NÜRNBERG

Stadt Nürnberg

Eine Arbeitgeberin – Viele Möglichkeiten

Psychische Beeinträchtigungen im Arbeitsalltag




© madpixblue/Shutterstock

Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen,

die Stadt Nürnberg trägt als Arbeitgeberin eine besondere soziale Verantwortung für ihre Mitarbeitenden. Die Gewährleistung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf, einer gesunden Arbeitsplatzgestaltung sowie der Gleichstellung des gesamten Personals sind Beispiele für die vorbildliche Wahrnehmung ihrer Fürsorgepflicht als Arbeitgeberin.

Zu einer modernen und sozial kompetenten Personalpolitik gehört aber auch, unsere Beschäftigten als individuelle Persönlichkeiten mit all ihren Entwicklungspotenzialen, aber auch Schwächen, zu begreifen. Dem Erkennen von psychischen Beeinträchtigungen kommt dabei eine besondere Bedeutung zu: psychische Beeinträchtigungen und Erkrankungen nehmen in unserer Gesellschaft, und als Spiegel derer auch in unserer Stadtverwaltung, seit Jahren stetig zu. Gleichzeitig mangelt es jedoch an einer umfassenden gesellschaftlichen Sensibilisierung für das Thema. Viele Menschen wissen nicht wie sie mit psychisch Beeinträchtigten umgehen sollen und empfinden Berührungsängste. Hinzu kommt, dass psychische im Vergleich zu physischen Krankheiten weitaus schwieriger zu erkennen sind und teilweise sogar von den Betroffenen falsch eingeschätzt werden. Vor dem Hintergrund, dass die Zahl der Krankentage aufgrund depressiver Störungen stark gestiegen ist - die Deutsche Angestellten-Krankenkasse (DAK) spricht von einer Steigerung um 42% seit dem Jahr 2000 - und zudem psychische Krankheiten die längsten Ausfallzeiten verursachen, will die Stadt Nürnberg ausreichende Hilfen in der erforderlichen Qualität, Vielfalt und Flexibilität anbieten und zur Sensibilisierung gegenüber psychischen Beeinträchtigungen beitragen, um dieser Angelegenheit konstruktiv und gegebenenfalls präventiv zu begegnen.

Lassen Sie uns gemeinsam dieser Herausforderung stellen und dabei stets Chancen statt Probleme in den Vordergrund rücken! Dann werden wir den bei uns arbeitenden Menschen sowie unserer Vorbildfunktion als verantwortungsvolle Arbeitgeberin gerecht.

Der vorliegende Leitfaden, der vom Personalamt in Zusammenarbeit mit dem Gesamtpersonalrat, der Gesamtschwerbehindertenvertretung und mit der fachlichen Unterstützung des Gesundheitsamtes erarbeitet wurde, soll Ihnen als Führungskraft die nötige Unterstützung bieten, psychische Beeinträchtigungen zu erkennen und angemessen mit ihnen umgehen zu können. Zudem sind wichtige Ansprechpartner und Adressen enthalten, die Ihnen dabei helfen sollen, den betroffenen Kolleginnen und Kollegen die nötige Hilfe zuteilwerden zu lassen.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Ihr

Wolfgang Köhler
Referent für Allgemeine Verwaltung



Inhalt

Leitlinien für Führungskräfte im Umgang mit psychisch beeinträchtigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern 6

1. Ziel 6
2. Warum Sie als Führungskraft? 6
3. Zusammenarbeit 6
4. Was tun als Führungskraft 6
5. Interventionskette 6

Anzeichen für mögliche psychische Veränderung 9

Handlungshilfen 10

Hilfe und Unterstützung 10
Vorgehensweise im Falle einer akuten Krise 11
Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner im Falle einer akuten Krise 12
Akute Krise – Notfallhilfe 13
Arbeitsaufnahme – Rückkehr an den Arbeitsplatz 14

Prävention - Pflichtaufgabe im Arbeitsumfeld 15



Leitlinien

für Führungskräfte im Umgang mit psychisch beeinträchtigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

1. Ziel

Ziel dieser Leitlinien ist die Unterstützung betroffener Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie gegebenenfalls eine möglichst schnelle Hinzuziehung (fach-)ärztlicher, psychosozialer oder anderer geeigneter Hilfen zu erreichen. Die Führungskräfte sollen für die Problematik „psychische Beeinträchtigungen am Arbeitsplatz“ sensibilisiert werden und eine Hilfestellung für den Umgang mit psychisch beeinträchtigten Beschäftigten erhalten.

2. Warum Sie als Führungskraft?

Die Stadt Nürnberg trägt einerseits gegenüber ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aufgrund ihrer sozialen Verantwortung eine Fürsorgepflicht. Ihre Aufgabe als Führungskraft ist es andererseits, für einen ordnungsgemäßen Geschäftsablauf in Ihrem Zuständigkeitsbereich zu sorgen. Aus dieser Verantwortung und Fürsorgepflicht heraus kommt Ihnen eine wichtige Rolle in der Unterstützung psychisch beeinträchtigter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu. Aufgrund Ihrer Position haben Sie eine Vorbildfunktion und eine Schlüsselrolle im Umgang mit psychischen Beeinträchtigungen am Arbeitsplatz.
Diese Leitlinien sollen Ihnen zusammen mit Fortbildungen (siehe auch Qualifizierungsprogramm der Städteakademie) und der Unterstützung durch das Personalamt Hilfe und Anleitung bei der Durchführung dieser schwierigen und verantwortungsvollen Aufgabe sein.

