

Berg, Oliver (Ed.); Peinl, Iris (Ed.)

Research Report

Banküberfallprävention und Krisenintervention. Zur Belastung und Beanspruchung von Beschäftigten im Bankenbereich

Suggested Citation: Berg, Oliver (Ed.); Peinl, Iris (Ed.) (2012) : Banküberfallprävention und Krisenintervention. Zur Belastung und Beanspruchung von Beschäftigten im Bankenbereich, ZBW - Deutsche Zentralbibliothek für Wirtschaftswissenschaften, Leibniz-Informationszentrum Wirtschaft, Kiel und Hamburg

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/76114>

Standard-Nutzungsbedingungen:

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

Terms of use:

Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.

You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.

If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.

EBC HOCHSCHULE BERLIN

Banküberfallprävention und Krisenintervention.

Zur Belastung und Beanspruchung von Beschäftigten im Bankenbereich

Alexander Dechant, Andreas Mames, Alina Vollmer, Mareike Siemer, Wiebke Bergermann, Felicia Würtenberger, Wiebke Kleinschmidt, Nick Meyer, Oscar Telker, Nicolas Kofler, Christopher Schwarz, Franziska Marie Roßig, Simon Teichmann

20.12.2012

Diese Studie präsentiert studentische Hausarbeiten, die im Rahmen der Lehrveranstaltung des 2. Semesters „Stress, Belastung, Beanspruchung“ des BA Studiengangs Business Psychology erstellt wurden.

Dozenten: Herr Dipl.-Psych. Oliver Berg (Intelligenz System Transfer Berlin) und Frau Prof. Dr. Iris Peinl (EBC Hochschule Berlin)

Wir danken Frau Berit Petzsch (MA Europäische Ethnologie) für die redaktionelle Mitarbeit.

Inhalt

1	Vorwort der Dozenten – <i>Oliver Berg, Iris Peinl</i>	5
2	Vorwort der Studenten - <i>Nick Meyer, Victoria Isabel Weiland, Felicia Würtenberger, Franziska Marie Roßig</i>	9
3	Einführung: Banküberfallprävention und Krisenintervention. Zur Belastung und Beanspruchung von Beschäftigten im Bankenbereich.....	11
3.1	Banküberfälle, Belastungsstörungen von Bankangestellten sowie betriebliche Banküberfallprävention und Krisenintervention - <i>Alexander Dechant, Andreas Mames</i>	11
3.1.1	Einleitung.....	11
3.1.2	Statistiken und Informationen zu (Bank)Überfällen	11
3.1.3	Betriebliche Präventionsschulungen.....	13
3.1.4	Das Sicherheitsnetz der Banken	13
3.1.5	Einzelinterviews mit Überfallerfahrenen	14
3.1.6	Fazit	16
3.2	Zum individuellen Erleben von Bankangestellten bei und nach einem Banküberfall - <i>Alina Vollmer, Mareike Siemer</i>	17
3.2.1	Einleitung.....	17
3.2.2	Handlungen während des Banküberfalls	19
3.2.3	Empfinden während des Überfalls.....	19
3.2.4	Handlungen nach dem Banküberfall.....	20
3.2.5	Empfinden nach einem Banküberfall	21
3.2.6	Maßnahmen zur Stressprävention.....	24
3.2.7	Nachbetreuung.....	26
3.2.8	Fazit	30
4	Betriebliches und individuelles Potential für Banküberfallprävention und Krisenintervention ...	32
4.1	Reduzierung der Angst bei Mitarbeitern und der Wahrscheinlichkeit eines Banküberfalls - <i>Wiebke Bergermann</i>	32
4.1.1	Einleitung.....	32
4.1.2	Historie	32
4.1.3	Angst.....	34

4.1.4	Belastungsauswirkungen auf die Handlungsfähigkeit von Mitarbeitern	35
4.1.5	Belastungs-Beanspruchungs-Ressourcen-Konzept	36
4.1.6	Verhalten der Mitarbeiter bei Angst vor einem Banküberfall	38
4.1.7	Präventive organisatorische Maßnahmen	40
4.1.8	Fazit	41
4.1.9	Ausblick.....	42
4.2	Präventionsschulung zur Reduzierung der Belastung von Mitarbeitern durch einen Banküberfall - <i>Felicia Würtenberger</i>	43
4.2.1	Einleitung.....	43
4.2.2	Präventionsschulungen - Definitiver Überblick.....	43
4.2.3	Reduzierung der Belastung während eines Überfalls	47
4.2.4	Ziele der Präventionsschulungen im Bankenbereich	49
4.2.5	Fazit	50
4.3	Individuelle Probleme von Angestellten als mögliches Hindernis für erfolgreiche betriebliche Präventionsmaßnahmen - <i>Wiebke Kleinschmidt</i>	51
4.3.1	Einleitung.....	51
4.3.2	Begriffliche Vorabdefinitionen	51
4.3.3	Zusammenhang von individuellen Problemen, dem eigenem Stresslevel und betrieblichen Präventionsmaßnahmen.....	52
4.3.4	Betriebliche Gegenmaßnahmen.....	56
4.3.5	Fazit	58
4.4	Kompetentes Verhalten von Mitarbeitern bei einem Überfall als Möglichkeit der Stressreduktion - <i>Nick Meyer</i>	60
4.4.1	Steigende Arbeitsunfähigkeit durch psychische Erkrankungen	60
4.4.2	Was meint „kompetentes Verhalten“ und was ist Stress?	61
4.4.3	Zum Zusammenhang von Persönlichkeit, stressrelevanten Denkmustern und kompetentem Verhalten bei einem Überfall.....	62
4.4.4	Zur Wirkung von Schulungen	69
4.4.5	Fazit: Individuelles Stresslevel beeinflusst kompetentes Verhalten beim Überfall	70
5	Arbeitsschutzmaßnahmen als Instrument der Belastungsreduzierung der Mitarbeiter	72
5.1	Präventionsarbeit in Banken – eine nachhaltige Maßnahme der Arbeitssicherheit? - <i>Oskar Telker, Nicolas Kofler</i>	72
5.1.1	Einleitung.....	72
5.1.2	Maßnahmen der Arbeitssicherheit in Banken	73
5.1.3	Aktive Nachbetreuung und dessen Auswirkung	75

5.1.4	Probleme bei Präventiven Maßnahmen und der aktiven Nachbetreuung	77
5.1.5	Tendenzen im Bankwesen.....	77
5.1.6	Fazit	78
6	Notfallpsychologie: Berufsbild, Beanspruchungen und Inhalte der Tätigkeit von Notfallpsychologen.....	80
6.1	Definition: Was ist Notfallpsychologie? - <i>Christopher Schwarz</i>	80
6.2	Theorie und Praxis der Notfallpsychologie im historischen Wandel - <i>Franziska Marie Roßig</i>	83
6.2.1	Einleitung.....	83
6.2.2	Die Notfallpsychologie und ihre Begriffe	83
6.2.3	Die Historie der Notfallpsychologie.....	84
6.2.4	Der akademische Hintergrund der Notfallpsychologie	89
6.2.5	Fazit	90
6.3	Notfallpsychologen in der Berufspraxis: Zu eigenen Belastungen und Beanspruchungen - <i>Simon Teichmann</i>	92
6.3.1	Einleitung.....	92
6.3.2	Notfallpsychologie als Krisenintervention.....	92
6.3.3	Anwendung von Notfallpsychologie im Bankwesen	93
6.3.4	Weitere Einsatzbereiche von Notfallpsychologie.....	94
6.3.5	Häufigkeit der Inanspruchnahme von Notfallpsychologie	96
6.3.6	Belastungen und Beanspruchungen des Notfallpsychologen	96
6.3.7	Fazit und Zusammenfassung	97
6.4	Notfallpsychologie als Krisenintervention - <i>Christopher Schwarz</i>	99
6.4.1	Einleitung.....	99
6.4.2	Unterschied zur Klinischen Psychologie	99
6.4.3	Ablaufschema in Notfallsituationen.....	100
6.4.4	Problematik der Notfallpsychologie	105
6.4.5	Tabus der Notfallpsychologie.....	105
6.4.6	Fazit	107
7	Abbildungsverzeichnis.....	108
8	Literaturverzeichnis.....	109

1 Vorwort der Dozenten – *Oliver Berg, Iris Peinl*

Im Rahmen des Forschungsgebietes Stress, Belastung und Beanspruchung hatten wir die außergewöhnliche Möglichkeit, gemeinsam mit den Studenten des Studienganges Business Psychology an der EBC Hochschule Campus Berlin das Projekt **Banküberfallprävention und Krisenintervention im Bankenbereich** durchzuführen. Das Ziel des Projektes war die systemische Erhebung von Erfahrungen von Betroffenen, Organisatoren, Ausbildern und Trainern mit Banküberfallinduzierten Belastungen und Beanspruchungen von Bankbeschäftigten. Es sollte zum Status Quo ermittelt werden und Prävention/Krisenintervention in den genannten Bereichen weiterentwickelt werden.

Der Bedarf für dieses Projekt liegt aus der Perspektive der Finanzinstitutionen und deren Beschäftigte auf der Hand: Die Erhöhung der Sicherheit von Mitarbeitern und Kunden durch die Vermeidung von körperlichen und psychischen Verletzungen in der Überfallsituation wird angestrebt. Auch die mittel- bis langfristigen Folgen bis hin zur Posttraumatischen Belastungsstörung werden noch heute oft unterschätzt. Dabei stellt die Banküberfallsituation eine besonders schwere Belastung dar, da die Bedrohung des eigenen Lebens für den Mitarbeiter ein einschneidendes und kritisches Lebensereignis darstellt. Die Prävention soll das Risiko von Verletzungen durch kompetentes Verhalten während eines Überfalls und die „Beanspruchung“ im Bedarfsfall durch Psychoedukation und geeignete Nachbetreuung verringern.

Auch aus der Perspektive der praxisorientierten wirtschaftspsychologischen Ausbildung der Studierenden an der EBC Hochschule liegt der Bedarf auf der Hand: Die Studierenden des zweiten Semesters erhielten einen ersten Einblick in die empirische Forschung und damit in die Verbindung von Theorie und Wirtschaftspraxis. Dafür wurden in der Planungsphase systemisch aufgeteilte Themen, Fragestellungen, zentrale Begriffe und deren Indikatoren herausgearbeitet. Diese wurden dann in halbstrukturierte Interviewleitfäden übertragen. Als Interviewpartner standen Fachexperten, Betroffene, Trainer, Ausbilder und ein Sicherheitsingenieur zur Verfügung. Mit diesem learning by doing haben sich die Studierenden nicht nur professionelles Handwerkszeug erarbeitet, sondern gleichzeitig zur Erforschung der unternehmerischen Praxis beigetragen.

Die hier veröffentlichten Beiträge sind die inhaltlich zugespitzten und verdichteten umfangreicheren studentischen Projektarbeiten. Es ist für alle Studierenden die erste Veröffentlichung und ihr unterschiedlicher Charakter dokumentiert die unterschiedlichen Arbeits- und Erkenntnisstände. Gleichwohl befinden sich in jedem der einzelnen Beiträgen interessante Einzelbefunde und / oder systematische Ergebnisse zu dem von uns untersuchten Aspekt.

In Kapitel 1 wird das Thema aus der Sicht der betroffenen Mitarbeiter mit Banküberfallerfahrung eingeführt.

Projektarbeit 1.1 spezifiziert die theoretisch möglichen Folgeerscheinungen und den Aufbau der Präventionsschulungen. Fallbeschreibungen erlebter Raubüberfälle belegen eindrucksvoll Relevanz und Bedarf des vorliegenden Projektes.

Die Projektarbeit 1.2 beschreibt detailliert die Handlungen und Empfindungen während und nach Raubüberfällen aus der Sicht der Mitarbeiter. Betriebliche und individuelle Maßnahmen zur Stressprävention und -bewältigung werden fundiert vorgestellt.

Kapitel 2 bezieht sich auf die Hintergründe von Trainern und externen Fachexperten. Die durch Experteninterviews erhobenen Informationen werden mit fachlich-theoretischen Hintergründen verglichen. Weiterer Bedarf wird herausgearbeitet.

Dabei konzentriert sich Projektarbeit 2.1 auf den Einfluss stressrelevanter Persönlichkeitseigenschaften und Denkmuster auf das mögliche Verhalten des Mitarbeiters in einer Banküberfallsituation.

Projektarbeit 2.2 untersucht, inwiefern individuelle Probleme den Erfolg von Präventionsmaßnahmen beeinträchtigen können. Auch der mögliche positive Einfluss des sozialen Umfelds als wichtige Ressource zur Minderung der Beanspruchungsreaktion wird dargestellt.

In Projektarbeit 2.3 wird der Einfluss von Angst auf die Beanspruchung der Mitarbeiter vor einem Banküberfall beleuchtet. Das Beanspruchungs-Belastungs-Ressourcen-Konzept von Rudow und organisatorische Maßnahmen der Banken zur Prävention werden vorgestellt.

Projektarbeit 2.4 stellt Inhalte und Wirkungen von Präventionsschulungen, sowie Rahmenbedingungen und Ziele vor. Die Belastungen während eines Überfalls werden dabei durch Verhaltenstraining und Aufklärung über Verhaltensregeln und Täter-Opfer-Dynamik reduziert.

Kapitel 3 veranschaulicht die Strategien der Belastungsreduzierung über betriebliche Arbeitsschutzmaßnahmen sowie zugehörige rechtliche Regelungen.

Projektarbeit 3.1 legt den Fokus auf das Berufsbild der Fachkraft für Arbeitssicherheit, Probleme bei präventiven Maßnahmen sowie aktuelle Tendenzen im Bankwesen. Arbeitssicherheitsmaßnahmen wie z.B. Überfallmelder und Sicherheitspersonal werden vorgestellt.

Kapitel 4 schließlich widmet sich dem Berufsbild des Notfallpsychologen, der Entstehung des Berufsbildes, Einsätzen und Strategien in der Krisenintervention und dem Umgang mit eigenen Belastungen und Beanspruchungen des „Helfers“.

Die Historie und die Entwicklung des Berufsbildes des Notfallpsychologen werden in Projektarbeit 4.1 dargestellt. Die Inhalte der Ausbildung sowie aktuelle Forschungsbereiche werden fokussiert und bewertet.

Der Schwerpunkt von Projektarbeit 4.2 liegt auf den Einsatzgebieten der Notfallpsychologie und den konkreten Abläufen im Einsatz wie Akut-, Stabilisierungsphase und Weiterbetreuung. Typische Probleme und Tabus am Einsatzort werden vertieft.

Abschließend wird in Projektarbeit 4.3 die Anwendung der Notfallpsychologie im Bankwesen erläutert. Die Belastungen und Beanspruchungen des Notfallpsychologen sowie erforderliche Strategien und Eigenschaften werden ermittelt.

Dieses in dieser spezifischen Anwendungsorientierung absolut „junge“ Forschungsgebiet bietet nicht nur viele, sondern auch notwendige Forschungsansätze, die zukünftig vertieft werden müssen. Gerade die interdisziplinäre Untersuchung dieses Projektes deckt Probleme und Potenziale ebenso wie positive Ansätze und Erfolge auf.

Danken möchten wir an dieser Stelle den offenen und aufgeschlossenen Interviewpartnern, die hier durchgehend anonym dargestellt werden, und deren Bereit-

schaft, Zeit und Gedanken zu investieren, dieses Projekt erst ermöglicht hat. Ebenso großer Dank gebührt unseren Autoren für ihre durchgehende Einsatzbereitschaft, Flexibilität und Geduld. Das Redaktionsteam schließlich hatte die Aufgabe, die einzelnen Arbeiten zusammenzufassen, zu strukturieren und zu redigieren - auch hier ein großes Dankeschön für die erfolgreiche Arbeit!

Iris Peinl und Oliver Berg

Juli 2012

2 Vorwort der Studenten - *Nick Meyer, Victoria Isabel Weiland, Felicia Würtenberger, Franziska Marie Roßig*

Das von Herrn Berg und Frau Professor Peinl initiierte Projekt im Rahmen des Forschungsgebietes Belastung, Beanspruchung und Stress, stellte uns Studenten vor einige Herausforderungen. Um erste Kenntnisse im Bereich der Forschung zu erlangen, begleitete uns Frau Professor Peinl im Rahmen einer kurzen Vorlesungsreihe anhand einer Einführung in dieses Gebiet.

Das Besondere an diesem Projekt war der ganzheitliche Ansatz. Wir hatten von Beginn an die großartige Möglichkeit, begleitet durch unsere Dozenten, dieses Projekt eigenständig durchzuführen. Das bedeutete für uns, mit der Erarbeitung der Indikatoren zu beginnen, den Fragebogen zu erstellen, ein halbstrukturiertes Experteninterview durchzuführen und dieses sowohl vollständig auszuwerten als auch den Bericht zu erstellen.

Auf diese Weise bot sich uns die Möglichkeit, den ersten praktischen Kontakt mit einem unserer zukünftigen Arbeitsfelder zu bekommen. Gleichzeitig war es unser erster Schritt in die wissenschaftliche Forschung. Durch die Beleuchtung des komplexen Systems der Kreditinstitute konnten wir unser kritisches Auge weiterschulen. Dabei wurde unser Interesse und Wissensdurst, auf diesem Gebiet weiter tätig zu werden, geweckt. Wir können nur hoffen, dass uns solch großartige Möglichkeiten des Öfftens in unserem Studium eröffnet werden.

Wir konnten an diesem Projekt wachsen. Nicht nur im Bereich des Wissens, sondern auch im persönlichen Bereich, welches vor allem durch die Ganzheitlichkeit des Projektes gefördert wurde. Insbesondere lernten wir, wie wichtig eine detaillierte Vorbereitung ist, die dennoch stets offen für Neues bleiben sollte.

Als Redaktionsteam wurden wir vor weitere Herausforderungen gestellt. Insbesondere die detailreiche Beachtung der Normen des wissenschaftlichen Schreibens wie auch die besondere Erfahrung des Zusammenspiels zwischen Kommunikation mit den Kommilitonen und des organisierten Arbeitens war nur gemeinschaftlich möglich. Dies erweiterte unseren Horizont in Hinblick auf die Teamarbeit und Koordination. Gemeinschaftlich wuchsen wir als Redaktionsteam an unseren Herausforderungen und konnten unser Wissen und unsere Persönlichkeit erneut entwickeln.

Nicht nur wir als Redaktionsteam, sondern auch im Namen der Studenten der Seminargruppe Business Psychology 2011, möchten wir uns bei Herrn Berg und Frau Professor Peinl für diese großartige Möglichkeit, die Sie uns eröffnet haben, bedanken. Dies wäre jedoch nicht ohne die hervorragende Zusammenarbeit mit den Interviewpartnern möglich gewesen, deshalb gebührt auch Ihnen unser Dank.

Nick Meyer, Victoria Isabel Weiland, Felicia Würtenberger, Franziska Roßig

3 Einführung: Banküberfallprävention und Krisenintervention. Zur Belastung und Beanspruchung von Beschäftigten im Bankenbereich

3.1 Banküberfälle, Belastungsstörungen von Bankangestellten sowie betriebliche Banküberfallprävention und Krisenintervention - *Alexander Dechant, Andreas Mames*

3.1.1 Einleitung

Aufgrund der möglichen mentalen Konsequenzen nach einem Banküberfall konzentrieren sich immer mehr Schulungen auf die Prävention und Krisenintervention der potenziellen Betroffenen. Viele Banken sind in den letzten 15 Jahren dazu übergegangen, ihr Personal nicht nur in regelmäßigen Abständen zu schulen, sondern versuchen auch, das Risiko für mögliche Folgeerscheinungen bei ihren Mitarbeitern durch den Einsatz von speziell ausgebildeten Notfallpsychologen zu minimieren.

Die Teilnahme an einer entsprechenden Präventionsschulung bot die Chance, das Erleben der Betroffenen bei und nach einem Banküberfall im Rahmen von Interviews zu ergründen.

Um die Fragestellung richtig beantworten zu können, werden zunächst allgemeine statistische Informationen zu Banküberfällen gegeben. Anschließend werden die Inhalte von Präventionsschulungen und deren Relevanz für Arbeitnehmer und -geber herausgearbeitet. Belastungsstörungen werden als mögliche Folge einer Banküberfallsituation vorgestellt. Die Einzelinterviews mit Banküberfallerfahrenen Mitarbeitern werden ausgewertet. Abschließend wird die Fragestellung beantwortet und ein Fazit präsentiert.

3.1.2 Statistiken und Informationen zu (Bank)Überfällen

Raubüberfälle belegen auf Banken im Ranking aller Raubdelikte den siebten Platz und machen damit 6% aus. Im Vergleich zu Geschäften (Platz 1 mit 25,4 %), Tankstellen (Platz 2 mit 17,4%) und SB-Läden (Platz 3 mit 12,8%) sind Banken tendenziell ein weniger beliebtes Ziel für Räuber (Bundesministerium des Innern (Hrsg.), 2010).

Dies liegt sicher nicht zuletzt an dem Wandel der Banken von einfachen Geldlagern hin zu Dienstleistern und Servicecentern. Ein Großteil aller Bankfilialen wurde ab 2002 mit Kamerasystemen ausgestattet. Weiterhin wurden seit 2007 die Kassen in den Banken abgebaut und stille Alarmschalter installiert. Das Risiko der Täter ist, im Gegensatz zu der schmälernenden Ausbeute, gewachsen. Aufgrund dieser Tatsache und der technischen Neuerungen sind die Zahlen von Raubüberfällen auf Banken langsam zurückgegangen (von 2003:767 Banküberfälle auf 2008: 298 Banküberfälle; vgl. ebenda). Die eher sinkende Tendenz weist trotzdem Schwankungen auf. Ein gutes Beispiel hierfür ist der Zeitraum der Wirtschaftskrise. Hier stiegen die Zahlen der Banküberfälle wieder leicht an auf 326 Banküberfälle/Jahr (vgl. ebenda).

Unterschieden wird zwischen Blitzangriff, bei dem der Täter sofort seine Absicht äußert (61,8%), Überraschungsangriff, bei dem die Täter den Angestellten kurz vor/nach Ladenschluss auflauern (13,2%) und vertrauensschaffender Angriff, bei dem die Täter eine Kundenabsicht vortäuschen, um in eine besser geeignete Situation für den Überfall zu gelangen (25%) (vgl. Schönberger, 2000). Die letzteren Varianten sind eher seltener anzutreffen und lassen auf ein höheres Professionalitätsniveau schließen.

Statistisch gesehen passieren die meisten Überfälle an Freitagen (113 pro Jahr) oder Dienstagen (105 pro Jahr). Ein Erklärungsansatz wäre, dass freitags, aufgrund der Wochenendeinkäufe, die höchsten Umsätze erzielt werden und die Kassen vermutlich gefüllt sind. Dienstags ist der Umsatz wahrscheinlich ähnlich hoch, da die am Wochenende verbrauchten Vorräte wieder aufgefüllt werden müssen. Der Montag (73 pro Jahr) und der Mittwoch (98 pro Jahr) weisen die wenigsten Überfälle auf (vgl. Schönberger, 2001).

Auf das Jahr verteilt gesehen, steigen die Zahlen von Raubstraftaten mit den am Jahreswechsel gelegenen Monaten (Dezember 102, Januar 77) und sinken mit den Sommermonaten (Juli 42, August 36). Das könnte mit einer schlechteren Stimmung in den sonnenarmen Wintermonaten zu tun haben oder auch mit der frühen Dunkelheit, welche die Täter während ihrer Flucht schützt, erkannt oder verfolgt zu werden (ebenda).

Banküberfälle sind meist spontane Impulshandlungen und können aus Gründen wie Mietverzug und anstehender kostspieliger Feste entstehen. Ein Großteil (90%) der Täter sind Amateure. Dementsprechend sind sie schlecht vorbereitet (bzgl. Tather-

gang, Flucht und Informationen über mögliche Geldvorkommen), aufgeregt und unsicher. Dies macht es auch für Angestellte schwieriger, mit den Tätern umzugehen, da diese schwer zu berechnen und leicht zu reizen sind. Eine weitere Komponente der Unberechenbarkeit entsteht dadurch, dass Täter vor einem Überfall oft Betäubungsmittel einnehmen (Berg, 2012).

Trotz der gesunkenen Raubüberfälle auf Banken und einer Aufklärungsrate von 82,3% (Bundesministerium des Innern (Hrsg.), 2010) müssen Banken ihre Kunden schützen und Mitarbeiter durch betriebliche Präventionsschulungen auf mögliche Extremsituationen und Belastungen vorbereiten.

3.1.3 Betriebliche Präventionsschulungen

Da der Arbeitgeber laut Arbeitsschutzgesetz für Sicherheit und Gesundheit der Angestellten verantwortlich ist und in den meisten Fällen auch darauf bedacht ist, Krankheits- und Fluktuationsraten möglichst gering zu halten, sind beim Großteil der Betriebe Schulungen und andere hilfreiche Angebote Standard. So wird zum Beispiel die Kooperation im Rahmen der polizeilichen Befragung geübt, um den Blick der Angestellten für wichtige Details, die im Ernstfall essenziell sein könnten, zu schärfen. Des Weiteren wird versucht, die möglichen Folgeerscheinungen einer hypothetischen Ausnahmesituation von psychologischer Seite her zu erläutern, um die Risiken einer Belastungsstörung zu minimieren. Auch die Auswertung von Statistiken zu Überfallzahlen und Aufklärungsquoten gehören zum Programm. Während dieser 3-stündigen Schulung werden aber auch Fragen der Mitarbeiter zu allen themarelevanten Bereichen, wie dem Umgang mit der eigenen Familie nach einem Überfall, dem Verhalten bei einer möglichen Zeugenaussage, oder individuellen Anliegen und Verbesserungsvorschlägen bezüglich der Sicherheit der Filiale beantwortet (Berg, 2012).

3.1.4 Das Sicherheitsnetz der Banken

Natürlich sind Banken nicht nur in der Prävention von Banküberfällen tätig, sondern auch aktiv um die Nachsorge für Betroffene bemüht. So wurde während der Präventionsschulung das Thema des Überfalls in seinen verschiedenen Phasen erörtert. Zur Vorsorge gehören demzufolge außer Psychologen auch Sicherheitsingenieure und Arbeitsmediziner, deren Aufgabe es ist, Unternehmen und Arbeitnehmer bezüglich ergonomischer Arbeitsgestaltung, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz zu

beraten und bei deren Umsetzung behilflich zu sein. Obwohl man während des eigentlichen Überfalls nur schwerlich Sicherheit vermitteln kann, gibt es auch hier gewisse Richtlinien bezüglich der Handlungsweisen der Angestellten, die das Risiko ernsthafter Schäden für Leib und Leben minimieren sollen. Hierzu zählen außer elektronischen Schutzvorrichtungen auch sofort benachrichtigte private Sicherheitsfirmen, die nach Beendigung der Tat organisatorische Aufgaben übernehmen (Berg, 2012).

Zur Nachsorge der Betroffenen gibt es neben den Notfallpsychologen der Polizei häufig auch vom Unternehmen bezahlte Spezialisten. Nach dem Überfall wird die Filiale geschlossen, und nach der polizeilichen Befragung werden die Mitarbeiter und betroffene Kunden von speziell geschulten Psychologen betreut. Da aber nicht nur die Erstversorgung am Tatort wichtig ist, um die Möglichkeit von ernsthaften Folgen für die Opfer zu minimieren, werden auch Gruppennachsorgesitzungen, Einzelgespräche und sogar therapeutische Hilfe über einen Zeitraum von bis zu 6 Wochen angeboten. Zu den Aufgaben einer solchen Folgebehandlung gehören der Abschluss mit der Akutsituation, ein gemeinsamer Wiedereinstieg am Arbeitsplatz, eine Analyse der momentanen psychischen Lage, genauso wie die dauerhafte Betreuung, an deren Ende im Optimalfall die Wiedereingliederung in den Alltag steht (Schrodt, Angelika; Wiederkehr, Roland).

3.1.5 Einzelinterviews mit Überfallergefahrenen

Im Rahmen der Präventionsschulung hatten wir die Möglichkeit, mit den Bankangestellten über möglichen Banküberfallergefahrenen zu sprechen. Von den insgesamt sechs Angestellten hatten vier bereits Erfahrungen mit einem Bankraub gemacht. Des Weiteren fixiert sich der nachfolgende Teilabschnitt auf zwei der Mitarbeiter und deren Bearbeitung des von unserer Gruppe entwickelten Fragebogens. Im nachfolgenden Abschnitt werden sie durch die Pseudonyme x und y anonymisiert.

Das Interview zielte primär auf die Empfindungen der Banküberfallergefahrenen vor, während und nach der Tat ab. Weiter wurde erfragt, ob sie jemals an einer Präventionsschulung teilgenommen hatten und ob diese ihr subjektives Empfinden in Bezug auf den sicheren Umgang mit einer solchen Extremsituation verändert hat.

Im ersten Fall war das Opfer (Partner X) aktiv beteiligt gewesen, stand jedoch hinter einem mit Panzerglas gesicherten Schalter. Der Täter musste sein Vorhaben nicht weiter verdeutlichen, da er einen Motorradhelm auf dem Kopf und eine Schusswaffe in der Hand trug. Trotz eigentlicher Sicherheit durch das schussfeste Sicherheitsglas rief die Anwesenheit einer Schusswaffe, die direkt auf das Gesicht des Bankangestellten gerichtet war, einen Schock hervor.

Der Interviewpartner X sprach von einem Zustand der extremen Angst und Hilflosigkeit. An eigene Worte oder genaue Wortfolgen des Täters wie auch an einzelne Bewegungsabläufe konnte er sich nicht erinnern. Was er jedoch genau schildern konnte, war ein tranceartiges Gefühl der Machtlosigkeit und ein Zusammenschnitt seines kompletten Lebens, das vor seinem inneren Auge ablief. Nach polizeilichen Befragungen wurde Partner X ein Gespräch mit einem Psychologen angeboten, was er aufgrund von zu starker Aufregung verneinte. Anschließend wurde er nach Hause geschickt und verneinte ein wiederholtes telefonisches Angebot psychologischer Unterstützung. Auch noch Jahre nach diesen Ereignissen, so berichtete Partner X, beobachte er Kunden im Schalterraum sehr genau und weist Stresssymptome auf, wenn Personen mit Helmen die Bank betreten. Diese bittet er auch heute noch, diesen sofort abzunehmen.

Vor diesem Überfall hatte Partner X noch nie an einer Präventionsschulung teilgenommen, nach dem Überfall jedoch schon mehrmals. Auf die Frage, ob ihm die Banküberfallpräventionsschulung von Intelligenz System Transfer (Intelligenz System Transfer Berlin; Berg, Oliver) mehr Sicherheit vermittele, antwortete er, wie auch Partnerin Y, positiv.

Im zweiten Fall war die Mitarbeiterin (Y) passiv an einem Banküberfall beteiligt. Als Partnerin Y aus einem der hinteren Räume kam, feuerte der Täter einige Warnschüsse in die Decke ab. Partnerin Y war in diesem Fall nicht in akuter Gefahr, da sie versteckt hinter einer Säule stand. Der Täter und der direkt vom Überfall betroffene Mitarbeiter gingen an ein Terminal, um eine Cash-Card (mit Geld aufladbare EC-Karte) für eine Auszahlung zu präparieren, während Partnerin Y (wie auch Partner X während seines Überfalls), von einer so großen Angst und einem Gefühl der Hilf- und Machtlosigkeit ergriffen war, dass es einem Trancezustand, der surreal wirkte, gleichkam. In diesem Fall wurden allen passiv betroffenen Mitarbeitern keine psychologisch unterstützenden Maßnahmen angeboten. Dies war auch ein Grund für Partnerin Y, sich von ihrem Arbeitgeber zu trennen. Nach dem

Banküberfall hatte Mitarbeiterin Y ein extremes Gefühl der Unsicherheit und beschäftigte sich mehrere Monate mit dem Gedanken „Was wäre passiert, wenn...“. Das Gefühl der fehlenden Sicherheit ging so weit, dass Szenarien mit Waffengewalt nicht nur auf den Arbeitsplatz, sondern auch auf häusliche und private Aktivitäten projiziert wurden.

Zusammenfassend kann man sagen, dass beide Banküberfallerfahrenen Mitarbeiter die Präventionsschulung als nützlich bzgl. des Sicherheitsgefühls empfanden, sich jedoch heute immer noch mit den gemachten Erfahrungen des Banküberfalls auseinandersetzen müssen und z. T. unter ihnen leiden.

3.1.6 Fazit

Die Entwicklung der letzten eineinhalb Jahrzehnte lässt sich als positiver Schritt seitens der Banken betrachten, da nicht nur die Mitarbeiter selbst die Konzepte der Präventionsschulungen, Sicherheitsverbesserungen und die Möglichkeit der Nachsorgebetreuung nach traumatisierenden Erlebnissen als entscheidende Verbesserung für sich und ihren Arbeitsplatz sehen. Auch die Zahlen geben dieser Vorgehensweise Recht, da durch verschärfte Sicherheitsmaßnahmen, vorbereitetes Personal und den langsamen Wandel der Banken hin zu reinen Servicecentern ohne größere Geldbestände die Bank als Ziel für einen Banküberfall stetig an Attraktivität verliert. Nichtsdestotrotz ist die Überlegung, die Chance einer psychischen Fehlbelastung für alle Mitarbeiter mittels besserer Auswahlverfahren vor der Einstellung oder mittels vermehrter Präventionsschulungen zu minimieren sehr wichtig.

Hierbei ist anzumerken, dass sowohl der Psychologe, als auch das zu schulende Personal der Meinung sind, dass eine 3-stündige Schulung im 3-Jahres-Takt nicht ausreichend ist, um ein solch komplexes Thema angemessen zu behandeln. Denn trotz der sinkenden Wahrscheinlichkeit bleibt ein gewisses Restrisiko für jeden Bankmitarbeiter bestehen, Opfer eines Überfalls zu werden. Ohne entsprechende Vorbereitung und Training ist es folglich schwer, eine solche Situation selbstständig zu meistern.

3.2 Zum individuellen Erleben von Bankangestellten bei und nach einem Banküberfall - *Alina Vollmer, Mareike Siemer*

3.2.1 Einleitung

Um ein unabhängiges Bild über Banküberfälle gewinnen zu können, wurden vier Banküberfallopfer im Rahmen eines Interviews zu ihrem Empfinden, ihren Eindrücken und der Zeit danach befragt. Die Antworten wurden hinsichtlich der Aspekte des Studienmoduls „Stress, Belastung und Beanspruchung“ ausgewertet. Die Informationsbeschaffung geschah im Rahmen einer Präventionsschulung.

