



DEUTSCHER PRÄVENTIONSTAG

„Präventionskonzepte in Wirtschaft und Industrie“

Konzept zur Betreuung von Überfallopfern

von

Rainer Hannich

Dokument aus der
Internetdokumentation Deutscher Präventionstag
www.praeventionstag.de

Hrsg. von

Hans-Jürgen Kerner und Erich Marks

im Auftrag der
Deutschen Stiftung für Verbrechensverhütung und Straffälligenhilfe
(DVS)

Zur Zitation:

Hannich, R. (2004): „Präventionskonzepte in Wirtschaft und Industrie“. In: Kerner, H.-J.; Marks, E. (Hrsg.): Internetdokumentation Deutscher Präventionstag. Hannover.
http://www.praeventionstag.de/content/9_praev/doku/hannich/index_9_hannich.html

Inhalt

Über den Ablauf von Raubüberfällen und Geiselnahmen sowie die Täter wird zumindest regional intensiv berichtet - von den Betroffenen, Opfern und deren entstandenen Problemen kaum. Gerade dort ergibt sich jedoch häufig die Frage oder der Wunsch, den Betroffenen gezielte Hilfe zu geben. Möglichkeiten und erprobte Wege der Nachsorge sind kaum bekannt. Im folgenden werden aus Sicht eines Kreditinstitutes und gezielter psychologischer Beratung mehr als 10jährige Erfahrungen dargestellt.

Ausgangssituation

Die auf Unternehmen des Handels/Geschäfte, Tankstellen und Kreditinstitute in den letzten Jahren verübten Raubüberfälle haben in den vergangenen fünf Jahren eine unterschiedliche Entwicklung genommen. Während einerseits die Zahlen sanken, stiegen sie in anderen Bereichen. Auf die möglichen Ursachen (unterschiedliches Sicherheitsniveau, in Kreditinstituten immer weniger Bargeld o.ä.) soll hier nicht näher eingegangen werden. Details sind der folgenden Kurzstatistik zu entnehmen.

Kurzstatistik

Raubüberfälle auf (bundesweit)

- Kreditinstitute
1999 2000 2001 2002 2003
1.296 1.049 925 855 863
- Zahlstellen und Geschäfte
1999 2000 2001 2002 2003
5.234 4.862 4.859 5.076 5.095
- davon Tankstellen
1999 2000 2001 2002 2003
913 914 1.094 1.225 1.256

Quelle: Polizeiliche Kriminalstatistik, BKA

Eines haben alle Opfer gemeinsam: nur in vergleichsweise wenigen Fällen kommt es zum tatsächlichen Waffengebrauch beziehungsweise zu Verletzungen von Beschäftigten. Die „seelischen“ Verletzungen treten jedoch bei fast jedem Opfer ein.

In den Medien werden Raubüberfälle und Geiselnahmen - insbesondere in spektakulären Fällen - journalistisch aufbereitet und veröffentlicht. Gleichwohl werden diese Vorgänge schnell vergessen. Dabei wird auch übersehen - und dies ist für die Medien kaum von Interesse oder wird in keiner Statistik genannt -, welche Probleme sich bei den Betroffenen durch diese Erlebnisse einstellen.

Den Beschäftigten in den Kreditinstituten und Tankstellen werden in den vorgeschriebenen Schulungen (Fachbegriff: Unterweisungen) in regelmäßigen Abständen geeignete Verhaltensweisen bei und nach Raubüberfällen nähergebracht. Dies mit dem Ziel, daß sich ein möglichst sachgerechtes Verhalten bei den Beschäftigten einprägt und in den kritischen Phasen einer Tat zur wichtigen Vermeidung oder Verringerung der Risiken (Täter-Provokation, nicht mehr steuerbare Eskalation, Waffengebrauch durch Affekthandlungen) beiträgt. Über das „danach“ gab es keine Vorgaben, lediglich Erfahrungen und Erkenntnisse.

