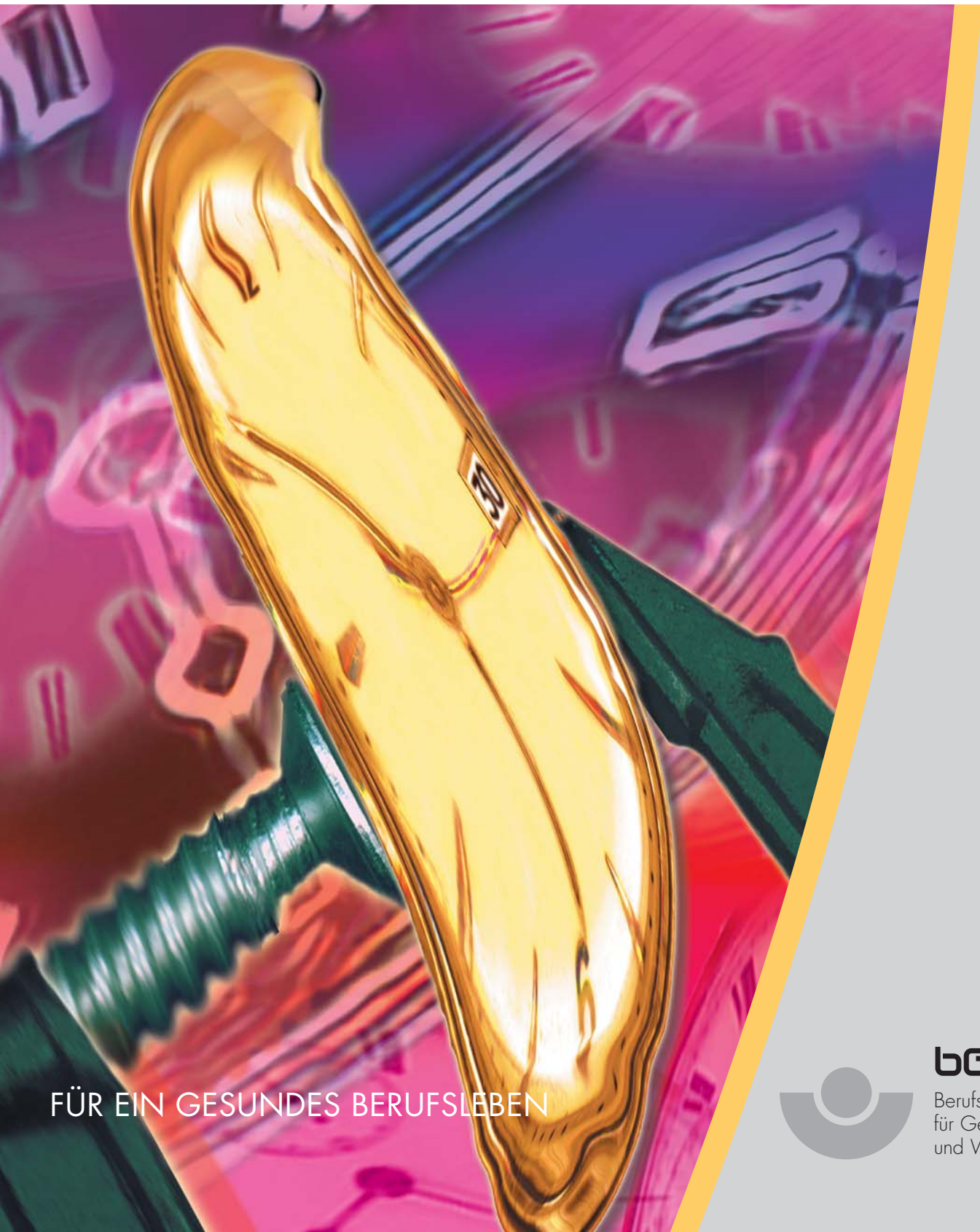


Diagnose Stress



FÜR EIN GESUNDES BERUFSLEBEN



bGw

Berufsgenossenschaft
für Gesundheitsdienst
und Wohlfahrtspflege

Diagnose Stress



Impressum

Diagnose Stress

Erstveröffentlichung 05/2006, Stand 02/2008
© 2006 Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst
und Wohlfahrtspflege – BGW

Herausgeber

Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst
und Wohlfahrtspflege – BGW
Hauptverwaltung
Pappelallee 35/37
22089 Hamburg

Telefon: (040) 202 07 - 0
Telefax: (040) 202 07 - 24 95
www.bgw-online.de

Bestellnummer

M656

Autorin

Pamela Ostendorf, BGW-Grundlagen der Prävention und Rehabilitation

Text

Uwe Scholz

Redaktion

Sebastian Grimm, BGW-Öffentlichkeitsarbeit

Gestaltung und Satz

Kunst & Partner, Hamburg

Druck

Koelblin-Fortuna-Druck GmbH Co. KG, Baden-Baden

Gedruckt auf Profisilk – chlorfrei, säurefrei, recyclingfähig,
biologisch abbaubar nach ISO-Norm 9706.

