

Diagnose Stress



Diagnose Stress

Impressum

Diagnose Stress

Erstveröffentlichung 05/2006, Stand 03/2020

© 2006 Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst
und Wohlfahrtspflege (BGW)

Herausgegeben von

Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst
und Wohlfahrtspflege (BGW)

Hauptverwaltung

Pappelallee 33/35/37

22089 Hamburg

Tel.: (040) 202 07 - 0

Fax: (040) 202 07 - 24 95

www.bgw-online.de

Bestellnummer

BGW 08-00-001

Text

Alexandra Gerstner

Uwe Scholz

Fachliche Beratung

Sigrid Kufner, Anjuli Portius, BGW

Redaktion

Christina Schiller, BGW-Kommunikation

Gestaltung und Satz

Creative Comp. – Iddo Franck, Hamburg

Fotos

AdobeStock/Андрей Яланский (S. 12); AdobeStock/alotofpeople (S. 14); AdobeStock/
contrastwerkstatt (S. 13, 18); AdobeStock/FATIR29 (S. 16); AdobeStock/fizkes (S. 20);
AdobeStock/Gajus (S. 9); AdobeStock/kichigin19 (S. 19); AdobeStock/Markus Mainka
(S. 15); Werner Bartsch (S. 6, 17); Kröger/Gross (Titel, S. 11)

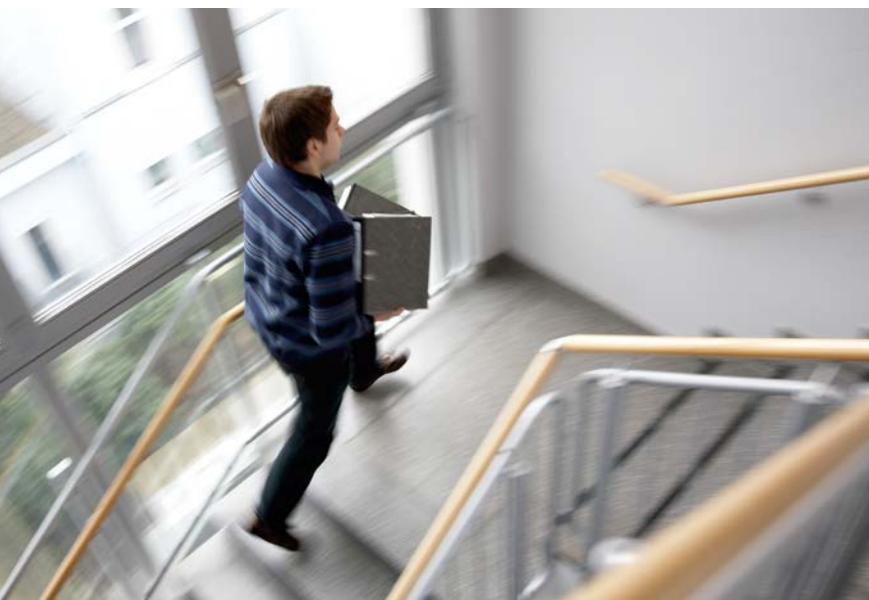
Druck

Druckzentrum Neumünster GmbH, Neumünster

Inhalt

1	Gestresst – was heißt das eigentlich?	6
1.1	Was ist Stress?	6
1.2	Wie wirkt sich Stress aus?	6
2	Stressreduktion – Ressourcen	9
2.1	Was kann der Betrieb tun?	9
2.2	Was können die Beschäftigten tun?	12
3	Stressbewältigung	14
3.1	Was kann der Betrieb tun?	14
3.2	Was können die Beschäftigten tun?	16
4	Test: Was belastet Sie?	20
	Impressum	4
	Kontakt	22

1 Gestresst – was heißt das eigentlich?



Immer häufiger geraten wir durch wachsende Aufgaben in einen intensiven, unangenehmen Anspannungszustand: den Stress.

„War das wieder ein stressiger Tag“, „Ich bin total gestresst“, „Ich habe zurzeit so viel Stress auf der Arbeit!“ Dass derartige Aussagen leicht über die Lippen kommen, deutet auf einen weit verbreiteten Gemütszustand hin. Egal ob wir über die Arbeit reden oder über andere Lebensbereiche, Stress ist allgegenwärtig. Aber nur wenige wissen wirklich, was sich hinter diesem so häufig gebrauchten Begriff eigentlich verbirgt und vor allem, wie sie sich vor Stress schützen und ihn reduzieren können. Diese Situation wollen wir ändern – für ein gesundes Berufsleben. In dieser Broschüre finden Sie verschiedene Ansätze, der Stressfalle zu entkommen.

1.1 Was ist Stress?

Heutzutage ist das natürliche Gleichgewicht zwischen Einsatz und Erholung, zwischen Anspannung und Entspannung oft gestört. Wir geraten immer häufiger in einen intensiven, unangenehmen Anspannungszustand, den wir als Stress bezeichnen. Ob ich

gestresst reagiere oder nicht, hängt auch davon ab, wie ich eine Situation bewerte. Ist sie eine Bedrohung für mich? Kann mir Schaden entstehen? Oder ist es eine Herausforderung, die ich aller Voraussicht nach meistern werde? Überspitzt gesagt: Stress ist das, was mir Stress macht – ein wesentlicher Faktor ist die subjektive Bewertung.

Darüber hinaus gibt es aber auch objektive Stressauslöser, die sogenannten Stressoren. Sie lösen unabhängig von der subjektiven Einschätzung bei vielen Menschen Stress aus – Beispiel Zeitdruck: Regelmäßige, lang anhaltende Arbeit unter hohem Zeitdruck führt bei den meisten Menschen zu Stressreaktionen. Unabhängig davon, ob sie diese Arbeit als unangenehm bewerten oder nicht. Ein Gegengewicht zu den Stressoren stellen die sogenannten Ressourcen dar. Sie tragen dazu bei, Stress zu reduzieren oder ihn gar nicht erst entstehen zu lassen und können das Wohlbefinden steigern. Wenn ausreichend Ressourcen vorhanden sind, erleben wir weniger oder sogar keinen Stress. Auf den Stressor „Zeitdruck“ bezogen ermöglicht zum Beispiel die Ressource „Handlungsspielraum“ eine selbstständige Arbeitseinteilung. Ergebnis: Der Zeitdruck wird abgemildert, und in der Folge entsteht weniger Stress.

1.2 Wie wirkt sich Stress aus?

Stress wirkt auf mehreren Ebenen. Am leichtesten nachzuvollziehen sind körperliche Stressfolgen wie etwa Bluthochdruck, Schlafstörungen oder Herzrasen. Darüber hinaus wirkt Stress aber auch auf unser Verhalten, zum Beispiel zu riskantes oder unaufmerksames Fahren im Straßenverkehr, Suchtverhalten, und unsere Gedanken und Gefühle wie Nervosität, Hilflosigkeit, Angst oder Wut.

