

4. Februar Präventionstag

# Umgang mit Mitarbeitenden in Krisen

**Dr. phil. Niklas Baer, Leiter WorkMed**

**Martina Blaser, Leiter Programm Suizidprävention ZH**

# Inhalt

**1**

**Einführung und Fallbeispiel**

**2**

**Wie erkenne ich Krisen?**

**3**

**Wie spreche ich Krisen an?**

**4**

**Wie gehe ich längerfristig mit Krisen um?**

**5**

**Anlaufstellen und Angebote**

**6**

**Fragen und Abschluss**

# Fallbeispiel und Umfrage

**Was denken Sie, wann ist der richtige Zeitpunkt, um das Gespräch mit Herrn Muster zu suchen und ihn auf sein Verhalten anzusprechen?**

# Fallbeispiel Herr Muster

Mitarbeiter, 48 Jahre alt, seit 2 Jahren in der Abteilung tätig. Er ist gut vernetzt, auch fachlich gut. Er arbeitet gut, etwas mit angezogener Handbremse. Er ist pünktlich, hat kaum Fehltage und kommt gut aus mit den anderen.

An einer kürzlichen Teambesprechung scheint er mit etwas nicht ganz einverstanden, was Sie als Chef/in sagen, flüstert dem Nachbarn etwas ins Ohr. **(A)**

Ein paar Wochen später macht Herr Muster eine ironische Bemerkung, als Sie ein neues Projekt vorstellen. Seine Ironie ist lustig, die anderen müssen lachen, dennoch wurmt es Sie etwas. **(B)**

Herr Muster ist für mehrere Projekte verantwortlich und hat viel zu tun. Einige Projekte kommen nicht recht voran. Er hat dafür auch gute Gründe und macht zum Teil indirekt auch die unsaubere Planung dafür verantwortlich. Ihnen selbst hat er das aber noch nie gesagt. Sie bekommen ein ungutes Gefühl, dass er sich anderen gegenüber eher kritisch bis abfällig Ihnen gegenüber äussert. **(C)**

Die ganze Situation wird Ihnen zunehmend unangenehm, vor allem die Teambesprechungen, an denen sich auch eine gehemmte Stimmung breitmacht. Sie haben das Gefühl, Sie müssten Ihre Entscheidungen ausführlich rechtfertigen. Sie haben auch das Gefühl, langsam den guten Kontakt zum Team zu verlieren. **(D)**

# Besprechung Fallbeispiel

Der Vorgesetzte von Herr Muster hat zum Zeitpunkt D noch nicht reagiert. Der Fall ging wie folgt weiter:

*Das Ganze setzt Ihnen zunehmend zu. Sie suchen das Gespräch mit dem Mitarbeiter. Dieser versteht Ihre Gedanken aber nicht und findet Sie auch etwas emotional. Er empfiehlt Ihnen, sachlich zu bleiben. Seiner Ansicht nach sollte man eher die personellen Strukturen und Aufgaben analysieren, da hier einiges im Argen liege, wie er immer wieder von den Kollegen vernehme. (E)*

**→ Wichtig früh Nachfragen!**

# Erkennen von Menschen in Krisen

## Hinweise (siehe auch Ettlín und Baer 2015)

In den meisten Fällen können Veränderungen wahrgenommen werden:

- **Arbeitsverhalten/Leistung z.B.** Leistungsabfall/-schwankungen, Unkonzentriertheit, häufige Fehler, Gereiztheit, Häufung von Fehlzeiten und Unpünktlichkeit
- **Sozialverhalten z.B.** Rückzug, Scheu vor Kontakt, Distanzlosigkeit, gemeinsame Pausen auslassen
- **Stimmungslage:** traurig, desinteressiert, Stimmungsschwankungen, aggressiv
- **Sonstigen Auffälligkeiten:** Vernachlässigung der Kleidung/Körperpflege
- **Körperliche Signale:** Schlafschwierigkeiten, Erschöpfung, Kopf- und Nackenschmerzen, Gewichtsschwankungen
- **Äusserungen (bei Suizidalität):** «Es wäre auch nicht schlimm, wenn ich morgen nicht mehr da wäre», «Ohne mich wären alle besser dran.»

