



**Beleidigt,
bedroht,
geschlagen**

Ob Kundenbetreuer bei der Bahn, Einsatzkräfte des Deutschen Roten Kreuzes oder Mitarbeiterin in der Arbeitsagentur: Beschäftigte im Bund und bei der Bahn sind immer wieder Übergriffen ausgesetzt.

Autoren Jan Hetmeier, Abteilung „Fachreferate Arbeitsschutz und Prävention“
Ulina Sievers, Kommunikation

Hartmut S. ist arbeitslos – und sauer: Das Jobcenter verweigert ihm seine April-Bezüge. Zu Unrecht, wie er meint. Mit einem Gespräch will er die Situation klären. Doch die Lage ist eindeutig: Hartmut S. wird das Geld nicht bekommen. Da dreht er durch. Er greift sich die Mitarbeiterin, zieht ein Messer aus der Hosentasche und sticht mehrmals auf die Frau ein. Eine Kollegin kann rechtzeitig aus dem Zimmer fliehen und Hilfe holen. Hartmut S. wird schließlich von mehreren Mitarbeitern überwältigt und der Polizei übergeben. Die Mitarbeiterin überlebt schwer verletzt.

Zwar sind Fälle wie dieser die Ausnahme. Doch fast täglich werden Zugbegleiter angepöbelt, S-Bahn-Fahrer angegriffen, Zöllner bedroht und Sachbearbeiter auf dem Amt bespuckt. Seit Kurzem besonders im Blickpunkt: Polizei- und Rettungskräfte, die im Einsatz angegangen und an ihrer Arbeit gehindert werden. In Berlin wurden Rettungskräfte sogar mit Schusswaffen bedroht. Sticksichere Westen und Pfefferspray gehören für einige mittlerweile zur Standardausrüstung. Das Phänomen ist so weit verbreitet, dass die neue Bundesregierung dies in ihrem Koalitionsvertrag berücksichtigt hat und der Gewalt gegen Einsatzkräfte auf allen Ebenen konsequent entgegenwirken will.

Dass Übergriffe und Gewalt nicht nur gefühlt zunehmen, zeigt die Statistik.

Beispiel Deutsche Bahn (DB): Wurden 2013 laut DB-Sicherheitsbericht noch rund 1.200 polizeilich angezeigte Fälle von Körperverletzungen gegen Bahnpersonal registriert, waren es 2017 schon mehr als 2.500.

Hohe Dunkelziffer

Und auch die Unfallmeldungen bei der UVB zu Gewalt häufen sich. Beispiel Kundenbetreuer im Nahverkehr der DB Regio AG in Nordrhein-Westfalen: Die Anzahl der gemeldeten Arbeitsunfälle hat sich von 2013 bis 2016 mehr als verdoppelt. Fast die Hälfte der Arbeitsunfälle der Kundenbetreuer geht dabei mittlerweile auf das Konto von psychischer und physischer Gewalt. Auch die Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV) berichtet von steigenden Zahlen: Die Zahl der meldepflichtigen Arbeitsunfälle bei abhängig Beschäftigten in Deutschland aufgrund von Gewalt, Angriff und Bedrohung ist von rund 10.000 Fällen in 2012 auf etwa 12.000 Fälle in 2016 gestiegen, wobei sich 2016 die steigende Tendenz aus den Vorjahren nicht fortgesetzt hat.

Dabei wird das Ausmaß der Ereignisse von der Unfallstatistik unterschätzt, fließen dort doch nur die meldepflichtigen Unfälle mit ein. Das sind solche Ereignisse, bei denen die Beschäftigten mehr als drei Tage am Arbeitsplatz ausfallen. Die tatsächliche Anzahl an belastenden Vorfällen dürfte also deutlich höher liegen. →

„Gewalt ereignisse gehen an den meisten Menschen nicht spurlos vorüber. Es drohen Arbeitsunfähigkeit und psychische Erkrankungen. Im Bund und bei der Bahn haben viele Arbeitgeber daher bereits gut funktionierende Betreuungskonzepte entwickelt“, berichtet Jan Hetmeier, Arbeitspsychologe und Trauma-Experte der UVB. Doch nicht alle Unternehmen sind für das Thema sensibilisiert. Vor allen Präventionsmaßnahmen muss der Arbeitgeber den Blick für das Risiko schärfen.