Inhalt

1	Gestresst – was heißt das eigentlich?	6
1.1	Was ist Stress?	6
1.2	Wie wirkt sich Stress aus?	6
2	Stressvermeidung	9
2.1	Was kann der Betrieb tun?	9
2.2	Was kann der Mitarbeiter tun?	11
3	Stressbewältigung	13
3.1	Was kann der Betrieb tun?	13
3.2	Was kann der Mitarbeiter tun?	15
4	Stress und Straßenverkehr	18
5	Test und Tipps – wie ist es bei Ihnen?	19
5.1	Ein kurzer Stresstest	19
5.2	Tun Sie etwas für sich	19
Kontakt		22

1 Gestresst – was heißt das eigentlich?

„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 man sich vor Stress schützen kann. Diese Situation wollen wir ändern – für ein gesundes Berufsleben.

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 Stress.

Ob ich gestresst reagiere oder nicht, hängt häufig 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 so genannten 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.

Eine Art Gegengewicht zu den Stressoren stellen die so genannten Ressourcen dar. Sie reduzieren Stress und steigern das Wohlbefinden. 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.

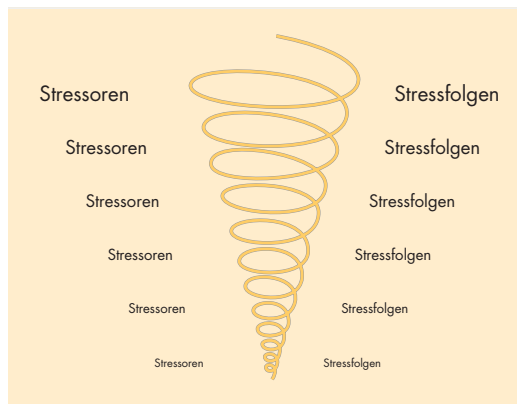
1.2 Wie wirkt sich Stress aus?

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 (zu schnell fahren im Straßenverkehr, vermehrtes Rauchen) und unsere Gedanken und Gefühle (Hilflosigkeit, Angst oder Wut). Ob der Stressor Zeitdruck dazu führt, dass der Friseur seinen Hautschutz vernachlässigt, der Mediziner im Berufsverkehr einen Unfall verursacht oder die Pflegekraft schwere Lasten allein und ohne Hilfsmittel trägt – Stressfolgen wie Hautkrankheiten, Unfallfolgen oder Rückenprobleme führen zu zusätzlichem Stress – ein Prozess, der sich gleich einem Teufelskreis immer weiter aufschaukeln kann.

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

Die Folgen einer Stress-Attacke 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 ausgeblendet, da sie in einer Angriffs- oder Flucht-Situation ohnehin nicht helfen können.

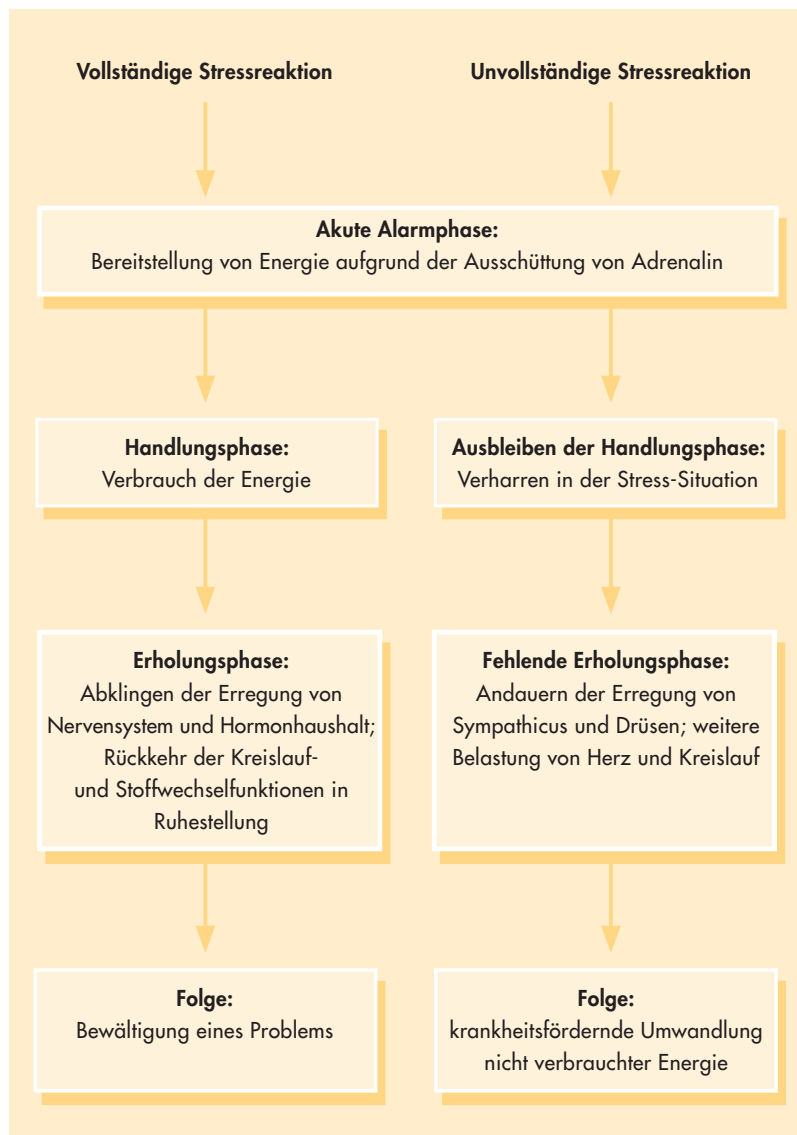
In der Summe entsteht ein Zustand hoher körperlicher Leistungsfähigkeit, der unseren Ahnen geholfen hat, im Kampf oder anderen Notsituationen zu überleben. War der Angriff vorbei, ließ auch die Anspannung nach. Die frei gesetzten Energiereserven wurden bei Angriff oder Flucht verbraucht. Das Erregungspotenzial ging zurück. Der Organismus regenerierte sich und schaltete wieder auf „Normalzustand“. Diesem wirkungsvollen Mechanismus zum Stressabbau



