MHFA
ERSTHELFER
Kurse für psychische Gesundheit

Richtlinien für Erste Hilfe für psychische Gesundheit am Arbeitsplatz

Psychische Gesundheitsprobleme am Arbeitsplatz sind weit verbreitet. Die Symptome können die Leistung beeinträchtigen, z.B. durch Schwierigkeiten mit der Konzentration, dem Gedächtnis, der Entscheidungsfindung und der Motivation. Während einige Menschen die Symptome ihrer psychischen Gesundheitsprobleme ohne Auswirkungen auf ihre Arbeitsleistung bewältigen, benötigen andere möglicherweise kurzfristige oder langfristige Unterstützung. Die meisten Menschen, die wegen ihrer psychischen Gesundheitsprobleme behandelt werden, zeigen eine verbesserte Arbeitsleistung. Es entstehen in der Regel höhere Kosten, wenn neue Personen eingestellt und ausgebildet werden müssen, im Vergleich zu Kosten, die durch Unterstützung einer erfahrenen und qualifizierten Arbeitskraft mit psychischen Gesundheitsproblemen entstehen.

Arbeit kann sich je nach den gegebenen Umständen positiv oder negativ auf die psychische Gesundheit auswirken. Wenn eine Person psychische Gesundheitsprobleme hat, kann das Arbeiten an einem unterstützenden Arbeitsplatz zu ihrer Genesung beitragen. Das Ausmaß der benötigten Unterstützung kann hierbei variieren, da die Symptome der meisten psychischen Gesundheitsprobleme mit der Zeit kommen und gehen.

Erste Hilfe für psychische Gesundheit ist wichtig, wenn ein*e Mitarbeiter*in die ersten Anzeichen und Symptome eines psychischen Gesundheitsproblems zeigt. In diesem Stadium kann erste Hilfe für psychische Gesundheit der Person helfen, schnell wieder zu ihrer gewohnten Leistung zurückzukehren. Erfolgt dagegen keine Hilfe, kann sich das Gesundheitsproblem verschlimmern oder eine Krise entstehen.

MHFA definiert erste Hilfe für psychische Gesundheit als „die Hilfe, die einer Person angeboten wird, die ein psychisches Gesundheitsproblem entwickelt, eine Verschlimmerung eines bestehenden psychischen Gesundheitsproblems oder eine psychische Krise erlebt. Ersthelfende unterstützen die Person, bis angemessene professionelle Hilfe hinzugezogen oder die Krise überwunden wurde“.

Anzeichen und Symptome Psychischer Gesundheitsprobleme am Arbeitsplatz

Verhaltensweisen:

- Aufgaben werden nicht erledigt
- Unberechenbares Verhalten
- Sprunghaftes Verhalten
- Beschwerden über einen Mangel an Unterstützung durch die Führungskraft oder die Geschäftsleitung
- Anhaltende Beschäftigung mit Problemen ungleicher Behandlung
- Beschwerden über zu hohe Arbeitsbelastung
- Rückzug gegenüber Kolleg*innen
- Reduzierte Teilnahme an Arbeitsaktivitäten
- Erhöhter Konsum von Koffein, Alkohol, Zigaretten und/oder Beruhigungsmitteln
- Konzentrationsprobleme
- Höherer Zeitbedarf für die Erledigung von Aufgaben, die die betroffene Person sonst sehr schnell erledigt hat
- Unentschlossenheit
- Gedächtnisprobleme
- Verlust des Selbstvertrauens
- Ungeplante Abwesenheit

Körperliche Anzeichen:

- Dauerhafte Müdigkeit
- Erschöpfung und häufige Krankmeldung
- Kopfschmerzen
- Anhaltende muskuloskelettale Beschwerden
- Verminderte Reaktionszeit
- Schlafstörungen
- Gewichtsverlust oder -zunahme
- Ungepflegtes Erscheinungsbild
- Gastrointestinale Beschwerden.

Diese Liste wurde aus dem Englischen übersetzt und orientiert sich an der australischen Richtlinie „Workplace prevention of mental health problems".

• Konflikte mit Teammitgliedern und/oder Vorgesetzten • Häufige Inanspruchnahme von Beschwerdeverfahren • Vermehrte Fehler und/oder Unfälle.	

Die Person ansprechen

Wenn du bei der Person Veränderungen in der Arbeitsweise oder im Umgang mit Anderen feststellst, die auf ein psychisches Gesundheitsproblem hinweisen könnten, solltest du diese mit der Person besprechen. Es ist wichtig, die Person anzusprechen, unabhängig davon, ob die Arbeit einen Einflussfaktor für dieses Gesundheitsproblem darstellt oder nicht.

Neben psychischen Gesundheitsproblemen gibt es noch andere Faktoren, die zu problematischen Verhaltensweisen am Arbeitsplatz beitragen können, wie z.B. eine verminderte Leistung oder zwischenmenschliche Konflikte. Überlege daher, ob die von dir beobachteten Probleme möglicherweise auf andere Faktoren zurückzuführen sind, z.B. auf die Arbeitsplatzkultur oder zwischenmenschliche Schwierigkeiten anstatt psychischer Gesundheitsprobleme. Wenn du weißt, dass die Person psychische Gesundheitsprobleme hat, solltest du nicht davon ausgehen, dass ihre Stimmung, Verhaltensweisen oder eine verminderte Leistung zwangsläufig darauf zurückzuführen sind.

