

# Traumatische Ereignisse in Verkehrsunternehmen – Betriebliche Konzepte helfen

## Key Facts

- Die schnelle Betreuung der Beschäftigten nach einem erlebten traumatischen Ereignis wirkt sich positiv auf den Verlauf der Unfallfolgen und die Dauer der Arbeitsunfähigkeit aus
- Betriebliche Betreuungskonzepte unterstützen die Unternehmen beim systematischen Umgang mit traumatischen Ereignissen
- Die Begleitung und Unterstützung Betroffener bei der Wiederaufnahme der Tätigkeit ist ein wichtiger Baustein des betrieblichen Vorgehens

## Autor

➔ **Dipl.-Ing. Rainer Erb**

**In den meisten Verkehrsunternehmen gehören Verkehrsunfälle mit Blech- oder Personenschaden, miterlebte Suizide oder Übergriffe auf Fahrpersonal, Fahrausweisprüfende oder Aufsichtführende zum Alltag. Diese Ereignisse sind oft nicht vermeidbar, die Folgen und der Verlauf lassen sich jedoch beeinflussen.**

**D**er Anteil von meldepflichtigen Arbeitsunfällen mit traumatischen Unfallfolgen liegt in der Branche ÖPNV/Bahnen der Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG) bei mehr als 25 Prozent. Neben körperlichen Verletzungen kommt es hier insbesondere zu akuten Belastungsreaktionen, sogenannten Schockreaktionen.

## Folgen traumatischer Ereignisse

Nach einem traumatischen Ereignis befinden sich Betroffene in einem Ausnahmezustand. Sie zeigen eine ganz normale Reaktion auf ein unnormales Ereignis. Dabei sind sie oft labil, ihr Zustand kann sich in Sekunden dramatisch verändern. Betroffene begreifen gerade nach sehr belastenden Ereignissen nicht, was passiert ist. Sie sorgen sich um geschädigte Personen, beschädigte Fahrzeuge und geben sich die Schuld für das, was passiert ist. Unterschieden werden zwei Reaktionsmuster. Eines ist die erhöhte Erregbarkeit, einhergehend mit erhöhter körperlicher Anspannung, hektischer Aktivität, Zittern

und Fluchtreaktionen. Das andere mögliche Reaktionsmuster ist die reduzierte Aktivität bis hin zur völligen Erstarrung.

Diese Reaktionen treten in der Regel bereits während oder kurz nach dem Ereignis auf. Jeder Mensch erlebt traumatische Ereignisse anders. Auch die Reaktionen darauf sind sehr unterschiedlich. Bei den meisten Betroffenen klingen diese nach Stunden oder wenigen Tagen ab. Bei einigen Menschen entwickeln sich aber länger anhaltende Beschwerden. Bleiben diese unerkannt und unbehandelt, können schwerwiegende psychische Gesundheitsstörungen auftreten. Diese haben Auswirkungen auf die Betroffenen selbst und auf das Unternehmen, zum Beispiel:

- lange Behandlungszeiten
- lange Ausfallzeiten
- Erkrankungen wie Depression, post-traumatische Belastungsstörung
- Vermeidungsverhalten gegenüber bestimmten (Teil-)Tätigkeiten
- Schwierigkeiten bei der Wiederaufnahme der Tätigkeit

- Berufs- oder Tätigkeitsaufgabe
- Fahrdienstuntauglichkeit
- Rückzugsverhalten gegenüber Kolleginnen und Kollegen und im privaten Umfeld
- Verhaltensauffälligkeiten (zum Beispiel Suchtgefährdung)

Um diesen meist schweren Folgen eines traumatischen Ereignisses zu begegnen, sollte den Betroffenen frühzeitig und systematisch Hilfe angeboten werden.

## Gefährdungen beurteilen

Der Gesetzgeber verpflichtet Unternehmerinnen und Unternehmer, die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten daraufhin zu beurteilen, ob Maßnahmen der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes erforderlich sind.

