



awo lifebalance

Dr. Christiane Schönknecht

EAP-Dienstleistungen bei traumatischen Ereignissen am Arbeitsplatz

Ein Leitfaden für Führungskräfte



Inhalt

1	Einleitung	S. 4
2	Was sind traumatische Ereignisse am Arbeitsplatz?	S. 6
3	Erkennen von traumatischen Ereignissen und erste Reaktionen darauf	S. 8
4	Gesetzliche Grundlagen und Verpflichtungen	S. 11
5	Rolle der Führungskräfte	S. 14
6	Prävention und Vorsorge	S. 16
7	Formen von Betreuung und Unterstützung nach dem traumatischen Ereignis	S. 19
8	Wiedereingliederung und Nachsorge	S. 20
9	So unterstützen EAP-Dienstleister vor, während und nach traumatischen Ereignissen am Arbeitsplatz	S. 21
10	Zusammenfassung	S. 22

Impressum

awo lifebalance GmbH
Eastend-Tower
Otto-Brenner-Straße 245, 33604 Bielefeld
Fon 0800 296 2000 (kostenlos)
Fax 0180 1296 329 (zum Ortstarif)
Geschäftsführerin: Karin Esch

E-Mail: info@awo-lifebalance.de
www.awo-lifebalance.de

Text und Konzept: Dr. Christiane Schöenknecht
Layout: Daniel Labidi
Bildquelle: ©iStockphoto.com: Izabela Habur; Good_Stock; Halfpoint; Wilson Joseph; Steve Debenport; dragana991; Harbucks; ariya j; Mohamad Faizal Bin Ramli; Dusan Ilic

©awo lifebalance GmbH, Dezember 2023

1 Einleitung

Unternehmen haben die Aufgabe, nicht nur für die physische Sicherheit ihrer Mitarbeitenden zu sorgen, sondern auch für deren psychische Gesundheit. Traumatische Ereignisse am Arbeitsplatz – seien es Unfälle, plötzliche Todesfälle oder größere Katastrophen – können tiefe Spuren in der Belegschaft hinterlassen und erfordern eine durchdachte, sensible Reaktion.

Wenn Führungskräfte wissen, was sie bei traumatischen Ereignissen und psychosozialen Notfällen tun können, sichern sie das Wohl ihrer Teams und stärken gleichzeitig die Resilienz ihrer Organisation. Dieses White Paper soll als Leitfaden dienen, um sich der Komplexität dieser Aufgabe anzunähern und Unternehmen sowie ihren Führungskräften erste konkrete Handlungsempfehlungen zu geben. Eine wichtige Rolle spielen dabei die EAP-Dienstleistungen. Wie können diese Angebote genutzt werden, um mit traumatischen Ereignissen und psychosozialen Notfällen am Arbeitsplatz verantwortungsbewusst umzugehen?

Das White Paper definiert zunächst, was unter traumatischen Ereignissen am Arbeitsplatz zu verstehen ist, woran sie zu erkennen sind und wie die Erstreaktionen aussehen können. Der rechtliche Rahmen und die besondere Rolle der Führungskräfte in solchen Situationen schließt daran an.

Darauf aufbauend, bietet das White Paper Einblicke in die Strategien zur Prävention und Vorsorge. Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf der Betreuung und Unterstützung von betroffenen Mitarbeitenden sowie abschließend auf der Wiedereingliederung und Nachsorge – jeweils unter besonderer Berücksichtigung von EAP-Dienstleistungen.

Ziel des White Papers ist es, Führungskräfte zu befähigen, nicht nur in ihren jeweiligen Rollen, sondern auch als menschlicher Beistand in Krisenzeiten zu agieren und so die Grundlage für eine fürsorgliche und widerstandsfähige Arbeitsumgebung zu schaffen.



Was sind Employee Assistance Programs (EAP)?

Employee Assistance Programs (EAP) bieten Beschäftigten eines Unternehmens und deren Angehörigen professionelle Beratung und Unterstützung bei sozialen, privaten, gesundheitlichen sowie arbeitsplatzbezogenen Anliegen. Meist ist damit ein externer Dienstleister beauftragt – das stellt Vertraulichkeit sicher und schützt die Privatsphäre der Mitarbeitenden.

Wichtige Handlungsfelder der EAP-Dienstleistungen sind beispielsweise Kinderbetreuung (inkl. Ferienbetreuung, Kindernotfallbetreuung), Pflege von Angehörigen (inkl. Notfallbetreuung für pflegebedürftige Angehörige) und Lebenslagencoaching (Beratung in belastenden beruflichen und privaten Situationen sowie zu Gesundheitsfragen). Aber auch Fachvorträge und Seminare (z. B. als Inhouse-Veranstaltung oder Online-Seminare) oder haushaltsunterstützende Dienstleistungen gehören dazu.

EAP-Dienstleistungen entlasten Beschäftigte nachhaltig, steigern deren Wohlbefinden und fördern eine gesunde Work-Life-Balance. Sie erhalten die Arbeitskraft der Mitarbeitenden und stärken deren Bindung an das Unternehmen – wer unterstützt wird, bleibt. Außerdem senken sie Fehlzeiten, Ausfallkosten und Unfallzahlen. EAP sind somit ein starkes Zeichen der Fürsorge eines Unternehmens für seine Mitarbeitenden und begleiten außerdem den Wandel von Organisationen: Aus Human Resources wird People & Culture.

