

## Transkript der Audiodatei

Nächster Halt: Ausbildung „Psychologische Erstbetreuung“

### **Intro:**

Hallo und herzlich willkommen zum Podcast der VDV-Akademie. Der Podcast rund um Weiterbildung und Lernen in der Mobilitätsbranche.

### **Britta Robels:**

Hallo und herzlich Willkommen zu unserer neuen Podcastfolge „Ausbildung Psychologische Erstbetreuung“. Ich bin Britta Robels. Zu Gast ist heute Ina Schönke. Sie arbeitet in der betrieblichen Sozialberatung der Hamburger Hochbahn und ist von Hause aus Notfallpsychologin. Hallo Ina.

### **Ina Schönke:**

Hallo Britta.

### **Britta Robels:**

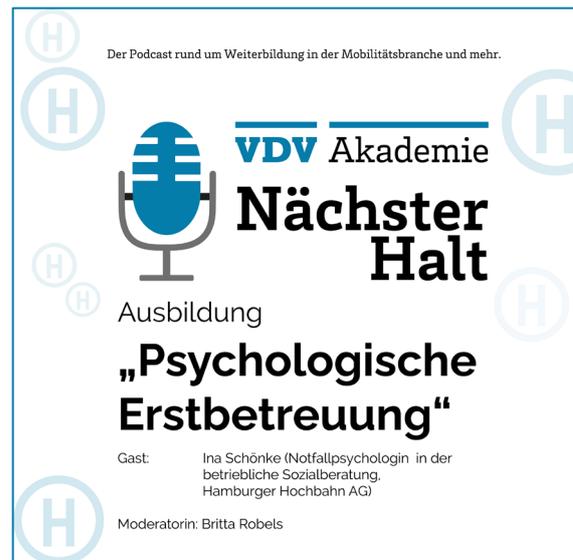
Schön, dass du da bist. Wir kennen uns ja schon und zwar von dem Projekt „Web-Based-Training Erstbetreuung“. Da haben wir in den letzten zwei Jahren ungefähr zusammengearbeitet. Das war eine Kooperation zwischen der VBG, der gesetzlichen Unfallversicherung, euch, der Hamburger Hochbahn, der VDV-Akademie und es waren auch Fachexperten aus der Praxis dabei. Und da haben wir zusammen eine digitale Lerneinheit für diese Zielgruppe erstellt.

### **Ina Schönke:**

Ja, da haben wir schon viel Zeit miteinander verbracht und viele gemeinsame Konferenzen gehabt.

### **Britta Robels:**

Ja, die großenteils natürlich auch online. Und inzwischen steht ja unser Projektabschluss, das WBT, das Web-Based-Training auch zur Verfügung,



und es war Anlass für uns, auch zu sagen, Erstbetreuung ist in jedem Verkehrsunternehmen zugegen und ein echt wichtiger Job, um auch so Herausforderungen des Alltags unserer Branche zu meistern.

Und darum bin ich voll froh, dass du heute dabei ist und wie ein bisschen über dieses Thema sprechen können. Wenn ich den Begriff Erstbetreuung mir mal anschau, dann ist es ja darauf schließen, dass das vielleicht der Anfang erst ist einer Betreuung, wie sie denn so eine Betreuung aus bei euch im Unternehmen?

### **Ina Schönke:**

Ja, genau richtig. Also optimaler Weise gibt es in den Unternehmen eine komplette Betreuungskette. Die beginnt mit der Erstbetreuung, der psychologischen Erstbetreuung und endet dann möglichst mit der Weitervermittlung in professionelle Unterstützung, wenn das denn erforderlich ist.

Und wir haben hier ein Web-Based-Training entwickelt, für die psychologische Erstbetreuung. Also für diejenigen, die in einer Betreuungskette ganz ganz vorne dabei sind und den wichtigsten Job haben, nämlich

Fahrerinnen und Fahrer zum Beispiel nach schweren Verkehrsunfällen aufzufangen, zu begleiten und einen Weg aufzuzeigen, wo sie vielleicht Hilfe bekommen können.

Vielleicht noch mal zur Einordnung in der gesamten Betreuungskette.

Warum gibt es das in den Unternehmen überhaupt? Der Gesetzgeber verpflichtet alle Unternehmen, im Sinne des Arbeitsschutzes, sich psychische Belastungen anzuschauen, zu bewerten und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen. Und in Verkehrsunternehmen können Beschäftigte halt mit Ereignissen und Unfällen konfrontiert werden, die schwere psychische Belastung und Beeinträchtigungen mit langwierigen Folgen hinterlassen können. Dabei kann es sich um Verkehrsunfälle, Unfälle mit Personenschaden oder sonstige außergewöhnliche Ereignisse handeln.

