


**206-023**

## DGUV Information 206-023



### **Standards in der betrieblichen psychologischen Erstbetreuung (bpE) bei traumatischen Ereignissen**

## **Impressum**

Herausgeber:  
Deutsche Gesetzliche  
Unfallversicherung e.V. (DGUV)

Glinkastraße 40  
10117 Berlin  
Tel.: 030 288763800  
Fax: 030 288763808  
E-Mail: [info@dguv.de](mailto:info@dguv.de)  
Internet: [www.dguv.de](http://www.dguv.de)

Sachgebiet „Psyche und Gesundheit in der Arbeitswelt“ des  
Fachbereichs „Gesundheit im Betrieb“ der DGUV

Ausgabe: Oktober 2017

DGUV Information 206-023  
zu beziehen bei Ihrem zuständigen Unfallversicherungsträger oder unter [www.dguv.de/publikationen](http://www.dguv.de/publikationen)

# **Standards in der betrieblichen psychologischen Erstbetreuung (bpE) bei traumatischen Ereignissen**

# Inhaltsverzeichnis

	Seite
<b>1</b>	<b>Einleitung</b> ..... 5
<b>2</b>	<b>Psychotrauma – die psychische Verletzung</b> ..... 6
2.1	Die psychologische Erstbetreuung – Erste Hilfe für die Seele ..... 6
<b>3</b>	<b>Betriebliche psychologische Erstbetreuung</b> ..... 7
3.1	Einsatzkriterien für betriebliche psychologische Erstbetreuerinnen und -betreuer ..... 8
3.2	Aufgaben und Eignung betrieblicher psychologischer Erstbetreuerinnen und Erstbetreuer ..... 8
3.3	Ausbildung von betrieblichen psychologischen Erstbetreuerinnen und -betreuern ..... 9
3.4	Organisatorische Rahmenbedingungen für die betriebliche psychologische Erstbetreuung (bpE) 11
3.5	Anforderungen an externe Leistungserbringer ..... 11
<b>4</b>	<b>Beteiligung an den Kosten für die Ausbildung betrieblicher psychologischer Erstbetreuerinnen und Erstbetreuer durch die Unfallversicherungsträger (UVT)</b> ..... 13
	Literaturverzeichnis ..... 14

# 1 Einleitung

Schwere Unfälle, tätliche Angriffe, Überfälle, der Einsatz in Katastrophengebieten – immer wieder erleben Versicherte traumatische Ereignisse. Psychische Erkrankungen, Arbeits- und Berufsunfähigkeit können die Folge sein.

Um solche Folgen zu vermeiden, ist eine frühzeitige psychologische Unterstützung der Betroffenen sinnvoll. Hier setzt die psychologische Erstbetreuung an: Ihr Ziel ist es, die akuten Stressreaktionen möglichst zu vermindern und die Weitervermittlung in professionelle psychologische Versorgung sicherzustellen.

Bereits heute setzen zahlreiche Arbeitgebende bei traumatischen Ereignissen betriebliche psychologische Erstbetreuerinnen und -betreuer ein. Während für die medizinische Erste Hilfe detaillierte Standards im Vorgehen und bei der Ausbildung der Ersthelferinnen und -helfer existieren, gibt es für die psychologische Erstbetreuung keine Vorschriften oder Regeln seitens der Unfallversicherungsträger (UVT).

Das Fehlen dieser Standards hat dazu geführt, dass sich in den vergangenen Jahren in der Praxis viele Betreuungskonzepte entwickelt haben. Diese unterscheiden sich jedoch stark voneinander hinsichtlich der empfohlenen Durchführung der Erstbetreuung und in den Inhalten der Ausbildung der Erstbetreuerinnen und -betreuer. Viele Menschen, die in der betrieblichen psychologischen Erstbetreuung tätig werden, haben keine Ausbildung. Eine qualitativ hochwertige und wirksame psychologische Erstbetreuung kann so nicht gewährleistet werden.

Mit den vorliegenden Empfehlungen an die UVT wird diese Lücke geschlossen. Es werden erstmals Mindeststandards in der betrieblichen psychologischen Erstbetreuung (bpEb) definiert. Ziel ist es, eine einheitliche und hohe fachliche Qualität der Erstbetreuung herzustellen. Definiert wird:

- der Begriff Erstbetreuung
- das Fachkonzept Erstbetreuung (Einsatzkriterien, Inhalte der Erstbetreuung, Aufgaben und Rollen der Erstbetreuer)
- die Ausbildung der Erstbetreuerinnen und -betreuer (Inhalte, Methoden, Umfang)
- organisatorische Rahmenbedingungen in den Unternehmen für eine wirksame psychologische Erstbetreuung
- Anforderungen an Stellen, die psychologische Erstbetreuerinnen und -betreuer ausbilden.