Die vier InterviewpartnerInnen haben während und nach dem Überfall unterschiedliche Erfahrungen gemacht; einerseits mit der Reaktion der Vorgesetzten, andererseits mit der Art des Überfalls. Die vier verschiedenen Fälle werden kurz dargestellt, um die Grundlage für die Interpretation zu schaffen.

In dieser Hausarbeit konzentrieren wir uns vorrangig auf die Aktualität von Raubüberfällen, auf die Auswertung des von uns gehaltenen Interviews und dessen Ergebnisse. Hier wird sich konzentriert auf die Analyse des tatsächlichen Verhaltens und dem subjektivem Empfinden der Opfer. Weiter wird nach der Wichtigkeit der Prävention und der psychologischen Nachbetreuung gefragt.

3.2.1.1 Emotionale Belastung und Beanspruchung am Arbeitsplatz

Die Belastung und Beanspruchung am Arbeitsplatz wächst aufgrund vieler Veränderungen und des demografischen Wandels. Einerseits führt die Wandlung zum Arbeitskraftunternehmer (Voß & Pongratz, 1998) zu einer größeren Selbstständigkeit der Beschäftigten. Sie bringt zwar mehr Freiheit zur Ausübung und Erweiterung der eigenen Kompetenzen mit sich, gleichzeitig aber erhöht sich der Druck der eigenen Profilierung durch die Notwendigkeit, die eigene wirtschaftliche Rentabilität unter Beweis zu stellen. Diese Veränderung ist besonders im Dienstleistungssektor bemerkbar.

Es stellt sich die Frage, ob bei Bankangestellten - bedingt durch die ständige Gefahr eines Banküberfalls - die emotionale Beanspruchung am Arbeitsplatz und die eventuell daraus resultierenden Fehlbelastungen und psychischen Erkrankungen höher sind als bei anderen vergleichbaren Berufen.

Vergleicht man beispielsweise die Rate der krankheitsbedingten Fehltag von Bankangestellten und Menschen in Jobs mit ähnlich hohem sozialem Kontakt wie zum Beispiel Menschen, die im Gesundheits- und Sozialwesen arbeiten, zeigt sich, dass letztere mehr Krankheitstage aufweisen. So liegen Erzieherinnen oder Pflegekräfte bei ca. 11,9%, während Angestellte einer Bank im Durchschnitt 9,2 Tage krankheitsbedingt ausfallen (Wallstreet online).

Die Krankheitstage sind selbstverständlich keine valide Aussage für die emotionale Belastung, sie zeigen jedoch, dass Bankangestellte nicht signifikant häufiger krank sind als Angestellte anderer Berufsfelder.

3.2.1.2 Interviews

Die vier von uns befragten Interviewpartner schilderten uns unterschiedliche Erfahrungen, Perspektiven und Empfindungen, die auch Monate bzw. Jahre später nach den raubfallbezogenen Erfahrungen noch sehr präsent waren.

In der nachfolgenden Beschreibung der Fälle werden die anonymen Personen geschlechtsunspezifisch als Täter und Opfer klassifiziert.

Im ersten Fall wurde das Opfer beim Aufschließen des Personaleingangs von hinten vom Täter angegriffen, konnte ihn jedoch mithilfe von Kollegen überwältigen. Der Täter ergriff die Flucht und wurde nicht gefasst. Der Überfall passierte am Morgen des Arbeitstages und der/die Angegriffene beendete den Arbeitstag regulär, sodass die Filiale geöffnet blieb.

Der zweite Fall ereignete sich 2001; es handelte sich um einen Einzeltäter, der die Filiale betrat, den Kassierer mit einer Waffe bedrohte und mithilfe eines Taxis mit dem erbeuteten Geld floh. Da er allerdings vor dem Überfall seinen Personalausweis als Pfand im Taxi gelassen hatte, konnte der Täter schnell gefasst werden.

Beim dritten Fall handelte es sich um ein Team von Kriminellen. Sie traten schwer bewaffnet ein, brachten die Situation unter Kontrolle und erbeuteten eine hohe Summe. Das von uns interviewte Opfer befand sich während des Überfalls nicht direkt in der Filiale, sondern in einem der hinteren Bereiche. Als die Räuber scheinbar geflohen waren, eilte es nach vorne und geriet dort unverhofft ins Visier eines Täters. Beide kämpften auf dem Boden, wobei das Opfer mit der Waffe bedroht wurde, bis

der Täter flüchten konnte. Die Täter wurden nie gefasst. Dieser Vorfall ereignete sich im Jahr 2005.

Das Opfer im vierten Fall, welcher sich 2003 ereignete, erlebte den Überfall direkt in der Filiale mit, bei dem es sich um einen mit einer Schusswaffe bewaffneten Einzeltäter handelte. Der Täter ergriff eine Geisel und erpresste die Bankmitarbeiter, um so seine Beute zu erlangen. Anschließend floh er, wurde jedoch von der Polizei gefasst.

3.2.2 Handlungen während des Banküberfalls

In einer äußerst bedrohlichen Situation, welche ein Banküberfall darstellt, existieren drei tierische Urinstinkte des Menschen, die ihn entweder angreifen, fliehen oder still verharren lassen (Cannon, Walter B., 1929).

Bei den beschriebenen InterviewpartnerInnen wird ebenfalls nach diesen Instinkten kategorisiert. In einem Fall wurde sich für den Angriff entschieden, als der Täter an der Hintertür in die Flucht geschlagen wurde, bevor er in die Filiale eindringen konnte.

Die andere Seite verdeutlichen die andern drei Betroffenen, die ihr Verhalten als ruhig und überlegt schilderten. Sie beschrieben nicht nur ihr eigenes Verhalten, sondern auch das ihrer Kollegen als paralysiert, jedoch ruhig und nicht zu hektisch, um den Täter nicht zu reizen. Hierbei orientierte man sich an den Reaktionen der Kollegen, da Flucht ausgeschlossen war, d.h. diese Möglichkeit nicht bestand.

3.2.3 Empfinden während des Überfalls

Auch das erste Empfinden wurde von den Opfern als paralysiert beschrieben. Erst als die Bezeichnung „Banküberfall“ in ihrem Kopf erschien, wurde ihnen bewusst, in welcher Situation sie sich befanden. Alle Opfer beschrieben, dass während des Überfalls so gut wie keine Emotionen spürbar waren. Erst nachdem die Täter das Gebäude verlassen hatten und die Polizei eintraf, begannen sich Gedanken und Gefühle von Todesangst und Panik sowie Machtlosigkeit auszubreiten. Durch die Wiedergabe des Überfalls als Aussage für die Polizei wurden die eigentlich zu erwartenden Emotionen noch einmal reflektiert. Darauf wird später jedoch noch einmal genauer eingegangen.

3.2.4 Handlungen nach dem Banküberfall

Um die gesamte Bandbreite der Handlungen nach dem Überfall erfassen zu können, muss man einerseits die Nachsorgemaßnahmen des Unternehmens beleuchten, des Weiteren die Befragung durch die Polizei, aber auch die ersten persönlichen Handlungen des Opfers, da alles unmittelbar miteinander verknüpft ist. Dies wird in den folgenden Unterpunkten geschehen.

3.2.4.1 *Erste Handlungen danach und Ängste vor einem erneuten Banküberfall*

Wir befragten unsere Interviewpartner zu ihrer persönlich ersten Handlung danach und ob sie offen mit ihren Freunden und ihrer Familie darüber geredet haben; alle bejahten dies. Die ersten Handlungen beschränkten sich vor allem darauf, erst einmal nach Hause zu fahren und mit einer Vertrauensperson über den Vorfall zu sprechen. Alle Interviewten waren auch der Überzeugung, dass die unterstützenden Reaktionen ihrer Freunde und Familie dazu beigetragen haben, das Geschehene gut zu verarbeiten.

Des Weiteren gaben alle Befragten an, dass sie keine Angst vor einem erneuten Banküberfall hätten, da sie nun die Situation schneller einschätzen könnten und wüssten, wie sie sich verhalten müssten, um die Gefahr einer Eskalation zu entschärfen und Sicherheit für alle Beteiligten herzustellen.

Zudem fragten wir, ob sie etwas an ihrem Verhalten und ihrer Reaktion während des Überfalls geändert hätten; dies verneinten alle. Auch der/die Betroffene, welche/r den Täter an der Tür überwältigt hatte, gab an, dass er/sie jederzeit wieder so handeln würde.

3.2.4.2 *Assoziation von Kunden mit dem Täter*

Eine weitere Frage unseres Interviews bezog sich auf die kognitive Assoziation von bestimmten Situationen oder Personen mit der damaligen Tatsituation und dem Täter selbst. Auch hier antworteten alle Interviewten einstimmig, dass sie nicht direkt Menschen mit dem Täter identifizieren, aber aufmerksamer und wachsamer seien. Betrete jemand mit einem Motorradhelm oder Kapuze und Sonnenbrille die Bank, steige die Konzentration der Angestellten.

Die Tatsituation wurde nicht mehr negativ besetzt. Uns wurde von einem Vorfall berichtet, bei dem ein Kunde in der Filiale ausfällig wurde und das ehemalige Opfer beschimpfte. Aufgrund der Erfahrung des Überfalls konnte er/sie ruhig, aber bestimmt mit dem Kunden umgehen, ihn wieder beruhigen und ihn anschließend vom Sicherheitsdienst abführen lassen. Auch allgemein würden Situationen ruhiger bewältigt als vor dem Überfall, so die Betroffenen. Man könne die Situation besser einschätzen und dementsprechend auch ruhiger und bestimmter handeln.

3.2.5 Empfinden nach einem Banküberfall

Die oft traumatischen Auswirkungen eines Banküberfalls auf die Betroffenen können psychischer oder auch physischer Natur sein und äußerst individuell ausfallen. Es gibt verschiedene Belastungsreaktionen wie z.B. die akute Belastungsstörung, die möglicherweise bei Opfern auftreten kann. Aus medizintechnischer Sicht ist dies die am kürzest auftretende Störung; dabei ist die Verhaltensmodifikation nur augenblicklich (Agnes, 2012). Des Weiteren werden langwierigere Störungen wie die posttraumatische Belastungsstörung attestiert, die essenziell zu Langzeitkognitiven-Dissonanzen führen können (Faust, Volker (Hrsg.)). Demzufolge ist es wichtig, sich mit den Betroffenen eines Banküberfalls auseinanderzusetzen, um festzustellen, wie sich die Betroffenen fühlen und ob Folgeschäden entstanden sind.

3.2.5.1 Akute Belastungsstörung

Diese Art der Störung tritt normalerweise gleich nach dem Überfall auf und dauert bis zu 48 Stunden an (Agnes, 2012). Die häufigsten Symptome sind dissoziative Reaktionen. Diese beinhalten die scheinbar vollständige Verdrängung des Erlebten. Manche Betroffenen leiden unter Gefühlen der Amnesie oder dem Empfinden, den Vorfall extern beobachtet zu haben. Diese anfängliche Störung hindert die Betroffenen, ihren normalen Tagesablauf durchzuführen und entwickelt sich häufig, wenn nicht behandelt, zur Posttraumatischen Belastungsstörung (Böttcher, Michael; Krüsmann, Marion, 2008).

3.2.5.2 Posttraumatische Belastungsstörung

Die Posttraumatische Belastungsstörung (PTBS) ist eine Reaktion, die länger als einen Monat andauert und als "seelische, körperliche und psychosoziale Folge von Extrembelastungen" definiert wird (Faust, Volker (Hrsg.)). Es gibt verschiedene Intensitäten der PTBS, abhängig von der Zeitspanne, in der die Symptome erscheinen. Wenn die Krankheitszeichen bis zu drei Monate auftreten, dann handelt es sich hierbei um eine akute Belastungsstörung, wenn die Krankheitszeichen jedoch langlebiger sind, geht man von einer chronischen PTBS aus (Böttcher, Michael; Krüsmann, Marion, 2008).

Die drei Hauptsymptome der PTBS sind konstante Erinnerungen an den Banküberfall, Aufregung und isoliertes Verhalten. Diese Belastungsstörung kann durch psychische Erkrankungen wie Flashbacks, Alpträume, Schlafstörungen oder Konzentrationsprobleme begleitet sein. All diese Symptome treten bei traumatisierten Menschen unterschiedlich auf, je nach ihrem Erlebnis, der Intensität und der Persönlichkeit (Böttcher, Michael; Krüsmann, Marion, 2008).

Das erste Hauptsymptom der PTBS sind die konstanten Erinnerungen an den Banküberfall. Diese Erinnerungen treten immer wieder auf, belasten und beeinflussen die betroffene Person schwer. Die von uns interviewten Beispielpersonen äußerten, dass sie sich anfangs sehr oft und unverhofft, später aber immer seltener und nur bei konkretem Ansprechen zurückerinnerten (Berg, 2012). Ähnliche Situationen oder Bilder und Gerüche rufen hierbei neben den Erinnerungen auch ähnliche Empfindungen oder Stress hervor (ebenda). Diese Symptome können zu Alpträumen und Schlafstörungen führen, die über Jahre hinweg anhalten. Andere psychische Reaktionen auf die PTBS sind Angst, Verzweiflung, Suchtverhalten, Aggressivität und Depression. Die Reaktionen erscheinen individuell bei jedem Betroffenen verschieden und mit unterschiedlichen Intensitäten. Neben langfristigen Stress und psychischer Belastung können auch physische Merkmale wie Magenschmerzen, Migräne und Kreislaufprobleme vermerkt werden (Faust, Volker (Hrsg.)).

Das nächste Hauptsymptom ist das Vermeidungsverhalten und die persönliche Isolation. Die Betroffenen versuchen, die Erinnerungen an den Überfall durch die Vermeidung von Gefühlen, Personen, Orten oder Aufgaben, die mit dem Überfall assoziiert werden, zu umgehen. Unsere Interviewpartner beschrieben, wie sie ihre Kunden nach dem Banküberfall genauer beobachteten. Kunden, die zum Beispiel

eine ähnliche Gestik oder Mimik wie der Täter hatten, wurden mit dem Banküberfall und den Tätern assoziiert. Sehr ausgeprägt war vor allem das Vermeiden des unmittelbaren Tatortes, welches selbst dann in Kauf genommen wurde, wenn dies Umwege und Zeitverschwendung bedeutete (Berg, 2012). Dieses Vermeiden führt zu einer gesamten Abstumpfung der Gefühle und hinterlässt die Betroffenen isoliert. Die Opfer verlieren das Interesse an Tätigkeiten und Gegenständen, die sie früher begeisterten (Böttcher, Michael; Krüsmann, Marion, 2008).

Das dritte Hauptsymptom ist die konstante Überreaktion. Nach dem Banküberfall tendieren die Betroffenen in der Aufregung dazu, das Verhalten während des Überfalls zu replizieren. Die Folgen dieser Überreaktion und der Entspannungslosigkeit führen dazu, dass die Betroffenen sehr wachsam sind sowie Schlafstörungen und Konzentrationsprobleme aufweisen (ebenda).

3.2.5.3 Psychische Fehlbelastung

Psychische Fehlbelastungen sind ein "Missverhältnis zwischen Belastungen und den individuellen und organisationalen Bewältigungsmöglichkeiten" (Peinl, 2012c). Der Stress, der diese Fehlbelastung bedingt, tritt auf, wenn die Belastung der Betroffenen höher ist als die Ressourcen und Möglichkeiten der Bewältigung (vgl. ebenda). Aufgabenbezogene und organisationsbezogene Fehlbelastungsfaktoren sind Überforderung, zu hohe Erwartungen/Verantwortungen sowie eine belastende Arbeitsumgebung. Viele Banküberfallopfer leiden unter diesen Belastungen, die auch durch die akute Belastungsstörung oder posttraumatische Belastungsstörung verursacht werden können.

Sobald der Mitarbeiter diese Symptome aufweist, muss das Unternehmen ihre organisationalen Ressourcen anwenden. Dabei können Aufgabenfelder neu gestaltet werden, Handlungsspielräume erlaubt oder bessere Integrationsmethoden geschaffen werden. Am konkreten Beispiel der Interviewpartner fiel auf, dass das Unternehmen ihnen die Möglichkeit der Versetzung angeboten hat, jedoch wurde diese Möglichkeit von keinem der Interviewpartner realisiert (Berg, 2012). Soziale Fehlbelastungen sowie soziale Isolation und Arbeitsplatzunsicherheit sind oft Folgen eines Überfalls; in diesem Fall kann das Unternehmen soziale Netzwerke gründen und ein positives Unternehmensklima fördern. Individuell für die Betroffenen sind Bewältigungsstrategien anzuwenden sowie die Selbstregulation dieser

Gefühle. Die Folgen von einer Fehlbelastung auf den Mitarbeiter können sich auf "vier Ebenen auswirken: Die kognitive Ebene, affektive Ebene, vegetative Ebene, Verhaltensebene" (Peinl, 2012a, S. 18). Jede dieser Ebenen hat eine andere Auswirkung auf den Betroffenen, die, wenn länger andauernd, zu Depressionen, soziale Isolation oder auch Burn-out führen können (ebenda).

3.2.5.4 Burn-out

Burn-out ist ein Zustand, bei dem sich der Betroffene nach lang anhaltendem Stress emotional, mental und körperlich erschöpft fühlt (Merkle, Rolf). Die Opfer von Burn-out sind häufig Mitarbeiter, die nicht anerkannt werden und unter dauerhaftem Stress stehen, der nicht bewältigt werden kann. Im Falle der Banküberfall-opfer können die Angst und die negativen Emotionen gegenüber dem Arbeitsumfeld nach einem Banküberfall die Burn-out Krankheit auslösen. Doch da Burn-out nicht als Krankheit anerkannt wird (DSM IV), werden die Symptome oft ignoriert (ebenda). Die Menschen, die bestimmte Persönlichkeitsmerkmale aufweisen wie zum Beispiel Perfektionismus, Ehrgeiz, Helfersyndrom oder mangelnde Stressbewältigungsstrategien sind am häufigsten von Burn-out betroffen. Häufige Symptome sind Lustlosigkeit, Sinnlosigkeit, Angst, Desinteresse an der Erwerbstätigkeit, Müdigkeit, Depression und Verzweiflung. Burn-out kann z.B. anhand der Häufung von Arbeitsausfalltagen erkannt werden; diese vermehren sich bei einer betroffenen Person durch die Lustlosigkeit am Leben und auch oft durch die körperlichen Beschwerden wie bspw. Kopf- oder Magenschmerzen. Sobald ein Mitarbeiter diese Symptome aufweist, muss schnell gehandelt werden, da man sich nicht autonom rehabilitieren kann. Wenn Burn-out nicht sachgemäß behandelt wird, kann dies zu gravierenden Folgeschäden führen (ebenda). Deswegen sind verschiedene Maßnahmen zur Bewältigung von Krankheiten wie akute Belastungsstörungen, posttraumatische Belastungsstörungen, Fehlbelastungen und Burn-out vorhanden.

3.2.6 Maßnahmen zur Stressprävention

Es gibt Maßnahmen zur Prävention und Minderung von Krankheiten, die von Unternehmen angeboten werden können, aber auch Maßnahmen, die individuell durchgeführt werden können. Nach § 3 ArbSchG ist der Arbeitgeber verantwortlich dafür, Arbeitsschutzmaßnahmen zu treffen. Nach § 2 GUV-V A1 ist das Unter-

nehmen außerdem dazu verpflichtet, präventive Maßnahmen einzuführen, um Krankheiten und Arbeitsunfälle zu reduzieren. Ob diese gesetzlichen Ziele durchgesetzt werden, hängt jedoch vom Unternehmen ab (Böttcher, Michael; Krüsmann, Marion, 2008, S. 28).

Zur Prävention von psychischer Fehlbelastung wird ein individuelles Stressmanagement vorgenommen. Dieses umfasst die Strategien und Maßnahmen, die zu der Verringerung der Auswirkung von Stressoren angewendet werden können. Es wird die eigene Stärkung der Belastbarkeit gelehrt, um Situationen mit einem stärkeren Bewältigungsverhalten zu lösen. Hier ist die Stressresistenz, auch genannt Hardiness, wichtig, die die Stressanfälligkeit verringert. Die Stressresistenz ist verbunden mit dem Resilienz-Konzept, welches sich auf die individuellen Fähigkeiten bezieht, sich trotz anhaltenden Stresses, nicht überlastet zu fühlen (Peinl, 2012b, S. 8). Um diese Konzepte der Hardiness und Resilienz einzusetzen, wird die Selbstwirksamkeitserwartung gelehrt, die dem Individuum die Chance gibt, durch eigenes Handeln mehr Kontrolle zu erlangen. Die Selbstwirksamkeitserwartung kann die Akzeptanz der Realität erhöhen, hierdurch wird die Situation eher positiv als negativ bewertet und als Herausforderung realisiert und nicht als Bedrohung bewertet.

Um ein zweckvolles Bewältigungsverhalten zu erlernen, braucht man drei grundsätzliche Ideen (Peinl, 2012b, S. 4). Zuerst müssen die betroffenen Personen verstehen, woher die Belastung stammt, dann muss der Glaube an die mögliche Resolvierung gestärkt werden und als Letztes die Konfrontation mit der Belastung ersucht werden. Sobald diese Voraussetzungen gegeben sind, können verschiedene Stressmanagementstrategien angewendet werden, wie die des Zeitmanagements, die Strategie der Positionierung von Arbeit und Balance zwischen Arbeit und Leben/Freizeit. Die Balance von Arbeit und Freizeit ist einer der wichtigsten Strategien zur Prävention von Stress und Belastung, hier wird eine arbeitsfreie Zeit eingerichtet, in der die Betroffenen eine Auszeit von der Arbeit erhalten, um Überbelastungen zu verhindern. Die Bewältigungsverhaltensstrategien können sich auch durch verschiedene Entspannungstechniken wie Yoga, Sport oder auch Meditation (ebenda) auf die Fitness und physische Gesundheit beziehen.

3.2.7 Nachbetreuung

Nach einem Banküberfall ist die direkte Erstbetreuung zentral und eventuell auch die weitere Versorgung mit psychologischer Betreuung erforderlich. Die Interviewten berichteten, dass nach dem Banküberfall die Filiale direkt geschlossen wurde und Psychologen sofort danach eintrafen und ihre Unterstützung anboten. Das Ziel dabei ist, den Mitarbeitern Hilfe direkt vor Ort anzubieten, um die Gefühle von Angst und Hilflosigkeit zu minimieren. Die Interviewten hatten sich zudem im Vorhinein viele Vorwürfe wegen ihres falsch eingeschätzten Verhaltens gemacht, welche in den Gesprächen mit Psychologen reduziert wurden (Berg, 2012, S. 12). Somit können die psychischen Störungen und Belastungen, die möglicherweise nach einem Extremerlebnis wie einem Banküberfall auftreten, verringert werden. Die Psychologen sollten auch in den nächsten Wochen - bis zu sechs Wochen nach dem Überfall - ansprechbar sein, falls eventuelle Gefühls- oder Verhaltensänderungen auftauchen.

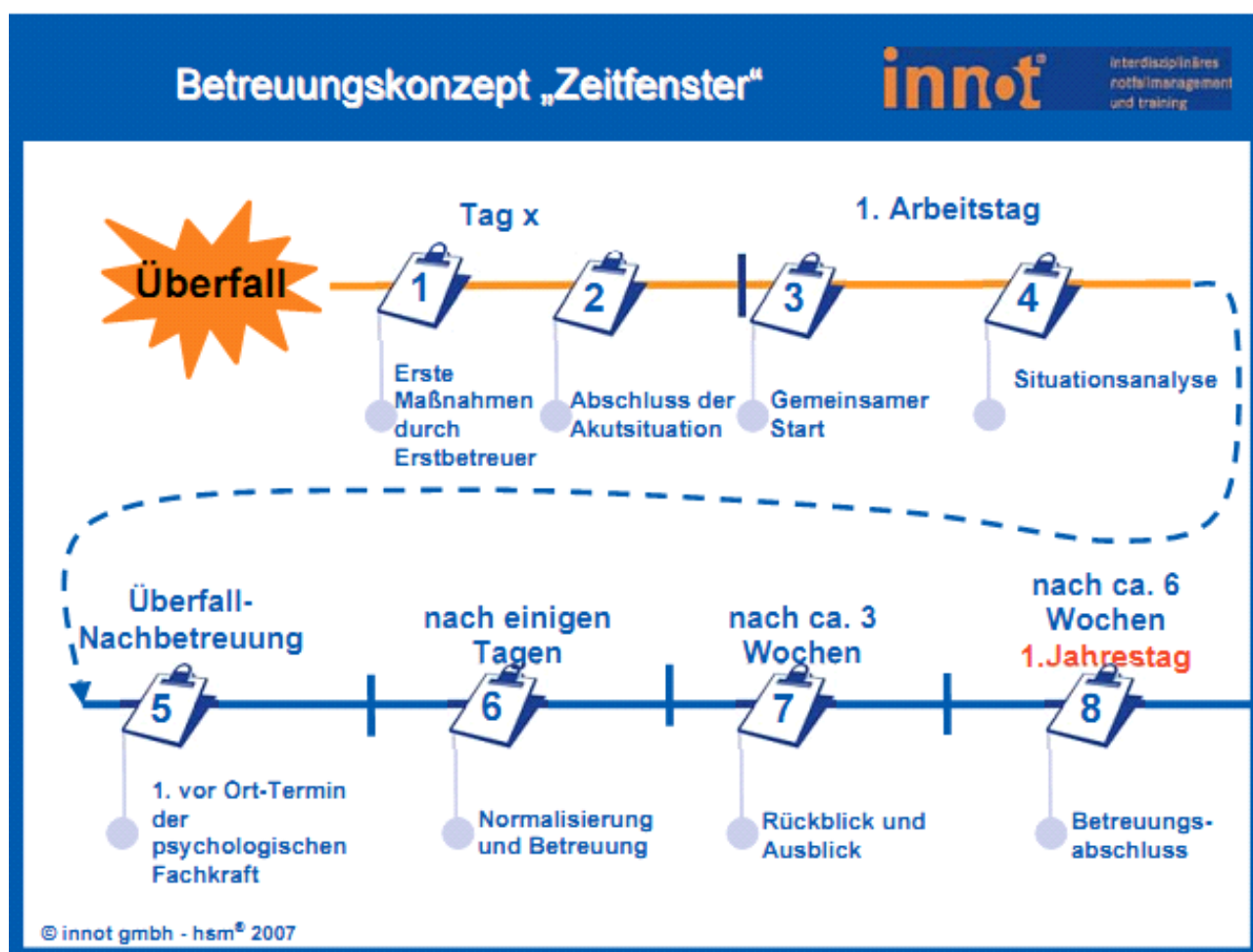


Abbildung 1: Zeitfenster der Nachbetreuung. Quelle: (Böttcher, Michael; Krüsmann, Marion, 2008, S. 21)

Am Tag nach dem Überfall werden die nächsten Schritte der Nachbetreuung von den Psychologen erklärt und Informationen über die Sicherheitsmaßnahmen erläutert. Die möglichen Folgen, wie oben beschrieben, werden mit ihren Symptomen und Behandlungsmöglichkeiten erläutert. In den nächsten Tagen ist das Ziel der psychologischen Nachbetreuung sicherzustellen, dass keiner der Betroffenen unter Folgen leidet; dazu wird die Psychoedukation wiederholt. Die letzte Sitzung findet sechs Wochen nach dem Überfall statt und erfragt das aktuelle Befinden der Mitarbeiter nochmals und versucht festzustellen, ob weitere Behandlung erforderlich ist. Die Anzahl von Psychologen, die nach dem Überfall eintreffen, ist abhängig von der Größe des Unternehmens. Es werden mindestens zwei Psychologen vorgeschrieben, um die betroffenen Mitarbeiter zu unterstützen und eine schnelle Wiedereingliederung ins Unternehmen zu garantieren. Die Aufgaben der Erstbetreuer sind, auf die Bedürfnisse der Betroffenen einzugehen. Um diese Aufgabe bewältigen zu können, sind soziale Kompetenzen erforderlich. Die Erstbetreuer müssen vertrauenswürdig und gesprächsfreudig sein, außerdem müssen sie Empathie zeigen. Nach Beendigung der Betreuung sollte ein gemeinsamer Abschluss gefunden werden, indem ein Gruppengespräch oder auch Einzelgespräche vorgenommen werden (Böttcher, Michael; Krüsmann, Marion, 2008).

3.2.7.1 Entwicklung der psychischen Betreuung nach einem Banküberfall

Die Nachsorge für Banküberfallopfer hat sich von 1990 bis 2005 drastisch verändert. So erzählte eine Interviewpartnerin, die 1990 überfallen wurde, dass sie trotz des Überfalls den gesamten Tag arbeiten musste und keinerlei psychologische Nachbetreuung erhalten hat. Dies zeigte sich auch deutlich in seiner/ihrer Reaktion im Interview. Er/Sie wurde immer ruhiger und hat das Interview kurz vor Ende unter Tränen abgebrochen. Die Erinnerungen und nicht verarbeiteten Erfahrungen seien noch nach 22 Jahren so präsent, dass es sehr schwer sei, darüber zu reden und den Überfall noch einmal zu durchleben, so der/die Betroffene.

Die anderen drei Banküberfallopfer hatten jedoch sehr gute Erfahrung mit der Nachbetreuung gemacht und erzählten, dass die Filiale direkt danach geschlossen wurde und sofort Notfallpsychologen bereitgestellt wurden. Es gab auch danach immer wieder Gespräche, bei denen die Opfer über ihre Ängste und Erfahrungen reden konnten, um einen Abschluss mit dem Vorfall zu ermöglichen. Zusätzlich gab es die Mög-

lichkeit einer Therapie, die jedoch keiner der Betroffenen nutzte, da die Betreuung durch das Unternehmen als ausreichend empfunden wurde.

Alle Opfer hinterfragten jedoch einstimmig das Verhalten von Vorstandsmitgliedern, die direkt benachrichtigt wurden und in der Filiale eintrafen. Die Bankangestellten wurden kritisiert, weil z.B. zu viel Geld in der Kasse war und somit der entstandene Schaden höher als zu erwarten ausfiel und zudem der gesamte Bargeldbestand anstatt eines Teilbetrags ausgezahlt wurde. Des Weiteren wurde subtil in Frage gestellt, ob nicht ein Mitarbeiter mit daran beteiligt gewesen sein könnte, was die geschockten Mitarbeiter zusätzlich belastete.

3.2.7.2 Polizeibefragung

Auch die Polizeibefragung wurde von allen Befragten als emotional negativ erlebt, da sie das Gefühl bekamen, verdächtigt zu werden und sich so unwohl und schuldig fühlten. Einzelne Reaktionen der Mitarbeiter wurden hierbei kritisiert und zudem orientierte man sich an einem Fragenkatalog, anstatt an einer freien und offenen Befragung.

Alle Betroffenen konnten verstehen, dass ihre Aussagen sehr wichtig waren, um möglichst effektiv nach dem Täter fahnden zu können, denn je mehr Informationen vorliegen und je präziser sie sind, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass der Täter gefasst wird. Das Problem bestand darin, sich an wichtige Einzelheiten zu erinnern, was allen sehr schwer fiel, da das Augenmerk mehr auf den andern Menschen lag als auf dem Täter. Auch hierauf reagierten die Polizeibeamten zum Teil mit Unverständnis.

Zur Plausibilisierung der Prozedur der Befragung werden die konkreten Formulare angefügt.

Fahndungsblatt "Raubüberfall", Teil 1

Bitte füllen Sie das Blatt allein aus.

Geben Sie an, was Sie tatsächlich wahrgenommen haben (keine Vermutungen). Im Zweifel - oder wenn Sie sich nicht auf Anhieb erinnern können - verzichten Sie lieber auf die Antwort.

Geben Sie Ihr Fahndungsblatt unaufgefordert dem nächsten Polizeibeamten. Er leitet es weiter.

Bitte gleich ausfüllen . . . Für jeden Täter ein gesondertes Blatt


<input type="checkbox"/> Mann	<input type="checkbox"/> Frau	<input type="checkbox"/> Alter etwa Jahre
Größe etwa cm (Vergleich mit Ihnen oder Türmarkierungen)		
Kleidung Farbe von	Schuhen	Hose
Jacke	Mantel	Hemd
Haarfarbe		
<input type="checkbox"/> hellblond	<input type="checkbox"/> dunkelblond	<input type="checkbox"/> schwarz <input type="checkbox"/> grau <input type="checkbox"/> rötlich
Gesicht (Auffälligkeiten)		
<input type="checkbox"/> Brille	<input type="checkbox"/> Pickel oder Narben	<input type="checkbox"/> Bart
<input type="checkbox"/> stark gebräunt	<input type="checkbox"/> sehr blass	
<small>(Farbe bitte einzeln angeben)</small>		
Schusswaffe <input type="checkbox"/> sichtbar <input type="checkbox"/> nicht sichtbar		
Beute mitgenommen in <input type="checkbox"/> Beutel, Plastik <input type="checkbox"/> Tüte, Papier <input type="checkbox"/> Tasche <input type="checkbox"/> Koffer		
Farbe		
Fahrzeug Kennzeichen (auch wenn unvollständig gesehen)		
<input type="checkbox"/> PKW	<input type="checkbox"/> Kleinbus	<input type="checkbox"/> Kombi <input type="checkbox"/> LKW <input type="checkbox"/> Motorrad
<input type="checkbox"/> Moped	<input type="checkbox"/> Fahrrad	<input type="checkbox"/> Bus <input type="checkbox"/> Bahn
<input type="checkbox"/> Typ	Farbe	
Fluchrichtung		

Abbildung 2: Fahndungsblatt „Banküberfall Teil1“ (aus Präventionsschulung Berg, 2012)

Fahndungsblatt "Raubüberfall", Teil 2

Bitte füllen Sie nun die Täterbeschreibung in Ruhe weiter aus.

