

# Psychische Belastung

## Welche Ziele sollten Sie erreichen?

Die Tätigkeiten werden ohne Stress durchgeführt.

Mitarbeiter sind sicher vor möglichen Übergriffen durch zu Betreuende.

## 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:

- Ungünstige Arbeitsumgebung (wie etwa Lärm oder Enge)
- Zeitdruck/zu hohes Arbeitstempo/Überforderung
- Unterforderung, Langeweile
- Konflikte unter Kollegen und/oder mit Vorgesetzten
- Wenig Erfolgserlebnisse und geringe Anerkennung
- Aggressionen und Übergriffe von Kindern und Jugendlichen
- Sexuelle Übergriffe
- Schicksale von Kindern und Jugendlichen und ihren Familien

## 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 Erschöpfung, können die Folge sein.

## Welche Anforderungen müssen Sie erfüllen?

Psychische Belastungen müssen auch in der Gefährdungsbeurteilung berücksichtigt werden. Entwickeln Sie notwendige Maßnahmen sowohl zum Stressabbau als auch um möglichen Übergriffen zu begegnen – zum Beispiel von aggressiven Schülern oder Kindern. Denn Sie als Arbeitgeber 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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Notsituationen direkt Hilfe erhalten. Statten sie beispielsweise Mitarbeiter im Nachtdienst und an Einzelarbeitsplätzen mit Personen-Notsignal-Anlagen aus.
- Stehen Sie als Ansprechpartner zur Verfügung, beispielsweise für Rücksprachemöglichkeiten bei Problemen oder für soziale Unterstützung.

## Stopp dem Stress – Tipps für die Praxis

- Gestalten Sie Dienst- und Stundenpläne 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. Verordnen Sie Ihren „workoholics“ 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.
- Finden Sie die Balance zwischen „ein Ohr für die Mitarbeitenden“ zu haben und trotzdem nicht als Seelsorger/Therapeut zu agieren.
- Stellen Sie sicher, dass Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die täglichen Ereignisse psychisch angemessen verarbeiten können. Dabei können Angebote wie Supervisionen, Gruppengespräche, autogenes Training oder auch seelsorgerische Gespräche hilfreich sein.

- Nutzen Sie Angebote der BGW, um Anregungen zu erhalten, wie Sie sich dem Thema nähern können. Folgende Tools der BGW finden Sie im Internet unter [www.bgw-online.de](http://www.bgw-online.de):
  - Diagnose Stress (Bestellnummer M656)
  - Gewalt und Aggressionen in Betreuungsberufen (Bestellnummer TP-PUGA)
  - DGUV Regel 112-139 (alt: BGR 139) „Einsatz von Personen-Notsignal-Anlagen“