Problemlage

Sicherlich reagieren die Betroffenen psychisch ebenso unterschiedlich nach den Überfällen/Geiselnahmen auf die Erlebnisse wie auch die „Belastungen“ während der Tat waren. Viele (Raub-)Überfälle laufen innerhalb von zwei bis drei Minuten ab. Hier werden sich die Beteiligten häufig nach der Tat des Risikos und der Gefahr bewußt, denen sie ausgesetzt waren. Allerdings

können die Betroffenen auch in der unmittelbaren Nachtatphase noch nicht über das Erlebte nachdenken, da durch die anlaufenden Fahndungsmaßnahmen - polizeiliche Zeugenbefragungen, interne Maßnahmen und anderes - große Unruhe herrscht. Erst mit zeitlicher Verzögerung setzt die Entspannung und das „bewußte Nachdenken“ ein.

Dagegen sind bei Geiselnahme (meistens Abfangen der Beschäftigten bei Betreten/Verlassen des Gebäudes) die psychischen Belastungen weitaus höher einzustufen. Selbst wenn den Betroffenen äußerlich kein Schaden zugefügt wurde, haben diese allein unter der Zeitdauer der Tat, der unmittelbaren Nähe zum Täter, den verbalen Attacken und körperlichen Androhungen von Gewalt „mehr auszuhalten“. Erfahrungsgemäß sind gerade hier die Probleme ausgeprägter. Allgemein ist kaum bekannt, daß die typischen Nachreaktionen wie etwa Schock, Erregung, erhöhte Reizbarkeit, körperlicher Zusammenbruch, aber auch Lethargie durchaus als eine normale Folge dieses außergewöhnlichen, lebensbedrohenden Erlebnisses zu betrachten sind.

Zwar kommt den Betroffenen der Straftat zunächst eine menschliche Eigenschaft zu Hilfe, nämlich daß negative Erlebnisse relativ schnell innerlich verdrängt beziehungsweise „vergessen“ werden. Dies ist jedoch nur vermeintlich positiv: Eine echte Problemlösung bedarf der bewußten Auseinandersetzung mit dem Erlebten. Dies geschieht in den Tagen nach der Tat fast zwangsläufig, ohne daß es Möglichkeiten gibt, darauf gestaltend Einfluß zu nehmen. So werden die Betroffenen immer wieder von Dritten auch aus Gedankenlosigkeit oder Neugier - auf das Erlebte angesprochen. Typische Situationen, in denen sich der Mitarbeiter mit dem Fall auseinandersetzen muß, sind:

- am Tattag durch ermittelnde Polizei im Rahmen der Fahndung, Vorgesetzte, Familienangehörige
- in den nächsten Tagen durch Nachbarn, Kunden, Bekannte aufgrund der Presseveröffentlichungen
- bei der Gegenüberstellung von Tatverdächtigen durch die Polizei
- in einer Gerichtsverhandlung als Zeuge oder ähnlichem, aber auch
- bei einem Fernsehkrimi mit ähnlicher Handlung.

Bei diesen Anlässen erleben die Betroffenen mehr oder weniger ausgeprägt ihren eigenen Fall erneut, in dem die Tat wie ein Film vor dem „geistigen Auge“ abläuft. Die dabei und danach auftretenden Schwierigkeiten können zwar äußerlich verbal überspielt und verharmlost werden. Im Einzelfall schwingt vielleicht auch ein wenig Heldentum mit und ein gewisser Genuß, im Rampenlicht des Interesses zu stehen; innerlich wird dabei jedoch häufig eine Wunde aufgerissen, die verheilen sollte. Nicht selten resultieren daraus auch ernste gesundheitliche Probleme (z. B. Schlaflosigkeit, Ängste, Unruhe), die häufig psychosomatisch begründet sind: Eine Behandlung durch Medikamente kann nur bedingt Erfolg haben, da dann nicht mehr zwischen Ursache und Wirkung unterschieden werden kann. Hier wird auch der Begriff „posttraumatische Belastungsstörungen“ verwendet.