Stressoren und Stressfolgen – ein Teufelskreis

können heutige Berufstätige in der Regel nicht mehr vertrauen. Sie sind beschäftigt in Büros und Betrieben, 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. Die ungesund aufgestaute Energie spüren wir beispielsweise, wenn wir uns gedanklich im Kreis drehen. Oder wenn wir uns hilflos und als Opfer fühlen. Häufig haben wir den Blick für den Ausweg verloren: Wir denken in Problemen und nicht in Lösungen.

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 vermeiden, beziehungsweise mit vorhandenem Stress besser umzugehen.



Ablaufmuster der vollständigen und unvollständigen Stressreaktion

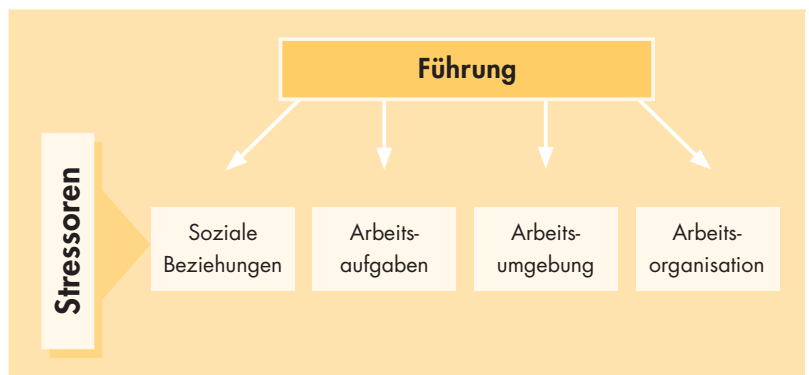
2 Stressvermeidung

2.1 Was kann der Betrieb tun?

Die Führungsebene eines jeden Betriebes bestimmt die Rahmenbedingungen für die zu leistende Arbeit. Das beinhaltet auch die Chance, Arbeitsabläufe so zu gestalten, dass Stress vermieden wird. Genau genommen kann also nicht „der Betrieb“ etwas tun, sondern es sind die Führungskräfte, die Entscheider gefragt. Schwierigkeiten resultieren in der betrieblichen Praxis häufig daraus, dass sich Führungskräfte gar nicht bewusst sind, welchen Einfluss sie auf das Befinden ihrer Mitarbeiter haben.

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. Die Option etwa, Mitarbeiter im Beruf weiterzubilden und damit die Möglichkeit, ihnen mehr Verantwortung zu übergeben, ist eine mittelfristige Überlegung. Auch langfristige Veränderungen können lohnen. Dazu zählt beispielsweise die Veränderung der Unternehmenskultur. Ein Leitbild, in dessen Erarbeitung die Mitarbeiter aktiv mit eingebunden werden, kann zu einer höheren Identifikation mit dem Unternehmen und zu mehr Mitarbeiterzufriedenheit führen. Auch die Einführung von Qualitätszirkeln ("Wie können wir unsere Arbeit verbessern?") oder Gesundheitszirkeln kann eine Kultur der aktiven, konstruktiven Mitarbeiterbeteiligung auslösen.

Bei den folgenden Anregungen handelt es sich sämtlich um Maßnahmen, die von Seiten der Betriebsführung zur Stressvermeidung umgesetzt werden können. Sie als Führungskraft haben die folgenden Möglichkeiten.



Führung und Stressoren

Betriebliche Organisation

- Optimieren Sie Arbeitsabläufe. 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.
- Lösen Sie Konflikte hierarchie- und berufsgruppenübergreifend. Bei Neuerungen, welche die Organisation der Arbeit betreffen, sollten Sie die Ideen aller Beteiligten soweit wie möglich berücksichtigen.

- Gestalten Sie Dienstpläne langfristig. Legen Sie diese so fest, dass sie ein hohes Maß an Verlässlichkeit besitzen.
- Routine kann unzufrieden machen. Überdenken Sie die Möglichkeit einer betriebsinternen Arbeitsplatzrotation.

Entscheidungsspielräume

- Beteiligen Sie die Mitarbeiter an der Gestaltung der Arbeit. Räumen Sie ihnen Handlungs- und Entscheidungsspielräume ein. Führen Sie die Mitarbeiter dahin, dass sie solche Freiräume ausfüllen können. Achten Sie auf individuelle Voraussetzungen und vermeiden Sie Überforderungen.
- Delegieren Sie Verantwortung. Wenn lediglich Aufgaben abgewälzt werden, ist Demotivation die Folge.