Häufig kommt es zum Beispiel dazu, bei uns im Busbetrieb, dass ein Pkw plötzlich die Busspur kreuzt und eine Notbremsung passieren muss, wo es sein kann, dass sich auch Personen verletzen. Und das sind solche Ereignisse zum Beispiel, wo die betrieblichen Erstbetreuer eine Rolle spielen.

Und bei uns ist das zum Beispiel so aufgebaut. Wir haben hier im Unternehmen psychische Ersthelfer. So nennen wir unsere betrieblichen Erstbetreuer, also kurz PEH, psychische Ersthelfer und Ersthelferinnen, die dann nach einem Unfall vor Ort sind, schauen dann sie, den Fahrer oder die Fahrerin gut betreuen, psychologischen Beistand leisten.

Dann gibt es bei uns noch ein zweites System, das Kriseninterventionsteam, kurz KIT genannt. Das rückt immer dann aus, wenn es wirklich schwerwiegendere Vorfälle sind und

wirklich eine intensive Betreuung der Betroffenen nötig ist und unterstützt dann vor Ort die psychologischen Ersthelfer oder löst diese ab, sodass die Betreuung wirklich optimal funktionieren kann.

Dann geht es bei uns in der Betreuungskette auch noch weiter. Das sind ja so die ersten Stunden, die die psychologische Erstbetreuung ausmacht und das Kriseninterventionsteam abdeckt. Und dann findet eine Weitervermittlung statt bei uns an die betriebliche Sozialberatung, wo ich auch tätig bin.

Wir in der betrieblichen Sozialberatung nehmen immer noch mal Kontakt auf zu den Betroffenen nach Unfällen oder schwerwiegenden Ereignissen. Fragen nach, wie es geht, ob sie sich stabilisieren konnten oder ob es noch starke Stressreaktionen gibt. Und gegebenenfalls machen wir auch eine Beratung aus. Die Kolleginnen und Kollegen kommen zu uns nochmal in die Beratung, können erzählen, was ihnen passiert ist, wie sie sich fühlen. Wir besprechen mögliche Stressbewältigungsstrategien, normale Belastungsreaktionen und schauen auch, ob das notwendig ist, vielleicht noch mal zu vermitteln, z. B. in traumatherapeutische Unterstützung. Das ist aber nur in Ausnahmefällen notwendig.

### **Britta Robels:**

Also das bedeutet, es gibt so zwei Ebenen. Auf der einen Seite natürlich die Verpflichtung des Unternehmens, quasi so eine Betreuung anzubieten vom Betrieb aus, die dann bei euch dreigliedrig gestaffelt ist und auf der anderen Seite. Was ich jetzt bei die rausgehört habe, ist auch das es natürlich ein mega sensibles Thema ist psychologischer Ersthelfer zu sein. Was würdest du denn sagen, welche

Voraussetzungen/ Eignung muss ich als Mensch mitbringen dafür um Erstbetreuender zu werden?

**Ina Schönke:**

Klar, das ist natürlich eine jedes Mal eine herausfordernde Situation, in die ich mich gebe, also jemanden in einer psychischen Ausnahmesituation zu unterstützen, erfordert natürlich, dass ich auch selber stabil bin.

Also ich müsste eine stabile Persönlichkeit, eine eigene psychische Grundstabilität mitbringen. Man sollte sich sehr bewusst sein, wo auch eigene Belastung liegen und eigene Grenzen und diese achten können. Man sollte in einer chaotischen Situation den Überblick bewahren können und sich auch mal durchsetzen und souverän handeln können. Man muss vor allen Dingen aber Einfühlungsvermögen mitbringen und empathisch kommunizieren können mit Menschen in Ausnahmesituationen. Dazu bringt man am besten eine Kontaktfähigkeit mit, eine Vertrauenswürdigkeit also. Es ist ja auch ein geschützter Gesprächsrahmen.

Das sind Menschen, die sich gerade in der absoluten Ausnahmesituation erleben und sich auch manchmal dafür schämen, wie es ihnen geht oder was sie für Gefühle und Gedanken haben. Und umso wichtiger ist es, dass die Erstbetreuung ein vertrauenswürdigen Gesprächsrahmen schaffen kann. Also muss man belastbar sein. Man sollte auch genau wissen, auf welche Aufgaben man sich da eingelassen hat und das sind so wichtige Voraussetzungen, die man mitbringen sollte.

