

# **Exposé zur psychologischen Akut-Hilfe als Bestandteil des Krisenmanagements eines Unternehmens**

HumanProtect Consulting GmbH

# Hintergrund

## Das verdrängte Risiko

Kein Unternehmen ist vor einer Krise gefeit.

Es gibt unzählige Möglichkeiten, was alles passieren und schief gehen kann.

Ein Unternehmer kann alle Fäden in der Hand halten, aber es benötigt nur wenige psychisch destabilisierte Mitarbeiter, um ein ganzes Unternehmen in wirtschaftliche Schwierigkeiten zu bringen.

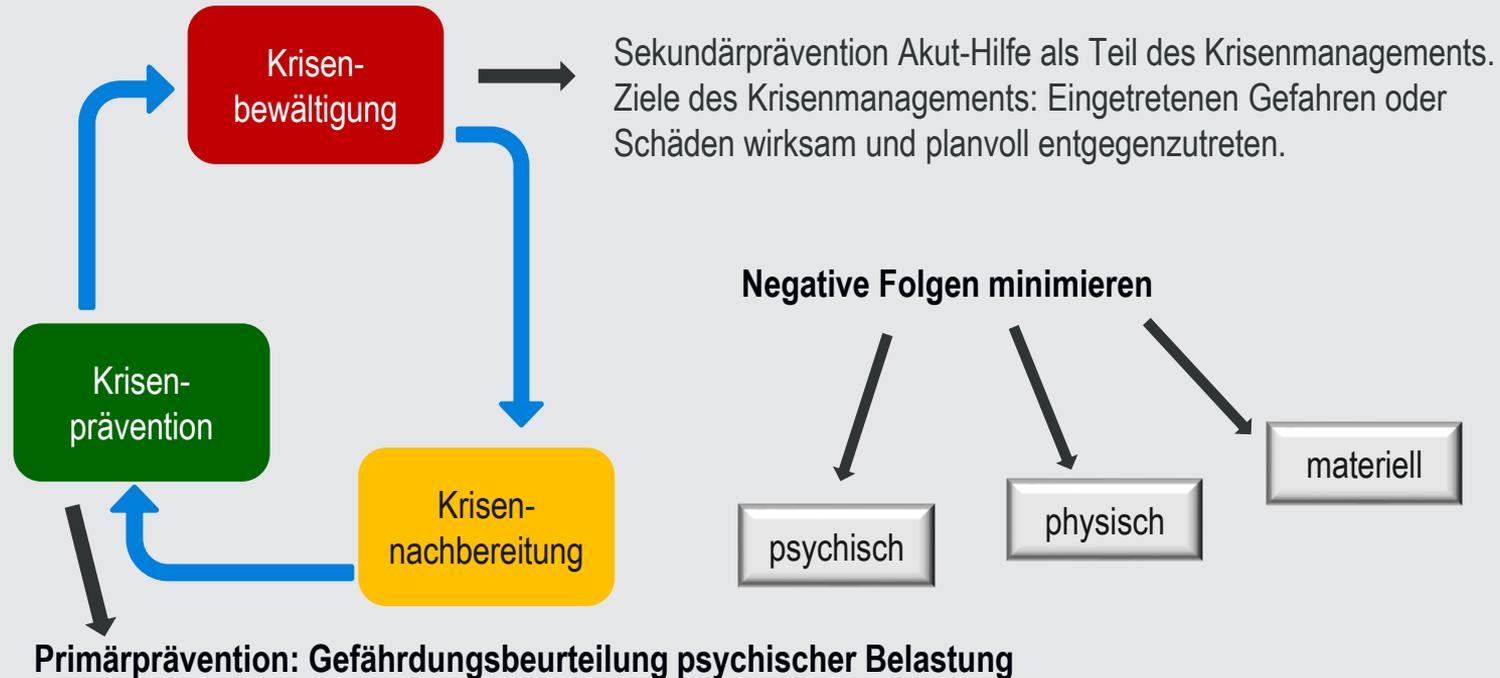
# Krisenmanagement als vorausschauende Prävention

Die psychologische Akut-Hilfe ist zwischenzeitlich ein wichtiger Bestandteil des Krisenmanagements eines jeden Unternehmens. Krisenmanagement bedeutet, Führung (Planung, Steuerung und Kontrolle) zur Vorsorge, Vermeidung und Bewältigung überlebenswichtiger Prozesse im Unternehmen.