Entscheiden, ob du die Person ansprichst

Bei der Überlegung, ob du die richtige Person bist, um auf die Person zuzugehen, solltest du Folgendes berücksichtigen:

- ob du über die entsprechenden Kenntnisse und Fähigkeiten verfügst, um der Person zu helfen
- ob du irgendwelche negativen Erfahrungen, Einstellungen oder Überzeugungen gegenüber Menschen mit psychischen Gesundheitsproblemen hast
- ob dein eigenes Verhalten zu einer Unternehmenskultur beiträgt, die psychische Gesundheitsprobleme begünstigen kann. Dazu gehören z.B. das bewusste Ausschließen von anderen Teammitgliedern, negative Aussagen über abwesende Personen oder rücksichtsloses Verhalten bei der Arbeitsverteilung.

Wenn du die Führungskraft der betroffenen Person bist, solltest du bei der Entscheidung, ob du die Person ansprichst, überlegen, ob du möglicherweise zu dem

psychischen Problem der Person beiträgst und ob ein Konflikt zwischen deiner Rolle als Führungskraft und deiner Rolle als Ersthelfende*r besteht.

Wenn du nach Einschätzung der oben genannten Punkte zu dem Entschluss kommst, dass es nicht angemessen wäre, die Person anzusprechen, bespreche die Situation mit jemandem, der/die möglicherweise besser in der Lage dazu ist und bitte diese darum, die Person anzusprechen. Wenn du eine andere Person um Rat fragen solltest, betone, wie wichtig es ist, die Privatsphäre und Vertraulichkeit der Person zu wahren.

Wenn die Person eine höhere Position als du innehat und du dir daher nicht zutraust, die Person anzusprechen, kannst du eine unparteiische, externe Unterstützung hinzuziehen und um Rat fragen (z.B. Beratungsstellen für Mitarbeitende).

Wie die Arbeit zu psychischen Gesundheitsproblemen beitragen kann

Ein förderlicher Arbeitsplatz kann zu einer guten psychischen Gesundheit der Beschäftigten beitragen. Jedoch kann ein schlechtes Arbeitsumfeld das Risiko erhöhen, bei der Arbeit psychische Gesundheitsprobleme zu entwickeln oder bereits bestehende psychische Gesundheitsprobleme zu verschlechtern. Ein ungünstiges Arbeitsumfeld kann einige der folgenden Merkmale aufweisen:

- Hohe Arbeitsanforderungen mit wenig Kontrolle über die Aufgaben, insbesondere mit einem Mangel an Unterstützung von Kolleg*innen und/ oder der Führungskraft.
- Die Arbeit erfordert hohen Einsatz, führt aber zu wenig Belohnung und Anerkennung (entweder finanziell oder durch geringe Aufstiegsmöglichkeiten)
- Mobbing, Diskriminierung und Belästigung
- Ungerechte Behandlung von Mitarbeitenden.

Wenn das Verhalten der Person andere beeinträchtigt oder eine Gefahr für die Gesundheit und Sicherheit darstellt

Wenn sich das Verhalten der Person auf andere Personen am Arbeitsplatz auswirkt, solltest du dich an deine Führungskraft wenden oder ggf. eine Person hinzuziehen, die entsprechend geschult ist. Schaue dir die untenstehende Informationsbox an, um zu entscheiden, welche Inhalte bei Schulungen zur psychischen Gesundheit wichtig sind.

Wenn das psychische Problem der Person ein Risiko für ihre Gesundheit und Sicherheit oder die der anderen am Arbeitsplatz darstellt, z.B. durch den Konsum von Substanzen am Arbeitsplatz, dokumentiere deine Bedenken, einschließlich Uhrzeit, Datum und Ort des betreffenden Verhaltens. Sprich mit einer zuständigen Führungskraft über das betreffende Verhalten.

Was sollen Inhalte einer Schulung zu psychischer Gesundheit am Arbeitsplatz sein?

Geeignete Schulungen zur psychischen Gesundheit von Mitarbeitenden sollten Informationen über folgende Themen enthalten:

- Psychische Gesundheitsprobleme
- Psychische Gesundheitsprobleme und der Arbeitsplatz
- Die Bedeutung der Früherkennung, der Suche nach Hilfe und der verfügbaren Unterstützungsangebote
- Informationen zu bereits bestehenden Anlaufstellen im Betrieb z.B. Betriebsarzt, Unterstützungshotline etc.
- Wie man auf Mitarbeitende achtet und sie anspricht, wenn man sich Sorgen um ihre psychische Gesundheit macht
- Rechte und Pflichten von Arbeitnehmenden.

Wenn es sich bei der Person um eine Führungskraft handelt, sollte sie auch in folgenden Bereichen geschult werden:

- Führungsstile und -praktiken, die eine gute psychische Gesundheit fördern
- Was zu tun ist, wenn ein*e Mitarbeiter*in sich weigert, Hilfe zu suchen
- Umgang mit unzureichender Leistung, wenn psychische Gesundheitsprobleme involviert sind
- Wie man Maßnahmen ergreift, wenn ein*e Mitarbeiter*in ein psychisches Gesundheitsproblem meldet, das ein Gesundheits- und Sicherheitsrisiko für andere darstellt.

