

Psychische Belastungen



Notfallmappe – Traumatisierende Ereignisse

Informationen für Betroffene und Führungsverantwortliche

Psychische Belastungen



Traumatisierende Ereignisse verarbeiten

Informationen für Betroffene

Herausgeber

Berufsgenossenschaft
Verkehrswirtschaft Post-Logistik
Telekommunikation

Geschäftsbereich Prävention
Ottenser Hauptstraße 54
22765 Hamburg
Tel.: +49 40 3980-0
Fax: +49 40 3980-1999
E-Mail: praevention@bg-verkehr.de
Internet: www.bg-verkehr.de

© Copyright

Die Inhalte dieses Werks sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urhebergesetz zugelassen ist, bedarf der Einwilligung der BG Verkehr und wird nur gegen Quellenangabe und Belegexemplar gestattet. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen. Ausgenommen sind Vervielfältigungen, die zur internen Nutzung in den Mitgliedsbetrieben der BG Verkehr verwendet werden.

Bildnachweise

Titelfoto: iStock / Katarzyna Bialasiewicz
S.3: Shotshop
S. 5: 123RF
S. 6 oben: AdobeStock / Africa Studio, unten: BG Verkehr
S. 7 oben: AdobeStock / Kzenon, unten: BG Verkehr

Ausgabe

5. überarbeitete Auflage, Oktober 2019

Traumatisierende Ereignisse verarbeiten



Bei der Arbeit kann sich Schreckliches ereignen: Ein schwerer Unfall geschieht, man erlebt unverhofft einen Überfall hautnah mit, eine Kollegin oder ein Kollege verstirbt am Arbeitsplatz, ein Hund beißt unerwartet zu oder man wird verbal oder gar tätlich von Kunden oder Kollegen angegangen oder sexuell belästigt.

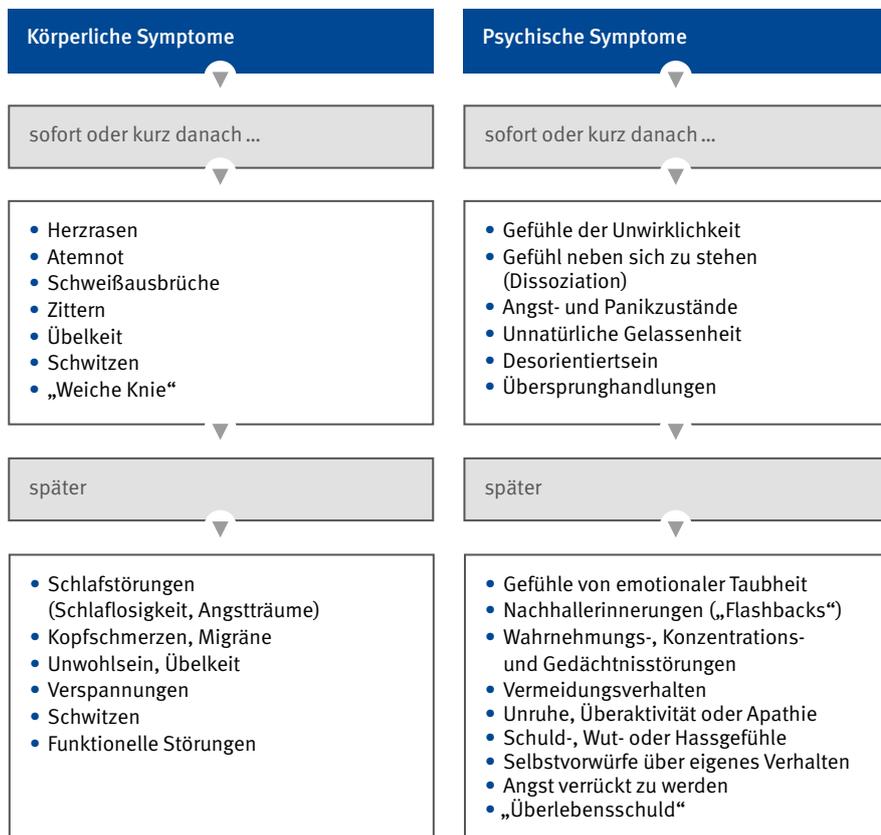
Derartige oder ähnliche außergewöhnliche Ereignisse lösen extremen körperlichen und psychischen Stress aus. Plötzlich und unvorbereitet sind Leib und Leben und die psychische Unversehrtheit bedroht. Man weiß nicht, wie man mit solchen Situationen umgehen soll und ist ihnen hilflos ausgeliefert. Das Erleben von Unberechenbarkeit, Angst, Hilflosigkeit und Kontrollverlust kann zu starken psychischen Erschütterungen führen, die noch lange nachwirken. Extremerlebnisse sind Grenzerfahrungen, die traumatisieren, weil sie das Lebensgefüge eines Menschen in Frage stellen.

Körper und Psyche reagieren nach dem Erleben von Extremsituationen mit Belastungsreaktionen, die zeitversetzt auftreten. Die nachstehenden körperlichen und psychischen Symptome stellen sich während oder aber auch Stunden oder Tage nach einem traumatischen Erlebnis ein. Das Auftreten der Schocksymptome und deren Intensität sind individuell verschieden: Manche Menschen zeigen sehr ausgeprägte Reaktionen, anderen ist kaum etwas anzumerken, was aber nicht heißt, dass diese vom Ereignis völlig unberührt sind.

„Extreme Ereignisse sind Grenzerfahrungen für jeden Menschen.“

! Die körperlichen und psychischen Auswirkungen sind normale Reaktionen auf eine unnormale Situation und zunächst mal nicht beunruhigend. In den meisten Fällen klingen die Symptome nach einigen Stunden bis Tagen, spätestens nach einigen Wochen wieder ab. Ein Selbstheilungsprozess findet statt, währenddessen das Erlebte verarbeitet wird. Die Unterstützung und Rücksichtnahme seitens Familie, Freunden, Kolleginnen und Kollegen sowie Führungsverantwortlichen kann dabei sehr hilfreich sein.

Das Erleben traumatischer Ereignisse



Wenn die Verarbeitung des Erlebten nicht gelingt?

Bei einigen Menschen bleiben die Symptome jedoch bestehen oder verschlimmern sich sogar. Die Betroffenen ziehen sich zurück, betäuben sich mit Alkohol oder Medikamenten, haben Alpträume und Schlafstörungen, sind fahrig, reizbar und nervös oder teilnahmslos und apathisch. Erinnerungsbilder lassen sie nicht los. Vermeidungsverhalten bestimmt den Tagesablauf: Orte, Personen und Situationen werden gemieden, die Erinnerungen an das Trauma wachrufen könnten.

Dies sind Anzeichen dafür, dass die Verarbeitung des Trauma-Erlebnisses nicht gelingt. Aus der akuten Belastungsreaktion hat sich eine chronische Belastungsstörung entwickelt, die als Posttraumatische Belastungsstörung (PTBS) bezeichnet wird. Auch Depressionen, Angststörungen oder körperliche Krankheiten können Folgen eines Traumas sein.

Traumafolgeerkrankungen werden diagnostiziert, wenn nach mehreren Wochen immer noch körperliche und seelische Befindlichkeitsstörungen vorhanden sind. Dann ist professionelle Hilfe nötig, denn unbehandelt können Traumafolgeerkrankungen die körperliche und psychische Gesundheit dauerhaft beeinträchtigen.

„Es ist völlig normal, wenn Körper und Psyche auf traumatische Erlebnisse reagieren.“

Wie kann ein Trauma überwunden werden – Tipps für Betroffene

Es gibt viele Möglichkeiten, sich selbst zu helfen. Nutzen Sie die nachstehende Checkliste als Anregung. Bedenken Sie: Eine Traumaerfahrung wird nur schrittweise verarbeitet.