2 Was sind traumatische Ereignisse am Arbeitsplatz?

Traumatische Ereignisse am Arbeitsplatz sind Vorfälle, die durch ihre außergewöhnliche Natur das Potenzial haben, eine tiefgreifende emotionale Reaktion bei den betroffenen Mitarbeitenden hervorzurufen. Diese Ereignisse können plötzliche Unfälle, Gewaltakte, ernsthafte Verletzungen, Todesfälle oder auch Naturkatastrophen sein, die innerhalb der Arbeitsumgebung oder in direktem Zusammenhang mit der beruflichen Tätigkeit stehen. Sie sind von kurzer Dauer, haben einen klaren Beginn und ein klares Ende.

Beispiele dafür sind:

- Arbeitsunfälle mit schwerer oder tödlicher Verletzung (z. B. Stromschläge, Abstürze)
- schwere Verkehrsunfälle auf dem Weg zur bzw. von der Arbeit
- schwere, akute Bedrohung der Gesundheit (z. B. Herzstillstand, Blutung, Vergiftung)
- medizinische Notfälle miterleben (als Zeug*in, Ersthelfer*in)
- Gewalttaten im Arbeitskontext (z. B. Raubüberfälle, Drohungen)
- Suizide oder Suizidversuche im Arbeitskontext
- sexuelle Gewalt im Arbeitskontext

Charakteristisch für diese traumatischen Ereignisse ist ihr abruptes, unvorhergesehenes Auftreten, das sich der Kontrolle und Vorhersage entzieht. Die Auswirkungen solcher Ereignisse sind vielfältig und können von kurzfristigen emotionalen Schockzuständen bis hin zu langanhaltenden psychischen Traumata reichen. Die gewohnten und bisher wirksamen Methoden der Menschen zur Bewältigung von Herausforderungen versagen. Daraus resultieren vorrangig Gefühle der Furcht, Angst, der Machtlosigkeit, Hilflosigkeit, Entsetzen, Verzweiflung oder auch Schuld. Diese emotionalen Erschütterungen bringen das psychische Gleichgewicht ins Wanken, sodass die innere Verarbeitungskapazität überlastet ist und keine bewährten psychischen Reserven oder Bewältigungsmechanismen mehr zur Verfügung stehen.

Konkrete Fallbeispiele für traumatische Ereignisse am Arbeitsplatz

- Herr Sch. arbeitet in der Straßenwartung. Mitten in der Nacht fährt ein PKW auf sein gut gekennzeichnetes Dienstfahrzeug auf. Der Fahrer des PKW stirbt. Herr Sch. ist schwer von der Frage belastet, ob er etwas anders machen könnten.
- Frau D. erlebt als Einzelhandelskauffrau einen Überfall auf ihre Filiale am späten Abend. Sie wird verprügelt und mit einem Messer bedroht.
- Frau Z. hat als Ersthelferin letzte Woche eine Kundin reanimiert, nachdem diese gestürzt ist. Sie wird die Bilder im Kopf nicht los, obwohl ihre Reanimation der Kundin das Leben gerettet hat.
- Herr T. und Herr V. mussten mitansehen, wie ein Kollege einen schweren Unfall mit gravierenden Verletzungen erlitten hat. Ihr Vorgesetzter fragt an, ob es eine Möglichkeit gibt, dass ein Gespräch im Betrieb stattfinden kann.

3 Erkennen von traumatischen Ereignissen und erste Reaktionen darauf

Das frühzeitige Erkennen von traumatischen Ereignissen und eine schnelle Erstreaktion sind entscheidend, um die psychische Gesundheit der Mitarbeitenden zu schützen und die langfristigen Auswirkungen zu minimieren.

Identifikation von traumatischen Ereignissen

Traumatische Ereignisse sind oft, aber nicht immer, offensichtlich. Neben großen Katastrophen (s. Beispiele weiter oben) können auch weniger sichtbare Vorfälle wie der Verlust eines Kollegen oder eine Kündigung des Arbeitsplatzes traumatisch sein. Wenn Führungskräfte darin geschult sind, können sie die Anzeichen eines Traumas gut erkennen: beispielsweise Verhaltensänderungen, Rückzug, Leistungsabfall oder eine erhöhte Absentismusrate. Die Fähigkeit, solche Veränderungen wahrzunehmen, ermöglicht es, angemessen zu reagieren und Unterstützung anzubieten.

Die akuten Belastungsreaktionen stellen ganz natürliche Reaktionen der menschlichen Psyche auf ein außergewöhnliches Belastungereignis dar. Jeder Mensch kann davon betroffen sein. Sie wird deshalb als Reaktion mit Krankheitswert in der WHO-Klassifikation der Erkrankungen (ICD11) geführt und kann Stunden bis Tage, selten auch Wochen andauern. Bleiben Symptome länger bestehen und verschlimmern sich dabei noch, spricht man nicht mehr von einer akuten Belastungsreaktion, sondern von einer chronischen Belastungsstörung, die auch Posttraumatische Belastungsstörung (PTBS) genannt wird.