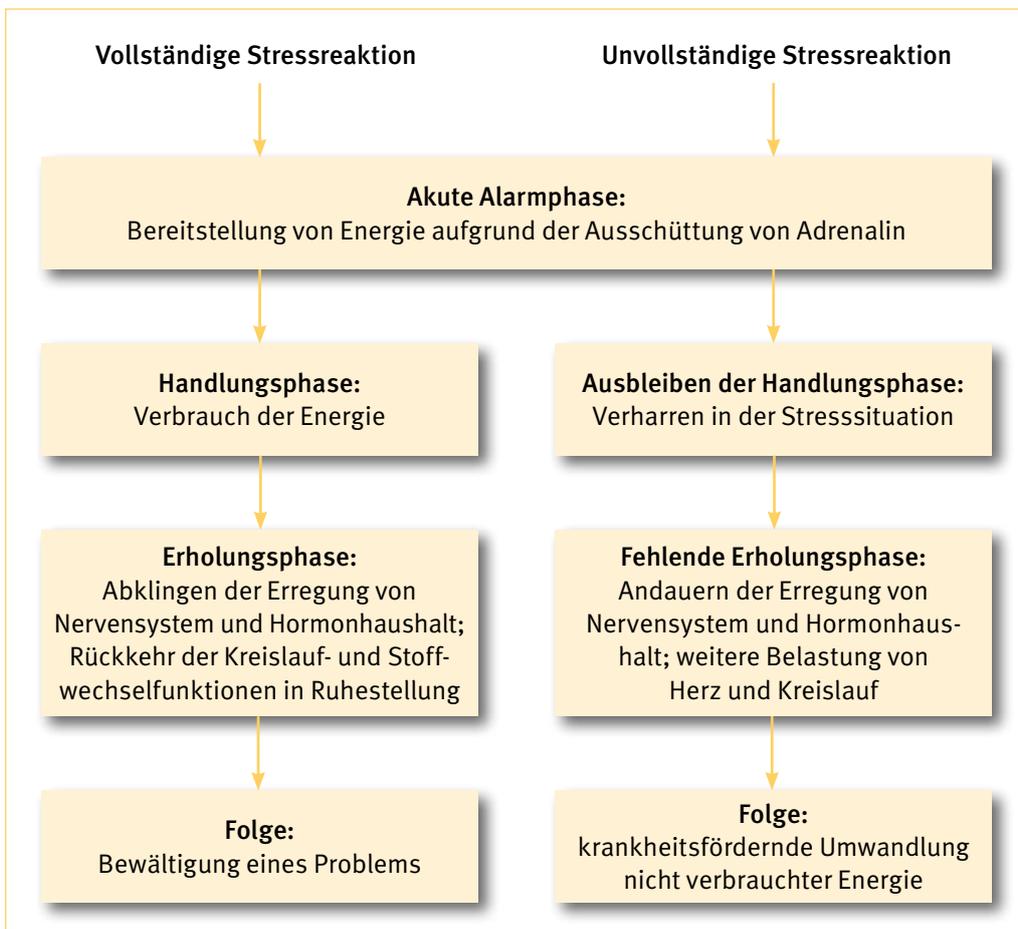
Ob der Stressor „Zeitdruck“ dazu führt, dass der Friseur seinen Hautschutz vernachlässigt, die Ärztin im Berufsverkehr einen Unfall verursacht oder die Pflegekraft schwere Lasten allein und ohne Hilfsmittel trägt – Stressfolgen wie Hautkrankheiten, Unfallfolgen oder Rückenprobleme können zu zusätzlichem Stress führen – ein Prozess, der sich gleich einem Teufelskreis immer weiter hochschaukeln kann.

Biologisch gesehen ist Stress ein eigentlich sehr sinnvolles Programm unseres Körpers, es rettete unseren Ahnen oft ihr Leben. Unter Stress wird der gesamte Organismus aktiviert. Man spricht von der Alarmreaktion des Körpers. Innerhalb kürzester Zeit ist der Mensch kampfbereit oder fluchtbereit.

Die Folgen einer Stressreaktion sind umfassend und lassen kaum einen Bereich des

Körpers aus. Durch die Ausschüttung von Adrenalin wird Energie in der Muskulatur und im Gehirn freigesetzt. Puls, Blutdruck und Atemfrequenz steigen. Der Mensch kann sich schneller bewegen und reagieren. Der Körper wird unempfindlicher gegen Schmerz, die Blutgerinnung funktioniert besser. Gleichzeitig werden Fähigkeiten wie etwa Verdauung, Sprache, Erinnerung oder Wissen stark reduziert, da sie in einer Angriffs- oder Fluchtsituation ohnehin nicht helfen können.

In der Summe entsteht ein Zustand hoher körperlicher Leistungsfähigkeit, der unseren Ahnen geholfen hat, im Kampf oder anderen Notsituationen zu überleben. War der Angriff vorbei, ließ auch die Anspannung nach. Die freigesetzten Energiereserven wurden bei Angriff oder Flucht verbraucht. Das Erregungspotenzial ging zurück. Der Organismus regenerierte sich und schaltete wieder



Ablaufmuster der vollständigen und unvollständigen Stressreaktion

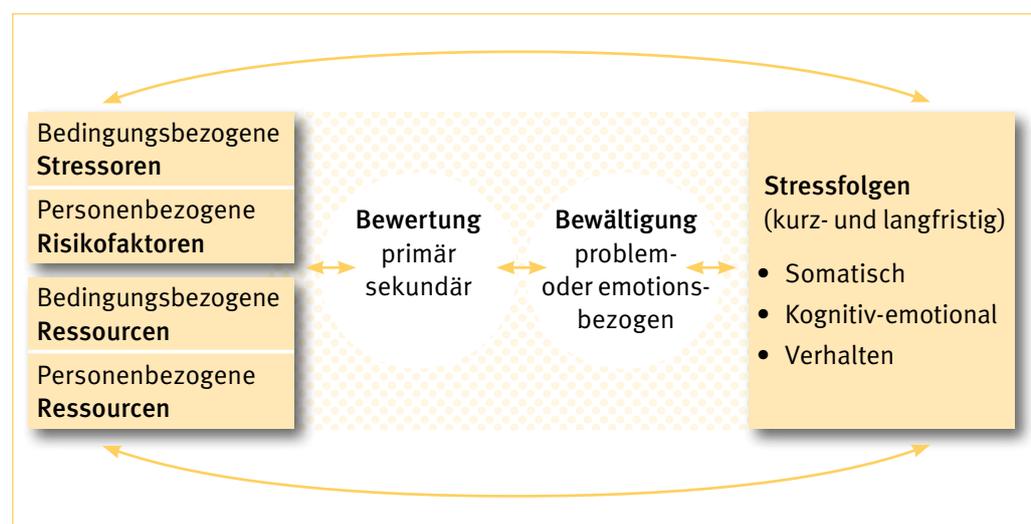
auf Normalzustand. Dieser wirkungsvolle Mechanismus zum Stressabbau funktioniert heute oft nicht mehr. Beschäftigte sind gefangen in einem Geflecht von betrieblichen Stressoren, persönlichen Risikofaktoren sowie eigenem Fehlverhalten und bleiben auf einem viel zu hohen Erregungspotenzial sitzen. Das natürliche Gleichgewicht von Anspannung und Entspannung ist gestört. Chronischer Stress versetzt den Körper in einen dauerhaften Aktivierungszustand, der zu Erschöpfung führt. Die ungesund aufgestaute Energie spüren wir beispielsweise, wenn wir uns gedanklich im Kreis drehen. Oder wenn wir uns hilflos und als Opfer fühlen. Dann haben wir den Blick für den Ausweg verloren: Wir denken in Problemen und nicht in Lösungen.