- Nehmen Sie die angebotene Unterstützung an.**
Die soziale Unterstützung durch Partnerin oder Partner, Familie, Freunde, Arbeitskolleginnen und Kollegen sowie Führungsverantwortliche ist sehr wichtig. Nehmen Sie Hilfe an, denn es ist wichtig, dass Sie unmittelbar nach dem Ereignis reden können und sich gut aufgehoben fühlen. Vielleicht gibt es Kolleginnen und Kollegen, die zum psychologischen Erstbetreuer ausgebildet wurden. Diese stehen Ihnen unmittelbar nach dem Ereignis mit Rat und Tat zur Seite, kümmern sich gegebenenfalls um organisatorische Dinge.
- Hören Sie auf Ihre Bedürfnisse.**
Wenn Ihnen nach Reden zumute ist, reden Sie. Wenn Ihnen nach Ruhe zumute ist, dann ziehen Sie sich eine Weile zurück (aber verkriechen Sie sich nicht). Man kann auch gut gemeinsam schweigen.
- Tun Sie Dinge, die Ihnen auch sonst in stressigen Situationen helfen.**
Gehen Sie spazieren, hören Sie Musik, lesen Sie, treiben Sie Sport, machen Sie sich einen gemütlichen Abend. Vermeiden Sie Aktionen und Aktivitäten, die ihrerseits wieder Stress erzeugen. Entspannen Sie sich und versuchen Sie zur Ruhe zu kommen.
- Betäuben Sie sich nicht mit Alkohol / Medikamenten.**
Nehmen Sie ausschließlich Medikamente, die Ihnen verordnet wurden.
- Geben Sie sich nicht die Schuld am Ereignis.**
Ergehen Sie sich nicht in Selbstanklagen und Schuldvorwürfen.
- Planen Sie die nächsten Tage.**
Was wollen, möchten Sie in den nächsten Tagen tun? Tragen Sie Ihre geplanten Aktivitäten ruhig in einen Kalender ein. Übernehmen Sie sich aber nicht. Ruhe, Entspannung und Bewegung sollten zu gleichen Teilen in Ihren Tagesplänen enthalten sein.
- Führen Sie ein Trauma-Tagebuch.**
Hilfreich ist für viele auch, das Erlebte aufzuschreiben. Aber nur, wenn Sie das nicht zu sehr aufregt und Ihnen das „Wegschreiben“ Erleichterung bringt. Weisen Sie dem Erlebten einen wichtigen, aber begrenzten Platz in Ihrem Leben zu.



- Unterbrechen Sie Flashbacks.**
Holen Sie sich ins Hier und Jetzt zurück: Kneifen Sie sich in die Hand, gehen Sie einige Schritte und machen Sie sich klar, dass das Erlebte Vergangenheit ist. Die Gefahr und die Bedrohung sind vorbei. Ihre Bewegung verdeutlicht Ihnen, dass Sie heute etwas tun können, eben Weggehen, sich der Situation entziehen. Schicken Sie die Erinnerungsbilder in die Vergangenheit zurück.
- Überlegen Sie, wann Sie Ihre Arbeit wiederaufnehmen möchten / können.**
Menschen reagieren unterschiedlich: Die einen gehen am nächsten Tag wieder zur Arbeit, andere brauchen eine Auszeit.
- Achten Sie auf sich.**
Wenn Sie das Erlebte stark mitnimmt, nehmen Sie unbedingt professionelle Hilfe in Anspruch. Ein Gespräch mit einer Traumatherapeutin oder einem Traumatherapeuten hilft, psychisch wieder stabil zu werden. In den meisten Fällen reichen einige wenige Gespräche aus. Adressen von Traumatherapeutinnen / Traumatherapeuten in Ihrer Nähe erhalten Sie von den Trauma-Lotsen der BG Verkehr. Die Kosten für die professionelle Hilfe übernimmt die BG Verkehr.

Der Schock danach...

Tödlicher Unfall auf der Autobahn

Heinz S., Lkw-Fahrer



„Ich freute mich schon auf mein Feierabendbier auf der neu angelegten Terrasse meines kleinen Häuschens und war froh, dass an diesem Freitag nicht allzu viel Verkehr auf den Straßen war. Noch 60 Kilometer und ich war nach einer langen Arbeitswoche endlich wieder zu Hause. Trotz Vorfreude hielt ich mich an die vorgeschriebene Geschwindigkeit im Baustellenbereich – ich war schon zu lange mit meinem 40-Tonner unterwegs und kannte die Horrormeldungen über Lkw-Unfälle nur zu gut. Auch einige meiner Kolleginnen und Kollegen hatten schon Schlimmes erlebt, mir würde das nicht passieren. So dachte ich. Und dann der Horror: Ein Pkw mit Anhänger überholt mich und schert wieder vor mir ein. Ich sah es wie in Zeitlupe: Der Anhänger des vor mir fahrenden Pkw löste sich von der Kupplung und kam auf mich zugeflogen. Reflexhaft trat ich so fest ich konnte auf die Bremse. Der Lkw schlingerte und krachte durch die Absperrung, hinter der zwei Bauarbeiter dabei waren, die Baustellenschilder wegzuräumen. Ich erfasste einen der Bauarbeiter und raste eine Böschung hinunter. Schließlich blieb ich mit qualmenden Reifen liegen. Ich blieb unverletzt, da ich gottseidank wie immer angeschnallt war. Der Bauarbeiter verstarb noch an der Unfallstelle.

Auch wenn mich keinerlei Schuld traf, war ich völlig fertig. Ich bekam die Unfallbilder einfach nicht aus meinem Kopf. Immer wieder sah ich den Anhänger, der auf mich zuflog. Ich sah den Bauarbeiter, der blutüberströmt auf dem Boden lag. Ich sah den Qualm meines Lkw und roch ihn sogar. Auch drei Wochen später war ich nicht in der Lage, mich in den Lkw zu setzen. Es hat gedauert, bis ich mir eingestand, kein Weichei zu sein, wenn ich mir Unterstützung hole. Mit dem Therapeuten konnte ich gut reden und er begleitete mich sogar auf meiner ersten Fahrt mit meinem 40-Tonner.“

Unfall an einer Bushaltestelle

Wolfgang K., Schulbusfahrer



„Ich bin seit 13 Jahren Schulbusfahrer in einer Verbandsgemeinde und fahre die Kinder aus den einzelnen Gemeinden zur Mittelpunktschule. Mich kennen Eltern und Kinder und ich komme mit den Schülern gut zurecht. Manchmal ist es ziemlich laut und es gibt Gedrängel, doch das kann ich schon regeln.

Aber dann geschah etwas, was mich völlig aus der Bahn warf. Ich fuhr meine Strecke, und plötzlich fiel ein Kind auf die Fahrbahn, unmittelbar vor meinen Bus. Wie mir später erzählt wurde, gab es Gerangel an der Haltestelle, die ich gerade anfahren wollte und der Junge stolperte rückwärts und fiel hin. Obwohl ich sofort bremste, überfuhr ich das Kind. Die Rettung wurde natürlich sofort alarmiert und der Junge kam verletzt ins Krankenhaus. Ich erlitt einen Schock und musste ebenfalls vom Notarzt versorgt werden.

Auch wenn mich keine Schuld traf, lässt mir das Geschehene keine Ruhe. Ich kriege die Bilder und Geräusche nicht aus dem Kopf: Ich sehe den Jungen rückwärts vor meinen Bus fallen, höre das Kreischen der Bremsen und das entsetzte Geschrei der Kinder. Ich fühlte mich innerlich angespannt, matt,

ausgelaugt und krank. Abends wälzte ich mich schlaflos im Bett.

Als ich nach zwei Wochen wieder arbeiten wollte, konnte ich nicht in den Bus steigen. Es ging einfach nicht und ich wurde erneut krankgeschrieben. Schließlich hat mich mein Chef davon überzeugt, professionelle Hilfe in Anspruch zu nehmen. Die Traumatherapeutin hat mir geholfen, das Erlebte zu verarbeiten. Es hat zwar noch eine Weile gedauert, bis ich wieder ich selbst war, heute aber kann ich wieder Bus fahren – allerdings auf einer anderen Strecke.“

Übergriff eines Kunden im Öffentlichen Personennahverkehr

Sabine M., Mitarbeiterin bei den städtischen Verkehrsbetrieben

„Es geschah im April und ich werde diesen Tag nie vergessen. Ich bin bei den Verkehrsbetrieben einer größeren Stadt beschäftigt. Meine Aufgabe ist es, Fahrscheinkontrollen durchzuführen. An diesem Tag kontrollierte ich einen Fahrgast, der keinen Fahrschein vorweisen konnte. Er wurde ausfällig, beschimpfte mich und steigerte sich regelrecht in seine Wut hinein. Als ich die Personalien aufnehmen will, bespuckt er mich, tritt mich und schlägt mir ins Gesicht. Meine beiden Kollegen waren sofort zur Stelle und Polizei und Rettungswagen wurden gerufen.

Auch wenn mir körperlich nicht sehr viel geschehen ist, war ich völlig durch den Wind. Ich konnte nicht fassen, was mir da passiert war, wie Leute so austicken können. Sehr geholfen hat mir ein Kollege, der mir mit Rat und Tat zur Seite stand. Ich konnte mit ihm reden, er hörte zu und brachte mich nach Hause. Auch die nächsten Tage rief er an, um zu fragen, wie es mir geht und ob er etwas für mich tun könne.

