# Äußere und innere Stressoren in der Arbeitswelt

8. Fachtag Demenz

„Burnout“ - ein aktuelles Thema in der Alten- und Gesundheitshilfe

# Was ist unter Stress zu verstehen?

- Stress gilt als Ergebnis eines Ungleichgewichts zwischen Situation (äußere Anforderungen) und Mensch (individuelle Möglichkeiten, die Anforderungen zu bewältigen).

  (Zapf & Semmer 2004)

- Stress ist eine problematische Wechselwirkung zwischen der Person (individuelle Voraussetzungen und Bewältigungskompetenzen) und ihrer Umgebung (Stressoren/Belastungen).

  (Cox, Griffiths und Rial-Gonzales, 2005)

- Stress ist sowohl eine positive (Herausforderung, Freude) als auch eine negative Art (Wut, Ärger) von Ungleichgewicht.

  (Selye, 1936)

# Überforderung / Herausforderung

# Das transaktionale Stressmodell

(Lazarus & Folkmann, 1984)

**Psychische Belastungen wirken sich nicht auf alle Menschen gleich aus, verantwortlich dafür sind die individuellen psychischen Bewertungsprozesse**

**Primäre Bewertung eines Ereignisses**

Bewertung eines Ereignisses hinsichtlich des Wohlbefindens einer Person

↓ **günstig/positiv**

↓ **stressend**

↓ **Schädigung/Verlust**
**Herausforderung**
**Bedrohung**

↓ **irrelevant**

---

**Sekundäre Bewertung: Bewertung von internen und externen Ressourcen**

---

**Bewältigungsverhalten**

---

**Neubewertung**

- **Primäre Bewertung:** Bewertung eines Ereignisses hinsichtlich des Wohlbefindens einer Person

- **Sekundäre Bewertung** bezieht sich darauf, welche Bewältigungsfähigkeiten und Bewältigungsmöglichkeiten bezüglich des Umgangs mit den Stressoren vorhanden sind. Bewertet werden sowohl die internen (Fähigkeiten und Kenntnisse der Person) als auch die externen (Spielräume in der Arbeit) Ressourcen

- **Primäre und sekundäre Bewertungen** beeinflussen sich gegenseitig stark

- **Primäre und sekundäre Bewertungen** müssen nicht immer nacheinander ablaufen

- Im Anschluss an die Bewertungsprozesse kommt es zum **Bewältigungsverhalten** → problemzentriert → Lösung des Problems
  → emotionsorientiert → Verminderung der Belastung
- **Neubewertung:** der Erfolg der Bewältigungsstrategien wird bewertet

# Kauf eines Hauses

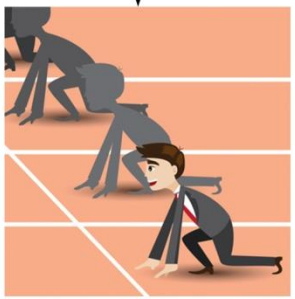
## Primäre Bewertung des Ereignisses

günstig / positiv
(keine Reaktion)

stressend

irrelevant
(keine Reaktion)