Körperliche und psychische Symptome aufgrund von traumatischen Ereignissen

Sofort: Zittern, Angst, Panik, Schweißausbruch, Atemnot, Herzrasen, Übelkeit, weiche Knie, Desorientierung, Übersprungshandlungen

Später: Schlafstörungen, Übelkeit, Kopfschmerzen/Migräne, funktionelle Störungen, emotionale Abgestumpftheit, Konzentrationsstörungen, Absentismus, Uhruhe, Wut, Hass, Schuldgefühle, Selbstvorwürfe, Flashbacks

Langfristig: Rückzug, Alkohol- oder Medikamentenmissbrauch, hartrückige Schlafstörungen, Nervosität oder Apathie, Depressionen, Angststörungen

Diese Symptome äußern sich für die Umwelt mitunter in unverständlicher Weise. Zum Beispiel beharren Menschen darauf, einen anstehenden Termin unbedingt wahrnehmen zu wollen oder andere Aufgaben, für die sie verantwortlich sind, auch zu erledigen, obwohl für Außenstehende klar ist, dass dies aufgrund der körperlichen und psychischen Verfassung gar nicht möglich ist. Auch sind sehr starke Gefühlsschwankungen zu beobachten. Innerhalb kurzer Zeit können sich ausgeprägte Trauer, Wut/Aggression und vermeintliche Teilnahmslosigkeit abwechseln.

Sofortmaßnahmen und erste psychologische Hilfe bei psychischen Traumata

Wenn ein traumatisches Ereignis eintritt, ist es oberstes Gebot, schnell zu handeln. Die erste psychologische Hilfe kann darin bestehen, eine sichere Umgebung zu schaffen, in der sich die Betroffenen unterstützt und verstanden fühlen. Führungskräfte können Erste-Hilfe-Maßnahmen wie das aktive Zuhören und das Bereitstellen eines ruhigen Raumes anbieten, in dem sich die Betroffenen sammeln und von dem Ereignis distanzieren können. Es ist wichtig, frühzeitig psychologische Unterstützung zu organisieren (beispielsweise psychosoziale Erste Hilfe durch spezielle Teams beim EAP-Dienstleister oder eigens dafür ausgebildete Mitarbeitende) und den Mitarbeitenden Informationen über verfügbare Ressourcen und Unterstützungsdiene zu geben. Die Berufsgenossenschaften spielen hier ebenfalls eine wichtige Rolle (s. u.).

Die Betreuung potenziell traumatisierter Personen soll laut Gisela Perren Klinger, einer Psychotraumatologin, auf drei wesentliche Aspekte abzielen:

Stabilisierung: Betroffene müssen aus der Gefahrensituation oder der Erinnerung daran an einen sicheren Ort gebracht und abgeschirmt werden. Sie dürfen nicht allein gelassen werden, sondern brauchen emotionalen Beistand. Stabilisierung kann aber auch heißen, eine beruhigende Beziehung zu einer vertrauenswürdigen fürsorgenden Person herzustellen. Alles, was vertrauensbildend, stärkend und strukturierend wirkt, stabilisiert.

Orientierung: Es sollte geklärt werden, wo und bei wem sich die betroffene Person in den nächsten Stunden oder Tagen aufhalten wird. Auch verschafft es Orientierung, zu kommunizieren, welche Unterstützungsmöglichkeiten es gibt bzw. Kontakt dazu herzustellen. In diesem Zusammenhang sollte die Organisation bzw. der Arbeitgeber über die Unterstützungsmöglichkeiten durch Berufsgenossenschaften und Unfallkassen informieren.

Ressourcenaktivierung: Für Betroffene ist es ebenfalls wichtig, dass das jeweilige soziale Netz aktiviert wird. Betroffene Mitarbeitende sollten bei Notfällen am Arbeitsplatz bzw. im Zusammenhang mit der Arbeit von vertrauten Menschen abgeholt werden bzw. in Begleitung zu ihnen gelangen.

4 Gesetzliche Grundlagen und Verpflichtungen

Die Art und Weise, wie über das Ereignis kommuniziert wird, beeinflusst die Erholung der Betroffenen maßgeblich. Klare, einfühlsame und transparente Kommunikation ist wichtig. Wenn Führungskräfte darauf achten, dass alle Kommunikationsmaßnahmen die Privatsphäre und Würde der Betroffenen respektieren, hilft das sehr. Es ist ratsam, schnell, aber bedacht zu kommunizieren, um Gerüchte und Fehlinformationen zu vermeiden. Essentiell sind auch Informationen dazu, wie und wo Mitarbeiter weitere Hilfe und Unterstützung finden können (bspw. EAP-Dienstleister, Berufsgenossenschaften).



In Deutschland sind Arbeitgeber durch das Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) dazu verpflichtet, die Gesundheit aller Beschäftigten durch Maßnahmen des Arbeitsschutzes zu sichern und zu verbessern. Dies schließt psychische Belastungen mit ein, was bedeutet, dass auch präventive Maßnahmen gegen psychische Traumata am Arbeitsplatz ergriffen werden müssen. Die Gefährdungsbeurteilung, die nach § 5 ArbSchG durchgeführt werden muss, beinhaltet die Beurteilung psychischer Belastungen. Dadurch können Unternehmen einschätzen, wie stark ihre Mitarbeitenden dem Risiko ausgesetzt sind, ein Trauma zu erleiden, und ob bzw. welche Präventionsmaßnahmen sinnvoll sind.