**Britta Robels:**

Jetzt sagtest du eben die Hauptgesprächspartner oder die Mitarbeitenden, die so eine

Erstbetreuung vielleicht benötigen, sind meistens aus dem Fahrdienst. Das ist ja auch bei uns in den Verkehrsunternehmen auch somit die größte Mitarbeitenden-Gruppe. Gibt es denn klassische Positionen oder Tätigkeiten für Erstbetreuer, wo du sagst ja Erstbetreuende finden sich bei uns im Unternehmen für gewöhnlich in dem und dem Fachbereich. Sind es dann auch Menschen, die nah am Fahrpersonal dran sind?

**Ina Schönke:**

Bei uns sind das vor allen Dingen Menschen aus den Betriebsbereichen im Fahrdienst, ja, und auch aus dem Prüf- und Sicherheitsdienst sind viele Kolleginnen und Kollegen geschulte psychologische Ersthelfer. Das hat den Vorteil, dass sie nah dran sind, dass sie den Betrieb sehr gut kennen. Dass sie wissen, wie sich Unfälle anfühlen können und auch wissen, was dann zu tun ist. Bei uns sind psychologische Ersthelfer alle Verkehrsmeister/ Verkehrsministerinnen, Betriebsaufseher/ Betriebsaufseherinnen und Teamleiter/ Teamleiterinnen aus den Bereichen Bus und U-Bahn. Die sind entsprechend geschult bei uns.

**Britta Robels:**

Da du ja so quasi in der dritten Stufe der Betreuungskette arbeitest, bekommst du bestimmt auch mit das so klassische Fälle sind aus der Erstbetreuung. Kannst du da vielleicht aus der Sicht der Hamburger Hochbahn ein paar Beispiele nennen, was da auf mich zukommen könnte als psychologischer Ersthelfer?

**Ina Schönke:**

Klar, ich kann mal ein paar Beispiele nennen, die typischerweise häufiger vorkommen können. Das sind in der Regel z. B. schwere Verkehrsunfälle,

Unfälle mit Personenschaden, außergewöhnliche Ereignisse, was ich schon vorhin einmal sagte. Es passiert des Öfteren mal im Straßenverkehr, dass ein Pkw eine Busspur kreuzt und plötzlich muss der Bus scharf bremsen. Und dabei können sich Menschen im Fahrgastraum verletzen oder ein Zusammenstoß passieren mit einem Pkw. Und das sind natürlich Ereignisse, die den Fahrer oder die Fahrerin auch psychisch belasten können.

Wir haben auch immer mal wieder Situation, wo unsere Mitarbeiter/ Mitarbeiterinnen Erste Hilfe leisten müssen für verletzte Fahrgäste oder Augenzeugen sind von anderen schweren Verkehrsunfällen und in solchen Situationen eben auch einer außergewöhnlichen psychischen Belastung ausgesetzt sind.

Wir haben auch mal ganz außergewöhnliche Situation wie nach einem Sturm fällt ein Baum auf die Gleise und die U-Bahn kollidiert mit Baum. Das sind natürlich Ereignisse, die einen aus dem Alltag rausrütteln und wirklich außergewöhnliche Belastungen mit sich bringen können.

**Britta Robels:**

Wenn ich jetzt zufällig den Podcast höre, und sage „Hey, super! Ich schätze mich als reflektierte und psychisch stabile Person ein. Ich bin Verkehrsmeister und könnte mir durchaus vorstellen, dass Erstbetreuung auch für mich neben meinem Hauptberuf eine Möglichkeit wäre.“ Wie kann ich denn jetzt Erstbetreuender werden?

**Ina Schöнке:**

Zunächst mal sollte man auch noch einmal klären, welche organisatorischen Voraussetzungen muss ich denn mitbringen? Ich sollte eine dienstliche Tätigkeit

haben, wo es auch möglich ist, dass ich Rufbereitschaften machen kann, dass sich in diesen Rufbereitschaften erreichbar bin.

Dass ich vom Arbeitsplatz für solche Ereignisse, die ja nicht planbar sind und plötzlich passieren, gut abrufbar bin, abkömmlich bin, dass ich zeitnah am Unfallort sein kann. Das heißt, ich muss in irgendeiner Form mobilisiert sein, muss einen Pkw zur Verfügung haben oder Ähnliches. Das sind auch nochmal so organisatorische Rahmenbedingungen.