Risikofaktor Kundenkontakt

Besonders gefährdet für Gewalt am Arbeitsplatz sind Beschäftigte wie beispielsweise Bankmitarbeiter, Fahrkartenschaffner, Jobcentermitarbeiter, Zugbegleiter, Bundespolizisten oder Rettungskräfte. Der direkte Kontakt zu Menschen ist also ein wesentlicher Risikofaktor, der in der Regel aber nicht zu vermeiden ist. Wie bei allen anderen Gefährdungen gilt daher auch hier das TOP-Prinzip: Technische Maßnahmen müssen zuerst geprüft werden; dann organisatorische und personenbezogene Maßnahmen. Erster Schritt ist aber immer die Gefährdungsbeurteilung. Ein grobes Instrument zur Gefährdungsbeurteilung stellt die Prüfliste „Psychotrauma“ der UVB dar, die Sie im Mediocenter auf unserer Internetseite finden. Mit dem Aachener Modell gibt es auch ein tiefergehendes Verfahren, das neben der Gefährdungsbeurteilung konkrete Maßnahmen für ein Sicherheitskonzept bereithält. ■



Kurz erklärt

Definition Gewalt

Um was geht es eigentlich genau? Nach der Internationalen Arbeitsorganisation ist Gewalt am Arbeitsplatz „jede Handlung, Begebenheit oder von angemessenem Benehmen abweichendes Verhalten, wodurch eine Person im Verlauf oder in direkter Folge ihrer Arbeit schwer beleidigt, bedroht, verletzt, verwundet wird“. Wichtig für die Unfallversicherung: Gewalt beschränkt sich nicht auf körperliche Angriffe. Auch rein verbale Übergriffe können traumatisierend wirken.

Sicherheit mit System

Auch wenn sich Gewalt und Übergriffe am Arbeitsplatz nicht verhindern lassen: Gezielte Präventionsmaßnahmen senken ihre Wahrscheinlichkeit. Und wenn doch etwas passiert, können die Betroffenen mit psychologischen Hilfen unterstützt werden.

Als Grundlage des Präventionspaketes bietet sich das Präventionsmodell „Traumatische Ereignisse“ an, dieses finden Sie im Mediocenter auf unserer Internetseite. „Das Modell bietet eine Übersicht der notwendigen Aktivitäten in den verschiedenen Phasen vor und nach einem stark belastenden Ereignis: Es zeigt die psychologische Versorgungskette“, beschreibt Diplom-Psychologe Jan Hetmeier das von der UVB entwickelte Modell. Ziel in jeder Phase ist es, die Betroffenen vor den psychischen Folgen von Gewalt zu schützen.

Wichtigster Punkt: Der Arbeitgeber muss die Gefährdungen minimieren und ein Sicherheitskonzept erstellen, ein Notfallmanagement für Gewalt. Bei der Entscheidung, welche Maßnahmen getroffen werden müssen, hilft das Anti-Gewalt-Konzept „Aachener Modell“. Der Kern dieses Modells: Arbeitsplätze werden anhand der dort vorkommenden Bedrohungsarten in eine von vier Gefährdungsstufen eingestuft. Für jede Gefährdungsstufe wird exemplarisch gezeigt, welche technischen, organisatorischen und personellen Voraussetzungen im Vorfeld geschaffen werden müssen, um Übergriffe und Gewalt zu verhindern.

„Einstieg in ein jedes Sicherheitskonzept ist die Grundsatzklärung des Arbeitgebers gegen Gewalt“, betont Jan Hetmeier. Es ist eine Selbstverpflichtung, seine Beschäftigten vor Übergriffen zu schützen und keine Gewalt von Kunden zu tolerieren. Es folgt eine Einschätzung der Gefährdungslage; für jede Tätigkeit werden daraus Sicherheitsstandards abgeleitet, Verhaltensempfehlungen für bedrohliche Situationen herausgegeben und eine psychosoziale Nachsorge geregelt.

Psychologische Erste Hilfe – Erste Hilfe für die Seele

Wenn doch etwas passiert, benötigen die Betroffenen schnell Hilfe. Als erstes sollte der Arbeitgeber für eine psychologische Erste Hilfe sorgen. Wie körperliche Verletzungen müssen auch psychische Wunden gut versorgt werden, damit sie sich nicht verschlimmern. „Ängste, Übererregung, Unsicherheitserleben und körperliche Symptome wie Zittern, Schwindel und Herzrasen sind Anzeichen für seelische Wunden. Ziel der psychologischen Ersten Hilfe ist es, diese akuten Stressreaktionen zu verringern und das Sicherheitsgefühl der Betroffenen wieder herzustellen“, erklärt Hetmeier.