Maßnahmen-Konzepte

Um hier zum richtigen Zeitpunkt erprobte Hilfe und Maßnahmen anbieten zu können, sollen im folgenden Hinweise und Tipps gegeben werden, wie vorgegangen werden kann. Die Aufstellung erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern soll vorrangig einen Rahmen vorzunehmender Fürsorge-Maßnahmen des Unternehmens aufzeigen.

Als Maßnahme, die unverzüglich nach einem Ereignis getroffen werden sollte, empfiehlt sich das Eingreifen in Form „mobiler Kollegenhilfe“. Diese Mitarbeiter sollten sich so schnell wie möglich vor Ort begeben, um sich dort um die Überfallenen zu kümmern. Die wesentlichen Aufgaben dieser Helfer wären:

- sich persönlich einen Eindruck vom psychischen und physischen Zustand der Betroffenen zu verschaffen
- moralische Stütze durch Präsenz und alleinige Zuwendung für Betroffene zu bieten
- gegebenenfalls bei den häufig in der ersten Phase wenig die Opfer berücksichtigenden Forderungen nach Tatablaufschilderungen, Zeugenangaben und anderem durch die Polizei Hilfe zu geben
- konkrete Bedürfnisse der Betroffenen zu erkennen

- im Bedarfsfall ärztliche Hilfe herbeizuholen
- Kontakt zu Angehörigen herzustellen
- Begleitung nach Hause zu organisieren bzw. durchzuführen.

Voraussetzung ist, daß ein Kontingent freiwilliger Mitarbeiter (Sicherheitsfachkräfte, ehemals selbst Betroffene, Personalratsvertreter, Sozialberater, Seelsorger u. a.) zu jeder Zeit für einen Eventualfall zur Verfügung steht. Wesentlich ist auch, daß sich diese Mitarbeiter intensiv mit den typischen Problemen (z. B. durch Schulungen unter fachlicher Betreuung durch Psychologen) konzeptionell vertraut gemacht haben, einschlägige Tipps für diese Akutphase vermitteln können und schließlich vom Unternehmen die Kompetenz haben, über die notwendig werdenden Sofortmaßnahmen mit eventuell finanziellen Auswirkungen frei entscheiden zu können.

Unabhängig von dieser schnellen Hilfe unmittelbar nach der Tat sind grundsätzlich als weitere Maßnahmen zu nennen:

- vor Ort Gespräche mit Betroffenen führen
- Einschaltung des Betriebsarztes
- Anregungen für Verbesserungsvorschläge aufnehmen
- Schließung der Niederlassung für diesen Tag
- (Sonder-)Urlaub gewähren
- Ablösung/Versetzung anbieten
- kleine Präsente (Blumen, kleiner Geldbetrag zur Erfüllung eines persönlichen Wunschs) überreichen
- Hotel-Aufenthalt anbieten
- Einladung zu einem Essen aussprechen
- mit Angehörigen - auf Wunsch Verbindung aufnehmen.

Bevor über die letztgenannten Maßnahmen entschieden wird, muß individuell geprüft werden, ob die Vergünstigungen von dem Betroffenen auch als wirklich positiv werden. Bspw. Kann ein vom Unternehmer finanziertes Urlaub mit dem Partner auch als „abschieben“ und damit negativ empfunden werden.

Es ist erfahrungsgemäß als wichtige Ergänzung über die erwähnten Punkte hinaus zweckmäßig, sich der fachlichen psychologischen oder psychotherapeutischen Hilfe Dritter zu bedienen. Dies sollte unter dem Aspekt geschehen, daß eine unabhängige, fachlich erfahrene Person

- sich ausschließlich den Betroffenen widmet und
- sich mit dessen Problemen auseinandersetzt sowie
- geeignete Ratschläge und Anregungen zur Aufarbeitung des Erlebten gibt.

Um dieses wichtige Instrument der Fürsorge erfolgversprechend anzuwenden, sollten folgende Aspekte berücksichtigt werden:

- Diese psychologische/psychotherapeutische Hilfe sollte unmittelbar nach dem Ereignis offeriert werden.
Die Annahme der Hilfe sollte nur auf freiwilliger Basis erfolgen und,
- bei Annahme sollte eine kurzfristige Aufnahme der Maßnahmen zwischen Betroffenen und Berater erfolgen.