Ergibt die Gefährdungsbeurteilung, dass bei bestimmten Tätigkeiten, zum Beispiel

- im Fahr-, Prüf-, Kunden- oder Sicherheitsdienst,

- beim Werkstattpersonal oder
- in der Betriebsaufsicht,

psychische Beeinträchtigungen durch traumatische Ereignisse auftreten können, sind Maßnahmen zur Vermeidung dieser Ereignisse oder zur Reduzierung der Folgen zu treffen und umzusetzen.

In den Verkehrsunternehmen können viele derartige Ereignisse präventiv nicht vermieden werden – zum Beispiel Suizidfälle im Bahnbetrieb oder schwere Übergriffe auf das Fahrpersonal oder den Prüfdienst. Deshalb ergeben sich aus der Gefährdungsbeurteilung in der Regel Maßnahmen, die sich auf die Reduzierung der gesundheitlichen Folgen dieser Ereignisse richten.

### Das betriebliche Betreuungskonzept

Eine optimale Betreuung der Betroffenen nach Ereignissen mit extremer psychischer Belastung erfordert ein betriebspezifisch festgelegtes Vorgehen. Ein betrieblich abgestimmtes Konzept hilft den Verkehrsunternehmen bei der systematischen Umsetzung von Maßnahmen der Primär-, Sekundär- und Tertiärprävention bei traumatischen Ereignissen.

Inhalte solcher Konzepte sind:

- innerbetriebliche Organisation/Festlegung von Verantwortlichkeiten
- Notfallplan und Rettungskette
- Einsatzkonzept von Erstbetreuerinnen und Erstbetreuern direkt nach dem Ereignis
- Rehabilitation, Vereinbarungen mit dem Unfallversicherungsträger
- Unterstützung bei der Wiederaufnahme der Tätigkeit
- Betreuung der Erstbetreuer und Erstbetreuerinnen durch Supervision oder psychosoziale Beratung
- Information und Unterweisung der Beschäftigten

Das betriebliche Betreuungskonzept sollte mit dem Betriebs- oder Personalrat abgestimmt werden. In der Praxis hat es sich bewährt, eine Betriebsvereinbarung über die Betreuung von Beschäftigten nach traumatischen Ereignissen abzuschließen. In jedem Fall sollte das Konzept in schriftlicher Form vorliegen.

### Erstbetreuung

Der Einsatz von Erstbetreuerinnen und Erstbetreuern ist ein wichtiger Bestandteil des betrieblichen Vorgehens. Die Be-

treuung Betroffener sollte innerhalb weniger Stunden nach dem Eintreten eines psychisch belastenden Ereignisses, möglichst noch am Unfallort einsetzen. Die Erstbetreuung erfolgt durch geschulte Personen – sogenannte Erstbetreuer und Erstbetreuerinnen oder Notfallhelfer und Notfallhelferinnen. Diese werden unmittelbar nach einem Unfall benachrichtigt und leisten Betroffenen Hilfe, ohne gleichzeitig andere Aufgaben zu übernehmen. Bei der Erstbetreuung kommt es auf ein möglichst zeitnahes „Sichkümmern“ und „Nicht-allein-Lassen“ an und nicht um eine professionelle psychologische Betreuung (stufenweise Betreuung).

Die wichtigsten Aufgaben der Erstbetreuung sind:

- zeitnah Kontakt aufnehmen mit der oder dem Betroffenen
- bei Bedarf ärztliche Hilfe anfordern
- emotionalen Beistand geben und beruhigen
- Betroffene gegenüber Einwirkungen von außen, wie Schaulustige oder Presse, abschirmen
- vor unbedachten Aussagen gegenüber der Polizei/Staatsanwaltschaft schützen
- zur Ärztin beziehungsweise zum Arzt begleiten und zum Betrieb oder nach Hause
- über die weitere betriebliche Vorgehensweise aufklären
- an das soziale Netzwerk übergeben, zum Beispiel die Familie

Die Erstbetreuung kann durch betriebliche Erstbetreuerinnen oder Erstbetreuer oder durch externe Dienste erbracht werden. In der Praxis hat sich auch eine Kombination aus interner und externer Erstbetreuung bewährt, insbesondere wenn in den Nachtstunden die betriebliche Betreuung nicht sichergestellt werden kann.