Verlust / Schädigung

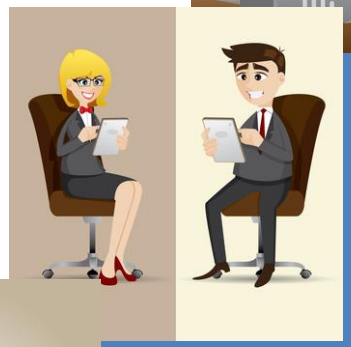


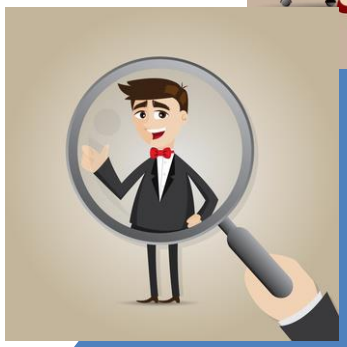
Herausforderung

Bedrohung

## sekundäre Bewertung: Bewertung von internen & externen Ressourcen

# Wichtig für den Alltag in der Pflege





Nehmen Sie sich Zeit für die Bewertung der Arbeitssituation

Überprüfen Sie Ihre Sichtweise

Prüfen Sie die vorhandenen Ressourcen kritisch

# Das Belastungs- Beanspruchungs-Konzept (Rohmert & Rutenfranz, 1975)

## Psychische Belastungen

Die Gesamtheit aller erfassbaren Einflüsse, die von außen auf den Menschen zukommen und psychisch auf ihn einwirken (DIN EN ISO 10075-1)

## Psychische Beanspruchung

Die unmittelbare und nicht langfristige Auswirkung der psychischen Belastungen im Menschen in Abhängigkeit von seinen individuellen Voraussetzungen und der individuellen Bewältigungsstrategien

(DIN EN ISO 10075-1)

# Psychische Belastungen/Einflüsse

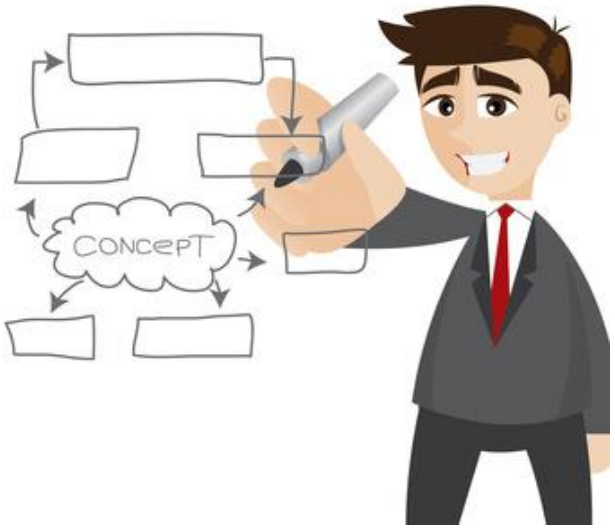
Psychische Belastungen/Einflüsse in der Arbeitswelt sind beispielsweise:

- ➡ Arbeitsaufgabe
- ➡ Arbeitsumgebung, sowohl physikalisch als auch sozial
- ➡ Arbeitsorganisation/Arbeitsablauf
- ➡ Arbeitsmittel.

- ➢ Psychische Belastungen gelten in ihrer Wirkung auf den Menschen als neutral
- ➢ Gleiche berufliche Anforderungen können von einer Person als Herausforderung, von einer anderen Person als Überforderung erlebt werden

# Psychische Beanspruchung

- Psychische Beanspruchung ist die Folge der psychischen Belastung
- Psychische Beanspruchung wird beeinflusst durch Merkmale, Eigenschaften und Verhaltensweisen eines Menschen (z. B. Fähigkeiten, Motivation, Gesundheit, Tagesform)
- Psychische Beanspruchung kann fördernd aber auch beeinträchtigend sein
- Fördernde Effekte, z. B. Aktivierung
- Beeinträchtigende Effekte, z. B. psychische und/oder körperliche Ermüdung




Psychische Belastung, z. B. neue Arbeitsaufgabe: Vorbereitung eines Vortrags

führt zur psychischen Beanspruchung, die durch Merkmale, Eigenschaften und Verhaltensweisen eines Menschen beeinflusst wird

**Beeinträchtigende Beanspruchung**

**Fördernde Beanspruchung**

# Wichtig für den Alltag in der Pflege

Eine neue Arbeitsaufgabe oder eine Veränderung der Arbeitsstrukturen muss nicht zwingend negativ sein

Vermeiden Sie Vergleiche, denn jedes Individuum verfügt über andere Ressourcen

Erkennen Sie die eigenen Grenzen der Belastbarkeit

# Stressoren - Definition

Als **Stressoren** (auch Stressfaktoren) werden alle **inneren** und **äußeren Reize** bezeichnet, die Stress verursachen und dadurch das betroffene Individuum zu einer Anpassungsreaktion veranlassen.