Die Empfehlungen ermöglichen den UVT eine zielgerichtete Unterstützung der Unternehmensleitungen bei der Sekundärprävention arbeitsbedingter Traumafolgestörungen. Den Unternehmerinnen und Unternehmern bietet das Papier einen Orientierungsrahmen, um qualitätsgesicherte Erstbetreuung in ihren Häusern zu etablieren. Stellen, die eine Ausbildung zur psychologischen Erstbetreuung anbieten, können ihre Kurse an den Standards der UVT ausrichten.

# 2 Psychotrauma – die psychische Verletzung

Ein Psychotrauma ist eine psychische Verletzung, eine seelische Wunde. Sie kann entstehen, wenn Menschen eine außergewöhnliche, nicht alltägliche Belastungssituation erleben, die ihre psychischen Bewältigungsmöglichkeiten übersteigt (vgl. Fischer & Riedesser, 2009).

Das Spektrum traumatischer Ereignisse im Arbeitskontext ist groß. Typische Ereignisse sind beispielsweise Betriebsunfälle, tätliche Übergriffe, Überfälle, Bedrohungen, Verkehrsunfälle, Rettungseinsätze.

Von alltäglichen psychischen Belastungssituationen und Stress unterscheiden sich traumatische Ereignisse dadurch, dass die Betroffenen Angst, Hilflosigkeit und Kontrollverlust erleben (vgl. Fischer und Riedesser, 2009). Typische Reaktionen nach einem traumatischen Ereignis sind:

- veränderte Wahrnehmung, z.B. veränderte Zeitwahrnehmung, Wahrnehmung des Geschehens wie von außen, Wahrnehmen nur weniger Einzelheiten („Tunnelblick“)
- Gefühle von Betäubung und Unwirklichkeit, z.B. das Ganze wie im Film erleben, die eigene Person wird als fremd wahrgenommen
- Gefühl, ausgeliefert zu sein, die Kontrolle verloren zu haben
- ausgeprägte Körperreaktionen: Herzrasen, Schwindel, Schwitzen, Übelkeit etc.
- innerlicher Rückzug, z.B. wie unter einer Glocke sitzen
- Einschränkung von Aufmerksamkeit und Konzentration

Die Reaktionen treten in der Regel bereits während oder kurz nach dem Ereignis auf. Jeder Mensch erlebt traumatische Ereignisse anders. Auch die Reaktionen darauf sind sehr unterschiedlich. Bei den meisten Betroffenen klingen die Reaktionen nach Stunden oder wenigen Tagen ab. Jedoch können die Beschwerden auch chronifizieren und zu erheblichen Beeinträchtigungen – wie z.B. einer Posttraumatischen Belastungsstörung, Depression oder auch zu körperlichen Erkrankungen führen –, die auch zeitlich verzögert auftreten können.

## 2.1 Die psychologische Erstbetreuung – Erste Hilfe für die Seele

Durch traumatische Ereignisse sind zentrale menschliche Grundbedürfnisse nicht mehr erfüllt: Sicherheit (körperliche und psychische Unversehrtheit) sowie Orientierung und Kontrolle (die Umwelt verstehen, vorhersehen und beeinflussen können; Kontrolle über sich selbst haben) (vgl. Grawe, 2004). Bedeutende Risikofaktoren für das Entstehen von psychischen Erkrankungen nach traumatischen Ereignissen sind: ein Mangel an sozialer Unterstützung und starke emotionale Reaktionen (Angst, Hilflosigkeit) während und kurz nach dem Ereignis (vgl. Becker-Nehring, Witschen & Bengel, 2012).

Ziel der psychologischen Erstbetreuung ist es, die akuten Stressreaktionen (Ängste, Übererregung, Bedrohungs- und Unsicherheitserleben etc.) nicht stärker werden zu lassen und möglichst zu vermindern sowie Orientierung und Sicherheit herzustellen (vgl. Angenendt 2014). Dies geschieht durch soziale Unterstützung (Wiedererlangung der Kontrolle) und Stabilisierung der psychischen Funktionen wie Wahrnehmung, Denken, Fühlen.