# Frühintervention

## Gespräch suchen

- Grundsätzlich: Je früher reagiert wird, desto erfolgsversprechender sind die Massnahmen
- Den Kontakt erleichtern und ermöglichen
- Für Raum und Zeit besorgt sein (bzw. gezielt einen nächsten Kontaktpunkt abmachen)
- Gesprächsbeginn z.B.: «Ich mache mir Sorgen um dich. Ich möchte gerne mit dir darüber sprechen, was ich beobachtet habe.» weitere Beispiele für Formulierungen [wie-gehts-dir.ch/darueber-reden/ich-mache-mir-sorgen-um-einen-meiner-mitarbeitenden](https://www.wie-gehts-dir.ch/darueber-reden/ich-mache-mir-sorgen-um-einen-meiner-mitarbeitenden)
- Wahrgenommenes wertschätzend, klar und deutlich mitteilen
- Veränderung braucht Zeit
- Folgegespräch vereinbaren (Ziele und Massnahmen schriftlich festlegen)

# Do's

- sich Zeit nehmen
- Verständnis für Krise und Not zeigen
- eigene Betroffenheit/Grenzen reflektieren
- Gespräch suchen, ruhig und aktiv zuhören, offene Fragen stellen
- Orientierung geben und unterstützen
- nächste konkrete Schritte besprechen
- Unterstützung und Vorschläge anbieten

# Don'ts

- Bagatellisieren
- abwarten und Krise aussitzen
- Motivationsversuche mit Durchhalteparolen
- einfache Lösungen präsentieren
- über Legitimation der Krise diskutieren
- gleich von eigenen Problemen sprechen
- sich unter Druck setzen lassen
- unrealistische Versprechungen machen

# Exkurs: Suizidäusserungen & -drohungen

Bei Suizidäusserungen (z.B. «Ohne mich wären alle besser dran») und Suiziddrohungen (z.B. «Wenn ich die Stelle verliere, bringe ich mich um!») ist es wichtig:

- die Äusserungen **ernst** zu **nehmen** und möglichst **ruhig** darauf zu **reagieren**. z.B. «Ich nehme Ihr Anliegen ernst und sehe, dass Sie in grosser Not sind. Aber ich möchte nicht, dass Sie eine Suizidandrohung als Druckmittel verwenden. Ich kann die Verantwortung für Ihr Leben nicht übernehmen. Ich muss darum jemanden über diese Äusserung informieren.»
- **Drittperson** einzubeziehen; je nach Situation
  - eine Vertrauensperson
  - eine Fachperson
  - Polizei 117

# Beeinträchtigungen & Arbeitsanpassungen I

## Beispiele (Baer, Minzer, Ettlín, 2019)

### SCHIZOPHRENIE

#### LEISTUNGSDEFIZITE

- Konzentration
- Denken – abstrahieren / planen / organisieren fällt schwer
- Verlangsamung
- Aufmerksamkeit, Fokussierung
- Abstraktionsvermögen – kein Verstehen abstrakter Anweisungen
- Multitasking
- Inadäquate Selbsteinschätzung

### DEPRESSION

- Schnell erschöpft
- Wenig Ausdauer
- Konzentration
- Merkfähigkeit
- Fehleranfälligkeit
- Verlangsamung
- Wenig Eigeninitiative
- Leistungsabfall insgesamt
- Multitasking

#### SOZIALVERHALTEN

- Misstrauen
- Dinge rasch auf sich beziehen
- Rückzug
- Soziale Kognition – Missverständnisse
- Irritierendes Verhalten
- Probleme nicht oder unklar ansprechen

- Wenig Selbstvertrauen
- Selbstbeschuldigung
- Rückzug
- Passivität
- Probleme nicht oder zu spät ansprechen
- Verminderte Kritiktoleranz
- Vernachlässigt wirken
- Teamreaktion: Mitleid, dann Ärger

#### ARBEITSANPASSUNG

- Klar strukturierter Ablauf
- Klare schriftliche Arbeitsbeschriebe
- Tiefes Anforderungsniveau bzgl. sozialer Flexibilität
- Regelmässiges kurzes Feedback
- Angepasste Arbeitszeiten
- Einfache, monotone Tätigkeiten, ruhiges Arbeitsumfeld

- Öfters kurze Pausen
- Reizreduktion
- Kurze Feedbacks, fixe Ansprechperson
- Reduzierte Produktivitätsanforderungen
- Wenig Schichtarbeit (Schlafstörungen)
- Arbeiten kontrollieren (Fehlerquote)
- Physische Aktivierung fördern
- Möglichst helle Arbeitsumgebung

# Beeinträchtigungen & Arbeitsanpassungen II

## Beispiele (Baer, Minzer, Ettlín, 2019)

### ANGST

- Drücken vor Verantwortung
- Langsames Arbeitstempo (Angst vor Fehlern)
- Exponieren sich ungern (Referate etc.)
- Wenig entscheidungsfreudig

- Vermeidung sozialer Kontakte
- Körperliche Symptome
- Vermeidung / Somatisierung kann Ärger auslösen
- Panikattacken irritieren die Umgebung

- Anforderung langsam stetig steigern
- Vorhersehbare Anforderungen und Veränderungen
- Aufklärung, Mitarbeitende informieren
- Nicht nur schonen – Vermeidung nicht fördern