Institut
 Ort

<p><input type="checkbox"/> schlank normal <input type="checkbox"/> stark <input type="checkbox"/> schwächlich <input type="checkbox"/> unteretzt</p> <p>Besonderheiten</p>	<p>Augen <input type="checkbox"/> blau <input type="checkbox"/> grau <input type="checkbox"/> braun auffällige Augenstellung</p>
<p>Haltung und Gang <input type="checkbox"/> aufrecht <input type="checkbox"/> gebeugt <input type="checkbox"/> schlappend <input type="checkbox"/> hinkend</p>	<p>Brauen <input type="checkbox"/> besonders schmal <input type="checkbox"/> besonders buschig <input type="checkbox"/> zusammenge wachsen</p>
<p>Haare <input type="checkbox"/> voll <input type="checkbox"/> Geheimratstoucken <input type="checkbox"/> Glatze besondere Frisur</p>	<p>Nase (nur auffällige Besonderheiten)</p>
<p>Hände <input type="checkbox"/> groß <input type="checkbox"/> klein <input type="checkbox"/> schmal <input type="checkbox"/> breit <input type="checkbox"/> Narben <input type="checkbox"/> Warzen <input type="checkbox"/> Tätowierung <input type="checkbox"/> fehlende Glieder</p>	<p>Mund <input type="checkbox"/> Lippen voll <input type="checkbox"/> Lippen schmal Besonderheiten der Zähne</p>
<p>Maskierung Wort: Farbe:</p>	<p>Sprache <input type="checkbox"/> besonders hoch <input type="checkbox"/> besonders tief <input type="checkbox"/> Stottern <input type="checkbox"/> Lippen <input type="checkbox"/> Dialekt oder Akzent besondere Ausdrücke</p>
<p>Waffe(n) <input type="checkbox"/> Pistole (Magazin) <input type="checkbox"/> Schnellfeuerwaffe <input type="checkbox"/> Revolver (Trommel) <input type="checkbox"/> Gewehr / abgekalbt Typ: Besonderheiten, Farbe:</p>	<p>Sonstige Beobachtungen (z. B. vorheriges Gelächern, Kreditverhandlungen o. ä.) </p>
<p>Täter vorher schon mal gesehen? <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja und zwar</p>	<p>Datum: Name: Vorname: Straße: PLZ, Ort: Telefon:</p>

Abbildung 3: Fahndungsblatt „Banküberfall Teil2“ (aus Präventionsschulung Berg, 2012)

3.2.8 Fazit

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass trotz der sinkenden Überfallquote immer noch ein – medial - verzerrtes und unrealistisches Bild eines Banküberfalls existiert. Wenn Präventionsmaßnahmen angewendet werden und die Betroffenen eine effektive Betreuung nach dem Banküberfall erhalten, dann dauert es ca. zwei Monate, bis sich der Tagesablauf wieder normalisiert. Es darf allerdings nicht außer Acht gelassen werden, dass die Heilung ein individueller Prozess ist, für den jeder mehr oder weniger Zeit benötigt. Zudem kommt es auf die Art des Überfalls an.

Die sofortige psychologische Betreuung nach einem Banküberfall ist immer empfehlenswert, denn direkte Nachsorge kann traumatische Auswirkungen mindern

und den Betroffenen helfen, sich schneller wieder in das Unternehmen einzugliedern.

Ein angemessener Umgang und Reaktion des Vorstandes, Kollegen, Familie und Freunden ist ein wichtiger Faktor zur schnellen Überwindung des traumatischen Erlebnisses.

4 Betriebliches und individuelles Potential für Banküberfallprävention und Krisenintervention

4.1 Reduzierung der Angst bei Mitarbeitern und der Wahrscheinlichkeit eines Banküberfalls - *Wiebke Bergermann*

4.1.1 Einleitung

Die Arbeit beschäftigt sich mit der Frage:

Welche Belastungen entstehen bei Mitarbeitern durch die Angst vor einen Banküberfall und wie können diese Belastungen präventiv reduziert werden?

Diese Arbeit versucht zu analysieren, welche Auswirkungen Belastungen in lebensbedrohlichen Situationen bei Mitarbeitern haben und wie diese im Vorfeld behandelt werden können.

Punkt 2 beinhaltet im Allgemeinen eine Analyse von Banküberfällen der 90er Jahre und wie sich diese im Laufe der Zeit verändert haben. Unter Punkt 3 wird der Begriff Angst im Zusammenhang mit dem oben genannten Thema weitestgehend kategorisiert, um folglich unter Punkt 4 die Auswirkungen von Belastungen auf die Handlungsfähigkeit von Mitarbeitern aufzuzeigen.

In Punkt 5 werden an Hand vom Belastungs-Beanspruchungs-Ressourcen-Konzept von Rudow die Gründe für mögliches Fehlverhalten von Mitarbeitern dargestellt.

In Punkt 6 wird Bezug auf verschiedene Verhaltensmuster der Bankmitarbeiter und die daraus resultierenden Beeinträchtigungen im alltäglichen Arbeitsleben genommen. Im letzten Punkt wird unter Berücksichtigung einer Studie des Bundeskriminalamtes auf präventive organisatorische Maßnahmen eingegangen und ein Bezug zu den gestellten Fragen hergestellt. Zum Abschluss folgen Fazit und Ausblick.

4.1.2 Historie

Banküberfälle existieren, seitdem es Banken gibt. Im Laufe der Jahrzehnte haben sich jedoch durch die stetige Verbesserung von Sicherheitsmaßnahmen und psychologischen Beratungen erhöhte Schwierigkeiten bei Täter ergeben, Banken zu überfallen.

4.1.2.1 Gladbecker-Geisel-Affäre

Die Gladbecker-Geisel-Affäre in den 90er Jahren ist einer der dramatischsten Banküberfälle in der Geschichte Deutschlands. Zwei Gladbecker überfallen am 16. August 1988 eine Bank und nehmen zwei junge Frauen als Geiseln.

Mit hohem Polizeieinsatz sowie Beteiligung öffentlicher Medien endet die Geiselnahme nach mehreren Tagen in einer dramatischen Verfolgungsjagd und einer Eskalation. Als die Polizei versucht, die Täter zu überwältigen, kommt es zu einer Schießerei, bei der ein Polizist und eine der Geiseln ums Leben kommen. Dies alles wird hautnah von Hunderten von Journalisten festgehalten.

Die Gladbecker-Geisel-Affäre steht für das Versagen der Polizei und dem Umgang mit den Medien und der Öffentlichkeit. Viele Fehler hätten verhindert und somit Leben gerettet werden können.

Seitdem hat sich einiges geändert; die Polizei hat dazu gelernt und ihre Vorgehensweise bei Banküberfällen mit Geiselnahmen verbessert. Auch die Medien haben erfahren müssen, dass sie nicht das Recht haben, die Polizeiarbeit zu behindern (Altrogge, Gudrun; Dahlkamp, Jürgen; Kölling, Nadja; Schrep, Bruno, 2008).

4.1.2.2 Veränderungen bei Banküberfällen

In den 90er Jahren zeigte sich eine deutliche Zunahme von Raub- und Banküberfällen in Berlin und Brandenburg. So schien es noch vor der Wende, als existierten Überfälle auf Banken nicht. Das hat sich allerdings mit dem Fall der Mauer drastisch geändert. In den Monaten von Juli 1990 bis Januar 1991 wurden allein in Brandenburg 63 Banken überfallen. Hieraus lässt sich unter anderem erklären, weshalb Banken zunehmend externe Unterstützung von Psychologen und Sicherheitsexperten in Anspruch genommen haben.

Da die psychische Belastung bei Mitarbeitern einer Bank oder bei Opfern eines Banküberfalls immer mehr in den Vordergrund trat, wurde die externe Zusammenarbeit von Psychologen und Banken immer wichtiger. Heutzutage ist diese Unterstützung nicht mehr wegzudenken.

Zwar können die Folgen eines Überfalls bei Betroffenen heutzutage besser und schneller behandelt werden. Trotzdem legen viele Banken inzwischen Wert darauf,

präventiv zu arbeiten, um die Wahrscheinlichkeit eines Überfalls zu reduzieren (s. Punkt 7). Die Zahl der Überfälle hat hierdurch deutlich abgenommen.

Ziel der Psychologen und Banken ist es, mit Hilfe organisatorischer Maßnahmen diese Überfallszahlen weiterhin zu senken. Um ein Verständnis für den Ansatz präventiver Arbeit von Psychologen zu bekommen, muss man die Komplexität „Banküberfall“ stärker beleuchten (Muntermann, Natalie, 2007).

4.1.3 Angst

Welche Bedeutung hat Angst eigentlich genau im Berufsalltag einer Bank?

Arbeitspsychologen sagen, dass für Mitarbeiter einer Bank allein der Gedanke an einen Überfall eine Belastung im alltäglichen Arbeitsleben bedeuten kann. Hier hilft ihre Unterstützung.

Bevor man die Auswirkungen solcher Belastungen behandeln kann, muss man verstehen, welche Arten von Belastungen auf die Mitarbeiter einwirken. Untersucht man diese genauer, kommt man auf eine Reihe von verschiedenen Belastungssituationen.

So wird eine generelle Angespanntheit bei Mitarbeitern unvermeidbar sein, wenn diese Angst vor einem Überfall haben. Ebenfalls kann man sich vorstellen, dass die Aufmerksamkeit, verdächtige Personen bereits im Voraus zu entlarven, höher ist als bei Mitarbeitern in einem anderen Berufsfeld. Bankmitarbeiter, die Angst haben, Opfer eines Überfalls zu werden, verspüren häufig einen großen Druck, in der entsprechenden Situation richtig zu handeln. Die Vorstellung, sich bei einem Überfall korrekt verhalten zu müssen, stellt für sie eine starke Belastung dar. Hierbei ist es wichtig zu erwähnen, dass man nicht von einer generellen Angst spricht, sondern dass viele Mitarbeiter Todesangst verspüren.

Der Belastungsfaktor ist also sehr viel höher als gewöhnlich. Ist diese Angst im Arbeitsleben ständig präsent, wirkt sie sich langfristig gesehen negativ auf die Psyche aus.

Welche Folgen drohen, wenn der mit Ängsten belastete Mitarbeiter einem Überfall ausgesetzt wird?

Psychologen einer Bank setzen bei diesen Angstzuständen mit Ihrer Prävention an. Dieses Thema wird im weiteren Projektbericht ausführlicher thematisiert (Peinl, 2012a).

4.1.4 Belastungsauswirkungen auf die Handlungsfähigkeit von Mitarbeitern

Das Berufsfeld einer Bank geht - wie bereits erwähnt - einher mit verschiedenen Arten von Belastungen. In jeder Arbeitstätigkeit gibt es bestimmte Arbeitsanforderungen, denen man gerecht werden muss.

Anhand der folgenden Abbildung 4 wird erklärt, welche Auswirkungen Belastungen auf die Handlungsfähigkeit des Täters sowie der Mitarbeiter bei einem Überfall haben. Die Konzentration liegt hier auf den Bankmitarbeitern.

Zu dem allgemeinen Arbeitsablauf einer Bank gehören Arbeitsanforderungen wie die Arbeit mit Geld bzw. Zahlen, die Abwicklung von Geldgeschäften, das Betreuen von Kunden und die Arbeit am Computer mit komplexen Systemen. Die Gesamtheit dieser Arbeitsbereiche fordert eine hohe Konzentration der Mitarbeiter im alltäglichen Berufsleben. Ein Bankmitarbeiter sollte keine bedeutenden Schwierigkeiten haben, diesen Aufgaben gerecht zu werden. Er befindet sich in der neutralen Stufe und kann seine Arbeitsanforderungen erfüllen.

Bei einem Überfall steigt der Anforderungsbereich des Mitarbeiters jedoch enorm durch die Forderungen des Täters.

Er steht vor der großen Herausforderung, diesen Ansprüchen gerecht zu werden und gelangt in die Stressebene.

Trotz starker emotionaler Belastung muss es ihm gelingen, überlegt und richtig zu handeln, um somit die Situation zu deeskalieren.

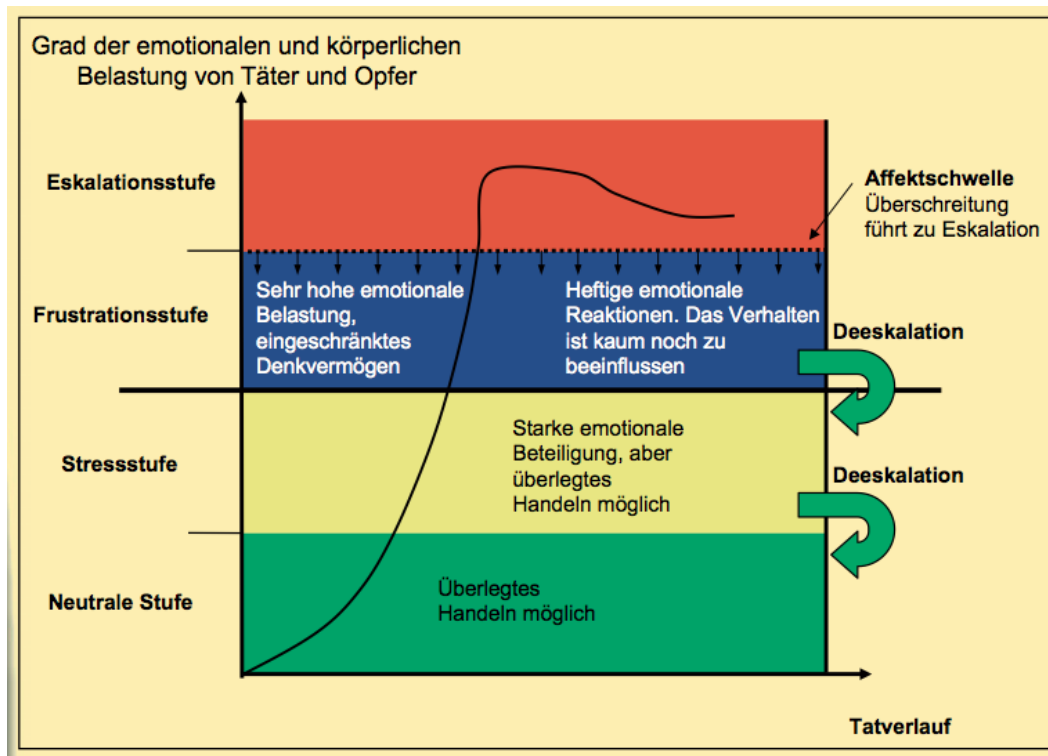


Abbildung 4: Modul D: Das Überfallgeschehen 5 Merkblatt für Beschäftigte, Emotionale Verlaufskurve. Quelle: (Hetmeier, Jan; Korbanka, Wolfgang;Wilk, Werner W., 2006, S. 9)

Gelingt dies nicht, befindet sich der Mitarbeiter schnell in der Frustrationsstufe, in der die emotionale Belastung und der einhergehende Stress so hoch sind, dass ihm ein überlegtes Handeln und Denken nicht mehr gelingt.

An dieser Stelle reicht ein unerwarteter Moment oder Reiz, um eine Eskalation des Geschehens auszulösen. Die sogenannte Affektschwelle des Mitarbeiters ist überschritten und verhindert das überlegte Handeln gänzlich.

Demzufolge muss durch präventive Arbeit versucht werden, eine Frustrations- und Eskalationsstufe zu verhindern. Dies gelingt beispielsweise durch die Stärkung der Handlungsfähigkeit der Mitarbeiter (Rudow, Bernd, 2011). Einer gefährlichen Entwicklung eines Banküberfalls ist so vorzubeugen. Dies veranschaulicht Punkt 2.1.5 genauer.

4.1.5 Belastungs-Beanspruchungs-Ressourcen-Konzept

Das Belastungs-Beanspruchungs-Ressourcen-Konzept (Rudow, Bernd, 2011) dient als wissenschaftliche Grundlage, um die Entstehung von Krankheit und Gesundheit am Arbeitsplatz zu erklären. Es liefert einen guten Ausgangspunkt, um die

Handlungsfähigkeit und das Verhalten der Mitarbeiter auf die Angst vor einem Banküberfall zu schildern.

In der EN ISO 10075-1 (2000), ein internationaler Standard für Richtlinien der Arbeitsgestaltung bezüglich psychischer Arbeitsbelastung (http://de.wikipedia.org/wiki/EN_ISO_10075), wird zwischen psychischen Belastungen und psychischen Beanspruchungen unterschieden. Als Belastungen gelten alle Faktoren, die in der Arbeitswelt auf das Individuum einwirken, unabhängig von der Person selbst. Die Belastungen ergeben sich aus der Gesamtheit aller körperlichen, geistigen und sozialen Anforderungen bei der Übernahme einer Arbeitstätigkeit. Sie wirken während des Arbeitsprozesses und resultieren in Beanspruchungen. Werden sie vom Individuum als negativ gedeutet, spricht man von einer Fehlbelastung oder kognitiven Überforderung.

Ob sich eine derartige Fehlbelastung dann im Weiteren zu einer Krankheit entwickelt oder die Gesundheit bewahren kann, entscheidet sich durch die Deutungen und Bewertungen, die das Individuum demzufolge vornimmt.

Somit müssen sich Belastungen nicht immer negativ auswirken.

Hat die Person beispielsweise genügend persönliche Ressourcen (Eigenschaften), um den Arbeitsanforderungen gerecht zu werden, so können Belastungen (Anforderungen) auch als positiv (gering) empfunden werden.

Als Beanspruchung versteht man die unmittelbare Auswirkung der psychischen Belastung beim Individuum, wie beispielsweise ein zu hoher Puls oder ein zu hoher Adrenalinausstoß.

Nimmt man die Angst vor einem Banküberfall als Beispiel und wendet es auf dieses Konzept an, ist erklärbar, welche Auswirkungen die Angst auf Mitarbeiter haben kann. Bei der Ausführung typischer Arbeitstätigkeiten in einer Bank wie z.B. Geld auszuzahlen oder Überweisun-

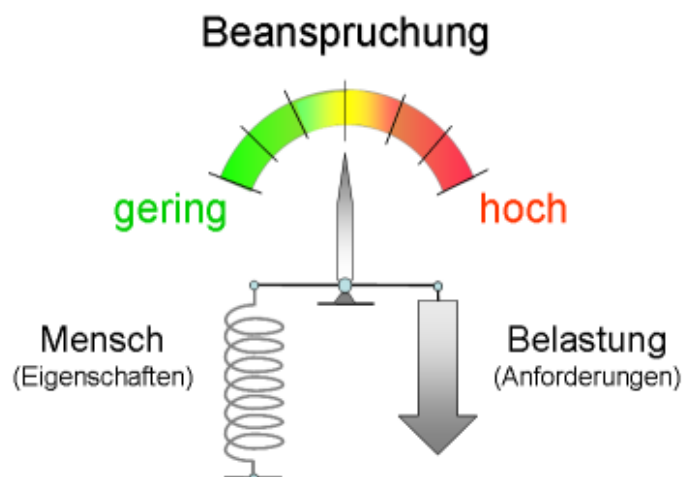


Abbildung 5: Belastungs-Beanspruchungs-Konzept und Gefährdungsbeurteilungen, Laurig W., S.2

gen anzunehmen, sollte ein Mitarbeiter über genügend Ressourcen verfügen, um dieser Arbeitsanforderung gerecht zu werden. Wird der Mitarbeiter jedoch Opfer eines Banküberfalls, kann diese extreme Stresssituation zu einer kognitiven Überforderung führen. Er weiß, dass dies außerhalb seines Machtbereiches liegt, muss aber trotzdem auf die Forderungen des Täters eingehen, um nicht durch ein falsches Verhalten zur Eskalation der Situation beizutragen. Eine Erhöhung des Pulses und des Adrenalinausstoßes ist unvermeidbar. Belastung führt in diesem Fall zu einer Beanspruchung. Verfügt der Mitarbeiter generell über geringe persönliche Ressourcen, wird es ihm schwerer fallen, die Situation zu bewältigen und Belastungen zu reduzieren.

Dies bedeutet nicht immer, dass Personen mit genügend persönlichen Ressourcen solche Ausnahmesituation kontrolliert bewältigen können. Dennoch kann man davon ausgehen, dass sie besser damit umgehen und entsprechend handeln können.

Beispiel: Herr Müller kann mit Herausforderungen nicht gut umgehen, sein Kollege Herr Schulz hingegen verfügt über ein starkes Selbstbewusstsein und hat bis jetzt jede Herausforderung gemeistert. Beide arbeiten in einer Bank und es kommt zu einem Überfall. Herr Müller wird vom Täter zur Herausgabe eines Geldbetrages gezwungen, er fühlt sich vollkommen überfordert und rollt sich vor Angst auf dem Boden zusammen und reagiert nicht mehr auf die Drohungen des Täters; eine gefährliche Situation entsteht.

Herr Schulz dagegen interveniert, indem er überraschenderweise ganz ruhig die ihm zugänglichen Geldscheine dem Täter übergibt. Dieser ergreift zufrieden die Flucht (vgl. (Peinl, 2012a).

4.1.6 Verhalten der Mitarbeiter bei Angst vor einem Banküberfall

Bei Angst vor einem Überfall gibt es kein vorhersagbares Verhaltensmuster. Arbeitspsychologen, die mit Banken zusammenarbeiten, stellen fest, dass die Verhaltensweisen der Mitarbeiter relativ unterschiedlich ausfallen.

4.1.6.1 Individuelles Verhalten

Jeder Mitarbeiter verhält sich unterschiedlich auf Grund seiner Erfahrung und seiner psychischen Verfassung. Manche Mitarbeiter sind vielleicht bereits Opfer eines

Banküberfalls geworden und arbeiten immer noch in derselben Filiale. Andere haben sich nur theoretisch durch die Medien mit einem Überfall und der daraus resultierenden Situation auseinandergesetzt.

Als Beispiel hierfür gab es einen Vorfall, bei dem eine Bankfiliale überfallen wurde, während die Geschäftsstellenleiterin im Urlaub war. Als sie davon erfährt, bricht sie psychisch mehr zusammen als die Mitarbeiter, die tatsächlich an diesem Tag in der Filiale gearbeitet haben und den Überfall konkret miterleben mussten.

4.1.6.2 Verhaltensarten

Aus dem Bereich der Arbeitspsychologie wird darauf hingewiesen, dass viele der Mitarbeiter in aller Regel mit Fatalismus reagieren, weil sie der Überzeugung sind, dass die Wahrscheinlichkeit eines Überfalls so gering ist, dass es sie nicht treffen wird, und wenn doch, dann ist es Schicksal. Andere empfinden völlige Gleichgültigkeit und wollen sich mit einem derartigen Gedanken nicht auseinandersetzen. Wieder andere fühlen sich vor einem Überfall geschützt, bis sie merken, dass ihr subjektives Sicherheitsempfinden nicht mit den objektiven Gegebenheiten zur Sicherheit übereinstimmt.

Auch das Alter und die damit verbundene Erfahrung eines Mitarbeiters ermöglichen keine generelle Einschätzung seines Verhaltens.

Es gibt viele junge Bankmitarbeiter, die sich überschätzen und der Meinung sind, sie könnten einen Überfall kontrollieren. Andererseits gibt es auch junge Mitarbeiter, die aufgrund ihrer mangelnden Erfahrung sich eingeschüchtert und verunsichert verhalten. Langjährige Mitarbeiter, bei denen in 30 Jahren Berufserfahrung kein Übergriff stattgefunden hat, glauben auch aufgrund ihres Selbstbewusstseins einer solchen extremen Situation gewachsen zu sein.

Allerdings meint der Psychologe, dass ihr Verhalten bei einem tatsächlichen Überfall von ihren persönlichen Einschätzungen abweicht. Viele Mitarbeiter wunderten sich über ihre Reaktion sowie über ihr Verhalten, als sie konkret einer Ausnahmesituation ausgesetzt waren und z.B. in den Lauf einer geladenen Waffe blicken mussten. Die Mehrzahl war erschrocken darüber, dass sie sich so verhalten haben, wie sie es nicht von sich erwartet hätten.

Psychologen erklären, dass jeder Mitarbeiter sich aufgrund seiner psychischen Veranlagung individuell verhält, sodass ein bestimmtes Verhaltensmuster bei einem Überfall nicht prognostizierbar ist (Diplom-Arbeitspsychologe, 2012).

4.1.7 Präventive organisatorische Maßnahmen

Berücksichtigt man die oben erarbeiteten Ergebnisse, so müssen organisatorische Maßnahmen die Wahrscheinlichkeit eines Überfalls im Vorfeld einer geplanten Tat reduzieren. Hierzu sind Maßnahmen geeignet, die sich sowohl auf Sicherheitsaspekte beziehen, als auch zu einer Stärkung der Psyche der Mitarbeiter führen.

4.1.7.1 Eine Studie des Bundeskriminalamtes

Es existieren Erkenntnisse vom Bundeskriminalamt, die die Sicht von Bankräubern vor ihren Überfällen definieren. Über einen bestimmten Zeitraum wurden gefasste Bankräuber zu ihren Überfällen sowie Tathintergründen interviewt. Man zeigte ihnen verschiedene Videos von unterschiedlichen Bankfilialen und befragte sie, welche der Filialen nach ihrer Einschätzung am ehesten zu überfallen wären.

Die Kenntnis dieses Hintergrundwissens ermöglicht den Bankmitarbeitern durch ihr Verhalten und durch die Ausstattungsmerkmale ihrer Geschäftsstelle die Wahrscheinlichkeit eines Banküberfalls zu reduzieren. Ebenfalls hilft es den Mitarbeitern einen anderen Blickwinkel bezüglich ihres Arbeitsplatzes und möglichem Fehlverhalten zu ermöglichen. Allein hierdurch werden schon Ängste reduziert (Büchler, Heinz; Leineweber, Heinz, 1986).

4.1.7.2 Warnsignale

Tätern gefallen Merkmale der Unordnung: dunkle Eingangsbereiche, verschlissene Teppichböden, verschmutzte Tapeten sowie funktionsunfähige Apparaturen. Sie geben ihnen das Gefühl, dass die Chance, Geld zu erbeuten, hoch ist.

Unordnung wird hier gleichgesetzt mit Unachtsamkeit der Bankmitarbeiter.

50% der potenziellen Täter schauen sich die ausgewählte Bank im Voraus an. Somit ist es wichtig, den Eindruck zu machen, dass es nicht viel zu erbeuten gibt.

Präventiv kann demzufolge für ausreichende Warnsignale gesorgt werden:

durch Ordnung und Sauberkeit, hellbeleuchtete Eingangsbereiche und u.a. Beseitigung von unnötigen Bepflanzungen in unmittelbarer Nähe der Filiale. Zusätzlich kann ein besseres Dienstleistungsverhalten der Mitarbeiter den Täter verschrecken. Wird jeder Kunde beim Betreten der Filiale begrüßt und ihm direkt Hilfe angeboten, so erfreut dies nicht nur den Kunden, sondern kann unter Umständen einen potentiellen Täter von seinem Vorhaben abhalten.

Ist erst einmal ein Blickkontakt und persönliches Ansprechen entstanden, ist die Wahrscheinlichkeit größer, dass sich der Täter bereits vor seinem Überfall entdeckt fühlt (Hetmeier, Jan; Korbanka, Wolfgang;Wilk, Werner W., 2006).

4.1.8 Fazit

Zusammenfassend ist festzustellen, dass sich das Wissen über Sicherheitsvorkehrungen und psychologischer Unterstützung bei Banküberfällen deutlich verbessert hat. Die Gladbecker-Geisel-Affäre diene hier unter anderem als prägendes Beispiel.

Zwar geht die Zahl der Banküberfälle stetig zurück, nichts desto trotz sind sie immer noch präsent und psychische Belastungen bei Mitarbeitern groß.

Mit der Diskussion zur Wirkung von Angst auf die Psyche der Mitarbeiter ist es gelungen zu verstehen und zu analysieren, welche starken Belastungen auf das Individuum einwirken. Mit Kenntnis des Belastungs-Beanspruchungs-Ressourcen-Konzepts und der Ausarbeitung von Handlungsunfähigkeit in Stresssituationen ist erkennbar, wie stark die Belastungen werden, sobald ein Mitarbeiter nicht mehr in der Lage ist, den Arbeitsanforderungen gerecht zu werden. Mit der Stärkung persönlicher Ressourcen der Mitarbeiter kann die Handlungsfähigkeit und der Umgang mit Extremsituationen bei einem Überfall erleichtert werden.

Ein generelles Verhaltensmuster von Mitarbeitern bei einem Überfall ist nicht darstellbar. Dem zu Grunde liegen die individuellen psychischen Veranlagungen.

Jedoch ermöglicht das Erkennen der Mitarbeiter von potenziellen Merkmalen bzw. Fehlern an ihrem Arbeitsplatz, die Wahrscheinlichkeit eines Banküberfalls zu reduzieren und somit die psychischen Belastungen und Ängste zu mindern.

Um die anfangs gestellte Frage zu beantworten kann man sagen, dass bei Mitarbeitern deutlich starke Belastungen durch die ständige Angst vor einem Überfall und dem Gefühl, sich verantwortlich und richtig zu verhalten, entstehen können. Präven-

tiv kann mit Hilfe von organisatorischen Maßnahmen, wie z.B. eines verbesserten Dienstleistungsverhaltens sowie einer klaren Setzung von Warnsignalen, die Möglichkeit eines Banküberfalls verringert werden.

Auch haben diese Maßnahmen eine positive, mindernde Wirkung auf die Angst der Mitarbeiter.

4.1.9 Ausblick

Interessant ist, dass Belastungen bei Mitarbeitern die Handlungsfähigkeit deutlich verschlechtern. Das Risiko einer Eskalation während eines Banküberfalls steigt also enorm. Der Ausgang eines Banküberfalls mit einem vorbelasteten Mitarbeiter kann fatale Auswirkungen haben.

Es ist wichtig zu wissen, dass jede Art von Vorbelastung ein dramatisches Ende des Geschehens bewirken kann. Um dies zu verhindern, wäre es also sinnvoll, bereits bei den Vorbelastungen, die unabhängig von der Angst vor einem Banküberfall entstehen, präventiv zu arbeiten. Diese könnten beispielsweise durch die Vermeidung von Überstunden und Zeitdruck gelindert werden. Auch die Anwendung einer regelmäßigen Job-Rotation bei Mitarbeitern könnte die Angst, Opfer eines Banküberfalls zu werden, verringern.

Zusammenfassend ist zu sagen, dass sich Vorbelastungen nicht zusätzlich negativ auf den Stress während eines Überfalls auswirken sollten, da sonst eine Anhäufung von vielen Belastungsfaktoren entsteht, die das richtige Verhalten der Mitarbeiter verhindert.

4.2 Präventionsschulung zur Reduzierung der Belastung von Mitarbeitern durch einen Banküberfall - *Felicia Würtenberger*

4.2.1 Einleitung

An Hand der Fragestellung „Welche Belastungen entstehen bei den Mitarbeitern durch die Angst vor einem Überfall und wie kann man diese präventiv reduzieren?“ und entlang der Kategorien verschiedenster Belastungssymptome, wie z.B. Anspanntheit oder Todesangst, wurde der Interviewleitfaden entwickelt. Die darauf einwirkenden Indikatoren wurden unter dem Überbegriff organisatorische Maßnahmen zusammengefasst, welche das Täterwissen, die PDV 100/ UVV- Kassen und Schulungen beinhalten.

Diese Projektarbeit hat ihren Fokus auf die sogenannten Präventionsschulungen und geht der Fragestellung nach, wie psychische und physische Belastungen bei und nach Raubüberfällen durch Präventionsschulungen reduziert werden können. Die Projektarbeit ist untergliedert in mehrere Kapitel, auf die in den Unterkapiteln differenzierter und ausführlicher eingegangen wird. Als Einstieg wird ein definitorischer Überblick über das Thema Präventionsschulungen im Allgemeinen gegeben. Zudem wird die Anwendung der Schulungen, spezifisch im Bankenbereich, betrachtet. Hierauf aufbauend werden die Rahmenbedingungen und damit verbundene Probleme erläutert. Im Unterkapitel wird auf inhaltliche Aspekte eingegangen und besonders auf die Umsetzung der theoretischen Inhalte in der Praxis. Im nächsten Kapitel wird die Wirkung der Präventionsschulungen auf die Belastungserscheinungen der Mitarbeiter genauer untersucht sowie zusätzliche Komponenten und Techniken, die ebenso eine wichtige Rolle spielen. Im Anschluss wird eine Strategie vorgestellt, die Banküberfallsituationen deeskaliert und dem Opfer die Möglichkeit gibt, den Täter zu kontrollieren. Dann werden die Ziele von Präventionsschulungen, speziell im Bankenbereich, formuliert und aus den vorherigen Untersuchungen geschlussfolgert. Zuletzt werden die Ergebnisse im Fazit zusammengefasst.

4.2.2 Präventionsschulungen - Definitorischer Überblick

Seit Mitte der 90er Jahre werden in einigen Banken regelmäßig Präventionsschulungen von ausgebildeten und qualifizierten Experten (z.B. Arbeitspsychologen) angeboten und durchgeführt. Hierunter versteht man Seminare für die Mitarbeiter von

Bankinstituten, welche speziell auf die Banküberfallproblematik ausgearbeitete Informationen, Programme und Trainings enthalten. Ziel einer solchen Schulung ist es, die Wahrscheinlichkeit eines Überfalls durch angemessenes und effizientes Verhalten zu verringern, sowie insbesondere die Mitarbeiter auf extreme Stresssituationen und den damit verbundenen Kontrollverlust vorzubereiten. Darüber hinaus soll die Verarbeitung von traumatischen Erlebnissen erleichtert werden, indem über das Tatereignis an sich und im Voraus, Ängste bzw. Bedürfnisse der Teilnehmer angesprochen werden.

Inhaltliche Schwerpunkte dieser Schulungen sind Verhaltensregeln, Reaktionsmuster und Handlungsempfehlungen, die in einer Banküberfallssituation anzuwenden und zu beachten sind. Des Weiteren werden den Mitarbeitern Täterprofile, Absichten und Hintergründe sowie mögliche Tatabläufe vorgestellt.

Die Bankinstitute arbeiten seit etwa 15 - 20 Jahren mit externen Psychologen und Beratungsfirmen zusammen, somit ist das Berufsbild des Arbeitspsychologen in der Bankenbranche noch relativ jung. Dies hängt damit zusammen, dass die Vorstände der Banken lange die Augen vor den Problemen und Belastungen ihrer Angestellten durch die Angst eines Überfalls geschlossen hielten. Erst nach und nach haben sie externe Hilfestellung in Anspruch genommen und in ihre Unternehmensphilosophie mit eingebunden.