Der Organismus interpretiert die auf ihn einwirkenden Reize und ihre Auswirkungen für die jeweilige Situation und bewertet sie entweder positiv oder negativ.

# Innere und äußere Stressoren

## Innere Stressoren

- Eigene Erkrankungen
- Sorgen
- Der eigene Anspruch
- Die eigenen Erwartungen
- Perfektionismus
- Minderwertigkeitsgefühle
- Angst

## Äußere Stressoren

- Behinderung/Krankheit
- Lärm
- Termindruck
- Wohnungswechsel
- Tod
- Finanzielle Probleme

# Stressfaktoren am Arbeitsplatz

(adaptiert nach Allenspach u. Brechbühler 2005)

Organisation

Physische Belastungen

Psychische Belastungen

Soziale Belastungen

# Organisation

- Daueraufmerksamkeit
- Häufige Unterbrechungen des Arbeitsablaufs
- Nichtvorhersehbarkeit von Abläufen
- Arbeitsschwierigkeit/Arbeitstempo/ Arbeitsumfang
- Schichtarbeit/Nachtarbeit/Überstunden
- Ständige Reisetätigkeit
- Flüge mit Zeitzonenwechsel

# ORGANISATION

Überstunden/
Nachtarbeit

Schichtarbeit

Ständige Reisetätigkeit

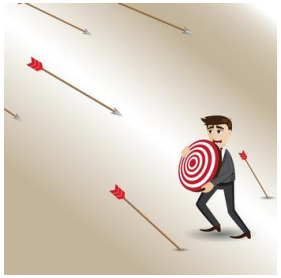
Flüge mit
Zeitzonenwechsel

Nichtvorhersehbarkeit
von Abläufen

Unterbrechungen
des Arbeitsablaufs

Arbeitstempo

Arbeitsschwierigkeit



Daueraufmerksamkeit

Arbeitsumfang

# Physische Belastungen

- Temperatur
- Lärm
- Schadstoffe
- Beleuchtung

# Physische Belastungen

TEMPERATUR

SCHADSTOFFE

BELEUCHTUNG

LÄRM

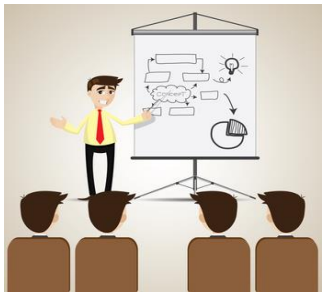
# Psychische Belastungen

- Angst
- Misserfolg
- Arbeitsplatzunsicherheit
- Fehlende Anerkennung
- Fremdbestimmtheit
- Informationsmangel
- Konkurrenz-/Zeit-/Termindruck
- Widersprüchliche Aufträge
- Unterforderung/Überforderung
- Verantwortungsdruck

# Psychische Belastungen

**Arbeitsplatzunsicherheit**

**Überforderung**



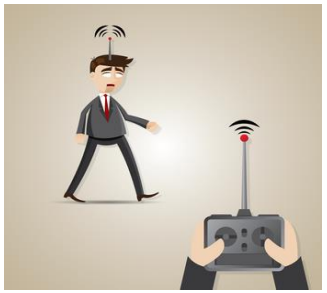
**Informationsmangel**

**Zeitdruck**

**Verantwortungsdruck**

**Widersprüchliche Aufträge**

**Fehlende Anerkennung**



**Fremdbestimmtheit**

**Misserfolg/ Angst**

# Soziale Belastungen

- Unfaire Behandlung
- Kooperationszwang
- Soziale Dichte
- Soziale Isolation
- Konflikte
- Mobbing