Anerkennung

- Lassen Sie Ihre Mitarbeiter wissen, dass Sie ihre Leistung schätzen. Machen Sie deutlich, dass ihre Arbeit wertvoll ist.
- Stärken Sie den Mitarbeitern den Rücken bei externen Konflikten. Bieten Sie moderierende Unterstützung bei internen Konflikten an.
- Üben Sie bei Bedarf konstruktive Kritik an der Arbeitsleistung Ihrer Mitarbeiter.

- Machen Sie Ihren Mitarbeitern deutlich, dass deren persönliche Leistung zum Erreichen der Unternehmensziele wichtig ist.

Transparenz und Aufgabenbereiche

- Sprechen Sie Fakten klar aus – Sie verringern dadurch den Spielraum für kraftraubende Spekulationen.
- Sagen Sie klar und deutlich „Nein“, wenn es erforderlich ist.
- Beschreiben Sie Arbeitsabläufe detailliert. Sorgen Sie dafür, dass Aufgaben, Zuständigkeiten und Entscheidungskompetenzen klar geregelt und dokumentiert sind.
- Entwerfen Sie Programme, um neue Mitarbeiter einzuarbeiten.
- Sorgen Sie dafür, dass die Bedürfnisse möglichst aller betrieblichen Partner zusammengeführt werden.

Qualifizierungsmaßnahmen

- Sprechen Sie Ihre Mitarbeiter gezielt auf die Möglichkeit zur Weiterbildung an.
- Erfragen Sie den darüber hinausgehenden Bedarf. Nehmen Sie die Fort- und Weiterbildung Ihrer Mitarbeiter ernst. Stellen Sie Fortbildungspläne auf und pflegen Sie diese über mehrere Jahre hinweg.

- Erweitern Sie das Angebot entsprechend Ihren Anforderungen an die Mitarbeiter und gemäß den Bedürfnissen der Beschäftigten.

Zusammenarbeit und Kooperation

- Fördern Sie den zielgerichteten Austausch zwischen einzelnen Arbeitsbereichen oder Abteilungen.
- Unterstützen Sie die beteiligten Mitarbeiter bei der Gestaltung der Zusammenarbeit.
- Richten Sie regelmäßige Mitarbeiterbesprechungen ein (zum Beispiel einmal wöchentlich für etwa eine halbe Stunde).

Wir können Sie bei der betrieblichen Stressvermeidung und -bewältigung unterstützen. Verschaffen Sie sich einen Überblick über unser aktuelles Angebot. Informieren Sie sich auf unseren Internetseiten (bgw-online.de) und fordern Sie das aktuelle BGW-Seminarprogramm an, Fax: (040) 202 07 - 34 97.

2.2 Was kann der Mitarbeiter tun?

Viele Beschäftigte fühlen sich der Situation am Arbeitsplatz hilflos ausgeliefert. Tatsächlich sind die eigenen Möglichkeiten, Stress zu vermeiden, oft eingeschränkt. Dennoch gibt es einige Dinge, die jeder tun kann.

Ein Beispiel aus der ambulanten Pflege zeigt, wie Sie erfolgreich mit außerplanmäßigen Anforderungen umgehen können: Manch-

mal haben Patienten 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 Patienten frühzeitige Information bei derartigen Anliegen ein. Verzichten Sie darauf, so zu tun, 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.

Eigeninitiative

- Nutzen Sie Handlungs- und Entscheidungsspielräume, die Ihnen der Betrieb einräumt. Beschränken Sie Ihre Rolle nicht auf die des Aufgabempfängers, 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.
- 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 Angebote in ihrem Programm. Die BGW selbst bietet Seminare zu betrieblichem Stressmanagement für Multiplikatoren an (wie etwa Fachkräfte für Arbeitssicherheit und Betriebsärzte).
- Geben Sie aus Ihrer persönlichen Situation heraus Anregungen für die betriebliche Weiterbildung. Weisen Sie auf eventuelle Defizite im Angebot hin. Derartige Programme leben von den Rückmeldungen aus der Mitarbeiterschaft.



Weiterbildung ist ein Baustein der Stressvermeidung

3 Stressbewältigung

3.1 Was kann der Betrieb tun?

Die Betriebsleitung kann ihre Mitarbeiter 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. Wo Menschen gern arbeiten, machen sie weniger Fehler, werden seltener krank, sind freundlicher im Umgang mit den Kunden und wechseln nicht so häufig den Arbeitsplatz.

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 Kunden automatisch lauter werden. Ihre Kollegin dreht das Radio auf, weil gerade ihr Lieblingslied gespielt wird. Und wenn jetzt noch das Telefon klingelt, reden alle noch ein bisschen lauter. Geräusche können sich also gegenseitig verstärken, Lärm er-

zeugt mehr Lärm. Die Anschaffung eines leisen Föns lohnt sich.

