

Andrea Egger-Subotitsch, René Sturm

Das AMS-Praxishandbuch »Psycho ... logisch? Psychisch belastete Menschen in Beratungssituationen« als wertvolle Unterstützung für die Bildungs- und Berufsberatung

Erkenntnisse aus AMS-Studien und informelle Rückmeldungen von KollegInnen in- und außerhalb des AMS verdeutlichen, dass es einen zum Teil ganz erheblichen Bedarf an verständlich aufbereitetem Wissen über psychische Erkrankungen im Kontext von Beratungssituationen gibt. Mindestens ebenso wichtig wie die »reine« Wissensvermittlung rund um bestimmte Diagnosen und Krankheitsbilder und die damit verbundenen Verhaltensweisen war es für die Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich in Kooperation mit dem sozialwissenschaftlichen Forschungs- und Beratungsinstitut abif, im Rahmen dieses Handbuches konkrete methodische Hilfestellungen für BeraterInnen im arbeitsmarktpolitischen Kontext anzubieten, was im Besonderen die Bildungs- und Berufsberatung miteinschließt. Andrea Egger-Subotitsch, stv. Geschäftsführerin des Institutes abif, und René Sturm, Projektleiter in der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich, skizzieren im vorliegenden FokusInfo einige grundlegende Überlegungen zu diesem Handbuch.

Hintergrund und Zielsetzungen des AMS-Praxishandbuches »Psycho ... logisch? Psychisch belastete Menschen in Beratungssituationen«

Mit diesem Praxishandbuch, das auch die Funktion eines Nachschlagewerkes hat, sollen BeraterInnen unterstützt werden, die keine facheinschlägige psychologische Ausbildung haben, aber immer wieder bei ihrer Beratungstätigkeit in Situationen kommen, in denen sie mit Menschen mit psychischen Erkrankungen/Belastungen und/oder mehr oder weniger akuten Krisensituationen konfrontiert sind. Auch wenn BeraterInnen oder

TrainerInnen natürlich die Möglichkeiten haben, KundInnen auf spezialisierte KollegInnen oder Einrichtungen zu verweisen, sind sie in der aktuellen Beratungssituation gefordert, zu kommunizieren und zu handeln. Angesichts der Häufigkeit von psychischem Leid – laut Schätzungen haben 38 Prozent der EuropäerInnen im Laufe eines Jahres psychische Probleme mit Krankheitswert¹ – sind solche Gesprächssituationen durchaus wahrscheinlich. Den Krankenkassendaten aus Deutschland ist zu entnehmen, dass dort über ein Drittel jener Personen, die Arbeitslosengeld II beziehen, im Zeitraum eines Jahres mindestens eine psychiatrische Diagnose erhalten haben.²

Psychische Erkrankungen

Psychische Erkrankungen, in der Fachwelt auch als »Störung« bezeichnet, haben ein breites Spektrum an möglichen Symptomen und Auswirkungen. Manche sind milder, aber die Auswirkungen auf verschiedene Lebensbereiche können erheblich sein. Umgekehrt kann ein weitgehend »normales« Leben auch mit einer schweren psychischen Störung möglich sein. So ist es für die Beratung im Kontext des Arbeitsmarktes wichtig anzuerkennen, dass einzelne Lebensbereiche durch eine Erkrankung stark, andere hingegen gar nicht eingeschränkt sein können. Auch nicht alles, was eine erkrankte Person tut oder sagt, denkt oder fühlt ist Ausdruck seiner/ihrer Krankheit und sollte unter diesem Licht betrachtet werden.







Alle Menschen durchleben Phasen, in denen es ihnen psychisch nicht gut geht. Auch starke psychische Reaktionen können eine normale und angemessene Reaktion auf belastende Lebensereignisse wie Tod, Trennung u. ä. sein. Diese vorübergehenden Auswirkungen auf unsere Psyche hat keinen Krankheitswert, was nicht heißt, dass Menschen in solchen Phasen nicht auch Unterstützung brauchen. Hier vorschnell zu »patho-

Fortsetzung »