### PERSÖNL'STÖRUNG

- Wenig Ausdauer, führen Arbeiten nicht zu Ende
- Schwankungen, wenig Kontinuität
- Genauigkeit, Präzision mangelhaft
- Fokussierung erschwert
- Priorisierung fällt schwer
- Wenig Selbststrukturierung
- Selbstüberschätzung
- Sachbezogenheit schwierig

- Wenig Stressresistenz
- Impulsives aggressives Verhalten
- Überemotionalisierung
- Wenig kritikfähig, rasch gekränkt
- Externalisierung
- Kleine Frustrationstoleranz
- Keine Abstimmung mit Kollegen, Alleingänge
- Mangelnde Empathie
- Selbstbezogenheit

- Kurze, überschaubare Aufgaben
- Eher keine Projektleitung
- Eher keine Führungsfunktion
- Bezugsperson bestimmen
- Regelmässiges Feedback (Lob, verhaltensbezogene Kritik)
- Mit Verstärkern arbeiten
- Spielregeln, klare Vorgaben
- Relativ rigides Setting
- Reduktion der Teamkontakte

# Fachleute, Fachstellen

- Hausarzt, Psychiater\*innen, Psychotherapeut\*innen
- Die Dargebotene Hand 143
- Notfalldienste 0800 33 66 55 (Polizei, Ambulanz, Ärztefon)
- Kriseninterventionszentrum KIZ Winterthur/Zürich, Notfall USZ
- Psychiater\*innen: [www.therapievermittlung.ch](http://www.therapievermittlung.ch)
- Psychologen\*innen: [www.psychologie.ch](http://www.psychologie.ch)
- Arbeitgeberberatung der IV: 044 448 58 58
- WorkMed (kostenlos für Unternehmen, die bei der SWICA versichert sind): 061 685 15 15

# Broschüre Führungskräfte & HR

Broschüre mit konkreten und praxisnahen Ansätzen der Suizidprävention für Fachpersonen im Gesundheitswesen und für Führungskräfte/HR

Download und Bestellung:  
[gesundheitsfoerderung-zh.ch/infomaterial](https://gesundheitsfoerderung-zh.ch/infomaterial)



# Notfallkarte Erwachsene

Adressen für den Notfall: **Für Menschen in Krisen und ihr Umfeld**

Download und Bestellung:  
[gesundheitsfoerderung-zh.ch/notfallkarte](https://gesundheitsfoerderung-zh.ch/notfallkarte)

Kanton Zürich  
Gesundheitsdirektion  
**Prävention und Gesundheitsförderung**

Reden kann helfen. Sprich über Suizidgedanken.

**Notfallnummern 7x24**

<b>143</b>	<b>Gespräch und Beratung am Telefon</b> Die Dargestellte Hand, www.143.ch
<b>044 255 11 11</b>	<b>Beratung am Telefon oder vor Ort</b> Notfall des Universitätsspitals Zürich, Schmelzbergstrasse 8, 8006 Zürich
<b>044 296 73 10</b>	<b>Telefonische Kurzberatung und Terminvereinbarung</b> Krisenintervention Zürich (KIZ), Militärstrasse 8, 8004 Zürich
<b>052 264 37 00</b>	Kriseninterventionszentrum (KIZ), Bleichstrasse 9, 8400 Winterthur

Für Menschen in Krisen und ihr Umfeld  
**Adressen für den Notfall**

# Notfallkarte Jugendliche

- Karte mit Notfalladressen für **Jugendliche im Kanton Zürich**.
- Kreditkartenformat mit integriertem RFID-Blocker zum Schutz von Kreditkarten und anderen schützenswerten Karten.

Download und Bestellung:  
[gesundheitsfoerderung-zh.ch/notfallkarte-jugend](https://gesundheitsfoerderung-zh.ch/notfallkarte-jugend)



# Suizidprävention Kanton ZH

## Website

Informationen für Menschen in Krisen und deren Umfeld

Informationen für Hinterbliebene und Zürcher Adressen

Link:

[www.suizidpraevention-zh.ch](http://www.suizidpraevention-zh.ch)

Suizidprävention Kanton Zürich

AAA | SUICHE | SITEMAP | NOTFALL TEL. 143 | MEHR

ICH BIN IN DER KRISE | ICH BIN BESORGT UM JEMANDEN | JEMANDEN DURCH SUIZID VERLOREN | MEHR WISSEN ÜBER SUIZID

**In der Krise**  
> Das hilft.

**Besorgt um jemanden?**  
> So können Sie helfen.

**Unterstützung für Jugendliche auf 147.ch**

ARTIKEL

**dure schnufe**

**Psychische Gesundheit und Corona**  
Auf der Website [dureschnufe.ch](http://dureschnufe.ch) sind hilfreiche Impulse und Angebote für die Pflege der psychischen Gesundheit zu Zeiten von Corona zu finden.  
[ZUR WEBSITE VON DURESCHNUFE](#)