Eisenbahnunternehmen, die wegen der Ausdehnung des Bedienungsgebietes eine Betreuung vor Ort oft nicht realisieren können, bilden Kooperationen mit anderen Eisenbahnunternehmen, bieten telefonische Erstkontakte an oder fordern

Quelle: VBG



Ein schwerer Verkehrsunfall mit Verletzten kann für die Beteiligten und Zeugen oder Zeuginnen ein traumatisches Ereignis sein.

über die Rettungsleitstelle einen Notfallseelsorger beziehungsweise eine Notfallseelsorgerin mit an.

## Auswahl, Aus- und Fortbildung von Erstbetreuenden

Bei der Auswahl der Erstbetreuerinnen und Erstbetreuer müssen sowohl persönliche Eigenschaften als auch organisatorische Aspekte berücksichtigt werden. Die Erstbetreuer und Erstbetreuerinnen sollten erreichbar, vom eigenen Arbeitsplatz abkömmlich und zeitnah am Unfallort sein können. Sie müssen die Aufgabe freiwillig übernehmen, benötigen eine stabile Persönlichkeit, Empathie und Kommunikationsfähigkeit sowie ein klares Rollenverständnis.

Betriebsinterne Erstbetreuer oder Erstbetreuerinnen müssen aus- und regelmäßig fortgebildet werden. Die Aus- und Fortbildung kann von Psychologinnen und Psychologen oder Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten durchgeführt werden, die in der Traumatherapie geschult sind. Diese sollten über einschlägige Erfahrungen aus dem Einsatzbereich verfügen und eine fachbezogene medizinische oder psychologische Ausbildung haben. Erfahrungen in der Erwachsenenbildung sowie Kenntnisse der Branche und der üblicherweise vorhandenen Konzepte zur Betreuung von Betroffenen nach traumatischen Ereignissen sind von Vorteil.

Die Ausbildung der Erstbetreuenden umfasst 16 Stunden, die Fortbildung mindestens acht Stunden. Inhalt der Ausbildung sind entsprechend den Vorgaben der DGUV Information 206-023:

- potenzielle Betreuungsereignisse
- Kennenlernen des Notfallplans und Einordnen der Rolle als Erstbetreuende
- Vorrang medizinischer vor psychologischer Betreuung
- typische Reaktionen Betroffener
- Aufgaben, Vorgehen und Rolle bei der Betreuung von Betroffenen
- Kennenlernen der Grundregeln: Sichern – Selbstschutz

- Sprechen – Kontaktaufnahme mit Betroffenen
- Schützen – vor weiteren Belastungen und Gefahren
- Stützen – emotionale Unterstützung für Betroffene

Die Vermittlung der Ausbildungsinhalte sollte methodisch-didaktisch gut aufbereitet sein und durch praktische Übungen, Rollenspiele und Ähnliches angereichert werden.

## Ausrüstung der Erstbetreuenden

Erstbetreuerinnen und Erstbetreuer benötigen für ihre Tätigkeit die entsprechende Ausstattung. Dazu gehören ein Handy zur Alarmierung, eine Weste oder Jacke mit dem Aufdruck „Erstbetreuer“ und ein sogenannter Notfallkoffer oder -rucksack, der folgende Dinge für den Einsatz enthalten sollte: Decke, eine Flasche Wasser, Schokoriegel, Gummibärchen, Traubenzucker, einen Flyer mit dem betrieblichen Vorgehen, Notfallkarten zur Übergabe an die Polizei, Schreibblock und Kugelschreiber, Taschentücher und feuchte Tücher, gegebenenfalls Zigaretten und Feuerzeug.