Präventionsschulungen können nur dann durchgeführt werden, wenn sich die Arbeitspsychologen mit der Managementebene des betreffenden Bankinstitutes einig sind. Einig darüber, dass das Ziel dieser Schulung auf ein effektives Sicherheitstraining für die Mitarbeiter und ihr leibliches Wohl gerichtet ist, und nicht auf den Schutz der Geldmittel.

Die UVV Kassen (Unfallverhütungsvorschrift) ist ein Regelwerk der Versicherer und beinhaltet alle Vorschriften, Sicherheitsstandards und infrastrukturelle Maßnahmen für Bankunternehmen. Zudem schreibt sie Verhaltensempfehlungen vor, auf denen die Inhalte und Rahmenbedingungen der Präventionsschulungen basieren. Diese gilt es einzuhalten, da die Versicherung ansonsten im Falle eines Körperschadens vermutet, dass die Ursache darin liegt, dass die Vorschriften nicht korrekt befolgt wurden.

Im weiteren Verlauf dieses Kapitels, werden die inhaltlichen Elemente näher erläutert und der Gegenstand der Präventionsschulungen dahin gehend betrachtet, inwiefern

das Erlernte praktisch umsetzbar ist und als Verhalten im Berufsalltag verfestigt werden kann.

4.2.2.1 Allgemeine Verhaltensregeln

In den Präventionsschulungen werden Verhaltensmuster in Form von verschiedenen Methoden wie Rollenspiele, interaktives Training und theoretische Wissensvermittlung an die Mitarbeiter weitergegeben. Diese Verhaltensregeln betreffen den Berufsalltag, wie aber auch Situationen vor, bei und nach einem Überfall. Fallbeispiele und Rollenspiele ermöglichen hier, eine möglichst realitätsnahe Überfallsituation zu inszenieren, welche es den Seminarteilnehmern erleichtert, das Erlernte sofort anzuwenden und zu üben.

Präventionsschulungen legen ihren Fokus ebenfalls auf die akute Situation des Banküberfalls, um durch richtiges Verhalten Körperschäden, Geiselnahmen und weitere unvorhersehbare Gefährdungen zu reduzieren. Hierdurch soll gleichzeitig das Stresslevel und somit die Belastung der Mitarbeiter während und nach eines solchen Ereignisses gemindert werden. Ebenfalls wird versucht, die Wahrscheinlichkeit einer posttraumatischen Belastungsstörung gering zu halten (vgl. Kuchenbecker, Marlies; Amann, Silke, 2010, S. 1). Bankangestellte, die im direkten Kundenkontakt stehen - zum Beispiel im Schalter- und Kassenbereich - trainieren vor allem ein sehr kundenorientiertes Verhalten im Berufsalltag. Hierzu gehören ein freundliches und aufmerksames Auftreten, viel Blickkontakt und das handlungsbegleitende Sprechen. Diese drei Verhaltenskomponenten reduzieren die Wahrscheinlichkeit eines Überfalls enorm, da der Täter sich angesprochen und seiner Anonymität entwendet fühlt.

Eine der wichtigsten Verhaltensregeln während eines Banküberfalls ist die bezüglich der Alarmauslösung. Es wird besonders großen Wert darauf gelegt, dass die Angestellten genau wissen, wie und wann der Alarm bei einer Überfallsituation auszulösen ist. Der ausgelöste Alarm ist immer ein stiller Alarm, der direkt beim Wachschutz oder der Polizei eingeht, ein lauter Alarm ist heutzutage verboten. Es gilt das Motto: 'Unbemerkt auslösen!'.

In den UVV Kassen steht der Leitsatz: „Die Versicherten haben Überfallanlagen [...] bei Überfällen unverzüglich auszulösen, sofern dadurch keine zusätzliche Gefährdung zu erwarten ist.“ (BGV C9, Stand: Januar 2012, § 27). Das bedeutet, dass während eines Banküberfalls der Alarm erst ausgelöst wird, wenn der Täter die Bank

wieder verlassen hat. Kein Mitarbeiter kann sicher sein, ob das Auslösen des Alarms während des Überfalls unbemerkt bleibt. Wenn die Auslösung optisch oder akustisch vom Täter bemerkt wirkt, kann es zu einer unvorhersehbaren Eskalation kommen.

Auch die Polizei hat ihre Vorschriften, die PDV (Polizeidienstvorschrift) 100, welche Richtlinien beinhalten, nach der die Polizei, im Falle eines Banküberfalls, zu handeln hat.

Nach einem Überfall sieht die Verhaltensvorschrift vor, dass, nachdem sichergestellt wurde, dass der Täter 'raus' ist, trotz Alarmauslösung die Polizei und gegebenenfalls der Notarzt alarmiert wird. Falls Mitarbeiter verletzt sind oder unter Schock stehen, ist erste Hilfe zu leisten. Des Weiteren soll der Tatort vor dem Eintreffen der Polizei unberührt bleiben, damit Hinweise und Spuren des Täters nicht verloren gehen oder unbrauchbar gemacht werden (vgl. Hetmeier, Jan; Korbanka, Wolfgang; Wilk, Werner W., 2006, S. 39).

4.2.2.2 Übung am Kunden im Berufsalltag

Die Umsetzung der Schulungsinhalte in die Praxis fällt den meisten Mitarbeitern leicht, da sie in den Schulungen oft Überfallsituationen in Rollenspielen geübt haben. Zudem sind sie dazu angehalten, erlernte Verhaltensregeln im Berufsalltag anzuwenden. Dies ist der einfachste und realistischste Weg, sich routinierte und automatisierte Handlungsabläufe anzueignen, auf die sie in Notfallsituationen zurückgreifen können.

Die Bankmitarbeiter werden in den Schulungen für auffälliges Kundenverhalten sensibilisiert, wie zum Beispiel verdächtige oder maskierte Kunden mit einem Motorradhelm, die sich die Bank und eventuelle Überwachungssysteme genauer ansehen. So können die Angestellten im Vorhinein gefährliche Situationen durch kundenorientiertes Verhalten - wie etwa das Begrüßen des potenziellen Täters - verhindern.

Neben Sicherheitstrainings und Verhaltensschulungen gibt es in den Seminaren auch die sogenannten Deeskalations-Trainings, in denen die Seminarteilnehmer lernen, „den Umgang mit möglichen 'Aggressoren' mittels kommunikativen und deeskalierenden Mitteln zu beherrschen“ (MentalLeis Dienstleistungen GmbH (Hrsg.), 2012). Hier wird insbesondere das handlungsbegleitende Sprechen bzw. die deeskalierende Gesprächsführung gelernt.

Es geht darum, seine Handgriffe zu kommentieren, um die Situation zu entspannen. Deshalb lernt der Mitarbeiter, jedem Kunden zu erklären, was er gerade macht. Das könnte beispielsweise so aussehen: „So, Ihr Geld werde ich jetzt überweisen, ein bisschen Geduld bitte, der Automat braucht noch einen Augenblick...“. Der Einsatz von Stimme und Mimik sowie Körpersprache soll besonders bewusst trainiert werden, um im Notfall auf diese Gesprächstechnik zurückgreifen zu können.

4.2.3 Reduzierung der Belastung während eines Überfalls

Die Mitarbeiter sind während eines Banküberfalls starken psychischen Belastungen ausgesetzt, vor allem der Todesangst und des Kontrollverlustes. Dies trägt zu einem erhöhten individuellen Stresslevel bei, welches wiederum die gesundheitliche Verfassung stark angreift und gefährdet. Die häufigsten Symptome sind psychische und psychosomatische Störungen, welche auch zu langfristigen Erkrankungen führen können.

Betrachtet man nun die Präventionsschulungen im Hinblick auf die Reduzierung der Belastung, lässt sich feststellen, dass das Sicherheitsgefühl der Mitarbeiter steigt. So sind sie in der Lage, ihr Stressniveau kurz vor und in einer Banküberfallsituation zu senken, um kontrollierter zu handeln. „Forschungsergebnisse und praktische Erfahrungen weisen übereinstimmend darauf hin, dass gesundheitliche Folgeschäden durch Banküberfälle verringert werden können, wenn sich das Unternehmen auf den Ernstfall vorbereitet“ (Böttcher, Michael; Krüsmann, Marion, 2008, S. 7).

4.2.3.1 Sicherheit durch gelerntes Verhalten

Die Lerninhalte der Präventionsschulungen werden, wie schon erläutert, im Berufsalltag immer und immer wieder am Kunden geübt und durchgeführt. Nach den Erfahrungen des Arbeitspsychologen sind die Bankangestellten dadurch in der Lage, das Handlungsschema zu verinnerlichen und zu automatisieren. Im Falle eines Überfalls sind sie somit fähig, den Täter als Kunden zu bedienen. Jedoch nur, sofern sie psychisch stabil sind und sich von der akuten Gefahrensituation bewusst distanzieren können.

Gerade in extremen Stresssituationen ist der Mensch oft nicht mehr Herr seiner selbst, was auf die hohe emotionale Beanspruchung zurückzuführen ist. Es gibt ver-

schiedene Reaktionen in so einer Situation, oft verliert man die Kontrolle über sein Verhalten, denn „Situationen eskalieren, wenn bei den beteiligten Parteien die Emotionen die Oberhand über das Denken erhalten“ (Hetmeier, Jan; Korbanka, Wolfgang;Wilk, Werner W., 2006, S. 11). Um Blackouts aufzufangen, d.h. die Verhaltens- und Handlungsblockaden zu lösen, sind Verhaltenstrainings eines der wichtigsten Bestandteile der Präventionsseminare.

Wenn die Mitarbeiter das Gefühl haben, sie wissen, wie sie sich im Falle eines Überfalls am idealsten verhalten können, steigt das eigene Sicherheitsempfinden und senkt somit die Belastung der Angst vor einem Täterangriff.

4.2.3.2 Belastungsreduzierung durch Aufklärung

Der erste Schritt der Aufklärung ist, den Mitarbeitern vor Auge zu führen, dass das konkrete Verhalten in einer Überfallsituation nicht prognostizierbar ist. Viele reagieren und funktionieren, wenn sie bedroht werden, ganz anders als sie erwartet hätten. Aus diesem Grund werden in den Präventionsschulungen Verhaltensregeln und Reaktionsmuster vermittelt, um eine Eskalation zu verhindern.

Des Weiteren werden die Mitarbeiter über Täterabsichten und Tathintergründe aufgeklärt, damit sie Täter und den Vorgang des Überfalls an sich besser einschätzen können. Die hier verwendeten Informationen stammen vom Bundeskriminalamt, welches gefasste Täter über die Merkmale einer geeigneten Bank befragte und so ein fundiertes Täterwissen generieren konnte. Diese Tatbestände wirken entlastend für die Mitarbeiter, da die Verknüpfung von den Schulungsinhalten mit dem Täterwissen es ermöglicht, eine Verhaltensgrundlage zu bilden, die ihnen an ihrem Arbeitsplatz Sicherheit gibt. Die Tatsache, dass sie darauf zurückgreifen können, ist eine Entlastung für die Angestellten. Der Druck, sich richtig verhalten zu müssen, wird so ein Stück weit dezimiert.

4.2.3.3 Täter – Opfer Zusammenspiel

Den Auswertungen des Experteninterviews zur Folge, hat sich diese ambivalente Strategie schon in der Vergangenheit als sehr hilfreich und deeskalierend erwiesen. Es geht hierbei um die Führungsaufgabe des Opfers, im zu untersuchenden Falle um die Führung des Täters durch den bedrohten Bankmitarbeiter.

Vorab ist wichtig zu erwähnen, dass auch die Täter während ihrer Tat unter enormem emotionalen und psychischen Stress stehen. Der typische Täter, meistens Ersttäter, ist aufgeregter als die Mitarbeiter selbst und versucht seiner Unsicherheit mit harten Drohungen entgegen zu wirken.

Der Mitarbeiter wird in den Schulungen auf diese Situation vorbereitet, indem ihm beigebracht wird, wie er den Täter kontrollieren und leiten kann. Die Devise lautet hier abermals: *kundenorientiertes Dienstleistungsverhalten!* Die Hauptaufgabe besteht darin, den Täter (Kunden) freundlich zu begrüßen, sein Anliegen so schnell wie möglich zu bearbeiten und ihn dann wieder freundlich zu verabschieden. Die bereits erläuterte Gesprächstechnik des handlungsbegleitenden Sprechens wirkt hier unterstützend, da es den Täter beruhigt. Dies hat zur Folge, dass die Situation entspannter bzw. kontrollierbarer ist und so eine Gewalteskalation verhindert werden kann.

Diese Strategie, soweit sie der Mitarbeiter in Anbetracht seiner psychischen Verfassung anwenden kann, deeskaliert die Situation, da das kunden- bzw. täterorientierte Verhalten gleichzeitig täterabweisend wirkt. Durch dieses Ereignis, den Täter ein Stück weit kontrollieren zu können, schützt das Opfer sich selbst und auch das Leben aller Beteiligten, was wiederum zur Reduzierung der Belastungsreaktion führt.

4.2.4 Ziele der Präventionsschulungen im Bankenbereich

„Grundsätzlich soll durch erlebnisorientiertes Lernen, die Theorie praktisch vertieft und bewusst gemacht werden, dass Prävention in der Situation, beim Opfer und bei der Täterschaft gemacht werden kann“ (Atzenweiler, Markus, 2006, S. 102).

Das primäre Ziel von Präventionsschulungen und Sicherheitstrainings im Bankenbereich ist, die Wahrscheinlichkeit eines Banküberfalls - trotz hoher technischer Sicherheitsstandards - durch das Verhalten der Mitarbeiter zu reduzieren. Ein weiteres Ziel ist es, den Angestellten ein angemessenes Verhalten in einer Extremsituation beizubringen, wodurch die Gefährdung von Kunden und Mitarbeitern gesenkt wird. Gleichzeitig wird ein Effekt der Belastungsreduzierung erreicht, da die Angestellten sich vorbereitet fühlen.

Durch Vermittlung des Täterwissens und der Aufklärung über Tathintergründe haben die Mitarbeiter einen großen Informationspool, mit Hilfe dessen sie sich besser in eine Überfallsituation hineinversetzen können. Des Weiteren sind sie in der Lage, Gefahren frühzeitig zu erkennen und daraufhin vorbeugend zu handeln.

Generell gilt es, die Sicherheit der Bankmitarbeiter durch effektive Gesprächstechniken und automatisiertes Verhalten zu steigern, um unvorhersehbare Situationen durch angemessenes Reagieren zu kontrollieren.

Darüber hinaus werden in Präventionsschulungen auch mögliche psychische Auswirkungen eines Überfalls erläutert und besprochen, um die Angestellten auf mögliche negative gesundheitliche Folgen einzustellen.

4.2.5 Fazit

Im Verlauf dieser Arbeit wurde der Gegenstand der Präventionsschulung sowohl inhaltlich und methodisch als auch im Hinblick auf die Frage der Belastungsreduzierung von Bankmitarbeitern untersucht.

Die Untersuchungsergebnisse aus der Auswertung des Experteninterviews, der Fachliteratur und der Internetrecherche zeigen, dass Präventionsschulungen die Wahrscheinlichkeit von Raubüberfällen vermindern. Vor allem, indem die Mitarbeiter von Bankinstituten ein zugleich kundenorientiertes und täterabweisendes Verhalten trainieren, was ihre psychische Stabilität stärkt. Außerdem lässt sich die Fragestellung positiv beantworten, d.h. die Belastungen der Mitarbeiter werden durch Seminare wie Präventionsschulungen gesenkt, was Raubüberfälle und die psychosomatischen Folgen in ihrer Auswirkung und Intensität hemmt.

Das Konzept von Prävention an sich ist in den meisten Fällen gleich, es geht darum, Konflikte frühzeitig zu erkennen und lösungsorientiert zu handeln. Im Bankenbereich wird die Maßnahme der Präventionsschulung von den Mitarbeitern sogar als „Lebensversicherung“ (Atzenweiler, Markus, 2006, S. 88) anerkannt. Somit lässt sich sagen, dass Präventionsschulungen neben der Krisenintervention und Nachbetreuung sehr wichtige Maßnahmen sind.

Zurzeit ist Prävention leider noch nicht sehr weit verbreitet und in den Bankunternehmen fest verankert. Dafür ist Nachsorge und Krisenintervention häufiger mit auf dem Notfallprogramm. Aber Prävention kann viel mehr, als nur Telefonnummern an die Mitarbeiter auszuteilen, falls mal etwas passiert, wie diese Projektarbeit ausführlich und detailreich beschreibt.

4.3 Individuelle Probleme von Angestellten als mögliches Hindernis für erfolgreiche betriebliche Präventionsmaßnahmen - *Wiebke Kleinschmidt*

4.3.1 Einleitung

Nachdem vorab einige zentrale Begriffe definiert werden, wird danach ein Blick auf den Zusammenhang zwischen individuellen Problemen, dem eigenen Stresslevel und erfolgreichen betrieblichen Präventionsmaßnahmen geworfen. Um eine Verbindung zu Präventionsmaßnahmen herzustellen, wird man lesen, inwiefern ein Zusammenhang zwischen dem eigenen Stresslevel und den betrieblichen Präventionsmaßnahmen besteht. Hierbei liegt der Fokus unter anderem auf geschlechts- und altersspezifischen Unterschieden. Abschließend wird es in diesem Abschnitt auf mögliche betriebliche Gegenmaßnahmen zu sprechen kommen, die dazu dienen, den Stresslevel der Mitarbeiter¹ zu senken. Im letzten Teil dieser Arbeit wird ein Fazit gezogen und evaluiert, worauf Unternehmen in der Zukunft noch stärkere Schwerpunkte setzen können. Ziel dieser Arbeit ist es, zu untersuchen, ob ein Zusammenhang zwischen diesen Faktoren besteht und was ein Unternehmen dagegen tun kann.

4.3.2 Begriffliche Vorabdefinitionen

Es werden begriffliche Grundlagen erklärt, die für das weitere Verständnis wichtig sind. Es werden auch Begriffe eingegrenzt, um zu verdeutlichen, was in dieser Arbeit unter gewissen Begriffen verstanden wird.

4.3.2.1 Was ist Stress?

Kentzler & Richter (2010) zufolge ist Stress² ein Zustand und keine Ursache. Es ist eine Reaktion auf ein Ereignis, welches mein Verarbeitungspotenzial fordert. Sie gehen aber auch von einem dreistufigen Geschehen von Stress aus (Kentzler, Christine; Richter, Julia, 2010, S. 13ff).

¹ In der gesamten Arbeit wird die männliche Schreibweise ausschließlich der besseren Lesbarkeit halber verwendet

² Stress wird im weiteren Verlauf auch mit Beanspruchung gleichgesetzt

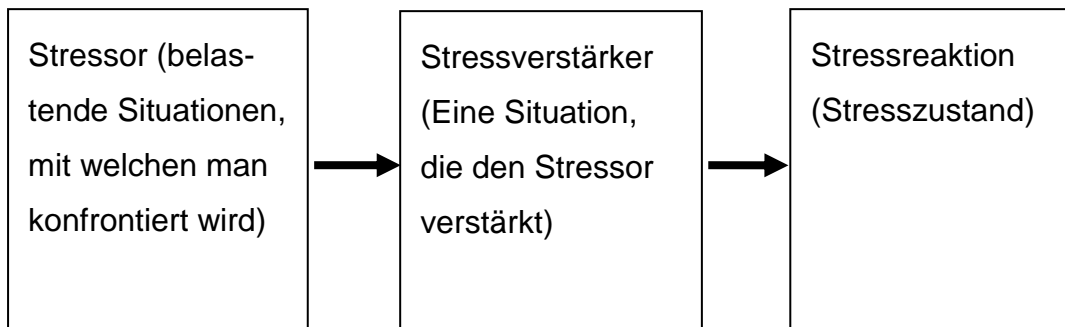


Abbildung 6: Die drei Ebenen des Stressgeschehens (vgl. (Kentzler, Christine; Richter, Julia, 2010, S. 14)

4.3.2.2 Was sind erfolgreiche Präventionsmaßnahmen?

Nach Moser sind Präventionsmaßnahmen Maßnahmen, die dazu dienen, eventuell auftretende Gesundheitsschäden rechtzeitig zu erkennen bzw. zu verhindern. Er unterteilt Präventionsmaßnahmen in Primärprävention, welche sich mit der Verhinderung von Krankheiten beschäftigt. Sekundärprävention richtet sich konzentriert darauf, Krankheiten und Risiken rechtzeitig zu erkennen, und Tertiärprävention fokussiert die Vermeidung auf Spätfolgen und dass diese nicht auftreten richtet (vgl. Moser, 2007, S. 235).

Im weiteren Verlauf liegt der Fokus bei Präventionsmaßnahmen auf den betrieblichen Maßnahmen zur Stressminimierung bzw. Stressverhinderung.

4.3.2.3 Was sind individuelle Probleme?

Dem Duden zufolge sind Probleme „schwierige Aufgaben“ (Deutscher Rechtschreibduden, 2012). Im weiteren Kontext werden nur einige individuelle Probleme näher betrachtet, da Probleme laut Definition alles sein können. Deswegen werden die Schwerpunkte dieser Arbeit die Betrachtung der Familie und die Unterstützung des sozialen Umfelds als individuelle Probleme sein.

4.3.3 Zusammenhang von individuellen Problemen, dem eigenem Stresslevel und betrieblichen Präventionsmaßnahmen

In diesem Kapitel wird zuerst dargestellt, wie sich einzelne individuelle Probleme auf den eigenen Stresslevel auswirken. Des Weiteren wird der Zusammenhang zwischen Stresslevel und erfolgreichen Präventionsmaßnahmen hergestellt. Zum Schluss wird dargestellt, was ein Unternehmen für Möglichkeiten hat, seine Mitarbeiter zu unterstützen, ihr Stresslevel zu senken und sie somit auch zu entlasten.

4.3.3.1 Auswirkung von individuellen Problemen auf das eigene Stresslevel

4.3.3.1.1 Konflikt zwischen Arbeit und Beruf

Moser (Moser, 2007, S. 251ff) teilt Konflikte zwischen Beruf und Familie in zwei Konfliktklassifikationen auf. Zum einen der Beruf-Familien-Konflikt, bei dem die beruflichen Anforderungen das Familienleben stören und zum anderen der Familien-Beruf-Konflikt, durch den familiäre Anforderungen den beruflichen Bereich beeinträchtigen. Diese Konflikte werden in weitere drei Kategorien untergliedert, es gibt zeit-, beanspruchungs- und verhaltensbasierte Konflikte. „Zeitbasierte Konflikte“ meint, dass die Zeitanforderungen in einem Bereich zu groß sind und daher die Anforderungen des anderen Bereichs behindern. „Beanspruchungsbasierte Konflikte“ hingegen sind eine zu große psychische Beanspruchung in einem Bereich, was die Anforderungen des anderen stark beeinflusst. „Verhaltensbasierte Konflikte“ heißt, dass die Verhaltensanforderungen der beiden Bereiche nicht miteinander vereinbar sind (vgl. ebenda).

Einer Studie zufolge, so erläutert Moser, gibt es eine positive Beziehung zwischen zeitlichem Involvement bzw. Beanspruchung und den oben aufgeführten Konflikten. Jedoch ist darauf hinzuweisen, dass vermutet wird, dass die psychische Beanspruchung bedeutsamer ist als die investierte Zeit. Psychische Beanspruchungen sind jedoch nicht nur Anfänge des Konflikterlebens, sondern auch Folgen (vgl. ebenda).

Untersucht man die Beziehung zwischen dem emotionalen Befinden und Konflikten längsschnittig, so ist festzustellen, dass die Abwesenheit von Konflikten nicht der ausschlaggebende Faktor für positives Befinden ist. Vielmehr entscheidend ist es, dass positive Ereignisse öfter auftreten.

Schaut man sich nun das Ganze im Arbeitszusammenhang an, stellt man fest, dass je größer das Konflikterleben ist, desto wahrscheinlicher steigen Fehlzeiten bzw. Fluktuationsrate im Unternehmen. Daher ist dies ein wichtiger Ansatzpunkt für Mitarbeiter und Unternehmen.

4.3.3.1.2 Unterstützung vom sozialen Umfeld

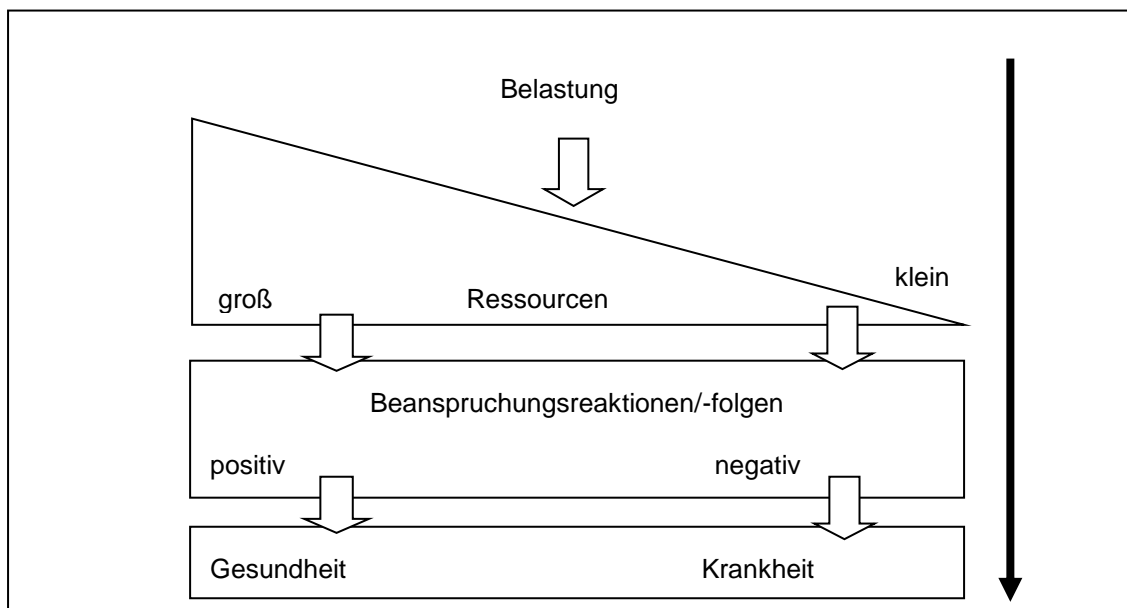


Abbildung 7: Das Belastungs- Beanspruchungs- Ressourcen- Konzept (Rudow, Bernd, 2011, S. 36)

Diese Abbildung zeigt, dass jeder Mensch über bestimmte Ressourcen verfügt. Sind diese Ressourcen zu klein, folgt eine negative Beanspruchungsreaktion. Negative Beanspruchungsreaktionen können, wenn sie über einen längeren Zeitraum vorhanden sind, auch in Krankheit münden.

Sozial-interpersonal	Soziale Unterstützung, soziale Netzwerke, Vertrauensbeziehungen
----------------------	---

Abbildung 8: Gesundheitsressourcen (Moser, 2007, S. 226)

Aus Abbildung 7 und 8 lässt sich schlussfolgern, dass die soziale Unterstützung wichtig ist, um nicht negative Beanspruchungsreaktionen hervorzurufen. Es ist also wichtig, möglichst viele Ressourcen zu haben, denn desto größer der Pool der Ressourcen, desto geringer die Wahrscheinlichkeit, dass aus einer Beanspruchungsreaktion eine Krankheit folgt. Eine Krankheit kann nämlich weitreichende Folgen haben, wie zum Beispiel das Burnout-Syndrom, was hier jedoch nicht weiter ausgeführt werden kann.

Bekommt ein Mitarbeiter also wenig Unterstützung von seinem sozialen Umfeld, wie z.B. zu wenig Anerkennung, ist das Risiko größer, dass er bei größerer Belastung ausfällt, weil er krank wird. Voraussetzung dafür ist jedoch auch, dass sein „Ressourcenpool“ ohne die soziale Unterstützung schon klein war.

4.3.3.2 Zusammenhang zwischen individuellem Stresslevel und Präventionsmaßnahmen

4.3.3.2.1 Geschlechts- und altersspezifische Unterschiede

Moser führt nicht viele alters- und geschlechtsspezifische Unterschiede auf. Er spricht davon, dass Frauen beim Verfolgen beruflicher Ziele auch die dabei resultierenden Konsequenzen – bezogen auf Belastung und Stress - beachten. Daraus könnte man schlussfolgern, dass Frauen in Bezug auf Arbeit weniger stressempfänglich sind als Männer, da es Frauen eher bewusst ist, dass Arbeit auch immer ein wenig mit Stress verbunden ist (Moser, 2007, S. 251ff).

Über altersspezifische Unterschiede sagt Moser, dass der Stress im Alter nicht abnimmt. Beruf und Privatleben müssen immer noch miteinander vereinbart werden. Hierbei spielt das Betreuen bzw. die Verantwortung für ältere pflegebedürftige Angehörige im Alter dann eine große Rolle, während in jüngeren Jahren unter Umständen eher die Erziehung der Kinder eine private Belastung sein kann (vgl. ebenda).

4.3.3.2.2 Das Kohärenzgefühl

Moser bezeichnet das Kohärenzgefühl als eine Variable, welche zwischen den eigenen Ressourcen und der Stressbewältigung vermittelt. Es besteht aus drei Komponenten: Verstehbarkeit, Bewältigbarkeit und Sinnhaftigkeit. Verstehbarkeit beruht darauf, ob ich verstehe, was um mich herum passiert und ob ich das Leben um mich herum als strukturiert und erklärbar ansehe. Bewältigbarkeit fragt danach, ob ich das Geschehen um mich herum beeinflussen kann oder ob ich ihm verfallen bin - aber auch danach, ob ich genug Ressourcen habe, um den Anforderungen meines Umfelds gerecht zu werden. Sinnhaftigkeit schaut, ob ich den Sinn dahinter sehe, was mit mir und meiner Umwelt passiert und ob ich es für lohnenswert ansehe, etwas dagegen zu tun (a.a.O., S. 226).

Sind all diese drei Komponenten positiv vorhanden, habe ich ein hohes Kohärenzgefühl und empfinde hohe Anforderungen weniger häufig als Stressoren. Das ist nur der Fall, wenn diese Menschen ihre Ressourcen besser einsetzen können. Sie erkennen schneller ein Problem und reagieren folglich besser, den Erfolg ihrer Handlung beurteilen sie dann angemessener.

Daraus kann man schlussfolgern, dass Menschen mit einem höheren Kohärenzgefühl eher zugänglich für Präventionen sind, da sie eher verstehen und umsetzen können, was Präventionen ihnen bringen können. Andererseits könnte man vermuten, dass diese Menschen es gar nicht nötig haben, etwas zur Reduktion ihres Stresslevels zu tun, da sie hohe Anforderungen gar nicht erst als Stressoren ansehen.

4.3.4 Betriebliche Gegenmaßnahmen

4.3.4.1 *Work-Life-Balance (WLB)*

“Die richtige Balance zwischen Arbeits- und Privatleben zu finden, ist nicht leicht. Es gilt, den beruflichen Anforderungen nachzukommen und Herausforderungen zu meistern, ohne sich selbst zu viel zuzumuten, und gleichzeitig genügend Freiräume für Erholungsphasen, Entspannung und Ausgleich durch Bewegung zu finden“ (Kentzler, Christine; Richter, Julia, 2010, S. 126).

Dieses Zitat fasst gut zusammen, was unter WLB vorzustellen ist.

Nach Moser legt WLB auch einen großen Wert auf Erholungsmöglichkeiten und Gesundheitskompetenz, aber auch auf größere Handlungsspielräume. Er schaut sich aber auch die Entwicklung an und beachtet, welche betrieblichen Maßnahmen heute immer wichtiger werden. Er lobt, dass mittlerweile nicht nur von staatlicher Ebene, sondern auch von Seiten der Unternehmenspolitik etwas zur Optimierung der Rahmenbedingungen beigetragen wird. Moser zeigt auch, dass Unternehmen die Förderung von solchen Maßnahmen als interne und externe Unternehmenskommunikation nutzen, um potenzielle Mitarbeiter zu werben (a.a.O., S. 250f.).

Betriebliche Maßnahmen zur WLB Förderung (vgl. a.a.O., S.258):

- Kinderbetreuung (Betriebskindergärten, Zuschüsse zu Kinderbetreuungskosten, Ferienbetreuungsangebote...)
- Arbeitszeit und -ort (flexible Arbeitszeiten, Teilzeit-, Telearbeitsplätze, Job-Sharing)
- Führungskompetenz (Schulung zur vereinbarkeitsorientierten Personalführung, Mentorenprogramme)

- Freistellung (über gesetzliche Ansprüche hinausgehende Beurlaubungsoptionen für Mütter und Väter)
- Informationsbereitstellung (Betriebsinterne Familienbeauftragte, Informationsmaterialien)

Moser weist darauf hin, dass die genannten Maßnahmen positive Effekte aufweisen (ebenda). Durch die Änderung der Arbeitszeitrahmbedingungen ist eine besser Vereinbarung zwischen Beruf und Familie möglich, denn wie in 3.1.1 aufgeführt, herrscht ein Konflikt zwischen Arbeit und Familie. Moser stellt den positiven Effekten wie Produktivitätssteigerung, die durch betriebswirtschaftliche Forschung nachgewiesen ist, andere negative Aspekte gegenüber. Er beschreibt, dass manche Mitarbeiter befürchten, dass wenn sie spezifische Angebote annehmen, dieses ihrer Karriere möglicherweise schaden könnte (ebenda).

Da es folglich also positive und negative Effekte der WLB-Förderung gibt, müssen sich Unternehmen fragen, inwieweit sie es fördern. Außerdem ist darauf zu achten, die Balance zwischen Hilfe und Belastung für die Mitarbeiter zu finden.

4.3.4.2 Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM)

„Betriebliches Gesundheitsmanagement ist die gesundheits- und betriebswirtschaftlich orientierte Überprüfung und Optimierung bestehender betrieblicher Strukturen und Prozesse, die direkt oder indirekt auf die Gesundheit der Mitarbeitenden wirken. Dabei ist der Einbezug und Dialog aller Personengruppen des Systems Unternehmen zentral“ (a.a.O., S. 238).

Weiter wird erläutert, dass ein Schwerpunkt darauf liegen muss, gezielt gesundheitsrelevante Ressourcen der Mitarbeiter zu fördern. Damit die grundlegenden Probleme der Mitarbeiter analysiert werden können, ist es wichtig, die Mitarbeiter einzubeziehen und mit ihnen in einen intensiven Dialog zu gehen. Unterschieden wird zwischen zwei wesentlichen Bereichen der BGM-Maßnahmen: die gesundheitsorientierten und die arbeitsorientierten BGM-Maßnahmen (vgl. a.a.O., S. 238f.).