Diese Liste wurde aus dem Englischen übersetzt und orientiert sich an der australischen Richtlinie „Workplace prevention of mental health problems".

Plane, wie du die Person auf ihre Schwierigkeiten ansprichst

Bevor du die Person ansprichst:

- Überlege dir, was du sagen willst.
- Rufe dir ins Gedächtnis, welche Verhaltensweisen dir aufgefallen sind.
- Finde heraus, welche Möglichkeiten am Arbeitsplatz zur Verfügung stehen, um Menschen mit psychischen Gesundheitsproblemen zu unterstützen (z.B. Betriebsärzt*in, Betriebsrat, Mitarbeiterunterstützungs-Hotline).

- Mache dich mit relevanten Betriebsvereinbarungen sowie organisatorischen Richtlinien und Verfahren vertraut, z.B. Umgang mit Mitarbeitenden mit psychischen Gesundheitsproblemen und Antidiskriminierung.
- Sei mit den Richtlinien zum Umgang Suizidgedanken und suizidalem Verhalten vertraut. https://www.mhfa-ersthelfer.de/de/was-ist-mhfa/guidelines/

Überlege dir eine Zeit und einen Ort für ein Treffen, die dir und der Person am besten passen (z.B. unter Berücksichtigung, ob es der Person am Anfang oder am Ende des Tages besser geht). Du solltest das Gespräch an einem geeigneten, neutralen und ruhigen Ort führen. Stelle sicher, dass der Treffpunkt frei von Ablenkungen und Unterbrechungen ist. Hierfür könnt ihr eure Handys ausschalten. Gehe auf die Person zu, indem du ein lockeres Gespräch führst und fragst, wie es der Person geht. Plane ausreichend Zeit für ein Gespräch ein.

Zusätzliche Überlegungen, wenn du die Führungskraft der Person bist

Bevor du die Person ansprichst, dokumentiere alle Verhaltensweisen, die du beobachtet hast. Überlege, was du dir von dem Gespräch erhoffst und plane die Struktur sowie die Ziele des Gesprächs sorgfältig im Voraus. Sprich die Person direkt und unter vier Augen auf deine Bedenken an. Auf keinen Fall solltest du deine Sorgen indirekt vor weiteren Mitarbeitenden äußern, z.B. während einer Schulung oder in einer Sitzung, in der du über allgemeine Bedenken in Bezug auf "einige Mitarbeitende" sprichst. Du kannst die Person auch vorab anfragen, wann ihr ein Gespräch gut passen würde.

Offen und unvoreingenommen zuhören und kommunizieren

Vertraulichkeit

Du solltest die Vertraulichkeit und Privatsphäre der Person wahren, es sei denn, es besteht ein Risiko für die Sicherheit der Person oder die, anderer Personen. So ist es zum Beispiel auch innerhalb des Teams einer Geschäftsleitung nicht in Ordnung, einer anderen Führungskraft von der psychischen Gesundheit eines*r Mitarbeiters*in zu erzählen, es sei denn, die betroffene Person ist damit einverstanden.

Informiere die betreffende Person zu Beginn des Gesprächs über die Grenzen der Vertraulichkeit, z.B. wenn es um die eigene Sicherheit, die Sicherheit im Betrieb oder die Sicherheit anderer geht. Besprich mit ihr, wer worüber informiert werden soll und darf, z.B., wenn Beratung der Personalabteilung oder anderer Stellen in Anspruch genommen wird.

Vertrauen aufbauen

Es ist wichtig, eine unterstützende und vertrauensvolle Atmosphäre zu schaffen, wenn du mit der Person über psychische Gesundheitsprobleme sprichst. Hierfür gibt es mehrere Möglichkeiten. Setze dich in einem angemessenen Abstand zu der Person, um ihren persönlichen Freiraum zu respektieren. Überlege, was du im Kontakt mit der Person gegebenenfalls berücksichtigen solltest und gehe auf die Person ein, indem du Blickkontakt herstellst.

Stelle offene Fragen darüber, wie sich etwaige psychische Gesundheitsprobleme auf das Befinden der Person auswirken. Lasse der Person Zeit zum Reden, höre unvoreingenommen zu und zeige Einfühlungsvermögen und Respekt.

Du musst nicht auf jede Frage die richtige Antwort kennen. Es ist viel entscheidender, Fürsorge und Vertrauen zu vermitteln als die „richtigen Dinge“ zu sagen. Halte inne und versuche es erneut, wenn das, was du sagen möchtest, nicht ganz richtig klingt. Sei aufmerksam und höre zu, wenn die Person bereit ist, über ihre psychischen Probleme zu sprechen. Wenn sich die Person dir gegenüber geöffnet hat, drücke deine Wertschätzung aus, z.B. kannst du der Person zurückmelden: „Danke, dass du mir von deinen Schwierigkeiten erzählt hast. Ich merke, das war nicht einfach für dich.“

Im Gespräch mit der Person

Wenn du mit der Person sprichst, solltest du ihr die spezifischen Beobachtungen und Gründe für deine Bedenken erklären. Äußere deine Bedenken hierbei auf eine nicht konfrontative und klare Art und Weise, indem du Beispiele für die Veränderungen gibst, die du für bedenklich hältst. Schildere die von dir beobachteten Veränderungen auf positive Weise, z.B. „Mir ist aufgefallen, dass du nicht mehr so fröhlich bist wie sonst“ oder „Du scheinst weniger energiegeladen zu sein als sonst". Stelle offene Fragen, z.B. „Mir ist aufgefallen, dass du in letzter Zeit zu spät kommst und ich frage mich, ob es ein Problem gibt?“ Vermeide es, die Person in Verlegenheit zu bringen, indem du Dinge sagst wie: „Alle hier haben bemerkt, dass ...“.