Darüber hinaus muss betrieblich geregelt werden, wie Erstbetreuerinnen und Erstbetreuer zum Unfallort kommen. In der Praxis haben sich ein Dienstwagen, die Nutzung von Fahrzeugen aus dem Fuhrpark des Unternehmens oder privater Fahrzeuge bewährt. Die Kostenerstattung und die Versicherung bei einem eventuellen Einsatz sollten vorab geregelt sein. Bei Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel muss berücksichtigt werden, dass die Unfallstelle wegen des Ereignisses gegebenenfalls gesperrt ist.

## Wiederaufnahme der Tätigkeit

Insbesondere Beschäftigte im Fahrdienst sollten bei der Wiederaufnahme der Tätigkeit begleitet und beobachtet werden. Dies können zum Beispiel betriebliche Vorgesetzte, Fahrlehrer oder Fahrlehrerinnen, Lehrlokfürher oder Lehrlokfürherinnen in Absprache mit der Betriebsärztin oder dem Betriebsarzt und der Betriebsleiterin oder dem Betriebsleiter übernehmen.

Nach längeren Arbeitsunfähigkeitszeiten sollte die Wiedereingliederung gemeinsam mit dem Unfallversicherungsträger und in Abstimmung mit dem Betrieblichen Eingliederungsmanagement (BEM) organisiert werden.

## Unterstützung der Unternehmen durch die VBG

Die VBG bietet den Verkehrsunternehmen eine Beratung an und unterstützt sie bei der Erarbeitung eines betrieblichen Betreuungskonzeptes.

Im Führungskräfteseminar „Konzepte für die Betreuung von Beschäftigten nach traumatischen Ereignissen in Verkehrsunternehmen“ wird vermittelt, wie sich ein traumatisches Ereignis auf die Betroffenen auswirkt und wie und mit welchen Inhalten ein betriebliches Betreuungskonzept erarbeitet werden kann.

Im Seminar „Ausbildung zum Erstbetreuer in Verkehrsunternehmen: Betreuung nach traumatischen Ereignissen“ werden Beschäftigte, die in Verkehrsunternehmen als Erstbetreuerin oder Erstbetreuer eingesetzt werden sollen, ausgebildet. Sie erhalten die Handlungskompetenz und -sicherheit für mögliche Einsatzfälle.



Erstbetreuerinnen und Erstbetreuer benötigen für ihre Tätigkeit die entsprechende Ausstattung.

## “Für die innerbetriebliche Aus- und Fortbildung von Erstbetreuenden ist eine Bezuschussung durch die Berufsgenossenschaft möglich.“

Ausgebildete Erstbetreuende können den „Workshop für ausgebildete Erstbetreuer aus Verkehrsunternehmen: Betreuung nach traumatischen Ereignissen“ besuchen. Dieser dient zur Auffrischung der Ausbildungsinhalte und als Erfahrungsaustausch zwischen Erstbetreuenden aus verschiedenen Unternehmen.

Für die innerbetriebliche Aus- und Fortbildung von Erstbetreuenden ist eine Bezuschussung möglich. Voraussetzungen dafür sind ein betriebliches Betreuungskonzept sowie die Einhaltung der Referenzenqualifizierung, der Ausbildungsinhalte und der organisatorischen Anforderungen.

### Praxisbeispiel BOGESTRA

Ein Beispiel guter Praxis ist die Bochum Gelsenkirchener Straßenbahn AG, ein Verkehrsunternehmen, das mit knapp 2.500 Beschäftigten die Städte Bochum, Gelsenkirchen und Herne sowie den Ennepe-Ruhr-Kreis mit zwölf Bahn- und 71 Buslinien bedient.