Und wie kann ich dann Erstbetreuer werden? Das hängt ein bisschen davon ab, wie das im Unternehmen geregelt ist.

Bei uns ist es z. B. so, dass wenn ich Verkehrsmeister bin, ich automatisch diese Ausbildung zur psychologischen Ersten Hilfe bekomme und dafür geschult werde, weil ich ja als Verkehrsmeister eh die Aufgabe habe, bei den Unfällen vor Ort zu sein, Unfälle aufzunehmen, den Fahrer/ die Fahrerin anzusprechen. Und so sollte ich auch dafür gewappnet sein, diese Aufgabe wahrnehmen zu können.

Deswegen ist es bei uns so geregelt, dass das mit der Funktionsübernahme automatisch geregelt ist, dass ich für diese Fortbildung angemeldet werden. In anderen Unternehmen mag das anders geregelt sein, sodass ich hier den Zuhörerinnen und Zuhörern, die sich dafür interessieren, einfach an die Hand geben würde: „Erfahren Sie in Ihrem Unternehmen mal, wie ist die psychologische Erste Hilfe, die Erstbetreuung bei ihnen geregelt? Wer ist der Ansprechpartner? Muss ich an irgendeiner Stelle die Hand heben und Bescheid sagen, dass ich diese Rolle übernehmen möchte?“

Oder kann ich mich einfach zu einer Fortbildung anmelden?

**Britta Robels:**

Und kannst du uns auch was dazu sagen, wie die Ausbildung zum Ersthelfenden aussieht? Also ist das berufsbegleitend? Ist das über Wochen, Monate, Jahre? Und vielleicht auf welche Inhalte werden da vermittelt?

**Ina Schönke:**

Ja, also, es ist keine dreijährige Weiterqualifizierung. Da kann ich schon mal beruhigen, sondern bei uns ist das ein Präsenzseminar von einem Tag plus das Web-Based-Training, was wir jetzt kürzlich entwickelt haben, was dem vorgeschaltet ist und eine Auffrischung, die alle zwei Jahre stattfindet, die wir auch über das Web-Based-Training abbilden.

Das heißt, es ist so ein bisschen vergleichbar vielleicht mit der medizinischen Ersten Hilfe, wo ich ja auch alle zwei Jahre zur Auffrischung muss und einen Tag mich qualifizieren muss, damit ich medizinische Erste Hilfe im Betrieb leisten kann.

So ein bisschen vergleichbar ist es mit der psychologischen Ersten Hilfe auch. Es gibt Vorgaben, die die VBG, unsere Berufsgenossenschaft, dazu formuliert hat. Die kann man nachlesen in dem entsprechenden Warnkreuz Spezial zur Betreuung von Mitarbeitern in Verkehrsunternehmen nach potenziell traumatischen Ereignissen.

Da ist auch geregelt, welche Dozenten das machen dürfen diese Ausbildung. Es sollen Dozent\*innen mit einer psychologischen Ausbildung sein, am besten mit einer Trauma psychologischen Ausbildung. Da sollten folgende Inhalte vermittelt werden:

Welche potenziellen Ereignisse kann das

überhaupt betreffen? Wo werde ich denn eingesetzt als Ersthelferin/ Ersthelfer? Welche Rolle habe ich? Was sind eigentlich typische Reaktion von Betroffenen? Und wie gehe ich dann konkret vor?

Welche Aufgaben habe ich?

Dazu haben wir gerade noch nicht viel gesagt, als du mich gefragt hast zu den Voraussetzungen und den Aufgaben, habe ich noch nichts zu den konkreten Aufgaben gesagt. Das kann ich ja jetzt hier vielleicht einmal ergänzen.

**Britta Robels:**

Sehr gerne. Mach das.

**Ina Schönke:**

Man kann sich das ganz gut merken mit einem Vierklang und vier Worten, die alle mit „S“ beginnen. Deswegen nennen wir das auch die 4S Regel: Sichern, Sprechen, Schützen und Stützen.

Ich sage nochmal kurz was zu diesen vier „S“.

Sichern meint einfach, dass meine Aufgabe ist, mich selbst und auch den Betroffenen zunächst einmal an einer Unfallstelle z. B. in Sicherheit zu bringen und dafür zu sorgen, dass uns nichts mehr passieren kann.