# 3 Betriebliche psychologische Erstbetreuung

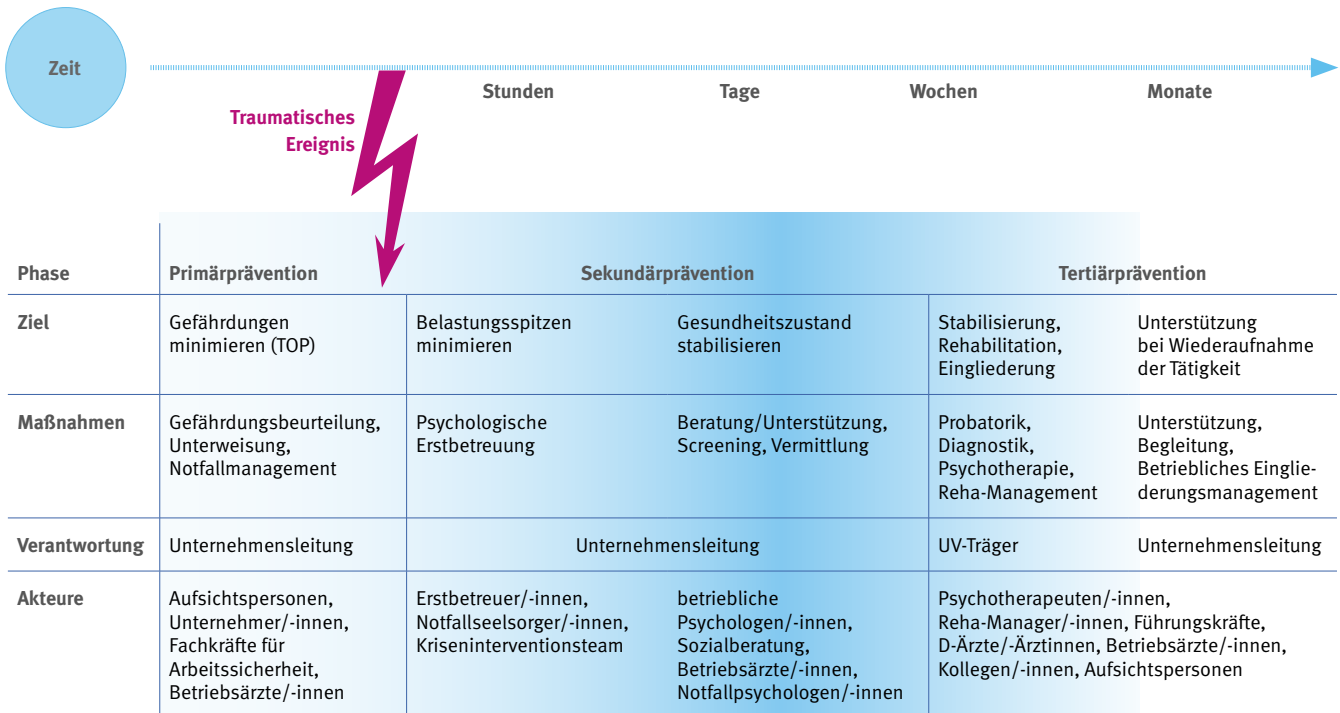
Aufgabe der Arbeitgeberin oder des Arbeitgebers ist es, traumatische Ereignisse zu verhindern und für den Fall, dass sie doch auftreten, die Folgen für die Betroffenen so gering wie möglich zu halten. Die Arbeitgebenden können sich dabei an dem Verlaufmodell der DGUV für traumatische Ereignisse orientieren. Die betriebliche psychologische Erstbetreuung konkretisiert die Handlungsoptionen der Arbeitgebenden in der Phase „Sekundärprävention“.\*)

## Definition „Betriebliche psychologische Erstbetreuung“

Betriebliche psychologische Erstbetreuung ist die durch Arbeitgebende kurzfristig und ereignisnah angebotene methodisch-strukturierte, nicht-therapeutische psychosoziale Beratung und Unterstützung für Betroffene von traumatischen Ereignissen durch speziell qualifizierte Erstbetreuerinnen und Erstbetreuer. Die betriebliche psychologische Erstbetreuung beinhaltet die Bedürfnis- und Bedarfserhebung, die psychische Stabilisierung sowie die Vermittlung in das soziale Netzwerk der Betroffenen und/oder in mittel- und ggf. längerfristige psychosoziale Hilfen. (In Anlehnung an DIN 13050).

Die betriebliche psychologische Erstbetreuung wird ereignisnah erbracht (vgl. Definition im Infokasten auf dieser Seite). Das bedeutet in Anlehnung an das Verlaufmodell, möglichst sofort, im günstigsten Fall noch am Ereignisort. Falls das aus arbeitsorganisatorischen Gründen nicht möglich ist, kann eine Erstbetreuung bis zu 48 Stunden nach dem Ereignis stattfinden. Danach ist sie nicht mehr sinnvoll. Nach diesem Zeitpunkt ist eine Begleitung der Betroffenen durch eine koordinierende Stelle im Betrieb notwendig.

Die Erstbetreuung kann entweder durch speziell ausgebildete Beschäftigte des Betriebes (interne Erstbetreuung) oder durch einen Dienstleister erfolgen (externe Erstbetreuung).