Die BOGESTRA hat in den 1990er-Jahren gemeinsam mit der Berufsgenossenschaft ein erstes betriebliches Konzept erstellt und ständig weiterentwickelt. Die Federführung für das Konzept liegt bei der So-

zialberatung, unterstützt vom Betriebsarzt. Das Angebot ist für alle Beschäftigten zugänglich, die

- von Gewalt oder Bedrohungen betroffen sind,
- in schwere Verkehrsunfälle verwickelt sind,
- Personenunfälle erleben oder
- Zeuge oder Zeugin solcher Ereignisse sind.

Die Steuerung und Koordinierung der Abläufe nach einem Extremereignis übernimmt die Sozialberaterin. Sie kümmert sich darum, dass betroffenen Beschäftigten die notwendige Hilfe und Unterstützung bekommen. Den Erstkontakt mit den Betroffenen übernehmen fünf ausgebildete Erstbetreuende. Diese durchlaufen einen Auswahlprozess und sind für die Tätigkeit aus- und regelmäßig fortgebildet. Sie absolvieren eine interne Ausbildung, auch in Rechtsfragen, und nehmen regelmäßig am Workshop und Erfahrungsaustausch der Berufsgenossenschaft teil. Nach Betreuungen und in regelmäßigen Abständen werden den Erstbetreuenden Gespräche allein oder in der Gruppe angeboten.

Die Betreuung erfolgt in der Regel vor Ort. Die Erstbetreuenden, durch den wöchentlich wechselnden Bereitschaftsplan jederzeit verfügbar, werden von der betriebsinternen Leitstelle alarmiert. Sie nehmen am Unfall- beziehungsweise Ereignisort Kontakt zu den Betroffenen auf und stehen diesen zur Seite. Dazu gehört auch der Schutz vor Neugierigen, der Presse oder anderen Verkehrsteilnehmenden. Mit der Polizei und den Unfallaufnahmestellen gibt es Absprachen, die die Betroffenen davor schützen, am Unfalltag zum Ereignis aussagen zu müssen.

Die Erstbetreuung endet in der Regel mit der Übergabe der Betroffenen an das sichere, geschützte Umfeld, meist die Familie.

Am nächsten Tag kann ein Gespräch mit der Sozialberaterin erfolgen, bei dem Unterstützung angeboten und die weiteren Schritte besprochen werden. Bei Bedarf kann kurzfristig beim Psychotherapeu-

ten ein Termin zur Probatorik vereinbart werden. Parallel wird auch die VBG kontaktiert.

Die BOGESTRA arbeitet mit einem (für das Psychotherapeutenverfahren zugelassenen) Psychotherapeuten zusammen, der vertraut ist mit den Belastungen und Anforderungen aus den Tätigkeiten eines Verkehrsunternehmens und der insbesondere auch die Verantwortung des Fahrpersonals kennt. Dieser bietet kurzfristig Termine für die Beschäftigten der BOGESTRA an und versucht, diese so schnell wie möglich wieder in ihre Tätigkeit zu bringen. Dazu findet in der Regel nach drei Sitzungen eine erste Konfrontationsfahrt statt.

Die Wiederaufnahme der Tätigkeit erfolgt wegen der relativ kurzen Arbeitsunfähigkeiten in enger Abstimmung mit dem Unternehmen. Die zurückkehrenden Beschäftigten werden in den ersten Tagen begleitet und unterstützt. In den meisten Fällen nehmen die Beschäftigten ihre Tätigkeit wieder auf, bevor die VBG den Rehaplan erstellt hat oder das BEM greift.

Die Beschäftigten der BOGESTRA schätzen die Betreuung und das Engagement des Unternehmens. Sie fühlen sich in dem System gut aufgehoben und unterstützt. ←



#### Weitergehende Informationen

warnkreuz SPEZIAL Nr. 2 „Trauma und Psyche – Betreuung von Beschäftigten in Verkehrsunternehmen nach traumatischen Ereignissen“

DGUV Information 206-017 „Gut vorbereitet für den Ernstfall! Mit traumatischen Ereignissen im Betrieb umgehen“

DGUV Information 206-023 „Standards in der betrieblichen psychologischen Erstbetreuung (bpE) bei traumatischen Ereignissen“