Es hat einige Wochen gedauert, bis ich mich wieder traute, Fahrgäste zu kontrollieren. Es ist Gott sei Dank nie wieder etwas Derartiges vorgekommen, ich bin aber deutlich distanzierter im Verhalten und kein Fahrgast darf mir zu nahekommen.“



Notfallbetreuung: Je eher, desto besser – Bericht einer psychologischen Erstbetreuerin

Andrea Schlosser, Sozialberaterin der Deutschen Post AG, SNL HR Deutschland, zuständig u.a. für die Postbank-Filialvertrieb AG

„Nachdem ich über ein Vorkommnis, meist sind es Überfälle oder Hundebisse, informiert wurde, lasse ich mir von der Filialgebietsleitung Namen und Daten des oder der Beschäftigten für das „Schockfax“ geben und sende dies umgehend an die BG Verkehr. Anschließend fahre ich schnellstmöglich zu dem Kollegen oder der Kollegin und versuche diese zu beruhigen und ihnen beizustehen. Ich kümmere mich um Dinge, die den Betroffenen wichtig sind und bin gegebenenfalls bei Befragungen durch die Polizei – sofern der oder die Betroffene das wünscht – dabei. Ich begleite die Kolleginnen oder Kollegen auch zum Durchgangsarzt und Sorge später dafür, dass sie sicher nach Hause kommen. Ganz besonders wichtig ist mir der Hinweis auf eine professionelle Unterstützung, die im Rahmen des Betreuungskonzepts des Unfallversicherungsträgers kostenfrei in Anspruch genommen werden kann.

Die Notfallmappe habe ich immer dabei, um die Infoschrift für Betroffene auszuhändigen. Ich lasse meine Visitenkarte da, für den Fall, dass die Betroffenen mich anrufen möchten. Unabhängig davon, melde ich mich bei dem oder der Betroffenen in den folgenden Tagen, um mich nach ihrem Befinden zu erkundigen. Ich frage, ob sie schon Unterlagen vom Unfallversicherungsträger bezüglich der therapeutischen Hilfe bekommen haben und bin eventuell bei der ersten Kontaktaufnahme mit dem Traumatherapeuten behilflich.

Meine Erfahrung ist, dass die meisten Kollegen – egal ob Mann oder Frau – dieses Angebot dankbar annehmen und ein erstes Gespräch mit einem Fachmann oder einer Fachfrau sehr schnell vereinbart werden kann. Es zeigt sich immer wieder: Je früher man therapeutische Hilfe in Anspruch nimmt, desto früher kann der Kollege oder die Kollegin den eigenen Lebensalltag wieder gut bewältigen.“



BG Verkehr

Geschäftsbereich Prävention
Ottenser Hauptstraße 54
22765 Hamburg
Tel.: +49 40 3980 0
Fax: +49 40 3980 1999
E-Mail: praevention@bg-verkehr.de
Internet: www.bg-verkehr.de

Psychische Belastungen



Unterstützung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nach traumatisierenden Ereignissen
Informationen für Führungsverantwortliche

Herausgeber

Berufsgenossenschaft
Verkehrswirtschaft Post-Logistik
Telekommunikation

Geschäftsbereich Prävention
Ottenser Hauptstraße 54
22765 Hamburg
Tel.: +49 40 3980-0
Fax: +49 40 3980-1999
E-Mail: praevention@bg-verkehr.de
Internet: www.bg-verkehr.de

© Copyright

Die Inhalte dieses Werks sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urhebergesetz zugelassen ist, bedarf der Einwilligung der BG Verkehr und wird nur gegen Quellenangabe und Belegexemplar gestattet. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen. Ausgenommen sind Vervielfältigungen, die zur internen Nutzung in den Mitgliedsbetrieben der BG Verkehr verwendet werden.

Bildnachweise

Titelfoto: iStock / Katarzyna Bialasiewicz
S.3: Shotshop
S. 4: 123RF
S. 5: Fotolia.com / Photographee
S. 6: AdobeStock / contrastwerkstatt
S. 7: iStock / yacobchuk

Ausgabe

5. überarbeitete Auflage, Oktober 2019

Das Erleben von traumatisierenden Ereignissen



Bei der Arbeit kann sich Schreckliches ereignen: Ein schwerer Unfall geschieht, man erlebt unverhofft einen Überfall hautnah mit, eine Kollegin oder ein Kollege verstirbt am Arbeitsplatz, ein Hund beißt unerwartet zu oder man wird verbal oder gar tötlich von Kunden oder Kollegen angegangen oder sexuell belästigt.

Derartige Extremereignisse sind körperlicher und psychischer Extremstress und können einen Menschen traumatisieren. Das Erleben von Unberechenbarkeit, Angst, Hilflosigkeit und Kontrollverlust kann zu starken psychischen Erschütterungen führen, die noch lange nachwirken.

Die körperlichen und psychischen Stressreaktionen können auch Auswirkungen auf das Arbeitsverhalten haben: Körperliches Unwohlsein, Vermeidungsverhalten, Angstzustände, Konzentrations- und Gedächtnisstörungen erschweren die Arbeit oder machen sie unmöglich.

Solche und ähnliche Belastungsreaktionen sind zunächst einmal normale Reaktionen auf eine unnormale Situation. Kritisch wird es, wenn nach mehreren Wochen immer noch körperliche und seelische Befindlichkeitsstörungen vorhanden sind. Man spricht dann von Traumafolgeerkrankungen, die eine erhebliche Beeinträchtigung der körperlichen und psychischen Gesundheit darstellen. Dies ist meist verbunden mit einer Minderung der Leistungsfähigkeit, die bis zur Berufsunfähigkeit führen kann. Vorgesetzte müssen Kenntnis davon haben, dass das Erleben von Extremstress bei einem Drittel aller betroffenen Personen nicht ohne Folgeschäden bleibt.

„Es ist völlig normal, wenn Körper und Psyche auf traumatische Erlebnisse reagieren.“

Unterstützung für traumatisierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter



Haben Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter ein Extremereignis erlebt, brauchen sie Unterstützung. Neben Verständnis und Rücksichtnahme seitens des bzw. der Führungsverantwortlichen sowie der Kolleginnen und Kollegen gibt es weitere Unterstützungsmöglichkeiten und -angebote für Betroffene.

Informationen

In dieser „Notfallmappe“ sind Informationen zusammengestellt, die beim Vorfall eines Extremereignisses hilfreich sind. In ihr befinden sich

- eine Informationsschrift für traumatisierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit nützlichen Hinweisen zur Bewältigung des Ereignisses
- die Broschüre für Vorgesetzte, die Sie gerade lesen,
- der Flyer „Traumatisierende Ereignisse – Was ist zu tun?“,
- ein Informationsblatt zum Thema Verhalten bei Überfällen,
- Vordrucke zur Anzeige des Vorkommnisses (gesetzliche Unfallanzeige),
- ein Formular, mit dem professionelle Hilfe angefordert werden kann („Schockfax“),
- eine Orientierungshilfe „Traumatische Ereignisse“ zur Erstellung der Gefährdungsbeurteilung,
- die Unterweisungskarte A10 „Traumatisierende Ereignisse“.

„Extreme Ereignisse sind Grenzerfahrungen für jeden Menschen.“



Psychosoziale Erste Hilfe durch ausgebildete Kolleginnen und Kollegen

In manchen Unternehmen gibt es Beschäftigte, die zu psychologischen Erstbetreuerinnen und Erstbetreuern ausgebildet wurden. Diese psychologische Erste Hilfe ist das Pendant zur medizinischen Ersten Hilfe. Die psychologischen Erstbetreuerinnen und Erstbetreuer bieten unmittelbar nach einem Extremereignis einer Kollegin oder einem Kollegen Unterstützung und Hilfe an und unternehmen alle notwendigen Schritte zu deren Stabilisierung. Die BG Verkehr bietet ihren Mitgliedsunternehmen entsprechende Qualifizierungsmaßnahmen für die Ausbildung zu psychologischen Erstbetreuerinnen und Erstbetreuern an.

Professionelle Betreuung durch Traumatherapeuten

In vielen Fällen gelingt die Stabilisierung der Betroffenen durch die psychologischen Erstbetreuer. Doch manchmal erreicht die Laienhilfe ihre Grenzen. Wenn es offensichtlich ist, dass der oder die Betroffene das Geschehene nicht verarbeiten kann, ist professionelle Hilfe notwendig: Ärztliche und psychologische Psychotherapeuten helfen, das Erlebte zu bewältigen. Mit meist wenigen Gesprächen wird die Person psychisch stabilisiert. Die Kosten für die professionelle Hilfe übernimmt die BG Verkehr. Wenden Sie sich an einen Trauma-Lotsen der BG Verkehr, der Adressen von Traumatherapeuten in Wohnortnähe und eine Behandlungszusage an den Betroffenen schickt. Zügig kann so ein erstes Gespräch vereinbart werden. Informationen hierzu finden Sie auch im Flyer „Traumatisierende Ereignisse – Was ist zu tun?“

Was können und sollten Sie als Führungskraft tun?



Unternehmer und / oder Führungsverantwortliche können selbst etwas tun, um Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Verarbeitung traumatischer Vorkommnisse zu unterstützen oder diesen vorzubeugen.