\* Eine ausführliche Darstellung des Verlaufmodells und weitergehende Informationen zur Prävention und Rehabilitation bei traumatischen Ereignissen findet sich in dem DGUV Grundsatz Traumatische Ereignisse – Prävention und Rehabilitation: DGUV Grundsatz 306-001 unter [www.dguv.de/publikationen](http://www.dguv.de/publikationen)

### 3.1 Einsatzkriterien für betriebliche psychologische Erstbetreuerinnen und -betreuer

Betriebliche psychologische Erstbetreuung ist angebracht, wenn ein Ereignis nach wissenschaftlichem Erkenntnisstand mit einer hohen Wahrscheinlichkeit zu psychischen Gesundheitsbeeinträchtigungen bei den Betroffenen führt. Typische Merkmale dieser traumatischen Ereignisse sind:

- Bedrohung des eigenen Lebens oder der körperlichen oder psychischen Unversehrtheit
- eigene schwere körperliche Verletzungen oder Schädigungen
- Erleben absichtlicher Verletzung oder Schädigung
- direkter Kontakt mit schwer verletzten, sterbenden oder toten Personen (auch Sichtkontakt)
- gewaltsamer oder plötzlicher Verlust nahestehender Personen (z.B. unmittelbare Kolleginnen oder Kollegen)
- Beobachtung von Gewalt gegenüber nahestehenden Personen (vgl. Fischer & Riedesser, 2009)

Weiterhin können, soweit beobachtbar, die Symptome einer akuten psychischen Traumatisierung als Kriterium für den Einsatz von Erstbetreuerinnen und Erstbetreuern herangezogen werden (vgl. Abschnitt 2).

Typischerweise zeigt sich ein gemischtes und wechselndes Bild:

- Erstarrtsein, Betäubung, Teilnahmslosigkeit
- Unruhezustand, Überaktivität: Umherrennen, Fluchtreaktionen, panische Angst
- aggressives Verhalten
- Weinen, Schreien, Zittern, Atemnot, Schwitzen, Erröten (Quelle: Weltgesundheitsorganisation, ICD-10).

Weitere Indikationskriterien sind ggf. durch das Ereignis ausgelöste innerpsychische Zustände. Sie lassen sich nur im Kontakt mit den Betroffenen identifizieren. Soweit sie von den Betroffenen geäußert werden, sollten sie als Einsatzkriterium berücksichtigt werden. Es können einzelne oder mehrere zutreffen.

- erlebte Todesangst
- erlebte Hilflosigkeit
- Verlust der Kontrolle
- Erleben von Schuld

### 3.2 Aufgaben und Eignung betrieblicher psychologischer Erstbetreuerinnen und Erstbetreuer

Betriebliche psychologische Erstbetreuung erfolgt nach folgenden Prinzipien:

- Eigenschutz der Betreuenden
- nicht-direktive, unterstützende Kontaktaufnahme

- Klärung und Befriedigung der Grundbedürfnisse der Betroffenen
- Unterstützung von äußerer und innerer Sicherheit
- dosierte Informationsvermittlung
- Förderung von Beruhigung
- psychosoziale Unterstützung
- keine emotionale Aufarbeitung oder Reaktivierung
- keine inhaltliche Intervention

Daraus ergeben sich folgende konkrete Aufgaben für die Erstbetreuerinnen und Erstbetreuer:

- Klärung der eigenen Handlungsfähigkeit
- zeitnahe Kontaktaufnahme zu Betroffenen möglichst noch am Ereignisort
- Wegbringen der/des Betroffenen aus der direkten Ereignisumgebung
- Schützen vor äußeren Einflüssen wie Passanten, Medien, Kollegen, Polizei
- Klärung von Formalitäten mit ermittelnden Behörden, z.B. Polizei
- bei Bedarf: Anforderung ärztlicher und/oder psychotherapeutischer Akuthilfe, ggf. Begleitung zu ärztlichen und/oder psychotherapeutischen Angeboten
- Gewährung von emotionaler Unterstützung (beruhigen, zuhören, reden)
- Begleitung an einen sicheren Ort z.B. nach Hause, in den Betrieb etc.
- Aufklärung der/des Betroffenen über die weitere betriebliche Vorgehensweise
- Information der Angehörigen nach Absprache mit der/dem Betroffenen
- Förderung von Kontakt und Anbindung: Übergabe an das soziale Netzwerk (Familie, Bekannte, Freunde etc.)