3. Zusammenarbeit

Hilfe kann nur im Rahmen einer abgestuften Vorgehensweise in Form einer sogenannten Interventionskette geleistet werden, die auch die Besonderheiten des Einzelfalles berücksichtigt. Alle damit befassten Stellen wie

- Dienststelle
- Personalberatung
- Personalvertretung
- Schwerbehindertenvertretung
- Personalamt
- Gesundheitsamt

sollten unter der Zielsetzung dieser Leitlinien vertrauensvoll zusammenarbeiten. Um sicherzustellen, dass die verschiedenen Schritte der Interventionskette in einer sinnvollen Zeitspanne durchgeführt werden, ist es notwendig, die einzelnen Maßnahmen zu koordinieren. Solange noch dienststelleninterne Handeln sich als nicht ausreichend oder erfolglos erweist und das Personalamt eingeschaltet wird, übernimmt die Abteilung Personalservice auch die Koordination. Die Dienststelle und die Führungskräfte von Beschäftigten mit psychischen Beeinträchtigungen werden dadurch aber nicht aus ihrer Verantwortung entlassen. Sie nehmen weiterhin ihre Aufgaben gegenüber den Betroffenen - insbesondere hinsichtlich der Fürsorgepflicht, Arbeitssicherheit und Dienstaufsicht - wahr.

4. Was tun als Führungskraft

Haben Sie Anhaltspunkte für eine psychische Beeinträchtigung einer Mitarbeiterin oder eines Mitarbeiters (mögliche Anzeichen siehe Anlage „Anzeichen für mögliche psychische Veränderung“ auf Seite 8), so beobachten Sie die Mitarbeiterin oder den Mitarbeiter in der nächsten Zeit genauer und gezielt. Halten Sie Ihre Beobachtungen für sich schriftlich fest.

Besprechen Sie Ihre Wahrnehmungen dann möglichst umgehend mit Ihrer Mitarbeiterin oder Ihrem Mitarbeiter. Je früher auffällige Veränderungen im Verhaltens- und/oder Leistungsbereich angesprochen werden, umso eher ist es möglich, Hilfe einzuleiten. Zeigen Sie dabei Ihre Besorgnis und signalisieren Sie deutlich Ihre Unterstützung bei der Suche nach Hilfs- und Lösungsmöglichkeiten. Sprechen Sie in ruhiger und klarer Weise innerhalb eines geschützten Gesprächsrahmens mit der oder dem Betroffenen und geben Sie Raum für eigene Erklärungen.

Versuchen Sie nicht, Diagnosen oder Therapien für die „Heilung“ zu entwickeln.

5. Interventionskette

Haben Sie Anhaltspunkte für eine psychische Beeinträchtigung, so ist es sinnvoll, Handlungsschritte in Gang zu setzen. Diese Interventionskette umfasst eine Reihe von schrittweise aufeinander abgestimmten Gesprächen und Maßnahmen. Zur Sicherung der Gesprächsergebnisse sollten Sie der Mitarbeiterin oder dem Mitarbeiter über einen angemessenen Zeitraum hinweg besondere Aufmerksamkeit schenken und ihr bzw. sein Verhalten beobachten.

Falls Sie ein weiteres Gespräch angekündigt haben, sollte es auch tatsächlich geführt werden, selbst wenn keine weiteren Auffälligkeiten mehr zu verzeichnen sind.

Bereiten Sie sich sorgfältig auf das Gespräch vor und sorgen Sie dafür, dass es unter vier Augen und in ungestörter Atmosphäre stattfinden kann (d.h. ohne Telefon, Bürgerkontakt). Schaffen Sie ein Klima, das von Respekt, Offenheit und Vertrauen geprägt ist, geben Sie der betroffenen Person ausreichend Zeit für die eigene Schilderung der Situation und hören Sie aufmerksam zu. Verstehen Sie die folgenden Ausführungen als Handlungsanleitung und berücksichtigen Sie die Erfordernisse des jeweiligen Einzelfalls. Machen Sie deutlich, dass Sie an einer Lösung und der Erarbeitung von Hilfsmöglichkeiten interessiert sind und zeigen Sie Ihre Wertschätzung. Beenden Sie nach Möglichkeit die Gespräche positiv.

Zum Gespräch kann die oder der Betroffene auf Wunsch ein Mitglied der Personalvertretung, der Schwerbehindertenvertretung oder eine andere Vertrauensperson hinzuziehen.