Doch es besteht die Möglichkeit, dem Stress anders zu begegnen. In dem unten abgebildeten arbeitspsychologischen Stressmodell ist die individuelle Bewertung ein wichtiger Faktor für die Bewältigung von Stresssituationen. Bewertet jemand ein Ereignis als fordernd, kann das erst einmal ebenso negativ wie positiv gesehen werden. Die Sichtweise ist abhängig davon, ob man die Situation als Bedrohung, Schädigung

oder Herausforderung einordnet (primäre Bewertung). Ausschlaggebend für die Einordnung einer Situation in eine dieser drei Kategorien ist wiederum die persönliche Fähigkeit, mit der Situation umzugehen (sekundäre Bewertung). Wenn ich der Meinung bin, dass ich „das schon schaffe“, dann empfinde ich die Situation nicht als Bedrohung, sondern als Herausforderung.

Ein Beispiel: Eine Mitarbeiterin in der Pflege arbeitet unter Zeitdruck, weil sie ein hohes Arbeitsvolumen in vergleichsweise wenig Zeit zu erfüllen hat. Sie kann nun diese Belastung problembezogen bewältigen und versuchen, den Zeitdruck zu vermindern. Dies wird aber in der Regel nicht funktionieren, weil der Zeitdruck durch die Art ihrer Tätigkeit bedingt ist. Sie kann deshalb auch versuchen, den Zeitdruck zu akzeptieren und sich so selbstbestimmt und emotionsbezogen mit ihm auseinandersetzen.

Verschiedene Wege aus der Stressfalle haben wir im Folgenden für Sie zusammengestellt. Wir betrachten dabei die persönliche sowie die betriebliche Ebene und zeigen Möglichkeiten auf, Stress zu verringern beziehungsweise mit vorhandenem Stress besser umzugehen.



Arbeitspsychologische Erweiterung des transaktionalen Stressmodells (nach Bamberg u. a., 2003)

2 Stressreduktion – Ressourcen



Die Führungskräfte haben einiges selbst in der Hand, um ihre Teams vor Überlastung zu schützen.

2.1 Was kann der Betrieb tun?

Die Führungsebene eines jeden Betriebes bestimmt die Rahmenbedingungen für die Arbeit. Das beinhaltet auch die Chance, Arbeitsabläufe so zu gestalten, dass Stress reduziert wird. Für Veränderungen sind also die Führungskräfte entscheidend. Schwierigkeiten resultieren in vielen Fällen daraus, dass sich Führungskräfte gar nicht bewusst sind, welchen Einfluss sie auf das Befinden ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben.

Bedingungsbezogene Ressourcen

Manche Maßnahmen lassen sich nur mittel- oder langfristig umsetzen, andere sind schon nach kurzer Zeit erfolgreich. Wichtig ist, sich dessen bewusst zu sein und sich von Rückschlägen nicht entmutigen zu lassen. In manchen Bereichen hilft als kurzfristige Maßnahme zum Beispiel, einen Anrufbeantworter einzusetzen, um Beschäftigten ungestörtes Arbeiten zu ermöglichen. Die

Option, Beschäftigte im Beruf weiterzubilden und damit die Möglichkeit, ihnen mehr Verantwortung zu übergeben, ist dagegen eine mittelfristige Überlegung.

Auch langfristige Veränderungen können sich lohnen. Dazu zählt beispielsweise die Veränderung der Unternehmenskultur: Ein Präventionskonzept zu entwickeln, an dem die Beschäftigten beteiligt werden, kann zu besseren Arbeitsabläufen und zu mehr Arbeitszufriedenheit führen. Dabei kann die Einführung von Qualitätszirkeln („Wie können wir unsere Arbeit verbessern?“) oder von Gesundheitszirkeln eine Kultur der aktiven, konstruktiven Beschäftigtenbeteiligung auslösen.

Bei den folgenden Anregungen handelt es sich sämtlich um Maßnahmen, die die Betriebsführung zur Stressreduktion umsetzen kann. Sie als Führungskraft haben verschiedene Möglichkeiten.

Unser Tipp

Die BGW gibt eine Broschüre heraus, die Führungskräfte über gesundheitsförderndes Führen informiert: „Gesund und motivierend führen“:
www.bgw-online.de/media/BGW04-07-011



Gesundheitsfördernde Führung

Schon durch Ihr Verhalten gegenüber Ihren Beschäftigten können Sie deren Gesundheit und Motivation fördern und gesundheitliche Ressourcen stärken. Zu einem gesundheitsfördernden Führungsstil gehört zunächst, dass Sie auf Ihre eigene Gesundheit achten, denn Sie haben eine Vorbildfunktion. Zudem sollten Sie die persönlichen Kompetenzen Ihrer Teammitglieder stärken. Prüfen Sie auch, wie Sie die Zusammenarbeit im Team verbessern können. Überlegen Sie gemeinsam mit Ihrem Team, wie Sie die Arbeitsabläufe verbessern können. Analysieren Sie die Schnittstellen zwischen einzelnen Abteilungen, um Reibungsverluste aufzuspüren. „Das haben wir immer schon so gemacht“ – Diese Erwiderung sollte in Zukunft nicht mehr gelten.

Soziale Unterstützung

Soziale Unterstützung durch das Kollegenteam und durch Vorgesetzte ist eine der wirksamsten Ressourcen im Betrieb. Geben Sie hierfür aktive Hilfestellung: Seien Sie aufmerksam für die Anregungen, Wünsche und Bedürfnisse Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Stärken Sie ihnen den Rücken und fördern Sie den kollegialen Zusammenhalt und ein wertschätzendes Miteinander im Unternehmen.

Hören Sie Ihren Mitarbeitenden aktiv zu und signalisieren Sie, dass Sie als Ansprechperson zur Verfügung stehen.

Entscheidungsspielraum und Mitbestimmung

Bei Neuerungen, die die Organisation der Arbeit betreffen, sollten Sie die Ideen aller Beteiligten so weit wie möglich berücksichtigen.

Gestalten Sie Dienstpläne langfristig. Legen Sie diese so fest, dass sie für die Beschäftigten möglichst verlässlich sind. Und organisieren Sie eine funktionierende Vertretungsregelung.

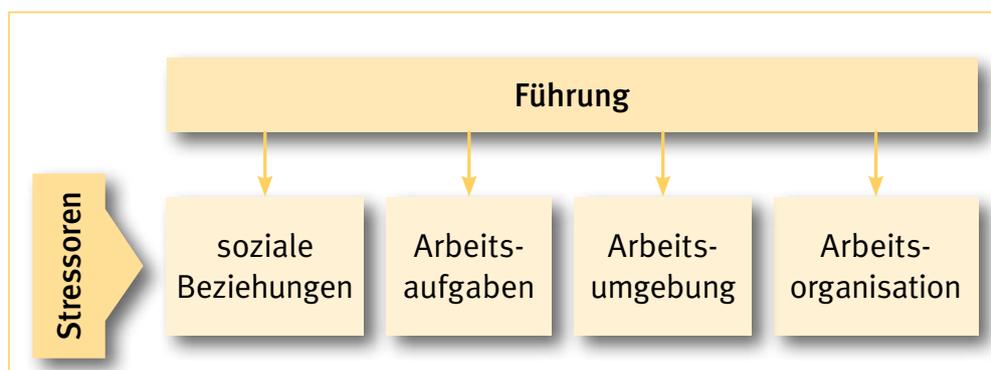
Beteiligen Sie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Gestaltung der Arbeit. Räumen Sie ihnen Handlungs- und Entscheidungsspielräume ein. Führen Sie die Beschäftigten dahin, dass sie solche Freiräume ausfüllen können. Achten Sie auf individuelle Voraussetzungen und vermeiden Sie Über- und Unterforderungen.