# Soziale Belastungen

Unfaire Behandlung

Kooperationszwang

Soziale Isolation

Konflikte

Mobbing

# Stressoren in der Pflege

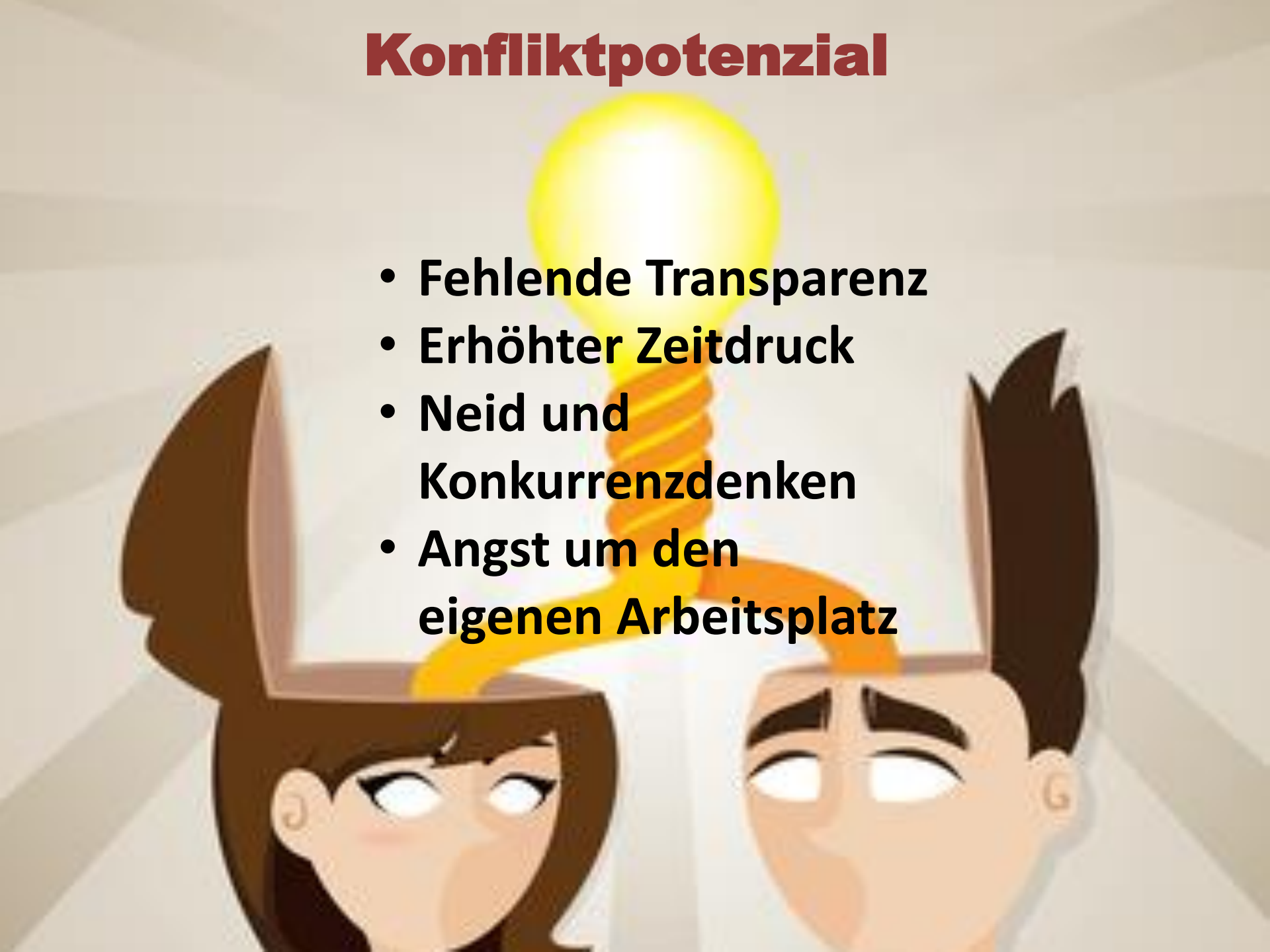
# Fremdbestimmtheit

- Eingeschränkter Handlungsspielraum
- Minimale Handlungskompetenz
- Keine bzw. kaum vorhandene Entscheidungsspielräume
- Hohe Anzahl an Weisungsbefugten