Gefährdungsbeurteilung

Mit der Gefährdungsbeurteilung kann festgestellt werden, wie hoch das Risiko für Beschäftigte ist, ein Psychotrauma zu erleiden, welche Präventionsmaßnahmen hilfreich sind und was ein Unternehmen sonst noch tun muss oder kann. Die beigefügte Orientierungshilfe „Traumatische Ereignisse“ zur Erstellung der Gefährdungsbeurteilung zeigt Ihnen, wie gut Ihr Unternehmen auf eventuelle Vorkommnisse vorbereitet ist, beziehungsweise diese handhaben kann.

Informieren Sie die BG Verkehr

Auch wenn der oder die Beschäftigte äußerlich unverletzt ist, sollte das Vorkommnis auf jeden Fall der BG Verkehr gemeldet werden (mittels beigefügter Formulare). Trauma-Lotsen kümmern sich darum, professionelle Hilfe einzuleiten.



Unterweisen Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Besprechen Sie mit Ihren Beschäftigten, was während der Arbeit passieren könnte (je nach Branche: Verkehrsunfall, Überfall, Hundebiss, Übergriff...). Klären Sie Ihre Beschäftigten darüber auf, was ein Trauma ist und dass sich körperliche und psychische Belastungsreaktionen zeigen können, diese in den meisten Fällen aber wieder abklingen. Sollte dies nicht der Fall sein, gibt es über die BG Verkehr professionelle Unterstützung, um das Erlebte zu verarbeiten. Händigen Sie den Beschäftigten die Informationsschrift für Beschäftigte aus. Informationen und Hilfestellung für eine Unterweisung finden Sie in der Unterweisungskarte A10 „Traumatisierende Ereignisse“.

Zeigen Sie Verständnis für die oder den Beschäftigten

In dieser schwierigen Zeit braucht die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter Verständnis und Rücksichtnahme. Respektieren Sie vielleicht zunächst ungewohntes Verhalten. Achten Sie auf dauerhafte auffällige Verhaltensänderungen (zum Beispiel Vermeidungsverhalten). Informieren Sie den Psychologischen Erstbetreuer, wenn es einen in Ihrem Unternehmen gibt oder nehmen Sie Kontakt mit dem Trauma-Lotsen der BG Verkehr auf.

BG Verkehr

Geschäftsbereich Prävention
Ottenser Hauptstraße 54
22765 Hamburg
Tel.: +49 40 3980 0
Fax: +49 40 3980 1999
E-Mail: praevention@bg-verkehr.de
Internet: www.bg-verkehr.de

Kompetente Informationen und rasche Hilfe –
Die Trauma-Lotsen der BG Verkehr:

Berlin

- sybille.windhausen-herndorn@bg-verkehr.de, 030 25997-161
- anna-lena.westphal@bg-verkehr.de, 030 25997-166

Dresden

- claudia.hora@bg-verkehr.de, 0351 4236-718
- reina.herrmann@bg-verkehr.de, 0351 4236-829

Hamburg

- monique.lamprecht@bg-verkehr.de, 040 325220-2696
- andrea.martens@bg-verkehr.de, 040 325220-2610

Hannover

- Sebastian Nath
- Lena Göllnitz
- Ria Escher
- Carolin Schöttle
- Thomas Kraatz

E-Mail: reha-hannover@bg-verkehr.de
Tel.: 0511 3995-820

München

- cornelia.brenninger@bg-verkehr.de, 089 62302-190

Wiesbaden

- heiko.engelmann@bg-verkehr.de, 0611 9413-139
- thorsten.leicht@bg-verkehr.de, 0611 9413-291

Wuppertal

- nicola.patschinsky@bg-verkehr.de, 0202 3895-259
- ellen.teichmann@bg-verkehr.de, 0202 3895-238

Beschäftigte in Mitgliedsunternehmen der **Sparte Post, Postbank, Telekom** rufen bitte unter 07071 933-0 an bzw. schreiben eine E-Mail an tuebingen@bg-verkehr.de.

BG Verkehr

Ottenser Hauptstraße 54
22765 Hamburg
Tel.: +49 40 3980-0
Fax: +49 40 3980-1666
E-Mail: info@bg-verkehr.de
Internet: www.bg-verkehr.de

Psychische Belastungen



Traumatisierende Ereignisse

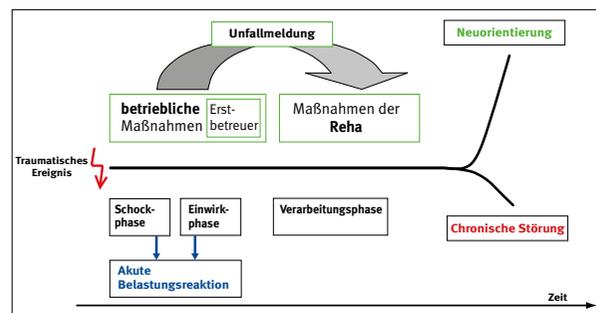
Was ist zu tun?

Traumatische Erlebnisse

Bei der Arbeit kann Schreckliches geschehen: Man erlebt als Beteiligter eines Unfalls mit, wie ein Kollege oder eine andere Person der Situation am Unfallort hilflos ausgeliefert ist. Oder man wird selbst Opfer eines schweren Verkehrsunfalls oder eines Überfalls.

Solche Extremereignisse belasten oft auch seelisch. Die Betroffenen haben einen „Filmriss“ oder werden das Erlebte nicht mehr los. Oftmals können sie nicht mehr schlafen, sich nicht konzentrieren oder haben Angst, wenn sie weiterarbeiten, erneut in die gleiche Situation zu geraten.

Wohl jeder würde sich wünschen, solch traumatische Situationen erst gar nicht erleben zu müssen. Zwar kann man einiges zu deren Vermeidung tun, ganz verhindern kann man sie jedoch nicht. Umso wichtiger ist es für Arbeitgeber und Führungsverantwortliche, sich mit der Frage zu befassen, was im Ernstfall zu tun ist, um schnell und richtig zu handeln.



Betreuungsphasen nach einem traumatischen Ereignis

Worauf muss die Unternehmerin oder der Unternehmer achten?

Wenn Gefährdungen durch traumatische Ereignisse nicht ausgeschlossen werden können, sind diese in der Gefährdungsbeurteilung zu berücksichtigen.

Ergibt sich aus der Gefährdungsbeurteilung Handlungsbedarf, sind Konzepte für die Betreuung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu erstellen.

Betreuungskonzept

Bei der Erarbeitung eines Betreuungskonzeptes finden Unternehmerinnen und Unternehmer sowie Führungskräfte Unterstützung bei den Fachkräften für Arbeitssicherheit, dem Betriebsarzt oder der Betriebsärztin und dem Präventionsdienst der BG Verkehr.

Ist eine Mitarbeitervertretung im Unternehmen vorhanden, ist auch diese bei der Erarbeitung einzubeziehen.

Teil eines solchen Konzepts sind

- ein Notfallplan einschließlich innerbetrieblicher und externer Meldewege,
- die Festlegung von Verantwortlichkeiten, insbesondere die Benennung und Ausbildung von psychologischen Erstbetreuern und Kümmerern,
- der Einsatz von psychologischen Erstbetreuern am Ereignisort,
- die Abstimmung mit der Berufsgenossenschaft sowie
- Maßnahmen bei der Rückkehr an den Arbeitsplatz.



Warum ist es wichtig, möglichst schnell zu reagieren, wenn Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter ein traumatisches Erlebnis hatten?

Einerseits ist es natürlich wichtig, schnell zu reagieren, weil die Opfer leiden – unter Schlaflosigkeit, Flashbacks oder auch Konzentrationsstörungen. Eine frühe Behandlung beugt aber auch einer möglichen Chronifizierung vor. Wie bei allen anderen unfallbedingten Erkrankungen geht es vor allem darum, dass die Betroffenen möglichst schnell wieder gesund werden und ihre Arbeit wieder aufnehmen können.

Was können Führungsverantwortliche und Kolleginnen oder Kollegen unmittelbar nach dem Extremereignis tun?

Unmittelbar nach einem Extremereignis ist es wichtig, zunächst einmal beruhigend auf den Menschen, der etwas Schreckliches erlebt hat, einzuwirken. Lassen Sie ihn reden und hören Sie ihm zu.

Für Betroffene sind Beschwichtigungsfloskeln wie „es wird schon wieder“ oder das Fragen nach Details wenig geeignet. Sie brauchen Anteilnahme, Verständnis und Unterstützung. Also: Zuhören, Kontakt halten, nachfragen und bei Bedarf gemeinsam nach Lösungen für die Folgen des traumatischen Erlebnisses suchen.

Wann und wie sollte die BG Verkehr informiert werden?

Auch wenn der oder die Beschäftigte äußerlich unverletzt ist, sollte der Fall bei der BG gemeldet werden – insbesondere, wenn Betroffene selbst äußern, dass sie Hilfe benötigen. Senden Sie hierzu die ausgefüllte Unfallanzeige an die zuständige Bezirksverwaltung.

