

## Umgang mit psychischen Erkrankungen / psychischen und psychosomatischen Störungen

### Wiedereingliederung in den Arbeitsprozess / Eingliederungsmanagement

*Wie Mitarbeiterberatung / betriebliche Sozialberatung im Umgang mit psychischen und psychosomatischen Problemen und bei Wiedereingliederung hilfreich sein kann.*

*Aus den Erfahrungen eines externen psychosozialen Beratungsdienstes  
-Employee Assistance Service-*

#### Fallbeispiele aus zwei Großunternehmen

##### **Beispiel 1**

Herr Müller, Mitarbeiter in der Verwaltung eines Industrieunternehmens, leidet darunter, dass er sich von seinem Chef sehr unter Druck gesetzt fühlt und ständig Angst hat, dass dieser ihn kritisiert. Nach einem konflikthafter Zusammenstoß geht Herr Müller mit Magenschmerzen nach Hause. Der Hausarzt schreibt Herrn Müller zwei Wochen krank, damit dieser sich erholen kann. Diese Krankschreibung wird noch zweimal verlängert, da beim Gedanken an die Wiederaufnahme der Arbeit auch die Magenschmerzen gleich wieder da sind. Schließlich wird Herr Müller durch den Betriebsarzt, der von dem Problem erfahren hat, an den externen Beratungsdienst verwiesen, der für die Mitarbeiter des Unternehmens bei persönlichen Schwierigkeiten und Problemen zur Verfügung steht. Herr Müller nimmt diese Gelegenheit gerne wahr, weil er einen Ausweg aus der Situation sucht. Zwar tut die Ruhe ihm ganz gut, aber die Sorgen werden mit der Krankschreibung nicht weniger.

Im Gespräch mit dem psychologischen Berater, der Erfahrung hat mit Mitarbeiterberatung, wird Herrn Müller klar, auf welche Situationen sein Körper reagiert und worunter er im Berufsalltag leidet. Er möchte die Situation mit seinem Chef klären und wünscht sich, dass eine neutrale dritte Person ein Gespräch mit ihm und seinem Chef moderiert. Der Berater leitet diesen Wunsch an den zuständigen Fallmanager beim Beratungsdienst, welcher nach Rücksprache mit Herrn Müller den Vorgesetzten kontaktiert. Auch dieser greift die Gelegenheit gerne auf, weil ihm genauso an einer Lösung gelegen ist. Das Gespräch findet 5 Tage später mit einer Moderatorin des Beratungsdienstes statt. Das moderierte Gespräch bietet beiden Parteien einen sicheren Rahmen, um auf den Konflikt zurückzukommen, ohne eine erneute Eskalation riskieren zu müssen. Die Moderatorin unterstützt sie darin, dasjenige, was gesagt werden muss, respektvoll und konstruktiv zu formulieren. Herr Müller und sein Vorgesetzter sprechen sich darüber aus, wie jeder von ihnen die konflikthafte Situation empfunden hat und vereinbaren, wie sie zukünftig miteinander umgehen wollen. Der Graben ist nicht so tief wie er zu sein schien. Beide sind erleichtert. Herr Müller tritt am folgenden Montag seinen Dienst wieder an und wird von seinem Vorgesetzten eingeführt.

P.S.: In der folgenden Woche meldet sich der Vorgesetzte beim Beratungsdienst und bittet um ein Gespräch für sich, weil er erkannt hat, daß er sich in der Kommunikation mit seinen Mitarbeitern noch verbessern kann – vor allem, wenn er selber unter Druck steht.

## Beispiel 2

In der Versandabteilung herrscht Unruhe, weil Herr Wagner sehr verzweifelt ist. Immer wieder muss er weinen, weil seine Frau ihn verlassen hat und er sich ein Leben ohne sie nicht vorstellen kann. Die Kollegen und Vorgesetzten kümmern sich rührend um ihn, aber es scheint nicht wirklich zu helfen.

Als er wiederholt sagt, daß er nicht mehr Leben will, bringt ihn sein Kollege nach Hause und später in eine Klinik. Die anderen Kollegen vertreten die beiden Mitarbeiter so gut sie können. Als die Personalabteilung davon hört, schaltet sie den externen Beratungsdienst ein. Dieser kontaktiert zunächst den Vorgesetzten und bespricht mit ihm die Situation, wie man sich am besten verhalten kann, wenn Herr Wagner wieder an die Arbeit zurück kommt. Der Vorgesetzte wird ermuntert, Herrn Wagner an den Beratungsdienst zu verweisen, da alles darauf hinweist, dass Herr Wagner an einer Depression mit potentieller Suizidgefahr leidet. Herr Wagner meldet sich auch beim Beratungsdienst und nimmt dort Termine bei einem Psychologen wahr. Dort kann er über seine Trauer sprechen und neue Perspektiven entwickeln. Die Suizidproblematik wird bearbeitet und es wird das Thema Arbeitssicherheit besprochen.

Jedoch wiederholt sich das Weinen und Trösten bei der Arbeit, da Herr Wagner noch nicht ganz stabil ist und er auf diese Weise auch viel Zuwendung von seinen Kollegen bekommt. Der Vorgesetzte wird ermutigt, dafür zu sorgen, dass Herr Wagner den Beratungsdienst anruft, wenn er wieder in einer Krise ist, und nicht die Kollegen während der Arbeitszeit als Tröster benutzt. Dieses dient weder der Firma noch Herrn Wagner, der sich auf Dauer unbeliebt macht, wenn er den Betrieb aufhält und die Kollegen belastet. Im Sinne von Performance Management kann der Vorgesetzte die Situation steuern, indem er seinen Mitarbeitern diesbezüglich Anweisungen gibt. Und im Sinne von Health Management kann der professionelle Berater viel besser einschätzen, ob Herr Wagner akut Hilfe braucht und wie diese dann aussehen muss. Er kann ausserdem Herrn Wagner dabei helfen, sich mit seinen psychischen Belastungen so zu managen, dass er sich und anderen nicht noch zusätzliche Probleme schafft. Herr Wagner und sein Vorgesetzter werden durch das Beratungszentrum eine Weile begleitet, bis sich die Situation stabilisiert hat. Nach 5 Wochen erbringt Herr Wagner wieder seine volle Leistung. Beide wissen aber, daß sie auf den Beratungsdienst zurückgreifen können, wenn dieses nötig sein sollte.

*Wichtig bei performanceorientierter Mitarbeiterberatung:*

- Ø *Die Vertraulichkeit für die Ratsuchenden muss unbedingt gewährleistet werden!*
- Ø *Gibt es mehrere Beteiligte, werden sie von unterschiedlichen Beratern beraten.*
- Ø *Informationen werden nur auf ausdrücklichen Wunsch des Betroffenen und mit schriftlicher Schweigepflichtsentbindung weitergegeben.*
- Ø *Berater müssen Erfahrung in und mit Organisationen haben, ein systemischer Hintergrund und betriebswirtschaftliche Kenntnisse sind wünschenswert.*
- Ø *Komplexe Fälle erfordern einen Fallmanager!*