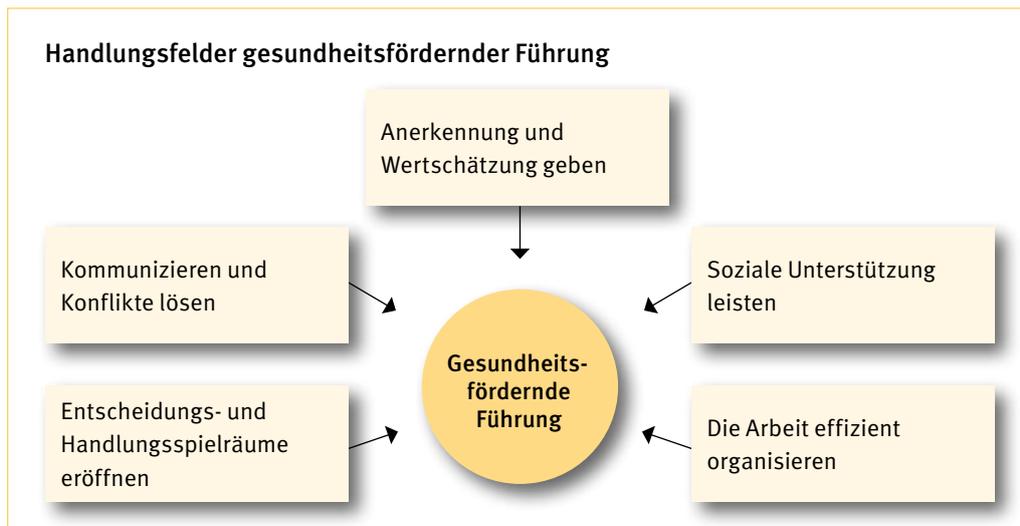
Delegieren Sie Verantwortung. Wenn lediglich Aufgaben abgewälzt werden, ist Demotivation die Folge. Beschreiben Sie Arbeitsabläufe detailliert. Sorgen Sie dafür, dass Aufgaben, Zuständigkeiten und Entscheidungskompetenzen klar geregelt und dokumentiert sind.

Anerkennung und Wertschätzung

Lassen Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wissen, dass Sie ihre Leistung und ihr Engagement schätzen. Machen Sie deutlich, dass ihre Arbeit wertvoll und ihre Leistung zum Erreichen der Unternehmensziele notwendig ist.

Führung kann in unterschiedlichen Bereichen Einfluss auf Stressoren nehmen.





Kommunikation und Konfliktlösung

Üben Sie konstruktive Kritik an der Arbeitsleistung der Beschäftigten. Sprechen Sie Fakten klar aus – Sie verringern dadurch den Spielraum für kraftraubende Spekulationen. Sagen Sie klar und deutlich Nein, wenn es erforderlich ist. Fördern Sie auch den zielgerichteten Austausch zwischen einzelnen Arbeitsbereichen und Abteilungen. Richten Sie regelmäßige Teambesprechungen ein, zum Beispiel einmal wöchentlich für etwa eine halbe Stunde. Lösen Sie Konflikte hierarchie- und berufsgruppenübergreifend.

Moderieren Sie – bei Bedarf –, um zwischen Beschäftigten oder Teams zu vermitteln. Stärken Sie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern den Rücken bei Konflikten.

Fort- und Weiterbildung

Entwerfen Sie Programme, um neue Beschäftigte einzuarbeiten. Sprechen Sie Beschäftigte gezielt auf die Möglichkeit zur Weiterbildung an. Erfragen Sie auch den darüber hinausgehenden Bedarf. Nehmen Sie die Fort- und Weiterbildung Ihrer Beschäftigten ernst. Stellen Sie Fortbildungspläne auf und pflegen Sie diese über mehrere Jahre hinweg.

Erweitern Sie das Angebot entsprechend Ihren Anforderungen an Beschäftigte. Und sorgen Sie dafür, dass die Bedürfnisse möglichst aller betrieblichen Beteiligten zusammengeführt werden. Unterstützen Sie so die beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Gestaltung der Zusammenarbeit.

Unser Tipp

Wir unterstützen Sie bei der Stressreduktion und -bewältigung. Verschaffen Sie sich einen Überblick über unser aktuelles Angebot. Informieren Sie sich über unsere Seminare, Medien und Beratungen:

www.bgw-online.de/psyche



Die Führungskräfte haben einiges selbst in der Hand, um ihre Teams vor Überlastung zu schützen.



Seien Sie Ihr eigener Coach: Setzen Sie sich Ziele, die Sie Schritt für Schritt erreichen – und feiern Sie auch kleine Erfolge.

2.2 Was können die Beschäftigten tun?

Auch wenn die eigenen Möglichkeiten, Stress zu vermeiden, eingeschränkt sind, muss man sich der Situation am Arbeitsplatz nicht hilflos ausgeliefert fühlen. Es gibt einiges, was alle tun können.

Praxisbeispiel: Nicht zu allem Ja sagen!

Ein Beispiel aus der ambulanten Pflege zeigt, wie Sie erfolgreich mit außerplanmäßigen Anforderungen umgehen können: Manchmal haben Patienten oder Patientinnen Sonderwünsche, die Ihr Zeitbudget sprengen würden, meistens wenn Sie ohnehin bereits im Verzug sind. „Könnten Sie nicht noch mit mir auf die Post warten? Ich erwarte heute ein Päckchen und kann doch nicht allein zur Tür gehen.“ Grenzen Sie sich ab und steuern Sie derartige Situationen mit konsequentem Zeitmanagement und souveräner Kommunikation. Erklären Sie freundlich, aber bestimmt, dass Ihre anderen Termine Ihnen jetzt keine Zeit lassen. Bieten Sie an, einen Nachbarn zu bitten, das Paket anzunehmen. Oder jemanden zu organisieren, der es am nächsten Tag

von der Post abholt. Fordern Sie von den betreuten Personen frühzeitige Information bei derartigen Anliegen ein. Tun Sie nicht so, als ob alles, was andere von Ihnen wollen, immer ganz unkompliziert ginge. Die Kunst der richtigen Entscheidung ist gefragt: Was können Sie wann geben und was nicht?

Personenbezogene Ressourcen

Sie haben verschiedene Optionen, Stressauslösern etwas entgegenzusetzen – mithilfe Ihrer persönlichen Ressourcen.

Eigeninitiative

- Nutzen Sie Handlungs- und Entscheidungsspielräume, die Ihnen der Betrieb einräumt. Beschränken Sie Ihre Rolle nicht darauf, Aufgaben zu empfangen, sondern setzen Sie eigene Akzente in Ihrer täglichen Arbeit.
- Bringen Sie aktiv Ihre Vorschläge und Ideen ein, wenn der Betrieb im Rahmen von Veränderungsprozessen Arbeitsabläufe verbessert.
- Schaffen Sie sich Freiräume. Planen Sie regelmäßig Urlaub oder verlängerte Wochenenden ein.

Persönliche Einstellung

- Betrachten Sie Arbeit als normalen Bestandteil Ihres Lebens. Es kostet viel Kraft, eine Woche zu überstehen, wenn man bereits ab Montag auf das nächste Wochenende oder auf den nächsten freien Tag wartet.
- Die Arbeit wird leichter und befriedigender, wenn Sie sich mit Ihrer Tätigkeit und Ihrem Unternehmen identifizieren. Suchen Sie nach der Ursache, falls Ihnen dies nicht möglich ist.



In Entspannungskursen lernen Sie Techniken, um Spannungszustände zu lösen und Stress besser zu bewältigen.

