



# Was Notfallpsychologie für Unternehmen erwirken kann

Krise! Alles im Griff? Ein hoher Anspruch. Yvonne Affolter kennt Extremsituationen aus ihrer Erfahrung als Notfallpsychologin. Sie berichtet von realen Begebenheiten und zeigt auf, wie sich mögliche Folgen für Betroffene und Firmen minimieren lassen.

## Yvonne Affolter

Lic. phil. Yvonne Affolter ist Arbeits- und Organisationspsychologin. Bevor sie in Zürich als Psychotherapeutin und Coach ihre eigene Praxis eröffnet hat, arbeitete sie unter anderem mehr als zehn Jahre als Leitende Betriebspsychologin in der Finanz- und Versicherungsbranche und verantwortete für ein Grossunternehmen das Case- und Care-Management. Seit 2013 ist Yvonne Affolter auch NNPN-zertifizierte Notfallpsychologin und Teamleiterin im Freiwilligenteam von Carelink.

Ein geschätzter Teamkollege erliegt im Büro einem Herzinfarkt. Eine Praktikantin wird am Arbeitsplatz mehrfach sexuell belästigt und schliesslich vergewaltigt. Ein Mitarbeiter, erzürnt über die Beurteilung seiner Leistung, droht Gewalt an. Selbst wer sonst stets Kontrolle und Überblick wahr, hat vielleicht solche oder ähnliche Situationen schon erlebt.

Ebenso schlimm, wenn jemand am Arbeitsplatz Suizid begeht oder wenn ein Kollege im Unternehmen verhaftet wird unter dem Verdacht, mit kinderpornografischem Material zu handeln. Es kann aber auch passieren, dass ein Brand mehrere Mitarbeitende tötet oder dass ein Chauffeur einen tödlichen Unfall verursacht, weil er kurz aufs Handy geschaut hat.

Wie würden Sie als Arbeitgeber oder Personalverantwortliche mit einer solchen Situation umgehen? Was würden Sie konkret tun? Welche Kompetenzen wären gefordert? Könnten Sie diese von null auf gleich abrufen? Fragen

über Fragen. Und es sind nicht die einzigen: Wie würden Sie mit betroffenen Mitarbeitenden kurz- und mittelfristig umgehen? Wie nach innen und aussen kommunizieren?

Schliesslich stellt sich auch die Frage, was Sie unternehmen würden, damit Ihre Geschäfte nach einem belastenden Ereignis trotzdem weiterlaufen. Was Sie machen könnten, damit der Ruf Ihres Unternehmens nicht leidet.

### Wenn Etabliertes wankt, ...

Auf jeden Fall ist in einer solchen Situation von einem Moment auf den anderen nichts mehr so, wie es war. Fest etablierte Strukturen, Arbeitsprozesse und Befindlichkeiten verändern sich plötzlich und in rasantem Tempo. Die komplexe Situation kann sehr schnell unübersichtlich werden und unerwartet in alle möglichen Richtungen eskalieren. Und dabei sollten Unternehmer, Führungskräfte und Personalverantwortliche schnelle und zugleich nachhaltige Lösungen im Sinn ihrer Mitarbeitenden liefern – dies nicht nur auf Grund ihrer

Fürsorgepflicht, sondern auch aus gesellschaftspolitischen Überlegungen.

### **... ist professionelles Krisenmanagement gefordert**

Die Bewältigung eines aussergewöhnlichen Ereignisses kann rasch einmal überfordern, vor allem wenn die eigene Betroffenheit hoch ist und wenn die nötigen innerbetrieblichen Kompetenzen fehlen. Darum lohnt es sich, auf sach- und fachgerechte Krisenmanagementkompetenzen zurückzugreifen und sich unmittelbar nach einem Ereignis notfallpsychologisch unterstützen zu lassen. So bleibt die Situation – auf struktureller wie individueller Ebene – unter Kontrolle. Das entlastet alle Beteiligten, gibt Orientierung und Sicherheit und hilft den Betroffenen, das Ereignis zu bewältigen.

### **Je früher, desto nachhaltiger**

Grosse Unternehmen und Firmen der Privatwirtschaft, aber auch die öffentliche Hand haben sich meist über Verträge mit spezialisierten Firmen wie Carelink für den Notfall abgesichert. Ideal ist eine Kombination aus firmenintern geschulten Fachleuten und externen, notfallpsychologisch erfahrenen Fachpersonen. Kleine und mittelgrosse Unternehmen hingegen stehen bei ausserordentlichen Ereignissen meist völlig unvorbereitet da. Die Zusammenarbeit mit einem notfallpsychologisch kompetenten Ansprechpartner wäre dabei mit keinem grossen Aufwand und vergleichsweise geringen Kosten verbunden.

