

# »Es geht alles. Die Frage ist, wie lange!«

**BEST PRACTICE** Psychische Belastungen haben vielen Formen. Das Heilpädagogische Zentrum Krefeld will seinen Beschäftigten in jedem Fall zur Seite stehen und hat ein Unterstützungsangebot entwickelt. Wie das funktioniert, erklärt uns Andreas Bist.



**Andreas Bist,**  
Betriebsratsvorsitzender  
beim Heilpädagogischen  
Zentrum Krefeld.  
A.Bist@hpzkrefeld.de



## TIPP

Der Betriebsrat des Heilpädagogischen Zentrums war mit seinem Unterstützungsangebot auch beim Deutschen Betriebsräte-Preis vertreten. Haben auch Sie ein tolles Projekt? Dann bewerben Sie sich für den Preis 2020. Möglich ab sofort bis spätestens 30. April 2020. Alle Infos unter [www.dbrp.de](http://www.dbrp.de).

### 1. Startschuss war die Gefährdungsbeurteilung »Psychische Gesundheit«. Woran haben Sie Handlungsbedarf erkannt?

Bei Auswertung und Analyse der Gefährdungsbeurteilung stellten wir recht schnell fest, dass es den Kolleginnen und Kollegen gerade in psychisch belastenden Situationen an zeitnahen und hilfreichen Angeboten fehlt. Insbesondere persönliche Anmerkungen zeigten uns bestehenden Handlungsbedarf. So wurde z. B. angegeben, dass bekannte Bewältigungsstrategien bei Problemen nicht

mehr ausreichen, dass oft Grenzen bei der Bewältigung kollegialer Probleme erreicht werden und dass man beim Umgang mit Extremsituationen Unterstützung braucht.

### 2. Warum haben Sie sich entschieden, das Angebot in zwei Bausteine (s. Hintergrund-Kasten) aufzuteilen?

Dazu kam es bei der näheren Analyse der Ergebnisse der Gefährdungsbeurteilung. Hier wurden zum einen alltägliche belastende Situationen deutlich, also regelmäßig auftretende Problemlagen. Extremsituationen gibt es zwar nur immer mal wieder vereinzelt, diese haben aber erhebliche Auswirkungen auf die Psyche. Für uns war deshalb relativ schnell klar, dass wir für beide Situationen unterschiedliche Hilfsangebote schaffen wollten.

### 3. Wer war bei der Entwicklung des Konzepts im Betrieb beteiligt? Wie haben Sie die Zusammenarbeit koordiniert?

Das grundlegende Konzept hat der Betriebsrat in einem internen Arbeitskreis erarbeitet. Die Überlegungen des Betriebsrates wurden dann im Arbeitskreis »Psychische Gesundheit« – dem neben dem Betriebsrat auch der Betriebsarzt, die Fachkraft für Arbeitssicherheit, der Beauftragte der Geschäftsführung und die Personalleitung angehören – thematisiert und beraten. Die abschließenden Gespräche mit der Geschäftsführung führte dann der Betriebsrat. Die Koordination der Zusammenarbeit war unkompliziert, da es den Arbeitskreis »Psychische Gesundheit« bereits gab. Dieser hat auch die Gefährdungsbeurteilung zur psychischen Gesundheit durchgeführt. Somit konnte auf vorhandene, bereits etablierte Strukturen zurückgegriffen werden.

### 4. Wie haben Sie Kontakt zur Clearingstelle hergestellt und wie läuft die Zusammenarbeit mit dem Betrieb?

Nach der Zustimmung der Geschäftsführung zum grundsätzlichen Konzept der Clearingstelle haben wir angefangen, ent-

## CHECKLISTE

### Eckpunkte einer Betriebsvereinbarung »Psychosoziale Unterstützung«

#### Allgemeines

- Benennung der Teammitglieder in Abstimmung zw. Geschäftsführung und Betriebsrat
- Teammitgliedern wird Teilnahme an Fortbildung ermöglicht
- Qualifikation der Teammitglieder (s. Hinweis in der Randspalte) und Zuständigkeit des Teams (s. Hintergrund-Kasten)

#### Verpflichtungen der Teammitglieder

- Absolute Verschwiegenheit
- keine Weitergabe von Inhalten der Einsätze, v.a. keine inhaltliche Rückmeldung an Vorgesetzte der Betroffenen
- keine inhaltlichen Aufzeichnungen über Einsätze

#### Entscheidungsbefugnisse des Teams

- je nach Schwere der Belastung Weitervermittlung an professionelle Hilfe

#### Inanspruchnahme der PSU

- Betroffene können die PSU-Teammitglieder jederzeit direkt aufsuchen
- Vorgesetzte können die Teammitglieder in die Abteilung bestellen
- Team informiert die Geschäftsleitung schriftlich (z. B. per Mail) über Einsätze

## HINTERGRUND

**Bausteine der Unterstützung**

Das Heilpädagogische Zentrum hat das Beratungsangebot bei psychischen Belastungen in zwei Bausteine aufgeteilt:

► **Hilfe bei alltäglichen psychischen**

**Belastungen:** Hierfür ist die »Clearingstelle« zuständig. Das ist ein psychologisches Institut, das externe Mitarbeiterberatungen durchführt. Mitarbeiter können sich hier telefonisch oder in persönlichen Terminen Hilfe holen – sowohl bei arbeitsbedingten oder privaten Problemen (z. B. Stress am Arbeitsplatz, zwischenmenschliche Konflikte, familiäre Belastungen, finanzielle Schwierigkeiten).