- Bringen Sie die Ansprüche, die Sie in Bezug auf Ihre Arbeit an sich selbst haben, in Einklang mit Ihren tatsächlichen Möglichkeiten. Dazu kann es nötig sein, selbst gesetzte Werte und Normen zu überdenken.

Qualifizierung

- Nutzen Sie bestehende Weiterbildungsangebote nicht nur zur Optimierung der betrieblichen Abläufe, sondern auch für Ihre persönliche Entwicklung.
- Besuchen Sie Kurse „Wie gehe ich mit Stress um?“ oder „Entspannungsübungen am Arbeitsplatz“. Krankenkassen, Volkshochschulen und spezialisierte Anbieter haben solche Stresspräventionskurse im Programm. Krankenkassen erstatten häufig die Kursgebühren.
- Die BGW bietet ein Seminar „Wege aus dem Stress“ an. Es hilft, Strategien zur Stressbewältigung und Stressreduktion für Ihren Betrieb zu entwickeln und umzusetzen. Teilnehmen können Führungskräfte, die betriebliche Interessenvertretung, Qualitätsmanagementbeauftragte, Fachkräfte für Arbeitssicherheit und Betriebsärztinnen und -ärzte. Mehr unter www.bgw-online.de/gdsa
- Geben Sie aus Ihrer Situation heraus Anregungen für die betriebliche Weiterbildung. Weisen Sie auf eventuelle Defizite im Angebot hin. Derartige Programme leben von den Teamrückmeldungen.

3 Stressbewältigung



Gemeinsamer Austausch hilft, Probleme im Team zu lösen. So vermeiden Sie, dass unausgesprochene Konflikte das Arbeitsklima beeinträchtigen.

3.1 Was kann der Betrieb tun?

Die Betriebsleitung kann ihre Beschäftigten dabei unterstützen, auf eine konstruktive Weise mit Stress umzugehen. Natürlich kostet es Zeit und Geld, sich mit diesem Thema ernsthaft zu befassen. Bedenken Sie jedoch, was es an positiven Effekten mit sich bringt: weniger Stress und mehr Zufriedenheit. Wenn Menschen gern arbeiten, machen sie weniger Fehler, werden seltener krank, sind freundlicher im Umgang mit der Kundschaft und wechseln nicht so häufig den Arbeitsplatz.

Belastungen analysieren: Gefährdungsbeurteilung

Eine Analyse der (psychischen) Belastungen Ihres Teams ist mit einer Gefährdungsbeurteilung möglich. Dabei kommen die Arbeitsbedingungen auf den Prüfstand – nicht einzelne Beschäftigte oder ihre individuelle Belastbarkeit. Die BGW bietet Hilfen zur Gefährdungsbeurteilung an:

www.bgw-online.de/gb-psyche

Geeignete Arbeitsmittel

Ein wichtiger Ansatzpunkt beim Stressmanagement ist eine gute Arbeitsplatzausstattung. Sind die Farben freundlich, ist das Licht geeignet? Gibt es genug gute Luft im Raum und sind die Möbel ergonomisch gestaltet?

Auch ein hoher Lärmpegel macht den Arbeitsplatz zu einer dauernden Stressquelle. Ein Beispiel aus dem Friseurhandwerk: Als akustische Belastungen kennen Sie Föhngeräusche, Musik, Telefon oder laute Gespräche. Die verschiedenen Lärmquellen können sich gegenseitig verstärken. Wenn Sie beginnen, Ihrer Kundin die Haare zu föhnen, werden die Gespräche der anderen automatisch lauter werden. Ihre Kollegin dreht das Radio auf, weil gerade ihr Lieblingslied gespielt wird.



Ein lautes Arbeitsumfeld kann sehr belastend sein. Überlegen Sie im Team, wie sich Lärm vermeiden oder reduzieren lässt.

Und wenn jetzt noch das Telefon klingelt, reden alle noch ein bisschen lauter. Geräusche können sich also gegenseitig verstärken, Lärm erzeugt mehr Lärm. Die Anschaffung eines leisen Föhns lohnt sich.

- Prüfen Sie beim Neukauf von Geräten, ob die neueste Lösung wirklich die passende ist. Manchmal ist ein älteres Gerät, mit dem alle vertraut sind, sinnvoller als ein neues Hightech-Modell.
- Geben Sie bei der Einführung von neuen Arbeitsmitteln den Beschäftigten die Möglichkeit, sich sorgfältig einzuarbeiten und mit den Veränderungen vertraut zu machen.
- Überprüfen Sie bei der Erneuerung der technischen Ausstattung gleichzeitig die Arbeitsabläufe, die mit diesen Geräten ausgeführt werden.

Besprechungen zur Problemlösung

Führen Sie Gespräche, um Auseinandersetzungen und Streitigkeiten zu lösen – unterdrückte Konflikte belasten das Arbeitsumfeld häufig stark. Nur durch gegenseitigen Austausch lernt man, die anderen zu verstehen. Schaffen Sie aus diesem Grund bei

Besprechungen eine offene und vertrauensvolle Atmosphäre. Eine solche Besprechung hat einen bestimmten Ablauf: Erst die Probleme ansprechen, dann zugrunde liegende Stressoren suchen, analysieren und anschließend eine einvernehmliche Lösung erarbeiten. Der Vorteil, Beschäftigte zu beteiligen, ist: Wer bei Veränderungen mitbestimmen kann, wird sie auch später bei der Umsetzung beherzigen und mittragen.

Tipps für den Besprechungsablauf:

- Während der Besprechungszeit kein Telefon, keine Klingel, kein Radio. Eine Tasse Tee oder Ähnliches erleichtert den Einstieg.
- Alle können gleichermaßen neue Themen ansprechen. Alle haben das gleiche Recht zu reden. Alle Beiträge haben das gleiche Gewicht.
- Alle dürfen ausreden. Niemand wird persönlich oder sucht Schuldige.
- Zentrales Ziel ist es, die Arbeitsbedingungen zu verbessern. Nicht zulasten einiger, sondern im Einvernehmen. So kommt man zu besseren Arbeitsergebnissen und höherer Arbeitszufriedenheit.

- Ein kurzes Protokoll sichert die Ergebnisse. Es hält fest, wer für welche Änderungsmaßnahmen zuständig ist.
- Nach einer gewissen Zeit wird die neue Regelung überprüft – hat sie sich bewährt?

Fördern Sie auch den Austausch zwischen Ihrer Kundschaft und Beschäftigten, um die gegenseitige Akzeptanz zu erhöhen. Dadurch können Missverständnisse vermieden werden, und Probleme werden leichter gelöst.

Regenerationsmöglichkeiten

- Stellen Sie einen Raum zur Verfügung, in den sich Ihre Beschäftigten zurückziehen können, um sich dort zu entspannen.
- Akzeptieren Sie den Zeitbedarf für diese Pausen. Ihre Beschäftigten sind nach kurzen Entspannungsphasen leistungsfähiger, fühlen sich besser und arbeiten motivierter.
- Bieten Sie Entspannungsseminare an. Hier können Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter lernen, wie sie akute Stresssituationen bewältigen.

Beruf und Familie

- Kinderbetreuung wird für viele Ihrer Beschäftigten ein wichtiges Thema sein. Richten Sie – wenn möglich – Betreuungsplätze ein oder schließen

Sie sich zu diesem Zweck mit anderen Betrieben zusammen. Alternativ: Bezuschussen Sie Plätze in Kindertagesstätten.

