

"Einfach da sein und zuhören"

Rüpeleien, Schläge, Kratzer und Bisse hinterlassen nicht nur körperliche Spuren bei den Opfern: Die Gewalterfahrungen verletzen auch die Seele. Diplom-Psychologe **Jan Hetmeier** erklärt, was im Ernstfall zu tun ist. Er ist Experte der UVB für den Umgang mit Gewalt am Arbeitsplatz.

Das Originalinterview ist in der Zeitschrift „Arbeit und Gesundheit“ (4/2009) erschienen.



Herr Hetmeier, wie reagieren Menschen, wenn sie Opfer von Gewalt werden?

Die Reaktion auf Gewalterfahrungen ist von Mensch zu Mensch verschieden und hängt auch davon ab, wie schlimm und bedrohlich das Erlebte war. Viele Opfer kommen eigentlich ganz gut zurecht. Nach der ersten Aufregung stellt sich schnell wieder Normalität ein. Andere bekommen die Bilder nicht mehr aus dem Kopf und durchleben das Ereignis immer wieder neu. Das belastet und macht Angst. Hinzu kommen Schlaflosigkeit, Konzentrationsprobleme und ein ständiges Aufgedrehtsein. Werden diese Symptome nicht rechtzeitig erkannt und behandelt, drohen schwere psychische Erkrankungen wie Depressionen, Angstzustände oder posttraumatische Belastungsstörungen.

Was kann ich tun, wenn einem Kollegen so etwas passiert ist?

Auch bei seelischen Verletzungen gilt: Die Wunde muss schnell versorgt werden. Deswegen steht am Anfang die psychologische Erste Hilfe. Dies ist gar nicht so schwierig, wie man denkt. Das tröstende Wort ist hier das Pflaster, der Verband das Einfach-Da-sein-und-Zuhören. Ganz wichtig: tun, was dem Betroffenen gerade guttut. Zur Not einfach fragen: „Was möchtest du jetzt am liebsten machen?“ Am besten, man begleitet den Kolle-

gen dann noch nach Hause und übergibt ihn der Obhut seiner Familie, seinen Freunden, seinem Partner.

Was soll der Arbeitgeber tun?

Sein Job ist es, dafür zu sorgen, dass sich die Wunde nicht „entzündet“. Hier erlebe ich oft Hilflosigkeit. Einen Tag Sonderurlaub und eine Packung Pralinen nach einem überstandenen Tankstellenüberfall sind zwar nett gemeint, aber nicht der richtige Weg. Es gibt leider zu viele Chefs, die solche Vorfälle nicht ernst nehmen und die psychischen Folgen von Gewaltereignissen unterschätzen. Der Arbeitgeber muss zeigen: Wir nehmen das nicht auf die leichte Schulter, wir kümmern uns. Er sollte in regelmäßigen Abständen beim Mitarbeiter nachfragen, wie es ihm geht, und Gesprächsbereitschaft signalisieren. Er sollte ganz besonders sensibel sein für Veränderungen im Arbeits- und Sozialverhalten. Meldet sich der Mitarbeiter häufiger als sonst kurzfristig krank? Geht er nicht mehr mit den Kollegen in die Mittagspausen?

Und: Der Arbeitgeber darf nicht vergessen, eine Arbeitsunfallmeldung an die Berufsgenossenschaft beziehungsweise die Unfallkasse zu schicken. Über die gesetzliche Unfallversicherung kommt man an speziell ausgebildete Psychologen, die helfen, wenn sich psychische Erkrankungen entwickeln.

Was kann und soll ich tun, wenn ich selbst Opfer geworden bin?

Viel über das Erlebte reden. Mit den Freunden, der Familie, den Kollegen. Reden entlastet, denn Mitteilen heißt immer auch teilen. Wenn das nicht hilft: So früh wie möglich zum Psychotherapeuten gehen. Welche Therapeuten in der Nähe sind, wissen die Krankenkassen bzw. die Berufsgenossenschaften. Schnelle Hilfe bekommt man auch von der Polizei. Die hat in jeder Region Opferschutzbeauftragte, die einem weiterhelfen.