Die psychologische Akut-Hilfe als präventiver Baustein eines Krisenmanagements ist eine vorausblickende Vorsorge zur Vermeidung und Bewältigung von Erkrankungsrisiken, die in Folge traumatischer Belastungen zu Verlust oder Reduzierung der Leistungsfähigkeit von Mitarbeitern im Unternehmen führen können.

# Krisenmanagement als vorausschauende Prävention

**Abb.: Psychologische Akutintervention: EIN Bestandteil eines umfassenden Krisenmanagements**



# Krisenmanagement zur nachhaltigen Unternehmenssicherung

Das Krisenmanagement eines Unternehmens kennzeichnet den Umgang mit potentiellen und latenten Risiken sowie die Bewältigung von akuten Risiken.

Dazu haben Unternehmen in ihrer internen Organisation entsprechende Strukturen, Programme und Zuständigkeiten geschaffen.

Mit Blick auf die Bewältigung ganz spezieller Risiken, wie „psychische Risiken“ innerhalb der Belegschaft, lassen sich Unternehmen zunehmend durch externe professionelle Dienstleister unterstützen. Sie haben erkannt, dass dieses Risiko nachhaltig nur von erfahrenen Experten behandelt werden kann.

# Psychische Risiken“ – Ursache / Wirkung

Das psychische Risiko entsteht immer nach einem traumatischen Erlebnis am Arbeitsplatz bzw. in der Arbeitswelt. Im schlimmsten Fall nach Arbeitsunfällen, Raubüberfällen, Gewaltverbrechen etc. mit Toten oder Schwerverletzten. Aber es geben auch viele andere Schockereignisse in der Arbeitswelt, die potentiell traumatisierend sind.

Die Konsequenz für das Unternehmen ist allerdings immer gleich, nämlich Beschwerden, Beeinträchtigungen und Leistungsverlust bei dem Betroffenen, den Beteiligten und im kollegialen Umfeld (z. B. Angst, Depression oder posttraumatische Belastungsstörungen).

Unverarbeitet bzw. unbehandelt können diese Beschwerden chronifizieren, das heißt dauerhaft anhalten. **Die Zeit heilt dann nicht mehr die Wunden!**

# Psychische Risiken“ – Ursache / Wirkung

Bei einem schwerwiegenden Ereignis gibt es mehr als nur einen Betroffenen! Bei einem Unfall mit einem Unfallopfer gibt es eine Reihe von Mit-Betroffenen: Angehörige, Kollegen, Unternehmensleiter, Augenzeugen, Ersthelfer...

Beispiel aus der Praxis: Ein Mitarbeiter gerät mit seinem Arm zwischen zwei große Walzen; die Walzen sind zudem 180 Grad heiß. Dramatischerweise wird der Mitarbeiter nicht ohnmächtig und die Kollegen versuchen minutenlang den schreienden Mitarbeiter zu stützen und ihm irgendwie zu helfen, bis die Maschine endlich abgestellt ist.

**Hier wird klar: Bei so einem schrecklichen Unfall ist ein gesamtes Unternehmen und das gesamte private Umfeld im Schock.**

# Warum psychologische Akuthilfe?

Ein traumatisches Ereignis kann nicht nur körperliche, sondern auch tiefgreifende seelische Verletzungen zur Folge haben, denn

## **unverarbeitet heißt für den Betroffenen:**

- Anhaltend hohes Leiden
- Belastende Symptome
- Chronische Erkrankung
- Verlust von Lebensqualität
- Arbeitsausfälle, Arbeitsplatzverlust oder sogar Berufsunfähigkeit

# Warum psychologische Akuthilfe?

## „unverarbeitet“ bedeutet für den Unternehmer:

- Kosten durch Fehlzeiten, Leistungsabfall, ggf. auch Berufsunfähigkeit
- Aufgaben müssen von gesunden Mitarbeitern übernommen werden
- Vertretungen müssen eingearbeitet werden
- Erhöhter Druck, Aufgaben zeitgerecht zu erledigen
- Quantität & Qualität, Wettbewerbsfähigkeit sinkt
- Stress und Unzufriedenheit steigen
- Negative Reflektionen auf das Betriebsklima
- Imageschaden

# Warum psychologische Akuthilfe?

## „**Verarbeitet**“ bedeutet für den Unternehmer

- Unterstützung der Mitarbeiter im Genesungsprozess
- Dokumentation von Fürsorge für Betroffene, deren Familien und Kollegen
- ein Plus für die Arbeitgeberattraktivität

# Vertrauen auf Selbstheilungskräfte – keine Lösung für ein nachhaltiges Krisenmanagement

Immerhin verfügt die menschliche Psyche über starke Selbstheilungskräfte, die zur Bewältigung von traumatischen Erlebnissen erforderlich sind.

