 38
2.3.2 Potenziell traumatisierende Ereignisse – Beispiele 39
2.3.3 Von der alltäglichen Situation zum potenziell traumatisierenden Ereignis 40
2.3.4 Bewertung der Ereignisse aufgrund eigener Einstellungen und Erfahrungen. 41
2.3.5 Das potenziell traumatische Ereignis – Charakteristik. 42
2.4 Der psychische Notfall 44
2.4.1 Störungen im „System Mensch“: Der existenzielle Notfall 46
2.4.2 Voraussetzungen für einen psychischen Notfall 48
2.4.3 Der leichtfertige Umgang mit psychischen Verletzungen 49
2.4.4 Wie groß kann psychische Not sein? 51
2.4.5 Unverständnis der anderen steigert die psychische Not. 53
2.5 Extremereignis – traumatisierendes Ereignis – psychischer Notfall 55
2.5.1 Das potenziell traumatisierende Ereignis und der psychische Notfall (Beispiele). 55
2.6 Kurzfristige und langfristige psychische Folgewirkungen von traumatisierenden Ereignissen 57
2.6.1 Die akute Belastungsreaktion 57
2.6.2 Die fachliche diagnostische Begriffsbestimmung 58
2.6.3 Nicht jeder Unfall muss, aber jeder Unfall kann zu einer Verletzung führen 59
2.6.4 Psychische Reaktionen nach einem traumatisierenden Ereignis 60
2.6.5 Die spontane Verbesserung akuter, psychischer Belastungen 61
2.7 Das Psychotrauma – die psychische Verletzung 62

3 Folgeschäden von Psychotraumen – Traumafolgeerkrankungen 65

3.1 Die Risiken von Traumafolgeerkrankungen 65
3.1.1 Traumafolgeerkrankungen verhindern. 66
3.1.2 Der Verlauf von Traumafolgeerkrankungen 66
3.1.3 Psychische Erkrankung – immer noch ein Makel 67

3.1.4 Psychische Erkrankungen nehmen häufig einen schleichenden Verlauf ... 68
3.1.5 Die Psyche kann auch die Ursache für eine körperliche Erkrankung sein ... 69
3.1.6 Psychische Erkrankungen – worauf kann ich bei mir selbst achten? ... 69
3.2 Die posttraumatische Belastungsstörung ... 75
3.2.1 Risikofaktoren für die Entwicklung einer posttraumatischen Belastungsstörung nach potenziell traumatisierenden Ereignissen ... 76
3.2.2 Symptome einer posttraumatischen Belastungsstörung ... 76
3.2.3 Der Beginn einer posttraumatischen Belastungsstörung ... 78
3.3 Depressionen ... 81
3.3.1 Was sind Depressionen? ... 81
3.4 Angststörungen ... 84
3.4.1 Angststörungen – Diagnose und Klassifikation ... 85

4 Versorgung bei einem psychischen Notfall – Angebote und Strukturen ... 89

4.1 Maßnahmen im psychischen Notfall ... 89
4.2 Psychologische Erste Hilfe ... 90
4.2.1 Psychologische Erste Hilfe – eine Definition ... 91
4.2.2 Die Durchführung einer Psychologischen Ersten Hilfe ... 91
4.2.3 Notfallpsychotherapie als Versorgungsmaßnahme in der Akutphase ... 93
4.2.4 Vernetzung in der notfallpsychotherapeutischen Versorgung ... 94
4.3 Psychologische Erste Hilfe – notfallpsychotherapeutische Versorgung ... 94
4.3.1 Der Unterschied zwischen Psychologischer Erster Hilfe und der psychotherapeutischen Notfallversorgung ... 95
4.4 Notfallpsychotherapie ... 98
4.4.1 Die qualitätsgesicherte Notfallversorgung psychisch traumatisierter Betroffener ... 98
4.4.2 Erweiterte Aufgaben in der Notfallpsychotherapie ... 100
4.4.3 Die Zusammenarbeit mit medizinischen, pflegerischen oder psychosozialen Berufsgruppen bei der Notfallversorgung traumatisierter Betroffener ... 100
4.4.4 Zur Diskussion der Notfallpsychotherapie in Deutschland ... 101
4.4.5 Empfehlungen der Bundespsychotherapeutenkammer ... 101