Sei dir dessen bewusst, dass es für die Person Vor- und Nachteile haben kann, wenn sie ihre psychischen Gesundheitsprobleme am Arbeitsplatz kommuniziert (siehe hierfür die nachfolgende Tabelle). Wenn die betreffende Person angibt, dass sie ein psychisches Gesundheitsproblem hat, solltest du sie fragen, wie sich dieses auf ihr Leben auswirkt. Du kannst die Person auch fragen, ob es irgendwelche nicht arbeitsbezogenen Probleme gibt, über die sie sprechen oder auf die sie dich aufmerksam machen möchte. Wenn du unsicher bist, welche Ausdrucksweise du verwenden solltest, wenn du mit der Person über ihr psychisches Gesundheitsproblem sprichst, achte darauf, welche Begriffe die Person selbst verwendet oder frage sie danach.

Frage die Person, ob Stressfaktoren am Arbeitsplatz oder andere Probleme zu ihrem psychischen Gesundheitsproblem beitragen. Sei dir bewusst, dass nicht alle Stressfaktoren am Arbeitsplatz alle Menschen auf die gleiche Weise beeinflussen. Wenn letzteres zutreffend ist, ermutige die Person, mit einer zuständigen und vertrauensvollen Führungskraft darüber zu sprechen. Du kannst der Person auch anbieten, sie bei der Suche nach geeigneten Informationen über Hilfsangebote zu unterstützen.

Vereinbare am Ende des Gesprächs mit der Person, wie es weitergehen soll und welche Unterstützung die Person von dir benötigt. Sollten deine Erwartungen an das Gespräch nicht erfüllt worden sein, sei dir bewusst, dass dein Handeln dennoch etwas bewirken kann, z.B. könnte sich die Person einer anderen Person anvertrauen. Falls du dich nach dem Gespräch nicht gut fühlst, suche eine geeignete Ansprechperson, die dich unterstützt und berät. Achte hierbei auf die Privatsphäre der Person und respektiere eure vereinbarten Grenzen der Vertraulichkeit.

Was du nicht tun solltest

Folgendes solltest du vermeiden:

- Im Gespräch mit der Person über deine eigenen persönlichen Schwierigkeiten sprechen und wie sich diese auf deine Arbeit ausgewirkt haben
- Die Person dazu drängen, über ihr psychisches Gesundheitsproblem zu sprechen, obwohl sie nicht darüber sprechen möchte.
- Fragen stellen, die Druck erzeugen, z.B. „Was ist los mit dir?“ oder „Bist du gestresst oder so?“
- Dich auf eine weitere Frage stürzen, ohne dir zunächst die Antwort anzuhören.
- Die Person mit einer psychischen Störung diagnostizieren oder eine diagnostische Ausdrucksweise verwenden, es sein denn, die Person verwendet diese selbst.
- Als Berater*in auftreten, der Person sagen, was sie tun soll oder der Person Heilmittel, Medikamente oder anderweitige Behandlungen anbieten.
- Der Person sagen, sie solle sich beschäftigen, mehr ausgehen, sich „zusammenreißen“ oder „sich wieder einkriegen“.
- Herablassend sein, die Person beschuldigen, Vorwürfe machen oder ihr das Gefühl vermitteln, unfähig zu sein.
- Davon ausgehen, dass die Probleme der Person einfach verschwinden werden.
- Die Probleme der Person verharmlosen, indem du sie mit deinen eigenen Problemen oder denen von anderen Menschen vergleichst.
- Dinge sagen wie: „Ich habe die gleichen Erfahrungen gemacht“, es sei denn, du hast diese tatsächlich gemacht.
- Vermutungen darüber anstellen, ob die Person bei Krankheitsausfällen „wirklich“ krank ist.
- Die Probleme verharmlosen, mit denen die Person aufgrund ihrer psychischen Gesundheitsprobleme zu kämpfen hat.

Ein psychisches Gesundheitsproblem am Arbeitsplatz offen kommunizieren

Ein psychisches Gesundheitsproblem am Arbeitsplatz offenzulegen, bedeutet, dass eine Person gegenüber einem*r Mitarbeiter*in Informationen über ihr psychisches Gesundheitsproblem teilt. Dies kann aus verschiedenen Gründen geschehen, z.B. um Unterstützung zu erhalten oder um bestimmtes Verhalten zu erklären, wie etwa im Rahmen von Krankheitsausfällen oder veränderter Leistung.

Möglicherweise teilt die Person nur einen bestimmten Teil der Informationen mit einem*r Mitarbeiter*in, z.B. das Vorhandensein einer Diagnose und die Notwendigkeit von Maßnahmen durch die Führungskraft. Es kann auch sein, dass sich die Person wohlfühlt, ihre Erfahrungen mit mehreren Kolleg*innen zu teilen.