Sprechen, das zweite „S“ bedeutet, dass ich Kontakt aufnehme mit den Betroffenen, den/die Betroffene/n aktiv anspreche, Dinge erkläre, Informationen weitergeben, über normale Belastungsreaktion aufkläre.

Schützen heißt, dass ich vor Belastungen und Gefahren abschirme. Schau, dass nicht die Presse Fotos machen kann oder derjenige/ diejenige ungünstigen Bildern ausgesetzt ist und die ganze Zeit z. B. auf die Unfallstelle schauen muss.

Und das letzte „S“ Stützen heißt, dass ich

emotional Unterstützung für Betroffene sein soll in meiner Rolle.

Dass ich schaue, was braucht der- oder diejenige jetzt, um emotional wieder stabil werden zu können. Manchmal heißt es auch, dass ich jemanden begleite nach Hause, auf dem Betriebshof oder eben auch zu einem Arzt, in ein Krankenhaus, je nachdem, wie es jemandem auch körperlich in so einer Situation geht. Also das ist natürlich etwas, was in den in der Qualifizierung zur psychologischen Erstbetreuung eine große Rolle spielt, dass sich diese vier „S“ übe und lerne. Also was soll ich konkret tun und letzter Punkt, der auch wichtig ist, in den Schulungen zu vermitteln, wie ist eigentlich das betriebliche Konzept zur Umsetzung? Wie ist die Betreuungskette im Unternehmen? Wie sind die Notfallpläne? Das sollte ich natürlich kennen, als psychologischer Ersthelfer.

**Britta Robels:**

Das klingelt alles bei mir im Kopf, weil das sind auch alles Inhalte, die bei uns in dem Web-Based-Training Bestand haben. Du hast es eben schon angesprochen. Das bedeutet, die Fortbildung ist auch nach dem Ansatz des Blended Learning konzipiert.

Welche Vorteile siehst du denn darin? Man könnte jetzt auch sagen: Na, du hast jetzt auch so ein paar Aufgaben genannt. Das ist ja schon alles sehr persönlich. Ist das denn sinnvoll, das auch digital abzubilden oder geht da vielleicht noch etwas verloren?

**Ina Schönke:**

Also der Vorteil an dem Web-Based-Training ist, dass wir es optimal kombinieren können mit Präsenzseminaren. Also das Web-Based-Training, was wir entwickelt haben, wollen wir so verstanden wissen, dass es eben in

Ergänzung zu Präsenzseminaren stattfindet und auf keinen Fall alleine die Qualifizierung für die Erstbetreuung abdecken kann. Also die digitalen Inhalte sind wichtig, machen auch Spaß, können super das Wissen, die Grundlagen vermitteln und auch ein Gefühl für die Situation vermitteln.

Ich finde, das ist uns sehr gut gelungen durch die Videoszenen, die wir eingebunden haben. Aber das Web-Based-Training kann natürlich nicht ersetzen, dass ich das üben muss. Dass ich Rollenspiele machen muss. Auch wenn Teilnehmende an den Präsenzseminaren ja am Anfang immer gar nicht so scharf sind auf die Rollenspiele. Aber die Erfahrung zeigt, das ist total wichtig, dass ich mich mal ausprobieren in meiner Rolle als Erstbetreuer/Erstbetreuerin und so eine Hemmschwelle auch abbauen kann, dass ich mich auch traue in so einer Situation wirklich Betroffene anzusprechen und denen beizustehen.

Und dafür ist es einfach eine super Kombination, in diesen Blended-Learning-System ein Web-Based-Training zu absolvieren, wichtige Grundlagen, Wissen und Rahmenbedingungen schonmal zu kennen. Dann kann ich mir in den Präsenzseminar als Dozent diesen Teil ein bisschen sparen und habe aber viel mehr Zeit, mit den Teilnehmenden Dinge zu üben, die den Übertrag auf die eigene Praxis im eigenen Betrieb zu gewährleisten.

Und so zu schauen, wie funktioniert es denn bei uns mit der Betreuungskette und eben ich kann auch, was sich in richtig tolle Möglichkeit finde, die Videos aus dem Web-Based-Training oder Szenen daraus, Einheiten daraus auch im Seminar, im Präsenzseminar

einbinden und kann so viel interaktiver mit den Teilnehmenden arbeiten. Ich habe die Erfahrung gemacht, dass es viel besser funktioniert, in einem Rollenspiel die entsprechenden Emotionen oder Situation so ein bisschen plastisch darzustellen, wenn man das Web-Based-Training dafür einsetzt und die Videoszenen z. B. nutzt, um ein Rollenspiel einzuleiten. Das ist eine tolle Kombination.