Aber unter Umständen reichen diese nicht aus und professionelle Hilfe ist dann erforderlich.

Ob Menschen infolge eines Schockereignisses erkranken, hängt von vielen (Risiko-) Faktoren ab (individuelle Faktoren, Umfeldfaktoren, Ereignisfaktoren).

Es gibt kein eindeutiges Profil, um bereits im Vorfeld von dramatischen Ereignissen die Menschen zu erkennen, deren Selbstheilungskräfte zum Zeitpunkt des Schockereignisses ausreichend stark vorhanden sind bzw. solche, die ein hohes Risiko haben infolge des Ereignisses zu erkranken.

# Wichtig zu wissen!

Ca. 80 % aller Menschen erleiden einmal im Laufe ihres Lebens ein traumatisches Erlebnis. Nicht alle Personen erkranken infolge des traumatischen Ereignisses, z. B. an einer posttraumatischen Belastungsstörung (**PTBS**).

## PTBS entsteht bei

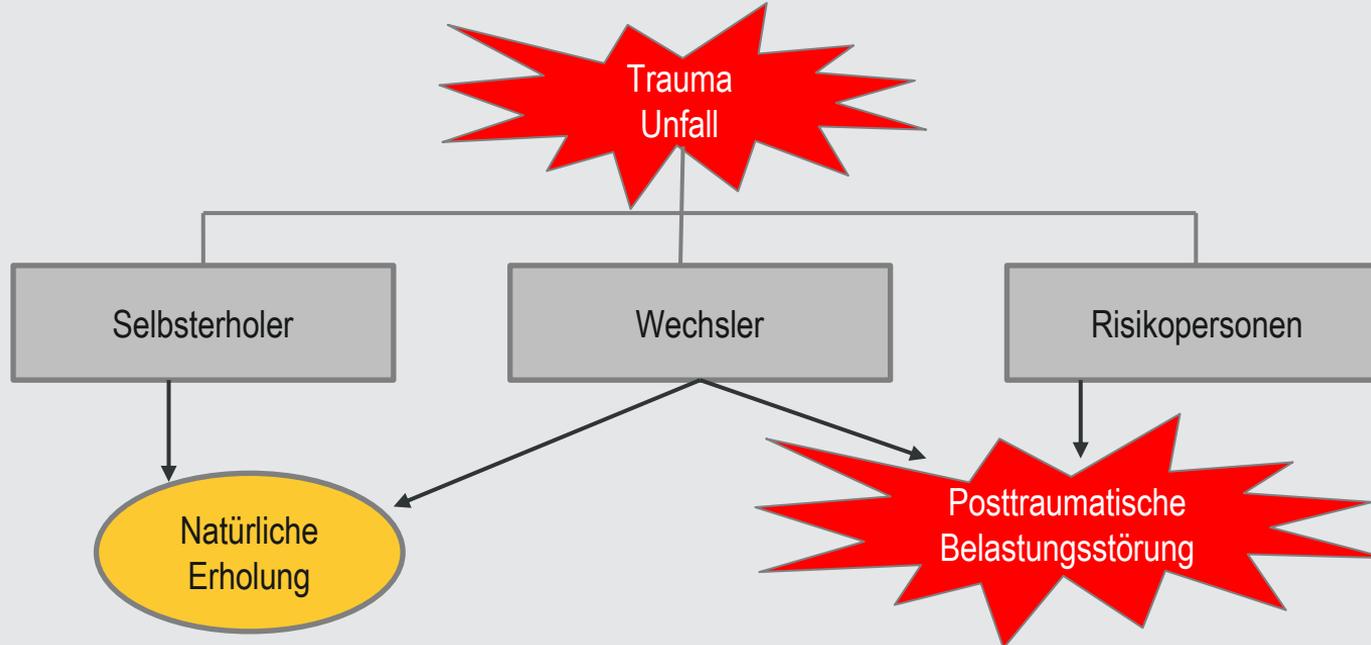
- ca. 50 % von Opfern von Vergewaltigungen/sexuellem Missbrauch
- ca. 25% von Opfern anderer Gewaltverbrechen
- ca. 10-20 % von Opfern von schweren Verkehrs- und Arbeitsunfällen
- ca. 10-20 % Patienten mit lebensbedrohlichen Erkrankungen
- ca. 8-20 % Einsatzkräften
- ca. 3-10 % von Opfern von (Natur-) Katastrophen
- ca. 9-17 % Helfer in Katastrophen
- ca. 5 % Zeugen von Unfällen oder Gewalthandlungen