Es ist wichtig, bei den Gesprächen über das Hilfsangebot behutsam vorzugehen, da sonst das gutgemeinte Ziel des Angebotes schnell mißverstanden werden könnte. Eine häufig dabei spürbare - jedoch nicht ausgesprochene - Zurückhaltung wird deshalb ausgeübt, weil der Betroffene glaubt, einen „inneren Knacks“ bekommen zu haben, der von einem Psychologen/Psychotherapeuten behandelt werden muß. Diese Ängste sich selbst oder offen einzugestehen beziehungsweise sichtbar zu machen, ist eine ernstzunehmende Barriere. Diesen Tabubereich oder dieses Vorurteil gilt es durch Einzelgespräche mit den Hinweisen auf „Reden über das Erlebte, Schaffung von Erleichterung, positive Erfahrung Betroffener in der Vergangenheit“ überzeugend abzubauen.

Im folgenden wird umrissen, wie die praktische Behandlung der Betroffenen mit Fachspezialisten aussehen könnte.

Psychologische/psychotherapeutische Möglichkeiten

Bei der Nachsorge von Überfall- oder Geiselnahmeopfern ist davon auszugehen, daß dieses Ereignis in jedem Fall Streß im Sinne hoher psychischer Belastung und körperlicher Anspannung verursacht. Hier handelt es sich um den negativen, schädlichen Streß, den Distreß (im Gegensatz zu dem positiven, vitalisierenden und lebensnotwendigen Eustreß).

Wird das Überleben, die eigene Sicherheit gefährdet, reagiert zunächst jeder Organismus gleich: Er begibt sich in den Zustand des Kampfes oder der Flucht, um der Gefahr zu entinnen. Dieser Mechanismus funktioniert etwa beim Reptil ebenso wie beim Homo sapiens. Da Menschen allerdings mit einem komplizierten und komplexen Organismus ausgestattet und ihre Bedürfnisse entsprechend strukturiert sind, empfinden Menschen unterschiedliche Begebenheiten und Situationen in unterschiedlichem Ausmaß als Streß.

Dieses unterschiedliche Streßerleben basiert auf erlernten Verhaltensmustern. Viele Reaktionen sind durch Erziehungsprozesse auf gewisse Stimuli „programmiert“ worden. Daher gibt es keine objektiven Streßreize und damit auch keine streßauslösenden Faktoren, die bei allen Menschen gleich wirken. Das Ereignis des Überfalls wird somit über den individuellen Bezugsrahmen jedes einzelnen Mitarbeiters als mehr oder weniger streßreich erlebt. Deshalb ist die subjektive Einschätzung des Mitarbeiters wichtig. Die individuelle Bedeutung, die er der aktuellen Situation des Überfalls beimißt, ist zentrales Thema im Erstkontakt zwischen dem Überfall- oder Geiselnahmeopfer und der psychologisch betreuenden Person.

Allerdings muß ein weiterer wichtiger Aspekt im Erstkontakt berücksichtigt werden. Sowohl der Mitarbeiter als auch die beratende Person haben unabhängig voneinander einen Vertrag mit dem Kreditinstitut. Der Begriff „Vertrag“ wird hier sowohl im Sinne eines Geschäftsvertrages als auch im Sinne einer Vereinbarung oder Absprache verwandt. Im Rahmen des Arbeitsvertrages erhält der Mitarbeiter, der Opfer eines Überfalles wurde, das Angebot, die psychologische Beratung aufzusuchen. Die beratende Person ihrerseits hat einen Vertrag mit dem Kreditinstitut, die Beratung durchzuführen. Zwischen ihr und dem Mitarbeiter besteht jedoch zunächst keinerlei Vertrag beziehungsweise Vereinbarung oder Absprache. Bei dem Mitarbeiter handelt es sich um eine Person, die in die Beratung „geschickt“ wurde, denn der Mitarbeiter kommt nicht aus eigener Initiative, sondern auf Anraten einer dritten Person. Deshalb ist es wichtig, im Erstkontakt zwischen Mitarbeiter und beratender Person mit Hilfe eines Vertrages über die Ziele der Beratung eine gemeinsame Gesprächsbasis herzustellen.