Wichtig ist, dass eine Führungskraft niemals eine*n betroffene*n Mitarbeiter*in dazu drängen darf, eine Diagnose eines psychischen Gesundheitsproblems offenzulegen. Wenn die betroffene Person kein Vertrauen in ihre Führungskraft hat, dann solltest du sie ermutigen, außerhalb des Betriebs um Hilfe zu bitten.

Das Ausmaß dessen, wie offen die Person über ihre psychischen Gesundheitsprobleme spricht, hängt von diversen Umständen ab. Es gibt eine Reihe von Vorteilen und möglichen Nachteilen, die eine Person abwägen muss, wenn sie entscheidet, ihr psychisches Gesundheitsproblem offen am Arbeitsplatz zu kommunizieren. Diese sind in der nachfolgenden Tabelle aufgeführt.

Vor und Nachteile der offenen Kommunikation eines psychischen Gesundheitsproblems am Arbeitsplatz

Vorteile:

- Ermöglicht angemessene Maßnahmen
- Ermöglicht Unterstützung
- Aufklärung anderer über psychische Gesundheit
- Reduziert den Stress, der mit dem Verbergen psychischer Gesundheitsprobleme einhergeht
- Liefert eine Erklärung für Verhaltensweisen, die mit dem psychischen Gesundheitsproblem einhergehen und die möglicherweise fehlinterpretiert werden
- Kann zu positiven Erfahrungen mit Kolleg*innen führen, z.B. wenn andere sich ebenfalls öffnen
- Bedeutet, dass die Person ehrlich in Bezug auf ihre psychischen Gesundheitsprobleme sein kann.

Nachteile:

- Könnte zu ungerechter Behandlung/ Diskriminierung führen, wie z.B. Arbeitsplatzverlust oder eine geringere Wahrscheinlichkeit für eine Beförderung
- Die Führungskraft oder der/die Arbeitgeber*in bietet möglicherweise keine angemessene Unterstützung
- Könnte Klatsch und Tratsch fördern
- Könnte zur Ablehnung von oder Ausgrenzung durch Kolleg*innen führen
- Könnte dazu führen, dass Kolleg*innen die Person abwerten oder untergraben.

Anmerkung:

Es kann auch andere Gründe geben, warum eine Person ihr psychisches Gesundheitsproblem am Arbeitsplatz nicht mitteilen möchte, z.B. weil sie keine Maßnahmen oder Unterstützung durch den/die Arbeitgeber*in benötigt oder nur ungern persönliche Informationen mit Kolleg*innen teilt.

Diese Liste wurde aus dem Englischen übersetzt und orientiert sich an der australischen Richtlinie „Workplace prevention of mental health problems".

Was, wenn ich nicht die richtige Person bin, um zu helfen?

Nachdem du der Person deine Wahrnehmung mitgeteilt hast, frage sie, ob sie sich wohler fühlen würde, das Problem mit einer anderen Person zu besprechen. Falls du im Gespräch mit der Person selbst feststellen solltest, dass du nicht die richtige Person bist, um ihr angemessen zu helfen, teile dies der Person mit und besprich alternative Hilfsmöglichkeiten. Du kannst ihr auch anbieten, sofort jemanden mit einer entsprechenden Ausbildung oder Schulung hinzuzuziehen, z.B. Ersthelfende für psychische Gesundheit oder Beratungsstellen für Mitarbeitende.

Was, wenn die Person nicht reden will?

Sei darauf vorbereitet, dass die Person deine Unterstützung möglicherweise nicht annehmen wird. Bleibe ruhig, wenn die Person negativ reagiert (z.B. mit Leugnung oder Wut). Versuche, es nicht persönlich zu nehmen, wenn die Person nicht reden will. Sei dir darüber im Klaren, dass es verschiedene Gründe geben kann, warum die Person nicht oder nur widerwillig über psychische Gesundheitsprobleme sprechen möchte.

Schaue dir hierfür nochmals die Tabelle zu den Vor- und Nachteilen offener Kommunikation psychischer Gesundheitsprobleme am Arbeitsplatz an. Respektiere die Wünsche der Person, wenn sie keine nicht-arbeitsbezogenen Themen mit dir besprechen möchte. Lasse sie für diesen Fall wissen, dass du für ein zukünftiges Gespräch zur Verfügung stehst und ermutige sie, stattdessen mit einer anderen Person ihres Vertrauens zu sprechen. Du könntest die Person mit Informationsangeboten versorgen, die sie sich mitnehmen oder später ansehen kann. Gehe zu einem späteren Zeitpunkt erneut auf die Person zu, um zu sehen, ob sie dann eher bereit ist, mit dir zu sprechen.

Zusätzliche Überlegungen, wenn du die Führungskraft der Person bist

Stelle sicher, dass du zuerst über die Stärken der Person sprichst und darüber, wie sehr sie geschätzt wird. Betone deine Sorge um das Wohlergehen der Person und nicht um ihre Arbeitsleistung und stelle dies in den Mittelpunkt des Gesprächs. Du könntest der Person Informationsangebote mitgeben, die sie sich anschauen kann, z.B. Informationen über innerbetriebliche Unterstützungsangebote wie Hotlines oder Beratungsstellen. Du kannst die Person auch ermutigen, Kontakt zu einer externen Vertrauensperson oder eine*r unterstützenden Kolleg*in aufzunehmen. Falls die Person ein Substanzkonsumproblem hat, erkläre, welche Auswirkungen ihr

Substanzkonsum auf ihre Kolleg*innen und den Arbeitsplatz haben könnte, z.B. Verlust des Arbeitsplatzes, wenn die Person unter Alkoholeinfluss arbeitet. Prüfe, ob es eine Betriebsvereinbarung zum Thema Sucht/Abhängigkeit gibt und welche Schritte du einleiten solltest, z.B. die Kontaktaufnahme mit der/dem Suchtbeauftragten.