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

Besprechungen zur Problemlösung

Führen Sie Gespräche zur Lösung von Auseinandersetzungen und Streitigkeiten – unterdrückte Konflikte belasten das Arbeitsumfeld häufig stark. Nur durch gegenseitigen Austausch lernt man, den anderen zu verstehen. Schaffen Sie aus diesem Grund bei Besprechungen eine offene und vertrauensvolle Atmosphäre. Eine solche Besprechung hat einen bestimmten Ablauf: Probleme ansprechen, zugrundeliegende Stressoren suchen, analysieren und eine einvernehmliche Lösung erarbeiten. Der Vorteil an der Beteiligung der Mitarbeiter ist: Wer bei Veränderungen mitbestimmen kann, wird sie auch später bei der Umsetzung beherzigen und mittragen.



Besprechungen helfen Probleme zu lösen

Tipps für die Umsetzung einer Besprechung:

- Für eine halbe Stunde kein Telefon, keine Klingel, kein Radio. Eine Tasse Tee erleichtert den Einstieg.
- Alle können gleichermaßen neue Themen ansprechen. Jeder hat das gleiche Recht zu reden. Alle Beiträge haben das gleiche Gewicht.
- Jeder darf ausreden. Niemand wird „persönlich“ oder sucht Schuldige.
- Zentrales Ziel ist die Verbesserung der Arbeitsbedingungen. Nicht zu Lasten 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 Veränderungen zuständig ist.

- Nach einer gewissen Zeit wird die neue Regelung überprüft – hat sie sich bewährt?

Fördern Sie neben innerbetrieblichen Problemgesprächen auch den Austausch zwischen Kunden, Patienten, Bewohnern und Mitarbeitern, um die gegenseitige Akzeptanz zu erhöhen. Dadurch können Missverständnisse vermieden werden, und Probleme werden leichter lösbar.

Regenerationsmöglichkeiten

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

Beruf und Familie

- Kinderbetreuung wird für viele Ihrer Mitarbeiter ein wichtiges Thema sein. Richten Sie Betreuungsplätze ein oder schließen Sie sich zu diesem Zweck mit anderen Betrieben zusammen. Alternativ: Bezuschussen Sie Plätze in Kindertagesstätten.

- Berücksichtigen Sie wenn möglich 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 kann der Mitarbeiter tun?

Stress hat auch etwas damit zu tun, wie wir eine Situation, sehen und bewerten. Was den einen auf die Palme bringt, lässt den anderen kalt. Prüfen Sie Ihre Einstellungen und Reaktionen. Auch diese sind veränderbar. Ein Beispiel dazu: Eine dreiundvierzigjährige medizinisch-technische Assistentin berichtet über ihr Rezept für den Umgang mit Stress: „Seit über zwanzig Jahren arbeite ich in einer orthopädischen Praxis. In dieser Zeit habe ich immer wieder erfahren, dass durch Stress die Arbeit mit den Patienten sehr erschwert wird. Da am Wochenende viele Unfälle geschehen, muss man besonders am Montag mit zusätzlichen Patienten 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 „viele Patienten montags“ beruht auf einer positiven Ein-

stellung zu dem Problem und auf Entspannungstechniken. Es gibt darüber hinaus eine Reihe weiterer Ansätze, Stress auf konstruktive Weise zu vermindern. Dieses Kapitel stellt eine Auswahl von Möglichkeiten dar, die Sie persönlich in einer derartigen Lage nutzen können.

Zeitmanagement und Arbeitsorganisation

Verringern Sie in Ihrem persönlichen Arbeitsalltag den Stress, indem Sie bestimmte Techniken erlernen. Das nötige Handwerkszeug sind Planung, Zeitmanagement, Aufgaben in „wichtige“ und „unwichtige“ unterscheiden und aktiver Umgang mit Störungen. Planung bedeutet, dass Sie für Ihre Aufgaben realistische Schätzungen für den jeweiligen Zeitaufwand machen und sich dann an diese Vorgaben halten. Zeitmanagement bedeutet, dass Sie Ihre Zeit im Griff haben und nicht die Zeit Sie im Griff hat.

	dringende Aufgaben	langfristige Aufgaben
wichtige Aufgaben		
unwichtige 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.

*Dringend und wichtig:
Priorisierung
von Aufgaben*

- Analysieren Sie Ihre individuellen Arbeitsabläufe. Erstellen Sie schriftliche Arbeitspläne und überprüfen Sie von Zeit zu Zeit Ihre Prioritäten. Berücksichtigen Sie Pufferzeiten für die Erledigung von Unvorhergesehenem.
- Achten Sie auf Ihren Biorhythmus. Wenn möglich, legen Sie Tätigkeiten, die hohe Konzentration oder Leistung erfordern, in Phasen besonderer Leistungsfähigkeit.
- Sammeln Sie gleichartige Tätigkeiten (zum Beispiel Telefonate und Post) und erledigen Sie diese am Stück.

Kommunikation und Konflikte

Ein entscheidender Faktor im beruflichen Alltag ist das Arbeitsklima. Auch die schwierigsten und belastendsten Situationen werden gemeistert, wenn die Chemie stimmt. Dann wächst das Gefühl „zusammen sind wir stark“.