**Materialien bestellen**  
- Flyer mit Notfalladressen  
- Informationen für Fachleute aus dem Gesundheitswesen  
- für Fachleute aus dem Personal- und Bildungsbereich  
- für Medienschaffende, und mehr  
[MEHR](#)

**Jemanden durch Suizid verloren - Infos für Hinterbliebene und ihr Umfeld**  
Auf dieser Website finden auch Menschen, die jemanden durch Suizid verloren haben sowie ihr Umfeld viele Informationen.  
[MEHR LESEN](#)



Kompetenzzentrum  
Psychiatrie Baselland

**Suizid**prävention  
Kanton Zürich

**Herzlichen Dank!**

# Mythen rund um Suizidalität

- Über Suizid zu sprechen, bringt Leute erst recht dazu, sich das Leben zu nehmen.
- Wenn sich jemand wirklich das Leben nehmen will, lässt sich das nicht verhindern.
- Menschen, die an Suizid denken, wollen keine Hilfe.
- Wer von Suizid spricht, will vor allem Aufmerksamkeit. Wer wirklich gefährdet ist, spricht nicht davon, sondern tut es.

# Was ist Suizidalität?

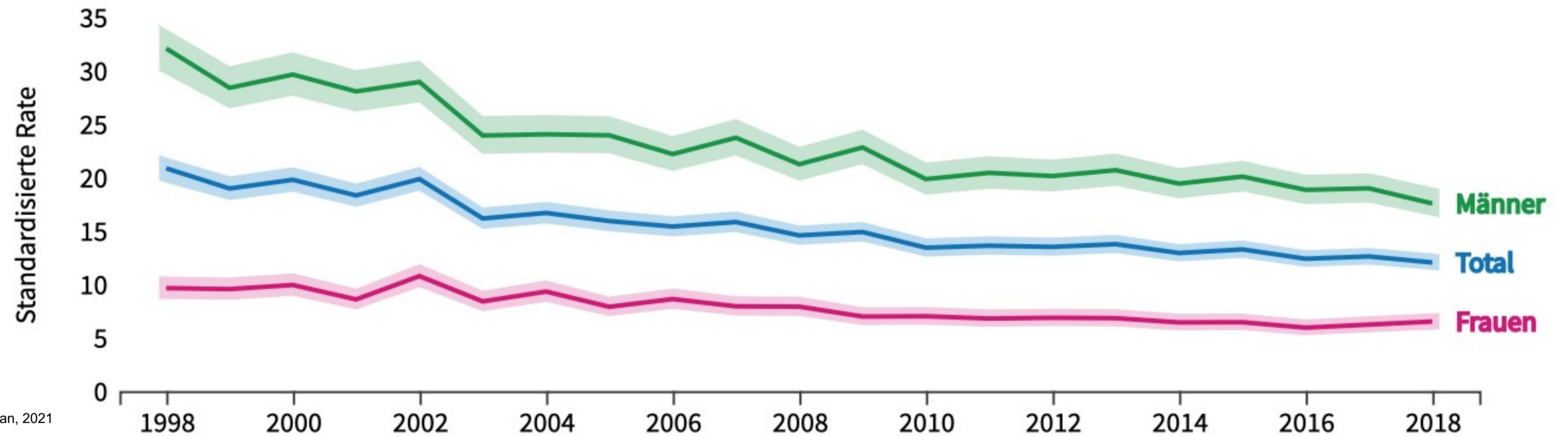
- Suizidalität ist keine Krankheit.
- Ein Suizid/-versuch ist eine **Handlung**.
- Handlungen sind **zielorientiert**.
- Das Ziel der suizidalen Handlung ist **nicht** der Tod. Sondern eine subjektive «Lösung», das unerträgliche psychische **Leiden zu beenden**.
- Weil – die betroffene Person meistens schon vieles versucht hat und nun nicht mehr weiter weiss.

# Suizidgedanken vs. Suizidhandlungen



# Statistik

Suizidrate (exkl. Suizidhilfe)



2018 starben 290 Frauen und 712 Männer also total 1002 Personen durch Suizide.

# Umgang mit suizidalen Menschen

1. Der erste Schritt: **Ansprechen**
2. Der zweite Schritt: **Zuhören**
3. Der dritte Schritt: **Gemeinsam Wege suchen und in Beziehung bleiben**
4. Nach dem Gespräch: **Fachliche Unterstützung? Entlastung? Info an Team/Vorgesetzte?**