5.1 Stufe 1

In diesem ersten vertraulichen Gespräch sollten Sie als Führungskraft

- Verhaltens- oder Leistungsveränderungen anhand konkreter Beispiele aufzeigen und dabei Interpretationen, Verallgemeinerungen sowie Vorwürfe vermeiden
- nicht versäumen, auf frühere gute Leistungen und Zusammenarbeit hinzuweisen und gleichzeitig Ihrer Besorgnis Ausdruck verleihen
- der oder dem Betroffenen die Möglichkeit geben, die Situation aus ihrer bzw. seiner Sicht darzustellen
- Belastungsfaktoren am Arbeitsplatz klären

Bei Bedarf sollten Sie

- auf die Hilfsangebote der Personalberatung, der Personalvertretung und der Schwerbehindertenvertretung aufmerksam machen
- auf die Inanspruchnahme ärztlicher Hilfe hinwirken
- einen Termin für ein zweites Gespräch (längstens nach 4 Wochen) festsetzen

Es ist möglich, dass die betroffene Person im Gespräch das veränderte Verhalten bestreitet, ausweicht und Veränderungen mit äußeren Gegebenheiten zu erklären versucht. Dennoch ein Hilfsangebot zu machen, kann sinnvoll sein. Zu Beginn einer psychischen Beeinträchtigung besteht u.U. eine nicht genau festlegbare Zeitspanne, in dem die Betroffenen ihr verändertes Verhalten selbst wahrnehmen, darauf ansprechbar und bereit sind, ärztliche Hilfe in Anspruch zu nehmen. Ein frühes Ansprechen kann als wichtiges Signal dienen, dass die Umgebung eine Veränderung wahrnimmt, die die Person sich selbst noch nicht eingestehen kann.

Je weiter die Beeinträchtigung fortschreitet, umso schwerer fällt es oft den Betroffenen, die zunehmenden Symptome als Krankheit zu sehen oder zu akzeptieren, dass die Ursache der Veränderungen in einer psychischen Erkrankung liegen könnte. In manchen Fällen ist dies geradezu das Wesen der Beeinträchtigung und entzieht sich somit der willentlichen Beeinflussung durch die betroffene Person.

Auch Kolleginnen und Kollegen können die wahrgenommenen Wesens- oder Verhaltensänderungen ansprechen, müssen sich aber - wie die Vorgesetzten auch - ihrer Grenzen bewusst sein: Es ist weder Aufgabe von Personalverantwortlichen noch von Kolleginnen und Kollegen therapeutisch tätig zu werden, sie sollten ein konkretes Hilfsangebot machen. Wichtig ist, sich selbst nicht zu überfordern oder sich zu tief in die Problematik der betroffenen Person involvieren zu lassen. [Quelle: Psychisch krank im Job. Was tun? Eine Praxishilfe der BKK, S. 28]

Da es sich dabei um eine meist ungewohnte und schwierige Gesprächssituation handelt, steht Ihnen in jedem Fall die Personalberatung für Vorbereitung und Prozessbegleitung zur Verfügung.

5.2 Stufe 2

In dieser Stufe geht es darum, festzustellen, ob zwischenzeitlich Hilfsangebote wahrgenommen wurden oder sich die Situation unverändert darstellt.

Wurde Hilfe eingeleitet, gilt es nun zu beobachten und im Kontakt zu bleiben, ob die Hilfe angenommen wird und ob sich eine Verbesserung des Gesundheitszustands einstellt.

Wenn sich keine Veränderung der Situation abzeichnet, ergreifen Sie erneut die Initiative und sprechen die betroffene Person wieder an mit der Aufforderung, Hilfsangebote anzunehmen. Dabei sollten Sie vorab auf die Möglichkeit hinweisen, die Personalvertretung sowie ggf. die Schwerbehindertenvertretung hinzuzuziehen. Unter Umständen kann es sinnvoll sein, die nächsthöhere Führungskraft miteinzubeziehen.

In diesem Gespräch

- zeigen Sie erneut an konkreten Beispielen Verhaltens- und/oder Leistungsveränderungen auf
- stellen Sie wiederum Hilfsmöglichkeiten vor
- raten Sie dringend zur Annahme dieser Hilfsangebote
- ziehen Sie ggfs. als Fachberatung die Personalberatung hinzu
- suchen Sie erneut nach Lösungsmöglichkeiten und vereinbaren Sie ggf. konkrete Arbeitsziele
- vereinbaren Sie, das Gespräch nach vier Wochen fortzusetzen

Nach diesem Gespräch führen Sie Ihre Beobachtungen fort. Den Inhalt der geführten Gespräche und Ihre Beobachtungen sollten Sie in einer persönlichen Notiz festhalten. Diese ist nicht zu den Personalakten zu nehmen und streng vertraulich und unter Beachtung datenschutzrechtlicher Vorgaben zu behandeln. Alle persönlichen Notizen und Niederschriften müssen jedoch spätestens nach einem Jahr vernichtet werden, falls keine weiteren Auffälligkeiten zu verzeichnen sind.

5.3 Stufe 3

Bei längerem Andauern der Krise und wenn die betroffene Person keine geeigneten Hilfsangebote angenommen hat, sollte die Führungskraft in ihrer Leitungsfunktion vier Wochen nach dem zweiten Gespräch Vereinbarungen zum weiteren Vorgehen mit der Mitarbeiterin oder dem Mitarbeiter treffen.

Sie als direkte/r Vorgesetzte oder Vorgesetzter führen unter Beteiligung

- der oder des nächsthöheren Vorgesetzten,
- der Personalberatung und
- ggf. des Personalservice

ein weiteres Gespräch. Auf Wunsch der betroffenen Person kann die Personalvertretung sowie ggf. die Schwerbehindertenvertretung hinzugezogen werden. Weisen Sie bereits bei der Einladung zu diesem Gespräch auf den erweiterten Personenkreis hin.