Achten Sie bei Konfliktgesprächen auf Ihre eigene Kommunikation

- Das Wichtigste ist, verständlich mitzuteilen, was Sie meinen und was Sie wollen. Ironie und Anspielungen sind in der betrieblichen Kommunikation ebenso Stolpersteine wie unklare Ausdrucksweise. Eindeutige und klare Kommunikation, vermittelt in einer verbindlichen Sprechhaltung, verhindert Stress durch Missverständnisse.
- Tauschen Sie sich mit Kollegen, Vorgesetzten und Freunden aus. Betrachten Sie Probleme gemeinsam. Andere Sichtweisen fördern neue Lösungen.
- Seien sie kritisch Ihrer eigenen Kommunikation gegenüber. Häufig eskalieren Situationen dadurch, dass man nicht die richtigen Worte findet oder einen falschen Ton anschlägt.
- Zu einer gelungenen Kommunikation gehört die Fähigkeit, in höflicher und doch klarer Weise „Nein“ sagen zu können. Sie wecken dann keine falschen Erwartungen, die Sie ohnehin später enttäuschen müssten.
- 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.
- 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. Besonders wichtig ist es in dieser Hinsicht, dass Sie auf ausreichende körperliche Bewegung achten und lernen, sich zu entspannen.



Wichtig: Körperliche Bewegung und Entspannung

- Auch wenn sich die Mittagspause für Einkäufe anbietet – machen Sie echte Pausen. 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 zuviel Stress. Wenn Sie kurzfristig Abstand zu Ihrer momentanen Tätigkeit schaffen, können Sie danach umso konzentrierter weiterarbeiten.
- Machen Sie Entspannungsübungen, zum Beispiel Progressive Muskelentspannung. Wie das geht, können Sie am einfachsten in Kursen lernen, die von unterschiedlichen Einrichtungen angeboten werden.
- Werden Sie sich Ihrer Gefühle bewusst und setzen Sie diese in konstruktives Handeln um.

Ausgleich im privaten Umfeld

- Nutzen Sie die Ablenkung durch Ihre Familie, Partner und Freunde. Legen Sie sich ein Hobby zu, das Ihnen persönlich Spaß macht. Auch ein Haustier kann eine positive Wirkung haben.
- 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.

4 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.



Stress im Berufsverkehr – eine gefährliche Konstellation

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 auch 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 etwa ein Fünftel aller meldepflichtigen Unfälle aus, an den tödlichen Unfällen aber sind sie zu über 80 Prozent beteiligt (Stand 2005).

Ein Beispiel zum Zusammenhang zwischen Stress bei der Arbeit und Verkehrsunfällen: Ein achtunddreißigjähriger Facharzt fährt auf dem Weg nach Hause unbeabsichtigt über eine rote Ampel. Nur einem glücklichen Zufall ist es zu verdanken, dass es nicht zu einem schweren Unfall kommt. Der Zeitpunkt für sein Versagen im Verkehr ist nicht zufällig: Am Tag dieses Vorfalls war es im Wartezimmer zu Problemen mit der Zeitplanung gekommen. Alle standen unter Druck, das Telefon klingelte ständig. Der Arzt war zusätzlich durch familiäre Probleme mit seinen Kindern belastet. Es war also eine Summe von Faktoren, die zur Überlastung und zum Beinahe-Unfall beigetragen haben.

5 Test und Tipps – wie ist es bei Ihnen?

5.1. Ein kurzer Stresstest

Identifizierung persönlicher Stressoren

Unabdingbare Voraussetzung für erfolgreiche Stressbewältigung ist das Wahrnehmen von Belastung. Nur wenn Sie sich eines Problems bewusst sind, können Sie es lösen. Als kleine Hilfestellung bei der Identifizierung Ihrer persönlichen Stressoren können Sie unseren kurzen Stresstest auf der folgenden Seite nutzen: Je mehr Faktoren Sie angekreuzt haben, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit, dass Sie sich in einer Stress-Situation befinden.