Das deutsche Arbeitsrecht sieht vor, dass im Falle eines Arbeitsunfalls oder einer berufsbedingten Erkrankung, zu denen auch psychische Traumata zählen können, die Berufsgenossenschaften als Träger der gesetzlichen Unfallversicherung zuständig sind. Sie bieten deshalb Unterstützung und übernehmen die Kosten für die Behandlung sowie Rehabilitationsmaßnahmen.

EAP-Dienstleister können – in der Regel sehr schnell – ebenfalls psychologische Betreuung und Beratung bieten, sowohl für die direkt Betroffenen als auch für die Menschen, die ein traumatisches Ereignis vielleicht nur beobachtet haben, aber dennoch darunter leiden.

Darüber hinaus sind Arbeitgeber verpflichtet, den Wiedereingliederungsprozess von Mitarbeitern nach längeren Krankheitsphasen zu unterstützen (Betriebliches Eingliederungsmanagement nach § 167 SGB IX). Auch hier können EAP-Dienstleister wertvolle Unterstützung leisten.

Erste Anlaufstellen bei traumatischen Ereignissen

Rechtlich zuständig sind die Berufsgenossenschaften – als Träger der gesetzlichen Unfallversicherung. Sie bieten Zugang zu Trauma-Lots*innen, Psychotraumatolog*innen oder auf Traumatisierungen spezialisierte Therapeut*innen. Auch EAP-Dienstleister eines Unternehmens können hier mit entsprechend ausgebildeten Personen unterstützen und Beratung entweder selbst leisten oder zu weiteren Angeboten informieren.

Hier gibt es mehr Informationen:

- **Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV):** Beim gemeinsamen Spitzenverband der gesetzlichen Unfallversicherer, gewerblichen Berufsgenossenschaften, Unfallkassen und kommunalen Unfallversicherungsträger sind ca. 70 Millionen Menschen gegen die Folgen von Berufskrankheiten, Arbeits- und Wegeunfällen versichert: www.dguv.de
- Auf der Website der DGUV gibt es einen Überblick über die einzelnen **Berufsgenossenschaften:** www.dguv.de/de/bg-uk-lv/bgen/index.jsp
- Das Dokument „DGUV Information 206-017 Gut vorbereitet für den Ernstfall – Mit traumatischen Ereignissen im Betrieb umgehen“ liefert neben grundlegenden Informationen zum Thema auch einen Notfallplan zum Ausdrucken und Ausfüllen: <https://publikationen.dguv.de/widgets/pdf/download/article/2910>
- Auch im Dokument „DGUV Information 206-018 Trauma – Psyche – Job. Ein Leitfaden für Aufsichtspersonen“ gibt es hilfreiche Informationen für den Umgang mit Situationen, die möglicherweise psychische Traumata nach sich ziehen können: <https://publikationen.dguv.de/widgets/pdf/download/article/2910>



5 Rolle der Führungskräfte

Die Rolle der Führungskräfte im Kontext traumatischer Ereignisse am Arbeitsplatz ist wichtig – denn in ihrem Fokus steht nicht nur die Aufrechterhaltung des Betriebs, sondern auch das Wohlbefinden ihrer Mitarbeitenden. In Krisensituationen können sie mit Empathie und Entschlossenheit die Auswirkungen auf die psychische Gesundheit der Belegschaft minimieren und eine schnelle Rückkehr zur Normalität zu fördern, indem sie beispielsweise Risiken präventiv minimieren oder betroffene Mitarbeitenden aktiv unterstützen. Wenn sie entsprechende Situationen schnell erfassen, dann können sie auch passende Maßnahmen einleiten. Sie stellen beispielsweise sicher, dass alle Mitarbeitenden Zugang zu psychologischer Ersthilfe haben, und gestalten die Kommunikation innerhalb des Unternehmens transparent und einfühlsam.

Werden Traumatisierungen nicht zeitnah erkannt und zielgerichtet behandelt, dann können sich schwerwiegende Krankheitsbilder bei den Betroffenen mit direkten nachteiligen wirtschaftlichen Folgen für das Unternehmen einstellen. Dazu gehören:

- lange Arbeitsunfähigkeitszeiten
- Schwierigkeiten bei der Wiederaufnahme der Tätigkeit
- Vermeidungsverhalten gegenüber bestimmten (Teil-)Tätigkeiten
- Berufs-, Tätigkeitsaufgabe, Berufsunfähigkeit
- Rückzugsverhalten gegenüber Kollegen
- Verhaltensauffälligkeiten (z. B. Suchtgefährdung)

Es ist wichtig, dass Führungskräfte ihren Handlungsspielraum kennen und nutzen. Das bedeutet insbesondere, dass sie sich mit vorhandenen Ressourcen und Unterstützungssystemen vertraut machen und diese effektiv einsetzen – von Ersthelfern in der Organisation über EAP-Dienstleister bis zu den Angeboten der Berufsgenossenschaften. Dazu gehört jedoch auch, dass sie die Grenzen ihrer Kompetenzen erkennen und bei Bedarf professionelle Hilfe hinzuziehen, auch für sich selbst.