Gespräche mit Kolleg*innen über die Person

Wenn du mit Arbeitskolleg*innen über deine Bedenken bezüglich der Person sprichst, solltest du deine Beobachtungen genau schildern und kritische Kommentare vermeiden, z.B. „Ich habe gesehen, wie Lin in der letzten Woche in hitzige Auseinandersetzungen mit zwei Kollegen und sogar einer Kundin verwickelt war“ an Stelle von „Lin ist verrückt geworden“. Achte darauf, dass du eine nicht stigmatisierende Sprache verwendest, wenn du über die Person sprichst, z.B. „Menschen mit Schizophrenie“ statt „Schizophrene“, „Menschen mit Konsumproblemen“ statt „Süchtige“. Achte darauf, die psychischen Gesundheitsprobleme der Person nicht als „schlechtes“ Verhalten zu bezeichnen, z.B. eine Person, die häufig zu spät kommt, als „faul“ zu bezeichnen.

Wenn du mit einem*r Arbeitskolleg*in sprichst, der/die sich Sorgen um die Person macht, konzentriere dich auf mögliche Lösungen oder Unterstützung und nicht nur auf das Problem. Beschwere dich nicht bei anderen Kolleg*innen und verbreite keine Gerüchte über die Person. Wenn du hörst, wie andere Mitarbeitende über die psychischen Gesundheitsprobleme der Person sprechen, erkläre ihnen ruhig, dass dies unangemessen ist. Wenn es trotz deiner Erklärung weiterhin vorkommt, solltest du die zuständige Führungskraft darüber informieren.

Unterstützung und Informationen geben

Frage die Person, welche Unterstützung sie im Moment braucht, aber sei dir bewusst, dass sie möglicherweise nicht in der Lage dazu ist, lösungsorientiert zu denken. Wenn dies der Fall ist, hilf der Person bei der Suche nach verfügbaren Optionen. Biete Informationen über verfügbare Unterstützung und ermutige die Person, geeignete professionelle Hilfe aufzusuchen. Sei dir der Hindernisse bewusst, die einer Person mit einem psychischen Gesundheitsproblem bei der Suche nach Hilfe im Wege stehen können, z.B. Peinlichkeit, Scham oder die Vorstellung, dass sie in der Lage sein sollte, allein und ohne Hilfe zurechtzukommen.

Ermutige die Person, alle hilfreichen Bewältigungsstrategien anzuwenden, die ihr in der Vergangenheit geholfen haben. Sollte die Person bereits einen Plan zur Rückfallbewältigung besitzen, befolge die dort aufgeführten Anweisungen. Sprich darüber, wie der Arbeitsplatz die vorhandenen Bewältigungsstrategien der Person unterstützen kann. Stelle sicher, dass die Person alle relevanten Unterstützungsmöglichkeiten kennt, die das Unternehmen anbieten kann (z.B. Beratungsstelle für Mitarbeitende). Du solltest auch nach Unterstützungsmöglichkeiten außerhalb des Arbeitsplatzes fragen, die die Person hilfreich finden könnte.

Wenn die Person aufgrund ihrer psychischen Gesundheitsprobleme Schwierigkeiten mit ihrer Leistung hat, schlage ihr vor, mit ihrer zuständigen Führungskraft über angemessene Maßnahmen zu sprechen. Du solltest in der Lage sein, ihr zu erklären, was angemessene Maßnahmen sind (siehe die nachfolgende Informationsbox).

Wenn die Person damit einverstanden ist, solltest du dich in regelmäßigen Abständen bei ihr melden, um sie kontinuierlich zu unterstützen und zu ermutigen.

Was sind angemessene Maßnahmen?

Angemessene Maßnahmen beziehen sich auf Anpassungen des Arbeitsumfelds, die es einer Person mit einem psychischen Gesundheitsproblem ermöglichen sollen, sicher und produktiv zu arbeiten.

Beispiele für Anpassungen, die eine Führungskraft vornehmen sollte, sind die Überprüfung und Anpassung der Leistungsanforderungen der Arbeit oder die Vereinbarung flexibler Arbeitszeiten.

Bedenke aber, dass viele Arbeitnehmende mit psychischen Gesundheitsproblemen keine Maßnahmen benötigen und das bei einigen vielleicht nur geringfügige Anpassungen erforderlich sind.

