

# ICP – Krisenmanagement und Prävention: Wie kann man einem Krisenfall vorbeugen bzw. wie handelt man im Krisenfall richtig?

Personalleiterin Monique F.\* hat sich dazu bereit erklärt, auf die Fragen von ICP zu antworten. Monique F. arbeitet in einem Bauunternehmen mit über 500 Mitarbeitenden, das 3 Standorte in der Deutsch- und der Westschweiz unterhält.

## Unter welchen Umständen haben Sie die Hilfe von ICP in Anspruch genommen?

Eine unserer Verwaltungsmitarbeiterinnen, die seit 15 Jahren im Unternehmen tätig war und von ihren Kollegen sehr geschätzt wurde, erlitt im Büro, vor den Augen ihrer Kollegen, einen Herzschlag. Unter unseren Mitarbeitenden haben wir einige Personen, die für Erste Hilfe geschult sind. Sie waren sofort zur Stelle. Die Mitarbeiterin wurde unverzüglich ins nächste Spital transportiert. Tragischerweise verstarb sie aber noch in derselben Nacht. Ich bin nach der Abfahrt der Ambulanz im Büro angekommen und habe gesehen, dass die Kollegen und Ersthelfer unter Schock standen. Ich dachte mir, dass wir schnell handeln und etwas für die etwa 20 Mitarbeitenden tun sollten.

## Wie und wie schnell konnten Sie ICP erreichen?

Unsere Firmen-Krankenschwester hat mir die Notfallnummer von ICP gegeben. Sie hat einen Kurs in Emotionaler Erster Hilfe bei ICP belegt und mir empfohlen, mir die ICP-Website anzusehen. Beim ersten Anruf ging der Anrufbeantworter ran, aber in der Ansage wurde das Vorgehen genau erklärt, und dass man zusätzlich noch eine SMS an die Notfallnummer schreiben solle. Eine Psychologin von ICP hat mir sofort per SMS geantwortet und mir eine halbe Stunde später einen telefonischen Termin gegeben. Das hat mich wirklich enorm beruhigt.

## War dieser erste Telefonkontakt für Sie hilfreich?

Meine Ansprechpartnerin bei ICP sagte mir, sie müsse mir zunächst ein paar Fragen stellen, um zu sehen, wie ICP uns genau helfen könne. Die Fragen drehten sich um die Art des Vorfalls, die Anzahl der vor Ort anwesenden Personen und ihre emotionale Nähe zur Mitarbeiterin. Sie wollte ausserdem wissen, was wir bisher für die Mitarbeitenden getan hatten, die beim Vorfall zugegen gewesen waren. Das Gespräch hat mich aus meiner momentanen Verwirrung gerissen und ich konnte meine nächsten Schritte im Unternehmen priorisieren. Ich konnte etwas Abstand gewinnen und fühlte mich bei dieser schweren Aufgabe nicht allein gelassen.

## Welche Unterstützung hat ICP Ihnen angeboten?

Die Ansprechpartnerin bei ICP hat mir hilfreiche Ratschläge gegeben und mich bei der Krisenkommunikation unterstützt. Sie hat mir per E-Mail Broschüren mit Tipps zur Bewältigung eines traumatischen Ereignisses geschickt, die ich an die noch anwesenden Mitarbeitenden verteilt habe. Da es bereits spät war, haben wir mit ICP angekündigt, dass am nächsten Tag ein oder zwei Notfallpsychologen anwesend sein würden. Es war vorgesehen, dass die Psychologen sich für die Mitarbeitenden, die Hilfe brauchten, zur Verfügung halten würden. Mehrere Mitarbeitende konnten Gespräche mit den Psychologen führen. Sie dankten uns für diese Unterstützung durch die kompetenten ICP-Psychologen, die ein offenes Ohr für sie hatten.

## Was haben Sie aus diesem Vorfall gelernt?

Zunächst einmal, dass man auf so ein Ereignis niemals vorbereitet ist. Hätte ich aber vorher eine Checkliste oder einen Leitfaden gehabt, hätte mir das dabei geholfen, keine Zeit damit zu verlieren, Telefonnummern zu suchen, und ich hätte nicht das Gefühl gehabt, mich nur im Kreis zu drehen. Ich empfand es auch als sehr gut, dass ICP darauf bestanden hat, dass die Entscheidungen zusammen mit dem Bereichsleiter und dem Kommunikationsverantwortlichen getroffen wurden. Ausserdem haben wir beschlossen, gemeinsam mit ICP ein Protokoll für Krisenfälle zu erstellen und Führungskräfte intern in Emotionaler Erster Hilfe zu schulen.



ICP – Krisenintervention und Prävention – steht sowohl für öffentliche Einrichtungen als auch für Privatunternehmen, KMU und multinationale Unternehmen in der Westschweiz offen. Die Organisation arbeitet mit der Krisenintervention Schweiz zusammen, die in der Deutschschweiz und im Tessin aktiv ist. ICP greift sowohl punktuell als auch längerfristig ein, um ein effizientes Krisenmanagement einzurichten.

Welche Vorteile bietet ICP den Vaudoise-Kunden? Die Vaudoise hat ihre Partner sorgfältig ausgewählt und Vorzugstarife ausgehandelt.

Kontakt ICP:  
Notfallnummer: +41 76 318 67 89  
Administration: +41 21 729 10 51  
[www.i-c-p.ch](http://www.i-c-p.ch)  
[contact@i-c-p.ch](mailto:contact@i-c-p.ch)

## Was versteht man unter einem psychologischen Trauma?

Unter einem psychologischen Trauma versteht man ein aussergewöhnliches Ereignis, durch welches die psychologischen Schutzmechanismen überwältigt werden. Diese Erfahrung lässt sich in vielerlei Hinsicht mit einer emotionalen Verletzung vergleichen. Darauf folgt eine Phase akuten Stresses, die eine Reihe ungewohnter Reaktionen nach sich zieht, die in ihrer Intensität und Eigenartigkeit überraschen können. Sie sind ein Zeichen dafür, dass Ihr Körper und Ihr Geist auf das Ereignis reagieren. Konkret kann sich der akute Stress in einem oder mehreren körperlichen, emotionalen und Verhaltensmerkmalen äussern. Diese Reaktionen werden durch das Erlebte ausgelöst und nehmen im Laufe der Wochen ab.