# Das maßgeschneiderte HPC Konzept

Die „hohe Kunst“ eines externen Partners für die psychologische Akuthilfe im Krisenmanagement eines Unternehmens liegt in der Qualität der Risikoprognose (Einschätzung des Erkrankungsrisikos) und entsprechender individueller Nachsorge für jeden einzelnen betroffenen Mitarbeiter.

Die Risikoprognose/Diagnose hat das Ziel, die Menschen zu erkennen, die infolge des Schockereignisses ein hohes Erkrankungsrisiko haben und die entsprechend unverzüglich in adäquate Behandlung übermittelt werden müssen.

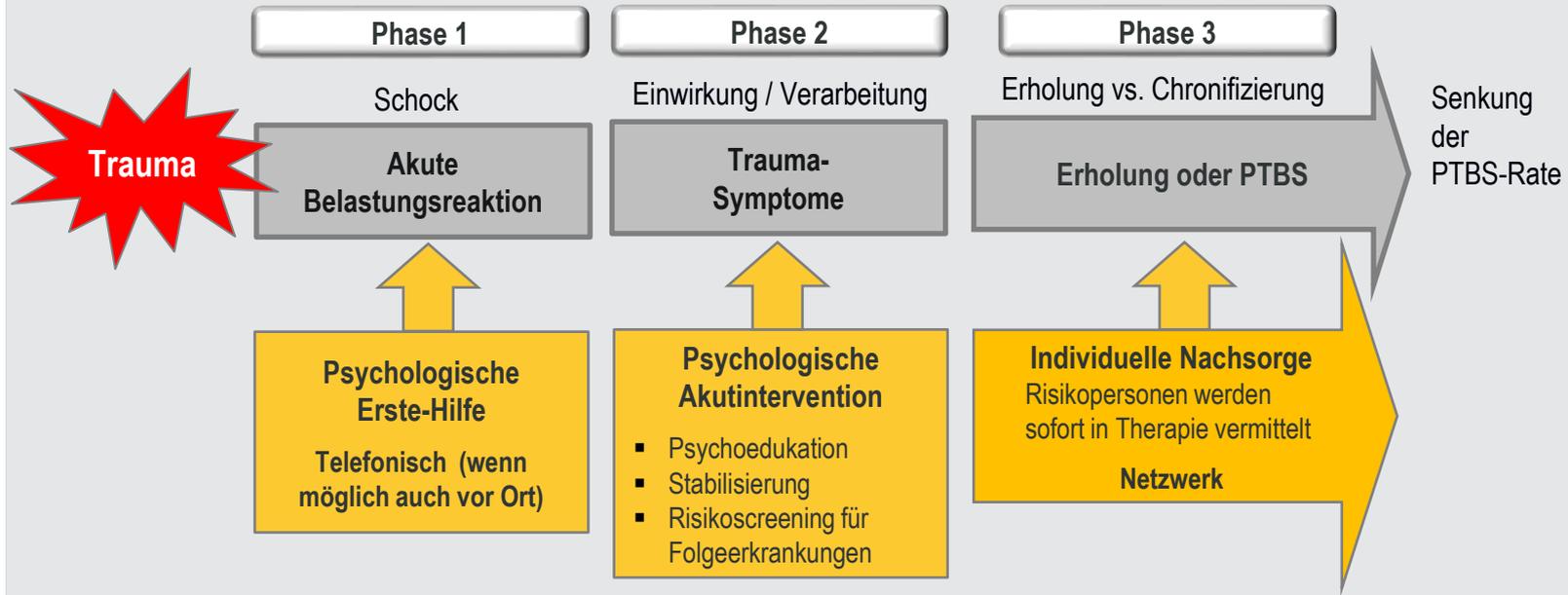
# Vertrauen auf Selbstheilungskräfte – keine Lösung für ein nachhaltiges Krisenmanagement



Im Gegensatz zu standardisierten Maßnahmen differenziert unser Konzept nach den Phasen der Verarbeitung, nach der akuten Belastung und vor allem nach dem Erkrankungsrisiko.

