Psychologische Akutintervention ist entscheidend

Um negative Langzeitfolgen eines traumatischen Erlebnisses zu vermeiden, ist die psychologische Akutintervention essenziell.

Foto: terovesalainen - stock.adobe.com

Ob für Sicherheitskraft, Kassierer, Rettungssanitäter oder Beschäftigte in Jobcentern – tätliche Angriffe oder Überfälle im Dienst sind das Worst-Case-Szenario. Professionelle Soforthilfe ist essenziell, wenn Gewalt am Arbeitsplatz zur bitteren Realität wird. Es gibt aber noch mehr Gründe für psychische Probleme, die genauso vielfältig sind wie die betroffenen Menschen selbst: So beeinträchtigen beispielsweise Stress in Beruf und Alltag, Krisensituationen und traumatische Erlebnisse die psychische Gesundheit. Dabei sind Beschäftigte in Berufen mit intensivem Kontakt zu Kunden oder Patienten einem höheren Risiko ausgesetzt. Sie gilt es, effektiv zu schützen und im Ernstfall professionell zu betreuen.

Zunächst steht die Prävention durch gezielte Schulungen und Qualifikation des Personals im Fokus. Denn die richtige Einschätzung von bedrohlichen Situationen und ein deeskalierender Umgang mit schwierigen Personen reduzieren das Risiko maßgeblich, Opfer von Gewalt zu werden. Welche konkreten Maßnahmen und Schulungen notwendig sind, ist im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung zu entscheiden, die ein Arbeitgeber in Deutschland vor der Besetzung jeder neu geschaffenen Position durchführen muss.

Konfliktmanagement sowie der gezielte Abbau von Stress und psychischen Belastungen im Beruf steht zudem im Fokus des webbasierten Programms „Tera-Pi", eine Innovation der Terapon Consulting. Es ist derzeit in Deutschland das einzige Online-Programm, das von der zentralen Prüfstelle Prävention in 2019 erneut zertifiziert wurde und das von allen Betriebs- und Krankenkassen anerkannt ist.

Kommt es den Schutzmaßnahmen zum Trotz zu einem tätlichen Angriff, ist die kurzfristige Betreuung entscheidend. Denn bei der psychologischen Akutintervention sowohl für direkt betroffene Personen als auch für unmittelbar Beteiligte gilt es, diese umgehend zu stabilisieren und das Risiko für mögliche negative Langzeitfolgen zu vermeiden. Hierfür gibt es ein „Outreach-Programm": Die betroffenen Personen müssen nach dem Vorfall nicht zu einem Experten reisen, der sie unterstützt, sondern die Experten machen sich sofort auf den Weg. So ist sichergestellt, dass innerhalb von 24 Stunden professionelle, persönliche Hilfe vor Ort zur Verfügung steht. Dabei ist eine Erreichbarkeit rund um die Uhr, also 24/7, über eine Notruf- und Serviceleitstelle gewährleistet. ■

Dr. Christian Lüdke, Geschäftsführer der Terapon Consulting GmbH und renommierter Krisentherapeut und Traumaspezialist

Bild: Kötter Services

Psychologische Soforthilfe im Einzelhandel

Obwohl Videoüberwachung, Einbruchmeldeanlagen und Überfalltaster im Einzelhandel zum Standard gehören, kommt es dennoch immer wieder zu Raubüberfällen. Die Berufsgenossenschaft Handel und Warenlogistik (BGHW) und Terapon stehen Händlern bei der Prävention und Betreuung zur Seite, denn ein Überfall gilt als Arbeitsunfall. Nach einem Überfall informiert die Marktleitung die BGHW und Terapon via Hotline. Für die psychologische Akutintervention im gewohnten Umfeld der Betroffenen stehen erfahrene Experten rund um die Uhr bundesweit für mehr als 5.000 zur Rewe-Gruppe gehörende Märkte bereit.