- Berücksichtigen Sie die individuellen Bedürfnisse von Beschäftigten mit Kindern oder pflegebedürftigen Angehörigen bei der Arbeitszeitgestaltung. Prüfen Sie zum Beispiel die Möglichkeiten von gleitendem Arbeitsbeginn und -ende.

3.2 Was können die Beschäftigten tun?

Stress hat auch etwas damit zu tun, wie wir eine Situation sehen und bewerten. Was den einen auf die Palme bringt, lässt die andere kalt. Prüfen Sie Ihre Einstellungen und Reaktionen. Auch diese lassen sich ändern.

Eigene Einstellung prüfen

Ein Beispiel dazu: Ein dreiundvierzigjähriger medizinisch-technischer Assistent berichtet über sein Rezept für den Umgang mit Stress: „Seit über zwanzig Jahren arbeite ich in einer orthopädischen Praxis. In dieser Zeit habe ich immer wieder erlebt, dass durch Stress die Arbeit sehr erschwert wird. Da am Wochenende viele Unfälle geschehen, muss man besonders am Montag mit zusätzlichen Patienten und Patientinnen rechnen. Im Lauf der Jahre habe ich gelernt, diese Belastung zu akzeptieren. Meine persönliche Einstellung hilft mir, den Stress so gering wie möglich zu halten. Bei einer Überlastung helfe ich mir durch kurze Pausen mit kleinen Atemübungen.“

Der im Beispiel beschriebene gelungene Umgang mit dem Stressor „viel Belastung montags“ beruht auf einer positiven Einstellung zu dem Problem und auf Entspannungstechniken. Es gibt darüber hinaus eine Reihe weiterer Ansätze, Stress auf konstruktive Weise zu vermindern. Dieses

To-do-Listen helfen, die anfallende Arbeit zu strukturieren.



Kapitel stellt verschiedene Möglichkeiten vor, die Sie nutzen können.

Zeitmanagement und Arbeitsorganisation

Überlegen Sie, ob und wie Sie die Arbeitsorganisation verbessern können. Verringern Sie in Ihrem Arbeitsalltag den Stress, indem Sie bestimmte Techniken erlernen. Das nötige Handwerkszeug sind Planung, Zeitmanagement, wichtige von unwichtigen Aufgaben zu unterscheiden und aktiver Umgang mit Störungen.

Planung bedeutet, dass Sie den Zeitaufwand für Ihre Aufgaben realistisch einschätzen und sich dann an diese Vorgaben halten. Zeitmanagement bedeutet, dass Sie Ihre Zeit im Griff haben und die Zeit nicht Sie im Griff hat. Schaffen Sie sich ein positives Arbeitsumfeld, sofern möglich.

Priorisierung von Aufgaben

- Manche Aufgaben sind wichtig, weil viel von ihnen abhängt. Andere Aufgaben dagegen sind nur wichtig, weil zu wenig Zeit für ihre Bearbeitung vorgesehen ist. Nicht alles, was dringend ist, ist auch wichtig! Lernen Sie zu unterscheiden.
- Analysieren Sie Ihre individuellen Arbeitsabläufe. Erstellen Sie schriftliche Arbeitspläne und überprüfen Sie von Zeit zu Zeit Ihre Prioritäten. Berücksichtigen Sie Pufferzeiten für Unvorhergesehenes.
- Achten Sie auf Ihren Biorhythmus. Wenn möglich, legen Sie Tätigkeiten, die hohe Konzentration oder Leistung erfordern, in Phasen besonderer Leistungsfähigkeit.
- Sammeln Sie gleichartige Tätigkeiten, etwa Telefonate und Post, und erledigen Sie diese am Stück.
- Und: Freuen Sie sich auch über kleine Erfolge, gerade bei schwierigen Aufgaben.

Kommunikation und Konflikte

Ein entscheidender Faktor im Berufsalltag ist das Arbeitsklima. Auch die schwierigsten und belastendsten Situationen können Sie meistern, wenn die Chemie stimmt. Dann wächst das Gefühl „zusammen sind wir stark“.

- Das Wichtigste ist, verständlich mitzuteilen, was Sie meinen und was Sie wollen. Ironie und Anspielungen sind in der Kommunikation ebenso Stolpersteine wie eine unklare Ausdrucksweise. Eindeutige und klare Kommunikation, verbunden mit einer verbindlichen Haltung, reduziert Stress durch Missverständnisse.
- Zu einer gelungenen Kommunikation gehört die Fähigkeit, höflich und doch klar Nein sagen zu können. Sie wecken dann keine falschen Erwartungen, die Sie ohnehin später enttäuschen müssten.
- Tauschen Sie sich mit Kolleginnen und Kollegen, Ihren Vorgesetzten und im Freundeskreis aus. Betrachten Sie Probleme gemeinsam. Andere Sichtweisen fördern neue Lösungen.



Achten Sie bei Konfliktgesprächen auf Ihre eigene Kommunikation.

- Seien Sie achtsam Ihrer eigenen Kommunikation gegenüber. Häufig eskalieren Situationen dadurch, dass man nicht die richtigen Worte findet oder einen falschen Ton anschlägt.
- Achten Sie auf die Stimmung Ihres Gegenübers.
- Nehmen Sie Konflikte wahr und besprechen Sie die Ursachen mit den Beteiligten. Unverarbeitete Konflikte beeinträchtigen Leistungsfähigkeit und Konzentrationsvermögen massiv.
- Suchen Sie nach Lösungen und nicht nach Schuldigen.
- Auch wenn sich die Mittagspause für Einkäufe anbietet – planen Sie bewusst echte Ruhepausen. Ihr Körper wird positiv auf Ruhephasen im Arbeitstag reagieren.
- Halten Sie von Zeit zu Zeit inne, um Körperfunktionen wie Atmung, Herzschlag oder Verkrampfungen wahrzunehmen. Ihr Körper gibt Signale für zu viel Stress. Wenn Sie kurzfristig Abstand zu Ihrer momentanen Tätigkeit schaffen, können Sie danach umso konzentrierter weiterarbeiten.
- Finden Sie heraus, was Ihnen hilft, zu entspannen. Probieren Sie zum Beispiel Autogenes Training, Tai-Chi, Meditation, Yoga oder Progressive Muskelentspannung.
- Werden Sie sich Ihrer Gefühle bewusst und setzen Sie diese in konstruktives Handeln um.

Fressen Sie nichts in sich hinein, Ihr Körper wird es Ihnen danken.

Entspannung

Stressoren lassen sich aus unserer modernen Arbeitswelt nicht ganz verbannen. Sie können jedoch Ihre Widerstandsfähigkeit gegen Stress erhöhen, wenn Sie einen konstruktiven Umgang mit ihnen erlernen. Besonders wirksam ist es, auf ausreichende körperliche Bewegung zu achten und zu lernen, sich zu entspannen.

Ausgleich im privaten Umfeld

- Genießen Sie bewusst die Zeit mit Ihrer Familie, mit Partner oder Partnerin oder im Freundeskreis. Hobbys, die Ihnen Spaß machen, und auch Haustiere können positiv wirken.
- Sorgen Sie für Bewegung, damit Ihr Körper eventuell angestaute Energie wieder abbauen kann.
- Achten Sie auf eine gesunde und ausgewogene Ernährung.
- Vermeiden Sie „Freizeitstress“. Hetzen Sie nicht von einem Termin zum anderen.

Wirkliche Pausen, in denen Sie bewusst abschalten und nichts tun, lassen Sie regenerieren. Danach arbeiten Sie umso konzentrierter.