# Wir bieten in drei wesentlichen Phasen Hilfe und Lösung zur Verarbeitung eines Traumas an.

Abb.: Das maßgeschneiderte HPC-Konzept differenziert nach den Phasen der Verarbeitung, nach der akuten Belastung und vor allem nach dem Erkrankungsrisiko



# Der Erfolg unserer Arbeit rechtfertigt den Aufwand – ein Beispiel aus unserer Praxis

Die psychologische Trauma-Akuthilfe ist eine unserer Kernkompetenzen.

Dies beweisen wir täglich u. a. im genossenschaftlichen FinanzVerbund vielfach und nachhaltig, denn hier sind wir Partner im Krisenmanagement von Volksbanken und Raiffeisenbanken, z. B. nach Banküberfällen und anderen Schockereignissen im Betrieb.

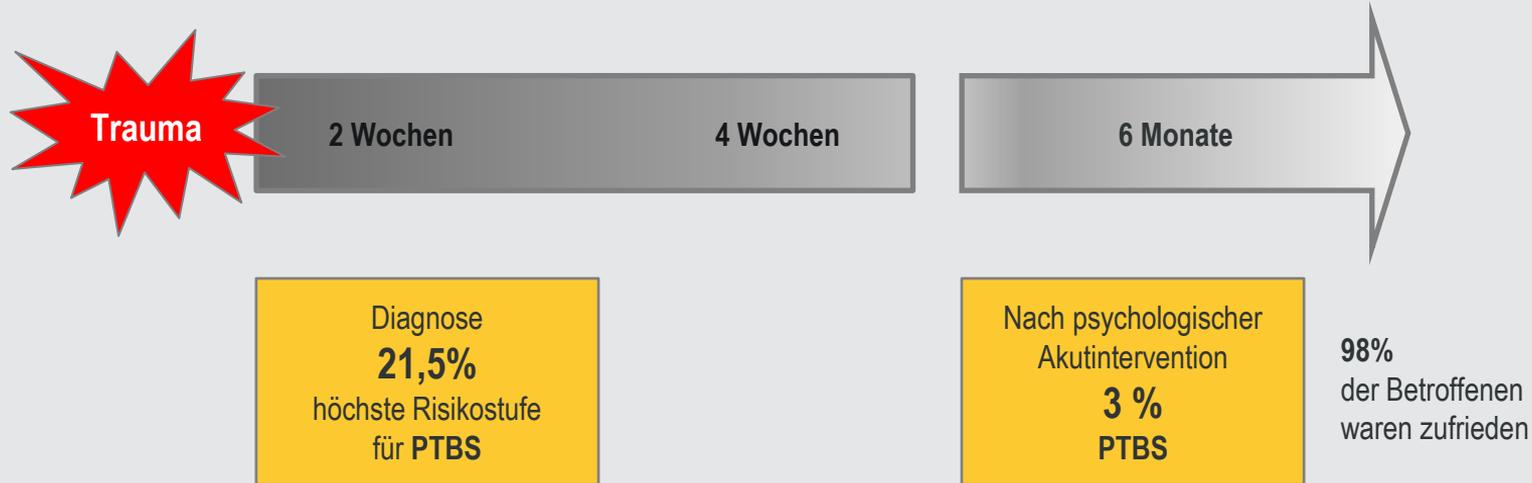
Die nachstehende Abb. zeigt, dass sich unsere Akut-Hilfe nicht nur mit Blick auf das persönliche Wiedergutgehen von betroffenen Mitarbeitern und deren kollegialem Umfeld lohnt, sondern auch für die Unternehmen von großem Nutzen ist.

Sie sichern nicht nur den Erhalt von Arbeitsleistung ihre Mitarbeiter, sondern auch deren Wiederherstellung nach gravierenden traumatischen Ereignissen.

# Abb.: Evaluationsergebnis August 2007

Datenbasis: 879 betreute Bankmitarbeiter; veröffentlicht in Trauma&Gewalt 2/2008

Von zu Beginn **21,5%** Banküberfallopfern mit einem hohen Risiko für eine posttraumatische Belastungsstörung sind nach 6 Monaten nur noch **3-4%** mit einer Störung anzutreffen.



# Der Nutzen von HPC als Partner im Krisenmanagement

- Unterstützung und Begleitung der Mitarbeiter in der Verarbeitung schwerwiegender Ereignisse, wie z.B. Arbeitsunfälle
- Unterstützung und Begleitung des Unternehmens bei der Ausübung seiner Fürsorgepflicht
- Sicherung bzw. Wiederherstellung der Gesundheit der Mitarbeiter und damit der Arbeitsfähigkeit von Mitarbeiter und kollegialem Umfeld
- Bei Indikationen die Vermittlung in fachkundige weiterführenden Behandlung im Rahmen des HPC Netzwerkes (ambulante oder stationäre Therapie)
- Unterstützung von sekundärtraumatisierten Teams
- Beratung und Unterstützung des Unternehmens im primär und sekundärpräventiven Krisenmanagement
- Persönliche Beratung des Unternehmers und seiner Führungsebene

# Wichtiger Hinweis

Die psychologische Akut-Hilfe ist ein wichtiger Baustein der Krisenbewältigung in einem Unternehmen. Sie ist als Sekundärprävention ein wichtiger Teil des Krisenmanagements.

Wir empfehlen, dass Unternehmen an zwei Ergänzungen zur Risikominimierung in ihrem Unternehmen denken.

## 1. **Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen (GpB) laut § 5 ArbSchG.:**

Die gesetzliche Vorgabe zur Durchführung einer GpB ist eine sinnvolle Primärprävention. Sie kann Risikopotentiale (Gefährdungen) im Unternehmen entdecken und deren Eintreten proaktiv verhindern. Die GpB kann ressourcenschonend und maßgeschneidert an ein Unternehmen durchgeführt werden.

# Wichtiger Hinweis

## 2. Externe psychologische Beratung für Mitarbeiter und Führungskräfte:

Anhaltende berufliche oder private Überforderungen und schwierige Situationen führen zu Leistungseinbußen am Arbeitsplatz und sind gleichermaßen Risikofaktoren für psychische Erkrankungen wie Schockereignisse.

Eine schnelle (unbürokratische!), lösungsorientierte psychologische Beratung hilft Menschen in einer akuten Situation frühzeitig, bevor sich Probleme ausweiten oder verhärten.

# HPC Ursprungs- und Kerngeschäft

## Akutintervention nach traumatischen Ereignissen

### Unsere Sondereinsätze

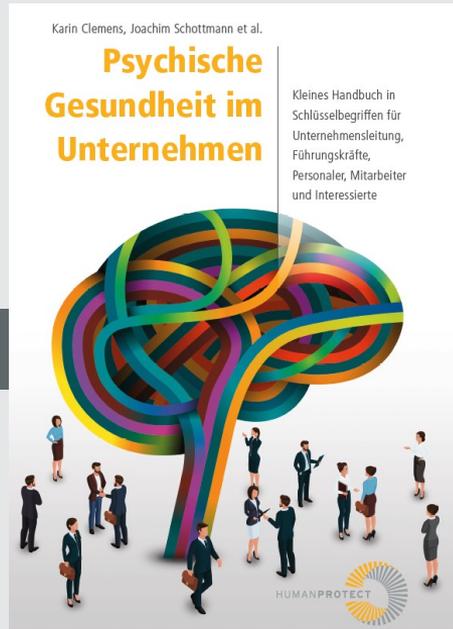
In kürzester Zeit durch kürzeste Interventionen maximale Effekte

- Terroranschlag, New York
- Einsturz Stadtarchiv, Köln
- Bombenanschlag, Bombay
- Amoklauf, Winnenden
- Amoklauf, Freising
- Achterbahnunfall, Rust
- Germanwings-Absturz
- Terroranschlag, Brüssel, Berlin

- Amoklauf, München
- Busunfall, Sachsen
- Geiselnahme im Kölner Hauptbahnhof
- Amokfahrt, Fußgängerzone Trier
- Amoklauf, Würzburg
- Hochwasser-Katastrophe in NRW/RP
- Explosion im Chempark, Leverkusen

ca. 200 Akut – Einsätze pro Jahr

# Kontaktaufnahme



## HUMANPROTECT

Consulting GmbH  
Worringer Str. 25

50668 Köln

Telefon: 0221 379 99 30

 0221 379993 27

 kontakt@humanprotect.de

 humanprotect.de