### **Wenn Erlebnisse nicht bewältigt werden**

Viele Betroffene zeigen akute Belastungsreaktionen. Erste Anzeichen sind etwa emotionale Taubheit, Rückzug oder Interesselosigkeit. Gedanken oder Erinnerungen belasten sie sehr. Manche Betroffene werden auch reizbar und schreckhaft, oder sie können nicht mehr schlafen. Diese Symptome können während oder unmittelbar nach dem Erlebnis einsetzen und sich in den folgenden Tagen noch intensivieren, um dann in der Regel nach und nach abzuklingen.

Die akute Belastungsreaktion ist eine normale Reaktion auf ein abnormales

oder extremes Ereignis. Sie lässt sich als kurzfristiger psychischer Schutzmechanismus ansehen. Bereits eine normale Reaktion kann sich jedoch kurzfristig auf die Arbeitsfähigkeit auswirken.

Die einen können gut und ohne notfallpsychologische Unterstützung damit umgehen, und die Symptomatik nimmt von alleine ab. Sie können das Ereignis gut in ihr Leben integrieren und es als Teil davon betrachten. Doch für rund einen Viertel der Betroffenen sind die erlebten Unglücksfälle eine traumatische Erfahrung. Daraus können sich massive Einschränkungen im Wohlbefinden und in der Alltagsbewältigung entwickeln – bis hin zu psychischen Störungen, die etwa in eine posttraumatische Belastungsstörung münden können.

Solche chronifizierten Auswirkungen sind am Arbeitsplatz längerfristig spürbar. Unkonzentriertheit, Verhaltensveränderungen, Fehlerzunahme – das sind nur drei Stichwörter. Leistung und Produktivität nehmen sehr häufig ab. Wer längerfristig leidet, vermeidet allenfalls auch anspruchsvollere Aufgaben. Das Konfliktpotenzial steigt, und das Betriebsklima verschlechtert sich. Depressionen, Ängste und Burnout können die Folge sein – und zu länge-

rer Arbeitsunfähigkeit führen. Selbst Kündigungen von qualifizierten Fachpersonen und hohe Personalfuktuation lassen sich in letzter Konsequenz nicht ausschliessen.

Solche Szenarien sind real und die Auswirkungen keinesfalls gering. Sie verursachen hohe indirekte betriebswirtschaftliche und letztlich auch volkswirtschaftliche Folgekosten.

Arbeitgeber sind gesetzlich dazu verpflichtet, die Gesundheit ihres Humankapitals zu schützen und zu fördern.

Dazu zählen sowohl präventive als auch akute, fallbezogene Massnahmen, um psychosoziale Risiken am Arbeitsplatz einzudämmen. Arbeitgeber sind in jedem Fall gut beraten, sich mit den Empfehlungen und Vorgaben des Staatssekretariats für Wirtschaft, des «SECO», sowie der kantonalen Arbeitsinspektorate auseinander zu setzen.

### **Mit Carelink die Folgen möglichst gering halten**

Ziel von Carelink ist es, die Folgen eines traumatisierenden Ereignisses für Mitarbeitende und das Gesamtunternehmen so gering wie möglich zu halten. Es gilt, dauerhafte Beeinträchtigungen zu verhindern und dazu beizutragen, die Arbeits- und Leistungsfähigkeit von Betroffenen zu erhalten bzw. wiederherzustellen.

Carelink unterstützt nicht nur Führungspersonen und HR-Verantwortliche im Umgang mit betroffenen Mitarbeitenden, sondern bietet auch sofortige Betroffenenhilfe und Entlastung von akuten Belastungsreaktionen. Die notfallpsychologisch spezifisch ausgebildeten Fachleute begleiten und fördern die rasche Wiederermächtigung und die Rückkehr in den beruflichen und privaten Alltag. Mit ihren ge-

## **«Notfallpsychologie hilft, dauerhafte Beeinträchtigungen zu verhindern.»**

zielten Interventionen unterstützen sie letztlich die Arbeitgeber, ihre Fürsorgepflicht gegenüber Mitarbeitenden im Rahmen eines betrieblichen Gesundheitsmanagements wahrzunehmen.

Insofern hilft Carelink, möglichen Ressourcenverschleiss zu verringern, die Krisenkompetenz zu erhöhen und damit mögliche hohe Folgekosten zu reduzieren. Die Mitarbeitenden werden es danken, und die Reputation nach innen und aussen als verantwortungsbewusster Arbeitgeber steigt, das Image profitiert.