

Trauma: Mit angeknackster Seele bei der Arbeit - Psychischer Stress beeinträchtigt Arbeitsfähigkeit

*Deutsche Handwerkszeitung 26. Januar 2022 von Barbara Oberst*

Unfälle, Gewalterlebnisse, aber auch der Verlust eines lieben Menschen können bei Betroffenen ein Trauma auslösen. Wie Chefs und Kollegen im Betrieb damit umgehen können.

Jedes Extremereignis kann ein Trauma auslösen. Chefs sollten das bei der Arbeit berücksichtigen.

Die Verkäuferin hatte Glück im Unglück: Sie war allein in der kleinen Bäckerfiliale im Raum Franken, als ein Mann eintrat, sie bedrohte und sie aufforderte, ihm das Geld aus der Kasse zu geben. Die Verkäuferin reagierte besonnen. Sie übergab das Geld und holte dann, nachdem der Räuber weg war, Hilfe.

"Bei uns soll keiner den Helden spielen", sagt ihr Chef, der anonym bleiben möchte. Der Geschäftsführer des traditionellen Familienbetriebs mit einem knappen dutzend Filialen ist froh, dass der Überfall so glimpflich ablief. "Wir haben unserer Mitarbeiterin danach angeboten, in eine andere Filiale zu wechseln oder zumindest zu anderen Zeiten zu arbeiten. Aber das wollte sie gar nicht. Sie hat das gut weggesteckt."

Trauma nach Extremereignis

Das sei in Ordnung so, kommentiert Michael Wanhoff, Sprecher der Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gastgewerbe. "Es gibt Selbst-Erholer, die solche Ereignisse ohne professionelle Hilfe verarbeiten." Doch es gebe auch Risiko-Personen, die nach einem Extremereignis wie einem Überfall oder einem Unfall traumatisiert wären. Es sei wichtig, Betroffenen Hilfe anzubieten.

Sobald das Extremereignis im Zusammenhang mit der Arbeit steht, können die psychischen Folgen als Arbeitsunfall gelten. Das betrifft alle, die darunter leiden; also auch Kollegen, die Zeuge der Ereignisse wurden oder sich Vorwürfe machen, weil sie ein Unglück nicht verhindern konnten.

Die Berufsgenossenschaft vermittelt die Betroffenen an Therapeuten, um eine posttraumatische Belastungsstörung (PTBS) – eine psychische Erkrankung – zu verhindern. Wichtig sei die schnelle Versorgung: "Die Schockphase dauert zwischen einer Stunde und mehreren Tagen", so die Fachleute. Danach komme eine zwei- bis vierwöchige Einwirkungsphase. "Wer es in dieser Zeit schafft, die Erlebnisse zu verarbeiten, hat ein geringeres Risiko, zu erkranken", erklärt Wanhoff.

Auch private kritische Ereignisse lähmen

Doch nicht nur schlimme Ereignisse bei der Arbeit geben der Seele einen Knacks. Laut Fehlzeiten-Report 2017 des Wissenschaftlichen Instituts der AOK hat über die Hälfte der Erwerbstätigen in den vorausgegangenen fünf Jahren kritische Ereignisse erlebt .

"Der Kollege zieht sich zurück, wird einsilbig und unkonzentriert, und er macht Fehler", beschreibt Ulrich Welzel, wie sich das auf den Arbeitsalltag auswirken kann. Der Berater hat sich auf Trauma am

Arbeitsplatz spezialisiert. Er rät, die Symptome ernstzunehmen: "Es ist normal, dass man sich nach einem außergewöhnlich belastenden Ereignis nicht gut fühlt. Wenn sich der Zustand aber mehr als vier Wochen hinzieht oder die Symptome sehr stark sind, sollte sich derjenige Hilfe holen."