Betroffene oder ihre Führungsverantwortlichen sollten nicht zögern, frühzeitig telefonisch Kontakt mit den Trauma-Lotsen der BG aufzunehmen. Spätfolgen der traumatischen Erlebnisse können so vermieden werden.

Verhalten bei einem Überfall

Informationen für Betroffene

Während eines Überfalls

Ein Überfall dauert in der Regel nur wenige Minuten (auch wenn es einem länger vorkommt). Täterinnen oder Täter sind normalerweise lediglich an dem vorhandenen Geld interessiert und wollen so rasch wie möglich mit der Beute weg vom Tatort.

Wenn Sie den Forderungen der räuberischen Personen nachkommen, passiert in den meisten Fällen nichts. Fühlen sich die Täterinnen oder Täter provoziert oder treten unerwartete Kompl-

kationen auf, so kann es zu ungeplanten Reaktionen kommen. Auch die überfallenden Personen stehen unter Stress und reagieren panisch, wenn sie sich bedroht fühlen.

Provozieren Sie daher die Täterinnen oder Täter nicht und gehen Sie keine unnötigen Risiken ein.

Tun Sie, was von Ihnen verlangt wird.

Das Wichtigste auf einen Blick

- Bleiben Sie ruhig, und versuchen Sie, nicht in Panik zu geraten.
- Kommen Sie den Forderungen der Täterinnen oder Täter ohne Einschränkungen nach, insbesondere wenn sie bewaffnet sind.
- Erläutern Sie Ihre Handlungen, um Missverständnisse zu vermeiden.
- Provozieren Sie die Täterinnen oder die Täter nicht.
- Lösen Sie Alarm aus, wenn dies gefahrlos möglich ist.
- Merken Sie sich das Aussehen / bestimmte Gesten / die Sprache der Täterin oder des Täters. Bei mehreren Personen konzentrieren Sie sich auf eine Person – dann können Sie später eine genauere Täterbeschreibung geben.





Nach einem Überfall

Versuchen Sie auch nach einem Überfall ruhig zu bleiben, denn Sie benötigen für die folgenden Schritte einen kühlen Kopf. Benachrichtigen Sie die Polizei und Ihre Führungsverantwortlichen, dass ein Überfall stattgefunden hat. Informieren Sie den Rettungsdienst, falls jemand ärztliche Hilfe braucht.

Verwischen Sie keine Spuren und verlassen Sie den Tatort. Warten Sie in einem separaten Raum oder abseits des Tatorts auf die Polizei. Diese wird dann mit Ihnen den Tathergang rekonstruieren. Wenn Sie wollen, machen Sie sich vorab Notizen. Je genauer Ihre Täterbeschreibung ist, desto besser helfen Sie der Polizei und desto größer ist der Fahndungserfolg. Wenn Sie beim Schildern des Tathergangs gerne eine Kollegin oder einen Kollegen dabei hätten (sofern jemand in der Nähe ist), dann teilen Sie das der Polizei mit.

Das Wichtigste auf einen Blick

- Falls noch nicht geschehen, lösen Sie einen Überfallalarm aus.
- Benachrichtigen Sie die Polizei über Notruf 110.
- Informieren Sie, falls erforderlich, den Rettungsdienst (112) und leisten Sie Verletzten Erste Hilfe.
- Informieren Sie Ihre Führungsverantwortlichen.
- Stellen Sie nach einem Überfall sofort jeden Geschäftsbetrieb ein.
- Berühren Sie nichts und sorgen Sie dafür, dass alle den Tatort verlassen.
- Veranlassen Sie Zeugen, das Eintreffen der Polizei abzuwarten.
- Notieren Sie – wenn möglich – Ihre Beobachtungen.
- Vermeiden Sie unnötige Gespräche, damit Ihre Beobachtungen und Eindrücke nicht verwischt werden.
- Geben Sie keine Auskünfte und Fotoerlaubnisse an die Presse.
- Beachten Sie bitte auch die Hinweise in Ihren Betriebsvereinbarungen.
- Nehmen Sie – sofern vorhanden – Kontakt zu einer psychologischen Erstbetreuerin oder einem psychologischen Erstbetreuer auf oder lassen Sie diese bzw. diesen informieren.

Bildnachweise

S. 1: 123RF

S. 2: Shotshop

UNFALLANZEIGE

1 Name und Anschrift des Unternehmens

2 Unternehmensnummer des Unfallversicherungsträgers

3 Empfänger/-in

4 Name, Vorname der versicherten Person

5 Geburtsdatum : Tag : Monat : Jahr

6 Straße, Hausnummer

Postleitzahl

Ort

7 Geschlecht

Männlich Weiblich

8 Staatsangehörigkeit

9 Leiharbeiter/-in

Ja Nein

10 Auszubildende/-r

Ja Nein

11 Die versicherte Person ist

Unternehmer/-in

mit der Unternehmerin/
dem Unternehmer:

Gesellschafter/-in
Geschäftsführer/-in

verheiratet

in eingetragener
Lebenspartnerschaft lebend

verwandt

12 Anspruch auf Entgeltfortzahlung
besteht für Wochen

13 Krankenkasse (Name, PLZ, Ort)

14 Tödlicher Unfall?

Ja Nein

15 Unfallzeitpunkt

Tag : Monat : Jahr : Stunde : Minute

16 Unfallort (genaue Orts- und Straßenangabe mit PLZ)

17 Ausführliche Schilderung des Unfallhergangs (Verlauf, Bezeichnung des Betriebsteils, ggf. Beteiligung von Maschinen, Anlagen, Gefahrstoffen)

Die Angaben beruhen auf der Schilderung der versicherten Person anderer Personen

18 Verletzte Körperteile

19 Art der Verletzung

20 Wer hat von dem Unfall zuerst Kenntnis genommen? (Name, Anschrift)

War diese Person Augenzeugin/Augenzeuge
des Unfalls?

Ja Nein

21 Erstbehandlung:

Name und Anschrift der Ärztin/des Arztes oder des Krankenhauses

22 Beginn und Ende der Arbeitszeit der versicherten
Person

: Stunde : Minute : : Stunde : Minute

Beginn : : : Ende : : :

23 Zum Unfallzeitpunkt beschäftigt/tätig als

24 Seit wann bei dieser Tätigkeit?

Monat : Jahr

25 In welchem Teil des Unternehmens ist die versicherte Person ständig tätig?

26 Hat die versicherte Person die Arbeit eingestellt?

Nein Sofort Später, am : Tag : Monat : Stunde

27 Hat die versicherte Person die Arbeit wieder aufgenommen?

Nein Ja, am : Tag : Monat : Jahr

28 Datum

Unternehmer/-in (Bevollmächtigte/-r)

Betriebsrat (Personalrat)

Telefon-Nr. für Rückfragen

I. Erläuterungen zur Unfallanzeige

Wer muss den Unfall anzeigen?	Unternehmerinnen und Unternehmer. Diese können auch Personen bevollmächtigen die Unfallanzeige zu erstatten.
Wann ist ein Unfall anzuzeigen?	Arbeitsunfälle und Wegeunfälle (z. B. Unfall auf dem Weg zwischen Wohnung und Arbeitsstätte) sind anzuzeigen, wenn sie zu einer Arbeitsunfähigkeit von mehr als 3 Kalendertagen oder zum Tod der versicherten Person führen.
Wer erhält die Unfallanzeige?	<ul style="list-style-type: none">• Der zuständige Unfallversicherungsträger (UV-Träger).• Unterliegt das Unternehmen der allgemeinen Arbeitsschutzaufsicht (bei landwirtschaftlichen Betrieben, nur soweit sie Arbeitnehmerinnen oder Arbeitnehmer beschäftigen), ist ein Exemplar an die für den Arbeitsschutz zuständige Landesbehörde (z. B. Gewerbeaufsichtsamt, Amt für Arbeitsschutz) zu senden.• Unterliegt das Unternehmen der bergbehördlichen Aufsicht, erhält die zuständige untere Bergbehörde ein Exemplar.• Ein Exemplar bleibt zur Dokumentation im Unternehmen.• Ein Exemplar erhält der Betriebsrat (Personalrat), falls vorhanden. Die Unfallanzeige ist vom Betriebsrat (Personalrat) mit zu unterzeichnen.
Wer ist zu informieren?	<ul style="list-style-type: none">• Versicherte Personen sind auf Ihr Recht hinzuweisen, dass sie eine Kopie der Unfallanzeige verlangen können.• Fachkräfte für Arbeitssicherheit und Betriebsärztinnen und -ärzte.
Wie ist die Unfallanzeige zu erstatten?	Per Post oder online, wenn der UV-Träger dies anbietet.
Welche Frist gilt für die Unfallanzeige?	Innerhalb von 3 Tagen nach Kenntnis vom Unfall.
Was ist bei schweren Unfällen, Massenunfällen und Todesfällen zu beachten?	Tödliche Unfälle, Massenunfälle und Unfälle mit schwerwiegenden Gesundheitsschäden sind sofort per Telefon, Fax oder E-Mail dem zuständigen UV-Träger und ggf. der zuständigen staatlichen Behörde (z. B. Gewerbeaufsichtsamt, untere Bergbehörde) zu melden.