Ausschlaggebend für die Akzeptanz einer psychologischen Beratung durch den Mitarbeiter ist die Art und Weise, wie dieser durch seine Vorgesetzten auf die Möglichkeit von Beratung aufmerksam gemacht wird. Voraussetzung ist das Verständnis aller Beteiligten dafür, daß ein Banküberfall oftmals eine traumatische, in jedem Fall aber eine streßreiche Ausnahmesituation darstellt, die eine Kette unterschiedlichster Reaktionen hervorrufen kann. Zudem ist die Bedeutung wichtig, die der einzelne Mitarbeiter dem Überfall beimißt, da diese ein wesentliches Kriterium für den Erstkontakt in der psychologischen Beratung sein kann. Besteht auf seiten des Mitarbeiters Bedarf, das heißt erlebt er seine Lebens- und Arbeitssituation durch den Überfall als stark beeinträchtigt und problematisch, wird er das Gesprächsangebot mit einer neutralen Person als hilfreich erleben.

Anders verhält es sich bei Mitarbeitern, die die Situation und die Folgezeit des Banküberfalls für sich als unproblematisch erachten. Wird ihnen jedoch durch Dritte nahegelegt, vielleicht fühlen sie sich sogar gedrängt die psychologische Beratung aufzusuchen, kann es sein, daß dieses Mitarbeiter gegen seine eigenen Interessen und gegen seinen inneren Widerstand, also aus Anpassung an die vermuteten Erwartungen der Vorgesetzten, in die Beratung kommt. Angesichts dieser Ausgangslage ist es dann zunächst einmal notwendig herauszufinden, ob und inwieweit der Mitarbeiter eigene Anliegen, Wünsche oder Erwartungen an die Beratung hat. Ist dies nicht der Fall und zeigt sich, daß der Mitarbeiter selbst seine Lebens- und Arbeitssituation durch den Überfall keineswegs beeinträchtigend empfindet, ist es sinnvoll, die Beratung bereits nach der ersten Stunde

zu beenden und ihn nicht zu etwas zu zwingen, was er selbst nicht möchte. Die Erfahrung zeigt zudem, daß negative körperliche und psychische Reaktionen auf einen Überfall oft erst nach zwei bis drei Tagen, manchmal auch erst nach drei Wochen auftreten. Bei einigen Mitarbeitern tritt eine Reaktion sogar erst nach mehreren Überfällen auf.

Trotz intensiver Aufklärungsarbeit durch die Medien in der Vergangenheit ist das Aufsuchen einer Psychotherapie oder psychologischen Beratung auch heute noch mit Schwellenangst und der Befürchtung belegt, „nicht ganz in Ordnung zu sein“. Deshalb kommt der Unterscheidung zwischen Psychotherapie und psychologischer Beratung vor allem bei der Nachsorge von Banküberfallopfern besondere Bedeutung zu. Zur Verdeutlichung seien die Unterschiede hier kurz erläutert.

Das Ziel der Psychotherapie besteht in der Überwindung von „alten“, aus der eigenen Geschichte stammenden Einschränkungen und aus der Aussöhnung mit sich selbst, im weiteren Sinne aus der Heilung vielfältiger Verletzungen der Persönlichkeit, die aus der Kindheit stammen.

Beratung hingegen konzentriert sich auf bestimmte, klar umrissene Probleme. Primäres Ziel in der Beratung ist beispielsweise die Lösung eines Problems oder das Treffen einer Entscheidung. Es handelt sich hierbei also um themenzentrierte Beratung, die dann mit der Lösung des Problems oder der Beantwortung der Frage beendet ist. Dies kann bereits nach kurzer Zeit, das heißt nach wenigen Stunden der Fall sein.