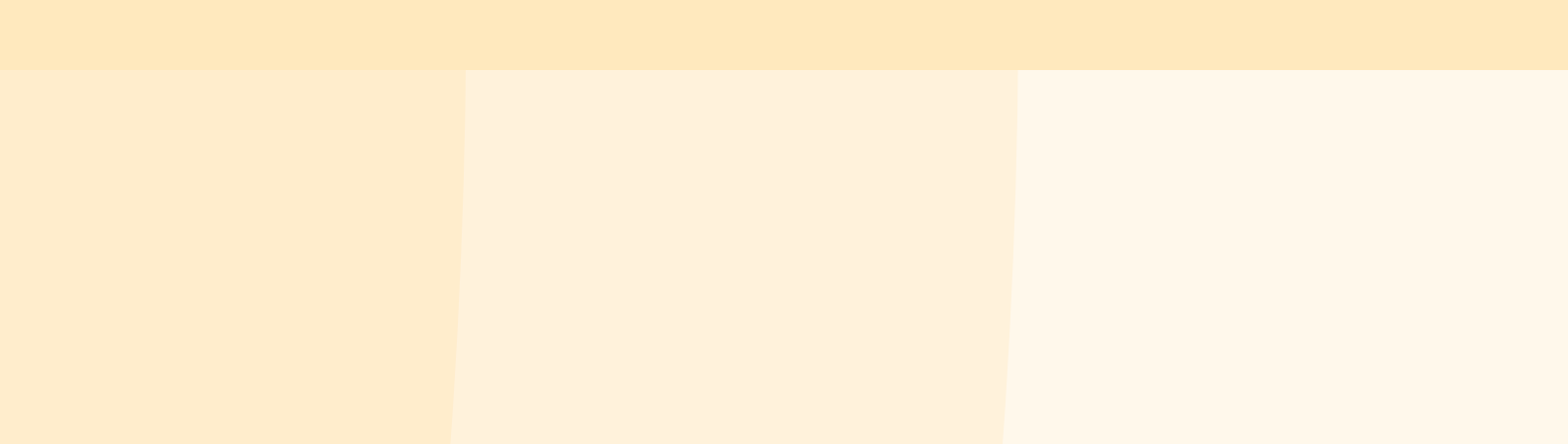
5.2. Tun Sie etwas für sich

Wenn dies auf Sie zutrifft, dann sollten Sie handeln. Grundsätzlich gilt: Die Vermeidung von Stress 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, Mitarbeitern, Kollegen, Familie und/oder Freunden an der Entwicklung von Lösungen arbeiten. Hier eine Zusammenfassung möglicher Ansatzpunkte:

- Schaffen Sie sich ein positives Arbeitsumfeld
- Überlegen Sie, ob und wie Sie die Arbeitsorganisation verbessern können
- Organisieren Sie eine funktionierende Vertretungsregelung
- Erlernen Sie eine regenerative Entspannungstechnik (Autogenes Training, Tai-Chi, Meditation, Yoga, Progressive Muskelentspannung)
- Planen Sie Ruhepausen in den Arbeitstag ein
- Schaffen Sie einen Ausgleich durch Familie, Hobbys, Sport
- Achten Sie auf eine ausgewogene und gesunde Ernährung
- Und: Freuen Sie sich über Erfolge, gerade bei schwierigen Aufgaben

Stresstest: Welche der folgenden Faktoren erleben Sie in Ihrem Arbeitsalltag als Belastung?

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



Kontakt

Ihre BGW

Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege – BGW

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

Versicherungs- und Beitragsfragen

Tel. (01803) 670 671
Dieser Anruf kostet aus dem Festnetz der Deutschen Telekom 0,09 Euro pro Minute. Bei Anrufen aus den Mobilfunknetzen gelten möglicherweise abweichende Preise.

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

Annahme von Medienbestellungen

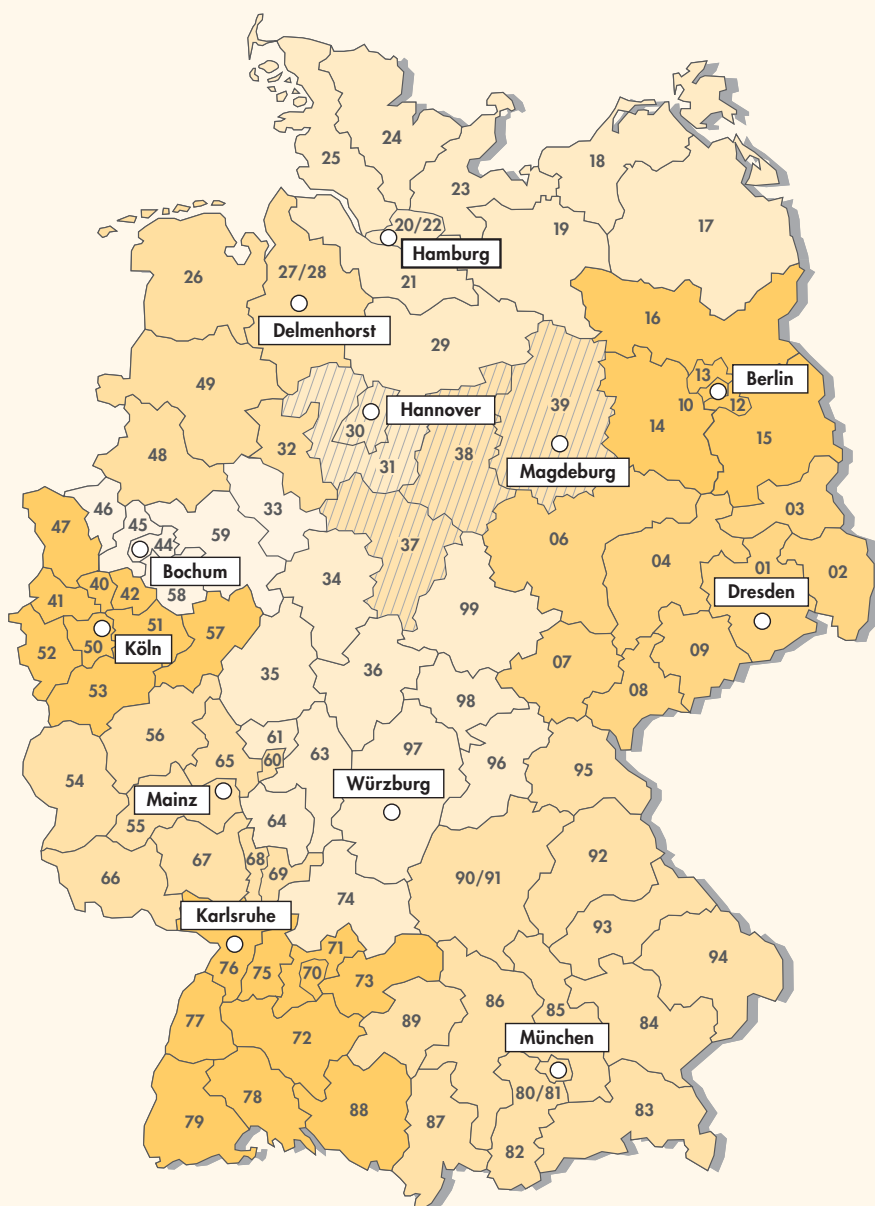
Tel. (040) 202 07 - 97 00
Fax (040) 202 07 - 34 97