Die psychologische Erste Hilfe sollte ereignisnah erbracht werden, bis zu 48 Stunden nach einem Übergriff kann sie noch sinnvoll sein. Die Hilfe kann entweder durch speziell ausgebildete Beschäftigte des Betriebes oder durch externe Dienstleister erfolgen. Die UVB bildet in offenen Seminaren Multiplikatoren aus, welche das Konzept der psychologischen Ersten Hilfe in ihre Betriebe tragen und dort umsetzen sollen.

In den nächsten Tagen nach dem Ereignis sollte der Arbeitgeber weitergehende psychologische Hilfen durch Profis zur Verfügung stellen. Hier bietet sich eine Zusammenarbeit mit niedergelassenen Psychologischen Psychotherapeuten an. Nicht vergessen: Bei mehr als drei Tagen Arbeitsunfähigkeit muss eine Unfallmeldung an die UVB erfolgen. Wir sorgen dann gemeinsam mit spezialisierten Psychotherapeuten dafür, dass die Betroffenen wieder gesund und arbeitsfähig werden. ■

Drei Fragen an Fabio Crovace

Leiter Grundsätze und Qualifizierung Eisenbahnbetrieb der DB Regio AG – Region Mitte.

Welche Fälle von Gewalt und Übergriffen am Arbeitsplatz oder Psychotrauma kommen bei Ihnen vor?

Bei unseren Kundenbetreuern im Nahverkehr kommt es leider immer häufiger zu Übergriffen. Das Spektrum reicht von Beleidigungen über Drohungen bis hin zu körperlichen Angriffen. Selbst aus einer normalen Situation heraus werden unsere Mitarbeiter plötzlich bedroht. Bei den Triebfahrzeugführern ist dies seltener, kommt aber dennoch vor. Häufiger ist dort leider das Thema Personenunfall als traumatisches Ereignis, das die Kollegen unterschiedlich belastet.

Gibt es eine psychologische Erste Hilfe?

Bei kriminellen Ereignissen oder Personenunfällen greift unser Notfallmanagement. Die Betroffenen werden direkt vor Ort erstbetreut, die jeweilige Führungskraft steht für die Nachbetreuung zur Verfügung. Zudem existiert ein umfassendes Betreuungskonzept, das individuell in Anspruch genommen werden kann, wie beispielsweise die anonyme MUT-Hotline des Mitarbeiter-Unterstützer-Teams. Ebenso stehen Psychologen sowie direkte Kollegen als Vertrauenspersonen zur Verfügung.

Was erachten Sie als wichtig für ein Sicherheitskonzept?

Wir versuchen, unsere Mitarbeiter mit verschiedenen Maßnahmen auf solche Ereignisse vorzubereiten. Die Kundenbetreuer erhalten ein Deeskalations-Training, in dem auch Rückzugsstrategien aus Konfliktsituationen erläutert werden. Zudem haben wir eine sogenannte SOS-App regioweit im Einsatz. Auf Knopfdruck wird Hilfe gerufen, die Leitstelle löst dann eine Rettungskette aus und es wird beispielsweise auch der jeweilige Triebfahrzeugführer informiert, wenn ein Kundenbetreuer Hilfe braucht.

Medien



DGUV Information 206-023

Mindeststandards in der psychologischen Ersten Hilfe

Was ist eigentlich psychologische Erste Hilfe? Wie geht sie? Was muss ein Ersthelfer können? Die DGUV hat 2017 erstmals Standards in der betrieblichen psychologischen Erstbetreuung bei traumatischen Ereignissen herausgegeben. Ziel: eine einheitliche und hohe fachliche Qualität der psychologischen Ersten Hilfe herzustellen.

Weitere Broschüren:

- Gewaltprävention – Aachener Modell
- Prävention von und Umgang mit Übergriffen auf Einsatzkräfte
- Gut vorbereitet für den Ernstfall – Mit traumatischen Ereignissen im Betrieb umgehen

Alle Broschüren finden Sie hier: www.uv-bund-bahn.de/mediencenter

„Das Thema muss gelebt werden“

Hof, mit gut 45.000 Einwohnern, liegt im nord-östlichen Oberfranken. Das Jobcenter Hof Stadt hat etwa 70 Beschäftigte mit einem Frauenanteil von rund 66 Prozent. Teamleiterin Evelyn Moise spricht über Sicherheitskonzepte und ihre Umsetzung.

Gewalt am Arbeitsplatz – ist das ein häufiges Thema bei Ihnen?