Persönliche Voraussetzungen von betrieblichen psychologischen Erstbetreuerinnen und -betreuern sind insbesondere:

- stabile Persönlichkeit
- Souveränität
- Kenntnis der eigenen Grenzen
- Konfliktfähigkeit
- Kommunikationsfähigkeit
- Kontaktfähigkeit
- Einfühlungsvermögen
- Vertrauenswürdigkeit
- Belastbarkeit
- klares Aufgaben- und Rollenverständnis
- Akzeptanz bei den Beschäftigten und Führungskräften
- Freiwilligkeit



### 3.3 Ausbildung von betrieblichen psychologischen Erstbetreuerinnen und -betreuern

Betriebliche psychologische Erstbetreuende benötigen eine Ausbildung sowie eine regelmäßige Qualifizierung, um als Laien

die Erstbetreuung übernehmen zu können. Diese wird durch Expertinnen und Experten mit psychologisch fundiertem Hintergrundwissen und Erfahrung in der Notfallpsychologie bzw. Psychotraumatologie durchgeführt (vgl. Abschnitt 3.5).

#### Inhalte für die Ausbildung betriebliche psychologische Erstbetreuung (bpE)

Oberbegriffe	Baustein	Inhalte	Lernergebnisse (outcomes)
<b>Begriffsbestimmung / Einstieg</b> 3 Unterrichtseinheiten	psychologische Erstbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notfallpsychologie</li> <li>• Krisenintervention</li> <li>• Erstbetreuung</li> <li>• psychosoziale Unterstützung (PU)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teilnehmende kennen die Bedeutung verschiedener Begriffe und können diese unterscheiden. Sie können ihre eigene Tätigkeit und den zeitlichen Rahmen einordnen.</li> </ul>
	potenziell traumatisierende Ereignisse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klassifikation von Traumata (Typ I und II)</li> <li>• kritische Ereignisse/Typen von Notfällen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teilnehmende kennen verschiedene Ereignisse und können verschiedene Notfalltypen beschreiben.</li> </ul>
	Stress und Belastungsreaktionen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stressmechanismen</li> <li>• akute Belastungsreaktionen/ Reaktionsebenen</li> <li>• (kurzfristige Reaktionen) Stressbewältigung (Belastungsfaktoren und Ressourcen)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teilnehmende kennen verschiedene Reaktionen auf Extremereignisse, ihre Verläufe sowie Ressourcen und Belastungsfaktoren.</li> <li>• Teilnehmende können Betroffene identifizieren und akute Reaktionen einschätzen.</li> </ul>
	Psychotrauma	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beanspruchungsverläufe</li> <li>• langfristige Reaktionen (Sucht, Depression, PTBS, Angststörung, Anpassungsstörung etc.)</li> </ul>	
<b>Intervention</b> 9 Unterrichtseinheiten	Vorgehen und Systematik im Umgang mit Betroffenen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einsatzvorbereitung</li> <li>• Methoden und Techniken der Krisenintervention</li> <li>• Interventionsarten &amp; Ausblick auf Reha (Abgrenzung bpE/Therapie)</li> <li>• Umgang mit speziellen Personengruppen und Situationen (falls erforderlich), z.B. Kinder und Jugendliche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teilnehmende kennen die Grundprinzipien der betrieblichen psychologischen Erstbetreuung und können diese umsetzen.</li> <li>• Teilnehmende können den Betroffenen mögliche Reaktionen auf Extremereignisse erklären.</li> <li>• Teilnehmende können die Grundlagen der Versorgung bei einem Psycho-trauma benennen (Behandler, Einrichtungen etc.).</li> <li>• Teilnehmende können weitere Hilfsangebote benennen und bei der Kontaktaufnahme unterstützen.</li> </ul>
	Kommunikation und Gesprächsführung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• spezielle Grundlagen der sprachlichen und nichtsprachlichen Kommunikation bei traumatischen Ereignissen</li> <li>• Kontaktaufnahme/In-Kontakt-sein</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teilnehmende sind in der Lage, angemessen Kontakt aufzunehmen und auf Betroffene einzugehen.</li> <li>• Teilnehmende kennen verschiedene kommunikative Zugänge und können diese situativ anwenden.</li> </ul>
	Umgang mit indirekt Betroffenen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zeugen, Zuschauer</li> <li>• Angehörige</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teilnehmende können Personen als (indirekt) Betroffene identifizieren und ihnen in angemessener Weise begegnen.</li> </ul>