Im direkten Umfeld innerhalb des Betriebs sei dann gute Kommunikation wichtig. "Die Kollegen oder der Chef sollten denjenigen fragen, wie es ihm geht und ihm Hilfe anbieten, ihm zuhören", sagt Welzel. "Und man muss sich schon überlegen, ob beispielsweise ein Dachdecker wirklich in großer Höhe arbeiten sollte, wenn er gerade einen Angehörigen verloren hat." Er warnt allerdings davor, den Psychologen spielen zu wollen. Es gehe um Anteilnahme und darum, den Betroffenen dabei zu unterstützen, sich Hilfe zu holen.

**Trauerfall: Wie Chefs richtig kondolieren**

Ein verunglückter Mitarbeiter, ein Todesfall im nahen Familienkreis – auch im betrieblichen Umfeld ereignen sich immer wieder Trauerfälle. Kollegen und Chef sind sich oft unsicher, welche Reaktion angemessen ist.

Trauma-Experte Ulrich Welzel hat sich intensiv mit dem Thema beschäftigt. Er empfiehlt, Trauerfälle von Mitarbeitern oder deren Angehörigen sehr ernst zu nehmen. Trauer gehört seiner Meinung nach aus betrieblicher Sicht in die individuelle Gefährdungsbeurteilung. Betroffene Arbeitskräfte seien unkonzentriert, oft würden sie von den Kollegen aus Unsicherheit gemieden, was die Situation noch verschlimmere.

Eine mündliche Kondolenz sei wichtig, aber auch eine Extrembelastung für beide Seiten. "Trauernde sind sehr sensibel und legen jedes Wort auf die Goldwaage", warnt Welzel. Im positiven wie im negativen Sinne erinnerten sie sich noch Jahre später an die Situation.

So wichtig hier die richtige Wortwahl und das richtige Auftreten des Chefs sind: Damit ist es laut Welzel noch nicht getan. "Das gesprochene Wort ist gut. Aber in der Phase hinterher, wenn die Betroffenen die Trauer aufarbeiten, kann die schriftliche Kondolenz zur Trauerbewältigung beitragen, wenn Sie darin die richtigen Worte gefunden haben." Seiner Erfahrung nach nähmen die Betroffenen diese Schreiben immer wieder hervor und schöpften daraus Trost und entwickeln eine positive Bindung an das Unternehmen.

**Kondolenzschreiben nicht unterschätzen**

Als Grundlage für ein Kondolenzschreiben eignet sich laut Welzel ein neutraler Briefbogen, am besten auf wertigem Papier. Für unangebracht hält er das Standard-Verwaltungsbriefpapier des Unternehmens mit plakativem Firmenlogo.

Auch der schwarze Trauerrahmen um Schreiben oder Briefumschläge ist nach Ansicht Welzels höchstens im familiären Umfeld angemessen, nicht aber unter Kollegen, Bekannten oder Vorgesetzten.

Vor vorgedruckten Karten, Trauersprüchen oder religiös geprägten Inhalten warnt Welzel. "Ich habe in meinen Trainings die Teilnehmer befragt: Bei 72 Prozent kam diese Form nicht gut an", berichtet der Berater.

Die schriftliches Kondolenz sollte von Hand und mit dem Füller geschrieben werden. Er rät zu folgendem Aufbau:

1. Angemessene Anrede
2. Beginn und Einleitung
3. Tröstende Worte
4. Persönliche Würdigung des Verstorbenen
5. Ehrlich gemeintes Beleid
6. Unterstützung und Hilfe anbieten
7. Aufrichtigen Abschied

Bei allen Punkten genügt ein einzelner Satz.

Ist ein Kollege verstorben, sollte auch im Betrieb Raum für Trauer sein. Welzel empfiehlt, am Arbeitsplatz des Verstorbenen soweit möglich ein Foto, einen kleinen Blumenstrauß oder eine Kerze aufzustellen und ein Kondolenzbuch auszulegen. Wichtig ist, den Zeitraum für diesen Gedenktisch zu begrenzen, beispielsweise auf zwei Wochen und eine Person zu bestimmen, die dafür sorgt, dass der Tisch immer gepflegt und dann auch wieder abgeräumt wird.

<https://www.deutsche-handwerks-zeitung.de/trauma-mit-angeknackster-seele-bei-der-arbeit-148089/>