In diesem Gespräch
- stellen Sie zu Beginn Ihre Beobachtungen sowie die bisherige Entwicklung dar
- geben Sie Ihrer Mitarbeiterin oder Ihrem Mitarbeiter die Möglichkeit, die Situation aus ihrer bzw. seiner Sicht darzustellen
- formulieren Sie klar die Erwartung, dass die oder der Beschäftigte einen niedergelassenen (Fach-)Arzt aufsucht und sich in eine ärztlicherseits angezeigte Behandlung/Therapie begibt. Weisen Sie auf die Selbstverantwortung Ihrer Mitarbeiterin oder Ihres Mitarbeiters für die Erhaltung ihrer bzw. seiner Gesundheit und Arbeitskraft hin und treffen Sie hierzu die erforderlichen Vereinbarungen. Wenn sich bereits hier abzeichnet, dass die bzw. der Betroffene die Inanspruchnahme der vorgeschlagenen Hilfen ablehnt, nehmen Sie dies zu Protokoll
- treffen Sie im Falle einer Leistungsveränderung konkrete Absprachen zur Unterstützung bei der Aufgabenbewältigung
- signalisieren Sie der Mitarbeiterin oder dem Mitarbeiter deutlich die weitere Unterstützungsbereitschaft seitens der Dienststelle/des Betriebes
- fertigen Sie ein Ergebnisprotokoll und händigen Sie dieses der oder dem Betroffenen aus.
  Das Protokoll ist nicht zu den Personalakten zu nehmen und streng vertraulich und unter Beachtung datenschutzrechtlicher Vorgaben zu behandeln. Alle persönlichen Notizen und Niederschriften müssen jedoch spätestens nach einem Jahr vernichtet werden, falls keine weiteren Auffälligkeiten zu verzeichnen sind.

Bei einigen psychischen Erkrankungen gehört es zum Krankheitsbild, dass keine Krankheitseinsicht besteht. Kalkulieren Sie diese Möglichkeit mit ein. In diesem Fall ist eine zeitnahe Abklärung durch das Gesundheitsamt angezeigt (siehe Stufe 4).

5.4 Stufe 4

Werden nach dem letzten Gespräch noch immer Auffälligkeiten beobachtet oder wurden die getroffenen Vereinbarungen nicht eingehalten, sind spätestens jetzt die Dienstellenleitung/die Werkleitung zu informieren und das Personalamt/Abteilung Personalservice einzubinden. Dabei ist vor allem zu klären, welche weiteren Konsequenzen nach dem letzten Gespräch zu ziehen sind. Dies sind insbesondere die Einleitung einer amtsärztlichen/vertrauensärztlichen Untersuchung beim Gesundheitsamt.

Das weitere Vorgehen ist je nach Ergebnis der Untersuchung zwischen PA und der jeweiligen Dienststelle oder dem Eigenbetrieb abzusprechen.

Anzeichen für mögliche psychische Veränderung

Beispiele dafür können sein:

a) Verhalten allgemein
- Unkontrolliertes, disziplinloses Verhalten
- Übersteigertes Bedürfnis, dauernd zu reden
- Übersteigertes Bedürfnis, sich z.B. die Hände zu waschen
- Übersteigertes Bedürfnis nach einer ganz bestimmten Ordnung, die nicht gestört werden darf
- Unbedachte Einkäufe und andere finanzielle „unsinnige“ Transaktionen
- Unerklärlich aggressives Verhalten
- Plötzlicher Rückzug/Isolierung
- Häufiger Alkoholgenuss oder Tabletteneinnahme
- Unverständliches Vor-sich-hin-reden
- Plötzliches Vor-sich-hin-kichern
- Unterhalten mit unsichtbaren Gesprächspartnern
- Sich plötzlich nicht mehr bewegen können

Die vier zuletzt genannten Verhaltensauffälligkeiten erfordern eine umgehende ärztliche Abklärung.

b) Leistungsverhalten
- Häufiges unentschuldigtes Fehlen
- Plötzliche Unpünktlichkeit
- Arbeitsverhalten verändert sich
- Alles wird zu viel, Überblick geht verloren
- Arbeitsgänge dauern viel länger als gewöhnlich
- Nachlassen der Arbeitsqualität
- Häufiges Pause-Machen
- Plötzliches Streben nach höherwertigen Aufgaben
- Plötzlich viele Aufgaben beginnen und keine Aufgabe zu Ende bringen
- Klagen, dass bei gewohnten Arbeiten kleinste Schritte erst neu überlegt werden müssen

c) Sozialverhalten
- Scheu vor Kontakt
- Rückzug
- Unerklärliches Abweisen von anderen
- Unerklärliche, übertriebene Sympathiebezeugungen anderen gegenüber
- Übersteigertes Misstrauen
- Fehlende Wahrung der Distanz
- Unerklärliche Aggressivität gegenüber anderen
- Abbruch von Sozialkontakten
- Veränderung im sozialen Verhalten