**Verhalten
(kompetente Person)**

Verhältnis (gesunde Organisationen)

Gesundheits-orientierte BGM-Maßnahmen	Kurse: <ul style="list-style-type: none"> • Bewegung • Ernährung • Entspannung • Ergonomisches Arbeiten • Arbeitssicherheit 	Rahmenbedingungen: <ul style="list-style-type: none"> • betriebliche Fitnesscenter • Gesundes Kantinenessen • Ergonomische Gestaltung des Arbeitsplatzes
arbeits-orientierte BGM-Maßnahmen	Personalentwicklung und -führung: <ul style="list-style-type: none"> • Teamfähigkeit • Berufliche Qualifikationen • Führungsverhalten 	Arbeitsgestaltung und -organisation: <ul style="list-style-type: none"> • Teamarbeit • Optimierung der Produktionsprozesse

Abbildung 9: Ansatzpunkt und Maßnahmen des BGM (Moser, 2007, S. 239)

Moser führt im Weiteren auf, welche Instrumente zur Umsetzung dieser Maßnahmen nötig sind. Beispielhaft sei hier nur der gut evaluierte betriebliche Gesundheitszirkel genannt (Moser ebenda).

4.3.5 Fazit

Individuelle Probleme der Angestellten können den Erfolg entsprechender Präventionsmaßnahmen verhindern. Sie wirken sich negativ auf das eigene Stresslevel aus und dass das eigene Stresslevel hängt von Alter und Geschlecht ab. Ein hoch ausgeprägter Familien-Beruf-Konflikt könnte erfolgreiche Präventionsmaßnahmen insofern beeinträchtigen, dass bei zu großer familiärer Anforderung der Beruf so stark vernachlässigt wird, dass Präventionsmaßnahmen gar nicht wahrgenommen werden.

Haben Mitarbeiter wenig soziale Unterstützung, wie in 3.1.2 erläutert, bzw. wenig Unterstützung vom Vorgesetzten, was auch Anerkennung und Vertrauen mit einschließt, kann dies einen negativen Einfluss auf Präventionsmaßnahme haben. Mitarbeiter, welche wenig Vertrauen zum Vorgesetzten haben, fühlen sich mit dem Un-

ternehmen weniger stark verbunden und nehmen die angebotenen Maßnahmen nicht wahr, oder verinnerlichen diese nicht, weil eine zu große Diskrepanz zum Unternehmen besteht. In unserem Interview wurde deutlich, dass dies ein größeres Problem darstellt. Manche Vorgesetzte hatten keine Kenntnis über den momentanen Belastungszustand ihrer Mitarbeiter.

Es lassen sich zwar Vermutungen anstellen, dass individuelle Probleme erfolgreiche Präventionsmaßnahmen verhindern, was unsere Interviewpartnerin auch bestätigt hat, jedoch gibt es keine genaueren Studien zu diesem Thema, die die Relevanz dieses Problems evaluieren.

In der Zukunft könnten Unternehmen die Kommunikation mit ihren Mitarbeitern also weiter verbessern, um zu erkennen, wo Probleme sind und um das Vertrauen und die Unterstützung der Mitarbeiter zu stärken. Im Kontext zu einem Banküberfall wäre die Gewissheit der Unterstützung des Vorgesetzten besonders wichtig. So hat der Mitarbeiter immer in Hinterkopf, dass egal wie er in so einer Krisensituation handelt, sein Vorgesetzter hinter ihm steht. Somit sinkt auch das Stresslevel für diese spezielle Situation. Sind Mitarbeiter weniger gestresst, handeln sie eher richtig und sicherer.

Dieser kleine und einfach umzusetzende Aspekt hätte für das Unternehmen enorme positive Vorteile. Es ist in der Zukunft für Unternehmen auch förderlich Work-Life-Balance und betriebliches Gesundheitsmanagement zu fördern, denn auch das ist ein wichtiger Aspekt, die Mitarbeiter gesünder zu halten und die Fluktuation im Unternehmen zu senken und somit die Effizienz zu steigern.

4.4 Kompetentes Verhalten von Mitarbeitern bei einem Überfall als Möglichkeit der Stressreduktion - Nick Meyer

4.4.1 Steigende Arbeitsunfähigkeit durch psychische Erkrankungen

In der heutigen Dienstleistungsgesellschaft steigt die Arbeitsunfähigkeit durch psychische Erkrankungen immer mehr an. Nach einer Studie des Wissenschaftlichen Instituts der AOKO aus dem Jahr 2010 (vgl. Peinl, 2012a, S. 8) stieg der prozentuale Anteil allein in den Jahren 2006 bis 2009 um 30%. Eine der Ursachen dieser psychischen Erkrankungen ist Stress.

Das wirtschaftspsychologische Institut „Intelligenz System Transfer“ in Kleinmachnow (Intelligenz System Transfer Berlin; Berg, Oliver) wurde von einem Bankinstitut in Berlin beauftragt Schulungen zum Thema Banküberfallprävention durchzuführen. Ziel ist das Verletzungsrisiko durch kompetentes Verhalten während eines Überfalls und die „Beanspruchung“ durch Psychoedukation und eine geeignete Nachbetreuung zu verringern.

Im Rahmen eines Projektes beschäftigt sich diese Hausarbeit mit der Frage: „Inwiefern besteht ein Zusammenhang zwischen der Stressbelastung und kompetentem Verhalten während eines Überfalls“? Um sich der Beantwortung zu nähern, wurde ein halbstrukturiertes Interview mit einem Diplom-Psychologen und erfahrenen Präventionstrainer durchgeführt.

Nachdem einige zentrale Begriffe definieren werden, wird sich mit dem Zusammenhang von Persönlichkeit, stressrelevanten Denkmustern und kompetentem Verhalten bei einem Überfall beschäftigt. In diesem Kapitel wird ein Blick auf die „Big Five“ geworfen. Schwerpunkt wird die Gewissenhaftigkeit sein, die sich deutlich in einer der Voraussetzungen für den Beruf als Angestellter³ eines Kreditinstituts, nämlich der Zuverlässigkeit, manifestiert. Weiterhin wichtig ist die Kommunikationsfähigkeit. Diese wird als Zusammenspiel aus zwei Persönlichkeitsmerkmalen nämlich, sozialer Verträglichkeit und Extraversion, näher beleuchten. In dem darauf folgenden Abschnitt werden zusätzlich zu den Persönlichkeitsmerkmalen auch kognitive Fehlinterpretationen thematisiert. Persönlichkeit lässt sich nur bedingt durch Schulungen an-

³ Ich verwende stets die männliche Schreibweise der besseren Lesbarkeit halber, damit soll in keinster Weise eine geschlechterdiskriminierende Haltung zum Ausdruck kommen.

passen und ist, wie oben erwähnt, auch eine gewisse Grundlage für die „gute“ Ausübung des Berufes. Kognitive Fehlinterpretationen nehmen hingegen nicht nur einen wesentlichen Bestandteil in der Entstehung von Stress ein, sie können auch eher durch entsprechende Trainings eingegrenzt werden. In dem vorletzten Kapitel soll explizit der Zusammenhang von Schulungen und der Verringerung des Stresslevels und dem Verhalten beim Überfall dargestellt werden. Das Gefühl der Sicherheit im Handlungsablauf wird der zentrale Ausgangspunkt werden. Abschließend wird die Eingangsfrage beantwortet und die wesentlichen Aspekte nochmals zusammengefasst.

4.4.2 Was meint „kompetentes Verhalten“ und was ist Stress?

Wie sollte man sich bei einem Überfall verhalten? Eine konkrete Antwort dazu liefert das österreichische Bundesministerium für Inneres (Österreichisches Bundesministerium für Inneres (Hrsg.), 2012). Dieses empfiehlt in erster Linie Ruhe zu bewahren, da der Täter bei Gegenwehr und Hilfeschreien eventuell Gewalt anwendet. Vorrang hat stets der Schutz von Leib und Leben, daher sind ein widerspruchsloses Folgen der Anweisungen des Täters sowie die Herausgabe des geforderten Geldes dringend zu empfehlen. Weiterhin wird in den Sicherheitsschulungen von Intelligenz System Transfer Berlin das handlungsbegleitende Sprechen trainiert, dieses dient zur Beruhigung der Situation. Das Auslösen des Alarmes sollte erst nach dem Verlassen des Täters aus der Filiale erfolgen. Dies dient der Eigensicherheit, da ein Alarm und das Eintreffen der Polizei den Täter zu unvorhersehbaren Reaktionen bringen können.

„Stress bezeichnet [...] einen Zustand, in dem wir uns befinden, nicht die Ursache, die diesen Zustand auslöst – diese ist der Stressor. Stress ist ein Reaktionsmuster, mit dem Sie auf ein Ereignis antworten, dass Ihr Bewältigungspotenzial auf die Probe stellt“ (Kentzler, Christine; Richter, Julia, 2010, S. 15). Stressoren sind nach Kentzler und Richter (ebenda) verschiedenste Bedingungen und Situationen, mit denen man konfrontiert wird. Nach den Autoren entsteht Stress auf drei Ebenen. Auf der ersten Ebene steht der Stressor, der durch den Stressverstärker, also durch eine individuelle Interpretation, die auf der zweiten Ebene erfolgt, letztlich zur Stressreaktion des Organismus wird.

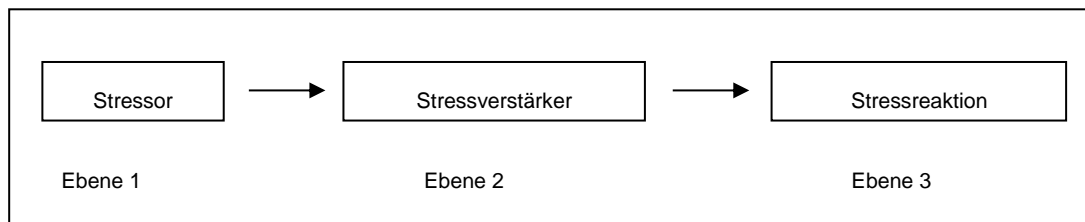


Abbildung 10: Das drei Ebenenmodell des Stress ((Kentzler, Christine; Richter, Julia, 2010, S. 36))

Das Bewältigungspotenzial wird durch einen anderen Begriff genauer erläutert. Gemeint ist hiermit der Begriff Ressource. Dieser setzt sich zum einen aus zwei Begriffen zusammen. Zum einen aus Hardiness, oder auch Stressresistenz, welche von Peinl damit erklärt wird, dass die Betrachtung von gewissen Veränderungen als Herausforderung und nicht als Bedrohung wahrgenommen wird (Peinl, 2012c, S. 7). Zum anderen beinhaltet es den Begriff des erfolgreichen Bewältigungsverhaltens. Dieses besteht aus 3 Faktoren. Erstens Verstehbarkeit, also die Ursache des Stressoren zu verstehen. Zweitens Machbarkeit, das Gefühl zu haben, an der Situation etwas ändern zu können und drittens Sinnhaftigkeit, den Willen zu finden, etwas zu verändern (vgl. a.a.O., S. 10). Unterstützend werden oft auch Bewältigungsstrategien hinzugezählt. Peinl nennt hier unter anderem Zeitmanagement, Meditation, Sport und Schlaf (ebenda).

Die „Big Five“ stammen aus der „Big-Five-Theorie der Persönlichkeitsstruktur“ und stellen, nach Weinert die wesentlichen fünf Persönlichkeitsmerkmale: Extraversion, Verträglichkeit, Gewissenhaftigkeit, Emotionale Stabilität und Offenheit dar (Weinert, Ansfried B., 2004).

4.4.3 Zum Zusammenhang von Persönlichkeit, stressrelevanten Denkmustern und kompetentem Verhalten bei einem Überfall

Im folgenden Kapitel werde ich Zusammenhänge von ausgewählten Persönlichkeitsmerkmalen sowie Stress verstärkenden Denkmustern und den möglichen Konsequenzen für das Verhalten von Angestellten eines Kreditinstitutes darstellen.

4.4.3.1 Zusammenhang von Stress und kompetentem Verhalten bei einem Überfall mit Blick auf die „Big Five“

Bevor ich mich den Zusammenhängen zwischen den „Big Five“ und kompetentem Verhalten bei einem Überfall nähere, werde ich kurz skizzieren, wie Verhalten überhaupt zustande kommt.

Moser (Moser, 2007) schreibt über die Theorie des geplanten Verhaltens, dass vor dem Verhalten eine Intention vorhanden sein muss. Diese wird durch drei Variable gebildet. Zuerst der Einstellung, welche als die Bewertung des geplanten Verhaltens verstanden wird. Zweitens der subjektiven Norm, welche die Erwartungen anderer widerspiegelt und letztlich der wahrgenommenen Verhaltenskontrolle, also sämtlichen Überzeugungen. Wobei letztere Variable nicht nur die Intention, sondern auch das Verhalten direkt beeinflusst.

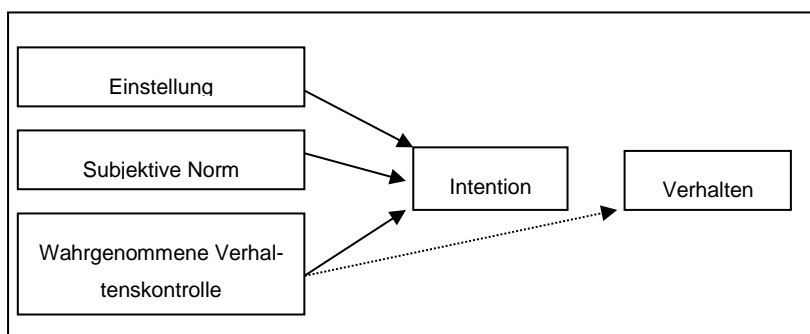


Abbildung 11: Die Theorie des geplanten Verhaltens (Moser, 2007)

Aus diesem Modell ist ersichtlich, dass das Verhalten letztlich eine sehr komplexe Handlung ist, welche durch verschiedene Variablen und Zwischenschritte erst zustande kommt. Die im Folgenden ausgewählten Persönlichkeitsmerkmale beeinflussen sowohl die Einstellung als auch, zumindest teilweise, die wahrgenommene Verhaltenskontrolle.

4.4.3.1.1 Gewissenhaftigkeit als wesentliches Merkmal Bankangestellter

Gewissenhaftigkeit beinhaltet nach Weinert (Weinert, Ansfried B., 2004) eine Vielzahl von beschreibenden Begriffen: Verantwortungsbewusst, zuverlässig, sorgfältig, planvoll, ausdauernd sind die meist genannten. Nach Aussage unseres Interviewpartners

als Diplom Psychologe sind vor allem Zuverlässigkeit und Sorgfalt Grundvoraussetzung für die Arbeit als Bankangestellter.

Was nachvollziehbar ist, da Bankangestellte nicht nur ihren Kunden gegenüber sorgfältig arbeiten müssen, um deren Vertrauen nicht zu missbrauchen, sondern auch im Umgang mit ihren Vorgesetzten. Genau hier liegt allerdings der Kern des Problems. Sehr gewissenhafte Angestellte neigen zu einem Übereifer an Sorgfalt und verteidigen das Geld sogar mit ihrem Leben. Zumindest kam dies in der Vergangenheit, nach Aussage des Interviewpartners vor.

Woher kommt aber dieser Übereifer? Zum einen, wie bereits erwähnt, aus der Persönlichkeit des Angestellten. Hinzu kommt aber ein weiterer Aspekt. Sie fühlen sich für das Geld verantwortlich, vor allem dann, wenn von ihrem Vorgesetzten nicht klar kommuniziert wurde, dass für ihn und das Kreditinstitut das Leben und die Gesundheit der Angestellten im Vordergrund stehen.

Somit zeigt sich der erste wichtige Stressor im Alltag eines Bankangestellten gleich von mehreren Seiten. Zum einen wirkt die Verantwortung für das Geld bzw. um das Geld belastend. Hinzu kommt das eventuell schwierige Verhältnis zum Vorgesetzten. Dies stellt nicht nur eine ständige Anspannung im Alltag dar, sondern gefährdet die Angestellten, durch die oben skizzierten Sachverhalte, während eines Überfalls direkt.

Diesem kann durch entsprechende Schulungen, die ich im vierten Kapitel erläutern werde, vorgebeugt werden.

Im erhobenen Interview stellte sich weiterhin heraus, dass auch die klare bzw. unklare Verfahrensweise nach einem möglichen Überfall als weiterer Stressor fungiert. Was sich unter anderem auch wieder auf die Gewissenhaftigkeit zurückführen lässt, denn auch planvoll zu handeln ist ein Aspekt, den Gewissenhaftigkeit beinhaltet.

Sie ist somit einerseits wichtig, kann aber auch einen Stressoren darstellen. Der, wenn er nicht vom Vorgesetzten abgefangen wird, nicht nur ein ständiger Begleiter ist und somit zu Dauerstress führen kann, sondern sich auch direkt im Verhalten bei einem Banküberfall auswirkt.

4.4.3.1.2 Kommunikationsfähigkeit, als Zusammenspiel von Sozialer Verträglichkeit und Extraversion

Eine immer wichtigere Kompetenz im Dienstleistungssektor ist die Kommunikationsfähigkeit. Ohne gute Kommunikation ist es der Austausch von Informationen nur bedingt möglich. So auch im Bankwesen, wie dem Interview zu entnehmen war.

Laut Bundesministerium des Innern (Bundesministerium des Innern (Hrsg.), 2010) ist die Tendenz an Überfällen rückläufig. Gleichzeitig aber werden, so die Auswertung des Interviews, die Beschwerden, die Bankangestellte entgegennehmen müssen, immer impulsiver an sie herangetragen. Vor allem in diesen Situationen ist eine gute Kommunikationsfähigkeit gefragt. Wie diese unterstützt werden kann, werde ich im vierten Kapitel näher erläutern.

Welche Persönlichkeitsmerkmale wirken sich aber auf die Kommunikationsfähigkeit aus? Im Folgenden möchte ich hierzu auf zwei ausgewählte Eigenschaften näher eingehen.

Extraversion, wie Weinert (Weinert, Ansfried B., 2004) es erläutert, setzt sich aus Geselligkeit, Gesprächigkeit, Dominanz, Durchsetzungsfähigkeit und Initiative zusammen. Eine Vielzahl von verschiedenen Aspekten, die sich hier niederschlagen.

Weiterhin spielt die soziale Verträglichkeit maßgeblich eine Rolle. Weinert (ebenda) versteht darunter Freundlichkeit, Höflichkeit, kooperatives Verhalten sowie eine vertrauensvolle und versöhnliche Einstellung.

Ein weiterer interessanter Gesichtspunkt ist der des aktiven Zuhörens. Bildat (Bildat, 2011) versteht darunter eine zugewandte Haltung, den Kunden ausreden zu lassen, bestimmte Aussagen zu hinterfragen, diese nicht zu bewerten, dafür aber nochmals zusammenzufassen und Pausen auszuhalten und anzubieten.

Wie oben erwähnt, bilden Beschwerden einen immer größer werdenden Stressor. Dies scheint schlüssig, betrachtet man die Tatsache, dass Angestellte des Kreditinstituts auf der einen Seite die Interessen dieses vertreten müssen, andererseits aber auch die des Kunden. Hier wirken sich direkt die Persönlichkeitseigenschaften aus.

Angestellte, die ein hohes Maß an sozialer Verträglichkeit aufweisen, werden voraussichtlich versuchen, den Konflikt des Kunden zu lösen, indem sie mehr auf dessen Wünsche eingehen als die Belange des Kreditinstituts zu berücksichtigen. Dies wirkt sich vermutlich auf das Verhältnis zum Vorgesetzten aus.

Somit zeigt sich, dass auch hier wieder der Vorgesetzte eine besondere Rolle einnimmt und sich das Verhältnis unterstützend auswirken kann, sollten klare Linien vorhanden sein.

Die Extraversion muss differenzierter betrachtet werden, da zwar ein gewisses Maß an Gesprächigkeit und Geselligkeit positive Auswirkungen auf den Umgang mit Kunden haben kann, andererseits sich aber Durchsetzungsfähigkeit und Bestimmtheit bei einem zu hohen Wert wohl eher negativ auswirken dürften.

Auch im Falle eines Überfalls zeichnen sich ähnliche Zusammenhänge beider Persönlichkeitsmerkmale ab. Während also Extravertierte vermutlich eher dazu neigen könnten, den „Helden zu spielen“, wie es der Interviewpartner anschaulich beschrieb, könnte auch ein zu geringes Maß an Extraversion einem Angestellten im Falle des Überfalls im Wege stehen, da er sich vermutlich eher gelähmt fühlt. Der Zusammenhang von Extraversion als Stressor scheint also verschwommener zu sein.

Leider gibt es hierzu keine empirischen Befunde. Da aber Persönlichkeitsmerkmale recht stabil im Laufe eines Lebens bleiben und es leider bereits genug Betroffene gibt, wäre eine Untersuchung dieser Zusammenhänge nicht nur denkbar, sondern notwendig.

4.4.3.1.3 Neuroticism als direkter Stressor

Neuroticism beschreibt Weinert (Weinert, Ansfried B., 2004) mit angespannt, nervös, unsicher und leicht verärgert sein. Aus dieser Beschreibung ist ersichtlich, dass dieses Persönlichkeitsmerkmal schnell zum Stressor wird. Von Grund auf unsichere und nervöse Angestellte neigen sicherlich eher dazu, sich von Kunden verunsichern zu lassen. Auch hier können wieder Vorgesetzte durch klar kommunizierte Vorgaben Handlungssicherheit geben, die diesen Stressor hemmen.

Weiterhin, so beschrieb es auch der Interviewpartner, wirkt eine gewisse Routine sehr positiv, also Stress reduzierend.

Während des Überfalls lässt sich ein negativ unterstützender Zusammenhang von Neuroticism auf die Handlungsfähigkeit vermuten. Auch wenngleich die Handlungsvorgaben in entsprechenden Trainings vermittelt wurden, müssen diese nicht unbedingt in Verhalten münden.

Wie anfangs beschrieben, ist der Zusammenhang von kognitiven Strukturen, also Wissen und Verhalten, recht komplex.

Dies ist auch den Angestellten der Bank bewusst, wie mir der Interviewpartner mitteilte. D.h.: Die Angestellten befürchten, dass sie das Gelernte nicht umsetzen können. Vor allem für Angestellte mit hohen Werten im Bereich Neuroticism wird dieses dann sehr schnell zum Stressor und wirkt sich höchstwahrscheinlich auch in der brenzligen Situation des Überfalls abermals verstärkend aus. Dies kann verheerende Folgen mit sich bringen. Gerade die Nervosität und Unsicherheit kann sich auf den Täter übertragen, der dann immer unberechenbarer für alle Beteiligten werden kann.

Es ist also für Angestellte mit diesem Persönlichkeitsmerkmal umso wichtiger, von ihren Vorgesetzten und Präventionstrainern unterstützt zu werden.

4.4.3.2 Zum Zusammenhang von stressverstärkenden Denkmustern und kompetentem Verhalten beim Überfall

Wie in dem Modell des geplanten Verhaltens ersichtlich wurde, spielen eigene Einstellungen, also kognitive Strukturen und Interpretationen der Situation, eine wesentliche Rolle für das Verhalten. In diesem Kapitel werden diese Interpretationen näher beleuchtet. Sie beeinflussen nämlich nicht nur das Verhalten, sondern sind auch Stressverstärker. „Stress entsteht aber nicht durch das Ereignis selbst, sondern durch Ihre persönliche Interpretation der Situation“ (Kentzler, Christine; Richter, Julia, 2010, S. 19).

4.4.3.2.1 „Mach's den anderen Recht!“ (a.a.O., S. 104)

Kentzler und Richter (ebenda) beschreiben mit diesem Stressverstärker Mitarbeiter, denen es wichtig ist, anerkannt zu sein und gemocht zu werden, die es jedem Recht machen wollen.

Hier wird schnell deutlich, dass diese kognitive Fehlinterpretation zu einem enormen Stressor für Angestellte eines Kreditinstituts werden kann. Sie haben nicht die Möglichkeit, es Allen Recht zu machen, denn sie fungieren als Vermittler zwischen Kunde und Kreditinstitut.

Weiterhin merken Kentzler und Richter (ebenda) an, dass sich dieses Denkmuster weiter verstärkt, sobald die Betroffenen merken, dass nicht sie, sondern andere den Ruhm ernten und sich danach noch mehr anstrengen, es allen recht zu machen.

Auch hier wirken sich klare Vorgaben durch den Vorgesetzten entlastend aus.

4.4.3.2.2 „Sei perfekt!“ (Kentzler, Christine; Richter, Julia, 2010, S. 103)

Kentzler und Richter (ebenda) verstehen unter diesem Stressverstärker, dass Misserfolge als Bedrohung des Selbstwertgefühls erlebt werden. Weiterhin schreiben sie (ebenda), dass dieser selbstauferlegte Perfektionsdruck vom eigentlichen Inhalt der Aufgabe ablenkt und der so erhöhte Zeitaufwand Stress erzeugt.

Diese kognitive Struktur wird schnell zu einer Belastung. Vermutlich unterstützt dies auch eine schnelle Überforderung der Mitarbeiter.

Der Interviewpartner berichtete davon, dass sich einige Mitarbeiter trotz Schulung nicht richtig vorbereitet fühlen. Hier spielt sicherlich die Angst, Fehler zu machen, eine Rolle, die nach Kentzler und Richter (ebenda) auch unter dem „Sei perfekt!“ – Stressverstärker fällt.

4.4.3.2.3 „Sei stark!“ (Kentzler, Christine; Richter, Julia, 2010, S. 104)

Zu diesem Stressverstärker schreiben Kentzler und Richter (ebenda), dass ein Zeichen von Schwäche einer Niederlage gleicht und deshalb gar nicht erst in Erwägung gezogen wird. Mitarbeiter mit diesem Stressverstärker seien immer bereit, anderen zu helfen, sie selbst würden aber nie welche in Anspruch nehmen. Sie glauben, alles schaffen zu können.

Dies ist eventuell sogar einer der gefährlichsten Stressverstärker, denn Kentzler und Richter (ebenda) argumentieren, dass Mitarbeiter zwar enorme Fähigkeiten über die Jahre entwickeln können, um mit der ständigen Überlastung umzugehen. Andererseits bürge dies aber auch die Gefahr, dass es zu einem plötzlichen Zusammenbruch kommen kann, da Warnsignale eventuell nicht wahrgenommen oder aber übergangen werden.

Warum ist dieser Stressverstärker für den Banksektor besonders interessant? Nach Aussage des Interviewpartners ist manchem Vorgesetzten überhaupt nicht bekannt,

welcher ihrer Mitarbeiter schon mal einen Überfall miterlebt haben. Weiterhin, so bestätigte es der Interviewpartner, vermeiden es genau diese Mitarbeiter, über die Ereignisse zu reden und wollen oft keine psychologische Beratung im ersten Moment. Erst wenn es, wie z.B. in Präventionsschulungen, unumgänglich wird, dieses Themenfeld anzusprechen, wird oft klar, dass sie doch Gesprächsbedarf haben. Teilweise, so kam es als Ergebnis des Interviews heraus, werden dann Ereignisse, die Jahre zurückliegen, aufgearbeitet.

Hier zeigt sich deutlich ein sehr starker Zusammenhang zwischen der kognitiven Fehlinterpretation und dem Verhalten.

4.4.4 Zur Wirkung von Schulungen

In diesem Zusammenhang sollen zwei Schulungsmaßnahmen näher betrachtet werden. Zum einen eine Schulung zum Themenkomplex Beschwerdemanagement und zum anderen eine Schulung für kompetentes Verhalten bei Überfällen. Beide werde ich im Folgenden getrennt voneinander auf deren Wirkung zur Stressreduktion betrachten.

4.4.4.1 Beschwerdemanagement

Wie bereits in Kapitel 3.1.1 erwähnt, wird das Entgegennehmen von Beschwerden zu einem wachsenden Stressor.

Es ist sicherlich kein sinnvolles Ziel, die Persönlichkeitsmerkmale der Mitarbeiter zu ändern, aber die Wirkung des Stressors kann durch klare Richtlinien und Vorgaben vermindert werden. Zum einen kann durch das in Kapitel 3.1.2 beschriebene aktive Zuhören die Kommunikationsfähigkeit unterstützt werden. Zusätzlich kann diese durch die sogenannte LIMO – Methode weiter unterstützt werden. Die LIMO – Methode ist eine Gesprächsführungstechnik. Nach Voigt (Voigt, Bernd-Friedrich, 2011) besagt diese, dass man zuerst das Herantragen der Beschwerde loben soll. Dann soll man durch Nachfragen, hier kommt das aktive Zuhören stark zum Tragen, Interesse an Verbesserungen zeigen. Weiterhin soll man auch eventuelle Mängel eingestehen, eher aber allgemein formulierte. Der letzte Punkt umfasst die Vermittlung von Offenheit für eine Lösung.

Die so vermittelten Gesprächsleitfäden, im Zusammenspiel mit Richtlinien, bzw. Grenzen für Lösungen, geben nach Aussage des Interviewpartners das erste Gefühl der Sicherheit im Umgang mit schwierigen Beschwerden.

In dem erhobenen Interview stellte sich weiterhin heraus, dass es derzeit noch kein entsprechendes Angebot an Seminaren für Gesprächstechniken oder gar Beschwerdemanagement gibt. Es herrscht seitens der Mitarbeiter aber eine wachsende Nachfrage.

4.4.4.2 Sicherheitsschulungen

In den Sicherheitsschulungen, die für alle Mitarbeiter verpflichtend sind und im 3-Jahresrhythmus wiederholt werden müssen, trainieren die Mitarbeiter kompetentes Verhalten bei Überfällen. Dies geschieht nach Aussage des Interviewpartners unter anderem auch durch Rollenspiele, die ein Bewusstsein für das „Gegenüber“, also den Täter, schaffen sollen. Dieses Bewusstsein dient dazu, den Mitarbeitern zu verdeutlichen, weshalb gerade das handlungsbegleitende Sprechen wichtig ist.

Sicherlich bekommen die Mitarbeiter durch diese Schulungen einen ersten Handlungsleitfaden, aber wie mir der Interviewpartner schilderte, haben die Mitarbeiter dennoch einen großen Respekt vor einem Überfall. Sie befürchten, zumindest teilweise, dass sie das Gelernte nicht umsetzen können. Dies liegt, wie in Kapitel 3 gezeigt, zum einen an der Persönlichkeit, aber zum anderen spielen auch Dauer und Häufigkeit der Trainings eine Rolle. Routine ist gerade in Extremsituationen ausschlaggebend.

Um die Kürze der nur drei stündigen Seminare etwas wettzumachen, legen die Präventionstrainer den Seminarteilnehmern nahe, die gelernten Handlungsabläufe in das tägliche Berufsleben einzubinden und z.B. das handlungsbegleitende Sprechen bei jedem Kunden anzuwenden. Die so gewonnene Routine trägt sicherlich dazu bei, dass sich die Mitarbeiter vorbereiteter fühlen und so ihr Stresslevel gesenkt wird.

4.4.5 Fazit: Individuelles Stresslevel beeinflusst kompetentes Verhalten beim Überfall

Diese Arbeit widmete sich der Frage, „Inwiefern ein Zusammenhang zwischen der Stressbelastung und kompetentem Verhalten während eines Überfalls besteht“.

Im Eingang von Kapitel 3 wurde kurz die „Theorie des geplanten Verhaltens“ beschrieben, um sich der Komplexität zwischen dem Zusammenhang von Denkmustern und dem Verhalten zu nähern. Darauf folgend wurde im Kapitel 3.1 die Bedeutung der Persönlichkeit erläutert, wobei auf die Kommunikationsfähigkeit als Zusammenspiel von Extraversion und sozialer Verträglichkeit sowie die Gewissenhaftigkeit näher eingegangen wurde. Abschließend wurde in diesem Kapitel noch die Bedeutung des Persönlichkeitsmerkmals Neuroticism dargestellt. Auffällig war die Rolle des Vorgesetzten. Dieser kann sich durch klare Vorgaben unterstützend einbringen, oder aber zu einem weiteren Stressor werden, sollte er nicht mit seinen Mitarbeitern zusammenarbeiten.

Im Kapitel 3.2 wurde sich mit kognitiven Fehlinterpretationen auseinandergesetzt. Wobei sich im Unterkapitel 3.2.3 die herausstechende Rolle des Stressverstärkers „Sei stark!“ hervorhob. Vor allem hier scheinen die Vorgesetzten gefragt zu sein, um frühzeitig zu intervenieren, da sich sonst schwerwiegende Folgen ergeben können.

Das Kapitel 4 zeigte die Möglichkeiten der Stressreduzierung durch entsprechende Schulungen. Wobei sich herausstellte, dass das Angebot an Schulungen ausbaufähig ist und eine große Nachfrage seitens der Mitarbeiter existiert.

Nachdem diese wesentlichen Befunde des erhobenen Interviews im Kontext wichtiger theoretischer Konzepte dargestellt wurden, kann der Schluss gezogen werden, dass es einen Zusammenhang zwischen der Stressbelastung und einem kompetentem Verhalten bei einem Überfall gibt. Auch der Interviewpartner beantwortete diese Fragestellung mit einem „Ja“. Somit zeigt sich, dass Stress nicht nur, wie eingangs beschrieben, Auswirkungen auf den Krankenstand haben kann, sondern noch weitreichendere Folgen nach sich zieht. Nur ein Mitarbeiter, der sich im Falle eines Überfalls kompetent verhalten kann, kann dazu beitragen, dass niemand verletzt wird.

Offen bleibt, wie genau sich dieser Zusammenhang auswirkt. Die hier dargelegten theoretischen Konzepte rahmen zwar die aus dem Interview abgeleiteten Hypothesen, allerdings liegen derzeit noch keine empirischen Forschungsergebnisse dazu vor. Dies wäre ein spannendes Untersuchungsfeld.