4.4.6 Psychologische Versorgungssysteme im privatwirtschaftlichen Bereich 101
4.4.7 Notfallpsychotherapie und Psychologische Erste Hilfe – neue Hilfesysteme für den Arbeitsplatz 102
4.4.8 Rechtliche Grundlagen der Notfallpsychotherapie 103
4.5 Praxis der Notfallpsychotherapie 104
4.5.1 Notfallpsychotherapeutische Versorgungseinrichtungen 107
4.6 Psychologische Psychotherapie und Ärztliche Psychotherapie 108
4.6.1 Psychotherapie: Die Behandlung von neurotischen Störungen und psychischen Erkrankungen 108
4.7 Psychosoziale Notfallversorgung, Unterstützung und Beratung 110
4.7.1 Psychosoziale Notfallversorgung 110
4.7.2 Kooperationen und Grenzen zwischen sozialen Hilfen und fachlichen psychischen Versorgungsangeboten. 114
4.7.3 Psychosoziale Not und die psychosoziale Notfallversorgung. . 116

5 Grundregeln der Psychologischen Ersten Hilfe. 119

5.1 Regeln und Standards. 119
5.1.1 Nach Regeln handeln - wissen, was zu tun ist. 119
5.2 Die wichtigsten Aspekte Psychologischer Erster Hilfe 120
5.2.1 Standards zur Psychologischen Ersten Hilfe setzen – eine Aufgabe der Bundespsychotherapeutenkammer. 121
5.3 Zwei übergeordnete „psychologische Grundregeln“ 123
5.3.1 Der übergeordnete Notfall – der Grenzfall 123
5.3.2 Jeder Mensch ist anders 124
5.4 Das Erlernen der Grundregeln Psychologischer Erster Hilfe . . 125
5.5 Sichern 127
5.6 Sprechen 142
5.7 Schützen 150
5.8 Stützen. 157
5.9 Die Durchführung der Psychologischen Ersten Hilfe 164
5.9.1 Geeignete Räume für die Psychologische Erste Hilfe auswählen 165
5.9.2 Beginn der Psychologischen Ersten Hilfe 165
5.9.3 Der „Psychologische Notfallkoffer“ 167
5.9.4 Praktische Ausgangsfragen zu Beginn der Psychologischen Ersten Hilfe. 168
5.9.5 Handlungsgrenzen 168

5.9.6 Die Praxis der Psychologischen Ersten Hilfe – Reaktionen und Fragen der Betroffenen 169
5.9.7 Versorgung unter Berücksichtigung unterschiedlicher Gruppenmerkmale von Menschen 172
5.9.8 Abschluss einer Psychologischen Ersten Hilfe 175
5.10 Die psychotherapeutische Rettungskette 179
5.10.1 Die medizinische Notfallrettung als Modell 179
5.10.2 Notfallpsychotherapeutische Versorgung im Großschadensereignis 180
5.10.3 Der Begriff der psychotherapeutischen Rettung 181
5.10.4 Die notfallpsychotherapeutische Sichtung 182
5.10.5 Die Einbindung notfallpsychotherapeutischer Versorgung bei Großschadensereignissen auf der Ebene der Bundesländer 184