Fortsetzung siehe folgende Seite

Oberbegriffe	Baustein	Inhalte	Lernergebnisse (outcomes)
<b>Betriebliche psychologische Erstbetreuer</b> 3 Unterrichtseinheiten	Selbstbild/Rolle/Grenzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laienhelfer</li> <li>• Kompetenzen und Aufgaben</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teilnehmende kennen ihre eigene Rolle, Werte, Aufgaben und Grenzen und können diese reflektieren.</li> </ul>
	Selbstschutz/Supervision	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entspannungstechniken</li> <li>• eigene Psychohygiene</li> <li>• Weiterbildung/Erfahrungsaustausch</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teilnehmende kennen Methoden und Unterstützungsmöglichkeiten, sich abzugrenzen und zu regenerieren.</li> </ul>
	rechtliche Grundlagen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datenschutz</li> <li>• Schweigepflicht/ Zeugnisverweigerungsrecht</li> <li>• Fürsorgepflicht</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teilnehmende kennen die rechtlichen Hintergründe der betrieblichen psychologischen Erstbetreuung und verhalten sich entsprechend.</li> </ul>
<b>Betriebliches Konzept</b> 1 Unterrichtseinheit	betriebliche Rettungskette	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notfallpläne</li> <li>• betriebliche Rettungskette</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teilnehmende kennen die Bausteine des betrieblichen Notfallmanagements und dazugehörige Ansprechpartner.</li> <li>• Teilnehmende kennen notwendige Dokumentationen und sinnvolle Vorgehensweisen nach Extremereignissen am Arbeitsplatz. (z.B. auch unter 3 Tagen Arbeitsunfähigkeit eine Unfallanzeige erstatten).</li> </ul>
	betriebliche Nachsorgekonzepte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelungen im Betrieb</li> <li>• Ansprechpersonen</li> <li>• Krisenkommunikation nach innen und außen</li> <li>• Dokumentation/Ausfüllen von Unfallanzeigen („Schlüsselwörter Psychotrauma“)</li> <li>• Kontakt zum Unfallversicherungsträger</li> </ul>	
	Arbeitsunfall	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konstellation für einen Arbeitsunfall</li> <li>• Meldepflichten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teilnehmende kennen die Rahmenbedingungen der gesetzlichen Unfallversicherung und können hierzu informieren.</li> </ul>

**Rahmenbedingungen der Ausbildung**

Organisation	Teilnehmendenzahl	maximal 12 Personen
	Dauer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 16 Unterrichtseinheiten (UE) (eine Unterrichtseinheit = 45 Minuten)</li> <li>• Auffrischung/Fortbildung alle 2 Jahre 8 UE, Inhalte analog der Ausbildung; zusätzliche Inhalte: Vertiefung in Selbstschutz; Erfahrungsaustausch</li> </ul>
	Räumlichkeiten	müssen für Gruppenübungen geeignet sein
Dozent/Dozentin	s. Punkt 3.5	
Methodik	<ul style="list-style-type: none"> <li>• praktische Übungen</li> <li>• Rollenspiele</li> <li>• Einzel-, Partner- und Gruppenübungen</li> <li>• Lehrgespräche</li> </ul>	Neben der Vermittlung theoretischer Inhalte stehen praktische Übungen und Simulationsszenarien im Vordergrund. Handlungshilfen für den konkreten Einsatzfall sollen den Teilnehmenden zur Verfügung gestellt werden (Notfallflyer etc.).

### 3.4 Organisatorische Rahmenbedingungen für die betriebliche psychologische Erstbetreuung (bpE)

Für eine wirksame betriebliche psychologische Erstbetreuung müssen folgende organisatorische Rahmenbedingungen beim Unternehmen erfüllt sein:

#### Gefährdungsbeurteilung

In der Gefährdungsbeurteilung sind traumatische Ereignisse zu berücksichtigen. Ergeben sich aus der Beurteilung mögliche Gefährdungen für die Beschäftigten, müssen wirksame Maßnahmen getroffen werden. Aus dem Ergebnis der Gefährdungsbeurteilung ergibt sich das betriebliche Konzept.

#### Betriebliches Konzept

Voraussetzungen für den erfolgreichen Einsatz von betrieblichen Erstbetreuerinnen und -betreuern ist ein betriebsspezifisches Gesamtkonzept, das Ziele und Maßnahmen in den einzelnen Versorgungsphasen (siehe Verlaufsmodell, Seite 7) festlegt. Folgende Bausteine sollten darin enthalten sein:

- Information und Unterweisung der Beschäftigten
- innerbetriebliche Organisation: z.B. Verantwortlichkeiten, Einsatzkonzept der Erstbetreuerinnen und -betreuern, Ausstattung der Erstbetreuerinnen und -betreuern etc.
- Notfallplan und Rettungskette
- Kooperation mit Einrichtungen, in denen Betroffene weitergehend betreut werden können (z.B. Beratungsstellen, Kliniken)
- Unterstützung bei der Wiederaufnahme der Tätigkeit
- Betreuung der Betreuerinnen und Betreuer, z.B. Supervision, Psychosoziale Beratung

Weitere Informationen zu betrieblichen Betreuungskonzepten sind im Leitfaden für Aufsichtspersonen (DGUV Information 206-018 „Trauma – Psyche – Job“) zu finden.