5 Arbeitsschutzmaßnahmen als Instrument der Belastungsreduzierung der Mitarbeiter

5.1 Präventionsarbeit in Banken – eine nachhaltige Maßnahme der Arbeitssicherheit? - Oskar Telker, Nicolas Kofler

Bisher wurde dargestellt, wie Mitarbeiter einen Banküberfall erleben, verarbeiten und welche Schulungsmaßnahmen angewendet werden, um die Belastung gering zu halten. Die folgende Projektarbeit beleuchtet die Vorschriften und die betrieblichen Maßnahmen, die sowohl zum Schutz der Mitarbeiter als auch zur Reduzierung der Belastung dienen. Weiterhin wird dargestellt, wie die Nachbetreuung abläuft und welche Probleme sich gegen eine unterstützende Nachbetreuung stellen.

5.1.1 Einleitung

Während es Ende der 1960er Jahre in Deutschland jährlich etwa 200 Banküberfälle gab, waren es Anfang der 1990er Jahre in einem vergleichbaren Zeitraum fast 1700. In jüngster Zeit sind die verzeichneten Zahlen zwar rückläufig (Aktenzeichen XY ... ungelöst, 2004), dennoch stellt der Banküberfall vor diesem Hintergrund eine deutliche Belastungssituation am Arbeitsplatz im Bankensektor dar. Diese extreme Situation kann mit psychischen und physischen Einflüssen auf Mitarbeiter und Kunden verbunden sein. Dementsprechend gibt es eine Vielzahl von Maßnahmen, die entweder im Vorfeld, während oder nach der kriminellen Handlung eingesetzt werden können.

Diese Seminararbeit soll besonders die präventive und nachbetreuende Banküberfallarbeit in Banken als Maßnahmen der Arbeitssicherheit betrachten. Beide Maßnahmen werden in diesem Rahmen auch problematisiert. Da es im Bankensektor aktuelle und für die Arbeitssicherheit relevante Entwicklungen gibt, werden jene anschließend in Bezug auf die Präventionsarbeit und die aktive Nachbetreuung diskutiert. Zum Schluss soll mit einer Zusammenfassung herausgestellt werden, inwieweit diese Maßnahmen solche der nachhaltigen Arbeitssicherheit sind. Grundlage der Seminararbeit ist ein halbstrukturiertes Interview mit einem Sicherheitsingenieur.

Ein Sicherheitsingenieur bzw. eine Fachkraft für Arbeitssicherheit berät unterschiedliche Unternehmen, z.B. Banken, in Fragen der Arbeitssicherheit, dem Gesundheits-

schutz und der menschengerechten bzw. ergonomischen Gestaltung von Arbeit. Wesentliche Instrumente dafür sind die Analyse des jeweiligen Arbeitssystems, die Feststellung von Gefährdungen am Arbeitsplatz sowie die Umsetzung und Kontrolle von entsprechenden Lösungen.

Zur Präventionsarbeit zählen jene Instrumente, die präventiv, also im Vorfeld des Bankraubs eingesetzt werden. Demgegenüber steht die Nachbetreuung, wobei beispielsweise auch Notfallpsychologen eingesetzt werden. Hier werden nach dem Tathergang die unmittelbar involvierten Personen, die u.U. im Schockzustand stehen, betreut und es werden gegebenenfalls längerfristige Hilfeleistungen eingeleitet.

5.1.2 Maßnahmen der Arbeitssicherheit in Banken

In Banken können eine Reihe von Sicherheitsmaßnahmen ergriffen werden, um die Situation des Banküberfalls kontrollierter und letztendlich sicherer zu gestalten. Im Folgenden werden einige präventive Maßnahmen geschildert, wobei auch die Wirkung der einzelnen Maßnahmen problematisiert wird.

Der Überfallmelder zählt wohl zu den bekanntesten präventiven Maßnahmen im Bankwesen. Dabei können die Arbeitskräfte manuell ein Alarmsignal an eingesetztes Sicherheitspersonal oder die Polizei senden. Von dort aus werden dann weitere Handlungsweisen ergriffen. Das Auslösen des Alarms und der Alarm selbst sind geräuschlos. Mitarbeitern, die sich beispielsweise in anderen Räumen aufhalten, kann der Alarm optisch signalisiert werden. Eingesetzt wird der Überfallmelder z.B. in Tresorräumen oder an der Kasse einer Bank. Da der Auslösungsvorgang möglichst unauffällig geschehen soll, werden auch sogenannte Überfalltretleisten eingesetzt. Diese können mit dem Fuß betätigt werden und befinden sich unterhalb von Tischen oder ähnlichen Einrichtungsgegenständen. Laut unserem Interviewpartner ist eine unkontrollierte Reaktion des angespannten Täters auf den Alarm zu vermeiden. Dies steht beim Einsatz des Überfallmelders im Vordergrund. Allerdings ergab sich ebenfalls im Interview, dass diese Sicherheitsmaßnahme einem Großteil der Täter bereits vor der Tat bekannt, d.h. sie handeln bewusst in einem engen Zeitfenster unter starker Anspannung. Dies erfordert weitere Sicherheitsmaßnahmen, die getroffen werden müssen, um gegebenenfalls eine Provokation des Täters und eine mögliche Eskalation auszuschließen.

Sicherheitspersonal kann natürlich auch als präventive Maßnahme eingesetzt werden. Dafür gibt es eine Vielzahl von Dienstleistungsunternehmen, von denen extern Personal engagiert werden kann. Die Personifizierung der Sicherheit und deren Präsentation nach außen können einige Täter davon abschrecken, in jener Bank einen Überfall zu begehen. Ferner wirkt sich die Anwesenheit von Sicherheitskräften laut unserem Interviewpartner positiv auf Kunden und Bankpersonal aus. Da die ausgebildeten Sicherheitskräfte nahezu immer über externe Unternehmen engagiert werden, entstehen hier allerdings auch Kosten für die Finanzinstitution, die nicht immer gedeckt werden können bzw. sollen. Weiterhin ist das Aktionsspektrum der Sicherheitsdienstleister begrenzt. Im Gegensatz zur Polizei sind sie nicht befugt, eine Person festzunehmen.

Im Interview stellte unser Gesprächspartner neben den 10 Grundforderungen der Arbeitssicherheit (z.B. Erste Hilfe, Elektrosicherheit und Brandschutz) auch psychologische Herausforderungen für die Arbeitssicherheit in Deutschland dar. Dies gelte besonders auch für den Fall eines Bankraubs. Bei Präventionsschulungen arbeitet ein Team von Psychologen mit dem Personal der jeweiligen Bank zusammen, um diese auf die Belastungssituation des Banküberfalls vorzubereiten. Dabei versuchen die Psychologen den normalen Tagesablauf in einer Bank nachzuvollziehen. Sie arbeiten sich in die internen Arbeitsabläufe hinein, um ein detailliertes Bild von der Gesamtstruktur der Filiale und ihrer Prozesse zu bekommen. Ein besonderes Augenmerk wird dabei auf bestimmte Schwerpunktsituationen gelegt, die innerhalb des Bankalltags stattfinden und auf die das Personal vorbereitet werden muss. Dazu zählen z.B. die Öffnung der Bankfiliale, Zahltag, an denen die Geldbestände aufgefüllt werden oder bestimmte Uhrzeiten mit besonders wenigen bzw. vielen Kunden. Wenn viele Menschen in der Bank sind, sind die Geldautomaten meist hoch frequentiert und erreichen dementsprechend schnell ihr Limit. Folglich müssen die Geldautomaten dann durch einen Mitarbeiter nachgefüllt werden. Alle diese Vorkommnisse können eine Belastungssituation darstellen. Dies gilt auch für den Fall eines Geldautomaten, der plötzlich nicht mehr betriebsfähig ist. Auf den ersten Blick mögen diese kleinen Vorfälle für einen Außenstehenden unspektakulär aussehen, dennoch kann nach unserem Interviewpartner eine solche Situation das Personal erheblich verunsichern.

Neben dem souveränen Umgang mit den oben genannten Ereignissen geht man innerhalb der Präventionsschulungen auch auf andere Themen ein. So soll auch die

Aufmerksamkeit des Personals für visuelle Details geschärft werden. Unser Interviewpartner beschrieb die Fähigkeit, den Kunden nach einer bestimmten Matrix einzuordnen, als Grundvoraussetzung. Dies kann folgendermaßen umgesetzt werden: Am Anfang einer Sitzung, die im Rahmen der Präventionsschulung stattfindet, werden verschiedene Gegenstände auf einen Tisch gelegt, z.B. eine Trillerpfeife, ein Würfel und ein Buntstift. Die Gegenstände werden jedem Teilnehmer der Sitzung gezeigt und anschließend mit einem Tuch abgedeckt. Dann wird die Sitzung fortgesetzt und es wird z.B. an einzelnen Schwerpunktsituationen gearbeitet. Nach ca. 2 Stunden, am Ende der Sitzung, werden die Teilnehmer gebeten, die Gegenstände unter dem Tuch zu beschreiben. Das Ergebnis ist in der Regel, dass die Aussagen stark vom Aussehen des Originals abweichen. Dadurch wird den partizipierenden Mitarbeitern deutlich gemacht, dass man häufig dazu neigt, zu denken man habe etwas richtig wahrgenommen, was aber im Endeffekt ein Trugschluss sein kann.

Ein weiterer Gegenstand der Präventionsschulungen ist der Gewohnheitskreislauf, in den langjährige Mitarbeiter einer Bank verfallen können. Monotone Abläufe und routinierte Arbeitsprozesse können zu Fahrlässigkeit und Unachtsamkeit am Arbeitsplatz führen. Laut unserem Interviewpartner müssen diese fest verankerten Strukturen teilweise aufgebrochen werden, z.B. mittels Job Rotation.

5.1.3 Aktive Nachbetreuung und dessen Auswirkung

In unserem Untersuchungsfall wurde die allgemeine psychische Betreuung im Jahr 2000 aufgenommen. 2005 wurde diese erweitert durch das Hinzufügen der psychischen Prävention und der aktiven Nachbetreuung. So ist ein psychischer Betreuer innerhalb von drei Stunden Vorort, um sich um die Bankangestellten und Kunden zu kümmern.

Um diese Nachbetreuung nachvollziehen zu können, muss erst verstanden werden, was ein Opfer bei einem Überfall durchmachen muss. Der Mensch reagiert bei einem extremen Ereignis (bspw. als Überfall) mit Angst. Diese führt zu einer gesamten Aktivierung des Organismus. Psychisch und körperlich bereitet sich der Mensch auf eine Flucht oder einen Angriff vor. Hierbei reagiert der Körper mit einem erhöhten Stresspegel. Um diesen Pegel wieder zu verringern, muss der Mensch flüchten oder angreifen. Beim Überfall kann man dies leider nicht und somit werden die instinktiven

Reaktionen unterbunden. Daher erstarrt der Mensch oder bricht zusammen. Diese Folge nennt man Traumatisierung (Böttcher, Michael; Krüsmann, Marion, 2008).

Die Nachbetreuung versucht dieses längerfristige Leiden, das durch diese Blockade hervorgerufen wurde, zu lösen oder zu lindern. Erstbetreuer sollen am Überfalltag betroffenen Mitarbeitern vor Ort kollegiale Hilfe anbieten, um die psychische Belastung bei den Bankangestellten zu mildern. Wenn ein Mitarbeiter von einem Angriff psychisch sehr angeschlagen ist, wird ein Psychologe den Mitarbeiter innerhalb der Bank über einen längeren Zeitraum begleiten, um ihm zu helfen, aus dem sogenannten „Kreis der Angst“ zurückzufinden. Unser Interviewpartner hat berichtet dass Betroffene oft Rückblenden zum traumatisierenden Ereignis haben, welche das „Überwinden“ schwieriger machen. Wenn es beim Banküberfall zur Geiselnahme kommt, führt dies auch zur psychischen Belastung der Mitarbeiter, da ihre Handlungen Menschenleben kosten können. Im schlimmsten Fall werden Geiseln erschossen: Mitarbeiter können in dieser Situation extreme Schuldgefühle entwickeln, welche ihr Leben komplett verändern können.

Generell haben traumatische Erfahrungen immer Auswirkungen darauf, wie Menschen sich zukünftig fühlen, was sie denken und wie sie sich verhalten. Dies kommt natürlich darauf an wie extrem die Erfahrung für die Person selbst war. Betroffene können in Folge z.B. ihren Partner verlieren, ihre Arbeit nicht mehr aufnehmen können oder sich komplett zurückziehen.

Daher treffen Psychologen auch in Präventionsschulungen auf verschiedene Herausforderungen. So ist stets individuelle Arbeit zu leisten: Die Arbeit ist in jeder Bankfiliale unterschiedlich aufgebaut und es liegen diverse Arbeitsweisen, Arbeitszeitmodelle und Mitarbeiterkonstellationen vor. Laut unserem Interviewpartner ist ein weiteres Problem, und zwar mit zunehmender Tendenz, die Anonymität in Großstädten. Das Personal arbeitet an bestimmten Orten fast ausschließlich mit Laufkundschaft. Stammkunden, die bekannt sind und Umstände, unter denen „Fremde“ direkt erkannt werden, gibt es in Großstädten wie Berlin und Hamburg selten. Ferner können Kunden zwar vom Personal durch eine Matrix eingeordnet werden, aber es darf niemand absolut in ein Visier genommen werden. Verhalten und Aussehen eines Menschen können nur als Indizien betrachtet werden. Nicht jeder, der gekleidet ist wie ein Kri-

mineller, ist letztendlich auch einer. Neben diesen Faktoren spielen zufällige Ereignisse im Berufsalltag von Banken eine Rolle. Bestimmte Begebenheiten können die Situation der Angestellten auf einen Schlag verändern, z.B. wenn mehrere Mitarbeiter krank sind. Weiterhin hat unser Interviewpartner beschrieben, dass dadurch der Überblick über die Filiale deutlich eingeschränkt wird und man nicht immer ein eingespieltes Team von Mitarbeitern vorfindet. In Zeiten von flexiblen Arbeitszeitmodellen und Kurzarbeit ist die Belegschaft wechselhaft. Auch andere interne Schwierigkeiten, beispielsweise Mobbing, spielen mit in die Überfallproblematik hinein.

5.1.4 Probleme bei Präventiven Maßnahmen und der aktiven Nachbetreuung

Im Interview ergab sich ebenfalls, dass die Prävention und die aktive Nachbetreuung einige Probleme aufweisen. Auch wenn präventive Maßnahmen die Mitarbeiter für den Ernstfall vorbereiten sollen, so kann man nie wissen, wie ein Mensch bei einem wirklichen Überfall reagiert. Hier sind wichtige Faktoren wie Selbst- und Gegnereinschätzung bzw. die Wahrnehmung des Verbrechers wichtig.

Ebenfalls erwähnt wurde die Zunahme der Unsicherheit, da das Täterprofil immer weiter ausgedehnt wird. Mittlerweile kann es ein Familienvater sein, der die Miete nicht bezahlen kann, oder ein Student, der sich einen neuen Laptop kaufen will, sich diesen aber nicht leisten kann. Vor allem im Großstadtraum, wo es eigentlich nur Laufkundschaft gibt, sieht der Mitarbeiter kaum ein bekanntes Gesicht. Dies kann weiter zur Unsicherheit beisteuern.

Außerdem wurde der Problemfaktor der verzögerten Nachbetreuung genannt: Die aktive Nachbetreuung erfolgt oft erst am Folgetag oder noch später. Während dieser Zeit kann das Überfallopfer die vorherige Situation bereits verdrängen, wodurch die posttraumatische Belastungsstörung hervorgerufen werden kann.

5.1.5 Tendenzen im Bankwesen

Im Bankensektor gibt es eine Reihe von Entwicklungen, die für die Arbeitssicherheit bedeutend sind. Gerade in der heutigen, schnelllebigen Zeit bringen diese Entwicklungen eine Dynamik in das Thema der Überfallprävention und erfordern neue Vorgehensweisen. Hierzu konnte uns unser Interviewpartner Folgendes nennen:

Grundsätzlich nimmt der Kommunikationsbedarf in Banken zu. Mitarbeiter möchten ihre persönlichen Erfahrungen austauschen und verarbeiten. Verbale und körperliche Angriffe als Ausprägung der Kundenunzufriedenheit nehmen zu: Einmal pro Tag ist mit einem verbalen, einmal pro Woche mit einem körperlichen Angriff oder einer Androhung zu rechnen. Dies hängt mit der Umgestaltung der Banken zusammen: Seit ca. 2005 findet man aus Gründen der Kundeberatung häufig einen sehr offenen Aufbau der Filialen vor. Ein direkter Kundenkontakt wird immer wichtiger, weil Banken nicht nur Geldgeber, sondern auch Finanzdienstleister sind. Es gibt weniger, aber dafür spezialisiertes Personal. Boxen bzw. Kassen mit Sicherheitsglas hinter denen ein Zuständiger sitzt, sind kaum noch vorhanden. Dies ist unter anderem Resultat der zunehmenden Automatisierung der Geldausgabe mittels Geldautomaten. Folglich werden neue Wege des Banküberfalls erschlossen. Geldautomaten aus dem Selbstbedienungsbereich werden vor Ort, abseits der normalen Öffnungszeiten, entwendet und es wird durch Sprengungen versucht, an den Inhalt zu gelangen. Dies misslingt allerdings in den meisten Fällen und die Automaten werden nach einiger Zeit wiedergefunden. Neben diesen genannten Entwicklungen werden Banküberfälle auch durch neue Informationstechnologien beeinflusst. Das Internet trägt maßgeblich dazu bei, dass Wissen über die Sicherheitsvorkehrungen in Banken öffentlich zugänglich ist. Dadurch wird der Bankraub einem größeren Spektrum an Tätergruppen zugänglich. Selbst Amateure fühlen sich nach ein wenig Recherche im Internet „gut informiert“. Nebst dieser Tatsache werden aber auch neue Alternativen, z.B. Drogerien, Tankstellen und Supermärkte, von den Straftätern immer mehr für einen Überfall in Betracht gezogen.

5.1.6 Fazit

Banken entwickeln sich von ihrer ursprünglichen Funktion als Geldspeicher weg und werden womöglich in Zukunft weniger Angriffsziel von Raubüberfällen sein. Weiterhin wurde uns durch unseren Interviewpartner berichtet, dass der Banküberfall ein Phänomen ist, das ausschließlich im privaten Banksektor vorkommt. Da aber dieser Bereich Gegenstand von oben gezeigten Entwicklungstendenzen ist, die einerseits entschärfend und andererseits verstärkend auf die Überfallproblematik einwirken, ist es schwer zu sagen, inwiefern Organisations- und Unternehmenskultur von Banken in Zukunft durch das Überfallszenario geprägt sein werden. Klar ist jedoch, dass weiterhin Präventionsarbeit und die aktive Nachbetreuung geleistet werden müssen. Um

diese nachhaltig zu gestalten, wird es notwendig sein, die einzelnen Maßnahmen als Anpassungsprozesse zu sehen. Diese wirken im Rahmen globaler, lokaler und branchenbezogener Probleme und Tendenzen. Es gilt diese einzukalkulieren und Präventionsarbeit im Wechselspiel mit arbeitspolitischen und nachbetreuenden Maßnahmen zu entwickeln, sodass die Arbeitssicherheit gesteigert werden kann. Letztlich sind Präventionsarbeit und die aktive Nachbetreuung nur Puzzleteile, die zu einer humanen und längerfristig ausgelegten Arbeitsweise in Banken beitragen können.

6 Notfallpsychologie: Berufsbild, Beanspruchungen und Inhalte der Tätigkeit von Notfallpsychologen

Dieses Kapitel beschreibt die Notfallpsychologie in wichtigen Facetten. Zunächst führt eine definitorische Erklärung der relevanten Begriffe vorab in das Themengebiet ein. Danach werden wichtige Etappen der Herausbildung dieser Wissenschaftsdisziplin und ihrer Einsatzpraxis dargestellt. Deutlich wird damit auch der stetige Wandel der Notfallpsychologie. Und schließlich wird die Notfallpsychologie als Interventionsmaßnahme in Krisensituationen näher beleuchtet, erläutert und diskutiert. Dies schließt ein, wie ganz praktisch der Arbeitsalltag eines Notfallpsychologen aussieht, welche Tätigkeiten er ausübt und mit welchen Belastungen und Beanspruchungen er selbst zu kämpfen hat.

6.1 Definition: Was ist Notfallpsychologie? - *Christopher Schwarz*

In dem Bereich der Psychologie werden oftmals Begriffe wie "Notfall", "Krise" oder "Krisenintervention" uneinheitlich verwendet. Um diese Kategorien und dieses Kapitel besser zu verstehen, werden diese genannten Begriffe im Folgenden zunächst definiert.

Notfallpsychologie

Notfallpsychologie ist die Anwendung von Theorien und Maßnahmen der Psychologie und ihrer Nachbardisziplinen, zum Beispiel der Soziologie, bei Personen, Gruppen und Organisationen, die von Notfallsituationen direkt oder indirekt betroffen sind. Die Notfallpsychologie umfasst die Arbeit mit den Opfern als direkt Betroffene sowie die Arbeit mit Angehörigen, Augenzeugen oder Mitarbeitern von Hilfsorganisationen als indirekt Betroffene. Notfallpsychologen behandeln keine kranken Personen, sondern stabilisieren und versorgen Personen, die ein traumatisches Ereignis erlebt haben und psychische Unterstützung benötigen (vgl. Lasogga, Frank; Gasch, Bernd (Hrsg.), 2011, S. 23).

Krise

Eine Krise ist der Verlust des seelischen Gleichgewichts infolge massiver Überlastung eines gewohnten Bewältigungssystems durch äußere und innere Ereignisse,

zum Beispiel durch einen Banküberfall (vgl. a.a.O., S. 22). Es wird als eine bedrohliche Lebenssituation verstanden, die jedoch zeitlich begrenzt ist. Da dies aber nicht für jede Verwendung des Begriffs zutrifft, muss man das Wort Krise in zwei Kategorien unterteilen. Die **traumatische** Krise wird, wie der Name bereits vermuten lässt, durch ein traumatisches Ereignis ausgelöst. Wohingegen die **Veränderungskrise** sich langsam und schleichend aufbaut, ohne dass man ein spezielles Ereignis festmachen kann. In der Notfallpsychologie spricht man allerdings grundsätzlich von der traumatischen Krise, da die Intervention auf einem bestimmten Ereignis beruht und dieses Ereignis bewältigt werden muss (vgl. ebenda).

Notfall

„Notfälle sind Ereignisse, die aufgrund ihrer subjektiv erlebten Intensität physisch und/oder psychisch als so beeinträchtigend erlebt werden, dass sie zu negativen Folgen in der physischen und/oder psychischen Gesundheit führen können. Von Notfällen können Einzelpersonen oder Gruppen betroffen sein“ (vgl. a.a.O., S. 19). Demnach sind Notfälle subjektive und keine objektiven Erlebnisse einer Person. Ein Banküberfall kann bekannter Weise auch unterschiedliche Reaktionen und Gefühle bei betroffenen Personen auslösen. Es spielt folglich keine Rolle, wie bedeutsam oder extrem ein Ereignis von außen wahrgenommen wird, sondern nur, wie die betroffene Person es erlebt. Es gibt dennoch spezifische Kennzeichen von Notfällen, an denen diese ausgemacht werden können. Notfälle treten plötzlich auf, sind überraschend für die Opfer und dauern relativ kurz. Die Opfer sind unvorbereitet und überwältigt von der Intensität des Geschehens (vgl. ebenda). Allerdings gibt es auch Notfälle, auf die diese Kennzeichen nicht zutreffen. Bei einer Geiselnahme dauert der Zustand oftmals mehrere Stunden oder sogar Tage lang an und bei einer Lawine in einem gefährdeten Gebiet sind die Menschen häufig auf solch ein Ereignis vorbereitet.

Krisenintervention

Die Krisenintervention eines Notfallpsychologen ist die ambulante und/oder klinische Betreuung von Personen, die durch eine nicht vorhersehbare und massive Veränderung ihrer Lebensbedingungen, beispielsweise durch einen Banküberfall, akut psychisch gefährdet sind. Der Notfallpsychologe stellt eine psychologische Hilfeleistung

bereit, die im direkten Nachfeld an ein traumatisches Erlebnis geleistet wird. Notfallpsychologen kommen nur durch eine Alarmierung zum Einsatz. Eine direkte Planbarkeit für die Intervention ist somit nicht möglich (Langner, Clivia, 2009, S. 1f).

6.2 Theorie und Praxis der Notfallpsychologie im historischen Wandel - *Franziska Marie Roßig*

6.2.1 Einleitung

Wachsende Sicherheitsherausforderungen, zunehmende Krisensituationen als bspw. Suizide oder posttraumatische Belastungsstörungen in Folge von Überfällen sowie das dynamische Bild der Notfallpsychologie waren ausschlaggebend für die Fragestellung in diesem Kapitel. Sie lautet: Wie stellt sich die Notfallpsychologie im zeitlichen Wandel dar?

Im Folgenden ist es die Aufgabe, die Historie und Herausbildung der Notfallpsychologie darzustellen und anhand der genannten Fragestellung zu erläutern, um diese anschließend zu beantworten.

Dabei werden zunächst ihre wissenschaftstheoretischen und historischen Ursprünge offen gelegt und der gesellschaftliche Bedarf nach der Notfallpsychologie gezeigt, der ausschlaggebend für ihre weitere Entwicklung war und ist. Eingegangen wird dabei auf einen Vergleich des deutschen mit dem weltweiten Prozess. Dabei zeigen sich sowohl Gemeinsamkeiten als auch Unterschiede. Des Weiteren werden zentrale Aspekte der Ausbildung erläutert und aktuelle Problematiken verdeutlicht.

Die nachfolgenden Kapitel erläutern den zeitlichen Verlauf der Herausbildung der Notfallpsychologie. Dabei werden akademische Hintergründe ausgeleuchtet und zentrale Begriffe definiert, um den dynamischen Wandel plausibel erläutern zu können.

6.2.2 Die Notfallpsychologie und ihre Begriffe

Im Nachfolgenden stützt sich die Argumentation auf ein Experteninterview mit einem Notfallpsychologen, damit auch auf dessen subjektive Ansicht z.B. zur Politik der Anerkennung der Notfallpsychologie. Besonders relevant waren seine Ausführungen zur ständigen Veränderung dieser Wissenschaft, ihre Bedeutung für die gesellschaftliche Praxis sowie zu den beruflichen Merkmalen eines Notfallpsychologen.

Die Entwicklung einer Wissenschaft ist u.a. bedingt durch die zusätzlich gewonnenen Erkenntnisse neuer, der Community beitretender Experten. Daher weist die Notfallpsychologie schon von Grund auf einen dynamischen Wandel auf. Neben dieser langfristigen Entwicklung über Jahrhunderte steht in dieser Projektarbeit aber auch der zeitliche Wandel der Notfallpsychologie innerhalb der Gegenwart im Fokus. Dieser wird durch Politik oder juristische Hintergründe, gesellschaftliche Arrangements oder auch Naturkatastrophen beeinflusst.

Der aus der Leitfrage zu entnehmende Wandel betrifft also einerseits die ohnehin existierende Dynamik in der Historie der Notfallpsychologie, andererseits aber auch die Umstrukturierung dieser noch sehr jungen Wissenschaft in unserer so schnelllebigsten Zeit, die gekennzeichnet ist u.a. durch die internationale Verflechtung von Politik, Ökonomie oder Kommunikation..

Mit dem eventuell wachsenden Bedarf der Notfallpsychologie wird auch die Bildung angesprochen, die eben diesen Bedarf decken muss. Stellt sich diese Wissenschaft also in einem ständigen Wandel dar, so muss es Ausbildungswege geben, die dem gerecht werden. Dieser Begriff beantwortet also die Frage nach den Notfallpsychologen der Zukunft und ihres akademischen Werdegangs.

6.2.3 Die Historie der Notfallpsychologie

In den folgenden Unterkapiteln wird auf die historische Entwicklung der Notfallpsychologie eingegangen. Hierbei wird sowohl der geschichtliche Hintergrund des deutschsprachigen Raumes als auch der weltweite Kontext herausgearbeitet.

6.2.3.1 Die Entwicklung des Bedarfs

Literarisch festgehaltene Vorfälle des Mittelalters beschreiben, dass bereits hier posttraumatische Verhaltensschemata auftraten. 1666 wurde einer der ersten Fälle einer gewissen Apperzeption festgehalten, als nach einem Londoner Brand in der Bevölkerung Schlafstörungen aufgefallen sind. Vor allem Naturkatastrophen wie Lawineneingänge bspw. 1755 in den Alpen oder Erdbeben wie eines in Messina, Italien 1908, verzeichneten vereinzelt Veränderungen im Wohlbefinden der Betroffenen. Ab dem 20. Jahrhundert häuften sich die Beobachtungen, was man mithilfe einfacher Fragebogen feststellen konnte. Sie erfassten das Gefühl von Angst, das kurz nach solchen Ereignissen anstieg, kurze Zeit später aber wieder verblasste.

In den 1980er bis 1990er Jahren etablierte sich auch die Notwendigkeit der Unterstützung für Notärzte und Helfer. Aufgrund dessen entwickelte man das „Critical Incident Stress Management“, welches aktuell als weltweit erfolgreich verbreitetes Konzept für Stressmanagement gilt. Bis heute kann man davon ausgehen, dass sobald eine Katastrophe oder pressebeherrschende Notsituation die politischen, gesellschaftlichen und juristischen Fronten vereinnahmten, auch immer die Anerkennung und Relevanz der Notfallpsychologie ansteigt. Naturkatastrophen wie das Erdbeben in Japan oder Tsunamis, aber auch Attentate wie das des 11. Septembers 2001 auf die World Trade Center, auf Madrid oder London verursachten panische und stressbehaftete Reaktionen in ganzen Bevölkerungsteilen, die immer wieder Handlungsbedarfen seitens der Regierung hervorriefen.

6.2.3.2 Der methodische Fortschritt im deutschsprachigen Raum

Die psychische Unterstützung, die die Betroffenen erfuhren, befand sich zum frühen Zeitpunkt bis zur Postmodernen noch im laienhaften Milieu. Familie, soziales Umfeld und vor allem Geistliche, die ja langfristig von hoher Ehre und göttlicher Hilfestellung profitierten, halfen den Opfern nach dramatischen Erlebnissen. Ausschlaggebend für die seelische Unterstützung war die mit der Erfindung des Telefonapparats inkrafttretende Telefonseelsorge von 1869. Vor allem Suizidgefährdete nutzten diesen wertvollen Dienst, der in England bspw. durch einen Baptistenpfarrer ins Leben gerufen wurde. Mit dem hohen Bedürfnis an Selbstmordprävention stiegen auch in Ländern wie Österreich und später in Deutschland die unterstützenden Betreuungsstationen, die sich „Lebensmüdenstellen“ nannten.

Die vorher zumeist psychiatrisch betrachteten Anomalien setzen sich mit den Befunden des 1. und 2. Weltkrieges fort. Aufgrund fehlender psychologischer Fachkenntnisse wurden fehlbelastete Soldaten, die bspw. unter sogenannten Schellschocks litten und als Simulanten diagnostiziert wurden, mithilfe der „Kaufmann-Kur“ therapiert, die auf der Behandlung mit Stromschlägen und folterähnlichen Methoden basierte, sodass von notfallpsychologisch orientierten Verfahren noch nicht zu sprechen war (Lasogga, Frank; Gasch, Bernd (Hrsg.), 2011, S. 6).

1944 wurde schließlich nach einem Brand in Boston erstmals gezielte Hilfe für Verbliebene einer Katastrophe verlangt und von Lindemann organisiert, um kurze Zeit später als erste Publikation zum Thema der Krisenintervention veröffentlicht zu wer-

den. Auch traumatisierte Flüchtlinge, die vor allem aus Jugoslawien stammten, fanden ab 1974 vermehrt Hilfe und Unterstützung und bereits zwei Jahre später richtete sich im innerdeutschen Gebiet der „Weiße Ring“ für die Betreuung von Kriminalitätsopfern ein.

Ab 1990 sind schlagartig exorbitant viele Publikationen und Vorfälle über akute Stressreaktionen zu verzeichnen, aber auch vor allen Dingen über die nachfolgenden Erscheinungen. Hier findet sich der Ursprung des Begriffes der „posttraumatischen Belastungsstörung“ im alltäglichen Leben. Nur ca. zehn Jahre zuvor war sie im DSM II, dem Statischen und Diagnostischen Manual psychischer Störungen, definiert worden und galt als eine Explizitisierung des Begriffes „schwere Belastungsstörung“. Ausschlaggebend für diese Verzeichnung war unter anderem der Vietnamkrieg.

Als Weiterentwicklung der Telefonseelsorge lässt sich die seit 1997 verbreitete bundesweite Rufnummer für kostenlose Beratungsgespräche markieren, dies gilt auch als Wendepunkt der deutschen Notfallseelsorge. Des Weiteren wurden im selben Jahrzehnt in Form des ersten Kongressbeitrags Verhaltensregeln für Helfer bei Not-situationen aufgestellt und als Buch veröffentlicht (vgl. Lasogga, Frank; Gasch, Bernd (Hrsg.), 2011).

Sukzessive erkannte man, dass psychische Unterstützung bei Notfällen wichtig ist, sodass man sich zur Gründung der ersten Kriseninterventionsteams bspw. des „KIT München“ entschloss. Notfallseelsorger wurden immer häufiger engagiert und kurz vor Ende des Jahrtausends fand 1998 der erste Bundeskongress statt. Gleichzeitig wurden Therapieverfahren, so z.B die Traumatherapie, erforscht, entwickelt und präzisiert.

2002 veröffentlichten renommierten Autoren das erste Buch „Notfallpsychologie“, in dem u.a. auch eine Gegenstandsabgrenzung zu anderen Fachbereichen vorgenommen wurde. Dieses Buch war ein wichtiger Anstoß für weitere Sachbücher (ebenda).

Im selben Jahr fand im politischen Rahmen erstmals die LÜKEX statt, wobei das Akronym für „Länderübergreifende Krisenmanagementübung“ steht und bundesweit universelle Strukturen zur Bewältigung von Notfallsituationen und Katastrophen erarbeiten soll. In Rollenspielen und strategischen Diskussionen werden hierbei unterschiedlichste Problemsituationen inszeniert oder debattiert. Diese Maßnahme findet aller zwei Jahre statt und kann im aktuellen Jahr 2012 erstmals vom Fachwissen eines Notfallpsychologen profitieren, da zuvor ausschließlich Notfallseelsorger die

psychologische Kompetenz beisteuerten. Diese unterscheiden sich von Notfallpsychologen im Wesentlichen durch ihre religiöse Orientierung, die sie zwar hilfreich und unterstützend, allerdings nicht professionell und wissenschaftlich arbeiten lässt.

