

# Psychische Belastung

## Welche Ziele sollten Sie erreichen?

Die tägliche Arbeit kann ohne Stress durchgeführt werden. Das natürliche Gleichgewicht zwischen Arbeit und Erholung, zwischen Anspannung und Entspannung bleibt bestehen.

## Belastungen – wie entstehen sie?

Die Arbeitswelt ist geprägt von vielseitigen neuen Anforderungen, umfangreicher Dokumentation und Serviceorientierung sowie einer Vielzahl technischer Neuerungen, die sich auf die Arbeitsabläufe auswirken.

Als psychische Belastung versteht man die Gesamtheit aller Einflüsse, die von außen auf den Menschen zukommen und psychisch auf ihn einwirken. Diese Einflüsse resultieren zum Beispiel aus der Arbeitsaufgabe, der Arbeitsumgebung, der Arbeitsorganisation sowie aus sozialen Faktoren und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen.

Hinzu kommen die individuellen Voraussetzungen, die jeder Mensch mitbringt. Die persönlichen psychischen Voraussetzungen, aber auch Aspekte wie Gesundheit, Geschlecht, Lebenssituation oder Alter bestimmen, ob eine Belastung als Anregung oder als Beeinträchtigung empfunden wird. Dieser Zusammenhang zwischen objektiven Belastungsfaktoren und individueller Beanspruchung wird mit dem sogenannten Belastungs-Beanspruchungs-Modell beschrieben.

## Belastungen – welche können es sein?

Viele Beschäftigte erleben folgende Faktoren als belastend:

- Zeitdruck/zu hohes Arbeitstempo/Überforderung oder Unterforderung, Langeweile
- Konflikte im Team oder mit Vorgesetzten
- unklare Verantwortlichkeiten oder unregelmäßige Kompetenzen
- geringe Handlungsspielräume
- wenig Erfolgserlebnisse oder geringe Anerkennung
- Aggressionen und Übergriffe
- ungünstige Arbeitsumgebung (z.B. Enge) oder fehlende Hilfsmittel



Foto: BGW/Werner Bartsch, Hamburg

## Belastungen – wie wirken sie sich aus?

Psychische Belastungen sind an jedem Arbeitsplatz und in jedem Unternehmen vorhanden. Folgende Anzeichen sollten Sie ernst nehmen. Sie können ein Hinweis darauf sein, dass Ihre Beschäftigten unter Stress leiden:

- erhöhter Krankenstand
- fehlendes Engagement
- schlechte Stimmung im Team, Konflikte mit Vorgesetzten
- unangemessenes Verhalten gegenüber Kunden und Kundinnen
- Unkonzentriertheit, vermehrte Fehler
- schlechte Ernährungsgewohnheiten, vermehrtes Rauchen, erhöhter Alkoholkonsum

## Welche Anforderungen müssen Sie erfüllen?

- Führen Sie eine Gefährdungsbeurteilung der psychischen Belastungen Ihrer Beschäftigten durch, und treffen Sie Maßnahmen, um unnötige Belastungen zu vermeiden.
- Beschreiben Sie Arbeitsabläufe. Sorgen Sie dafür, dass Aufgaben, Zuständigkeiten und Entscheidungskompetenzen klar geregelt und dokumentiert sind und entsprechend kommuniziert werden.
- Planen Sie die Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
- Beteiligen Sie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Gestaltung der Arbeit. Räumen Sie ihnen Handlungs- und Entscheidungsspielräume ein, und ermuntern Sie sie, diese zu nutzen. Vermeiden Sie Überforderungen.
- Regeln Sie, wie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich in Notsituationen verhalten sollen – insbesondere in Situationen, in denen sie selbst Gewalt oder Übergriffen ausgesetzt sind. Stellen Sie sicher, dass sie in solchen Notsituationen direkt Hilfe erhalten. Statten Sie beispielsweise Ihre Beschäftigten an Einzelarbeitsplätzen mit Mobiltelefonen aus, und vermeiden Sie Alleinarbeit.

## Stopp dem Stress – Tipps für die Praxis

### Tipps zur Gestaltung der Arbeitszeit

- Gestalten Sie Dienst- und Einsatzpläne langfristig. Legen Sie diese so fest, dass sie ein hohes Maß an Verlässlichkeit besitzen.
- Planen Sie realistisch. Akzeptieren Sie auch ein Nein zur Übernahme von Mehrarbeit.
- Dulden Sie keinen Dauerstress bei Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Achten Sie darauf, dass auch die „Workaholics“ Urlaub nehmen, und machen Sie die Person in Ihrer Praxis, die immer bereit ist einzuspringen und die nur noch für die Arbeit lebt, nicht zum Vorbild für alle anderen.

### Tipps zur Führung

- Sprechen Sie Fakten klar aus – Sie verringern dadurch den Spielraum für kraftraubende Spekulationen.
- Reden Sie miteinander! Eine Teamsitzung muss nicht lange dauern, um zu wissen, was die Einzelnen bewegt. Wichtig ist, dass Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter das Gefühl haben, Unterstützungsbedarf anmelden zu können. Auch Themen wie Arbeitszeit, persönliche Belastungen durch Familie oder zu pflegende Angehörige, Überlastung, sexuelle Übergriffe und Aggression sollten kein Tabu sein.
- Lassen Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wissen, dass Sie ihre Leistung schätzen. Machen Sie deutlich, dass ihre Arbeit wertvoll ist.
- Stärken Sie Ihren Beschäftigten den Rücken bei externen Konflikten. Bieten Sie sich für ein vermittelndes Gespräch an.

### Tipps zum Umgang mit Gewalt und Aggression

- Bieten Sie Ihren Beschäftigten Kurse in Deeskalationstechniken an. Bieten Sie Opfern von Übergriffen und auch anderen betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die beispielsweise durch einen Vorfall traumatisiert sind, professionelle Hilfe an.

### Angebote für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

- Bieten Sie Ihren Teamleitungen und Führungskräften die Möglichkeit zur Weiterbildung zum Thema „Gesund führen“ an.