Zusätzliche Überlegungen, wenn du die Führungskraft der Person bist

Informiere dich über die Richtlinien zur Durchführung angemessener Maßnahmen für die betreffende Person. Wenn das Unternehmen keine Richtlinien für den Umgang von Mitarbeitenden mit psychischen Gesundheitsproblemen (z.B. Betriebsvereinbarungen) hat, solltest du überlegen, wie du der Person in ihrer Funktion am besten entgegenkommen kannst. Dafür kannst du Rat bei einer geeigneten Stelle einholen, z.B. bei der Personalabteilung oder einer Beratungsstelle für Mitarbeitende. Beachte alle gesetzlichen Verpflichtungen, die die betreffende Person bei der Kommunikation ihres psychischen Gesundheitsproblems am Arbeitsplatz hat. Grundsätzlich unterliegen Betriebsärzt*innen der Schweigepflicht und können bei der Suche nach geeigneten Anlaufstellen behilflich sein. Allerdings sind sie in seltenen Fällen verpflichtet, medizinische Erkrankungen zu melden, wenn dadurch eine Gefahr für die eigene Sicherheit und die Sicherheit anderer entsteht.

Frage die Person, welche Unterstützung sie benötigt, um die mit ihrer Arbeit verbundenen Anforderungen erfüllen zu können. Sage der Person, dass du ihr dabei helfen wirst, die nötige Unterstützung zu erhalten, damit sie wieder zu ihrer ursprünglichen Arbeitsleistung zurückkehren kann. Hilf der Person, Auslöser am Arbeitsplatz zu identifizieren, die zu ihrem psychischen Gesundheitsproblem

beitragen. Wenn die Person aufgrund ihres psychischen Gesundheitsproblems Schwierigkeiten mit ihrer Arbeitsleistung hat, solltest du mit ihr über angemessene Maßnahmen (z.B. organisatorische Veränderungen oder Veränderungen der momentanen Leistungsanforderungen) sprechen. Sollte die Person ihr psychisches Gesundheitsproblem nicht gegenüber anderen Mitarbeitenden offen kommunizieren wollen, besprich, welche Anpassungen möglich sind, ohne dass Kolleg*innen von dem psychischem Gesundheitsproblem erfahren. Sei dir bewusst, dass die psychischen Gesundheitsprobleme der Person Auswirkungen auf andere Mitarbeitende haben können und biete auch ihnen Unterstützung an.

Besprich mit der Person, welche Informationen an Mitarbeitende weitergegeben werden sollen. Wenn sich die Person dazu entschieden hat, ihre psychischen Gesundheitsprobleme gegenüber anderen Mitarbeitenden nicht zu kommunizieren, solltest du mit anderen Mitarbeitenden nur allgemein über die Person sprechen, ohne dabei die Vertraulichkeit zu verletzen. Lasse die Person wissen, dass du es nicht tolerieren wirst, dass sie aufgrund ihres psychischen Gesundheitsproblems Diskriminierung oder Belästigung am Arbeitsplatz erfährt.

Erwäge regelmäßige Gespräche mit der Person, um zu erfahren, wie sie mit ihrer Arbeitsbelastung und den getroffenen Maßnahmen am Arbeitsplatz zurechtkommt. Biete der Person die Möglichkeit, mit jemandem zu sprechen, falls ihr etwas bei der Arbeit Sorge bereitet oder sie stark belastet ist, z.B. über eine geeignete Telefon-Hotline. Versuche die Art und Weise, wie du die Person anleitest, anzupassen, um arbeitsbedingten Stress zu verringern, z.B. können manche Menschen besser arbeiten, wenn sie mehr Anweisungen von ihrer Führungsperson erhalten.

Umgang mit Leistungsproblemen

Konzentriere dich darauf, die Person in Bezug auf ihr psychisches Gesundheitsproblem angemessen zu unterstützen, bevor du dich mit eventuellen Leistungsproblemen befasst, die häufig in Folge der psychischen Belastungen auftreten. Sei dir bewusst, dass Verhaltensweisen, die gegen die Regeln oder Vorschriften des Arbeitsplatzes verstoßen, unter Umständen sowohl Erste Hilfe für psychische Gesundheit, als auch eine Anpassung der zu erwartenden Leistungen der Person erfordern.

Erkläre bei Leistungs- oder Verhaltensproblemen deutlich, was von der Person in Bezug auf ihre Arbeitsleistung und ihr Verhalten erwartet wird. Wenn du die Person bei

ihren psychischen Gesundheitsproblemen unterstützt und gleichzeitig Maßnahmen zur Anpassung der zu erwartenden Leistungen einleiten musst, solltest du den Zweck eines jeden Gesprächs genau angeben. Du solltest die Person auch fragen, ob sie die Anwesenheit einer Unterstützungsperson wünscht.

Hilfe für belastete Mitarbeitende

Wenn die Person stark belastet ist, solltest du dies nicht ignorieren, denn Nichtstun kann die Situation noch verschlimmern.

Wenn es die Umstände und deine Funktion zulassen, solltest du Folgendes tun:

- Sorge für einen geeigneten Rahmen, in dem die Person ihre Gefühle frei äußern und sich in Ruhe beruhigen kann.
- Beurteile, ob eine Krise vorliegt (unmittelbare Gefahr einer Selbst- oder Fremdgefährdung) und reagiere gemäß den bestehenden Mental Health First Aid Guidelines für den Umgang mit Suizidgedanken und suizidalem Verhalten (https://www.mhfa-ersthelfer.de/de/was-ist-mhfa/guidelines/).
- Erkenne die Notlage oder Belastung der Person an und konzentriere dich darauf, was sie gerade bedrückt, anstatt sofort zu versuchen, das Problem zu lösen.
- Versichere der Person, dass es in Ordnung ist, aufgebracht zu sein, und dass sie wertgeschätzt wird; vielleicht schämt sie sich oder es ist ihr peinlich, was vorgefallen ist.
- Lasse die Person wissen, dass du ihr zuhörst. Das Zuhören alleine kann schon helfen und Trost spenden.
- Sage ihr, dass Hilfe und Unterstützung verfügbar sind.
- Setze dich nicht unter Druck, dass du der Person eine sofortige Lösung liefern musst.
- Frage die Person, ob du jemanden für sie kontaktieren sollst.

