

# Neue psychologische Berufsfelder am Beispiel innerbetrieblicher Traumaprävention

New Developments in Organizational Psychology: Stress Management after Critical Incidents

Barbara Juen, Sophia Argyropoulos, Dietmar Kratzer, Bernhard Penz, Erich Killmeyer & Manfred Krampf

## Zusammenfassung

*Betriebe und Organisationen, deren MitarbeiterInnen einem erhöhten Traumatisierungsrisiko ausgesetzt sind, setzen nach wie vor auf das Modell der Kollegenhilfe nach Jeffrey Mitchell. Allerdings haben die meisten Organisationen auf die Kritik am Debriefing mit einer Anpassung der Maßnahmen reagiert. Am Beispiel der Österreichischen Bundesbahnen, des Österreichischen Bundesheers, des Österreichischen Roten Kreuzes sowie des Bundesministeriums für Inneres werden verschiedene Anwendungsformen des Modells vorgestellt. PsychologInnen spielen in all diesen Anwendungsbereichen eine tragende Rolle, sei es bei Qualitätssicherung, der Auswahl und Ausbildung der Peers, sei es bei der Diagnostik und Weiterbehandlung der Betroffenen.*

## Abstract

*Organizations, whose employees or volunteers have a high risk of being traumatized in the line of duty, are still using peer support models, based on Jeffrey Mitchell's model of Critical Incident Stress Management (CISM), as their primary strategy of prevention and intervention. Most of these organizations have changed their interventions, though, as a reaction to the critique of the debriefing as being too confrontative during the acute phase of traumatization. In the present article, the variations of the model as they are presently used in the Austrian Ministry of Defence as well as the Ministry of Internal Affairs, the Austrian Red Cross and the Austrian Railroad Company are given as examples of best practice. Psychologists play an important role in each of these organizations by providing quality management procedures such as peer selection as well as peer training and by doing diagnostics and psychological interventions with traumatized personnel.*

## 1. Einleitung

Betrachtet man die stetige Entwicklung neuer Berufsfelder für PsychologInnen, so lässt sich u.a. ein vermehrtes Interesse von Betrieben bzw. Organisationen am Einsatz

von PsychologInnen im Bereich der betrieblichen Gesundheitsförderung, feststellen. Dies soll im vorliegenden Artikel erläutert werden am Beispiel der Prävention und Intervention für MitarbeiterInnen mit erhöhtem Traumatisierungsrisiko.

Für die Theorie und Praxis betrieblicher Gesundheitsförderung sind die vielen traditionellen Schwerpunkte der Arbeits- und Organisationspsychologie wie z.B. Belastungen, Arbeitszeit, Monotonie etc. von Bedeutung. Um den Stellenwert der heutigen Psychologie in Organisationen gerecht dokumentieren zu können, sollte deshalb zunächst der Blick auf die Geschichte der Arbeitspsychologie mit ihren Konzepten fallen.

In den meisten Fällen geht man von dreistufigen oder dreiphasigen Darstellungen dieser Entwicklung aus, denen jeweils verschiedene Geisteshaltungen vom Menschen zu Grunde liegen (Ulich, 2001). Allen Anfang macht der homo oeconomicus, der Durchschnittsmensch, verantwortungsscheu, motiviert durch monetäre Anreize und seine Handlungen ausgerichtet nach der Maxime des größten Gewinns. Der Mensch wurde dem Betrieb, der als technisches System hier gesehen werden kann, angepasst.

In der zweiten Phase findet man den social man, bestimmt in seinem Verhalten durch die Normen seiner Arbeitsgruppe. Das ehemals technische System wird zum sozialen System, indem das Hauptaugenmerk auf Informations- und Kommunikationsprozessen liegt.

Der selfactualizing man charakterisiert die dritte Phase. Diese Sichtweise geht von einem Menschen aus, der in erster Linie nach Selbstverwirklichung und Autonomie strebt. Der Betrieb wird als soziotechnisches System gesehen, das als Gesamtheit mit seinen Untersystemen optimiert werden kann.

Zuletzt der complex man, der inter- und intraindividuelle Unterschiede berücksichtigt und so die bisher erwähnten Menschenbilder zu ergänzen vermag.

Gegen Ende des 19. Jahrhunderts, mit dem Ausbreiten maschineller und arbeitsteilig organisierter Massenproduktion, setzte die industrielle Revolution ein. Ein großer Anteil der erwerbstätigen Bevölkerung war in dieser Zeit im Bereich der Industrie beschäftigt. Auf der einen Seite kam es zu einer Ausdifferenzierung der abhängig beschäftigten Arbeitnehmerschaft zu Facharbeitern, dem Gegenüber un- und angelernte Arbeiter standen (Siegrist, 1996).

Noch am Anfang des vergangenen 20. Jahrhunderts trug industrielle Arbeit die Kennzeichen von körperlicher Schwerarbeit, langer Arbeitszeiten und dem einer Vielzahl