Ebenfalls prägend für den deutschlandweiten Fortschritt der Notfallpsychologie war die Begriffsdefinition der „Psychosozialen Notfallversorgung“, kurz PSNV, die in der Konsensuskonferenz 2008 Anwendung fand. Sie bezeichnet ein Netzwerk, das sich sowohl auf Opfer, als auch auf die Betreuer und Einsatzkräfte von Notfallsituationen konzentriert. Sie bietet kurz-, mittel- und langfristige Unterstützung, Vorsorge, Früherkennung und Prävention an, ist aber auch auf finanzielle Unterstützung seitens der Bevölkerung angewiesen. Des Weiteren findet im November diesen Jahres die dritte Fachtagung statt, an der man selbst als Nicht-Mitglied teilnehmen kann. Sie wird von der BDP, dem „Bund Deutscher Psychologen und Psychologinnen“ in Mannheim veranstaltet und spricht ein umfangreiches Feld vom Selbstschutz der Therapeuten über Umgang mit Migranten bis hin zur Traumatherapie für Kinder an.

6.2.3.3 Die internationale Vernetzung

Für die europaweite Vernetzung der notfallpsychologischen Expertengruppen trug auch die Gründung des „European Federation of Psychological Associations“ (EFPA) 1997 bei. Dieser Bund sieht die Notfallpsychologie nicht nur als förderungsbedürftig und relevant an, sondern kann durch die diversen Mitgliedsländer Großbritannien, die skandinavischen Länder, Österreich, Belgien, Tschechien und Deutschland auf ein großes Wissensrepertoire zurückgreifen. Die Länder interagieren regelmäßig und tauschen Informationen bei Psychologiekongressen (vgl. Istanbul 2011) aus, gestalten Vorträge und erweitern ihre Konzepte. Dabei herrscht der Wunsch einheitlicher Regelungen vor, der die notfallpsychologischen Netzwerke in andere bei Krisen verantwortliche Berufsgruppen eingliedern soll. Begründet wird dies mit der Tatsache, dass neben einer professionellen Ausbildung auch die Einbindung in ehrenamtliche Organisationen sowie sogenannte Non-Governmental Organizations (z.B. Rotes Kreuz) von höchster Relevanz bei Kriseninterventionen ist.

Für den Fortschritt der internationalen Kommunikation über notfallpsychologische Inhalte trug die Gründung des „Standing Committees“ 2005 bei. Gefördert und gestaltet durch die EFPA, bereichert es bis heute weltweit Experten und knüpft ein kooperatives und kommunikatives Netzwerk. Dieses gewinnt immer neue Mitglieder, er-

möglicht den Wissensaustausch und steuert eine Vereinheitlichung von Regeln der Prävention von und der Intervention in Krisensituationen. 2006 und 2007 startete der Versuch, auch osteuropäische Staaten stärker in das internationale Vorhaben einzubinden. Hierbei wurde im Vorfeld der Status quo der betreffenden Länder, hier für Polen, die baltischen Staaten, Ungarn, die Ukraine, Slowenien, Bulgarien und Rumänien durch ein untergeordnetes Komitee der EFPA ermittelt und eventuelle Parallelen und Implikationen zum restlichen Europa debattiert. Berichte über Ausbildungsangebot, Katastrophenhäufigkeit und –intensität wurden erstattet und Langzeitbeobachtungen von Interventionen und ihren Nachwirkungen angestellt. 2010 konnte mithilfe finanzieller Subventionen der Council of Europe ein „Kick off“- Grundlagenworkshop in Wien veranstaltet werden, der eben Vertreter dieser osteuropäischen Länder durch norwegische, österreichische und türkische Experten schulte und somit in den europäischen Kontext einführte. Die Rolle des Council of Europe ist durch eine europaweite Organisation charakterisiert, die internationale Kooperation auf Basis von Justiz, Menschenrechten, demokratischer Entwicklung und Kultur schafft.

Wiederum international und nicht nur auf Osteuropa beschränkt war der in 2006 erstellte Fragebogen des bereits genannten Unterkomitees der EFPA, der Experten aus den verschiedenen Mitgliedsorganisationen zur Aktualität der Notfallpsychologie im jeweiligen Land Stellung nehmen ließ. Er sprach neben Ausbildung, nationalen Herausforderungen, Problemen und Notwendigkeit unter anderem das brisante Thema der Finanzierung an. Sie ist bisher in keinem beteiligten Land einheitlich und konstant. Die Befragung zeigte ein hohes notfallpsychologisches Engagement in Tschechien, Österreich und auch den skandinavischen Ländern, wobei Dänemark besonders positiv auffiel. Auch Deutschland konnte teilweise überzeugen, wies sich aber vor allem durch uneinheitliche Rahmenbedingungen und zu dynamische Strukturen aus.

Weiter ergab diese Befragung, dass die existierenden Krisenbewältigungskonzepte zu 80% aus einer Mischform von guten Erfahrungen bei der Bewältigung kleineren Ereignissen wie Katastrophen und geförderter Expertise resultierten. Ebenfalls zeigte sie, dass fehlende juristische Grundlagen oft Defizite auch in anderen Länder verursachten (Lasogga, Frank; Gasch, Bernd (Hrsg.), 2011, S. 15f).

Im Rahmen weltweiter Anstrengungen für eine notfallpsychologische Bedarfsdeckung und auf der Basis eines überdurchschnittlichen Engagements nimmt seit 2006 die Bewegung „Psychologists and Social Workers without Borders“ Gestalt an. Sie

agiert vor allem in Australien und den USA und greift auf das umfangreiche wissenschaftliche Netzwerk Europas zurück.

6.2.4 Der akademische Hintergrund der Notfallpsychologie

6.2.4.1 Die Ausbildung im deutschsprachigen Raum

Betrachtet man die progressive Entwicklung der Notfallpsychologie in den vergangenen Jahren, so fällt auf, dass ein hoher Bedarf entstanden ist. Dafür gilt es, das bislang entwickelte Fachwissen auszubauen und zu verbessern, politische Rahmenbedingungen zu festigen und die Rahmenvorschriften national und international anzugleichen.

Noch bis 1990 wurde die Umgangsweise der Einsatzkräfte als äußerst suspekt eingestuft. Dies hat vor allem damit zu tun, dass in der Ausbildung der jeweiligen Berufsgruppen die methodische Herangehensweise sowie der Umgang mit den Opfern nur sehr allgemein gehalten wurden. Die Auszubildenden wurden zwar darauf aufmerksam gemacht, dass Opfer zu beruhigen seien, doch wurden keinerlei Möglichkeiten oder Lösungsvorschläge vermittelt (vgl. ebenda).

Heutzutage besteht ein großes Interesse der Verbände und Einrichtungen an der Ausbildung der zukünftigen Notfallpsychologen. Der durch das untergeordnete Komitee der EFPA erstellte Fragebogen bezüglich des Status quos, der bereits erwähnt wurde, hinterfragte bspw. das Curriculum für Notfallpsychologen in den Mitgliedsländern. Welche Voraussetzungen gelten? Was sind die möglichen Ausbildungswege? Welche Kompetenzen und Fertigkeiten werden vermittelt?

In Deutschland sieht die DPA, die „Deutsche Psychologen Akademie“ eine postgraduelle Ausbildung in Form von zehn bis zwölf Modulen vor, die etwa ein Jahr dauert und ein absolviertes Psychologiestudium ergänzt. Außerdem muss man zuvor zwei Jahre lang im jeweiligen Bereich berufstätig gewesen sein. Anschließend ist eine Eintragung in das Register der DPA vorgesehen, sodass man dem notfallpsychologischen Leitungsteam der BDP beitreten kann. Doch gelten diese Rahmenbedingungen bspw. in Österreich und der Schweiz nicht. Eine österreichische Ausbildung zum Notfallpsychologen setzt zwar ebenfalls ein beendetes Psychologiestudium voraus, allerdings auch eine Fachausbildung zum klinischen Gesundheitspsychologen und ein Mindestalter von 27 Jahren. Zusätzliche Qualifikationen sind 66 notfallpsychologische Theoriestunden, eine fünfzigstündige Praxiserfahrung mit min-

destens fünf bearbeiteten Fällen, welche Supervision und Selbstreflexion einbeziehen, sowie ein positiv bewertetes Abschlussgespräch mit einer Kommission. In der Schweiz wiederum obliegt man dem „Schweizerischen Berufsverband für Angewandte Psychologie“, kurz SBAP, welcher starke Qualitätskontrollen durchführt, einen geschützten Titel verleiht und viele Weiterbildungen anbietet. Hier werden verschiedene Möglichkeiten angeboten, um diesen Titel des SBAP Fachpsychologen zu bekommen. Man kann sowohl mit einem Fachtitel für Psychotherapie und 120 theoretischen Unterrichtsstunden als auch durch die Mitarbeit an Großereignissen und zusätzlicher Supervision eines zertifizierten Notfallpsychologen die Weiterbildung absolvieren. Eine dritte Variante ist der Master in Psychotraumatologie. Alle drei vorgeschlagenen Wege setzen eine Mitgliedschaft beim SBAP voraus.

Aktuell sind Universitäten darauf fokussiert, das Interesse der Studenten für dieses Gebiet zu wecken und die Notfallpsychologie in das Curriculum stärker zu integrieren. Problematisch gestaltet sich der Mangel an Probanden sowie die Evaluation der bisher erarbeiteten Methoden und Interventionen, da die Wirksamkeit nicht wissenschaftlich überprüfbar ist.

6.2.5 Fazit

Sowohl der Experte, welchen wir für unser Interview konsolidierten, als auch die Fachautoren (Lasogga, Frank; Gasch, Bernd (Hrsg.), 2011, S. 14) kommentierten den Status quo der Notfallpsychologie, hier besonders ihre Einsatzhäufigkeit, ihre wissenschaftliche Grundierung sowie ihre wissenschaftstheoretische Weiterentwicklung als noch zu mangelhaft. Bislang zu wenige Universitäten seien auf die Forschung und Entwicklung fokussiert (ebenda).

Neben dem akademischen Hintergrund wird auch die Vereinheitlichung der Regelungen negativ bewertet. Das Ziel der EFPA, europaweit auf Fachkompetenzen zurückgreifen zu können, funktioniert nur teilweise. Erfreulich in diesem Kontext ist aber, dass osteuropäische Staaten immer weiter eingegliedert werden.

Im weltweiten Vergleich schneidet Deutschland zwar nicht schlecht ab, wird aber nach Lasogga und Gasch auch kritisiert: „Hier ist es nicht vereinheitlicht und auch sehr in Bewegung“ (a.a.O.: 16). Große Unterschiede vor allem zu Österreich weisen eine gewisse Unstrukturierung auf, da dort bspw. früher die Wissenschaft der Not-

fallpsychologie auf professioneller Ebene integriert und ausgearbeitet wurde und somit auch Ausbildungswege vorzeitig und explizit gestaltet werden konnten. Dies kann im deutschsprachigen Raum zu Konflikten führen, da unterschiedliche Voraussetzungen, wie bspw. das Mindestalter für österreichische Auszubildende, sowie die verschiedenen akademischen Wege der Schweiz nicht gleich bewertet werden können. Daher sind auch Leistungen und Abschlüsse nicht gleichartig, sodass eventuell die Erwerbsfähigkeit im Falle von Migration eingeschränkt ist. Das Ziel der Vereinheitlichung weltweiter notfallpsychologischer Netzwerke sollte also auch zukünftig im Fokus stehen.

Inwiefern stellt sich also die Notfallpsychologie im zeitlichen Wandel dar? Anders als andere Wissenschaften existiert die Notfallpsychologie als expliziter Begriff noch nicht seit vielen Jahrhunderten und bedient sich auch nicht vieler dadurch bekannt gewordener Experten. Vielmehr entwickelte sie sich als Unterkategorie der Psychologie, der Traumatologie, der Medizin und der Notfallseelsorge aus der Notwendigkeit heraus. Nur vergleichsweise wenig Fachliteratur ist bislang veröffentlicht, dafür werden aber genaue Zielvorstellungen im nationalen und internationalen Kontext verfolgt.

Im Zuge der aktuellen Globalisierung mit Finanz- und Umweltkrisen nimmt der emotionale und psychische Druck auf Menschen zu sowie – damit verbunden – die kritischen Notfälle. Sie sind der Grund für viele Notsituationen wie Banküberfälle und Suizide. Und schließlich: Je emotional belastender die Erwerbsarbeit wird, je mehr die Selbstausschöpfung zunimmt und je schwieriger eine ausfüllende und stabile Erwerbsarbeit wird, desto gravierender werden die Notsituationen, in denen professionelle Unterstützung gebraucht wird.

Mit der politischen Akzeptanz in Form der notfallpsychologischen Mitrede bei der LÜKEX ist eine weitere wichtige Voraussetzung für eine Vereinheitlichung und Anerkennung getan. Damit werden Voraussetzungen geschaffen, dass Notfallpsychologen immer häufiger professionell in der Krisenintervention tätig sein können.

6.3 Notfallpsychologen in der Berufspraxis: Zu eigenen Belastungen und Beanspruchungen - *Simon Teichmann*

6.3.1 Einleitung

Der Schwerpunkt des durchgeführten Experteninterviews bezog sich auf Banküberfallopfer, die als Klienten notfallpsychologisch betreut werden mussten. Zusätzlich lag das Interesse auch bei anderen Bereichen, in denen die Notfallpsychologie zur Anwendung kommt oder zukünftig zu Anwendung kommen soll. In dem Interview wurden die Historie dieses speziellen psychologischen Gebietes erfragt sowie der Ablauf und die Einsatzzeiten von Notfallpsychologie als Krisenintervention behandelt. Weitere Punkte waren die sonstigen Anwendungsbereiche der Notfallpsychologie und deren Veränderungen im Laufe der Zeit.

In diesem Berichtsteil wird zuerst ein Überblick über die Inhalte der Notfallpsychologie als Krisenintervention und ihre Zielsetzung gegeben. Dann wird hauptsächlich Bezug genommen auf die Beanspruchungen und Belastungen des betreuenden Notfallpsychologen durch die Häufigkeit seiner Inanspruchnahme und die Intensität der Klientenbetreuung sowie die Veränderungen des Tätigkeitsbereichs.

6.3.2 Notfallpsychologie als Krisenintervention

Die Notfallpsychologie ist eine Kriseninterventionsmaßnahme und sollte auch so angewendet werden. Das heißt, die Betreuung der Betroffenen sollte frühestens ca. 24 - 48 Stunden nach dem Notfallereignis beginnen und in einem Zeitrahmen von etwa 4 Wochen ablaufen. Dieser Zeitraum wird als „Einwirkphase“ bezeichnet. In dieser Phase zeigt sich, ob die betroffene Person eine posttraumatische Belastungsstörung entwickelt oder die Störung durch die Krisenintervention des Notfallpsychologen verhindert werden kann.

Die Zeit vor der „Einwirkphase“ wird als „Akutphase“ bezeichnet. In dieser Zeit sollte sich eher ein Notfallseelsorger um die Betroffenen kümmern, um sie durch die erste Schockphase zu begleiten. In diesem Zeitabschnitt finden allerdings sehr oft Befragungen durch die Polizei und die Spurensicherung statt. Dabei kann sich durch unsensible Fragestellung seitens der Polizei, in ungünstigen Fällen, die Wahrschein-

lichkeit der Entwicklung einer posttraumatischen Belastungsstörung erheblich erhöhen.

Wenn der Notfallpsychologe feststellt, dass bei einer betroffenen Person bereits eine posttraumatische Belastungsstörung vorliegt und damit die Einwirkphase schon abgelaufen ist, wird er der Person eine professionelle Trauma- oder Psychotherapie empfehlen. Ob die Betroffenen diesen Behandlungsvorschlag allerdings annehmen, ist ihre eigene persönliche Entscheidung. Hinzu kommt noch die Schwierigkeit, einen entsprechend erfahrenen Therapeuten zu finden.

6.3.3 Anwendung von Notfallpsychologie im Bankwesen

Der Bereich Notfallpsychologie in der heutigen Form existierte vor der deutschen Wiedervereinigung noch gar nicht. Nach der Wende entwickelte sich die Notfallpsychologie zuerst für Banküberfallopfer. So wurde der Bankenbereich zum Schwerpunkt, was bis heute auch immer noch so Bestand hat.

Von Anfang der 1990er Jahre an bis heute ist der Bedarf für psychologische Betreuung von Bankmitarbeitern stetig gewachsen, obwohl die Anzahl der Banküberfälle in Deutschland im Vergleich zu früheren Zeiten abgenommen hat. Grund für den Anstieg des psychologischen Betreuungsbedarfs ist vermutlich, dass die Anzahl der Banküberfälle in Deutschland immer noch bei 3 Überfällen pro Tag liegt. Diese stellen somit für viele überfallene Bankangestellte erhebliche psychische Belastungen dar. Es gibt sogar Bankmitarbeiter, die mehrfach in einen Banküberfall verwickelt wurden. Aus diesem Grund sind Bankinstitute sehr sensibel geworden. Zurzeit gibt es bei allen Banken regelmäßige Schulungen für den Fall eines Überfalls. Diese seien allerdings immer noch nicht umfangreich genug, so der interviewte Notfallpsychologe. Da es bei posttraumatischen Belastungsstörungen von Banküberfallopfern teilweise zu sehr langen Krankheitszeiten und somit auch Ausfallzeiten kommt, sind die meisten Bankinstitute darauf bedacht, ihre Mitarbeiter nach einem Überfall präventiv psychologisch betreuen zu lassen, damit sich möglichst keine psychische Belastungsstörung entwickelt.

Der Notfallpsychologe wird vom betroffenen Unternehmen beauftragt. Die Beauftragung erfolgt im Vorfeld durch eine vertragliche Vereinbarung zwischen Bank und einem Notfallpsychologen. Diese Vereinbarung beinhaltet, dass betroffene Mitarbeiter anonym und ohne Offenlegung gegenüber dem Arbeitgeber den Notfallpsychologen in Anspruch nehmen können, wenn sie psychologische Unterstützung benötigen. Zusätzlich werden die betroffenen Mitarbeiter von Seiten des Arbeitgebers ermutigt, psychologische Hilfe in Anspruch zu nehmen. Der betreuende Psychologe kann direkt mit dem Arbeitgeber abrechnen, ohne Angaben über die betreute Person. Diese Vertrauensbasis sowie die eingeräumte Anonymität sind sehr wichtig für den Erfolg der Krisenintervention. Bei Bekanntwerden der Notwendigkeit einer psychologischen Krisenintervention könnten seitens des Arbeitgebers Zweifel an der Arbeitsfähigkeit und der Belastbarkeit des Mitarbeiters auftreten. Zusätzlich könnten durch Unverständnis im Kollegenkreis die Arbeitsbeziehungen belastet werden.

Dadurch, dass Kreditinstitute ihren Mitarbeitern die Dienstleistungen von Notfallpsychologen anbieten und finanzieren, können durch Präventionsmaßnahmen in der Einwirkphase nach Notfällen psychische und psychosomatische Krankheiten verhindert werden. Damit werden dann auch längere Ausfallzeiten von Mitarbeitern vermieden. Da solche Ausfälle von Mitarbeitern bei betroffenen Unternehmen erheblichen wirtschaftlichen Schaden verursachen, ist die notfallpsychologische Betreuung in der Einwirkphase sowohl aus gesundheitlichen, wirtschaftlichen wie auch aus unternehmenspolitischen Aspekten sehr sinnvoll und überaus wichtig. Die in die Leistungen eines Notfallpsychologen investierten Mittel zahlen sich wieder aus, wenn Mitarbeiter vor einer längeren Krankheitsphase bewahrt werden können.

6.3.4 Weitere Einsatzbereiche von Notfallpsychologie

Auf Nachfrage, in welchen Einsatzbereichen die Notfallpsychologie am häufigsten zur Anwendung kommt, berichtete der interviewte Notfallpsychologe nach der Nennung des Bankenbereiches über mehrere weitere Tätigkeitsbereiche, darunter Schulen, Verkehrs- und Transportunternehmen sowie Wohnungsbaugesellschaften. Auch im privaten Sektor gibt es teilweise Arbeit für ihn, jedoch hält sich diese bis jetzt noch stark in Grenzen.

In Schulen wird die Notfallpsychologie neuerdings vermehrt thematisiert, da es in den letzten Jahren zu einem rasanten Anstieg von Amokläufen (wie z. B. der Amoklauf von Erfurt im Jahr 2002, der Amoklauf von Emsdetten 2006 oder der Amoklauf von Winnenden 2009), aber besonders auch zu Mobbingfällen gekommen ist, so der Notfallpsychologe. Nach solchen Ereignissen können sowohl Schüler wie auch deren Eltern psychologische Betreuung benötigen. Natürlich kann dies auch Lehrer betreffen, die sich nach einem Amoklauf oder bei häufigen Konflikten mit Schülern in einer psychologischen Krisensituation befinden.

Auch Verkehrsunternehmen haben in den letzten Jahren die Hilfe von Notfallpsychologen häufiger genutzt. Bei Fällen von Schienensuizid (wie z. B. dem Suizid von Robert Enke, bekannter Fußballspieler, im Jahr 2009) befinden sich die Triebfahrzeugführer oft in einem Schockzustand, der häufig in eine posttraumatische Belastungsstörung übergeht. Allerdings sind nicht nur Triebfahrzeugführer betroffen, sondern auch anderes Zugpersonal oder die Augenzeugen des Suizids, falls der Vorfall am Bahnhof stattfand.

Mitarbeiter von Wohnungsbaugesellschaften können ähnlich betroffen sein. Hier kommt es manchmal zum Suizid von sogenannten „Springern“, die sich von hohen Gebäuden stürzen. Die Verantwortlichen der Wohnungsbaugesellschaften machen sich nach solchen Vorfällen häufig Vorwürfe und fragen sich, ob und wie der Suizidsprung von ihrem Gebäude hätte verhindert werden können.

Grundsätzlich sind auch die Angehörigen von Suizidopfern gefährdet, eine psychische Belastungsstörung zu entwickeln. Besonders Personen des engen Familienkreises, bestehend aus Ehepartner, Kindern oder Eltern des Verstorbenen, sind verstärkt betroffen.

Im Privatbereich kann die Notfallpsychologie auch angewandt werden, muss allerdings dann aber privat bezahlt werden, da das Fachgebiet Notfallpsychologie bis heute noch nicht von den Krankenkassen als Leistung angeboten und bezahlt wird. Ein Anwendungsbeispiel für den privaten Sektor ist ein plötzlicher Kindstod, der die

Eltern oder Geschwister des verstorbenen Kindes in der Regel sehr stark belastet und beansprucht. Auch hier könnten notfallpsychologische Interventionen präventiv wirken.

6.3.5 Häufigkeit der Inanspruchnahme von Notfallpsychologie

Nach Angaben des interviewten Notfallpsychologen ist die Anzahl der Ausnahmesituationen insgesamt in allen Bereichen angestiegen. Dies bedeutet, dass es auch zu einem starken Anstieg der Nachfrage nach notfallpsychologischer Betreuung gekommen ist und voraussichtlich weiterhin kommen wird. Diese Entwicklung erfolgte zuerst und am schnellsten bei Banken, doch auch andere Bereiche sind genauso von der gestiegenen Nachfrage betroffen. Speziell nach Ausnahmesituationen, die besonders viel öffentliche Aufmerksamkeit bekommen (wie z. B. der schon im vorherigen Kapitel genannte Schienensuizid Robert Enkes im Jahr 2009), kommt es häufig zu einem kurzfristigen Anstieg von Notfällen in ähnlichen Bereichen. Unabhängig in welchem Feld die Notsituation geschehen ist, gibt es häufig Nachahmer, die von den Berichten inspiriert, darauffolgend die gleichen oder ähnliche Taten vollziehen. Dadurch steigt die Nachfrage nach notfallpsychologischen Maßnahmen noch mehr.

Die meisten Beauftragungen des Interviewpartners kommen von Kreditinstituten sowie von Wohnungsbaugesellschaften. Trotz der deutlichen Zunahme der Fälle insgesamt ist das Verhältnis der Art der Fälle weitgehend konstant geblieben, erklärte der Notfallpsychologe.

6.3.6 Belastungen und Beanspruchungen des Notfallpsychologen

Auf die Frage, welchen Belastungen und Beanspruchungen der Notfallpsychologe ausgesetzt ist und wie diese sich in den letzten Jahre verändert haben, erklärte der Interviewpartner, dass es wesentlich auf den Einzelfall ankommt, wie belastend eine Präventionssitzung für den betreuenden Notfallpsychologen ist. Es gibt Sitzungen, die sehr direkt und zielgerichtet ablaufen und die sich nur mit dem Befinden des Betroffenen beschäftigen. Diese sind eher einfach zu handhaben und meistens werden für diese Fälle nur etwa 1 - 2 Sitzungen benötigt. Andererseits gibt es auch wesentlich schwierigere Fälle, in denen die Gespräche den Notfallpsychologen sehr stark

emotional beanspruchen und er diese selbst persönlich verarbeiten muss. Besonders bei Unfällen oder sehr detaillierten Beschreibungen von Vorfällen kann es sein, dass die in der Sitzung besprochenen Themen teilweise schockierend auf den Notfallpsychologen wirken. Solche schwerwiegenden Fälle benötigen in der Regel eine längerfristige Begleitung, die häufig mehr als 3 Sitzungen erfordert. Dies bedeutet, dass die Belastungsfähigkeit des betreuenden Psychologen extrem gefordert wird.

Grundsätzlich benötigt man als Notfallpsychologe eine stark ausgeprägte Distanzierungsfähigkeit gegenüber den besprochenen Geschehnissen. Man darf die teilweise schwierig zu bewältigenden Themen nicht zu nah an sich persönlich heranlassen und braucht eine hohe Standfestigkeit bei seiner Arbeit, so der Notfallpsychologe. Der Eigenschutz des Notfallpsychologen spielt eine sehr große Rolle für die Befähigung, traumatisierte Menschen zu betreuen. Dabei ist es sehr wichtig, sich persönlich zu distanzieren und sein Privatleben von seiner beruflichen Tätigkeit zu trennen. Wenn dies dem Notfallpsychologen nicht gelingt, besteht die Gefahr, selbst von einer psychischen oder psychosomatischen Belastungsstörung betroffen zu werden. Wer nicht sicher ist, dass er diese Selbstschutzmechanismen von vornherein besitzt oder entwickeln kann, dem ist eine postgraduale Ausbildung in diesem Gebiet und eine spätere Tätigkeit im Fachgebiet Notfallpsychologie nicht zu empfehlen.

Die Belastungen und Beanspruchungen des Notfallpsychologen sind insgesamt immer größer geworden. Dies liegt eher am Anstieg der Gesamtzahl der Krisensituationen, nicht aber an der Schwere der einzelnen Ereignisse. Ein Vergleich zwischen den Belastungen und Beanspruchungen eines klinischen Psychologen und denen eines Notfallpsychologen ergibt jedoch keinen wesentlichen Unterschied, so die Auffassung des interviewten Notfallpsychologen.

6.3.7 Fazit und Zusammenfassung

Zusammengefasst ist den Ausführungen des Interviewpartners zu entnehmen, dass seiner Auffassung nach der Notfallpsychologie zur Prävention von psychischen und psychosomatischen Belastungen noch zu wenig Beachtung geschenkt wird und noch zu wenig dafür getan wird. Es sollten bessere und einheitliche Rahmenbedingungen geschaffen werden, und zwar sowohl für die Arbeit eines Notfallpsychologen als auch die postgraduale Ausbildung zusätzlich zum Psychologiestudium.

Es wird klar, dass sich in den letzten 25 Jahren, aber besonders in den letzten 5 - 10 Jahren, sehr viel verändert hat. Der zeitliche Wandel war sehr dynamisch und es gab großflächige Entwicklungen. Viele Einsatzbereiche für die Notfallpsychologie sind neu entstanden und haben sich weiterentwickelt. Zurzeit ist die Entwicklung des Fachbereichs Notfallpsychologie auf einem bisherigen Höchststand. Doch es ist zu vermuten, dass die Nachfrage nach präventiver psychologischer Betreuung bei Notfällen weiter steigen wird. Es bleibt zu hoffen, dass sich dann auch die Wahrnehmung der Öffentlichkeit für dieses psychologische Fachgebiet verbessern wird.

Während des Interviews wurde deutlich, dass dem Interviewpartner seine Arbeit sehr wichtig ist und er seine Tätigkeit sehr engagiert ausführt. Ihm ist wichtig, dass das Wissen um die Notfallpsychologie und deren Unterscheidung zu anderen psychologischen Richtungen auch öffentlich bekannter wird. Es muss allerdings noch viel getan und erarbeitet werden auf diesem Gebiet. Der Fachbereich Notfallpsychologie ist aber auf einem guten Weg, sodass immer mehr Firmen, sowohl große wie auch kleine, auf eine psychologische Krisenintervention als wichtige unternehmenspolitische Maßnahme aufmerksam werden. Die Nachfrage steigt und es werden sicher noch viele weitere Erkenntnisse dazu beitragen, dass die Notfallpsychologie zu einem wichtigen Element des Personalmanagements wird.

6.4 Notfallpsychologie als Krisenintervention - *Christopher Schwarz*

6.4.1 Einleitung

Die folgende wissenschaftliche Arbeit verfolgt das Ziel, den Arbeitsbereich der Notfallpsychologie im zeitlichen Wandel darzustellen. Hierbei wird besonders auf den Ablauf bzw. die Krisenintervention eines Notfallpsychologen eingegangen. Um den theoretischen Ansatz dieser wissenschaftlichen Arbeit zu stützen, wurde im März 2012 ein Interview mit einem Notfallpsychologen im Raum Berlin-Brandenburg durchgeführt. Die Ereignisse und Zustände wurden anschließend herausgearbeitet und analysiert. Die Informationen und Meinungen, die durch das eigens durchgeführte Interview gesammelt wurden, ziehen sich durch die gesamte Arbeit.

Zunächst wird der Unterschied zwischen der Klinischen Psychologie und der Notfallpsychologie näher betrachtet und die Relevanz der Intervention des Notfallpsychologen für die Behandlung von Notfallopfern dargestellt. Im weiteren Verlauf wird gezeigt, wie sich der Notfallpsychologe im Fall eines Notfalls verhält und wie die Behandlung der Opfer im Vergleich zu früher aussieht. Des Weiteren wird die Problematik der Notfallpsychologie geschildert, und diskutiert werden, ob dieses Arbeitsfeld eine Zukunft hat oder nicht. Zudem werden Verhaltensweisen von Notfallpsychologen beschrieben, die vermieden werden sollten und abschließend ein Fazit gezogen.

6.4.2 Unterschied zur Klinischen Psychologie

Um den Unterschied zur Klinischen Psychologie zu kennen, ist es wichtig zu wissen, dass die Krisenintervention des Notfallpsychologen nicht als Therapie gesehen wird. Sie wird vom Staat und von den Versicherungen auch nicht als solche anerkannt. Somit müssen die Personen oder Unternehmen, die die Leistung eines Notfallpsychologen in Anspruch nehmen, sämtliche Kosten selbst tragen. Notfallpsychologen kämpfen schon länger dafür, dass ihre Leistung vom Staat finanziert wird, da sich ansonsten viele Personen mit psychischen Problemen nach einem traumatischen Erlebnis die Behandlung von einem Notfallpsychologen nicht leisten können und sich somit gar nicht oder falsch behandeln lassen. Oft gehen diese Personen zu einer gewöhnlichen Psychotherapie, die von den Kassen bezahlt wird und lassen sich dort behandeln. Das Problem hierbei ist allerdings, dass in diesen Therapien meist nicht das traumatische Ereignis im Mittelpunkt steht. Üblicherweise wird hier bei den Pati-

enten versucht, mit der Tiefenpsychologie das Problem zu erkennen. Die Tiefenpsychologie besagt, dass die unbewussten, seelischen Vorgänge und die Kindheitserlebnisse einer Person einen hohen Stellenwert für die Erklärung des menschlichen Verhaltens heute haben (vgl. Deters, H., 2002). Dieser Ansatz ist für die Behandlung von Traumapatienten nicht sinnvoll. Notfallpsychologen hingegen arbeiten ereignisbezogen, kooperativ und situationsadäquat. Sie behandeln keine "kranken Menschen", sondern stabilisieren und unterstützen Kinder, Jugendliche oder Erwachsene nach einem traumatischen Ereignis, um sie vor einer dauerhaften psychischen Belastung zu bewahren.

Eine weitere Unterscheidung zur klinischen Therapie ist, dass Notfallpsychologen in einer "Geh-Struktur" am Ort des Geschehens arbeiten. Dies bedeutet, sie gehen zum Einsatzort oder zu ihren Patienten. Normale Therapeuten hingegen arbeiten in einer "Komm-Struktur", welches bedeutet, dass sie die Patienten zu sich kommen lassen, um sie in ihrer Praxis zu behandeln (vgl. Langner, Clivia, 2009). (Hausmann, Clemens, 2010)

6.4.3 Ablaufschema in Notfallsituationen

Es wurde schon häufiger erwähnt, dass ein Notfallpsychologe kurzfristig zum Einsatz kommt und sich somit nicht speziell auf jeden Fall vorbereiten kann. Jedoch gibt es ein klares Regelgerüst, an dem sich der Psychologe bei jedem Einsatz orientieren kann, um Vorort sofort einsatzfähig zu sein. Anfangs ist es für ihn wichtig zu wissen, wann und wo etwas passiert ist, was passiert ist, wer betroffen ist, wer noch in die Hilfe mit eingebunden ist und was seine Aufgabe ist. Nach diesen ersten Informationen orientiert sich der Psychologen an der sogenannten Interventionskette (siehe Abbildung 1).