# Widersprüchliche Aufträge

- Unsicherheit bei der Ausführung der Arbeitstätigkeit aufgrund unterschiedlicher Arbeitsanweisungen von mehreren Vorgesetzten

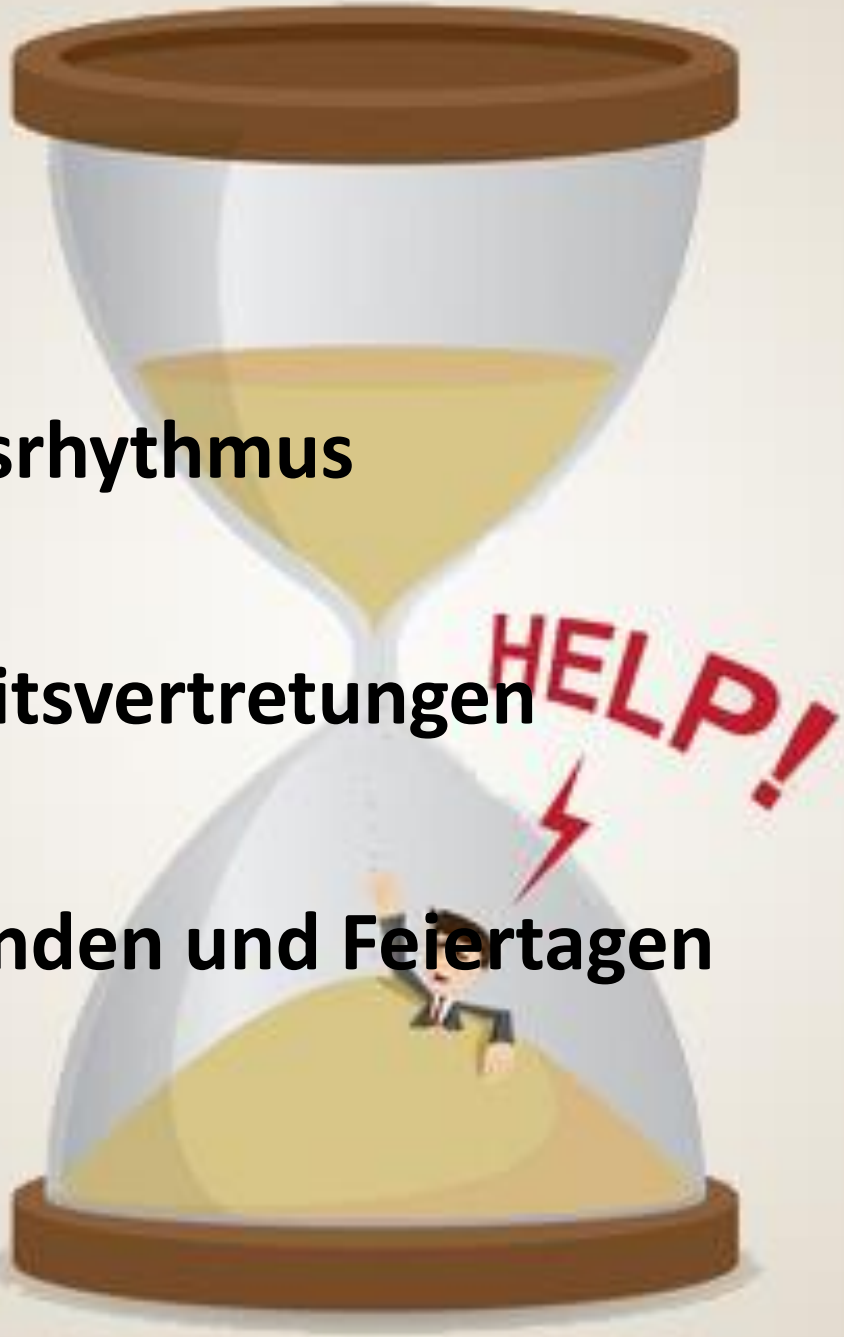
# Konfliktpotenzial



- Fehlende Transparenz
- Erhöhter Zeitdruck
- Neid und Konkurrenzdenken
- Angst um den eigenen Arbeitsplatz