d) Gefühlsäußerungen
- Unpassende Gefühlsäußerungen, wie z.B. lachen auf eine traurige Nachricht oder umgekehrt
- Wiederholtes Äußern von Lebensüberdruss
- Häufiges Sich-nicht-mehr-freuen-können
- Häufiges Äußern von Gefühlen der Minderwertigkeit
- Äußerungen von Angstgefühlen, vor allem:
- Ängste vor Personen oder Dingen
- Versagensängste
- Ängste, verfolgt zu werden
- Ängste, vergiftet zu werden
- Gefühle der Einsamkeit oder tiefen Traurigkeit
- Gefühle der innerlichen Veränderungen
- Gefühl, andere bestimmen mein Verhalten
- Gefühl, andere haben Macht über mich, z. B. Gefühl des Ausgeliefertseins oder Gefühl, von anderen gesteuert zu werden
- Plötzlich auftretendes Misstrauen

e) Denken
- Probleme, sich auf etwas konzentrieren zu können
- Gedanken schweifen dauernd ab oder reißen ab
- Nicht bei einem Gesprächsthema oder Gedanken bleiben können
- Denken, man sei eine andere Person
- Äußerungen von Selbstmordgedanken
- Störung der Aufmerksamkeit
- Äußerungen, dass Nachrichten, Informationen etc. Fingerzeige für sie/ihn persönlich sind
- Plötzliches Klagen darüber, dass vorhandenes Wissen verschwunden ist
- Klagen über Gedankenrasen
- Den Sinn von Worten nicht mehr erfassen können

f) Physiologisch-Organische Reaktionen
- Hohe Nervosität, innere Spannungen
- Fühlt sich ständig erschöpft und kaputt
- Schlafstörungen
- Ständige Kopfschmerzen und Migräne-Anfälle
- Essstörungen, z. B. Appetitlosigkeit oder ständige Fressattacken, häufig verbunden mit Erbrechen hinterher
- Unerklärliches Herzrasen und Schweißausbrüche
- Fehlendes Schlafbedürfnis
- Übersteigerte Aktivität

g) Kleidung/Hygiene
- Vernachlässigung der persönlichen Hygiene
- Vernachlässigung der Kleidung und Wäschepflege
- Vernachlässigung des Haushalts
- Plötzliche übertriebene Pflege des eigenen Körpers, der Kleidung oder des Haushalts

Aus: Landschaftsverband Rheinland (Hrsg.); Mitteilungen Hauptfürsorgestelle Sonderreihe Nr. 13

Nehmen Sie solche Symptome der Veränderung zum **Anlass**, mit der betroffenen Person und dem Team ein **vertrauensvolles Gespräch** zu suchen.

Handlungshilfen



Hilfe und Unterstützung

Empfehlen Sie der betroffenen Person, sich zur Erstberatung an den behandelnden Hausarzt oder die Hausärztin zu wenden, um sie im Bedarfsfall an entsprechende fachärztliche Unterstützung weiter verweisen zu können.

Zusätzlich stehen Ihnen folgende Hilfsangebote zur Verfügung:

Telefonseelsorge Nürnberg
Die Telefonseelsorge bietet 24 Stunden täglich Hilfe für Menschen in seelischen Notlagen.
Tel.: 08 00 / 1 11 01 11 und 08 00 / 1 11 02 22

Ambulanter Krisendienst Mittelfranken
Wenn Sie zu der Entscheidung kommen, dass die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter tiefgreifende persönliche Probleme hat, aber keine sofortige psychiatrische Behandlung benötigt, dann können Sie sie bzw. ihn auf den ambulanten Krisendienst Mittelfranken für die Abend- und Nachtstunden und am Wochenende verweisen.

Tel.: 09 11 / 42 48 55-0
Fax: 09 11 / 42 48 55-8
Hessestraße 10
90443 Nürnberg
Mo – Do: 18.00 – 24.00 Uhr
Fr: 16.00 – 24.00 Uhr
Sa, So u. an Feiertagen: 10.00 – 24.00 Uhr

Der Krisendienst bietet in den Abend- und Nachtstunden Hilfe für Menschen in seelischen Notlagen und für Angehörige, Freunde oder Bekannte, die sich deshalb Sorgen machen.

Sozialpsychiatrischer Dienst am Gesundheitsamt Nürnberg
Wenn Sie sich nicht sicher sind, ob eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter eine sofortige fachärztliche Behandlung benötigt, dann können Sie den sozialpsychiatrischen Dienst des Gesundheitsamts, der u.a. mit zwei Fachärztinnen für Psychiatrie besetzt ist, für eine Beratung anrufen.

Tel.: 09 11 / 2 31-22 97
Burgstraße 4
90403 Nürnberg
Mo – Do: 8.30 – 15.30 Uhr
Fr: 8:00 – 12.30 Uhr

Vorgehensweise im Falle einer akuten Krise

Psychische Erkrankungen und Krisen entwickeln sich meist über einen längeren Zeitraum. Möglicherweise gibt es am Arbeitsplatz oder im privaten Bereich eine Auslösesituation für das Auftreten einer akuten Krise, möglicherweise ist das Auftreten der Krise aber für Außenstehende nicht nachvollziehbar und wird durch das innere Erleben der/des Betroffenen ausgelöst.