Stress und Straßenverkehr

Es gibt eine Auswirkung von beruflichem Stress, die häufig vergessen wird: Unfälle auf Arbeits- oder Dienstwegen. Ein Verkehrsunfall auf dem Weg nach Hause hat meist eine Vorgeschichte am Arbeitsplatz – vor allem wenn er selbstverschuldet ist. Der einfache Zusammenhang: Wer bei der Arbeit gestresst ist, geht auch im Verkehr ein höheres Risiko ein.

Sie arbeiten jeden Tag mit voller Leistung und häufig unter Zeitdruck. Dazu kommt der lästige Arbeitsweg. Der Morgen beginnt mit einem Stau, und sie kommen abgehetzt zur Arbeit. Nach dem fordernden Arbeitstag dann endlich Dienstschluss. Sie stürzen sich wieder in den Berufsverkehr und wollen nur noch nach Hause. Das Gefährliche daran: Wenn Sie gestresst sind, steigt das Risiko eines Verkehrsunfalls. Und die haben häufig schwerwiegende Folgen.

Die Statistik spricht eine klare Sprache: Betriebliche Verkehrsunfälle – vor allem auf der Fahrt zur und von der Arbeit – machen zwar nur rund 18 Prozent aller meldepflichtigen Unfälle bei der BGW aus, an den tödlichen Unfällen aber sind sie zu 78 Prozent beteiligt (Stand 2014).



4 Test: Was belastet Sie?



Menschen reagieren unterschiedlich auf Stressoren – prüfen Sie, was Ihnen zu schaffen macht.

Unabdingbare Voraussetzung für erfolgreiche Stressbewältigung ist das Wahrnehmen von Belastung. Nur wenn Sie sich eines Problems bewusst sind, können Sie es lösen. Als eine erste Hilfestellung bei der Identifizierung Ihrer persönlichen Stressoren können Sie unseren kurzen Stresstest auf der folgenden Seite nutzen: Je mehr Faktoren Sie mit „häufig“ angekreuzt haben, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit, dass Sie sich in einer Stresssituation befinden. Wenn dies auf Sie zutrifft, dann sollten Sie handeln.

Tun Sie etwas für sich!

Prüfen Sie, ob und wie Sie die mit „häufig“ gekennzeichneten Faktoren ändern können, so dass daraus mittelfristig ein „manchmal“ oder „selten“ werden kann. Grundsätzlich gilt jedoch: Stress zu reduzieren sollte Vorrang vor der Stressbewältigung haben. Dazu sollten Sie an den Ursachen von Stress, an den Stressoren ansetzen, und mit allen Beteiligten, wie etwa Vorgesetzten, Team, Familie und/oder Freundeskreis an der Entwicklung von Lösungen arbeiten.

Welche der folgenden Faktoren erleben Sie in Ihrem Arbeitsalltag als belastend?

	häufig	manchmal	selten
Zeitdruck/hohes Arbeitstempo			
Ungenauere Arbeitsaufträge und Vorgaben			
Konflikte mit Kollegen und Kolleginnen			
Häufige Arbeitsunterbrechungen			
Schichtdienst			
Ungerechtfertigte Kritik			
Fachliche Über- oder Unterforderung			
Personalmangel und/oder mangelnde Qualifikation des Personals			
Lärm, zum Beispiel häufiges Telefonklingeln, Geräte, Kundschaft			
Konflikte mit Vorgesetzten			
Einseitige Bewegungen und Körperhaltungen			
Doppelrolle Familie und Beruf			
Unbefriedigende Pausenregelung			
Hohe körperliche Belastungen, zum Beispiel Bewegen von Lasten oder Menschen			
Ungenügende Ausstattung mit Hilfsmitteln, wie Lifter, höhenverstellbare Pflegebetten			
Viele berufsfremde Tätigkeiten, wie etwa Administration und Dokumentation			
Zu wenig Entscheidungsspielräume/Verantwortungsbereiche			
Unzureichende Arbeitsorganisation/Arbeitsabläufe			
Wenig Erfolgserlebnisse und geringe Anerkennung			
Körperliche Beschwerden, beispielsweise Rücken- oder Kopfschmerzen			
Hierarchische Strukturen			
Umgang mit Schwerkranken, Dementen oder Sterbenden			
Schwierige Kundschaft, Patientinnen und Patienten oder Angehörige			
Umgang mit Gefahrstoffen			
Nichtergonomische Arbeitsumgebung, wie enge Zimmer, enge Toiletten			

Kontakt

Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW)

Hauptverwaltung
Pappelallee 33/35/37 · 22089 Hamburg
Tel.: (040) 202 07 - 0
Fax: (040) 202 07 - 24 95
www.bgw-online.de

Diese Übersicht wird bei jedem Nachdruck aktualisiert.
Sollte es kurzfristige Änderungen geben, finden Sie
diese hier:



[www.bgw-online.de/
kundenzentren](http://www.bgw-online.de/kundenzentren)



Berlin · Spichernstraße 2–3 · 10777 Berlin

Bezirksstelle Tel.: (030) 896 85 - 37 01 Fax: - 37 99
Bezirksverwaltung Tel.: (030) 896 85 - 0 Fax: - 36 25
schu.ber.z* Tel.: (030) 896 85 - 36 96 Fax: - 36 24

Hannover · Anderter Straße 137 · 30559 Hannover

Außenstelle von Magdeburg
Bezirksstelle Tel.: (0391) 60 90 - 79 30 Fax: - 79 39

Bochum · Universitätsstraße 78 · 44789 Bochum

Bezirksstelle Tel.: (0234) 30 78 - 64 01 Fax: - 64 19
Bezirksverwaltung Tel.: (0234) 30 78 - 0 Fax: - 62 49
schu.ber.z* Tel.: (0234) 30 78 - 0 Fax: - 63 79
studio78 Tel.: (0234) 30 78 - 64 78 Fax: - 63 99

Karlsruhe · Philipp-Reis-Straße 3 · 76137 Karlsruhe

Bezirksstelle Tel.: (0721) 97 20 - 55 55 Fax: - 55 76
Bezirksverwaltung Tel.: (0721) 97 20 - 0 Fax: - 55 73
schu.ber.z* Tel.: (0721) 97 20 - 55 27 Fax: - 55 77

Bochum · Gesundheitscampus-Süd 29 · 44789 Bochum

campus29 Tel.: (0234) 30 78 - 64 78 Fax: - 63 99

Köln · Bonner Straße 337 · 50968 Köln

Bezirksstelle Tel.: (0221) 37 72 - 53 56 Fax: - 53 59
Bezirksverwaltung Tel.: (0221) 37 72 - 0 Fax: - 51 01
schu.ber.z* Tel.: (0221) 37 72 - 53 00 Fax: - 51 15

Delmenhorst · Fischstraße 31 · 27749 Delmenhorst

Bezirksstelle Tel.: (04221) 913 - 42 41 Fax: - 42 39
Bezirksverwaltung Tel.: (04221) 913 - 0 Fax: - 42 25
schu.ber.z* Tel.: (04221) 913 - 41 60 Fax: - 42 33

Magdeburg · Keplerstraße 12 · 39104 Magdeburg

Bezirksstelle Tel.: (0391) 60 90 - 79 20 Fax: - 79 22
Bezirksverwaltung Tel.: (0391) 60 90 - 5 Fax: - 78 25