Die Hemmschwelle gegenüber Personen im öffentlichen Dienst sinkt insgesamt. Eine statistische Erfassung erfolgt bei uns bereits seit 2011. Im laufenden Kalenderjahr hatten wir leider bis Ende Februar bereits elf sicherheitsrelevante Vorkommnisse. Hierbei handelte es sich um Beleidigungen, Bedrohungen, Hausfriedensbruch und Tötlichkeiten. Für unsere Beschäftigten sind diese Vorkommnisse oft psychisch sehr belastend.

Um was für Situationen handelt es sich?

Überwiegend handelt es sich um Beleidigungen und Bedrohungen wie beispielsweise „du Arschloch“, „in diesen Drecksladen müsste man eine Bombe reinschmeißen“ oder „ich schmeiß Ihnen gleich den Stuhl an den Kopf“. Auch versuchten Kunden schon, sich gewaltsam Zutritt zu Büros zu verschaffen. Körperliche Übergriffe wie eine Ohrfeige oder schubsen sind glücklicherweise Ausnahmen. Nennenswert sind auch die Strafanzeigen wegen Hausfriedensbruch. Hierbei handelt es sich um Kunden, bei denen aufgrund des bisherigen Verhaltens ein Hausverbot ausgesprochen wurde.

Gibt es Konzepte oder Schulungen, um die Beschäftigten auf entsprechende Situationen vorzubereiten?

Wir verfügen über ein sehr umfangreiches Sicherheitskonzept, das ständig weiterentwickelt und aktualisiert wird. Hier wird besonders auf Situationen eingegangen, die häufiger vorgekommen sind, die Belegschaft erhält hierbei Verhaltensemp-



Evelyn Moise, Teamleiterin
„Markt & Integration“
im Jobcenter Hof Stadt

fehlungen. Wichtig ist dabei immer wieder alle beim Thema Sicherheit mitzunehmen und regelmäßig zu sensibilisieren. Wir bieten als Schulungen verschiedene Themen an, beispielsweise Interkulturelle Kompetenz, Sicherheit in den Dienststellen oder Reduzierung psychischer Belastungen im Kundenverkehr. Zusätzlich finden regelmäßig Belehrungen zum Thema Sicherheit statt. Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden direkt in das Sicherheitskonzept eingewiesen.

Wann haben Sie die Notwendigkeit gesehen, entsprechende Konzepte zu entwickeln? Gab es einen Auslöser?

2011 wurden aufgrund einer Gesetzesänderung aus den Arbeitsgemeinschaften eigene Dienststellen, die Jobcenter. Diese mussten dann bestimmte Positionen erstmalig besetzen, beispielsweise eigene Sicherheitsbeauftragte bestimmen. Ab diesem Zeitpunkt widmete sich das Jobcenter Hof Stadt dem Thema „Arbeitssicherheit/Mitarbeitersicherheit“ intensiver.

Wie lassen sich die Konzepte konkret auf die Praxis übertragen? Gibt es Schwierigkeiten oder Herausforderungen?

Allgemein ist das schwer zu sagen, denn es muss viel berücksichtigt werden, zum Beispiel die Anzahl der Beschäftigten, die Anzahl der Liegenschaften oder die finanziellen Möglichkeiten. Auch der Zeitfaktor spielt eine wesentliche Rolle. Manche Maßnahmen, wie einen Türdrücker durch Türknauf zu ersetzen, lassen sich schnell umsetzen; andere Änderungen, gerade in baulicher Hinsicht, brauchen Zeit.

Ausgangspunkt bei uns war die Durchführung einer Gefährdungsbeurteilung. Von den Ergebnissen wurden dann die ersten Maßnahmen abgeleitet und umgesetzt, zum Beispiel stringentes Anzeigen von Beleidigungen. Einige Zeit später wurde dann die Gefährdungsbeurteilung für psychische Belastungen im Kundenverkehr aufgelegt. Auch hier wurden aus den Erkenntnissen wieder Maßnahmen abgeleitet. Beispielsweise gab es mehrere Termine für eine Gruppenveranstaltung durch einen externen Supervisor. Auch die Schulung von psychologischen Ersthelfern kollegialer Art hat sich als hilfreich erwiesen. Wichtig sind zusätzlich

„Anfangs gab es eine große Hemmschwelle bei einigen Beschäftigten.“

Evelyn Moise

Absprachen mit der Polizei und ein regelmäßiger Informationsaustausch. Diese führen zu einem gegenseitigen Verständnis, rechtlicher Sicherheit und Tipps von Außenstehenden.