Betreuungskonzept: Das können Sie als Führungskraft konkret tun

Erstellen Sie ein Betreuungskonzept, das im Falle einer Traumatisierung von Mitarbeitenden gezielt und sinnvoll greift und auf die spezifischen Bedürfnisse Ihrer Organisation zugeschnitten ist. Unterstützung dafür finden Sie in Ihrem eigenen Unternehmen (z. B. bei den zuständigen Personen für Arbeitssicherheit bzw. betriebliches Gesundheitsmanagement) oder den Berufsgenossenschaften.

Aber auch die Experten eines EAP-Dienstleisters stehen Ihnen hier zur Seite: Sie leisten individuelle Unterstützung und stärken Sie als Führungskraft in Ihrer Rolle. Sie bieten überdies passende Schulungen an und leiten Gesprächsrunden sowie Supervisionen, die im Rahmen eines solchen Prozesses zielfinlich sind.

Ein Betreuungskonzept muss folgende Punkte abdecken bzw. Fragen beantworten:

- Notfallplan: Was soll im ganz konkreten Fall eines potenziell traumatischen Ereignisses geschehen? Welche internen und externen Meldewege sind einzuhalten? Wie und wo ist ein Ereignis zu melden?
- Wer im Unternehmen ist für die Koordination der Abläufe rund um das Ereignis und die Betreuung betroffener Personen zuständig? Behält den Überblick, informiert die Berufsgenossenschaft, dokumentiert das Verfahren, ist Ansprechperson für interne und externe Anfragen?
- Wer ist ausgebildet und verantwortlich für die psychologische Erstbetreuung? Wie sieht der Einsatz der psychologischen Erstbetreuer*innen am Ereignisort konkret aus? Ist sichergestellt, dass sich diese Personen ausschließlich auf die Betroffenen konzentrieren können, sie unterstützen, zum Arzt oder in das private Umfeld begleiten können?
- Welche Maßnahmen greifen, wenn betroffene Mitarbeitende an ihren Arbeitsplatz zurückkehren? Wer begleitet die Betroffenen bei der Wiederaufnahme ihrer Tätigkeit oder bei der Aufnahme einer anderen Tätigkeit?

6 Prävention und Vorsorge

Die Prävention von traumatischen Ereignissen und die Vorsorge für solche Fälle sind zentrale Aufgabenbereiche für Führungskräfte, um die psychische Gesundheit am Arbeitsplatz zu schützen und die Widerstandsfähigkeit der Organisation zu stärken.

Präventive Maßnahmen minimieren das Risiko von traumatischen Ereignissen am Arbeitsplatz – deshalb sind sie so wichtig. Dazu gehört nicht nur die Durchführung regelmäßiger Sicherheitsbewertungen und die Schaffung sicherer Arbeitsbedingungen, um Unfälle und Verletzungen zu verhindern. Sondern auch Förderung psychologischer Sicherheit, beispielsweise durch regelmäßige Schulungen zu Themen wie Stressmanagement, Konfliktlösung und Kommunikation. Ebenso wichtig ist die Implementierung von Programmen, die das Bewusstsein für psychische Gesundheit erhöhen und das Stigma abbauen, das mit psychischen Erkrankungen verbunden sein kann.

Schulung und Vorbereitung auf Krisensituationen

Die Vorbereitung auf potenzielle Krisen ist ein wesentlicher Bestandteil der Führungsvorverantwortung. Regelmäßige Schulungen und Workshops können Führungskräfte und Mitarbeitende auf den Umgang mit traumatischen Ereignissen vorbereiten.

- In speziellen Trainings lernen Führungskräfte, Anzeichen von Stress und Trauma bei ihren Mitarbeitern frühzeitig zu erkennen. Diese Trainings vermitteln nicht nur Wissen über Erste-Hilfe-Maßnahmen bei psychischen Traumata, sondern fördern auch die Entwicklung von Soft Skills wie empathische Kommunikation und emotionale Intelligenz. EAP-Dienstleister können solche Trainings und Schulungen entweder selbst anbieten oder entsprechende Anbieter suchen und vermitteln.
- Die Berufsgenossenschaften bieten Qualifizierungsmaßnahmen und Ausbildungen zu psychologischen Erstbetreuerinnen und Erstbetreuern an. Diese Personen spielen eine zentrale Rolle im Falle eines traumatischen Ereignisses am Arbeitsplatz.

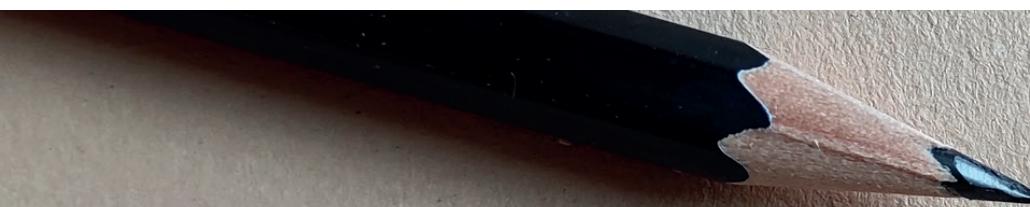
Krisenpläne und Notfallübungen

Krisenpläne sind notwendig, um im Falle eines traumatischen Ereignisses schnell und effektiv handeln zu können. Diese Pläne beinhalten klare Richtlinien für die Kommunikation, die Evakuierung und die Bereitstellung von Erster Hilfe. Notfallübungen, die in regelmäßigen Abständen durchgeführt werden, helfen dabei, die Pläne zu testen und die Mitarbeitenden auf verschiedene Szenarien vorzubereiten. Solche Übungen tragen dazu bei, dass im Ernstfall jeder weiß, was zu tun ist, und auch das Ausmaß eines Traumas zu reduzieren. Auch das weiter oben schon erwähnte Betreuungskonzept gehört zu den Krisenplänen.

