

## Was kommt nach dem Überfall?

von Ulrich Welzel

Zwar sinkt die Zahl der Banküberfälle ständig – 2015 verzeichnete die Kriminalstatistik für Deutschland nur noch 148 Fälle –, dennoch sollten Verantwortliche in Banken und Sparkassen für den Tag X gerüstet sein. Überdacht werden müssen zum einen die Folgen für Betroffene, zum anderen konkrete Handlungspläne.



Ein Banküberfall hat für Mitarbeiter oft weit über das eigentliche Ereignis hinausgehende, mitunter traumatische Folgen.

(dpa)

„Schwerverletzte bei Überfall – Unbekannte erbeuten in einer Bank einen großen Geldbetrag: Gestern gegen 15.15 Uhr betrat ein bislang unbekannter Täter ein ortsansässiges Geldinstitut und forderte mit einer Waffe die Herausgabe von Bargeld. Die Kassiererin verweigerte die Herausgabe, und der Mann flüchtete mit einem Fahrrad in unbekannte Richtung. Die Fahndungsmaßnahmen der Polizei laufen auf Hochtouren. Eine Hundestaffel und ein

Polizeiubschrauber verstärken die Suchteams. Die Mitarbeiterin und die zum Zeitpunkt des Überfalls anwesenden Kunden sind körperlich nicht verletzt.“ So oder so ähnlich sehen Pressemeldungen am Tag nach einem Banküberfall aus. Da keine Person körperlich verletzt worden ist, wird schnell zur Tagesordnung übergegangen. Das ist jedoch zu kurz gedacht, denn die folgenden Faktoren und ihre möglichen Auswirkungen sollten nicht außer Acht gelassen werden:

### Absicht und Dauer

Banküberfälle dauern in der Regel durchschnittlich ein bis drei Minuten, weil die Täter selten die Absicht haben, Geiseln zu nehmen. Gewalttaten, schwere Unfälle oder Tod lösen bei Betroffenen unterschiedliche Reaktionen aus. Als psychische Reaktionen während und nach dem Überfall können Wahrnehmungsbeeinträchtigungen, De-Realisierung, De-Personalisierung, emotionale Taubheit sowie ein teilweiser oder völliger Verlust der Erinnerung an das Geschehen auftreten. Während des Überfalls kann es zu Übererregtheit, De-Organisation, Erstarrung, Hilflosigkeit bis hin zu Flucht Tendenzen kommen, nach dem Überfall zu erhöhter Bewusstseinsengung, starker Nervosität und Angst vor weiterem Kontrollverlust über sich selbst und die Situation an sich. Auch kann sich ein intensives Gefühl von Lebensbedrohung und ein mitunter ausgeprägtes Gefühl von Unsicherheit einstellen. Weiterhin kann das aktuelle Ereignis alte, unverarbeitete Erlebnisse „hochkommen“ lassen und die Bewältigung der jetzigen Krise erschweren oder sogar unmöglich machen. Führungskräfte sollten die betroffenen Mitarbeiter ernst nehmen und soweit aufzubauen, dass sie zu ihrer Selbstbestimmung zurückfinden.

### **Wahrnehmungsbeeinträchtigung**

Von den Wahrnehmungsbeeinträchtigungen können alle fünf Sinne betroffen sein. In vielen Befragungen hat sich herausgestellt, dass die unmittelbar Beteiligten keine Wahrnehmung hatten, wo sich die Kollegen zum Zeitpunkt des Überfalls befanden. Ausgangspunkt war die Fixierung auf den Täter bzw. der Tunnelblick.

### **De-Realisierung**

Betroffene realisieren den Überfall oft nicht als solchen und kommen sich vor wie in einem Film.

### **Emotionale Taubheit**

Betroffene sprechen nach Überfällen von totaler Emotionslosigkeit, was sie als befremdlich erleben und zu starker Unsicherheit führt.

### **Dissoziative Amnesie**

Bei der Dissoziation handelt es sich um eine Trennung von Wahrnehmungs- und Gedächtnisinhalten. Immer wieder kommt es vor, dass sich Betroffene nicht mehr an Teile des Überfalls erinnern. Die fehlenden Teile werden im Gehirn einfach nicht abgespeichert. Die erste Erinnerung kann das Betreten der Filiale durch den Täter sein. Die nächste Erinnerung ist das Eintreffen der Polizei in der Filiale. In psychosozialer Notfallversorgung ausgebildete Spezialisten sollten den Betroffenen deutlich machen, dass diese Amnesie ganz normal ist und mit der Zeit die Erinnerung zurückkommt.