II. Erläuterungen zu einzelnen Fragen der Unfallanzeige

- 2 Anzugeben ist die Unternehmensnummer (Mitgliedsnummer) beim UV-Träger (z. B. enthalten im Beitragsbescheid oder im Bescheid über die Zuständigkeit).
- 9 Leiharbeiterinnen und Leiharbeiter sind im Unternehmen tätige Beschäftigte einer Zeitarbeitsfirma oder eines Personaldienstleisters. Es liegt ein Arbeitnehmerüberlassungsvertrag vor.
- 11 Hier sind Angaben zu machen, wenn die Unternehmerin oder der Unternehmer eine natürliche Person ist, auf die sich das Ergebnis des Unternehmens unmittelbar zum Vor- oder Nachteil auswirkt (z. B. Einzelunternehmerin oder persönlich haftender Gesellschafter einer OHG). Das Feld „verwandt“ ist auch dann anzukreuzen, wenn die versicherte Person mit der Unternehmerin oder dem Unternehmer bis zum dritten Grade verwandt, bis zum zweiten Grade verschwägert oder deren bzw. dessen Pflegekind ist.
- 13 Bei gesetzlicher Krankenversicherung mit Anspruch auf Krankengeld genügen Name, PLZ und Ort der Kasse; in anderen Fällen bitte Art der Versicherung angeben (z. B. Privatversicherung, Krankenversicherung für Rentnerinnen und Rentner, Familienversicherung, freiwillige Versicherung bei gesetzlicher Krankenkasse).
- 17 Hier soll der Unfall mit seinen näheren Umständen detailliert geschildert werden: Wo, wie, warum, unter welchen Umständen? Beteiligte Geräte, Maschinen, Fahrzeuge oder Gefahrstoffe? Insbesondere auf die folgenden Punkte ist einzugehen:
 - Betriebsteil, in dem sich der Unfall ereignete: z. B. Büro, Schlosserei, Verkaufstheke, Betriebshof, Gewächshaus, Stall
 - Tätigkeit, die die verletzte Person ausübte: z. B. ... bediente eine Kundin, ... trug Unterlagen zum Konstruktionsbüro, ... schlug einen Bolzen heraus, ... entlud Lieferwagen, ... reparierte Maschine (Art, Hersteller, Typ, Baujahr)
 - Umstände, die den Verlauf des Unfalls kennzeichnen (Was löste den Unfall aus, welche Arbeitsmittel wurden benutzt, an welchen Maschinen und Anlagen wurde gearbeitet?); z. B.:
 - beugte sich zu weit zur Seite, dadurch rutschte die Leiter weg und die Person stürzte 3 m in die Tiefe,
 - verkantete das Holz und wurde von der Holzkreissäge (Hersteller, Typ, Baujahr) erfasst,
 - rutschte aus, weil auf dem Boden Abfall/Schmutz/Öl/Dung lag.Waren Arbeitsbedingungen wie Hitze, Kälte, Lärm, Staub, Strahlung gegeben, die mit dem Unfall im Zusammenhang stehen könnten?
Wurde mit Gefahrstoffen umgegangen, die mit dem Unfall im Zusammenhang stehen könnten?
Die Unfallschilderung können Sie auf der Rückseite oder auf einem Beiblatt fortsetzen. Sie können auch Skizzen zur Erläuterung des Unfallverlaufs beifügen.
- 18 Beispiele: rechter Unterarm, linker Zeigefinger, linker Fuß und rechte Kopfseite
- 19 Beispiele: Prellung, Knochenbruch, Verstauchung, Verbrennung, Platzwunde, Schnittverletzung
- 23 Hier einsetzen z. B. Einzelhandelskaufmann, Buchhalterin, Maurer, Mechatronikerin, Pflegefachkraft, Landwirt, Gärtnerin, und nicht „Arbeiter“, „Angestellte“ oder „Unternehmerin
- 25 Beispiele: Büro, Lager, Schlosserei, Labor, Lebensmittelabteilung, Fabrikhof, Bauhof

1 Name und Anschrift des Dienstherrn		UNFALLANZEIGE		
		2 Unternehmensnummer des Unfallversicherungsträgers		
3 Empfänger		Dienstunfall		
BG Verkehr Postfach 2780 72017 Tübingen		<u>NUR FÜR BEAMTE</u> - <u>nicht</u> für beurlaubte/ insichbeurlaubte Beamte		
4 Name, Vorname des Beamten		5 Geburtsdatum	Tag	Monat
6 Straße, Hausnummer		Postleitzahl	Ort	
7 Geschlecht	8 Staatsangehörigkeit		9 Amtsbezeichnung	
<input type="checkbox"/> männlich <input type="checkbox"/> weiblich				
10 Kostenübernahmeerklärung abgesandt?	11 Art der Behandlung		12	
<input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> ambulant <input type="checkbox"/> stationär <input type="checkbox"/> keine			
13 Krankenkasse des Beamten (Name, PLZ, Ort)				
14 Tödlicher Unfall?	15 Unfallzeitpunkt		16 Unfallort (genaue Orts- und Straßenangabe mit PLZ)	
<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	Tag	Monat	Jahr	Stunde
				Minute
17 Ausführliche Schilderung des Unfallhergangs (Verlauf, Bezeichnung des Betriebsteils, ggf. Beteiligung von Maschinen, Anlagen, Gefahrstoffen)				
Die Angaben beruhen auf der Schilderung <input type="checkbox"/> des Beamten <input type="checkbox"/> anderer Personen				
18 Verletzte Körperteile		19 Art der Verletzung		
20 Wer hat von dem Unfall zuerst Kenntnis genommen? (Name, Anschrift des Zeugen)		War diese Person Augenzeuge?		
		<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein		
21 Name und Anschrift der behandelnden Ärzte/Krankenhäuser		22 Beginn und Ende der Arbeitszeit des Beamten		
		Beginn	Stunde	Minute
		Ende	Stunde	Minute
23 Zum Unfallzeitpunkt beschäftigt/tätig als		24 Seit wann bei dieser Tätigkeit?		
		Monat	Jahr	
25 In welchem Teil des Unternehmens ist der Beamte ständig tätig?				
26 Hat der Beamte den Dienst eingestellt?		<input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> sofort	später, am	Tag
				Monat
27 Hat der Beamte den Dienst wieder aufgenommen?		<input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja, am	Tag	Monat
				Jahr
28 Datum				
Dienststelle/Bevollmächtigter		Betriebsrat (Personalrat)	Telefon-Nr. für Rückfragen (Ansprechpartner)	

Erläuterungen zur Anzeige eines Dienstunfalls

I. Allgemeines

Wer hat die Unfallanzeige zu erstatten?	Anzeigepflichtig ist der Dienstherr oder sein Bevollmächtigter. Bevollmächtigte sind Personen, die vom Dienstherrn zur Erstattung der Anzeige beauftragt sind.
Für wen ist die Unfallanzeige zu erstatten?	Die Anzeige ist für Beamte zu erstatten, die zum Zeitpunkt des Unfalls in einem Dienstverhältnis als Beamter gestanden haben. Achtung: Beurlaubte/insichbeurlaubte Beamte mit Arbeitsvertrag als Ang/Arb erleiden Arbeitsunfälle und sind mit dem Formblatt für die gesetzliche Unfallversicherung zu melden.
Wann ist die Unfallanzeige zu erstatten?	Die Anzeige ist bei allen Dienst- u. Wegeunfällen (z. B. Unfall auf dem Weg zwischen Wohnung u. Dienststelle) zu erstatten.
In welcher Anzahl ist die Unfallanzeige zu erstatten? Wohin ist sie zu senden?	2 Exemplare sind an die Berufsgenossenschaft Verkehrswirtschaft Post-Logistik Telekommunikation (BG Verkehr) zu senden. Ein Exemplar dient der Dokumentation in der Dienststelle. Ein Exemplar erhält der Betriebsrat (Personalrat), falls vorhanden.
Wer ist von der Unfallanzeige zu informieren ?	Beamte, für die eine Anzeige erstattet wird, sind auf ihr Recht hinzuweisen, dass sie eine Kopie der Anzeige verlangen können. Fachkraft für Arbeitssicherheit u. Betriebsarzt sind durch den Dienstherrn oder seinen Bevollmächtigten über die Anzeige zu informieren.
Wie ist die Unfallanzeige zu erstatten?	Neben der Versendung per Post besteht auch die Möglichkeit der Anzeige durch Datenübertragung.
Innerhalb welcher Frist ist die Unfallanzeige zu erstatten?	Der Dienstherr o. sein Bevollmächtigter hat die Anzeige binnen 3 Tagen zu erstatten, nachdem er von dem Unfall Kenntnis erhalten hat.
Was ist bei schweren Unfällen, Massenunfällen u. Todesfällen zu beachten?	Tödliche Unfälle, Massenunfälle und Unfälle mit schwerwiegendem Gesundheitsschaden sind sofort der BG Verkehr zu melden (Telefon, Fax, E-Mail).