Unterstützendes Arbeitsumfeld

Ein weiterer wichtiger grundlegender Aspekt ist die Schaffung eines stabilen und unterstützenden Arbeitsumfelds. Dies beinhaltet die Förderung einer Kultur, in der psychische Gesundheit ernst genommen wird. Führungskräfte agieren hier als Vorbilder und zeigen, dass die Fürsorge für die psychische Gesundheit ein integraler Bestandteil der Unternehmenskultur ist, beispielsweise in regelmäßigen offenen Gesprächen über emotionale und psychische Belastungen sowie die Bereitstellung von Ressourcen für die psychische Gesundheit. EAP-Dienstleister können hier eine Schlüsselrolle spielen – denn einer der größten Benefits ist es, dass sie genau diese Ressource für psychische Gesundheit darstellen.

In der Förderung von Offenheit, Vertrauen und gegenseitiger Unterstützung liegt außerdem der Schlüssel für eine resiliente Organisationskultur. Damit ist die Fähigkeit eines Unternehmens gemeint, sich als Ganzes von Rückschlägen zu erholen und Veränderungen anzupassen – ein wesentlicher Erfolgsfaktor für die Überlebensfähigkeit und betriebliche Kontinuität von Unternehmen.



CAN WE TALK?



7 Formen von Betreuung und Unterstützung nach dem traumatischen Ereignis

Die Betreuung und Unterstützung von Mitarbeitenden nach einem traumatischen Ereignis ist ein wesentlicher Bestandteil des Heilungsprozesses und trägt zur Wiederherstellung der Arbeitsfähigkeit bei.

Unmittelbar nach einem traumatischen Ereignis ist es wichtig, schnelle und effektive Betreuungsangebote bereitzustellen (s. o.). Kurzfristige Maßnahmen umfassen psychologische Erste Hilfe, Kriseninterventionsteams und Notfallseelsorge. Diese Sofortmaßnahmen sollen den Betroffenen helfen, das Erlebte zu verarbeiten und die akute Stressreaktion zu mindern.

Langfristige Betreuungsangebote sind aber ebenso entscheidend, da die Auswirkungen eines Traumas mitunter erst mit einer zeitlichen Verzögerung auftreten. Dazu gehören therapeutische Unterstützung, Beratungsangebote durch EAP-Dienstleister und ggf. die Vermittlung an spezialisierte Behandlungszentren oder Therapeut*innen über die Berufsgenossenschaften. Auch bei der Erarbeitung und Zusammenstellung von langfristigen Betreuungsangeboten finden Führungskräfte Hilfe in ihrer eigenen Organisation (z. B. bei den zuständigen Personen für Arbeitssicherheit und/oder betriebliches Gesundheitsmanagement, den EAP-Dienstleistern) oder bei den Berufsgenossenschaften.

Aufbau eines internen Unterstützungsnetzwerks

Ein internes Unterstützungsnetzwerk bietet eine zusätzliche Ebene der Hilfe und des Beistands innerhalb der Organisation. Dies kann Peer-Support-Gruppen, Mentoring-Programme und interne Kommunikationsplattformen umfassen, auf denen sich Mitarbeitende austauschen und Ressourcen teilen können. Bei deren Organisation, Durchführung und Moderation unterstützen und beraten EAP-Dienstleister. Ein Unterstützungsnetzwerk fördert nicht nur die Resilienz der Mitarbeitenden, sondern stärkt auch das Gemeinschaftsgefühl. Führungskräfte spielen eine Schlüsselrolle beim Aufbau und der Pflege dieses Netzwerks, indem sie eine Kultur der Offenheit und des Vertrauens fördern. Auch hier können EAP-Dienstleistungen wieder ein wichtiger Baustein sein.

Die Bereitstellung von Betreuung und Unterstützung nach einem traumatischen Ereignis ist ein dynamischer Prozess, der eine sorgfältige Planung und die Bereitschaft zur Anpassung an die individuellen Bedürfnisse der Betroffenen erfordert. Durch die Implementierung dieser Maßnahmen kann eine Organisation zeigen, dass sie das Wohlergehen ihrer Mitarbeitenden ernst nimmt und bereit ist, in deren psychische Gesundheit zu investieren.

8 Wiedereingliederung und Nachsorge

Die Wiedereingliederung von Mitarbeitenden nach einem traumatischen Ereignis ist ein kritischer Schritt, der sorgfältige Planung und Sensibilität erfordert. Die Nachsorge spielt eine entscheidende Rolle, um sicherzustellen, dass die Betroffenen nicht nur an ihren Arbeitsplatz zurückkehren, sondern auch die notwendige Unterstützung erhalten, um langfristig gesund und leistungsfähig zu bleiben.