► **Hilfe in nicht alltägliche Akut-**

**situationen:** Hier kommt die »Psychosoziale Unterstützung (PSU)« zum Einsatz. Das PSU-Team besteht aus speziell ausgebildeten Mitarbeitern des Betriebs. Es berät Beschäftigte in akuten Situationen und vermittelt – je nach Schwere der Belastung – weitere professionelle Hilfe. Es steht den Beschäftigten z. B. bei Todesfällen/schweren Unfällen von Kollegen, Übergriffen durch Kollegen oder anderen akuten Belastungen zur Seite.

sprechende Fachleute zu suchen, die unseren Anforderungen gerecht werden konnten. Wichtig war uns vor allem, dass diese eine schnelle Hilfestellung gewährleisten würden. Das gestaltete sich schwieriger als gedacht. Nach monatelangem Suchen mussten wir dem Arbeitskreis »Psychische Gesundheit« mitteilen, dass das Projekt wohl nicht umsetzbar ist, da keine Fachleute zu finden sind.

Unser Betriebsarzt, der auch für andere Unternehmen tätig ist, machte uns dann auf ein Institut aufmerksam, das eine breite Palette an fachlicher Betreuung anbietet. Nach entsprechender Kontaktaufnahme kam es schnell zu ersten Gesprächen, um die Rahmenbedingungen abzustimmen. Am Ende stand ein Vertrag, der unseren Kolleginnen und Kollegen genau das anbieten konnte, was wir uns vorgestellt haben. Die Zusammenarbeit mit dem Institut funktioniert sehr gut. Es wird viel Wert auf Anonymität und Schweigepflicht gelegt. Das Institut hat daher recht selten direkten Kontakt zum Unternehmen;

Statistik und Abrechnung zeigen, wie das Angebot genutzt wird.

**5. Wie genau gehen Beschäftigte vor, wenn sie Hilfe brauchen? Und wie wird das Unterstützungsangebot angenommen?**

Wenn Kolleginnen und Kollegen die Hilfe der Clearingstelle in Anspruch nehmen möchten, können sie das Institut Montag – Freitag in der Zeit von 9 – 16 Uhr anrufen – entweder vom Firmentelefon aus bzw. auch in den Pausenzeiten von ihrem privaten Handy. In der Zentrale des Instituts schildern die Kolleginnen und Kollegen kurz ihr Problem und werden dann dem Fachpersonal zugewiesen, mit dem ein Termin – der innerhalb der nächsten 3 Werktage liegt – vereinbart wird.

Die Beratung durch das Fachpersonal kann dann sowohl telefonisch als auch persönlich erfolgen. Aufgrund der notwendigen Anonymität erfolgt sie in der Regel außerhalb der Arbeitszeit. Es besteht aber auch die Möglichkeit, Termine während der Arbeitszeit wahrzunehmen. Dann muss aber dem Leitungspersonal mitgeteilt werden, dass man das Institut aufsucht. Es liegt also in den Händen der Kolleginnen und Kollegen, wie und wann sie das Angebot nutzen.

Wir freuen uns darüber, dass dieses Angebot von der Belegschaft sehr gut angenommen wurde und auch entsprechend genutzt wird. Dies zeigt, dass hier ein gutes Instrument zur Unterstützung geschaffen wurde. Die Unterstützung in Akutsituationen erfolgt durch das sog. PSU-Team. Es besteht aus eigenen Mitarbeitern, die für Akutsituationen ausgebildet sind. Betroffene können diese Kolleginnen und Kollegen jederzeit unkompliziert direkt aufsuchen, Führungskräften können das Team in die Abteilungen bestellen.

Das PSU-Team erreicht jeden der 9 Standorte innerhalb von maximal 45 Minuten. Ein weiterer Ausbau des Teams ist in Planung, um die Zeiten noch weiter reduzieren zu können. Dieses Hilfsangebot wurde bisher in zwei Akutsituationen angefordert und konnte erfolgreich unterstützen.

Die Rückmeldungen aus der Belegschaft sind sehr positiv. Allein die Gewissheit zu haben, dass es ein funktionierendes System zur Unterstützung gibt, trägt dazu bei, dass sich die Kolleginnen und Kollegen gut aufgehoben fühlen. Eine neue Gefährdungsbeurteilung zur psychischen Gesundheit wird zeigen, ob die Hilfsangebote bereits zu einer Verbesserung geführt haben. ◀

Die Fragen stellte **Franziska Kowalski**.

**HINWEIS**

Die PSU-Teammitglieder beim Heilpädagogischen Zentrum Krefeld müssen eine der folgenden Ausbildungen haben:

- Ausbildung zum Notfallseelsorger
- Ausbildung bei einer Hilfs- oder Rettungsorganisation
- CISM-Ausbildung (Critical Incident Stress Management)

**WICHTIG**

Die Clearingstelle für alltägliche psychische Belastungen ist das in Krefeld ansässige Institut »intakkt« ([www.intakkt.de](http://www.intakkt.de)). Entscheiden sich Arbeitnehmer dafür, das Institut während der Arbeitszeit aufzusuchen, ist das dem Vorgesetzten mitzuteilen. Die Zeit wird dann wie normale Arbeitszeit bezahlt.