#### Anzahl der Erstbetreuerinnen und Erstbetreuer

Die Anzahl der Erstbetreuerinnen und Erstbetreuer richtet sich nach der potenziellen Anzahl und der möglichen Schwere der traumatischen Ereignisse sowie nach der Anzahl der Beschäftigten und der regionalen Verteilung der Dienststellen/Betriebsstandorte. Zu berücksichtigen ist auch die Verteilung der Arbeitszeiten, z.B. Schichtarbeit. Eine exakte Anzahl lässt sich nicht festlegen. Es ist zu berücksichtigen, dass die Erstbetreuerinnen und Erstbetreuer einerseits nicht zu viele Einsätze, andererseits nicht zu wenige haben. Zu viele Einsätze führen zu einer Überforderung. Bei zu wenigen Einsätzen können die notwendigen Erfahrungen nicht gesammelt werden.

#### Empfohlene Ausstattung der Erstbetreuerinnen und Erstbetreuer

Bei der Erstbetreuung kommt es im Wesentlichen darauf an, sich um Betroffene zu kümmern, mit ihnen zu reden und ihnen emotionalen Beistand zu geben. Grundsätzlich wird dafür keine besondere Ausstattung notwendig sein. Dennoch hat die Praxis gezeigt, dass es eine Reihe von Dingen gibt, die bei der Erstbetreuung unterstützen können. Welche davon regelmäßig mit in den Einsatz genommen werden, muss betrieblich abgestimmt werden.

Unterschieden werden muss zwischen Ausrüstungsgegenständen, die der Betrieb und die Erstbetreuerinnen und -betreuer zur Alarmierung und zum Erreichen des Ereignisortes benötigen und denen, die für die Betreuung selbst hilfreich sein können.

Mögliche Ausstattung im Rahmen der betrieblichen Organisation:

- Diensthandy zur Alarmierung der Erstbetreuerinnen und -betreuer (personengebunden oder als Team-Handy)
- Dienstwagen zum Erreichen des Einsatzortes und zum weiteren Begleiten des Betroffenen (ggf. Regelungen zur dienstlichen Nutzung von privaten KFZ.)
- Warnweste oder -jacke mit Aufdruck „Erstbetreuer“ und Unternehmenslogo

Mögliche Ausstattung für Einsatz:

- Decke
- Flaschen Wasser
- Süßigkeiten
- Tücher (Taschentücher, feuchte Tücher)
- Faltblatt mit betrieblichem Vorgehen und konkreten Ansprechpersonen
- Faltblatt mit außerbetrieblichen Hilfsmöglichkeiten
- Notfallkarten zur Übergabe an Polizei
- Schreibblock, Kugelschreiber
- Igelball, Knetball oder ähnliches

### 3.5 Anforderungen an externe Leistungserbringer

Externe Leistungserbringer können auf zwei Arten im Feld der betrieblichen psychologischen Erstbetreuung tätig werden; sie können einerseits in der Ausbildung von betrieblichen psychologischen Erstbetreuerinnen und -betreuern aktiv sein und andererseits selbst als betriebliche psychologische Erstbetreuerinnen und -betreuer auftreten. Um die hier beschriebenen Standards in der betrieblichen psychologischen Erstbetreuung einzuhalten, sind folgende Anforderungen seitens externer Dienstleister zu erbringen:

**In der Ausbildung von betrieblichen psychologischen Erstbetreuerinnen und Erstbetreuern**

- Voraussetzungen in der Organisation der Ausbildung
  - Voraussetzung für Schulungen unter Vorgabe s. Abschnitt 3.3 /Rahmenbedingungen
  - Institution muss sicherstellen, dass die eingesetzten Dozenten die erforderliche Qualifikation haben.
- Voraussetzungen bei den Dozenten
  - Universitäts-Diplom oder Master in Psychologie oder gleichwertiger Universitätsabschluss im Bereich Pädagogik, Sozialwissenschaften, Gesundheitswissenschaften, Medizin
  - Weiterbildung im Bereich Notfallpsychologie
  - mindestens 3-jährige Erfahrung in der psychologischen Erstbetreuung oder in der Behandlung Traumatisierter
  - Erfahrungen in der Erwachsenenbildung
  - regelmäßige Fortbildung und Kenntnis des aktuellen Standes der wissenschaftlichen Diskussion zu dem Thema
  - Branchenkenntnisse sowie Kenntnisse über spezifische Konzepte der Organisationen, für die sie die Ausbildung durchführen.