# Schichtarbeit & Überstunden

- Wechselnder Arbeitsrhythmus
- Dauerhafte Krankheitsvertretungen
- Einsatz an Wochenenden und Feiertagen



# Daueraufmerksamkeit

- Aufgaben mit einem hohen Verantwortungsgrad
- Hohe Anforderungen an die Konzentrationsfähigkeit
- Das Zeitkontingent

  für die Aufgabenerfüllung

  ist nicht ausreichend

# Fehlende Anerkennung

- Druck statt Anerkennung
- Fehlendes Feedback
- Ungerechte Kritik

# Wichtig für die praktische Arbeit

## kurzfristig wirkende Maßnahmen

(adaptiert nach Litzcke, Schuh, Pletke 2013)

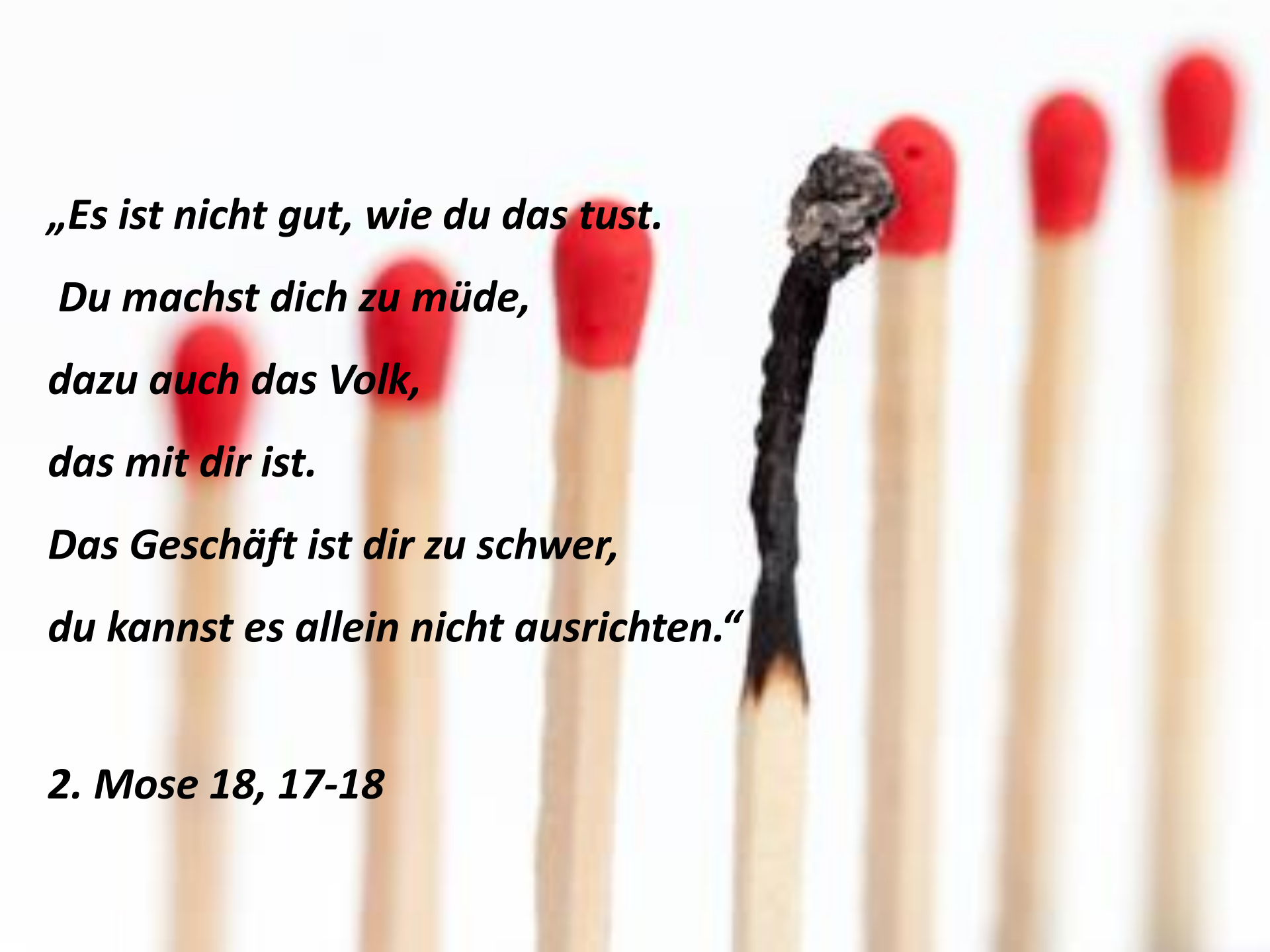
- Abreaktion
- Ablenkung
- Gedankenstopp
- Zufriedenheitserlebnisse
- Positive Selbstinstruktion
- Spontane Entspannung
- Entschleunigung