1 Vgl. Wittchen et al. 2011, Seite 655–679.

2 Vgl. Schubert et al. 2013, Seite 7.

Weiterführende Links & Downloads

-  [AMS-Praxishandbuch: Psycho ... logisch? Psychisch belastete Menschen in Beratungssituationen](#)
-  [AMS-Studie: Optimale Betreuung und Vorgangsweisen bei psychisch belasteten KundInnen](#)
-  [Michael Schubert et al. \(2013\): Menschen mit psychischen Störungen im SGB II. IAB Forschungsbericht](#)
-  [Hans-Ulrich Wittchen et al. \(2011\): The Size and Burden of Mental Disorders and Disorders of the Brain in Europe 2010. In: European Neuropsychopharmacology 21](#)
-  [abif – Analyse, Beratung und unterdisziplinäre Forschung](#)
-  [Online-Archiv der Reihe FokusInfo](#)

Weitere interessante Volltext-Publikationen zum Thema finden Sie unter Verwendung selbstgewählter Stichworte in der E-Library des AMS-Forschungsnetzwerkes: [Bibliographische Suche – Volltextuche](#)

www.ams-forschungsnetzwerk.at

... ist die Internet-Adresse des AMS Österreich für die Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung

Medieninhaber und Herausgeber: AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation, A-1200 Wien, Treustraße 35–43
Die in den FokusInfos geäußerten Ansichten und Meinungen müssen nicht mit denen des Herausgebers übereinstimmen.

logisieren« ist jedoch genauso wenig hilfreich wie der umgekehrte Fall, dass Menschen jahrelang leiden, bevor sie eine angemessene Diagnose und Behandlung erfahren. Der Begriff von »Krankheit« ist, nicht zuletzt aufgrund der damit verbundenen normativen Implikationen, umstritten. Psychiatrische Diagnosen sind keine letztgültigen »Wahrheiten«, und die Diagnosen bzw. Störungen sind (ausverhandelte) Beschreibungen von »Prototypen«. Auch wenn psychische Erkrankungen in der Zwischenzeit mit biologischen Korrelaten (Biomarker) einhergehen und somit in bestimmten Fällen »sichtbar« gemacht werden können, das empfundene Leid bleibt immer subjektiv.

Die Rolle der BeraterInnen im Kontext der Arbeitsvermittlung bzw. Bildungs- und Berufsberatung

Die Rolle der verschiedenen im AMS-Umfeld arbeitenden BeraterInnen ergibt sich aus deren Berufs- bzw. Tätigkeitsprofil. Sowohl den eigenen Arbeitsauftrag zu kennen als auch den sich selbst gestellten Anspruch zu reflektieren ist wesentlich, um handlungsfähig zu bleiben. Sich als Beraterin oder Berater selbst klar darüber zu sein, was Anforderungen an die eigenen Tätigkeiten sind, was realistisch und unrealistisch ist und wahrzunehmen, wenn man/frau selber unter Druck steht, ist essenziell. Gibt man/frau den Druck, unter dem man/frau selber steht, nämlich unreflektiert an BeratungskundInnen weiter, kann die Situation leicht eskalieren. Zu dem Rahmen und dem Kontext, in denen sich BeraterInnen bewegen und die sie kennen sollten, gehört auch das Wissen über unterschiedliche Angebote, darunter auch jene im psychosozialen Bereich.

Manche AMS-KundInnen kritisieren, dass psychische Probleme nicht wahrgenommen werden oder zu wenig darauf Rücksicht genommen wird. Manche gehen ganz offen mit ihren Problemen um, andere nicht. In den Kompetenz- und Aufgabenbereich von BeraterInnen und TrainerInnen fällt es nicht, über »Gesundheit« oder »Krankheit« bzw. auch Arbeitsfähigkeit zu entscheiden. Die Rolle der BeraterInnen sollte sein, psychische Probleme der KundInnen wahr- und ernstzunehmen, aber nicht zu diagnostizieren. Als Beraterin oder Berater hat man/frau jedoch die Möglichkeit nachzufragen, wenn KundInnen Probleme ansprechen (z.B. Aussagen wie: »Mir geht es schlecht.« Oder: »Ich fühle mich überfordert.«). Sie können versuchen, die Situation weiter zu klären und zu eruieren, ob und welche Hilfen in Anspruch genommen werden und welche noch sinnvoll wären. Eine mögliche Frage wäre: »Wenn es Ihnen schlecht geht, haben Sie jemanden, an den/die Sie sich wenden können?«. Dazu benötigt es aber bereits eine Vertrauensbasis im Gespräch. Vorzeitige Verweise an »Psycho-Angebote« sind nicht ratsam. Wenn KundInnen ihre Krankheitsgeschichte offenlegen und BeraterInnen über Diagnosen Bescheid wissen, finden sich im Handbuch zu den unterschiedlichen Krankheitsbildern Hinweise, welche Art von Kommunikation und Unterstützung für Menschen mit solchen Erkrankungen hilfreich ist. Auch für den Fall, dass eine Krise bei der Beratung akut wird, sind Handlungsmöglichkeiten für BeraterInnen im Handbuch angeführt. Nicht vergessen werden sollte, auch wenn eine psychische Erkrankung vorüber ist, dass diese je nach Schweregrad »Narben« hinterlassen kann. Menschen mit solchen tiefgreifenden Erfahrungen haben häufig für einige Zeit noch Angst, wieder in eine Krise zu fallen und reagieren vielleicht zögerlicher auf Angebote der aktiven Arbeitsmarktpolitik.