**In der Durchführung betrieblicher psychologischer Erstbetreuung**

Betriebliche psychologische Erstbetreuung muss von Personen erfolgen, die mindestens nach den hier beschriebenen Grundsätzen ausgebildet (s. Abschnitt 3.3, Ausbildungsinhalte und Abschnitt 3.5, Voraussetzungen bei den Dozenten) und ausgewählt (Abschnitt 3.2, Eignung betrieblicher psychologischer Erstbetreuerinnen und -betreuer) wurden.

# 4 Beteiligung an den Kosten für die Ausbildung betrieblicher psychologischer Erstbetreuerinnen und Erstbetreuer durch die Unfallversicherungsträger (UVT)

Die Unfallversicherungsträger können sich an den Kosten für die Ausbildung der betrieblichen psychologischen Erstbetreuerinnen und -betreuer beteiligen. Die Entscheidung über eine Beteiligung und über die Art und Höhe der Beteiligung liegt im Ermessen des einzelnen Unfallversicherungsträgers.

Beteiligt sich ein UVT an den Kosten, sollte vom Unternehmen die Erfüllung folgender Kriterien eingefordert werden:

## **Berücksichtigung traumatischer Ereignisse bei der Durchführung der Gefährdungsbeurteilung**

Traumatische Ereignisse müssen in die Beurteilung der Arbeitsbedingungen einbezogen werden. Ergeben sich aus der Beurteilung mögliche Gefährdungen für die Beschäftigten, müssen wirksame Maßnahmen getroffen werden.

## **Beratung durch den zuständigen UVT**

Das Unternehmen hat sich bei der Bewertung der Risiken, der Suche nach geeigneten Maßnahmen und bei der Erarbeitung des betriebsspezifischen Betreuungskonzeptes durch den Unfallversicherungsträger beraten lassen.

## **Betriebliches Betreuungskonzept**

Das Unternehmen hat ein betriebsspezifisches Betreuungskonzept entwickelt (siehe dazu Abschnitt 3.4).

## **Einhaltung festgelegter Qualitätsstandards in der Ausbildung der Erstbetreuerinnen und Erstbetreuer**

Die Qualitätsstandards bei den Ausbildungsinhalten, den Dozenten und den organisatorischen Rahmenbedingungen werden eingehalten (siehe dazu Abschnitte 3.3 und 3.5)

# Literaturverzeichnis

Becker-Nehring, K., Witschen, I. & Bengel, J. (2012). Schutz- und Risikofaktoren für Traumafolgestörungen – Ein systematischer Review. Zeitschrift für Klinische Psychologie und Psychotherapie, (41/3), 148-165, Hogrefe, Göttingen

Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (2017). Traumatische Ereignisse – Prävention und Rehabilitation: DGUV Grundsatz 306-001. DGUV, Berlin

Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (2015). Trauma – Psyche – Job. Ein Leitfaden für Aufsichtspersonen. DGUV Information 206-018. DGUV, Berlin

DIN 13050 (Begriffe im Rettungsdienst): 2014-04, 3.51/Psychosoziale Akuthilfe (PSAH)

Fischer, G., Riedesser, P. (2009). Lehrbuch der Psychotraumatologie. Reinhardt, München

Grawe, K. (2004). Neuropsychotherapie. Hogrefe, Göttingen

Weltgesundheitsorganisation (1993). Internationale statistische Klassifikation der Krankheiten und verwandter Gesundheitsprobleme (ICD) Zehnte Ausgabe (ICD-10), 1993, Genf

*Das vorliegende Papier ist das Ergebnis einer Projektarbeit des Sachgebietes Psyche und Gesundheit in der Arbeitswelt der DGUV*

*Mitglieder der Projektarbeitsgruppe waren:*

*Claudia Clos, Kommunale Unfallversicherung Bayern*

*Rainer Erb, Verwaltungs-Berufsgenossenschaft*

*Anne Gehrke, Institut für Arbeit und Gesundheit der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung*

*Jan Hetmeier, Unfallversicherung Bund und Bahn (Projektleitung)*

*Christian Pangert, Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung*

*Katrin Päßler, vormals Unfallkasse Nordrhein-Westfalen*

*Dr. Birgit Pavlovsky, Berufsgenossenschaft der Bauwirtschaft*

*Alexandra Theiler, Unfallkasse Baden-Württemberg*

*Claudia Vaupel, Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege*



Deutsche Gesetzliche  
Unfallversicherung e.V. (DGUV)

Glinkastraße 40  
10117 Berlin  
Tel.: 030 288763800  
Fax: 030 288763808  
E-Mail: [info@dguv.de](mailto:info@dguv.de)  
Internet: [www.dguv.de](http://www.dguv.de)