# Wichtig für die praktische Arbeit

## langfristig wirkende Maßnahmen

adaptiert nach Litzcke, Schuh, Pletke 2013)

- Opferrolle ablegen
- Einstellungsänderung
- Verhaltensänderung
- Soziale Unterstützung
- Zeitmanagement
- Systematische Entspannung
- Lebensstil



*„Es ist nicht gut, wie du das tust.*

*Du machst dich zu müde,*

*dazu auch das Volk,*

*das mit dir ist.*

*Das Geschäft ist dir zu schwer,*

*du kannst es allein nicht ausrichten.“*

*2. Mose 18, 17-18*

# Quellen:


- Roland Kopp- Wichmann: Ich kann auch anders- Psychofallen im Beruf erkennen, Freiburg im Breisgau 2014
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales: Psychische Gesundheit im Betrieb, Bonn 2011
- Kölbach, Zapf, Grässle, Kropp: Psychische Belastungen in der Arbeitswelt- von Stress, Mobbing, Angst bis Burnout, Mainz, März 2010
- Zapf, Semmer: Stress und Gesundheit in Organisationen, Göttingen 2004
- Lazarus, Folkmann: Stress, appraisal an coping, New York 1984
- Litzcke, Schuh, Pletke: Stress, Mobbing, Burn-out am Arbeitsplatz, Berlin/ Heidelberg 2013
- Allenspach, Brechbühler: Stress am Arbeitsplatz. Theoretische Grundlagen, Ursachen, Folgen und Prävention, Bern 2005
- Burisch: Das Burnout- Syndrom, Berlin/ Heidelberg 2014
- Lohmann- Haislah: Stressreport Deutschland 2012
- Rohmert, Rutenfranz: Arbeitswissenschaftliche Beurteilung der Belastung und Beanspruchung an unterschiedlichen Industriearbeitsplätzen, Bonn: Bundesministerium für Arbeit und Sozialordnung
- Reschke, Schröder: Optimistisch den Stress meistern- ein Programm für Gesundheitsförderung, Therapie und Rehabilitation, Tübingen 2000
- Leymann: Einführung: Mobbing. Das Konzept und seine Resonanz in Deutschland 1995
- Bamberg: Stress bei der Arbeit und Maßnahmen der Stressreduktion, Aktuelle Konzepte und Forschungsergebnisse, publiziert in Zeitschrift „Arbeit“ 2004
- http://www.spiegel.de/karriere/berufsleben/altenpflege/ wer-will-schon-windeln-wechseln
- http://www.derwesten.de/staedte/essen/drk-krankenschwester-berichtet-von-staendigen-druck-und-fehlender-fuersorge-im-uniklinikum
- http://www.stern.de/politik/deutschland/eine-krankenschwester-berichtet-mein-alltag-im wahnsinn