Eine akute Krise erfordert von Ihnen ein sofortiges Eingreifen und Handeln. In der Regel zeichnet sich diese Notsituation durch extremes Auftreten unterschiedlichster Verhaltensweisen aus. Besonderes Augenmerk sollten Sie auf eine mögliche Selbst- oder Fremdgefährdung legen, da Krisen auch zu Panikattacken und/oder Wahnvorstellungen führen können.

Betroffene wirken eventuell
- unruhig/erregt/überdreht
- ängstlich
- aggressiv
- desorientiert/verwirrt
- hoffnungslos/verzweifelt
- nicht erreichbar/nicht ansprechbar
- suizidal

Akzeptieren Sie die jeweiligen Gefühlslagen der Betroffenen. Machen Sie keine Vorwürfe, sprechen Sie ruhig und klar und versuchen Sie nicht, sie oder ihn davon zu überzeugen, dass ihre bzw. seine Wahrnehmungen nicht real sind. Auftretende Ängste sollten akzeptiert werden.

Das ist wichtig
- Geäußerte Suizidgedanken sind unbedingt ernst zu nehmen.
- Lassen Sie die betroffene Person nicht unbeobachtet und holen Sie vertraute Kolleginnen und Kollegen hinzu.
- Sorgen Sie für Ruhe und dafür, dass ein konkreter Ansprechpartner mit der oder dem Betroffenen in Kontakt kommt und bleibt.
- Sorgen Sie dafür, dass die betroffene Person unverzüglich ärztliche Hilfe in Anspruch nimmt. Eine Begleitung zum Arzt kann notwendig sein und als sehr hilfreich erlebt werden.
- Erkennt die betroffene Person die Notwendigkeit ärztlicher Unterstützung für sich selbst nicht und lehnt jede Form der Hilfe ab, scheuen Sie sich als Führungskraft nicht, diese anzufordern.


© Andrei Shumsky/Shutterstock


© Pavel L/Shutterstock

Handlungshilfen

Depressionen Hoffnungslos überdreht Panik unruhig

Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner im Falle einer akuten Krise

Sozialpsychiatrischer Dienst des Gesundheitsamts
Wenn Sie sich nicht sicher sind, ob eine sofortige fachärztliche Behandlung nötig ist, können Sie den SpDi des Gesundheitsamts, der u.a. mit zwei Fachärztinnen für Psychiatrie besetzt ist, für eine Beratung anrufen.

Tel.: 09 11 / 2 31-22 97

Mo – Do: 8.30 – 15.30 Uhr
Fr: 8.00 – 12.30 Uhr

Psychiatrische Notfallambulanz Nordklinikum
Wenn Sie zu der Auffassung kommen, dass eine sofortige Akutbehandlung notwendig ist, versuchen Sie - wenn möglich - nochmals vorsichtig, doch noch das Einverständnis der oder des Betroffenen für eine Behandlung zu erhalten. Gelingt dies, dann sorgen Sie für eine Begleitung in die Psychiatrische Notfallambulanz des Klinikums Nürnberg Nord, z.B. mit Taxi.

Tel.: 09 11 / 3 98-24 93

Prof.-Ernst-Nathan-Straße 1
8.00 – 16.00 Uhr, Haus 30 Anbau
16.00 – 8.00 Uhr, Station 30 AE

Rettungsdienst
Wenn Sie das Einverständnis nicht erhalten können, so rufen Sie die Integrierte Rettungsleitstelle, **Tel. 112** an und schildern Sie die Situation. Der Notarzt wird dann vor Ort über das weitere Vorgehen entscheiden.

Polizei
Sollte sich die oder der Betroffene akut und massiv fremd- oder eigengefährdend verhalten, so rufen Sie zusätzlich die Polizei, **Tel. 110**.

Eine akute Krise kann durchaus Auswirkungen auf die Kolleginnen und Kollegen haben. Sollten Sie dazu speziellen Beratungsbedarf sehen, wenden Sie sich bitte an die Personalberatung des Personalamts, Tel.: 09 11 / 2 31-29 48.



© Andrei Shumskiy/Shutterstock

Akute Krise – Notfallhilfe

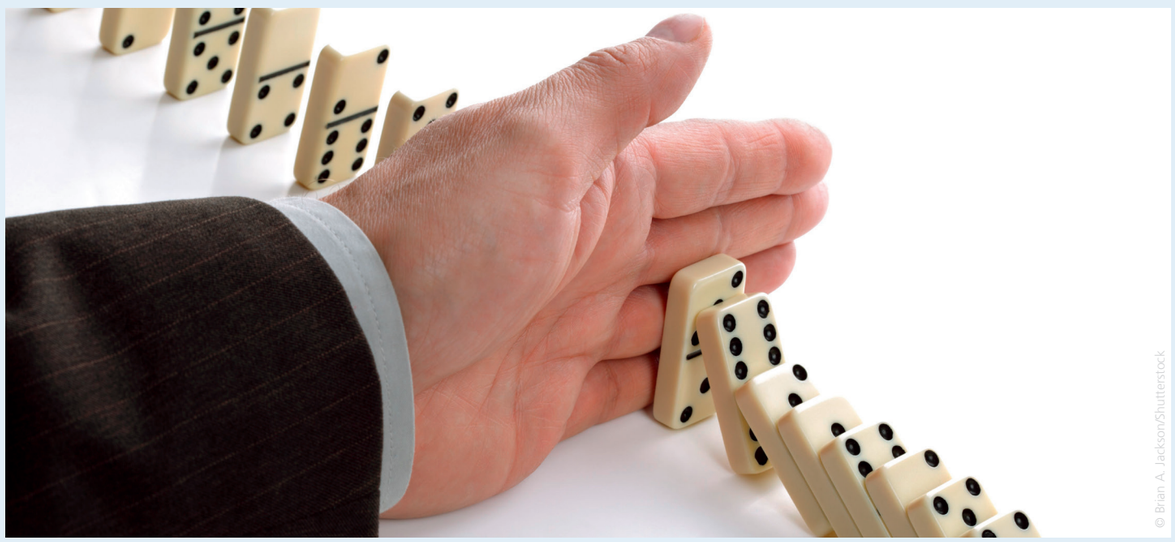
Misstrauen Erschöpfung krank Traurigkeit Überforderung