E-Mail medienangebote@bgw-online.de

Fachbereich Gesundheitsschutz/Psychologie

Pappelallee 35/37 · 22089 Hamburg
E-Mail psychologie@bgw-online.de
Tel. (040) 202 07 - 32 98

Standorte



Unsere Kundenzentren

So finden Sie Ihr zuständiges Kundenzentrum

Auf der Karte finden Sie die Städte verzeichnet, in denen die BGW mit einem Standort vertreten ist. Die farbliche Kennung zeigt, für welche Region ein Standort jeweils zuständig ist. Jede Region ist in viele Bezirke aufgeteilt. Die Nummern der Bezirke entsprechen den ersten beiden Ziffern der Postleitzahlen. Sie müssen also nur die ersten beiden Ziffern Ihrer Postleitzahl auf der Karte heraus-suchen, um zu wissen, welches Kundenzentrum der BGW für Sie zuständig ist.

Berlin • Spichernstr. 2–3 · 10777 Berlin

Prävention: Tel. (030) 896 85 - 208 Fax - 209
Rehabilitation: Tel. (030) 896 85 - 0 Fax - 525
schu.ber.z*: Tel. (030) 896 85 - 303 Fax - 501

Bochum • Universitätsstr. 78 · 44789 Bochum

Prävention: Tel. (0234) 30 78 - 401 Fax - 425
Rehabilitation: Tel. (0234) 30 78 - 0 Fax - 525
schu.ber.z*: Tel. (0234) 30 78 - 650 Fax - 651
studio 78: Tel. (0234) 30 78 - 780 Fax - 781

Delmenhorst • Fischstr. 31 · 27749 Delmenhorst

Prävention: Tel. (04221) 913 - 401 Fax - 509
Rehabilitation: Tel. (04221) 913 - 0 Fax - 525
schu.ber.z*: Tel. (04221) 913 - 701 Fax - 705

Dresden • Gret-Palucca-Str. 1 a · 01069 Dresden

Prävention: Tel. (0351) 86 47 - 402 Fax - 424
Rehabilitation: Tel. (0351) 86 47 - 0 Fax - 525
schu.ber.z*: Tel. (0351) 86 47 - 801 Fax - 840
BG Akademie: Tel. (0351) 457 - 28 00 Fax - 28 25
Königsbrücker Landstr. 4 b · Haus 8
01109 Dresden

Hamburg • Schäferkampsallee 24 · 20357 Hamburg

Prävention: Tel. (040) 41 25 - 648 Fax - 645
Rehabilitation: Tel. (040) 41 25 - 0 Fax - 525
schu.ber.z*: Tel. (040) 73 06 - 34 61 Fax - 34 03
Bergedorfer Str. 10 · 21033 Hamburg

Hannover • Anderter Str. 137 · 30559 Hannover

Außenstelle von Magdeburg
Prävention: Tel. (0511) 563 59 99 - 91 Fax - 99

Karlsruhe • Neureuter Str. 37 b · 76185 Karlsruhe

Prävention: Tel. (0721) 97 20 - 151 Fax - 160
Rehabilitation: Tel. (0721) 97 20 - 0 Fax - 525
schu.ber.z*: Tel. (0721) 97 20 - 111 Fax - 123

Köln • Bonner Str. 337 · 50968 Köln

Prävention: Tel. (0221) 37 72 - 440 Fax - 445
Rehabilitation: Tel. (0221) 37 72 - 0 Fax - 525

Magdeburg • Keplerstr. 12 · 39104 Magdeburg

Prävention: Tel. (0391) 60 90 - 608 Fax - 606
Rehabilitation: Tel. (0391) 60 90 - 5 Fax - 625

Mainz • Göttelmannstr. 3 · 55130 Mainz

Prävention: Tel. (06131) 808 - 201 Fax - 202
Rehabilitation: Tel. (06131) 808 - 0 Fax - 525
schu.ber.z*: Tel. (06131) 808 - 324 Fax - 545

München • Wallensteinplatz 3 · 80807 München

Prävention: Tel. (089) 350 96 - 141 Fax - 149
Rehabilitation: Tel. (089) 350 96 - 0 Fax - 525
schu.ber.z*: Tel. (089) 350 96 - 610 Fax - 525

Würzburg • Röntgenring 2 · 97070 Würzburg

Prävention: Tel. (0931) 35 75 - 501 Fax - 524
Rehabilitation: Tel. (0931) 35 75 - 0 Fax - 525
schu.ber.z*: Tel. (0931) 35 75 - 700 Fax - 777

*schu.ber.z = Schulungs- und Beratungszentrum

