

# Psychische Belastung

## Welche Ziele sollten Sie erreichen?

Die Tätigkeiten werden ohne Stress durchgeführt.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind vor möglichen Übergriffen durch Kinder, Jugendliche und deren Eltern geschützt.

## Belastungen – wie entstehen sie?

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



Foto: Fotolia/Kadimy

## 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 im Team 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 Schülerinnen, Schülern oder Kindern. 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 sich Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Notsituationen verhalten sollen.

- Stellen Sie sicher, dass in Notsituationen schnell jemand zu Hilfe kommt. Statten Sie beispielsweise Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die nachts oder allein arbeiten, mit Personen-Notsignal-Anlagen aus.
- Stehen Sie zur Verfügung, zum Beispiel wenn es Probleme gibt oder jemand soziale Unterstützung benötigt.

## 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 bieten.
- Planen Sie realistisch. Akzeptieren Sie auch ein Nein, wenn Überstunden anstehen oder zusätzliche Aufgaben übernommen werden sollen.
- 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.
- Kritik an der Leistung ist erlaubt, wenn sie konstruktiv geäußert wird.
- Stärken Sie Ihren Beschäftigten den Rücken bei externen Konflikten. Stellen Sie sich für ein moderierendes Gespräch zur Verfügung.
- 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 Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, ohne gleich eine seelsorgerische oder therapeutische Rolle zu übernehmen.
- 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.



Diagnose Stress  
(BGW 08-00-001)

Prävention von  
Gewalt und Aggression  
gegen Beschäftigte  
(BGW 08-00-070)

- Nutzen Sie Angebote der BGW. Folgende Tools der BGW finden Sie im Internet unter [www.bgw-online.de](http://www.bgw-online.de):
  - Diagnose Stress
  - Gewalt und Aggression gegen Beschäftigte
  - DGUV Regel 112-139 „Einsatz von Personen-Notsignal-Anlagen“