Akute Krise – Wann? Was? Wer?

Wann handeln?
- Bei Selbst- und Fremdgefährdung
- Bei akuten Wahnvorstellungen
- Bei starken Erregungs- und Verwirrtheitszuständen
- Bei Angst- oder Panikzuständen
- Bei tiefer Verzweiflung und Resignation

Was tun?
- Für Ruhe sorgen
- Für Kontakt mit einem konkreten Ansprechpartner sorgen, die betroffene Person auf keinen Fall allein lassen
- Situation ernst nehmen und Verständnis zeigen, keine Ratschläge erteilen, zuhören!
- Wahrnehmungen der betroffenen Person nicht ausreden!

Wer hilft?
- Sozialpsychiatrischer Dienst am Gesundheitsamt Nürnberg
  Tel.: 09 11 / 2 31-22 97
  Mo - Do: 8.30 – 15.30 Uhr;
  Fr: 8.00 – 12.30 Uhr
- Psychiatrische Notfallambulanz Nordklinikum
  Tel.: 09 11 / 3 98-24 93
- **Rettungsdienst 112**
- **Polizei 110**



© Brian A. Jackson/Shutterstock

Prävention - Pflichtaufgabe im Arbeitsumfeld

Arbeitsaufnahme - Rückkehr an den Arbeitsplatz

Bei psychischen Erkrankungen besteht auch bei guter medikamentöser Einstellung und evtl. begleitender Psychotherapie eine zumeist über mehrere Monate eingeschränkte psychische Belastbarkeit bzw. es besteht noch über einen langen Zeitraum hinweg eine erhöhte Gefährdung der wiedergewonnenen psychischen Stabilität. Mängel in der Kommunikation und Probleme im Arbeitsumfeld belasten auch gesunde Beschäftigte und verschlechtern das Betriebsklima, vor allem bei psychisch instabilen Menschen kann dies jedoch auf Dauer zu ernst zu nehmenden gesundheitlichen Schäden führen. Grundsätzlich ist im Umgang mit einer von psychischer Beeinträchtigung betroffenen Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter das direkte, offene und von Verständnis geprägte Gespräch von höchster Bedeutung. Eine betroffene Person möchte trotz Beeinträchtigung ernst genommen und in Überlegungen, wie mit den Auswirkungen ihrer Beeinträchtigung auf den Arbeitsplatz umgegangen werden kann, einbezogen werden, so dass die notwendige Entlastung, jedoch ohne unnütze Schonhaltung, ermöglicht werden kann.

Deshalb ist im Zusammenhang mit einer psychischen Beeinträchtigung die Durchführung eines BEM, in welchem mögliche Belastungsfaktoren am Arbeitsplatz herausgearbeitet und möglichst abgebaut werden, bereits während der Erkrankung von besonderer Bedeutung. Ebenso ist in der Phase der Rückkehr an den Arbeitsplatz in hohem Maße auf zwischenmenschlich unterstützende Umgangsweisen zu achten. Hilfreich kann es sein, vor Rückkehr der oder des Beschäftigten ein Gespräch mit den Teamkolleginnen und -kollegen zu führen, um bestehende Unsicherheiten auffangen, notwendige Entlastungsmöglichkeiten für die betroffene Person besprechen und ein offenes Betriebsklima herstellen zu können.

Für die betroffene Person ist es jedoch in aller Regel wenig hilfreich, wenn ihr ohne weitere Rücksprache Aufgaben entzogen werden. Konsequenzen aus bestehenden Einschränkungen sollen unbedingt im gemeinsamen Gespräch und möglichst in Übereinstimmung getroffen werden. Bei dieser komplexen Aufgabe können Sie sich Unterstützung durch die Personalberatung und/oder die Interessensvertretungen einholen.

Hinweise zur Schaffung eines positiven Arbeitsumfeldes finden Sie unter Punkt „Prävention - Pflichtaufgabe im Arbeitsumfeld“ (Seite 15).