## **Unterschiedlicher Grad von Betroffenheit**

Um das jeweils unterschiedliche Betreuungsbedürfnis zu erkennen, sollte der Blick darauf gelenkt werden, wer wie stark betroffen ist. Das Modell konzentrischer Kreise ist dabei sehr dienlich, und hilft auch grafisch, betroffene Personen zuzuordnen:

1. Der innerste und kleinste Kreis sagt aus, wer unmittelbar, direkt, bedroht oder verletzt in der Nähe zum traumatisierenden Ereignis stand. Das können außer Mitarbeitern etwa Kunden, Passanten und Führungskräfte sein.
2. Kreis Zwei bezeichnet solche Personen, die in der näheren Umgebung ohne unmittelbare Trauma-Erfahrung anwesend waren.
3. Kreis Drei spricht von Personen in Hördistanz wie eine andere Abteilung, Kunden oder Nachbarschaft.
4. Kreis Vier bezieht die Personen ein, die aus der räumlichen, familiären oder arbeitsplatzbezogenen Nachbarschaft kommen.

Traumatisierende Ereignisse sind dabei oft verbunden mit intensiven Ängsten, erlebbarer Hilflosigkeit und Entsetzen. Die am Anfang normalen Reaktionen klingen nach und nach ab. Sollten Symptome länger als zwei bis drei Wochen andauern, ist es sinnvoll, dass sich Betroffene psychologische Hilfe suchen. Folgende Reaktionen können gleichzeitig oder in zeitlicher Abfolge unterschiedlich intensiv auftreten.

- *Körperliche Symptome:* Schwindel, erhöhter Blutdruck, Hyperventilation oder Müdigkeit
- *Psychische und kognitive Symptome:* Gefühlslosigkeit, Schlafstörungen, Konzentrationsschwäche oder sich aufzwingende Wiedererinnerungen (Bilder, Gerüche, Geräusche) .
- *Verhaltensänderungen:* Abkapseln, Gereiztheit, Hunger und Appetitlosigkeit oder Überempfindlichkeit.

## **Welche Hilfe kann sinnvoll sein?**

Die Aufgaben einer Führungskraft setzen sofort nach dem Ereignis ein, verlangen sehr viel

Übersicht und Fingerspitzengefühl. Dringliche Aufgaben sind unter anderem:

- Panik reduzieren mit hilfreichen Übungen.
- Hilfe beim Krisenstab suchen.
- Anfordern externer Hilfe, weil Externe emotional Abstand haben.
- Organisieren von Betreuung.
- Strukturieren der nächsten Stunden und Tage mit hilfreichen Tipps für die Alltagsbewältigung.
- Beobachten des Umgangs mit internen und externen Informationen.
- Dokumentieren und auswerten der Ergebnisse.

Trotz „klarer Ansagen“ müssen Führungskräfte dennoch ihre Gefühle und Betroffenheit zeigen. Für Mitarbeiter wäre es sonst irritierend, wenn Führungskräfte keine Gefühlsregung oder Anteilnahme zeigen und professionelle Handlungssicherheit vortäuschen. Zu beachten ist, dass bei Gesprächen über die Tat und die Folgen auf eine „doppelte Freiwilligkeit“ geachtet wird. Das heißt, jeder darf freiwillig daran teilnehmen, jeder freiwillig über das Ereignis reden oder nicht reden. Für diese Art der Gesprächsführung – aber auch die Gespräche selbst – empfiehlt es sich, geschult zu sein. Die Gespräche sollten zudem nicht allein geführt werden. Für die Akutphase gibt es zudem mehrere konkrete Handlungsempfehlungen:

- *Bedürfnisorientiertes Arbeiten:* Arbeitgeber und Kollegen gelten als wertvolle Ressourcen. Bedürfnisorientiertes Arbeiten in der Akutphase bedeutet zuerst, dem stark beeinträchtigten Sicherheitsgefühl gerecht zu werden. Linderung kann das Telefonat nach Hause „Ich bin unverletzt!“ sein oder aber den Betroffenen schnell wieder in eine aktive Handlungsphase zu bringen. Dazu zählen: Kassenstand prüfen, „Spuren sichern“, Bereitstellung des Überwachungsvideos, Gespräche mit dem Sicherheitsbeauftragten oder der Innenrevision.
- *Ressourcenorientiertes Arbeiten:* In dieser Phase ist meist schon ein Kriseninterventionsteam oder die Notfallseelsorge vor Ort. Die Sparkasse Duisburg hat etwa ein neunköpfiges Spezialistenteam ausbilden lassen, das Betroffenen in dieser Situation zur Seite steht. Gespräche mit in Akutbetreuung geschulten Profis wird von den Betroffenen immer als angenehm und hilfreich empfunden. In diesen Gesprächen wird über persönlich und emotional Erlebtes gesprochen sowie eine erste Hilfestellung gegeben.

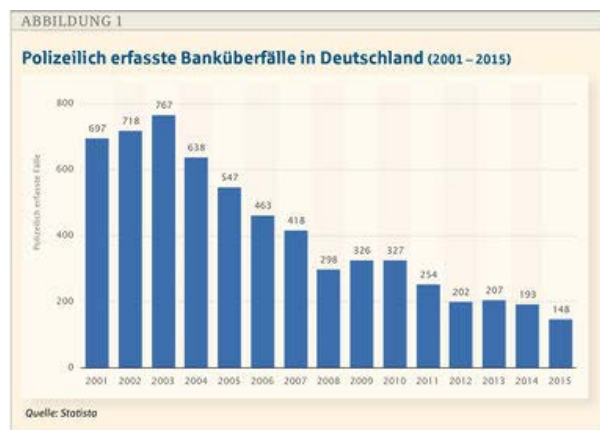
In Gesprächen mit der Kriminalpolizei sollte ein wichtiges Thema das richtige und positive Verhalten während des Überfalls sein. Betroffene müssen das Gefühl bekommen: Ich habe mich in der Situation richtig verhalten. Auf Arbeitgeberseite sollten die unterschiedlichen Bewältigungsressourcen wie privates Umfeld, Familie, Netzwerke und Freizeitverhalten abgeklärt werden.

Wichtig ist es, eine Nachbesprechung anzusetzen. Darin sollte über individuelle Unterstützungsvereinbarungen und Lösungen gesprochen werden. Vorrangig ist dabei, das Betroffene ihr Sicherheitsgefühl wiedererlangen. Adhoc-Lösungen könnten an dieser Stelle sein, das kein Mitarbeiter allein am Kundenschalter stehen muss oder ein Sicherheitsunternehmen mehrere Wochen vor der Filiale patrouilliert. Sinnvoll kann es ferner sein, Betroffene – wenn sie es wünschen – in einer anderen Filiale arbeiten zu lassen.

Auf die psychischen Befindlichkeiten der Betroffenen Rücksicht zu nehmen, ist genauso wichtig. Das kann bedeuten, etwa eine psychologische Beratung anzubieten, weil die Realisierung des Geschehenen oft erst am Abend oder eine Zeitlang später einsetzt. Auch kann es in der Realisierungsphase zu einer ganzen Reihe unterschiedlicher Reaktionen kommen, wie ein Filialleiter mit flatternder Stimme exemplarisch berichtet: „In meinen 30 Jahren Bank habe ich drei Überfälle persönlich miterlebt. Mir haben die Gespräche mit den Spezialisten sehr geholfen. Als vor kurzem eine Filiale 18 Kilometer weiter überfallen würde, kamen alle Bilder wieder hoch.“ Man spricht hier von Re-Traumatisierung, weil die Erinnerung mit all dem Erlebten wieder hochkommt.

Auslöser für Re-Traumatisierungen können Gerüche, Geräusche, Polizeisirenen und vieles mehr sein.

## Zusammenarbeit mit Behörden gibt Sicherheit



(BBL)

Für Betroffene ist die Zusammenarbeit mit den Behörden deshalb sehr wichtig, weil es positive Unterstützung gibt und man schneller sowie konstruktiver in eine aktive Handlungsphase kommt. Die Verarbeitung der Ereignisse kann somit sofort beginnen. Betroffene sind zugleich auch Opfer, woraus sich Rechte und Pflichten ergeben. Sehr gute Hilfe bietet der Weiße Ring. Diese Organisation hilft Menschen, die Opfer von Kriminalität und Gewalt

geworden sind, kümmert sich auch um Angehörige und gibt menschlichen Beistand sowie persönliche Betreuung. Die Mitglieder begleiten die Betroffenen zu Terminen bei Polizei, Staatsanwaltschaft und Gericht, gewähren Rechtsschutz sowie finanzielle Unterstützung in tatbedingten Notlagen.