Zurück zu der Situation des Erstkontaktes zwischen dem Mitarbeiter und der beratenden Person. Die Betroffenen werden auch in diesem Kontakt dazu aufgefordert, den Tathergang zu schildern. Doch anders als in der polizeilichen Zeugenbefragung liegt der Schwerpunkt des Gesprächs darin, die Gefühle und Empfindungen des Mitarbeiters zu erfassen. Es geht zunächst um die Spezifizierung des Problems, was konkret für den einzelnen Mitarbeiter streßauslösendes Moment der Situation war.

Dabei zeigt sich in den Gesprächen meist, daß die Bedrohung von Leib und Leben in jedem Fall streßerzeugend ist und Gefühle von Ohnmacht und Hilflosigkeit auslösen kann. Darüber hinaus kann in der Rückschau auf das Ereignis die überkritische Bewertung des eigenen Verhaltens, „zu spontan“, „zu langsam reagiert“ oder „zu wenig vorausschauend in Bezug auf das mögliche Eintreten von Kunden in das Kreditinstitut“ gehandelt zu haben, als zusätzliche Belastung wirksam werden.

Anhand dieser Problemanalyse muß im nächsten Schritt gemeinsam mit dem Mitarbeiter entschieden werden, welche Interventionen im weiteren Verlauf der Beratung notwendig sind. Zur Anwendung können dabei sowohl intrapsychische Bewältigungsformen als auch physiologisch-psychologische Maßnahmen der Streßbewältigung kommen.

Intrapsychische Bewältigungsformen sind alle Versuche, die Belastungen des Überfalls im gemeinsamen Gespräch zu mildern oder aufzuheben. Dabei geht es in erster Linie darum, Gedanken und Gefühlsinhalte im Zusammenhang mit dem Überfall auszusprechen, gegebenenfalls nachzuempfinden und zuzuordnen. Ziel der Beratung ist es, daß das Denken an die Situation des Raubüberfalls zukünftig keinen Schmerz und keine Angst, Gewissensbisse oder Schuldgefühle hinterläßt, sondern im günstigsten Fall im nachhinein emotionsfrei betrachtet werden kann.

Vor allem zu Beginn der Beratung ist es wichtig, den Betroffenen Informationen über menschliche Verhaltensweisen in Streßsituationen und bei traumatischen Ereignissen zu geben, damit sie ihre eigenen Reaktionen verstehen und einordnen können.

Im nächsten Schritt entwickeln beratende Person und Mitarbeiter gemeinsam eine realistische Betrachtungsweise der Überfallsituation, sofern beispielsweise Schuldgefühle oder überhöhte Verhaltenserwartungen an die eigene Person bestehen. Dabei werden auch andere Sichtweisen für das Verhalten vor, während und nach dem Überfall als Interpretationen erörtert. Eine überaus wichtige Intervention ist, dem Betroffenen die Möglichkeit zu eröffnen, zu seinen Gefühlen der Angst, Unsicherheit oder auch der Wut zu stehen und diese anzunehmen statt sie zu verdrängen oder zu leugnen. Der Umgang mit psychosomatischen Symptomen wie Schlafstörungen, Angstzuständen oder Angstträumen als eine Folge des Überfalls stehen im Vordergrund der Beratung.

Insbesondere im Zusammenhang mit psychosomatischen Äußerungsformen werden körperliche und psychische Entspannungsverfahren zur Streßbewältigung angeboten.

Droht Gefahr, reagiert der Körper kampf- und fluchtbereit dadurch, daß ihm zusätzliche Energien durch Streßhormone (Adrenalin) zugeführt und der Energieverbrauch jener Organe, die für Kampf oder Flucht nicht unmittelbar gebraucht werden, auf ein Minimum reduziert werden.