**Britta Robels:**

Du hast es gerade schon gesagt. Man kann das Training sowohl im Unterricht mit einbinden als auch vielleicht zur Auffrischung nach zwei Jahren nach der Grundausbildung nochmal verwenden. Vielleicht haben wir für unsere Zuhörer\*innen. Wir kennen es ja. Aber das Training ist quasi so aufgebaut, dass es sechs Filme gibt, wie so Szenarien, was auf den Erstbetreuenden zukommen kann. Und das ist genau das, was auch super funktioniert im Präsenzunterricht.

**Ina Schönke:**

Ja, genau. Wir arbeiten in dem Web-Based-Training mit sechs Modulen plus ein Grundlagenmodul. In dem Grundlagenmodul wird erstmal so die Rahmenbedingungen. Warum gibt es psychologische Erstbetreuung? Was sind meine Aufgaben und Rollen vermittelt? Und dann gibt es in jedem der sechs spezifischen Module ein Fall mit einem Video begleitet, wo ich bestimmte Fokusthemen dran abarbeiten kann oder lernen kann. Ich mache mal ein Beispiel wir haben ein Modul zum Thema „Plötzlicher Flashback“. Da ist das Fokus-Thema posttraumatische Belastungsstörung beleuchtet. Und so haben wir verschiedene Module, wo immer ein Thema noch mal genauer sich angeschaut wird.

Am Schluss gibt es dann noch eine Zusammenfassung. Man kann sich Leitfäden runterladen. Man kann mit einer Werkzeugkiste arbeiten, wo man individuell seine Tipps gesammelt hat und hat hinterher einen guten Überblick über alle Aufgaben. Und man hat durch die Videos auch wirklich den Vorteil, dass man lernen kann. Wie verhält sich denn jemand, der betroffen ist? Wie kann ich mich aber auch als Erstbetreuer/ Erstbetreuerin sinnvoll, richtig verhalten?

**Britta Robels:**

Wie ihr hört, das Web-Based-Training „Erstbetreuung“ gibt es jetzt auch bei uns in der Akademie. Schaut man rein. Ihr könnt euch die Testversion auch gerne anschauen und wenn ihr Interesse haben, kommt gerne auf uns zu.

So, jetzt sind wir auch am Ende unseres Podcasts angekommen. Ina, möchtest du noch ein, zwei Sätze sagen zu dem Thema „psychologische Ersthelfer“ zum Abschluss?

**Ina Schönke:**

Klar, gerne. Also ich kann vielleicht nochmal mitgeben. Ich weiß, dass viele, die sich für dieses Thema interessieren, sich nicht so ganz sicher sind. Ist das denn was für mich? Oder kann ich mir so etwas überhaupt zutrauen? Weil das sind ja auch oft schwerwiegende Situation oder kritische Ereignisse, die nicht so ganz ohne sind. Und da kann ich nur sagen viele der Kolleginnen und Kollegen, die das bei uns im Betrieb machen, die machen das total gerne, weil sie eben wissen, wie wichtig das für die Kolleginnen und Kollegen ist, dass es jemanden gibt, der in den ersten Minuten und Stunden bei ihnen ist und dass sie nicht alleine gelassen werden.

Insofern ist es auch eine Aufgabe, die

mit ganz viel Dankbarkeit zu tun hat und ein wirklich eine Aufgabe, in der man ganz schnell merkt, was man bewirken kann, indem man einfach nur da ist, das mit aushält und die Kolleginnen und Kollegen unterstützt. Insofern möchte ich Mut machen, sich dem Thema zu widmen und das Web-Based-Training zu absolvieren. Macht auch wirklich Spaß. Insofern freue ich mich, wenn sich da Kolleginnen und Kollegen aus den Verkehrsbetrieben jetzt für interessieren.

**Britta Robels:**

Super, vielen Dank Ina. Auch, dass Du heute da warst und uns so den spannenden Einblick in dieses wertvoll und wichtige Thema gegeben hast. Danke, dass du unser Gast warst.

**Ina Schönke:**

Ja, ich danke für die Einladung und dass ihr dieses Thema auf euer Tableau genommen habt.

**Outro:**

Bei Fragen und Anmerkungen sind wir unter [Podcast@vdv-akademie.de](mailto:Podcast@vdv-akademie.de) erreichbar.