Teile der Person mit, dass sie, wenn sie sich ausreichend erholt hat, weiterarbeiten, eine Pause einlegen oder darum bitten kann, nach Hause zu gehen.

Sei dir bewusst, dass die betroffene Person möglicherweise nicht in der Lage ist, klar zu denken und viele Informationen aufnehmen kann. Wenn die Person zu verzweifelt oder zu belastet ist um zu sprechen, versichere ihr, dass das Gespräch zu einer anderen Zeit und an einem anderen Ort fortgesetzt werden kann. Schalte bei Bedarf und unter Achtung der Privatsphäre Hilfe ein, die psychisch belasteten Menschen professionelle Unterstützung bietet. Rufe mit Erlaubnis der Person den Betriebsarzt, die Betriebsärztin, anderes geschultes Personal oder eine Beratungsstelle für Mitarbeitende (z.B. innerbetriebliche Beratungshotlines) an und lasse sie mit der Person sprechen.

Hole dir bei Bedarf selbst Unterstützung, nachdem du der belasteten Person geholfen hast, z.B. bei einer Beratungsstelle für Mitarbeitende. Achte darauf, weiterhin die Vertraulichkeit der Person zu wahren

Hilfe für Mitarbeitende unter Alkoholeinfluss

Wenn die Person bei der Arbeit unter dem Einfluss von Alkohol oder anderen Substanzen zu stehen scheint, solltest du mit einer zuständigen Führungsperson sprechen. Ignoriere es nicht und versuche nicht die Person zu decken, indem du z.B. ihre Arbeitsaufgaben übernimmst. Versuche sicherzustellen, dass die Person kein Gesundheits- und Sicherheitsrisiko für sich selbst oder andere darstellt. Begleite die Person in einen Bereich mit Privatsphäre und teile ihr deine Bedenken mit. Wenn die alkoholisierte Person darauf besteht, nach Hause zu fahren, benachrichtige die Polizei oder einen Notfallkontakt. Prüfe, ob dein Betrieb eine Betriebsvereinbarung zum Thema Sucht hat und wer als Suchtbeauftragte*r benannt ist. Beziehe dann die zuständige Person entsprechend der Betriebsvereinbarung mit ein.

Zusätzliche Überlegungen, wenn du die Führungskraft der Person bist

Du solltest die Person auch nach einer Erklärung für ihr gefährdendes Verhalten fragen. So könnte es z.B. sein, dass die Person bestimmte Medikamente nehmen muss, deren Nebenwirkungen ihr Verhalten beeinflussen. Sorge dafür, dass die Person sicher nach Hause begleitet wird.

Zweck dieser Leitlinie

Diese Richtlinien beschreiben, worauf Sie achten sollten, wenn Sie erste Hilfe für psychische Gesundheit bei Mitarbeitenden anwenden, die entweder ein psychisches Gesundheitsproblem neu entwickeln, deren psychische Gesundheit sich bei bestehenden Problemen verschlechtert oder die sich in einer Krise befinden. Als Ersthelfende*r für psychische Gesundheit unterstützen sie die betroffene Person, bis sie in professioneller Behandlung ist oder die Krise vorübergeht.

Entwicklung dieser Leitlinien

Diese Richtlinien basieren auf Expertenmeinungen einer Kommission aus Betroffenen und Fachpersonen (Mediziner, Forscher, Ausbilder) aus Australien, Kanada, Deutschland, Irland, den Niederlanden, Neuseeland, Schweden, der Schweiz, Großbritannien und den USA.

Verwendung dieser Leitlinien

Diese Richtlinien sind eine allgemeine Zusammenfassung von Empfehlungen. Jeder Mensch ist einzigartig. Es ist wichtig, deine Unterstützung den jeweiligen Bedürfnissen dieses Menschen anzupassen. Diese Empfehlungen sind jedoch nicht für alle Personen angebracht.

Ebenso sind die Richtlinien aufgestellt worden, um Erste Hilfe in entwickelten englischsprachigen Ländern anzuwenden. Sie sind u.U. nicht geeignet für andere gesellschaftliche Gruppen oder Länder mit anderen Gesundheitssystemen.

Diese Richtlinien sind urheberrechtlich geschützt, können jedoch kostenlos für gemeinnützige Zwecke vervielfältigt werden, vorausgesetzt, die Herkunft ist anerkannt.

Bitte zitiere diese Richtlinien wie folgt:

MHFA Ersthelfer (2022). Richtlinien für erste Hilfe für psychische Gesundheit am Arbeitsplatz. Angepasst nach: Providing mental health first aid to a co-worker: MHFA Guidelines (2016). Melbourne: Mental Health First Aid Australia.

Anfragen bitte an:

MHFA Ersthelfer

E-Mail: info@mhfa-ersthelfer.de

Alle MHFA Richtlinien können unter www.mhfa-ersthelfer.de heruntergeladen werden.