Wenn eine Situation den Menschen veranlaßt, auf Kampf oder Flucht umzuschalten, weil er sich gefährdet, bedroht oder angegriffen fühlt, wäre die einzig gesunde Reaktion, auch zu kämpfen oder zu flüchten. Nur so können die Streßhormone ausgeschieden werden. Diese Energie wird zur Verfügung gestellt, um mit der die eigene Sicherheit bedrohenden Situation fertig zu werden. Werden diese Energien nicht verbraucht, stauen sich Distreß-Energien auf. Die Streßhormone wirken dann wie Gift auf den Körper und greifen diesen an den -jeweiligen Schwachstellen wie Magen, Darm, Galle oder Herz an.

Aus diesem Grund geht es bei der Auswahl von Entspannungsverfahren darum, den Distreß zu dosieren und Wege des Abreagierens zu finden. Das Verfahren der progressiven Muskelentspannung nach Jacobson etwa bewirkt eine starke körperliche Entspannung und lockert damit psychosomatisch bedingte körperliche Verkrampfungen, die durch Angst und Streß entstanden sind.

Das Entspannungsverfahren des Autogenen Trainings führt darüber hinaus zu einem Zustand sowohl psychischer als auch körperlicher Entspannung. Die Mitarbeiter werden dazu angeregt und angeleitet, zur Streßbewältigung diese Entspannungsverfahren oder auch sportliche Betätigung zum Streßabbau zu Hause selbständig durchzuführen.

Andererseits wird auch ganz pragmatischen Fragen nachgegangen. So wird beispielsweise gemeinsam überlegt, welche Schutzmaßnahmen die Mitarbeiter auf dem Hin- und Rückweg zum und vom Kreditinstitut künftig ergreifen können oder aber wie sie sich selbst intrapsychisch Sicherheit geben können. Bei Bedarf bietet die beratende Person auch Begleitung und psychische Unterstützung bei Gegenüberstellungen mit Tatverdächtigen oder bei Zeugenaussagen vor Gericht an.

Die Dauer der Beratung ist dabei individuell verschieden. Handelt es sich um einen „leichten“ Überfall ohne Geiselnahme von Mitarbeitern und ohne Bedrohung von anwesenden Kunden in der Bank, bei dem der Alarm frühzeitig ausgelöst werden konnte und der Täter schnell die Flucht ergriff, führt vielfach schon die Überlegung, in welcher Weise der Mitarbeiter durch den Überfall belastet ist, zur psychischen Entlastung und Erleichterung. Die Beratung kann dann bereits nach ein bis zwei Stunden beendet werden.

Eine längere Beratungsdauer über mehrere Stunden ist meist bei schweren Überfällen angezeigt, bei denen Mitarbeiter oder Kunden als Geiseln genommen wurden und/oder eine massive Bedrohung von Leib und Leben stattfand. Reicht der Rahmen der psychologischen Beratung in so einem Fall nicht aus, werden den Betroffenen Möglichkeiten aufgezeigt, wie sie weiterführende Hilfe erhalten können.

Fazit

Den Betroffenen muß nach derartigen Erlebnissen zur Heilung der nicht „sehbaren“ Wunden geholfen werden. Wichtig ist dabei, daß dieses kein Tabuthema sein darf und ein bewußtes Auseinandersetzen zwischen Betroffenen und Vorgesetzten stattfindet. Die unmittelbare gezielte psychologische/psychotherapeutische Hilfe durch Dritte stellt einen unerläßlichen Bestandteil dar. Die Erfahrungen zeigen, daß die Betroffenen dieses als wohltuend empfanden und das positive Gefühl hatten, daß auch ihre psychischen Belastungen ernstgenommen wurden. Auch dadurch wird die Fürsorge eines Unternehmens für seine Beschäftigten nachhaltig dokumentiert. Die Kosten werden im übrigen von der Gesetzlichen Unfallversicherung übernommen.

Dies ist jedoch nur erreichbar, wenn sich das Unternehmen v o r einem Ereignis konzeptionell mit der Thematik auseinandergesetzt hat und Vorkehrungen (z.B. in personeller Sicht durch Soforthelfer, Adressen von Therapeuten) getroffen hat und dies pflegt.

Gez. Rainer Hannich, 19.Mai 2004