Abbildung 1:

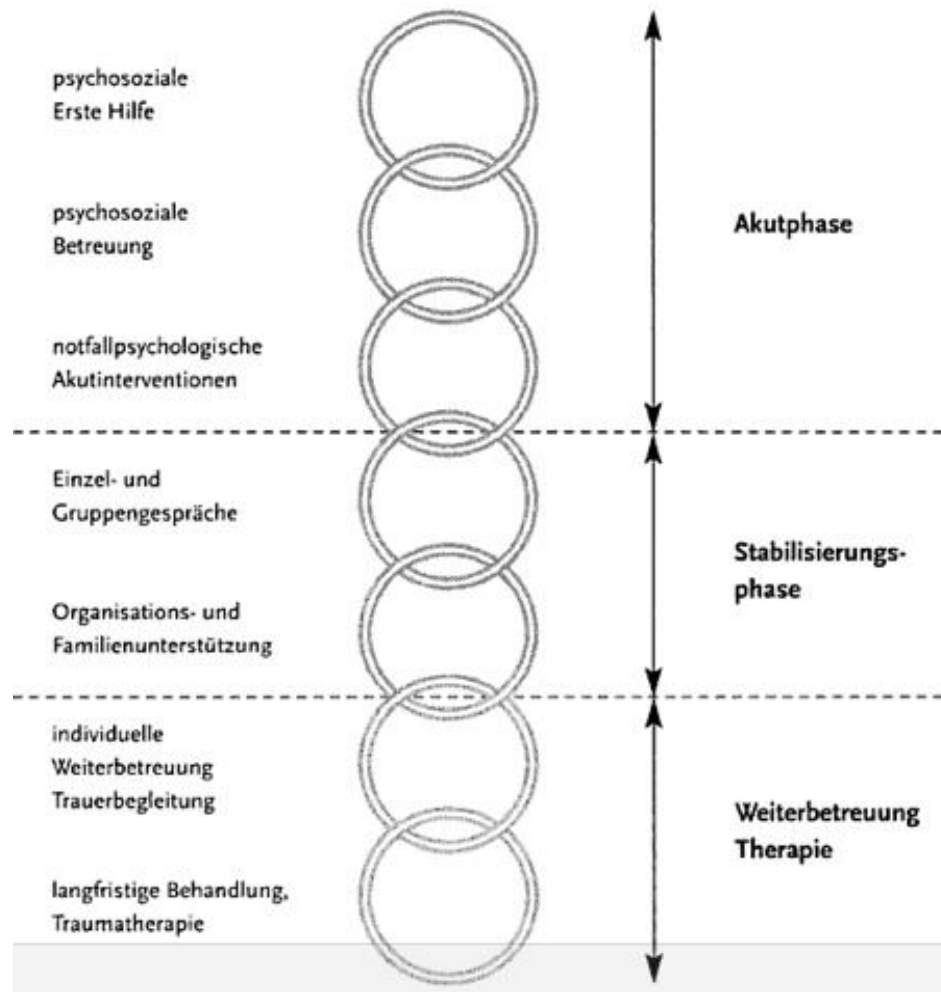


Abbildung 12: Interventionskette, (Hausmann, Clemens, 2010, S. 16)

Diese wird unterteilt in drei verschiedene Phasen: Die Akutphase, die Stabilisierungsphase und die Weiterbetreuung. Der Zeitpunkt für die verschiedenen Hilfeleistungen und Phasen spielt eine entscheidende Rolle.

6.4.3.1 Akutphase

Die Akutphase ist die Phase, in der der Notfallpsychologe zum Einsatzort gelangt und dort die erste psychosoziale Hilfe leistet. Es ist sehr wichtig, dass die traumatisierten Personen so schnell wie möglich psychisch betreut werden, damit sich ihr Schockzustand nicht verschlimmert. Hierbei muss darauf Wert gelegt werden, dass die Opfer nicht zu sehr von Polizei und Kripo unter Druck gesetzt und zu grob behandelt werden. Kripo und Polizeieinsatzkräfte sind oftmals nicht ausreichend für den Umgang mit Notfallopfern ausgebildet und verschlimmern durch ihre Befragungen und durch den rücksichtslosen Umgang den Schockzustand des Opfers. Sicherlich

sind die Einsatzkräfte selbst durch die Ausnahmesituation ebenfalls psychisch unter Stress. Aus diesem Grund sind bei den meisten Einsätzen sogenannte "Peers" im Einsatz. Peers sind kollegiale Helfer, die die Einsatzkräfte psychologisch unterstützen und ihnen Methoden und Techniken der Stressbewältigung vermitteln. Sie versuchen durch ihre Intervention die Einsatzfähigkeit der Einsatzkräfte zu erhalten und darauf zu achten, dass sie human mit den Opfern umgehen und sie nicht in weitere Schocksituationen versetzen (Lasogga, Frank; Gasch, Bernd (Hrsg.), 2011, S. 200).

Sie übernehmen somit auch teilweise die Arbeit des Notfallpsychologen vor Ort. Dieser konzentriert sich aber hauptsächlich auf die Arbeit mit den Opfern. In der Akutphase ist wichtig, dass der Psychologe langsam und deutlich mit den Betroffenen spricht, Ruhe und Sicherheit ausstrahlt und auf dringende Bedürfnisse des Opfers eingeht. Das Ziel dieser Phase ist, das Opfer zu beruhigen, ihm sozialen Beistand zu leisten, es aus der Einsatzzone zu schaffen, ihm das Gefühl zu geben in Sicherheit zu sein und ihn von weiteren Schockzuständen zu beschützen.

6.4.3.2 Stabilisierungsphase

Nachdem das Opfer von dem Psychologen am Einsatzort behandelt worden ist, ist es wichtig, dass es einige Tage später noch einmal zur Nachbetreuung zu dem Notfallpsychologen kommt. Es ist von Bedeutung für den Psychologen zu sehen, wie sich der Zustand des Patienten seit dem Vorfall verändert hat. Die Stabilisierungsphase dauert von Patient zu Patient unterschiedlich lang und kann bis zu vier Wochen andauern. Meist sind es sechs Einzelsitzungen mit jeweils ein bis zwei Stunden. Der Psychologe hat oftmals eine Vorstellung davon, wie sich der Zustand des Opfers entwickeln kann. Er verwendet psychologische Modelle, die beschreiben, wie der menschliche Körper nach einem tragischen Ereignis mit den Erlebnissen häufig umgeht.

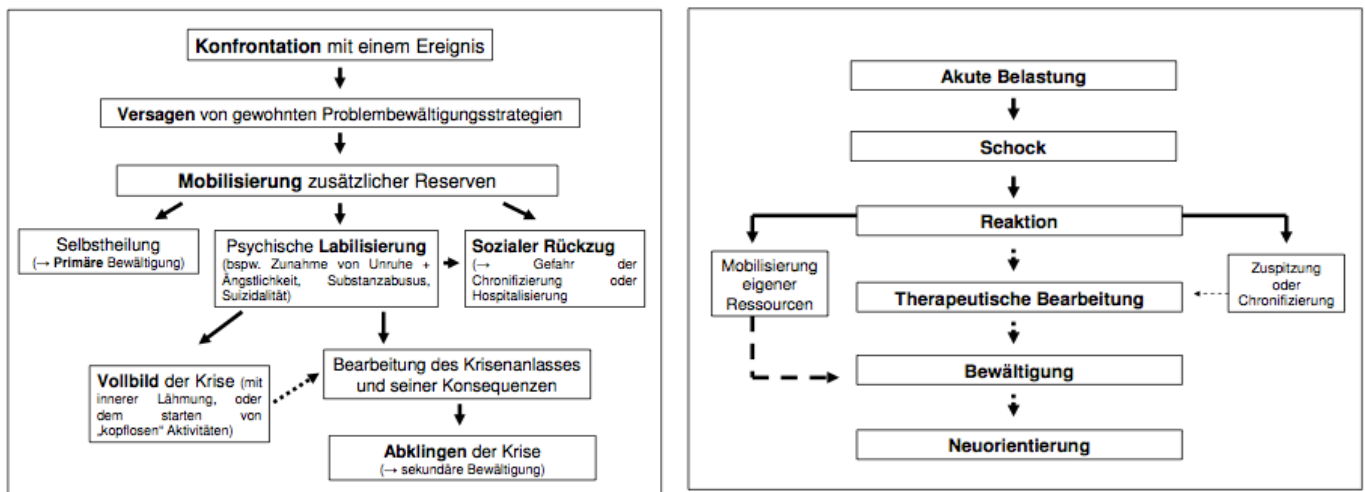


Abbildung 13: Phasenmodell der Lebensveränderungskrise nach Caplan
Abbildung 14: Phasenmodell der traumatischen Krise nach Cullberg

Der Patient muss lernen, mit dem traumatischen Ereignis umzugehen. Entweder erschafft dies aus eigener Kraft, oder er benötigt externe Hilfe. Nach Caplan (Abbildung 2) kommt es nach einer Schocksituation zum Versagen von gewohnten Problembewältigungsstrategien. Es ist von Person zu Person unterschiedlich, wie eine solche Situation bewältigt werden kann. Es kommt entweder zu einer Selbstheilung, zu einer psychischen Labilisierung oder die Person zieht sich sozial zurück. Bei letzteren beiden Punkten ist eine psychologische Weiterbetreuung notwendig, um ein Abklingen der Krise zu erreichen. Culberg (Abbildung 3) beschreibt einen ähnlichen Vorgang. Nach dem Schock kommt es zu einer Reaktion des Menschen. Entweder durch die Mobilisierung eigener Ressourcen oder durch therapeutische Behandlung kommt es zur Bewältigung der Krise und schlussendlich zur Neuorientierung. Sollte bei psychischen Problemen keine therapeutische Hilfe aufgesucht werden, chronifiziert sich der Zustand des Patienten zumeist.

Das Ziel des Psychologen in dieser Phase ist es demnach, genau dies herauszufinden. Benötigt die Person weitere psychologische Hilfe oder kann er die Situation selbständig bewältigen? Der Psychologe arbeitet hierbei hauptsächlich mit der Verhaltenstherapie. Sie wird bei Angst oder Panikzuständen, Depressionen, Stress oder nach einem schweren Erlebnis, dessen Verarbeitung nicht gelingt, angewendet. Die Verhaltenstherapie ist darauf ausgerichtet, neue Einstellungen und Verhaltensweisen

zu erlernen, um für den Patienten eine bessere Lebensqualität zu erreichen. Andere Therapiearten, wie zum Beispiel die Tiefenpsychologie, wären ungeeignet, da diese hauptsächlich nach Gründen in der Kindheit forscht. Die Verhaltenstherapie betrachtet zwar auch die Ursachen aus der Kindheit, arbeitet allerdings hauptsächlich ereignisbezogen. Der Mittelpunkt ist das traumatische Erlebnis, denn aufgrund dessen sind erst die Störungen des Patienten aufgetreten. Der Psychologe muss prüfen, inwieweit der Patient soziale Unterstützung in Form von Familie, Freunden, Kollegen erhält und wie seine momentanen Lebensumstände sind. Außerdem ist es wichtig, offen mit dem Opfer mögliche Beziehungsprobleme, psychosomatische Beschwerden, Zwänge, Ängste, Stimmungsstörungen oder Suizidgedanken zu kommunizieren. Dementsprechend kann der Psychologe seine Behandlung gestalten. Je nach Stärke der Probleme wendet er Entspannungstechniken wie autogenes Training, Selbstbeobachtungsübungen, Rollenspiele bis hin zu kognitiven Therapien an (vgl. Kleinrensing, 2012).

6.4.3.3 Weiterbetreuung

Nach den vier Wochen Behandlungszeit stellt sich die Frage, ob der Patient immer noch unter den Folgen des schweren Ereignisses leidet. Falls der Notfallpsychologe keinen Anlass dafür sieht, dass der Patient weitere psychologische Unterstützung benötigt, kann die Behandlung abgebrochen werden. Leidet der Patient jedoch noch stark unter psychischen Beschwerden, so muss ihn der Notfallpsychologe zu einem geeigneten Therapeuten zur Weiterbetreuung übergeben. Dieser wird sich über einen längeren Zeitraum um das Opfer kümmern und durch die geschaffene Basis des Notfallpsychologen weiter ereignisbezogen behandeln können.

Während der Kriegszeit war eine solche Behandlung von traumatisierten Opfern noch undenkbar. Soldaten, die aus dem Krieg traumatisiert zurück in die Heimat gekehrt waren, sind damals zum Arzt gegangen, um ihre Angstzustände behandeln zu lassen. Zu dieser Zeit wurden die psychisch Erkrankten aber nicht behandelt, sondern sie wurden als Simulanten hingestellt. Anstatt ihre traumatischen Erlebnisse zu therapieren, wurden die Soldaten mit menschenunwürdigen Foltermethoden zum Erbrechen und zu körperlichem Versagen gebracht, damit diese aufhören, sich über ihre psychischen Leiden zu beschweren und wieder zurück an die Front gehen.

6.4.4 Problematik der Notfallpsychologie

Wie bereits des Öfteren in dieser Projektarbeit angedeutet wurde, ist das Arbeitsfeld der Notfallpsychologie im ständigen Wandel und erhält immer mehr Aufmerksamkeit vom Staat. Jedoch ist fraglich, ob sich dieser Trend weiterhin so fortsetzen kann. Aufgrund der steigenden Fälle von Naturkatastrophen, Amokläufen und Raubüberfällen ist ganz klar, dass Kreditinstitute und andere Institutionen sich immer mehr mit diesem Feld beschäftigen müssen. Jedoch muss die Arbeit des Notfallpsychologen, welche für viele Unternehmen sehr kostspielig sein kann, wissenschaftlich nachweisbar sein, damit diese den Dienst in Anspruch nehmen. Für den Notfallpsychologen ist es schwer, eine Wirksamkeitsprüfung durchzuführen, denn es fehlen die Probanden. Patienten, die den Dienst eines Notfallpsychologen in Anspruch genommen haben, können meistens schwer evaluieren, ob und inwieweit ihnen die Behandlung geholfen hat. Außerdem haben viele betroffene Personen über einen langen Zeitraum mit den Auswirkungen des Ereignisses zu kämpfen und sind nicht bereit, über das Thema innerhalb einer Befragung oder Umfrage zu berichten. Universitäten und andere Institute, welche in Kooperation mit Notfallpsychologen stehen, versuchen dies allerdings zu ändern, damit die Wichtigkeit dieses Berufsfeldes seine angemessene Anerkennung erhält.

6.4.5 Tabus der Notfallpsychologie

Wenn ein Notfallpsychologe an einen Einsatzort gelangt, ist es wichtig, dass er sich ein klares Bild von der Situation macht. Er muss versuchen, sich schnell zurecht zu finden und so zeitnah wie möglich an die Personen heranzutreten. Dies ist ein sehr kritisches Moment für den Psychologen, denn jetzt kommt es darauf an, wie er mit der betroffenen Person umgeht. Es ist ganz klar, dass kein professioneller Helfer immer die richtigen Entscheidungen treffen kann und sich stets korrekt verhält, denn die Rahmenbedingungen sind bei jedem Einsatzort verschieden. Die Reaktion der Betroffenen auf das Geschehen ist ebenfalls von Mal zu Mal unterschiedlich. Es wird somit klar, dass Notfallpsychologen nicht immer ein standardisiertes Reglement anwenden können, um ihre Patienten zu behandeln. Es gibt allerdings Verhaltensweisen, die bei der psychologischen ersten Hilfe auf jeden Fall vermieden werden sollten. Wenn ein Notfallpsychologe zu einem Einsatzort gelangt, stellt er häufig die Fra-

ge nach der Schuld, denn in vielen Fällen wird ein Unglück von Opfern selber ausgelöst, ohne dass die eine Absicht dazu hatten. In solchen Fällen ist es nicht angemessen, das Opfer in dieser Situation damit zu belasten oder diesem Vorwürfe zu machen. Die Person steht meistens noch unter Schock und macht sich bereits selbst große Vorwürfe. Sollte der Psychologe in solch einer Situation mit der traumatisierten Person falsch umgehen, seine Emotionen nicht im Griff haben und dieser Vorwürfe machen, ist dies eine absolute Todsünde in dem Umgang mit den Opfern. Der Psychologe ist nicht dafür zuständig herauszufinden, wer für das Unglück verantwortlich ist, sondern muss sich um die psychologische Stabilisierung kümmern. Die Frage nach der Schuld klären später Anwälte und Richter (Lasogga, Frank; Gasch, Bernd (Hrsg.), 2011, S. 83f).

Ein weiteres Problem bei der Behandlung der Opfer am Einsatzort ist die auftretende Hektik. Oftmals beklagen sich Betroffene über viel Unruhe, Anspannung und Nervosität der Einsatzkräfte (ebenda). Sicherlich lässt sich diese Hektik nicht immer ganz vermeiden, jedoch sollte auf folgende Aspekte Wert gelegt werden (Hausmann, Clemens, 2010, S. 135):

- Hastiges Sprechen und erregten Tonfall vermeiden
- Auf eigene Mimik und Gestik achten
- Den Eindruck erwecken, die Situation unter Kontrolle zu haben
- Mit den anderen Einsatzkräften eingespielt kooperieren
- Ruhe, Sicherheit und Kompetenz ausstrahlen
- Handeln hilft gegen Hilflosigkeit
- Struktur in das Chaos bringen
- Auf dringende Bedürfnisse der Opfer eingehen
- Nach einem Plan handeln

Durch diese Maßnahmen wird sichergestellt, dass die Opfer sich gut aufgehoben fühlen und keine zusätzliche Stresssituation ausgelöst wird.

Letztendlich muss man bei der Behandlung von Notfallopfern aufpassen, dass sie nicht das Gefühl bekommen, gleichgültig und abgestumpft behandelt zu werden. Es

ist ganz verständlich und meistens sogar positiv, dass sich bei einem Notfallpsychologen nach jahrelanger Erfahrung eine gewisse Routine eingespielt hat. Diese Routine darf allerdings nicht verhindern, dass der Psychologe jedem einzelnen Opfer, das er betreut, das Gefühl zu geben, bei ihm in den besten Händen zu sein. Er muss versuchen, sich auf jeden Patienten neu einzustellen und ihm seine volle Aufmerksamkeit zu schenken. Ansonsten kann dies dem Notfallopfer Schaden zufügen.

6.4.6 Fazit

Betrachtet man das Arbeitsfeld der Notfallpsychologie seit seinem Entstehen, lässt sich eindeutig feststellen, dass es einen enormen Wandel durchgemacht hat. Vor einem halben Jahrhundert wurde dieses Feld noch kaum wahrgenommen und somit auch die Behandlung von Opfern völlig vernachlässigt. Die erhebliche Bedeutung der Arbeit von Notfallpsychologen wurde erst in dem letzten Jahrzehnt vermehrt erkannt und immer gezielter eingesetzt. Die Notwendigkeit dieser Arbeit wird mittlerweile auch von der Gesellschaft wahrgenommen und gefördert. Mit den zunehmenden Katastrophenfällen erhält das Arbeitsfeld eine neue Bedeutung. Für die Notfallmedizin ist der Einsatz von Notfallpsychologen heutzutage unumgänglich und wird vermehrt in verschiedensten Bereichen eingesetzt. Psychische Erkrankungen geraten immer mehr in den Fokus der heutigen Gesellschaft und die Statistik der psychisch Erkrankten steigt rasant an (vgl: www.bptk.de). Durch diese Entwicklung kam es zu einem enormen Anstieg an Aufmerksamkeit der Notfallpsychologie. In Planungen, Notfallübungen und Krisenplänen des Staates werden solche nun häufiger mit eingebunden, um präventiv gegen Notfälle zu wirken. Allein dies macht deutlich, dass sich die Arbeit des Notfallpsychologen zunehmend in der Gesellschaft festigt und die Notwendigkeit ihrer Arbeit nicht mehr so stark in Frage gestellt wird.

7 **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Zeitfenster der Nachbetreuung. Quelle: (Böttcher, Michael; Krüsmann, Marion, 2008, S. 21)	26
Abbildung 2: Fahndungsblatt „Banküberfall Teil1“ (aus Präventionsschulung Berg, 2012)	29
Abbildung 3: Fahndungsblatt „Banküberfall Teil2“ (aus Präventionsschulung Berg, 2012)	30
Abbildung 4: Modul D: Das Überfallgeschehen 5 Merkblatt für Beschäftigte, Emotionale Verlaufskurve. Quelle: (Hetmeier, Jan; Korbanka, Wolfgang;Wilk, Werner W., 2006, S. 9).....	36
Abbildung 5: Belastungs-Beanspruchungs-Konzept und Gefährdungsbeurteilungen, Laurig W., S.2.....	37
Abbildung 6: Die drei Ebenen des Stressgeschehens (vgl. (Kentzler, Christine; Richter, Julia, 2010, S. 14)	52
Abbildung 7: Das Belastungs- Beanspruchungs- Ressourcen- Konzept (Rudow, Bernd, 2011, S. 36)	54
Abbildung 8: Gesundheitsressourcen (Moser, 2007, S. 226)	54
Abbildung 9: Ansatzpunkt und Maßnahmen des BGM (Moser, 2007, S. 239)	58
Abbildung 10: Das drei Ebenenmodell des Stress ((Kentzler, Christine; Richter, Julia, 2010, S. 36))	62
Abbildung 11: Die Theorie des geplanten Verhaltens (Moser, 2007)	63
Abbildung 12: Interventionskette, (Hausmann, Clemens, 2010, S. 16)	101
Abbildung 13: Phasenmodell der Lebensveränderungskrise nach Caplan.....	103
Abbildung 14: Phasenmodell der traumatischen Krise nach Cullberg	103

8 Literaturverzeichnis

Aktenzeichen XY ... ungelöst. (28. Oktober 2004). ZDF.

Deutscher Rechtschreibduden. (2012). Abgerufen am 12. April 2012 von Deutscher Rechtschreibduden: <http://www.duden.de/rechtschreibung/Problem>

(März 2012). Erleben bei und nach einem Banküberfall. *Interview mit Beschäftigten einer Berliner Finanzinstitution.* (A. Mames, & A. Dechant, Interviewer) Berlin.

(März 2012). Erleben bei und nach einem Banküberfall. *Interview mit Beschäftigten einer Berliner Finanzinstitution.* (A. Vollmer, & M. Siemer, Interviewer) Berlin.

(März 2012). Experteninterview mit einem Diplom-Psychologen. (W. Kleinschmidt, & N. Meyer, Interviewer) Berlin.

(Februar 2012). Experteninterview mit einem Notfallpsychologen. (F. M. Roßig, C. Schwarz, & S. Teichmann, Interviewer) Berlin.

(März 2012). Experteninterview mit einem Sicherheitsingenieur. (O. Telker, & N. Kofler, Interviewer) Berlin.

A & A Arbeitsschutz GmbH. (kein Datum). *Notfallpsychologie.* Abgerufen am 19. April 2012 von <http://aa-aa-arbeitsschutz.de/notfallpsychologie.html>

Agnes. (2012). *Fachportal psychische und psychosomatische Erkrankungen.* Abgerufen am 3. April 2012 von <http://www.medfuehrer.de/Psychiatrie-Psychologie/Krankheiten/Belastungsstoerungen-Hintergrund.html>

Altrogge, Gudrun; Dahlkamp, Jürgen; Kölling, Nadja; Schrep, Bruno. (11. August 2008). Mach es weg, mach es weg. *Spiegel*, S. 36-42.

Atzenweiler, Markus. (2006). *Kriminelle Gewalt - und plötzlich bist du mittendrin: eine Anleitung zu Prävention und Selbstschutz im Berufsalltag.* Zürich: vdf Hochschulverlag AG an der ETH Zürich.

BASF The Chemical Company. (2012). *Ausbildung und Personalentwicklung.* Abgerufen am 19. Mai 2012 von <http://www.basf.com/group/corporate/de/index>

Bauer, Georg; Jenny, Gregor. (2007). Gesundheit in Wirtschaft und Gesellschaft. In K. Moser (Hrsg.), *Wirtschaftspsychologie* (S. 221-244). Heidelberg: Springer.

Berg, O. (2012). *Erleben bei und nach einem Banküberfall.* unveröffentlichtes Manuskript, EBC Hochschule, Berlin.

- Bildat, L. (2011). *Marktpsychologie*. unveröffentlichtes Manuskript, EBC Hochschule Berlin, Berlin.
- Böttcher, Michael; Krüsmann, Marion. (2008). *Erstbetreuung und Nachsorge nach Überfällen in Sparkassen*. Abgerufen am 20. April 2012 von Bayerischer Gemeindeunfallversicherungsverband:
http://www.kuvb.de/fileadmin/daten/dokumente/GBII/GUV_X-99961_Erstbetreuung_Ueberfaelle.pdf
- Büchler, Heinz; Leineweber, Heinz. (1986). *Bankraub und technische Prävention, Phänomenologie - Bestand und Auswirkungen der Sicherheitstechnik* (BKA-Forschungsreihe Ausg., Bd. 18). Wiesbaden: BKA Wiesbaden.
- Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe. (kein Datum). Abgerufen am 17. April 2012 von http://www.bbk.bund.de/SharedDocs~/Downloads~/BBK/DE/Sonstiges/Infos_ueber_Luekex.pdf?__blob=publication~File
- Bundesministerium des Innern (Hrsg.). (2010). *Polizeiliche Kriminalstatistik*. Abgerufen am 19. April 2012 von http://www.bmi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Broschueren/2011/PKS2010.pdf?__blob=publicationFile
- Cannon, Walter B. (1929). *Bodily changes in pain, hunger, fear, and rage*. New York: Appleton.
- D`Amelio, R.; Archonti, C.; Falkai, P.; Pajonk, F. (18. Februar 2006). Psychologische Konzepte und Möglichkeiten der Krisenintervention in der Notfallmedizin. *Notfall und Rettungsmedizin*, S. 194-204.
- D`Amelio, Roberto. (2010). *Studienbrief: Krise und Krisenintervention – Version 2010*. Abgerufen am 10. April 2012 von Universitätskliniken des Saarlandes:
http://www.uniklinikum-saarland.de/fileadmin/UKS/Einrichtungen/Kliniken_und_Institute/Medizinische_Kliniken/Innere_Medizin_IV/Patienteninfo/Psychologe/KriseninterventionSTUDIENBRIEF.pdf
- Deters, H. (2002). *Tiefenpsychologische Verfahren*. Abgerufen am 17. April 2012 von <http://www.psychotherapie-netzwerk.de/infobuero/therapie/tiefenpsychologie/tiefenpsychologie.htm>

- Deutscher Verlag für Gesundheitsinformation GmbH (Hrsg.). (kein Datum).
Fachportal psychische und psychosomatische Erkrankungen/Belastungsstörungen-Hintergrund/Einleitung. Abgerufen am 20. April 2012 von <http://www.medfuehrer.de/Psychiatrie-Psychologie/Krankheiten/Belastungsstoerungen-Hintergrund.html>
- Diplom-Arbeitspsychologe. (2012). (W. Bergermann, & F. Würtenberger, Interviewer)
- Faust, Volker (Hrsg.). (kein Datum). *Die Posttraumatische Belastungsstörung*. Abgerufen am 19. April 2012 von <http://www.psychosoziale-gesundheit.net/seele/posttrauma1.html>
- Hausmann, Clemens. (2010). *Notfallpsychologie und Traumabewältigung. Ein Handbuch*. Wien: facultas.wuv.
- Hetmeier, Jan; Korbanka, Wolfgang;Wilk, Werner W. (2006). *Überfälle auf Sparkassen - Teil 2. Ein Unterweisungsprogramm zur Prävention psychischer Belastungen durch Raubüberfälle*. Abgerufen am 10. April 2012 von http://www.unfallkasse-nrw.de/fileadmin/server/download/Einzelschriften/PIN_25_-_UEberfaelle_auf_Sparkassen_gesamt.pdf
- Intelligenz System Transfer Berlin; Berg, Oliver. (kein Datum). *Sicherheit und Krisenintervention* . Abgerufen am 19. April 2012 von <http://ist-berlin.de/sicherheit.html>
- Karl, G. (kein Datum). *Arbeitsgemeinschaft Traumatherapie*. Abgerufen am 19. April 2012 von <http://traumatherapie.org>
- Kentzler, Christine; Richter, Julia. (2010). Was ist Stress? In M. T. Meifert (Hrsg.), *Stressmanagement. Das Kienbaum Trainingsprogramm* (S. 13-28). Freiburg: Haufe-Lexware.
- Klaming, Laura; Heubrock, Dietmar. (Mai 2007). Operative Fallanalyse bei Raubdelikten. *Kriminalistik*, S. 308-311.
- Kleinrensing, M. (April 2012). *Psychotherapeut*. Abgerufen am 19. April 2012 von <http://www.kleinrensing-goedecke.de/pt.htm>
- Kuchenbecker, Marlies; Amann, Silke. (2010). *Seminar. Prävention von Raubüberfällen und Gewaltereignissen*. Abgerufen am 18. April 2012 von unter:<http://www.gesundheit->

- unternehmen.de/fileadmin/media/Projektwebsites/Gesundheit-Unternehmen/Dokumente/instrumente/INSTRUMENT_Seminar_Raub.pdf
- Langner, Clivia (Hrsg.). (Mai 2007). *Kompendium der Tätigkeitsfeldbeschreibungen*. Abgerufen am 21. April 2012 von <http://www.bdp-klinische-psychologie.de/service/downloads/T%E4tigkeitsfeldbeschreibung%20Notfallpsychologie%20BDP%20Mai%202007.pdf>
- Langner, Clivia. (09. Mai 2009). *PSNV Notfallpsychologie in 16 Punkten*. Abgerufen am 09. April 2012 von http://www.bdp-klinische-psychologie.de/service/downloads/NoPs%20in%2016%20Pkt%20in%20Abgrenzung%20zu%20Heilkunde_%20Mai%202009.pdf
- Lasogga, Frank; Gasch, Bernd (Hrsg.). (2011). *Notfallpsychologie. Lehrbuch für die Praxis*. Heidelberg: Springer.
- MentalLeis Dienstleistungen GmbH (Hrsg.). (2012). *MentalLeis Portfolio*. Abgerufen am 30. März 2012 von <http://www.mentalleis.de/mentalleis-portfolio.html>
- Merkle, Rolf. (kein Datum). *Burnout Syndrom - Ursachen und Symptome*. Abgerufen am 04. April 2012 von <http://www.palverlag.de/Burnout.html>
- Moser, K. (2007). *Wirtschaftspsychologie*. Heidelberg: Springer.
- Muntermann, Natalie. (2007). *Bankraub*. Abgerufen am 09. April 2012 von Planet Wissen: http://www.planet-wissen.de/politik_geschichte/verbrechen/bankraub/index.jsp
- Österreichisches Bundesministerium für Inneres (Hrsg.). (2012). *Kriminalprävention. Raubüberfälle auf Geschäfte*. Abgerufen am 22. April 2012 von http://www.bmi.gv.at/cms/BK/praevention_neu/vermoegen/raub/ruab_geschfte.aspx
- Peinl, I. (2012a). *Das Konzept der psychischen Belastung und Beanspruchung*. unveröffentlichtes Manuskript, EBC Hochschule, Berlin.
- Peinl, I. (2012b). *Individuelles und betriebliches Gesundheitsmanagement*. unveröffentlichtes Manuskript, EBC Hochschule, Berlin.
- Peinl, I. (2012c). *Stress als psychische Fehlbelastung*. unveröffentlichtes Manuskript, EBC Hochschule Berlin, Berlin.

- Poppelreuter, S., & Mierke, K. (2008). *Psychische Belastungen am Arbeitsplatz*. Berlin: Erich Schmidt Verlag.
- Richter, P., & Hacker, W. (2012). *Belastung und Beanspruchung. Stress, Ermüdung und Burnout im Arbeitsleben*. Kröning: Asanger.
- Rudow, Bernd. (2011). *Die gesunde Arbeit. Arbeitsgestaltung, Arbeitsorganisation und Personalführung*. München: Oldenbourg.
- Schönberger (Hrsg.), Klaus. (2001). *Vabanque. Bankraub, Theorie, Praxis, Geschichte*. Berlin: Assoziation A.
- Schrodt, Angelika; Wiederkehr, Roland. (kein Datum). *Notfallpsychologie*. Abgerufen am 09. April 2012 von Netzwerk Psychologie: <http://www.netzwerk-psychologie.de/notfallpsychologie.html>
- Schützwahl, Matthias. (1997). *Posttraumatische Belastungsstörung*. Bonn: Berufsverband Deutscher Psychologen und Psychologinnen e.V.
- Sektion Klinische Psychologie Psychologische Fachgruppe Notfallpsychologie*. (kein Datum). Abgerufen am 5. April 2012 von Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen: <http://www.bdp-klinische-psychologie.de/fachgruppen/gruppe16.shtml>
- Siebecke, Dagmar; Ciesinger, Kurt-Georg; Klatt, Rüdiger. (April 2011). Burnout - Implikationen für Prävention und Wiedereingliederung. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, S. 161-173.
- Steil, Michael (Netzwerk PSNV e.V.). (kein Datum). *Netzwerk für Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV)*. Abgerufen am 02. April 2012 von <http://www.netzwerk-psnv.de>
- Sternberg, Karin; Amelang, Manfred. (2007). *Psychologen im Beruf. Anforderungen, Chancen und Perspektiven*. Stuttgart: Kohlhammer.
- VBG (Hrsg.). (kein Datum). *Kassen. Unfallverhütungsvorschrift*. Abgerufen am 19. April 2012 von http://www.sitec.de/fileadmin/pdf/UVV_Kassen/BGV_C9_Stand_Jan2010.pdf
- Voigt, Bernd-Friedrich. (2011). *Führung und Konfliktmanagement - Hilfsmittel und Techniken zur Gesprächsführung. Folienskript zur Vorlesung*. Abgerufen am

22. April 2012 von Potsdam Graduate School: http://www.pogs.uni-potsdam.de/media/pogs/epe/Fragetechniken_voigt.pdf
- von Wietersheim, H. (kein Datum). *Allgemeine Informationen*. Abgerufen am 5. April 2012 von Notfallseelsorge in Deutschland: <http://www.notfallseelsorge.de>
- Voß, G. G., & Pongratz, H. J. (1998). Der Arbeitskraftunternehmer. Eine neue Grundform der Ware Arbeitskraft? *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 50, S. 131-158.
- Wallstreet online. (kein Datum). *Krankheitstage nach Branche* . Abgerufen am 18. April 2012 von <http://www.wallstreet-online.de/diskussion/1151804-1-10/krank-mitarbeiter-krankheitstage-nach-branche>
- Weinert, Ansfried B. (2004). *Organisations- und Personalpsychologie* . Weinheim, Basel: Beltz .
- Wiese, Bettina. (2007). Work-Life-Balance. In K. Moser (Hrsg.), *Wirtschaftspsychologie* (S. 245-264). Heidelberg: Springer.
- Zapf, D., & Dormann, C. (2006). Gesundheit und Arbeitsschutz. In H. Schuler, *Lehrbuch der Personalpsychologie* (S. 699-729). Göttingen: Hogrefe.