

HR Today

Schwierige Situationen im Arbeitsleben

«Gewalt geschieht aus einer Drucksituation heraus»

Kategorien: HR-Strategie und Organisation, Gesundheitsmanagement | Text: Franziska Meier | 13.02.2014

Psychische Belastungen sorgen regelmässig für Schlagzeilen in den Medien. Kürzlich etwa, als die Suizide mehrerer internationaler Führungskräfte bekannt wurden. Überlastung kann zu Situationen führen, die für Firmen und speziell fürs HR schwierig sind. Zum Beispiel bei Drohungen oder Gewalt. Ein Interview mit der Sozialberatungs-Expertin Katja Müggler.



Gewalt im Unternehmen ist nicht nur für die Betroffenen, sondern auch fürs HR ein Alptraum. (Bild: Keystone)

Frau Müggler, Ihre Firma Proitera berät Mitarbeiter, die Unterstützung suchen. Beobachten Sie eine Steigerung im Bereich psychische Belastungen?

Katja Müggler: Hohe psychische Belastungen bei der Arbeit sowie Erschöpfung haben klar zugenommen. Auf unserer Facebook-Seite haben wir immer dann die höchsten Besucherzahlen, wenn wir etwas zu Burnout und Stress veröffentlichen. Die Entwicklung zeigt sich zudem im Beratungsablauf: Akutes, rasches Beraten und Intervenieren hat zugenommen. Heute ruft jemand an, morgen findet bereits die Beratung statt, anschliessend wird gleich das HR hinzugezogen.

In welchen Fällen sind Beratungen dermassen dringend?

Wir haben eine Zunahme an Fällen, bei denen Arbeitgeber und HR total in Not sind. Sie wissen nicht, wie sie auf eine akute Situation mit einem Mitarbeiter reagieren sollen.

Die Interviewpartnerin

Katja Müggler ist Geschäftsleiterin der externen Sozialberatung Proitera. Mit 23 Standorten, verteilt auf die ganze Schweiz, ist die Firma national tätig. Die Beraterinnen und Berater verfügen über einen Abschluss

in Sozialer Arbeit und langjährige Berufserfahrung. Die Kunden sind Unternehmen, die ihre Mitarbeiter präventiv unterstützen, aus sozialer Verantwortung und zum wirtschaftlichen Nutzen.

www.proitera.ch

Was sind das für Situationen?

Ein Mitarbeiter sagt zum Beispiel, er halte den Stress nicht mehr aus und wolle sich umbringen. Neben der Gewalt gegen sich selbst kann es aber auch zu Gewalt gegen andere kommen. Wir hatten den Fall, dass eine Mitarbeiterin Medikamente nahm, um den Druck im Unternehmen auszuhalten. Eines Morgens nahm sie zu viele Medikamente und hat als Folge einen Bürokollegen gewürgt.

Sind das nicht Einzelfälle?

Solche Fälle sind zunehmend ein Thema in den Firmen. Ich war kürzlich an einer Tagung zum Umgang mit psychischen Problemen im Arbeitsleben, die Resonanz war riesig. Und es war eine grosse Ohnmacht zu spüren. Das Problem ist, dass in den Firmen oft zu spät reagiert wird. Ein niederschwelliges Angebot wie zum Beispiel eine externe Sozialberatung existiert nicht – es wird erst etwas getan, wenn die Leute bereits aus den Schuhen fallen. Und dann muss häufig der Hausarzt, ein Psychiater oder gar die Polizei eingeschaltet werden.



Katja Müggler, Geschäftsleiterin der Sozialberatungs-Firma Proitera. (Bild: zVg)

Wie kann die Sozialberatung Notfälle verhindern?

Drohungen und Gewalt geschehen immer aus einer Drucksituation heraus. Daher ist es wichtig, den betroffenen Mitarbeitern zu helfen, Druck frühzeitig ablassen zu können beziehungsweise den Umgang damit zu bearbeiten. Oft sind Mitarbeiter betroffen, die es allen recht machen wollen und solche, die perfektionistisch veranlagt sind. Der Grund für die Krise selbst liegt meist auch im Unternehmen. Mit ihren persönlichen «Antreibern» verstärken diese Mitarbeiter ihre negative Situation, sie laufen in ein Defizit, körperlich oder psychisch, leiden zunehmend an Schlafstörungen und Erschöpfung. Im Privatleben fehlt ihnen dann die Lust, die Kraft und der Wille, sich durch Abwechslung zu erholen. In der Sozialberatung geht es meist darum herauszufinden, was sowohl im Beruf als auch privat zur Entspannung der Situation getan werden kann.

Was, wenn die Situation dennoch eskaliert?

Das HR hat in der Regel ein paar Adressen, wohin es sich wenden kann, an Notfallpsychiater, Spitäler etc. Und es wird selbst aktiv. Typenabhängig ist, wie HR-Leute mit dieser Belastung umgehen. Manche geraten in eine negative Gedankenspirale und können nicht mehr schlafen. Andere verdrängen die Belastung. Und wieder andere verharmlosen das Erlebte, im Stil von «Ach, schon wieder einer, der um Hilfe schreit.»

Können Sie das HR in Notfällen entlasten?

Ja. Wenn wir involviert werden, übernehmen wir die folgenden Handlungsschritte und informieren anschliessend über das weitere Vorgehen. Das ist eine grosse emotionale und zeitliche Entlastung. In einer Stresssituation helfen wir zum Beispiel, die Stunden bis zum Arzttermin zu überbrücken. Zur Entlastung des HR gehört aber auch, dass wir in der Folge regelmässig über die Entwicklung informieren – was wir natürlich mit der betroffenen Person absprechen. Für viele HR-Verantwortliche ist diese Information enorm beruhigend: So können sie loslassen, weil sie wissen, dass sie ihre Sorgfaltspflicht wahrnehmen.

Welche rechtlichen Punkte sind zu beachten?

Vor allem der Persönlichkeitsschutz. Details zur jeweiligen Problematik sind vertraulich, das sogenannte Metathema teilen wir mit, zum Beispiel sprechen wir von «familiären Problemen», und nicht von «häuslicher Gewalt». Aber die Fürsorgepflicht liegt beim Arbeitgeber, darum darf er ganz grundsätzlich über Probleme nicht einfach hinwegsehen.

Damit es nicht zu Notfällen kommt: Worauf muss das HR besonders achten?

Psychische Belastungen ziehen sich meist über eine längere Zeit hin, bevor es zu einer Eskalation kommt. Folgende Signale geben Hinweise und dürfen daher nicht übergangen werden: Aussagen wie beispielsweise «Die Arbeit macht mich krank», «Ich schaffe es nicht mehr» oder «Ich kann mit diesen ständigen Veränderungen nicht mehr umgehen», gesundheitliche Probleme wie Kopfweg und Rückenschmerzen, Kurzabsenzen – sie zeugen oft von grosser Belastung –, Unausgeglichenheit und Stimmungsschwankungen, Veränderungen im sozialen Umgang («Früher warst du anders») sowie verbale Drohungen.

Text: Franziska Meier | Weitere Artikel von [Franziska Meier](#)

Copyright © jobindex media ag