Welche Auswirkungen die Situation nach einer solchen Tat für Betroffene hat, zeigen exemplarisch Aussagen betroffener Bankangestellter in einem Internetforum:

- Meine Laune schwankt wie eine Fahne im Wind. Ich habe fast kein Glücksgefühl mehr und gucke den ganzen Tag nur melancholisch drein. Mir macht nichts mehr Spaß, außerdem habe ich keinen Appetit. Ich wache nachts immer wieder auf, wegen ein und desselben Alptrahms – Ein maskierter Mann hat mich in einen Käfig gesperrt und lacht mich aus, wenn ich um Hilfe oder Befreiung flehe.
- Anfangs konnte ich nicht an jungen Leuten vorbeigehen, die einen schlaksigen Gang hatten. Einmal hätte ich beinahe einem jungen Mann eine geknallt, weil er sich sehr aggressiv mit seiner Freundin stritt. Ich hatte richtig Herzerasen bekommen.
- Auch nach so vielen Jahren kann ich die Bilder, Geräusche und Gerüche nicht vergessen. Trotzdem gehe ich arbeiten, da meine Existenz dranhängt. Wenn mich meine Ärztin deswegen krankschreibt, und die BG (Red: Berufsgenossenschaft) die Zahlung von Verletzengeld ablehnt, dann darf die Krankenkasse kein Krankengeld zahlen. Kreuzt meine Ärztin keinen Arbeitsunfall an, sagt die BG, ich war ja nicht deswegen krank.

Betroffenen die notwendige Sicherheit zu vermitteln und die Möglichkeit zu geben, schnell das Gefühl der Kontrolle wiederzuerlangen, ist deshalb unbedingt das erste Ziel. Arbeitgeber, Betriebsräte, Sicherheitsbeauftragte und Führungskräfte sollten das Wir-Gefühl stärken: Wir sind für Sie da! Das verlangt von allen viel Empathie und ein sich Zeitnehmen für die Betroffenen. Sehr sinnvoll ist es, externe Spezialisten hinzuzuziehen, da sie den notwendigen Abstand haben.

Eine psychologische Beratung ist ebenfalls in vielen Fällen anzuraten. Einige Banken und Sparkassen bieten ihren Mitarbeitern an, im Fall der Fälle die ersten fünf Stunden einer psychologischen Beratung zu zahlen. Eventuell kann das jeweilige Institut den Betroffenen neben der finanziellen auch juristische Hilfe anbieten.

## Fazit

Kommt es zum Banküberfall sind meist mehrere Mitarbeiter betroffen. Da Kriseninterventionsteams oder Notfallseelsorger im Durchschnitt nur 123 Minuten betreuen, ist es sinnvoll, das betriebliche

Notfallmanagement präventiv um funktionierende externe Netzwerke auszubauen oder zu ergänzen. Allen Funktionsträgern innerhalb des Arbeitssicherheitsausschusses (Personalwesen, Sicherheitsbeauftragter, Betriebsrat, Betriebsmedizin, Sozialberatung) kommt eine wesentliche Rolle als erster Ansprechpartner der Mitarbeiter zu.

### Autor

Ulrich Welzel ist ausgebildet in psychosozialer Notfallversorgung, Demenzhelfer, Hospizbegleiter und Kommunikationsspezialist und leitet ein multidisziplinäres Spezialistenteam. Er betreut Unternehmen beim Aufbau eines betrieblichen Notfall- und Trauermanagements.



Artikel drucken



Artikel versenden

#### SparkassenZeitung

Politik  
Finanzgruppe  
Sparkassen  
Geld und Kapital  
Dossier  
Karriere  
Vermischtes

#### SPARKASSE

Management  
Märkte und Kunden  
Perspektiven

#### BBL

Controlling  
Rechnungslegung  
Vertrieb  
Personalmanagement  
Organisation  
Zahlungsverkehr

#### Vorstand direkt

Kurzinfo  
Argumentationen  
Stellungnahmen  
Analysen

#### Services

Abo Service  
Newsletter abonnieren  
Stellenmarkt  
Personalien  
Mediadaten  
Kontakt  
Termine