II. Erläuterungen zu den Feldern der Unfallanzeige

Die Angaben können ggf. auf einem Beiblatt fortgesetzt werden, wenn der Raum in den vorgegebenen Feldern nicht ausreicht.

- Das Unternehmen und die Niederlassung müssen im Kopf des Formblatts eindeutig bezeichnet werden (z. B. Deutsche Post AG, NL Produktion BRIEF, Reutlingen, Deutsche Telekom AG, Kundenniederlassung, Düsseldorf).
- Der Beamte muss zum Zeitpunkt des Unfalls in einem Dienstverhältnis als Beamter gestanden haben (beurlaubte/insichbeurlaubte Beamte erleiden Arbeitsunfälle!).
- Beamte bis zur BesGr. A 8 müssen, Beamte ab BesGr. A 9 können am Vertragsarztverfahren teilnehmen. In diesen Fällen muss das Formblatt 965-121-000 an die Ärzte (nicht Krankengymnasten usw.) gesandt werden.
- Die Schilderung des Unfallhergangs soll detaillierte Angaben zum Unfallgeschehen u. zu seinen näheren Umständen enthalten (wo, wie, warum, unter welchen Umständen, Angabe der beteiligten Geräte o. Maschinen). Insbesondere auf die folgenden Punkte sollte die Schilderung eingehen:
 - Teil der Dienststelle, in dem sich der Unfall ereignete: z. B. Büro, Zustellersaal, Werkstatt, Betriebsgelände, Treppe im Dienstgebäude, Vermittlungsstelle;
 - bei Wegeunfällen die Angaben: auf dem Weg von der Wohnung zur Dienststelle bzw. von der Dienststelle zur WohnungAnzugeben ist die Tätigkeit, die der verletzte Beamte ausübte. (Z. B.: ... bediente einen Kunden, trug Unterlagen zum Büro, ...legte Brief in den Briefkasten, ... entlud Lkw, ... reparierte Maschine (Art, Hersteller, Typ, Baujahr),
Anzugeben sind die Umstände, die den Verlauf des Unfalls kennzeichnen (unfallauslösende Umstände, welche Arbeitsmittel wurden benutzt bzw. an welchen Maschinen und Anlagen wurde gearbeitet. Z. B.:
.... beugte sich zu weit zur Seite, dadurch rutschte die Leiter weg u. die Person stürzte 2 m in die Tiefe,
.... verkantete das Holz u. wurde von der Holzkreissäge (Hersteller, Typ, Baujahr) erfasst,
.... rutschte durch auf dem Boden liegenden Abfall/Schmutz/Öl aus,
.... stolperte an der Bordsteinkante,
.... rutschte auf der Außentreppe am Gebäude wegen Glatteis aus
Waren Arbeitsbedingungen wie Hitze, Kälte, Lärm, Staub, Strahlung gegeben, die mit dem Unfall im Zusammenhang stehen könnten?
Wurde mit Gefahrstoffen umgegangen, die mit dem Unfall im Zusammenhang stehen könnten?
- Beispiele: Rechter Unterarm, linker Zeigefinger, linker Fuß, rechte Kopfseite
- Beispiele: Prellung, Knochenbruch, Verstauchung, Verbrennung, Platzwunde, Bisswunde, Schnittverletzung
- Anzugeben sind alle Ärzte/Krankenhäuser, die den Beamten in der Unfallsache behandelt haben.
- Hier einsetzen z. B. Briefzusteller, Paketzusteller, Lkw-Fahrer, Postsortierer, Schalterkraft, Verkaufsberater, Servicetechniker, Hausmeister, Bürokräft, Qualitätskontrolleur
- Beispiele: Büro, Lager, Betriebsraum, Betriebsgelände, Werkstatt

Wichtig: Diese Mitteilung ersetzt nicht die Unfallanzeige. Bitte die Unfallanzeige gesondert an die BG Verkehr schicken.

Adressfeld

Bitte schicken Sie die Meldung an eine der folgenden Adressen. Sie finden das Formular auch unter BGdirekt, dem Serviceportal auf der Homepage der BG Verkehr.

Standort der Bezirksverwaltungen	Kontaktadresse Schockfax	Trauma-Lotsen
Hamburg mit Außenstelle Rostock	Ottenser Hauptstraße 54 22765 Hamburg Fax: +49 40 325 220-2699 E-Mail: unfall-hamburg@bg-verkehr.de	<ul style="list-style-type: none"> • Monique Lamprecht Tel.: +49 40 325220-2696 • Andrea Martens Tel.: +49 40 325220-2610
Hannover	Walderseestraße 5 30163 Hannover Fax: +49 511 3995-759 E-Mail: reha-hannover@bg-verkehr.de	<ul style="list-style-type: none"> • Sebastian Nath Tel.: +49 511 3995-820 • Lena Göllnitz Tel.: +49 511 3995-820 • Ria Escher Tel.: +49 511 3995-820 • Carolin Schöttle Tel.: +49 511 3995-820 • Thomas Kraatz Tel.: +49 511 3995-820
Berlin mit Außenstelle Magdeburg	Axel-Springer Straße 52 10969 Berlin Fax: +49 30 25997-284	<ul style="list-style-type: none"> • Anna-Lena Westphal Tel.: +49 30 25997-166 • Sybille Windhausen-Herndorn Tel.: +49 30 25997-161
Dresden mit Außenstelle Erfurt	Hofmühlenstraße 4 01187 Dresden Fax: +49 351 4236-581 E-Mail: unfall-dresden@bg-verkehr.de	<ul style="list-style-type: none"> • Claudia Hora Tel.: +49 351 4236-718 • Reina Herrmann Tel.: +49 351 4236-829
Wuppertal mit Außenstelle Duisburg	Aue 96 42103 Wuppertal Fax: +49 202 3895-391 E-Mail: wuppertal@bg-verkehr.de	<ul style="list-style-type: none"> • Nicola Patschinsky Tel.: +49 202 3895-259 • Ellen Teichmann Tel.: +49 202 3895-238
Wiesbaden	Wiesbadener Straße 70 65197 Wiesbaden Fax: +49 611 9413-137 E-Mail: wiesbaden@bg-verkehr.de	<ul style="list-style-type: none"> • Heiko Engelmann Tel.: +49 611 9413-139 • Thorsten Leicht Tel.: +49 611 9413-291
München	Deisenhofener Straße 74 81539 München Fax: +49 89 62302-100 E-Mail: reha-muenchen@bg-verkehr.de	<ul style="list-style-type: none"> • Cornelia Brenninger Tel.: +49 89 62302-190
Tübingen	Europaplatz 2 72072 Tübingen Fax: +49 7071 933-2099 E-Mail: tuebingen@bg-verkehr.de	Beschäftigte in Mitgliedsunternehmen der Sparte Post, Postbank, Telekom erreichen die Trauma-Lotsen über das Service-Center: Tel.: +49 7071 933-0

Orientierungshilfe „Traumatische Ereignisse“ zur Erstellung der Gefährdungsbeurteilung

Falls die Risikoeinschätzung ergibt, dass Beschäftigte im Rahmen ihrer Arbeitstätigkeit mit traumatisierenden Ereignissen konfrontiert werden können, dann nutzen Sie die Checkliste, um Maßnahmen zu ergreifen.

