

# 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. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind vor möglichen Abwehrreaktionen zu behandelnder Tiere sicher.

## Belastung – wie entsteht sie?

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, aus sozialen Faktoren und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen.

Hinzukommen 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 unter Kolleginnen und Kollegen oder mit Vorgesetzten
- Unklare Verantwortlichkeiten oder unregelmäßige Kompetenzen
- Geringe Handlungsspielräume
- Wenig Erfolgserlebnisse oder geringe Anerkennung
- Sorgen und Ängste der Tierhalterinnen und Tierhalter oder Konflikte mit den Betroffenen
- Mögliche Abwehrreaktionen von zu behandelnden Tieren oder aggressive Tiere im Wartezimmer
- Erste Hilfe an Tieren durchführen
- Unsicherheit im Verhalten bis hin zu Angst gegenüber (einigen) zu behandelnden Tieren
- Umgang mit schwer kranken oder toten Tieren
- Ungünstige Arbeitsumgebung (zum Beispiel Enge) oder fehlende Hilfsmittel



## 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 Tieren oder deren Besitzer oder Besitzerinnen
- 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 Ihre 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 Beschäftigten sich in Notsituationen, insbesondere in denen sie selbst Angriffen von Tieren ausgesetzt sind, verhalten sollen. Stellen Sie sicher, dass Ihre Beschäftigten in solchen Notsituationen direkt Hilfe erhalten. Statten Sie sie beispielsweise im Außendienst mit Personen-Notsignal-Anlagen oder Mobiltelefonen aus.

## Schluss mit 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, wenn zusätzlich Arbeit übernommen werden soll.
- Dulden Sie keinen Dauerstress bei Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Verordnen Sie Ihren „Workaholics“ Urlaub, und machen Sie die Person in Ihrer Praxis, die immer bereit ist einzuspringen und die nur noch für die Arbeit lebt, nicht zum strahlenden 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, Ängste, 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 ihnen an, im Konfliktfall zu vermitteln.

### Tipps zum Umgang mit Gewalt und Aggression

- Organisieren Sie Fortbildungen, zum Beispiel wie man sicher mit Tieren umgeht oder einen Kursus im „Konfliktmanagement“. Bieten Sie Opfern von Angriffen und auch anderen Betroffenen, die beispielsweise durch einen Vorfall traumatisiert sind, professionelle Hilfe an.

### Angebote für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

- Ermöglichen Sie Ihren Teamleitungen und Führungskräften eine Weiterbildung zum Thema „Gesund führen“.
- Organisieren Sie eine Fortbildung zum Thema „Teamarbeit“.