© Brian A. Jackson/Shutterstock

Niemand ist davor geschützt, sich ein Bein zu brechen oder an Krebs zu erkranken. Das Gleiche gilt für psychische Erkrankungen. Obwohl viele Menschen landläufig davon ausgehen, eine solche Erkrankung treffe gewiss andere, z.B. übersensible oder ohnehin durch ihre Lebensgeschichte vorbelastete Menschen, ist inzwischen die Erkenntnis unbestritten, dass jeder Mensch unerwartet in eine psychische Krise geraten oder chronisch psychisch erkranken kann. Während belastende Lebensumstände das Risiko für eine psychische Beeinträchtigung erhöhen, spricht man andererseits von Resilienz - also die innere Widerstandskraft - stärkenden Faktoren.

Als Führungskraft sind Sie stets Vorbild im Umgang mit Belastungen und berufsbedingten Problemen. Mit Ihrem Führungsverhalten üben Sie einen entscheidenden Einfluss aus auf Motivation, Wohlbefinden und Gesundheit Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Eine Führungskraft, die ständig abgehetzt und überlastet ist, schafft ein Klima der Unruhe, die sich schnell und unkontrolliert auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter überträgt. Im Gegensatz dazu kann eine ruhige, kontrollierte und zielstrebige Atmosphäre genauso ansteckend wirken.

Sie als Führungskraft können entscheidend zu einem positiven Arbeitsumfeld beitragen durch:

- Schaffung eines Klimas offener Kommunikation, regelmäßige, konstruktive Mitarbeitergespräche, im Gespräch bleiben
- Klare Aussagen und ausreichende Informationsflüsse
- Klare Werte, die zuverlässig gelebt werden
- Klare Rollen- und Aufgabenverteilung
- Konflikte wahrnehmen und angehen (nicht verzögern/aussitzen)
- Schaffen von Entscheidungs- und Handlungsspielräumen (Selbstwirksamkeit)
- Vorbildfunktion: Führungskraft sorgt selbst für Pausen, Einhaltung der Arbeitszeitregelungen, Erhaltung eigener Gesundheit
- Ressourcenschonende Führung, realisierbare Ziel- und Zeitpläne, Informations- und Vertrauenskultur schaffen
- Einbeziehen (und Ernstnehmen!) der Beschäftigten bei Neustrukturierungen von Arbeitsabläufen, bei der Gestaltung des Arbeitsplatzes und Veränderungsprozessen

Qualifizierung
Das Fortbildungsprogramm der Städteakademie bietet Führungskräften und Beschäftigten entsprechende Fortbildungen und Qualifizierungen an. Als Führungskraft sollten Sie ggf. im Rahmen des jährlichen Mitarbeitergesprächs auf das Angebot gezielt hinweisen. Bei Konflikten wird auf die bestehende Dienstvereinbarung „Konflikte am Arbeitsplatz - Konfliktvermeidung/Konfliktbewältigung“ (DV-Konflikte) hingewiesen. Die DV-Konflikte sieht vor, durch ein positives Arbeitsklima der Entstehung von Konflikten frühzeitig und wirksam entgegenzutreten.

Gefährdungsbeurteilung
Seit 1996 beinhaltet das Arbeitsschutzgesetz, dass Betriebe eine Gefährdungsbeurteilung nicht nur für körperliche, sondern auch für psychische Belastungen vorzunehmen und die Umsetzung geeigneter Gegenmaßnahmen einzuleiten haben. Hinsichtlich Gefährdungsbeurteilungen berät die bei Ref. I angesiedelte Arbeitssicherheit. Nähere Informationen finden Sie auch im Intranet unter Ref.I > Arbeitssicherheit: *http://intranet/intranet/ref1/asi/beurteilung.html*

Betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM)
Als weitere Präventivmaßnahme für Betroffene und die Stadt Nürnberg, die Arbeitskraft und den Arbeitsplatz zu erhalten, sieht der Gesetzgeber das betriebliche Eingliederungsmanagement vor, das seit Mai 2004 mit der Novellierung des Neunten Sozialgesetzbuches in Kraft getreten ist. Nähere Informationen zum BEM erhalten Sie beim Personalamt, PA/M, Tel. 2 31-25 81 oder bei der/dem zuständigen Personalsachbearbeiter/in bei PA/2, bei den örtlichen Personalvertretungen oder den örtlichen Schwerbehindertenvertretungen. Die Informationen sind auch über das Intranet verfügbar.

Gesundheitsmanagement
Die Stadt Nürnberg setzt darüber hinaus beim Betrieblichen Gesundheitsmanagement auf verhältnisbezogene und verhaltensbezogene Prävention. Im Bereich der verhaltensbezogenen Prävention können die Referate und Eigenbetriebe in eigener Zuständigkeit und Verantwortlichkeit Maßnahmen initiieren und umsetzen. Auf die Dienstvereinbarung „Betriebliches Gesundheitsmanagement“ wird hingewiesen. Informationen zu bisherigen Projekten und Aktionen finden Sie ebenfalls im Intranet auf den Seiten des Betrieblichen Gesundheitsmanagements.

Herausgeberin:
Stadt Nürnberg
Personalamt
Fünferplatz 2
90403 Nürnberg

Gestaltung: Stadtgrafik/ Francesca Wickel
Titelbild: © Lightspring/Shutterstock

Druck:
Wiedemann & Dassow Druck GmbH
Hofackerstr. 5
90571 Schwaig