Eine der größten Herausforderungen ist es, das Thema Sicherheit dauerhaft zu implementieren und dann am Laufen zu halten. Anfangs gab es eine große Hemmschwelle bei einigen Beschäftigten, Beleidigungen oder Bedrohungen aktenkundig zu machen. Dort musste ein Umdenken stattfinden. Nicht alles akzeptieren, sondern von einem Kunden, der freundlich und ordentlich bedient wird, auch ein entsprechendes Verhalten dem Personal gegenüber erwarten. Ein Aushang und ein Mitarbeiterbrief der Geschäftsführung und des Personalrats „Grundsatzerklärung gegen Gewalt am Arbeitsplatz“ verlieh der geänderten Betrachtung von unerwünschten Verhaltensweisen Nachdruck.

Was passiert bei Ihnen, wenn jemand mit Gewalt in Berührung gekommen ist?

Wir schalten sehr niederschwellig unsere kollegialen psychologischen Ersthelfer ein. Das sind Kolleginnen und Kollegen, die sich mit der betroffenen Person zurückziehen und erst einmal „nur“ für sie da sind und sie nicht alleine lassen. Danach werden alle weiteren Maßnahmen durch die Führungskräfte veranlasst. Je nach Sachverhalt kann das sein: Rettungsdienst und Polizei anfordern, Unfallanzeige schreiben, Strafanzeige stellen oder Hausverbot erteilen. Danach wird der Sachverhalt auch mit allen Kolleginnen und Kollegen aufgearbeitet.

Haben Sie Tipps oder Hinweise für unsere anderen Mitgliedsbetriebe?

Das Sicherheitskonzept ist nur „Papier“, die Maßnahmen und die Philosophie müssen gelebt werden, sonst verkümmert das Ganze. Je mehr Multiplikatoren im Betrieb vorhanden sind, wie Personal- und Betriebsrat oder Erst- und Brandschutzhelfer, die das Thema transportieren und leben, umso besser gelingt es. Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter, die für das Thema Sicherheit brennen sind in diesem Zusammenhang sehr förderlich. Und: Mit diesem Thema wird man nie fertig. ■



Aufgrund der Vielzahl sicherheitsrelevanter Vorkommnisse in diesem Jahr hat das Jobcenter Hof Stadt jetzt einen privaten Sicherheitsdienst beauftragt.

Psychotrauma

Eine Verletzung und ihre Folgen

Übergriffe und Gewalt können die Seele verletzen. Doch auch der Anblick von schwer Verletzten oder Toten fügt uns seelische Wunden zu. Das Gleiche gilt für die bloße Möglichkeit von Gefahr. Der Satz des Kunden: „Ich weiß, wo Deine Kinder zur Schule gehen“, lässt niemanden kalt.

Ein Psychotrauma ist eine psychische Verletzung, eine seelische Wunde. Sie entsteht, wenn Menschen außergewöhnliche, nicht alltägliche Belastungssituationen erleben, die sie nicht von alleine bewältigen können. Vom Kunden geschlagen werden, in eine lebensbedrohliche Situation kommen, Leichen bergen müssen, der eigene Zug, der einen Suizidanden überfährt: Durch derartige Ereignisse sind wichtige menschliche Grundbedürfnisse nicht mehr erfüllt. „Die Betroffenen erleben Angst, Hilflosigkeit und Kontrollverlust. Das unterscheidet traumatische Ereignisse von alltäglichen Belastungen und Stress“, stellt Diplom-Psychologe Jan Hetmeier klar. Typische Reaktionen nach einem traumatischen Ereignis können beispielsweise eine veränderte Wahrnehmung, ein Erleben wie „im Film“ oder ein innerlicher Rückzug sein.

Zwischentitel

Wie eine körperliche Verletzung kann auch eine seelische Verwundung unterschiedlich schwer sein. Kleinere Wunden schließen sich nach kurzer Zeit und verheilen vollständig, oft sogar ohne besondere Behandlung. Bei schweren Wunden dauert die Heilung länger. Manchmal wird eine psychotherapeutische Behandlung notwendig. Nicht selten ist die Verletzung so schwer, dass sich in der Folge

psychische Erkrankungen entwickeln; die bekannteste ist die Posttraumatische Belastungsstörung. Viel häufiger kommt es zu Ängsten und Depressionen. Aber: Die Betroffenen können sich auch selbst helfen, indem sie ihren Alltag bewusst zurückerobern. Oft hilft es, Dinge zu tun, die Freude bereiten. Sport und der Kontakt zu Freunden sind ebenfalls hilfreich.