Die Wiedereingliederung ist ein schrittweiser Prozess, der individuell auf die Bedürfnisse des Mitarbeitenden abgestimmt ist. Ein stufenweises Vorgehen, das beispielsweise in Zusammenarbeit mit EAP-Dienstleister und Betriebsärzt*innen entwickelt wird, erleichtert den Übergang. Wichtig ist, dass die Rückkehr zur Arbeit nicht überstürzt wird und Anpassungen am Arbeitsplatz vorgenommen werden können, um den Betroffenen entgegenzukommen. Dies kann flexible Arbeitszeiten, eine Reduzierung der Arbeitsbelastung oder die Möglichkeit, bestimmte Aufgaben vorübergehend zu delegieren, umfassen.

Langzeitfolgen und Umgang mit posttraumatischen Belastungsstörungen

Einige Mitarbeitende können langfristige Auswirkungen eines Traumas erleben, einschließlich posttraumatischer Belastungsstörungen (PTBS). Es ist wichtig, dass Führungskräfte und HR-Abteilungen sich der Symptome bewusst sind und angemessene Unterstützung bieten. Dazu gehört der Zugang zu spezialisierten Therapieangeboten und die Schaffung eines Arbeitsumfelds, das die Genesung unterstützt. Unternehmen sollten auch darauf vorbereitet sein, mit möglichen Rückfällen oder langwierigen Genesungsprozessen umzugehen.



9 So unterstützen EAP-Dienstleister

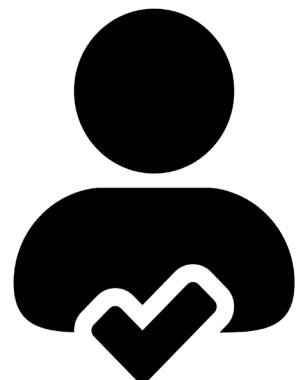
Sowohl in der Akutsituation als auch bei Prävention, Unterstützung nach einem traumatischen Ereignis sowie im Rahmen der Wiedereingliederung sind Schulung und Beratung durch EAP-Dienstleister ein wichtiger Baustein im Umgang mit traumatischen Ereignissen am Arbeitsplatz.

Ob in Einzelgesprächen, workshopartigen Meetings, virtuellen Formaten, einmalig oder an mehreren Terminen: Direkt und indirekt Betroffene eines traumatischen Ereignisses können hier die Situation unter Anleitung verarbeiten. Besonders Ohnmachts- und Schuldgefühle oder Selbstvorwürfe können, unterstützt von Profis, adressiert und aufgelöst werden. Betroffene verarbeiten belastende Erfahrungen, empfinden wieder Freude an ihrer Arbeit, bringen volle Leistung – weil sie sich nicht alleingelassen fühlen. Die Anonymität, Niedrigschwelligkeit und schnelle Verfügbarkeit des EAP-Angebots sind dabei zentrale Erfolgsfaktoren.

Wichtig in diesem Zusammenhang: Neben offensichtlich traumatischen Ereignissen (s. o.) können auch weniger sichtbare Vorfälle wie der Verlust eines Kollegen, Mobbing oder eine Kündigung des Arbeitsplatzes emotional eine schwere Erschütterung mit traumatischem Charakter bedeuten. Auch hier ist es unter Umständen für die Menschen nicht einfach, in den gewohnten Arbeitsmodus zurückzufinden. EAP-Dienstleiter begleiten mit ihrem Lebenslagencoaching Einzelpersonen oder ganze Teams professionell und schnell dabei, auch solche Situationen zu überwinden, in denen beispielsweise die Berufsgenossenschaften nicht (mehr) zuständig sind und deshalb keine Unterstützung bieten.

So wächst ein stabiles Arbeitsumfeld

Der verantwortungsbewusste Umgang mit traumatischen Ereignissen am Arbeitsplatz kann umso besser gelingen, je stärker, stabiler und unterstützender das Arbeitsumfeld ist. Voraussetzung dafür ist eine Unternehmenskultur, die psychische Gesundheit ernst nimmt und psychische Erkrankungen nicht als Stigma behandelt. EAP-Dienstleister sind einer der Garanten dafür, dass dies gelingt – indem sie beispielsweise jederzeit und auch sehr kurzfristig den Mitarbeitenden Gespräche über emotionale und psychische Belastungen anbieten und sie auch in allen sonstigen Lebensbereichen tatkräftig unterstützen – von Kinderbetreuung über Pflegethemen bis hin zu haushaltsnahen Dienstleistungen.



10 Zusammenfassung

Traumatische Ereignisse am Arbeitsplatz sind außergewöhnliche Vorfälle, die starke emotionale Reaktionen bei Mitarbeitenden auslösen können. Dazu gehören plötzliche Unfälle, Gewaltakte, ernsthafte Verletzungen, Todesfälle oder Naturkatastrophen, die im Arbeitsumfeld oder in direktem Bezug zur Arbeit auftreten. Diese Ereignisse treten abrupt und unvorhersehbar auf und können kurzfristige, emotionale Schocks, aber auch langanhaltenden psychische Traumata bewirken.