Ein paar Tipps aus dem aktuellen AMS-Praxishandbuch für BeraterInnen

- Schaffen Sie von Beginn an genug Raum, um gegenseitige Erwartungen (auch Befürchtungen) zu klären, und erarbeiten Sie, wo die Grenzen hinsichtlich deren Erfüllung sind.

- Haben Sie Verständnis für wechselnde Belastbarkeit oder Stimmungen bei den KundInnen! Wenn Sie sich über bestimmte Verhaltensweisen von Personen ärgern: Trennen Sie Verhalten und Person! Denken Sie daran, dass alles eine »Geschichte« hat. Sie müssen das Verhalten nicht gutheißen, können der Person aber trotzdem wertschätzend begegnen.
- Akute Krisen (bei Psychosen) sind nicht die Zeit für Grundsatzdiskussionen.
- Streben sie eine gemeinsame Situationsinterpretation mit den KundInnen an, in die beide Sichtweisen einfließen.
- Behalten Sie im Auge, dass das Erlebnis des Scheiterns bei den betroffenen KundInnen ein Auslöser für die Verschlechterung des Gesundheitszustandes sein kann. Achten Sie bewusst auf Stärken und Kompetenzen von KundInnen, und weisen Sie auf Erfolge hin. Üben Sie sich in stellvertretender Hoffnung, und geben Sie positives Feedback: Psychisch beeinträchtigte Personen haben oft Schwierigkeiten dahingehend, überhaupt wahrzunehmen, welche Möglichkeiten und Potenziale sie haben. Wiederholtes positives Feedback und die Vorbildwirkung eines ressourcenfokussierten Denkens und Sprechens kann den Betroffenen dabei helfen, ihren »Möglichkeitsraum« erst wieder in den Blick zu bekommen.
- Nehmen Sie möglichst Druck raus, und versuchen Sie Ihr Gegenüber zu ermutigen: Druck erzeugt in der Regel Gegen- druck. Die Gratwanderung zwischen Druck und Ermutigung kann durch den Appell an die Eigenverantwortlichkeit der KundInnen gelingen. Dazu sollte geklärt werden, was für den Kunden bzw. die Kundin geleistet werden kann und wofür es die Eigenleistung des Kunden bzw. der Kundin braucht. Gerade im AMS-Kontext müssen auch die Rahmenbedingungen und mögliche Konsequenzen transparent gemacht werden. Tauchen Ängste, Konflikte und Widerstände auf, versuchen Sie durch einführendes Fragen und »Ich-Botschaften« die Hintergründe zu verstehen bzw. zu akzeptieren. Wenn Sie auf Augenhöhe mit den KundInnen kommunizieren und den Menschen sehen, wird vieles möglich. Sehen beide GesprächspartnerInnen nur mehr die »Funktion« des jeweils anderen, wird ein Gespräch rasch destruktiv. Stellen Sie Kontinuität her, wo immer dies möglich ist.
- Tun Sie niemals etwas für KundInnen, wozu diese selber in der Lage sind!
- Erarbeiten Sie eine Liste an relevanten Institutionen, und bauen Sie ein Netzwerk direkter Ansprechpersonen auf, an die Sie verweisen können.
- Stellen Sie nicht an sich selbst den Anspruch, die persönlichen Probleme der KundInnen zu lösen. Das ist ein Spiel, das Sie nicht gewinnen können!

Wir und das Autorinnenteam Andrea Poschalko und Sandra Kerschbaumer danken allen BeraterInnen und KollegInnen in- und außerhalb des AMS, die Ihre Erfahrungen und Kompetenzen in das Handbuch eingebracht und dieses möglich gemacht haben! ❖



Das AMS-Praxishandbuch »Psycho ... logisch? Psychisch belastete Menschen in Beratungssituationen«. Autorinnen: Andrea Poschalko und Sandra Kerschbaumer.