Ob jemand krank wird oder nicht, lässt sich nur schwer vorhersagen. Grundsätzlich gilt: Wurde die eigene körperliche Unversehrtheit bedroht oder gab es körperliche Verletzungen, steigt die Wahrscheinlichkeit für eine Folgestörung. Dabei macht es oft keinen Unterschied, ob jemand direkt betroffen ist oder das Geschehene mit angesehen hat und sich deshalb ebenfalls in einer außergewöhnlich belastenden und lebensbedrohlichen Situation befunden hat. „Nach einem traumatischen Ereignis muss der Arbeitgeber die Notfallversorgung übernehmen, dafür hat er eine Fürsorgepflicht. Wie bei jedem anderen Arbeitsunfall auch“, erklärt Angelika Saueressig aus dem Reha-Management der UVB. „In den Folgetagen übernehmen wir dann die Betreuung.“

Die erste Meldung bei der UVB muss nicht sofort als Unfallanzeige erfolgen, hier reicht erst einmal auch ein Anruf oder eine E-Mail. „Damit wir helfen können, müssen wir möglichst zeitnah von

SEMINARE DER UVB ZUM THEMA

Bedrohungsmanagement für Einsatzkräfte des Deutschen Roten Kreuzes

Schwierige Kundensituationen

Psychologische Erste Hilfe: Vorsorge gegen Traumatisierungen

uv-bund-bahn.de/seminare



Ficitis aliquo volorestis dolupti ommissim nisitat atquate lantio et vend

einem Ereignis erfahren“, stellt Martina Werdes, ebenfalls aus dem Reha-Management, fest. Die Unfallanzeige muss dann nachgereicht werden. Denn auch im Nachhinein ist für die Anerkennung eines Versicherungsfalles immer der Zusammenhang zwischen Ereignis und Erkrankung entscheidend. Das ist natürlich am einfachsten, wenn die Meldung zeitnah vorliegt. Eine Frist dafür gebe es aber nicht.

Zwischentitel

Die gute Nachricht: Wie körperliche Erkrankungen lassen sich auch psychische Erkrankungen gut behandeln. Dazu benötigt man spezialisierte Psychotherapeuten. „Nach einem außergewöhnlich belastenden Ereignis vermittelt die UVB diese Therapeuten und übernimmt die Kosten für die Behandlung“, klärt Martina Werdes auf. Bei psychisch belastenden Ereignissen werde im Bereich Bahn zunächst der Arbeitsmedizinische Dienst (Psychologen der ias AG) eingeschaltet und im Bereich Bund bei einem Psychotherapeuten direkt fünf sogenannte probatorische Sitzungen vereinbart, be-

schreibt Angelika Saueressig das weitere Verfahren im Sinne des Psychotherapeutenverfahrens der DGUV. Im Anschluss daran oder auch schon während dieser ersten psychologischen Betreuung, wird gemeinsam mit der UVB entschieden, wie die weitere Behandlung aussieht.

Unsere Versicherten erhalten Kontakt zu einer direkten Ansprechperson, die für den einzelnen Fall verantwortlich ist und Fragen beantwortet. Darüber hinaus endet die Betreuung nicht mit der psychologischen Behandlung. „Wir sind für Sie da und gehen auch weitere Schritte, wenn eine Beschäftigung an der alten Stelle aufgrund des Ereignisses nicht mehr möglich sein sollte“, erklärt Reha-Expertin Angelika Saueressig. Als erstes wird ein neuer Beschäftigungsbereich beim alten Arbeitgeber gesucht. Wenn sich dort nichts ergibt, stehen eine Weiterqualifizierung oder eine Umschulung als weitere Alternativen an. „Wir sind dann an der Seite des Versicherten und kümmern uns darum, dass der Arbeitsunfall sowohl medizinisch als auch sozial und finanziell möglichst wenig Auswirkungen auf die Zukunft des Versicherten hat.“ ■

Medien



**Broschüre für die Bahn:
Psychisch belastende Ereignisse bewältigen**

Übergriffe auf Kundenbetreuer, Suizide im Gleis, schwere Unfälle: Solche Ereignisse brennen sich in die Psyche ein. Die Broschüre der DB AG und der UVB hilft Arbeitgebern, Führungskräften und Mitarbeitern, damit umzugehen.

📄 www.uv-bund-bahn.de/mediencenter