- Das **frühzeitige Erkennen und schnelle Reagieren** auf traumatische Ereignisse am Arbeitsplatz ist entscheidend, um die psychische Gesundheit der Mitarbeitenden zu schützen und langfristige Auswirkungen zu minimieren.
- **Sofortmaßnahmen** umfassen das Schaffen einer sicheren Umgebung und das Anbieten von psychologischer Ersthilfe. Es ist wichtig, dass Führungskräfte auf Erste-Hilfe-Maßnahmen vorbereitet sind und frühzeitig psychologische Unterstützung organisieren. Die Betreuung traumatisierter Personen zielt auf Stabilisierung, Orientierung und Ressourcenaktivierung ab.
- In Deutschland müssen Arbeitgeber laut **Arbeitsschutzgesetz** (Arb-SchG) die Gesundheit ihrer Beschäftigten, einschließlich des Schutzes vor psychischen Belastungen, sichern und verbessern. Dies beinhaltet die Durchführung einer Gefährdungsbeurteilung zur Einschätzung des Risikos psychischer Traumata und die Festlegung entsprechender Präventionsmaßnahmen. Im Falle eines Arbeitsunfalls oder einer berufsbedingten Erkrankung, einschließlich psychischer Traumata, sind die Berufsgenossenschaften für Unterstützung und Kostenübernahme zuständig. Arbeitgeber sind zudem verpflichtet, den Wiedereingliederungsprozess nach längeren Krankheitsphasen zu unterstützen.
- Die **Rolle von Führungskräften** bei traumatischen Ereignissen am Arbeitsplatz ist zentral. Ihre Aufgaben umfassen die präventive Risikominimierung und aktive Unterstützung Betroffener, einschließlich des Zugangs zu psychologischer Ersthilfe und transparenter Kommunikation.

Unbehandelte Traumatisierungen können zu langen Arbeitsunfähigkeiten und weiteren Problemen führen. Ein effektives Betreuungskonzept, das Notfallpläne, Zuständigkeiten und Maßnahmen für die Rückkehr zur Arbeit umfasst, ist dabei essenziell.

- Die **Prävention** von traumatischen Ereignissen am Arbeitsplatz ist ebenfalls ein zentraler Aufgabenbereich für Führungskräfte, um die psychische Gesundheit der Mitarbeitenden zu schützen und die Widerstandsfähigkeit der Organisation zu stärken. Dies umfasst die Durchführung regelmäßiger Sicherheitsbewertungen, die Schaffung sicherer Arbeitsbedingungen und die Förderung der psychologischen Sicherheit durch Schulungen in Stressmanagement, Konfliktlösung und Kommunikation.
- Die **Betreuung und Unterstützung** von Mitarbeitenden nach einem traumatischen Ereignis ist entscheidend für den Heilungsprozess und die Wiederherstellung der Arbeitsfähigkeit. Unmittelbar nach dem Ereignis sind schnelle Betreuungsangebote wie psychologische Erste Hilfe und Krisenintervention wichtig, um die akute Stressreaktion zu mindern. Langfristige Unterstützung, wie therapeutische Hilfe und Beratungsangebote, ist ebenfalls entscheidend, da die Auswirkungen eines Traumas oft verzögert auftreten.
- Die **Wiedereingliederung** von Mitarbeitenden nach einem traumatischen Ereignis erfordert sorgfältige Planung und Sensibilität. Es ist ziieldienlich, wenn sie individuell und schrittweise erfolgt, mit Anpassungen am Arbeitsplatz wie flexiblen Arbeitszeiten oder reduzierter Arbeitsbelastung. Wenn die Effektivität der Wiedereingliederungsmaßnahmen regelmäßig evaluiert und angepasst wird, lässt sich der Fortschritt gut überwachen und die Resilienz der Organisation stärken.
- Sowohl in der Akutsituation als auch in sämtlichen Prozessschritten wie Prävention, Unterstützung nach einem traumatischen Ereignis sowie im Rahmen der Wiedereingliederung sind Begleitung, Moderation, Beratung und Schulung durch **EAP-Dienstleister** relevant und hilfreich. Anonym, niedrigschwellig und schnell verfügbar sorgen sie dafür, dass die betroffenen Mitarbeitenden belastende Erlebnisse verarbeiten und wieder produktiv sein können.

Die awo lifebalance GmbH (gegründet 2006) ist eine sozial nachhaltige Dienstleisterin für Arbeitgeber*innen, die ihre Mitarbeiter*innen darin unterstützen, Leben und Beruf in Einklang zu bringen.

Hierzu bieten wir Beratungs- und Vermittlungsdienstleistungen in den Bereichen der Kinderbetreuung und Pflege, der haushaltsnahen Dienstleistungen und des Lebenslagencoachings und der psychosozialen Beratung an. Weitere Betreuungsangebote wie betriebliche Ferienbetreuung vor Ort (Ferienspiele), Online-Ferien-Beschäftigung, Inhouse-Kinderbetreuung bei Fortbildungen, Veranstaltungen und Kongressen sowie betrieblich unterstützte Kindernotfallbetreuung ergänzen unser Angebot zur besseren Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben. Unsere awo lifebalance Academy rundet unser Angebot mit Online-Seminaren zu verschiedenen Themenbereichen ab.

Eigentümer der awo lifebalance GmbH sind die 30 Bezirks- und Landesverbände und der Bundesverband der Arbeiterwohlfahrt (AWO) Deutschland. Zu unseren Kunden zählen neben zahlreichen AWO Gliederungen vornehmlich große und mittelständische Unternehmen, (Bundes-)Behörden und DAX-40-Konzerne. Insgesamt sind wir Servicedienstleisterin für über eine Million Mitarbeiter*innen unserer Kund*innen.