

# Psychische Belastungen

## Welche Ziele sollten Sie erreichen?

Die Tätigkeiten werden ohne Stress durchgeführt.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind vor möglichen Übergriffen der Klientel sicher.

## Belastungen – wie entstehen sie?

Stress entsteht dann, wenn das natürliche Gleichgewicht zwischen Arbeit und Erholung, zwischen Anspannung und Entspannung verloren geht.

## Belastungen – welche können es sein?

Regelmäßige, lang anhaltende Belastungen unter hohem Zeitdruck führen bei den meisten Menschen zu Stressreaktionen, unabhängig davon, ob sie ihre Tätigkeit als angenehm oder unangenehm bewerten.

Einen objektiven Maßstab dafür, ob eine Arbeitssituation für einen Menschen zur Belastung wird, gibt es nicht. Es hängt von der subjektiven Bewertung jedes Einzelnen ab, ob eine Situation als Herausforderung oder Stress empfunden wird.

### Belastungsfaktoren können sein:

- Zeitdruck/zu hohes Arbeitstempo/Überforderung
- Unterforderung, Langeweile
- Konflikte im Team und/oder mit Vorgesetzten
- wenig Erfolgserlebnisse und geringe Anerkennung
- Aggressionen und Übergriffe, zum Beispiel von Klientinnen oder Klienten
- sexuelle Übergriffe
- Schicksale von betreuten Menschen und deren Angehörigen
- ungünstige Arbeitsumgebung (wie Lärm, Enge und andere)

## Belastungen – wie wirken sie sich aus?

Am einfachsten zu erkennen sind körperliche Stressfolgen wie zum Beispiel:

- Bluthochdruck
- Schlafstörungen oder Herzrasen
- Kopf- und Rückenschmerzen, Magen-Darm-Beschwerden
- permanente Müdigkeit
- unangemessene Gereiztheit



Änderungen im Verhalten, wie etwa vermehrtes Rauchen, Frustessen, aggressives Fahren und vermehrter Alkoholkonsum, oder Empfindungen, wie Hilflosigkeit, Angst oder Wut, können auftreten. Der Blick für den Ausweg geht verloren. Man denkt in Problemen, nicht in Lösungen. Chronische Erkrankungen, wie Alkoholmissbrauch, Tablettensucht, Depressionen oder das Burn-Out-Syndrom, können die Folge sein.

## Welche Anforderungen müssen Sie erfüllen?

Berücksichtigen Sie bei der Gefährdungsbeurteilung auch die psychischen Belastungen Ihrer Beschäftigten. Entwickeln Sie notwendige Maßnahmen zum Stressabbau und um möglichen Übergriffen von Klienten oder Klientinnen zu begegnen, denn Sie bestimmen die Rahmenbedingungen für die zu leistende Arbeit:

- Beschreiben Sie Arbeitsabläufe. Sorgen Sie dafür, dass Aufgaben, Zuständigkeiten und Entscheidungskompetenzen klar geregelt und dokumentiert sind.
- Optimieren Sie Arbeitsabläufe. Analysieren Sie die Schnittstellen zwischen einzelnen Arbeitsbereichen, um Reibungsverluste zu vermeiden.
- 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.
- Planen Sie die Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
- Bieten Sie Ihren Beschäftigten Möglichkeiten zur Weiterbildung.
- Regeln Sie, wie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich in Notsituationen verhalten sollen.
- Stellen Sie sicher, dass Ihre Beschäftigten in Notsituationen direkt Hilfe erhalten. Statten sie beispielsweise Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im Nachtdienst und an Einzelarbeitsplätzen mit Personen-Notsignal-Anlagen aus.
- Haben Sie ein offenes Ohr für die Probleme Ihrer Beschäftigten und bieten Sie ihnen soziale Unterstützung an.

## Stopp dem Stress – Tipps für die Praxis

- Gestalten Sie Einsatzpläne langfristig. Legen Sie diese so fest, dass sie ein hohes Maß an Verlässlichkeit besitzen.
- Planen Sie realistisch. Akzeptieren Sie auch ein „Nein“, wenn jemand nicht noch weitere Arbeit übernehmen möchte.
- Dulden Sie keinen Dauerstress bei Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Verordnen Sie Ihren Workaholics Urlaub und machen Sie die Person in Ihrer Einrichtung, die immer bereit ist einzuspringen und die nur noch für die Arbeit lebt, nicht zum strahlenden Vorbild für alle anderen.
- Schaffen Sie eine offene Terminplanungs- und Kommunikationsstruktur, in der auch Themen wie Arbeitszeit, Belastungen durch Familie oder zu pflegende Angehörige, Überlastung, sexuelle Übergriffe und Aggression kein Tabu sind.
- 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.
- Sprechen Sie Fakten klar aus – Sie verringern dadurch den Spielraum für kraftraubende Spekulationen.
- Lassen Sie ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wissen, dass Sie ihre Leistung schätzen. Machen Sie deutlich, dass ihre Arbeit wertvoll ist.
- Üben Sie bei Bedarf konstruktive Kritik an der Arbeitsleistung Ihrer Beschäftigten.
- Stärken Sie den Beschäftigten den Rücken bei externen Konflikten. Bieten Sie moderierende Unterstützung bei Konflikten an.
- 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.
- Haben Sie ein Ohr für die Probleme Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, ohne gleich eine seelsorgerische oder therapeutische Rolle zu übernehmen.
- Stellen Sie sicher, dass Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Ereignisse der täglichen Praxis psychisch angemessen verarbeiten können. Dabei können Angebote wie Supervisionen, Gruppengespräche, autogenes Training oder auch seelsorgerische Gespräche hilfreich sein.



Diagnose Stress  
(Bestellnummer:  
BGW 08-00-001)

Gewalt und Aggression  
gegen Beschäftigte in  
Betreuungsberufen  
(Bestellnummer:  
BGW 08-00-070)

- Nutzen Sie Angebote der BGW, um Anregungen zu erhalten, wie Sie sich dem Thema nähern können. Folgende Tools der BGW finden Sie im Internet über [www.bgw-online.de](http://www.bgw-online.de):
  - Diagnose Stress
  - Gewalt und Aggression gegen Beschäftigte in Betreuungsberufen
  - BGR 139 Einsatz von Personen-Notsignal-Anlagen