Zu beachten ist...	ja	nein	teilweise
1 Risikoeinschätzung			
Im Unternehmen gibt es Tätigkeiten, bei denen die Beschäftigten Gefahr laufen, mit Extremereignissen konfrontiert zu werden (z. B. Überfälle, Verkehrsunfälle, Hundebisse, Erleben von psychischer oder physischer Gewalt).			
2 Informationen / Unterweisung			
Die Führungsverantwortlichen sind über traumatische Ereignisse und ihre möglichen Folgen für die Beschäftigten informiert.			
Die Beschäftigten werden im Rahmen einer Unterweisung über traumatische Ereignisse und ihre möglichen physischen und psychischen Folgen aufgeklärt.			
Die Beschäftigten haben gelernt (z. B. durch Fortbildungen auf den Gebieten Konfliktlösung und Deeskalation, Umgang mit Hunden) und wissen, wie sie in potenziell gewalteskalierenden Situationen reagieren können (z. B. Nachgeben der Forderungen des Täters, um sich nicht selbst zu gefährden ...).			
Die Beschäftigten kennen das Betreuungskonzept, den Notfallplan und die Verfahrensweise des Unternehmens nach einem traumatisierenden Vorfall.			
Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden über das Betreuungskonzept und die Verfahrensweise des Unternehmens beim Umgang mit traumatischen Ereignissen unterwiesen.			
3 Maßnahmen			
Bauliche, technische und organisatorische Maßnahmen wurden ergriffen, um gewalteskalierende Situationen, die zu traumatischen Vorkommnissen führen können, zu reduzieren oder gänzlich auszuschließen. Beispiele: Installation von Alarm- und Notrufsystemen, Zugangskontrollen, Videoüberwachung, Vorhalten geringer Bargeldbestände, Wartezeitenmanagement, Null-Toleranz-Strategie gegenüber Kunden, Kollegen und Führungskräften bei Übergriffen.			
Betriebliche psychologische Erstbetreuerinnen und Erstbetreuer für die „Psychologische Erste Hilfe (PEH)“ wurden benannt und ausgebildet.			
Die psychologischen Erstbetreuerinnen und Erstbetreuer oder andere Ansprechpersonen (Kordinator bzw. Koordinatorin, Betriebsarzt bzw. Betriebsärztin, Kriseninterventionsdienste ...) sind per Aushang mit Telefonnummer und Erreichbarkeit angegeben.			
Für die eigene psychische Unterstützung der Psychologischen Erstbetreuerinnen und Erstbetreuer ist im Bedarfsfall gesorgt (z. B. durch Supervision, kollegiale Beratung ...).			
Die psychologischen Erstbetreuerinnen und Erstbetreuer können Beschäftigten, die eine traumatische Erfahrung gemacht haben, ohne Probleme zeitnah Unterstützung anbieten (Freistellung von der Arbeit, Möglichkeit zur bzw. zum Betroffenen zu kommen per Dienstwagen, Taxi).			

Zu beachten ist...		ja	nein	teilweise
	Im Unternehmen gibt es ein Konzept oder einen Notfallplan für traumatische Ereignisse.			
	Es gibt eine Ansprechperson im Unternehmen, die sich kümmert und die notwendigen Handlungen initiiert.			
	Der Führungsverantwortliche wird über das Vorkommnis in Kenntnis gesetzt.			
	Die psychologische Erstbetreuerin bzw. der psychologische Erstbetreuer (sofern vorhanden) wird informiert.			
	Der bzw. die Betroffene wird zum D-Arzt bzw. zur D-Ärztin und gegebenenfalls nach Hause / ins Krankenhaus begleitet.			
4	Dokumentation			
	Extremereignisse werden dokumentiert (z. B. im Verbandbuch) und ausgewertet.			
5	Unfallanzeige			
	Das Vorkommnis wird per Unfallanzeige an die Unfallversicherung geschickt.			
	Der Wunsch nach professioneller Betreuung wird dem Unfallversicherungsträger angezeigt (per Telefon, E-Mail, Schockfax).			
6	Hilfsmittel			
	Es stehen Hilfsmittel für die psychologischen Erstbetreuer zur Verfügung (im Notfallrucksack: Warnweste, Verbandszeug, Decke, Taschentücher, Getränke).			
7	Wiedereingliederung			
	Die Wiedereingliederung nach längerem Arbeitsausfall einer bzw. eines Beschäftigten nach einem traumatischen Vorfall ist betrieblich geregelt.			

- ! Falls sich Gefahren oder Gefährdungen für die Beschäftigten ergeben, handeln Sie:
- **Was wird durch wen bis wann erledigt?**

Hinweis

Die Gefährdungsbeurteilung ist die systematische Ermittlung und Bewertung relevanter Gefährdungen der Beschäftigten mit dem Ziel, die erforderlichen Maßnahmen für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit festzulegen. Sie ist in § 5 Arbeitsschutzgesetz festgeschrieben (vgl. LASI-Veröffentlichung 59: Handlungsanleitung zur Überprüfung der Gefährdungsbeurteilung, 1. überarbeitete Auflage 2017).

Eine Gefährdungsbeurteilung umfasst folgende Schritte:

1. Festlegen von Arbeitsbereichen und Tätigkeiten
2. Ermitteln der Gefährdungen
3. Beurteilen der Gefährdungen
4. Festlegen konkreter Arbeitsschutzmaßnahmen nach dem Stand der Technik
5. Durchführung der Maßnahmen
6. Überprüfen der Wirksamkeit der Maßnahmen
7. Fortschreiben der Gefährdungsbeurteilung (zum Beispiel bei Unfällen, Beinaheunfällen, Änderungen in Abläufen)

Sollten Sie dazu Fragen haben, wenden Sie sich bitte an Ihre Aufsichtsperson. Diese berät Sie gerne.

Traumatisierende Ereignisse

Gewalt und andere Grenzerfahrungen sind Teil des Lebens. Auch in der Arbeitswelt kommen Aggressionen, schwere Unfälle, Überfälle und andere Gefahren für Leib und Leben vor. Die Folge kann extremer körperlicher und psychischer Stress sein.

Im Folgenden wird beschrieben, wie es zu einer Traumatisierung kommen kann, wie man sich im Krisenfall richtig verhält und wie die BG Verkehr Betroffene bei der Bewältigung unterstützt.

Ein extremes Ereignis kann Auslöser für ein Trauma sein. Die Betroffenen sind schockiert, weil sie völlig unerwartet mit etwas Schrecklichem konfrontiert werden.

Solche Ausnahmesituationen sind über gewohnte Verarbeitungsmuster nicht immer zu bewältigen. Mittel- und langfristig kann sich eine Traumafolgeerkrankung entwickeln (z. B. eine Posttraumatische Belastungsstörung).

Um diese zu vermeiden und die Psyche zu stabilisieren, ist die Erstbetreuung unmittelbar nach dem Extremereignis wichtig. Kollegen/-innen, die zu psychologischen Ersthelfern ausgebildet werden, sind hierbei eine gute Unterstützung.

Im weiteren Verlauf können auch Gespräche mit Fachpersonal sinnvoll sein, um das Erlebte zu verarbeiten.



Tipp 1:

Hilfe direkt nach dem Extremereignis

Führungskräfte und Kollegen/-innen sollten beruhigend auf Betroffene einwirken, Anteilnahme und Verständnis äußern sowie Unterstützung anbieten. Also: Zuhören, Kontakt halten, auf professionelle Beratung hinweisen und gemeinsam nach Lösungen für die Folgen des traumatischen Erlebnisses suchen.

Tipp 2:

Info an die Berufsgenossenschaft

Die Information über den Vorfall an die BG Verkehr sollte zeitnah und detailliert erfolgen. So kann die Berufsgenossenschaft Therapien schnell, individuell und unkompliziert planen und damit den Heilungsverlauf optimal unterstützen.

Traumatisierende Ereignisse

Info:

Unsere betriebliche Meldekette bzw. der Notfallplan sehen folgenden Ablauf vor:

- _____
- _____
- _____
- Unfallmeldung an die BG Verkehr

Die Erstbetreuer/-innen für Extremereignisse in unserem Betrieb sind:

Hinweise, was Betroffene für sich selbst tun können

- Nehmen Sie die Hilfe von den Erstbetreuern/-innen und Kollegen/-innen an.
- Bleiben Sie möglichst nach dem Ereignis nicht alleine. Lassen Sie sich nach Hause bringen und informieren Sie Ihnen nahe stehende Personen.
- Sprechen Sie mit einer vertrauten Person über das Ereignis und Ihre Gefühle.
- Geben Sie sich Zeit. Erwarten Sie nicht, dass die Zeit Ihre Erinnerungen einfach auslöscht. Ihre momentanen Emotionen werden Sie noch länger beschäftigen.
- Betäuben Sie sich nicht mit Alkohol oder nicht verschriebenen Medikamenten.
- Versuchen Sie, sobald wie möglich zu Ihrem gewohnten Arbeitsablauf zurückzukehren.
- Achten Sie auf sich: Treten Symptome eines Traumas auf, wie ständiges Wiedererleben der Extremsituation oder Angst- und Panikzustände, nehmen Sie professionelle Hilfe in Anspruch. Wenden Sie sich dazu gerne an die Trauma-Lotsen der BG Verkehr.

Tipp 3:

Die Trauma-Lotsen der BG Verkehr sind speziell geschulte Unfallsachbearbeiter/-innen. Sie koordinieren und vernetzen alle notwendigen Reha-Maßnahmen nach traumatisierenden Ereignissen. Die Kontaktaufnahme mit den Trauma-Lotsen kann durch Führungsverantwortliche im Betrieb, die psychologischen Erstbetreuer/-innen oder durch die Betroffenen selbst erfolgen.

Info:

Die Trauma-Lotsen der BG Verkehr für unsere Region sind:
