

Erstbetreuung und Nachsorge nach Überfällen in Sparkassen



Informationen für Führungskräfte,
Geschäftsstellenleiter sowie
Erstbetreuer nach Überfall



**Bayerischer
Gemeindeunfallversicherungsverband**

Impressum:

Herausgeber

Bayerischer
Gemeindeunfallversicherungsverband
Ungererstr. 71, 80805 München
Postanschrift: 80791 München
Tel. 089/36093 – 0
Fax 089/36093 – 349

Autoren

Dipl.-Ing. Michael Böttcher, Dr. Marion Krüsmann

Stand

November 2008

Hinweis

Die Formulierungen in dieser Broschüre erfolgen in der männlichen Form. Dies dient der flüssigeren Schreibweise und der leichteren Lesbarkeit. Hierbei ist selbstverständlich auch die weibliche Form gemeint.

Erstbetreuung und Nachsorge nach Überfällen in Sparkassen

Informationen für Führungskräfte,
Geschäftsstellenleiter sowie
Erstbetreuer nach Überfall

Vorwort

Der Bayerische Gemeindeunfallversicherungsverband begann im Jahre 2005 das Projekt „Erstbetreuung nach Überfall“ mit dem Ziel, die Sparkassen bei der Ausbildung von Erstbetreuern zu unterstützen. Diese Erstbetreuer sollen am Überfalltag betroffenen Mitarbeitern vor Ort kollegiale Hilfe anbieten, um die psychische Belastung bei den Überfallopfern zu mildern. Die Erfahrungen aus diesem Projekt und den Seminaren „Erstbetreuung nach Überfall“, die der Bayerische Gemeindeunfallversicherungsverband in Zusammenarbeit mit der Innot GmbH durchführt, wurden in der vorliegenden Broschüre **„Erstbetreuung und Nachsorge nach Überfällen in Sparkassen“** eingebracht. Mittlerweile findet einmal im Jahr ein Reflexionstag statt, bei dem ausgebildete Erstbetreuer an einem Erfahrungsaustausch teilnehmen können. Die Broschüre richtet sich an den Unternehmer und an den Erstbetreuer. Die Verantwortung des Unternehmers liegt in der Organisation der Erstbetreuung und Nachsorge nach Überfällen, während der Erstbetreuer im Rahmen eines Gesamtkonzeptes seine Aufgaben in der Erstbetreuung vor Ort wahrnehmen soll.

Inhalt

	Seite
1 Vorbemerkung	3
2 Bewältigung von extremen Erfahrungen	4
3 Verantwortung des Unternehmers	7
4 Präventive Maßnahmen	10
4.1 Organisation der Erstbetreuung und Nachsorge nach Überfällen durch den Unternehmer	10
4.2 Aufgaben und Ausbildung des Erstbetreuers	12
5 Maßnahmen nach dem Überfall	14
5.2 Aufgaben des Unternehmers	14
4.2 Aufgaben des Erstbetreuers	17
6 Nachsorgemaßnahmen	19
6.1 Allgemein	19
6.2 Aufgaben der psychologischen Fachkraft nach Überfällen	20
7 Erläuterungen zur Akuten und Posttraumatischen Belastungsstörung	22
8 Checklisten und Berichtsformulare	24
8.1 Unternehmer	24
8.2 Erstbetreuer	27

1 Vorbemerkung

Sparkassenangestellte können jederzeit Opfer eines Banküberfalls werden. Derartige Ereignisse wirken sich bei den Betroffenen oft traumatisierend mit länger anhaltenden körperlichen und psychischen Folgeschäden aus. Stark belastete Opfer und Betroffene müssen von einem Traumaexperten (Psychologe/Psychotherapeut) therapeutisch behandelt werden. Damit eine akute Belastungsreaktion nicht bzw. nicht so stark entstehen kann, ist es jedoch auch sinnvoll, dass Betreuer (Erstbetreuer) nach einem Überfall direkt vor Ort den Betroffenen zur Seite stehen. Diese „Erstbetreuer“ können von den Sparkassen selbst gestellt werden und in der Akutsituation Unterstützung anbieten (da sein, auf Bedürfnisse eingehen, Angehörige kontaktieren, nach Hause begleiten) und Ansprechpartner und Vermittler zu weiterführender Hilfe sein.

Forschungsergebnisse und praktische Erfahrungen weisen übereinstimmend darauf hin, dass gesundheitliche Folgeschäden durch Banküberfälle verringert werden können, wenn sich das Unternehmen auf den Ernstfall vorbereitet. Ein Notfallmanagement bei den Sparkassen sollte deshalb einen effizienten organisatorisch-technischen Ablauf nach einem Überfall vorsehen, der sowohl professionelle Hilfe als auch kollegiale Erstbetreuung durch eigene Sparkassenmitarbeiter beinhaltet.

Der Bayerische Gemeindeunfallversicherungsverband führt dreitägige Seminare „Erstbetreuung nach Überfall“ durch, um Mitarbeiter der Sparkassen zu Erstbetreuern auszubilden und die Sparkassen beim Aufbau eines entsprechenden Notfallmanagements zu unterstützen.

2 Bewältigung von extremen Erfahrungen

Um die Reaktion von Menschen bei traumatischen Überfällen verständlich zu machen, werden im Folgenden wesentliche Grundkenntnisse über mögliche Auswirkungen extremer Ereignisse und über den sinnvollen Umgang mit betroffenen Personen vermittelt.

Alle Menschen reagieren auf ein extremes Ereignis mit Angst. Diese Angst führt zu einer Aktivierung des gesamten Organismus. Der Körper bereitet sich so auf Flucht oder Angriff vor und reagiert darauf mit einem erhöhten Stresspegel. Normalerweise bewirkt eine Handlung, die aus Angst ausgeführt wird (z. B. einen gefährlichen Ort fluchtartig verlassen), das Absinken des Stresspegels und ein Nachlassen der Stressreaktionen.

Während eines Banküberfalls ist Flucht oder Angriff aber so gut wie nie möglich. Zur Angst kommen Hilflosigkeit und Handlungsunfähigkeit hinzu. Der ursprüngliche Impuls zu fliehen oder anzugreifen, wird blockiert. Dadurch kann es zur Erstarrung oder zu einem seelischen Zusammenbruch kommen. Diese Reaktion ist die Folge einer extremen Erfahrung. Fachleute sprechen hier von einer Traumatisierung.

Im Grunde genommen versucht die betroffene Person durch diese Erstarrung oder durch das Auseinanderfallen der inneren psychischen Prozesse (Zusammenbruch) die lebensbedrohliche Situation zu bewältigen. Falls diese Person kurze Zeit nach dem Banküberfall wieder zum „normalen Leben“ zurückfindet, muss die durchlebte extreme Situation nicht zu langfristigen Belastungen führen. Sollte sich jedoch die betroffene Person in den Tagen nach dem Ereignis weiterhin hilflos, handlungsunfähig und von Angst und Panik überwältigt fühlen, spricht man von einer sog. „akuten Belastungsstörung“. Dabei handelt es sich um eine angemessene Reaktion, auch wenn sie dem Betroffenen als unnormal oder beängstigend erscheint.

Von solchen Reaktionen können nicht nur die unmittelbaren Opfer eines Banküberfalls betroffen sein, beispielsweise die mit der Waffe bedrohte Kassiererin, sondern auch weitere Personen. Zum einen diejenigen, die ebenfalls vor Ort anwesend waren, z. B. Kollegen oder Kunden, zum anderen auch weitere Mitarbeiter des Unternehmens und eventuell Angehörige von Opfern und Betroffenen. Es kann unter Umständen vor-

kommen, dass ein Mitarbeiter, der zum Zeitpunkt des Überfalls vorübergehend den Kassenraum verlassen hatte, von starken Schuldgefühlen („ich hätte da sein müssen...“) gequält wird und ähnlich belastet ist, wie die Mitarbeiter, die unmittelbar beim Überfall anwesend waren.

Grundsätzlich haben traumatische Erfahrungen immer eine Auswirkung darauf, wie sich ein Mensch zukünftig fühlt, was er denkt und wie er sich konkret verhält. Das Ausmaß der Veränderungen bei den Betroffenen ist dabei auch davon abhängig, wie schwerwiegend das traumatische Ereignis war und wie dramatisch die Auswirkungen tatsächlich sind. Kommen Menschen bei einem traumatischen Ereignis zu Schaden oder werden sogar getötet, reagieren fast alle Menschen mit starker Verzweiflung und Konfusion. Ein solch schwerwiegendes Ereignis wirkt sehr viel langfristiger auf die Betroffenen. Oftmals ist hier der erste Todestag ein Datum, bei dem auch bei nicht unmittelbar Betroffenen (z. B. Angehörigen), Gefühle, Gedanken und konkretes Verhalten durch den gewaltsamen Tod beeinflusst sind. Zusätzlich können berufliche und partnerschaftliche bzw. familiäre Schwierigkeiten entstehen.

Posttraumatische Beschwerden stellen eine ernstzunehmende Erkrankung mit erheblichen Auswirkungen auf die gesamte Lebensführung einer betroffenen Person dar. Unbehandelt kann es zu schweren Beeinträchtigungen im persönlichen und beruflichen Leben führen. Falls keine frühzeitige Behandlung erfolgt, kann dies in besonders schwerwiegenden Fällen dazu führen, dass die betroffenen Personen nicht mehr in der Lage sind, ihre Arbeit aufzunehmen. Da sich ihr psychischer Zustand von Woche zu Woche verschlechtert, finden die betroffenen Personen nicht ihre innere Balance, wie sie vor dem Ereignis bestand. Dies ist umso bedauerlicher, da sich traumabedingte Störungen grundsätzlich gut behandeln lassen. In den meisten Fällen entwickeln sich die Belastungssymptome vollkommen zurück, wenn die Behandlung frühzeitig einsetzt. Mit der entsprechenden „fachlichen Unterstützung“, schrittweisen Wiedereingliederung in den Berufsalltag und Behandlung der traumarelevanten Symptome können Menschen wieder in ihre Lebenszusammenhänge eingegliedert werden und langfristig das traumatische Ereignis überwinden.

Untersuchungen und Studien zu berufsbedingter Traumatisierung haben ergeben, dass die systematische Vorbereitung auf ein mögliches extremes Ereignis psychische

und körperliche Folgeschäden begrenzen kann. Die gezielte Erstbetreuung nach einem Banküberfall verringert somit bei den betroffenen Personen das Risiko von Beschwerden und Erkrankungen in der Folgezeit und sollte deshalb einen festen Platz im Notfallmanagement der Sparkassen haben.

2 Wenn die Verarbeitung eines traumatischen Erlebnisses einen Menschen in den ersten Wochen nach dem Ereignis extrem belastet und er nicht mehr in seinen Alltag zurückfindet, geht man von einer „Akuten Belastungsstörung“ aus. Hält diese Belastung länger als ein Monat an, spricht man von einer „Posttraumatischen Belastungsstörung“. Diese Krankheitsbilder werden unter Ziffer 7 „Erläuterung zur Akuten und Posttraumatischen Belastungsstörung“ dargestellt.

3 Verantwortung des Unternehmers

Der Unternehmer ist durch sein verantwortliches Handeln Vorbild für das ganze Unternehmen. Wenn er der Sicherheit im Unternehmen einen hohen Stellenwert einräumt und dies auch von Führungskräften und Beschäftigten verlangt, kann dies zu nachhaltigen Erfolgen im Arbeitsschutz führen.

Ziel des Arbeitsschutzes ist es, Leben und Gesundheit aller Beschäftigten im Unternehmen zu schützen, um damit ihre körperliche, geistige und psychische Leistungsfähigkeit zu erhalten. Damit fördert ein erfolgreicher Arbeitsschutz auch effektives Arbeiten und kann zum Erfolg des Unternehmens beitragen.

Die Verantwortung des Unternehmers im Arbeitsschutz ist insbesondere im Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) und in der Unfallverhütungsvorschrift „Grundsätze der Prävention“ (GUV-V A1) geregelt. In anderen Gesetzen, wie z. B. dem Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) ist die Unternehmerversantwortung ebenfalls festgehalten.

Im Bereich der öffentlichen Hand ist „**Unternehmer**“ im unfallversicherungsrechtlichen Sinne, wer

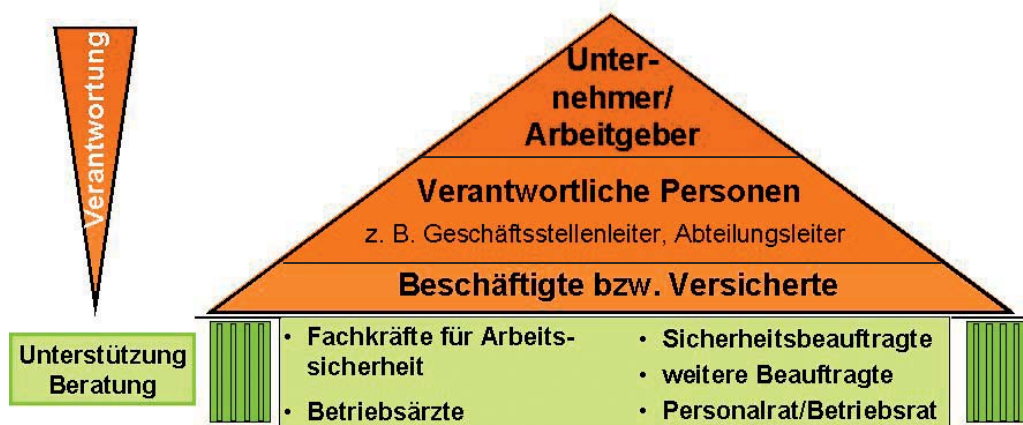
- über die Haushaltsmittel bestimmt,
- das Tätigkeitsgebiet der Beschäftigten festlegt,
- Art und Weise der Arbeitserledigung vorgibt.

Nach **§ 3 ArbSchG** ist der Arbeitgeber verpflichtet, erforderliche Maßnahmen des Arbeitsschutzes zu treffen. Er hat die Maßnahmen auf ihre Wirksamkeit zu überprüfen und erforderlichenfalls sich ändernden Gegebenheiten anzupassen, sowie eine Verbesserung von Sicherheit und Gesundheitsschutz der Beschäftigten anzustreben.

Nach **§ 2 GUV-V A1** hat der Unternehmer die erforderlichen Maßnahmen zur Verhütung von Arbeitsunfällen, Berufskrankheiten und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren sowie für eine Erste Hilfe zu treffen. Hierzu sind insbesondere staatliche Arbeitsschutzvorschriften sowie Unfallverhütungsvorschriften heranzuziehen.

In Abhängigkeit von der Betriebsgröße oder -struktur kann der Unternehmer darauf angewiesen sein, seine Pflichten weitgehend auf verantwortliche Mitarbeiter, z. B. Geschäftsstellenleiter, Abteilungsleiter usw. zu übertragen. Er hat jedoch dafür zu sorgen, dass eine ausreichende Arbeitsschutzorganisation vorhanden ist und den delegierten Personen die Pflichten und Befugnisse zum Arbeitsschutz übertragen werden.

Die vom Unternehmer delegierte Verantwortung an eine Führungskraft verfällt, wenn die ihr zur Verfügung stehenden Mittel sowie Weisungsbefugnisse überschritten werden. Das entbindet die Führungskraft jedoch nicht von der Pflicht, ihrem Vorgesetzten erkannte Mängel zu melden und in Abhängigkeit vom Grad der Gefährdung vorläufige Sicherungsmaßnahmen zu veranlassen.



Verantwortungshierarchie im Unternehmen

Keine Verantwortung für die Umsetzung des Arbeitsschutzes tragen Sicherheitsbeauftragte, die den Unternehmer bei der Durchführung des Arbeitsschutzes nur unterstützen und beraten sollen. Fachkräfte für Arbeitssicherheit und Betriebsärzte sind ebenfalls nicht für die betriebliche Umsetzung der Arbeitssicherheit verantwortlich. Sie haben die Aufgabe, den Unternehmer in allen Fragen der Arbeitssicherheit und des betrieblichen Gesundheitsschutzes qualifiziert zu beraten bzw. medizinische Untersuchungen durchzuführen.

4 Präventive Maßnahmen

4.1 Organisation der Erstbetreuung und Nachsorge nach Überfällen durch den Unternehmer

Bei Banküberfällen brauchen die unmittelbar betroffenen Mitarbeiter ein Höchstmaß an äußerer Unterstützung, da sie schnellstmöglich das Gefühl von Sicherheit und Handlungsfähigkeit wiedergewinnen müssen. Ein bleibender Verlust dieser Gefühle kann – auf der persönlichen Ebene – zur Entwicklung von schwerwiegenden Belastungen führen.

Eine gezielte Vorbereitung und Thematisierung eines Überfalls, der trotz aller technischer Sicherheitsmaßnahmen nicht ausgeschlossen werden kann, ist deshalb eine wichtige Aufgabe der Sparkassenleitung. Sinnvoll und notwendig ist die Ausarbeitung eines Gesamtkonzeptes zur bestmöglichen Betreuung eines durch einen Überfall betroffenen Sparkassenmitarbeiters. Sowohl die Erstbetreuung von betroffenen Mitarbeitern der Sparkasse durch eigenes Personal (Erstbetreuer), als auch Vorbereitungen, die eine eventuell notwendige weitere psychologische Versorgung über den Tag des Überfalls hinaus gewährleisten, sind in diesem Konzept unentbehrlich.

Die Einsatzmöglichkeiten und Gestaltungsbereiche, die Erstbetreuer nach Überfällen haben, sind von der Unterstützung vorgesetzter Stellen (Verantwortliche für Sicherheit und Organisation, Personalverantwortliche etc.) abhängig. Deshalb sind die Aufgaben und Befugnisse der Erstbetreuer in einem Gesamtkonzept der Sparkasse genau festzulegen und bei ihrer Einführung in allen zu betreuenden Geschäftsstellen der Sparkasse bekannt zu geben. Die Anzahl der auszubildenden Erstbetreuer ist je nach Anzahl, Größe und regionaler Verteilung der Geschäftsstellen festzulegen. Es sind mindestens zwei, besser jedoch mehr Betreuer pro Sparkasse vorzusehen, die aus den verschiedensten Bereichen der Sparkasse kommen können, z. B. Personalabteilung, Personalrat, Sicherheitsorganisation. Es muss sichergestellt werden, dass die Erstbetreuer bei einem Überfall sofort die betroffene Geschäftsstelle aufsuchen und ihre Unterstützung anbieten können. Die Aufgabe des Erstbetreuers besteht darin, die Anteilnahme und Hilfe der Sparkasse deutlich zu machen und auf die Bedürfnisse der betroffenen Mit-

arbeiter einzugehen. **Zum Aufgabengebiet des Erstbetreuers gehört nicht, das Befinden der Betroffenen zu diagnostizieren oder therapeutisch verändern zu wollen.**

Der Erstbetreuer wird in seiner Funktion als Erstbetreuer ausschließlich am Tag des Überfalls tätig. Eine erforderliche nachfolgende Betreuung muss von einer psychologischen Fachkraft geleistet werden. Um dies zu gewährleisten, sollte Kontakt mit Personen oder Institutionen aufgenommen werden, die die weitere psychologische Versorgung über den Tag des Überfalls hinaus gewährleisten können. Das Gesamtkonzept sieht somit vor, dass an dem Arbeitstag, der dem Überfall folgt, eine durch psychosoziale Fachkräfte geleitete Gruppennachsorge angeboten wird. Diese Person (Psychologin, Psychotherapeut) sollte auch in den folgenden Wochen als Ansprechpartner für Mitarbeiter und Führungskräfte zur Verfügung stehen, dies ggf. auch telefonisch. Die Begleitung durch eine psychologische Fachkraft wird im Normalfall nach ca. vier bis sechs Wochen abgeschlossen sein. Es sollte ein gemeinsamer Abschluss, z. B. in Form eines Gruppengesprächs, gefunden werden. Falls bei einzelnen Mitarbeitern zu diesem Zeitpunkt noch Betreuungsbedarf besteht, sollte eine psychotherapeutische Behandlung eingeleitet werden.

4

Ziele eines Betreuungskonzeptes:

- erste kollegiale Hilfe/Unterstützung für überfallene Mitarbeiter direkt vor Ort durch Erstbetreuer am Überfalltag sicherstellen
- weitere Betreuung durch psychologische Fachkraft, die auch nach dem Überfall als Ansprechpartner für Mitarbeiter und Führungskräfte zur Verfügung steht (in der Regel 4 – 6 Wochen), gewährleisten
- bei Bedarf psychotherapeutische Behandlung von betroffenen Mitarbeitern einleiten

4.2 Aufgabe und Ausbildung des Erstbetreuers

Mitarbeiter von Sparkassen, die einen Überfall erleben, geraten hierdurch häufig in psychische Not. Erstbetreuer können gerade in solchen Situationen eine erste Hilfe und Unterstützung anbieten, die zu einer schnellen Reduktion von Gefühlen der Hilflosigkeit, Angst und Entsetzen bei den Betroffenen führen. Somit verringert sich durch die Erstbetreuung die akute psychische Belastung, wodurch bei den Überfallopfern das verlorengegangene Gefühl von Sicherheit gestärkt wird.

Aufgabe des Erstbetreuers

Der Erstbetreuer soll dem Überfallopfer in der Akutsituation Unterstützung anbieten (da sein, auf Bedürfnisse eingehen, Angehörige kontaktieren, nach Hause begleiten, nächste Schritte besprechen). Um dieser Aufgabe gerecht werden zu können, muss er über entsprechende zwischenmenschliche Kompetenzen verfügen. Dazu zählen insbesondere Kollegialität, Vertrauenswürdigkeit sowie Gesprächs- und Kontaktfreudigkeit.

Die erste Begegnung des Erstbetreuers mit betroffenen Mitarbeitern ist von besonderer Bedeutung, da dieser dann mit seiner psychischen Not nicht mehr allein ist. Einfühlungsvermögen und emotionale Anteilnahme des Erstbetreuers sowie die persönliche Ansprache und Aufklärung über die weitere Vorgehensweise sind für die Betroffenen sehr wichtig. Dabei sollte ein sicherer und geschützter Ort aufgesucht und der Schutz der Intimsphäre, so weit wie möglich hergestellt werden.

Ausbildung des Erstbetreuers

Mitarbeiter, die die Aufgaben eines Erstbetreuers übernehmen wollen, sind sinnvollerweise nicht von oben zu bestimmen. Ein geeigneter Mitarbeiter sollte sich selbst für diese Aufgabe zur Verfügung stellen und dann in einem zweiten Schritt von der Unternehmensleitung in diese Aufgabe eingeführt werden.

Folgende Aspekte bezüglich der Eignung eines Erstbetreuers werden empfohlen:

- soziale Kompetenz (Konflikt- und Kommunikationsfähigkeit)
- Rückhalt in der Sparkasse
- Fähigkeit zur Einhaltung der Schweigepflicht
- Freistellung bei Bedarf
- möglichst kein Vorgesetzter, der evtl. betroffene Mitarbeiter zu beurteilen hat

Der Bayerische Gemeindeunfallversicherungsverband bietet allen Sparkassen die Möglichkeit, Sparkassenpersonal bei einem dreitägigen Seminar als „Erstbetreuer nach Überfall“ ausbilden zu lassen. Zielsetzung dieses Seminars ist, dass die Erstbetreuer die erste kollegiale Hilfe/Unterstützung bei überfallenen Mitarbeitern der Sparkassen – am besten direkt vor Ort – leisten können.

Der Erstbetreuer kann bei Überfallopfern hohe Belastungsspitzen reduzieren und damit einen wichtigen Beitrag zur Verhinderung bzw. Verminderung von psychischen Langzeitfolgen leisten. Eine weitergehende psychosoziale Versorgung über den Tag des Überfalls hinaus bzw. eine unter Umständen notwendige psychotherapeutische Behandlung einzelner Betroffener bleiben davon unberührt.

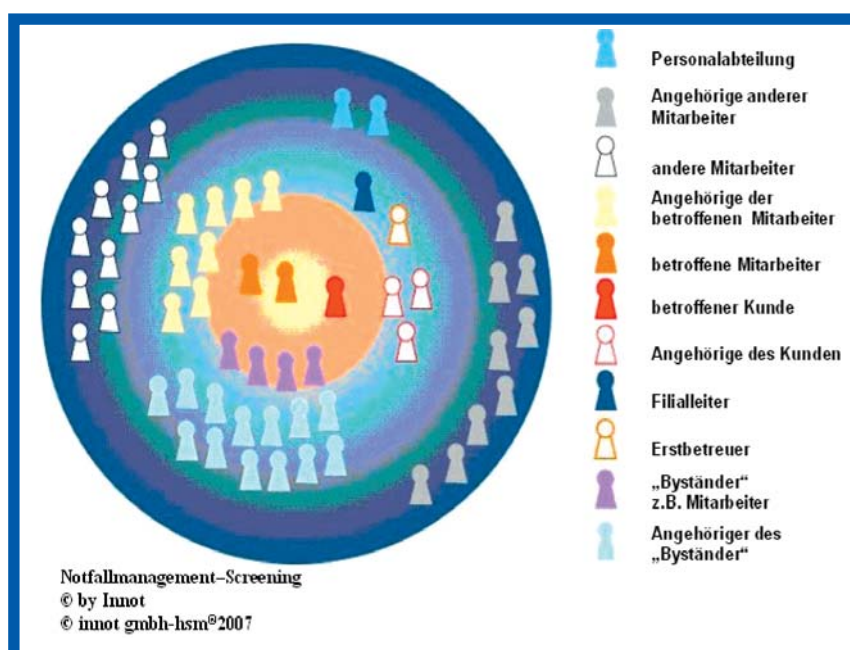
5 Maßnahmen nach dem Überfall

5.1 Aufgabe des Unternehmers

Wie bereits dargestellt, muss die Leitung der Sparkasse gezielt auf einen möglichen Banküberfall vorbereitet sein, um betroffenen Sparkassenmitarbeitern von Anfang an eine bestmögliche Betreuung zu sichern. Dazu ist die Ausarbeitung eines Gesamtkonzeptes notwendig, das die Vorgehensweise der Sparkasse am Überfalltag und danach generell regelt.

Nach einem Überfall ist es unerlässlich, sich zunächst einen Überblick über die Situation vor Ort zu verschaffen, um Opfer und Betroffene ihren Bedürfnissen entsprechend versorgen zu können. Dementsprechend sind folgende Fragen zu stellen:

- Wer wurde unmittelbar bedroht? (Opfer)
- Wie viele Mitarbeiter waren in der Geschäftsstelle anwesend?
- Waren Kunden in den Überfall verwickelt?
- Gibt es weitere Personen(-gruppen), die besonders betroffen sind?



betroffene Personen (-gruppen) nach einem Überfall

Betroffene des Überfalls sind zunächst alle Anwesenden der überfallenen Geschäftsstelle. **Jeder Mitarbeiter, auch wenn er zum Zeitpunkt des Überfalls nicht dem Täter gegenüberstand, sondern z. B. nebenan im Besprechungszimmer saß, hat ein Anrecht auf Zuwendung und Betreuung.** Eine wichtige Aufgabe des Unternehmers besteht also darin, betroffene Personen des Überfalls zu ermitteln und Unterstützungsbereitschaft zu zeigen.

Betreuung der Betroffenen

Selbstverständlich gehört es auch zu den ersten Aufgaben der Verantwortlichen, sich vor Ort ein Bild vom momentanen Zustand der Opfer und Betroffenen zu machen. Bei gesundheitlich kritischem Zustand – z. B. bei Kreislaufbeschwerden, Verletzungen, einer Panikattacke oder bei Zuständen, in denen die Person nicht auf Reize oder Ansprache reagiert oder völlig abwesend ist – ist der Rettungsdienst oder der Notarzt zu verständigen.

Die Unternehmensleitung sollte insbesondere darauf achten, dass Opfer und Betroffene sich sicher fühlen können und gut versorgt werden.

Dazu gehört u. a.:

- nach Möglichkeit Rückzugsräume zur Verfügung stellen
- Opfer und Betroffene abschirmen
- Opfern und Betroffene ermöglichen, Kontakt zu Angehörigen und nahe stehenden Personen aufzunehmen
- Unbefugte (z. B. Passanten, Kunden, Pressevertreter) fernhalten
- Kontakt von betroffenen Mitarbeitern mit Pressevertretern verhindern

Besonderheiten bei polizeilichen Befragungen

- Schaffen von adäquaten Rahmenbedingungen für die polizeiliche Befragung von Opfern und Betroffenen
- Klären, ob und in welchem Umfang eine Befragung unmittelbar nach dem Ereignis notwendig ist
- Eingehen auf Bedürfnisse von Opfern und Betroffenen
- Begleitung eines betroffenen Mitarbeiters (z. B. zur Durchsicht einer Täterdatenbank) zur Polizeidienststelle

Information der Angehörigen der Opfer und Betroffenen

- Information der Angehörigen über den stattgefundenen Banküberfall
- Kontaktaufnahme zwischen Opfern und Angehörigen ermöglichen
- Klärung, wie die betroffenen Personen nach Hause kommen (z. B. Abholung, Taxi)
- Benennen eines festen Sparkassen-Ansprechpartners (telefonische Erreichbarkeit)

Information der Angehörigen bei verletzten Opfern und Betroffenen

- Umfassende Information der Angehörigen über den stattgefundenen Banküberfall einschließlich gesundheitlichen Zustand der betroffenen Personen (z. B. vom Notarzt/ Rettungsdienst/Polizei)
- Unterstützungsbedarfs klären und entsprechende Hilfe der Sparkasse anbieten
- einen festen Ansprechpartners (telefonische Erreichbarkeit) benennen
- Erklären, wie bei der Sparkasse die Nachbetreuung für Opfer und Betroffene abläuft

5.2 Aufgabe des Erstbetreuers

Nach dem Überfall befinden sich meistens zu viele Personen mit unterschiedlichen Rollen vor Ort: Beauftragte der Organisation, Revision, Personalabteilung, Personalrat, Fachkraft für Arbeitssicherheit, Betriebsarzt, eventuell Vorstandsmitglieder und auf jeden Fall Polizei und Presse. In diesem Umfeld sollen Erstbetreuer in der Akutsituation Unterstützung anbieten und Ansprechpartner und Vermittler zu weiterführender Hilfe sein.

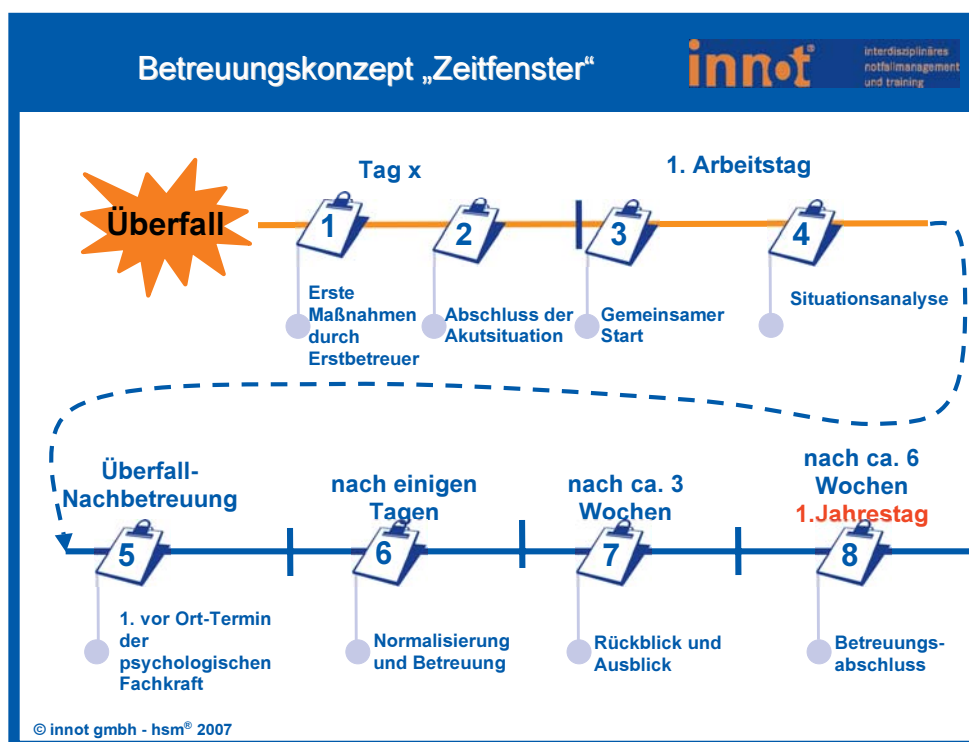
Der Erstbetreuer übernimmt folgende Aufgaben:

- fährt unmittelbar nach Meldung des Überfalls in die betroffene Geschäftsstelle
- informiert den Geschäftsstellenleiter über seine Anwesenheit und stellt sich vor (bei Mitarbeitern, Polizei, Kunden etc.)
- nimmt Kontakt zu besonders belasteten, handlungsunfähigen, dissoziierten Personen auf
- sorgt dafür, dass ggf. weniger betroffene Personen stark betroffenen Personen zur Seite stehen
- versucht, die Betroffenen zu stabilisieren (Realitätskontrolle, Ansprechbarkeit, Handlungsfähigkeit)
- sorgt dafür, dass Angehörige von Opfern und Betroffenen informiert werden und fragt nach, wer schon verständigt wurde
- sorgt dafür, dass Opfer und Betroffene gut betreut werden (Getränke, Imbiss)
- sorgt für bestmögliche Bedingungen, wenn Opfer und Betroffene von der Polizei befragt werden (z. B. Info, was die Betroffenen dabei erwartet, wie lange es dauern wird, was danach passiert), kann ggf. seine Begleitung anbieten
- organisiert, dass alle betroffenen Mitarbeiter sicher nach Hause kommen und kein Auto lenken müssen
- sorgt dafür, dass es am Überfalltag ein gemeinsames Abschlussgespräch mit allen betroffenen Mitarbeitern gibt
- verweist darauf, dass es am nächsten Tag zumindest ein gemeinsames Gespräch in der Geschäftsstelle geben soll

6 Nachsorgemaßnahmen

6.1 Allgemein

Während in den ersten Tagen nach einem Ereignis der Bedarf an Unterstützung groß ist, nimmt dieser in der Folge meistens kontinuierlich ab. Trotzdem sollten entsprechende Angebote zur Betreuung von Überfallopfern bis zu sechs Wochen nach dem Ereignis aufrechterhalten werden. In diesem Zeitraum ist es notwendig, dass eine psychologische Fachkraft direkt kontaktiert werden kann, die eventuell notwendige weitere Behandlungsschritte einleitet. Zum Abschluss der Betreuung sollte noch einmal ein Vor-Ort-Termin stattfinden. Dort können Fragen besprochen, evtl. die weitere Betreuung von noch belasteten Mitarbeitern organisiert und das Ereignis gemeinsam abgeschlossen werden. Bei Überfällen mit Todesfolge sollte das Unternehmen den 1. Jahrestag beachten (z. B. Gedenkminute).



Psychologische Fachkräfte, die extern zur Betreuung nach dem Überfall hinzugezogen werden, müssen im Vorfeld benannt werden. Nur so kann gewährleistet werden, dass diese tatsächlich bereits am Tag nach dem Überfall mit ihrer Arbeit beginnen können.

6.2 Aufgaben der psychologischen Fachkraft nach Überfällen

Arbeitstag nach dem Überfall

Wenn möglich und sinnvoll nimmt die psychologische oder psychotherapeutische Fachkraft schon am Tag des Überfalls Kontakt mit dem Geschäftsstellenleiter auf und macht kurze Terminabsprachen für den nächsten Tag. Dies

- gewährleistet nahtlose Übergänge
- ermöglicht die frühzeitige Besprechung wichtiger Überlegungen (Arbeitsunfähigkeiten, Rituale, Einschätzungen...)

Wesentliche Ziele der Betreuung am Tag nach dem Überfall:

- die unmittelbaren und mittelbaren nächsten Schritte klären
- durch Informationsvermittlung Sicherheit innerhalb der Belegschaft wieder herstellen
- mögliche Schuld-/Scham-Gefühle identifizieren (ohne darauf vertieft einzugehen)
- Psychoedukation (mögliche Symptome darstellen und Umgangsmöglichkeiten aufzeigen)
- Information über die Erreichbarkeit in den nächsten Wochen geben
- Unterstützung des Geschäftsstellenleiters

Ziele der Begleitung in den Tagen danach

- persönliche und psychische Probleme des Geschäftsstellenleiters, der Belegschaft und betroffenen Kunden abklären
- auf jeden Mitarbeiter im Rahmen der Traumabearbeitung individuell eingehen
- Wiederholung der Psychoedukation
- Erfragen von Veränderungen
- Normalisierung und entkatastrophisieren von Symptomen

(Weitere Kontakte nach Bedarf der Betroffenen und Ermessen der psychologischen Fachkraft. Erkrankte Betroffene in Therapie überweisen)

Ziele der Begleitung nach ca. 6 Wochen

- Aktuelles Befinden der Betroffenen erfragen
- Veränderungen durch das Ereignis innerhalb der Geschäftsstelle feststellen
- Rückblick auf das Geschehen: Wie war es kurz nach dem Ereignis, wie ist es jetzt?
- Mitarbeiter, deren Symptome sich nicht bessern oder gar verstärken, zu einer weiteren Behandlung motivieren und an entsprechende Stellen überweisen

7 Erläuterung zur Akuten und Posttraumatischen Belastungsstörung

Die **Akute Belastungsstörung** ist vor allem durch das Auftreten sogenannter „dissoziativer Reaktionen“ gekennzeichnet. Darunter versteht man z. B., dass sich die betroffene Person an wichtige Aspekte des traumatischen Ereignisses nicht erinnern kann, kaum ansprechbar ist oder so wirkt, als ob sie nicht wirklich anwesend wäre. Manche Menschen berichten, dass sie sich wie im Nebel stehend fühlten, oder alles von außen beobachteten, als sähen sie einen Film.

Die Diagnose „Akute Belastungsstörung“ (durch einen Arzt oder Traumaspezialisten) ist dann sinnvoll, wenn die Verarbeitung eines traumatischen Erlebnisses einen Menschen schwer belastet und er nicht mehr in seinen Alltag zurückfindet. Die Symptome müssen länger als zwei Tage andauern. Die Diagnose kann nur innerhalb des ersten Monats nach einer traumatischen Erfahrung gestellt werden.

Wenn die Belastungsreaktionen länger als einen Monat andauern, spricht man von einer **Posttraumatischen Belastungsstörung**. Reaktionen bzw. Symptome äußern sich hier vor allem in drei Bereichen:

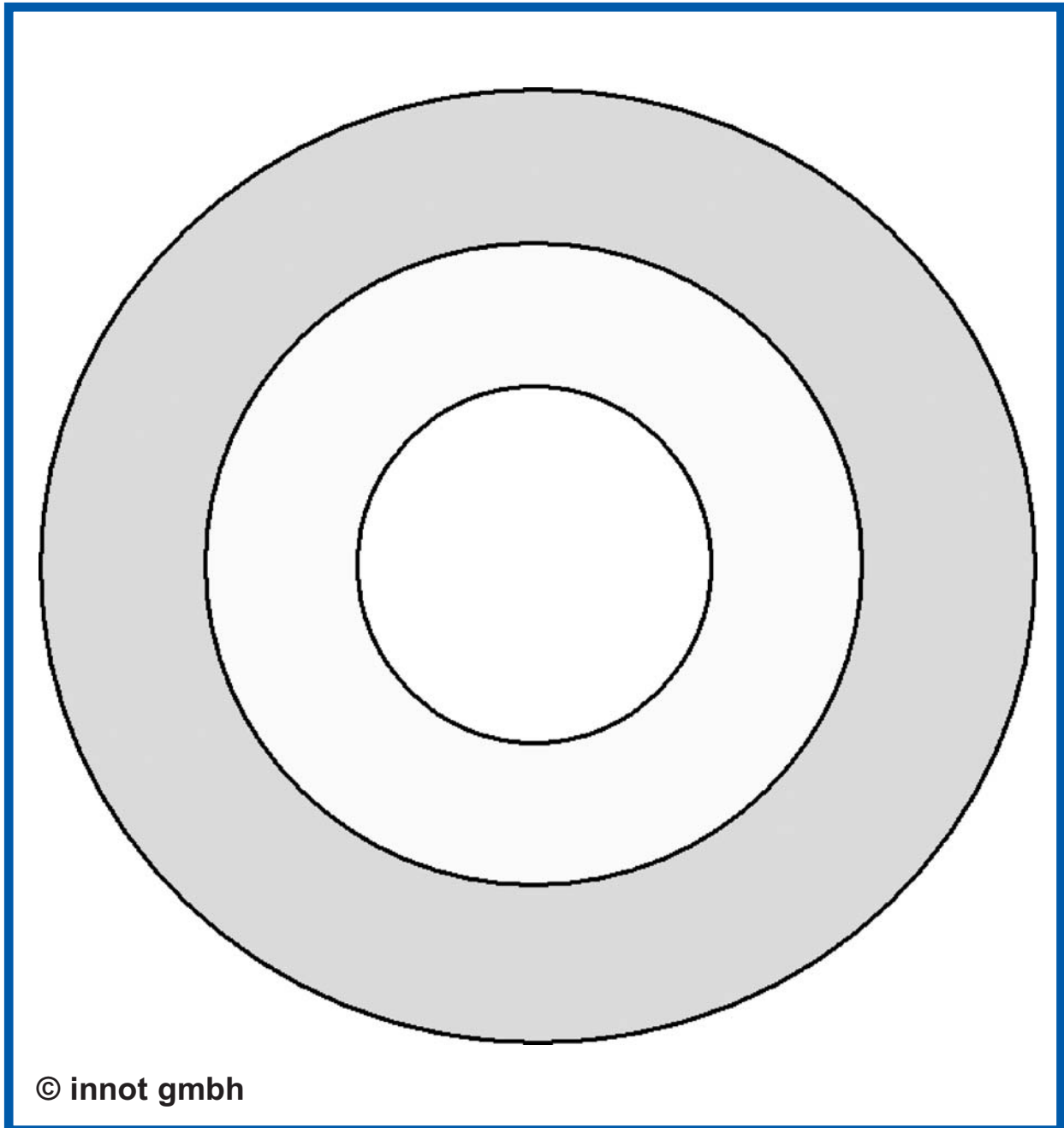
- als **quälende Erinnerungen**: Die Erinnerung an das traumatische Ereignis kehrt immer wieder und belastet die betroffene Person schwer. So können sich immer wieder Bilder, Gerüche oder Gefühle aufdrängen, die man während der traumatischen Situation erlebt hat. Einige erleben die Ereignisse über Jahre hinweg in quälenden Albträumen. Posttraumatisches Wiedererleben äußert sich in psychischen, aber auch körperlichen Belastungszuständen bei Konfrontation mit solchen Reizen, die an das traumatische Ereignis erinnern. Folgende psychische Reaktionen sind möglich: Angst, emotionale Abstumpfung, Verzweiflung, Interesselosigkeit, Suchtverhalten, Aggressivität und Depression. An körperlichen Reaktionen können vorkommen: Schwindel, chronische Schmerzen, Magen-Darmstörungen, Migräne, Herz-, Kreislaufprobleme, Übelkeit, Luftmangel oder Engegefühl in der Brust.

- als **Vermeidungs- und Rückzugsverhalten**: Die Betroffenen wollen die Erinnerungen an das traumatische Ereignis verdrängen. Sie versuchen deshalb Gedanken, Gefühle, bestimmte Personen, Orte, Situationen und Tätigkeiten zu vermeiden, durch die sie an das traumatische Ereignis erinnert werden. Gerade bei berufsbedingten Traumatisierungen stellt das Bedürfnis, den Ort des Geschehens (in der Regel die Geschäftsstelle) nicht mehr zu betreten, unter Umständen eine zusätzliche Komplikation dar. Manche Betroffene quälen sich regelrecht an ihren Arbeitsplatz, die Vermeidung findet dann „innerlich“ statt. Neben diesem gezielten Vermeidungsverhalten kann es zu einem allgemeinen Abstumpfen der Gefühle kommen, einem „In-sich-Zurückziehen“. Betroffene können das Interesse an Dingen verlieren, die ihnen früher Freude gemacht haben. Sie fühlen sich ihren Mitmenschen gegenüber oft entfremdet.
- als **anhaltende Übererregung**: Nach einer traumatischen Erfahrung kann sich das Erregungsniveau einer Person dauerhaft ändern. Die Betroffenen bleiben regelrecht in der zunächst normalen Aufregung gefangen und laufen permanent auf „Hochtouren“. Sie sind übermäßig wachsam oder schreckhaft, leiden an Schlafstörungen und Konzentrationsschwierigkeiten. Manche berichten von einer Reizbarkeit, die sie so vorher nicht an sich gekannt haben. Sie sind ständig auf dem Sprung und können sich kaum entspannen.

8 Checklisten und Berichtsformulare

8.1 Unternehmer

Angabe der betroffenen Personen(-gruppen) nach einem Überfall (s. Skizze unter 5.1)



Rückmeldung



Datum	
Geschäftsstelle/ Ort	
Ansprechpartner	
Erreichbarkeit	

Bewertung

Opfer (Mitarbeiter)	_____	Opfer (Kunden)	_____	unbekannt	<input type="checkbox"/>
Betroffene (Mitarbeiter)	_____	Betroffene (Kunden)	_____	unbekannt	<input type="checkbox"/>
		Gesamt:	_____	unbekannt	<input type="checkbox"/>
Verletzte	<input type="checkbox"/> Nein		<input type="checkbox"/> Ja → Infos auf Rückseite notieren		
Getötete Personen	<input type="checkbox"/> Nein		<input type="checkbox"/> Ja → Infos auf Rückseite notieren		
Ist der Geschäftsstellenleiter selbst unmittelbar betroffen?		<input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> unbekannt	

Was ist genau passiert? (Kurzbeschreibung)

Einschätzung der Situation und des Betreuungsbedarfs

Abschlussbericht



Geschäftsstelle/Ort	
----------------------------	--

Situation jetzt

Eingeleitete Maßnahmen

Aufwand / Arbeitszeit

Beschreibung	Arbeitszeit
Gesamt:	

8.2 Erstbetreuer








Checkliste Erste Maßnahmen



	<h3>Tag des Überfalls – Erste Maßnahmen</h3>	
	<h3>Erstbetreuer</h3>	
	<h3>Hauptaufgaben</h3> <ul style="list-style-type: none"> → Vermittlung von <u>Sicherheit</u>, ggf. <u>Stabilisierung</u> der Mitarbeiter → Unterstützung des Geschäftsstellenleiters → Ausblick auf die nächsten notwendigen Schritte bieten 	
<h1>TODO</h1>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Geschäftsstellenleiter kontaktieren ○ Eigene Person und Funktion vorstellen ○ Zustand des Geschäftsstellenleiters und der Belegschaft erfragen ○ Nach besonders kritischen Zuständen fragen ○ Abklären, ob bzw. wie eine <u>Akutbetreuung</u> durchgeführt wurde ○ Mit Kollegen Kontakt aufnehmen, diese stabilisieren, informieren und ggf. betreuen ○ Abklären, ob Angehörige zu kontaktieren sind ○ Abklären, ob Kunden zu kontaktieren sind ○ Abklären, ob alle Betroffenen sicher nach Hause kommen können ○ Erste Psychoedukation ○ Abschluss (Ereignistag) mit Geschäftsstellenleiter besprechen ○ Weitere Hilfsmaßnahmen einleiten, z. B. Treffen am nächsten Tag 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Dokumentation Ihrer Tätigkeit • Erstellung einer Namensliste (Opfer und Betroffene)
		<p>Telefonnummer der psychiatrischen Ambulanz im Gebiet</p>

Persönliche Checkliste



Vermeidbare Fehler:

- Anfahrt ohne Unterlagen
- Überblick verschaffen versäumen
- zu hektisches Vorgehen
- bei handlungsfähigen Kollegen oder Kunden durch Betreuung starke Gefühle auslösen

•

•

•