6 Psychologische Erste Hilfe am Arbeitsplatz 191

6.1 Die Anwendung Psychologischer Erster Hilfe durch betriebliche psychologische Ersthelfer 191
6.2 Risikopotenziale durch Gefährdungsanalysen erfassen 192
6.3 Beispiele für die Psychologische Erste Hilfe am Arbeitsplatz 194
6.3.1 Der Raubüberfall auf eine Sparkasse 195
6.3.2 Raubüberfälle an Kassenarbeitsplätzen im Groß- und Einzelhandel bzw. auf Geldboten 209
6.3.3 Patientenübergriffe in medizinischen Versorgungs- und Pflegeeinrichtungen 213
6.3.4 Gewalttätige Übergriffe in Behörden und Ämtern 216
6.3.5 Traumatische Ereignisse in der Schule – Kinder reagieren anders 218
6.3.6 Gewaltereignisse in Justizvollzugsanstalten 220
6.3.7 Unfälle in Freizeiteinrichtungen 221
6.3.8 Verkehrsbetriebe, Transportunternehmen und Autobahnmeistereien 227

7 Gesichtspunkte des Arbeits- und Gesundheitsschutzes 233

7.1 Psychologischer Gesundheitsschutz bei Risikogruppen 233
7.1.1 Hemmnisse bei der Umsetzung psychologischer Erkenntnisse im Arbeits- und Gesundheitsschutz 234

7.1.2 Die psychologische Hemmung der Helfer Hilfe anzunehmen 235
7.2 Psychischer Selbstschutz für psychologische Ersthelfer und Einsatzkräfte 237
7.2.1 Selbstschutz durch Psychologische Kompetenz 237
7.2.2 Selbstschutz durch Risikoeinschätzung und Risikobewertung 237
7.2.3 Selbstschutz durch Information und Aufklärung 238
7.2.4 Selbstschutz durch aufmerksame Selbstbeobachtung 239
7.2.5 Selbstschutz durch Informationen und Kenntnisse über das Ausmaß eines traumatisierenden Ereignisses. 240
7.3 Psychologische Einsatzvorbereitung als Führungsaufgabe 241
7.3.1 Verhaltensmaßnahmen für eine psychologische Einsatzvorbereitung von professionellen Einsatzkräften 242
7.4 Der „psychologische“ Gesundheitscheck 246
7.5 Ein spezieller Fragenkatalog zur psychologischen Einsatzvorbereitung für Führungskräfte und Einsatzleiter 247
7.5.1 Beispiele für die Selbsteinschätzung einer psychischen Belastung vor einem Einsatz 249
7.5.2 Gefühle, die als Warnsignale verstanden werden können 251
7.5.3 Die Beurteilung von körperlichen Belastungen. 251
7.5.4 Mögliche Verhaltensmaßnahmen zur psychischen Eigensicherheit 252

8 Rechtliche Aspekte der Psychologischen Ersten Hilfe 255

8.1 Besonderheiten rechtlicher Abgrenzung von heilkundlicher und nichtheilkundlicher Tätigkeit bei der Versorgung potenziell psychisch Traumatisierter 257
8.2 Besonderheiten rechtlicher Abgrenzung in der Beziehung zwischen Helfer und Betroffenem 258
8.3 Haftungsprobleme bei einer nicht sachgemäßen Anwendung Psychologischer Erster Hilfe. 259
8.4 Zukünftige Standards in der Psychologischen Ersten Hilfe. . . . 261

9 Psychologische Erste Hilfe und die gesetzliche Unfallversicherung 263

9.1 Aufgaben und Rolle der gesetzlichen Unfallversicherungsträger 263
9.1.1 Die psychische Verletzung als Arbeitsunfall 263

9.1.2 Prävention vor Rehabilitation 264
9.1.3 Medizinische und Psychologische Erste Hilfe – ein integriertes System 264
9.1.4 Weitere Hilfen 265

10 Fort- und Weiterbildung in Psychologischer Erster Hilfe . . . 267

10.1 Persönliche Voraussetzungen und Fähigkeiten eines Ersthelfers 267

Anhang 271

Empfehlungen zu Fortbildungs- und Schulungsinhalten der Bundespsychotherapeutenkammer 273

Wichtige Anschriften 283

Literaturverzeichnis 285

Stichwortverzeichnis 295

Die Autoren 301