Dresden · Gret-Palucca-Straße 1 a · 01069 Dresden

Bezirksverwaltung Tel.: (0351) 86 47 - 0 Fax: - 56 25
schu.ber.z* Tel.: (0351) 86 47 - 57 01 Fax: - 57 11
Bezirksstelle Tel.: (0351) 86 47 - 57 71 Fax: - 57 77
Königsbrücker Landstraße 2 b · Haus 2
01109 Dresden
BGW Akademie Tel.: (0351) 288 89 - 61 10 Fax: - 61 40
Königsbrücker Landstraße 4 b · Haus 8
01109 Dresden

Mainz · Göttelmannstraße 3 · 55130 Mainz

Bezirksstelle Tel.: (06131) 808 - 39 02 Fax: - 39 97
Bezirksverwaltung Tel.: (06131) 808 - 0 Fax: - 39 98
schu.ber.z* Tel.: (06131) 808 - 39 77 Fax: - 39 92

Hamburg · Schäferkampsallee 24 · 20357 Hamburg

Bezirksstelle Tel.: (040) 41 25 - 29 01 Fax: - 29 97
Bezirksverwaltung Tel.: (040) 41 25 - 0 Fax: - 29 99
schu.ber.z* Tel.: (040) 73 06 - 34 61 Fax: - 34 03
Bergedorfer Straße 10 · 21033 Hamburg
BGW Akademie Tel.: (040) 202 07 - 28 90 Fax: - 28 95
Pappelallee 33/35/37 · 22089 Hamburg

München · Helmholtzstraße 2 · 80636 München

Bezirksstelle Tel.: (089) 350 96 - 46 00 Fax: - 46 28
Bezirksverwaltung Tel.: (089) 350 96 - 0 Fax: - 46 86
schu.ber.z* Tel.: (089) 350 96 - 45 01 Fax: - 45 07

Würzburg · Röntgenring 2 · 97070 Würzburg

Bezirksstelle Tel.: (0931) 35 75 - 59 51 Fax: - 59 24
Bezirksverwaltung Tel.: (0931) 35 75 - 0 Fax: - 58 25
schu.ber.z* Tel.: (0931) 35 75 - 58 55 Fax: - 59 94

*schu.ber.z = Schulungs- und Beratungszentrum

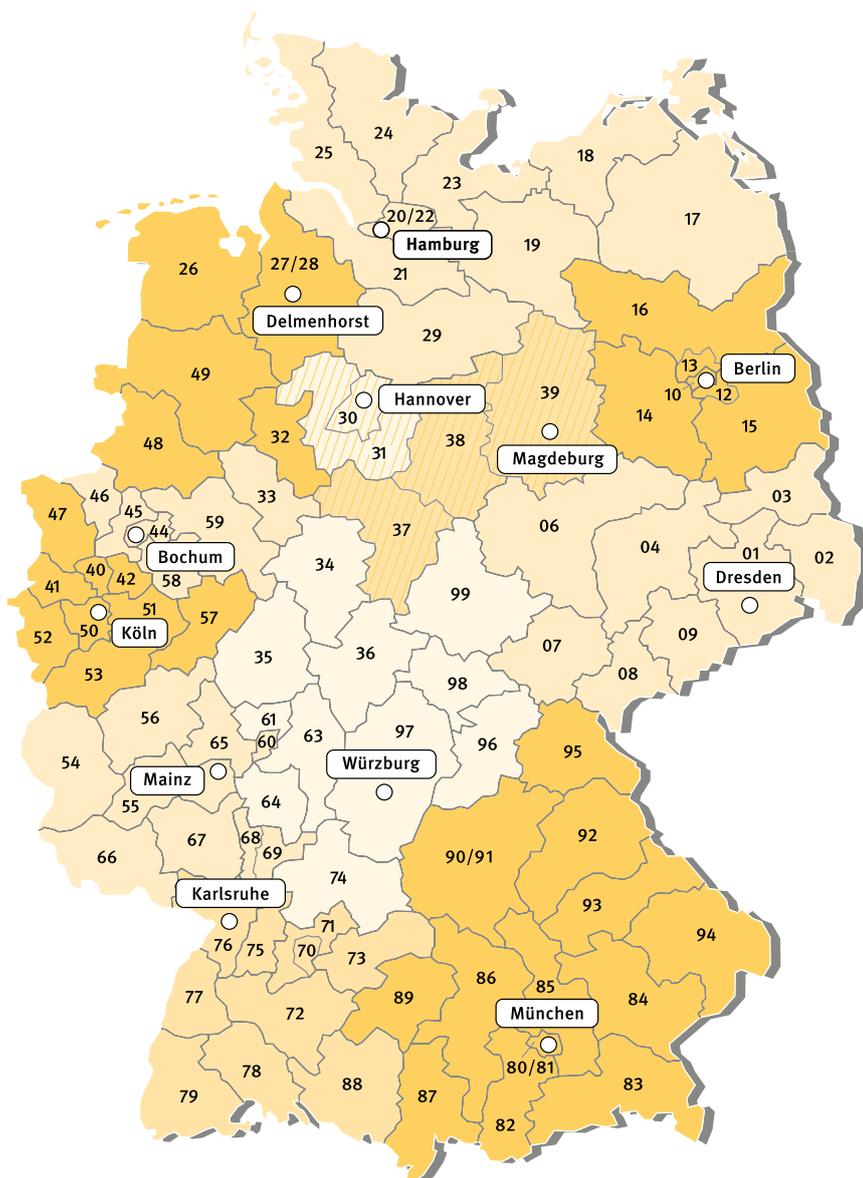
So finden Sie Ihr zuständiges Kundenzentrum

Auf der Karte sind die Städte verzeichnet, in denen die BGW mit einem Standort vertreten ist. Die farbliche Kennung zeigt, für welche Region ein Standort zuständig ist.

Jede Region ist in Bezirke unterteilt, deren Nummer den ersten beiden Ziffern der dazugehörigen Postleitzahl entspricht.

Ein Vergleich mit Ihrer eigenen Postleitzahl zeigt, welches Kundenzentrum der BGW für Sie zuständig ist.

Auskünfte zur Prävention erhalten Sie bei der Bezirksstelle, Fragen zu Rehabilitation und Entschädigung beantwortet die Bezirksverwaltung Ihres Kundenzentrums.



Beratung und Angebote

BGW-Beratungsangebote

Tel.: (040) 202 07 - 48 62

Fax: (040) 202 07 - 48 53

E-Mail: gesundheitsmanagement@bgw-online.de

Medienbestellungen

Tel.: (040) 202 07 - 48 46

Fax: (040) 202 07 - 48 12

E-Mail: medienangebote@bgw-online.de

Versicherungs- und Beitragsfragen

Tel.: (040) 202 07 - 11 90

E-Mail: beitraege-versicherungen@bgw-online.de

Sie erreichen uns:

Montag bis Donnerstag von 9 bis 12 Uhr
und von 13 bis 16 Uhr.

Am Freitag von 9 bis 12 Uhr und von 13 bis 14.30 Uhr.

FEEDBACK
an die Redaktion

Was gefällt Ihnen an dieser Broschüre –
und was nicht?

Wir freuen uns über Ihre Meinung:

www.bgw-online.de/feedback

komm **mit** mensch

Sicher. Gesund. Miteinander.

Wie machen Sie sicheres und gesundes Arbeiten selbstverständlich? Indem Sie das tägliche Miteinander gemeinsam gestalten. Damit kennen wir uns aus: Die BGW ist Partnerin der Präventionskampagne **kommmitmensch**.

www.bgw-online.de/kommmitmensch