



Nicht nur körperliche Belastungen erschweren die Arbeit

Stress in der Arbeitswelt gab es schon immer. Auch wuchs in den vergangenen Jahren durch Vernehmungen von Arbeitsmedizinern, Psychologen, Interessensvertretungen und Gewerkschaften die definitive Erkenntnis, dass Stress und psychische Überbelastung in jeder Arbeitsbranche vorhanden sind.

Ist das Stresslevel über längere Zeitspannen konstant hoch und findet kein Ventil, drohen verheerende psychische Folgen bei den Betroffenen.

Was ist eigentlich psychischer Stress am Arbeitsplatz?

Bist du an deiner Dienststelle dauerhaft mehreren Stressfaktoren ausgesetzt? Dann kann auch bei dir psychische Belastung am Arbeitsplatz vorliegen. Dazu gehören allgemein alle Einflüsse, die während des Arbeitsalltags auf dich einwirken und dich belasten.

Diese Belastung zeigt sich u.a. dadurch, dass deine Konzentrationsfähigkeit, der Gefühlstatus und die Aufmerksamkeit gestört sind. Psychische Belastung am



Arbeitsplatz kann dabei sowohl zeitlich beschränkt als auch langfristig auftreten. Sind die Belastungen zu überwältigend, können die negativen Auswirkungen sogar bis hin zur Entwicklung chronischer Berufskrankheiten reichen.

Die Quellen psychischer Belastungsfaktoren sind vielfältig. Meist sind es entweder Probleme in den Arbeitsaufgaben, in der Arbeitsorganisation, in den sozialen Beziehungen oder in der Arbeitsumgebung selbst.

1. Soziale Quellen: Psychische Belastungen in der Arbeitswelt sind oft von sozialer Natur. Die wenigsten Menschen arbeiten für sich allein im stillen Kämmerlein. Fast immer ist ein gewisses Maß an Kommunikation nötig, damit die Aufgaben erfüllt und die Interessen und Aufgaben der Dienstgeberin umgesetzt werden können. Und darin liegt großes Potential für psychische Belastung am Arbeitsplatz.

MitarbeiterInnen leiden vor allem dann psychisch, wenn sie bezüglich ihrer Aufgaben und Erfolge keine oder nur unangemessene Rückmeldungen erhalten.

Werden positives Verhalten und erbrachte Leistungen nicht entsprechend gewürdigt, senkt das nicht nur auf Dauer die Motivation, sondern kann auch psychische Belastung auslösen.

Generell kann psychischer Druck auch eine Konsequenz von schlechter Kommunikation sein. Dabei geht es darum, dass MitarbeiterInnen klare Dienstaufträge und Informationen zu ihren Aufgaben brauchen. Dies schließt auch eine offene Informationspolitik innerhalb des Betriebes und eine Offenheit zwischen Dienstgeberin und MitarbeiterInnen mit ein.

Menschen, die ein Mitspracherecht am Arbeitsplatz besitzen und Kritik äußern dürfen, sind die glücklicheren ArbeiterInnen. Fehlende Kommunikation führt zu Uninformiertheit, Frust und ist schlussendlich ein guter Nährboden für psychische Belastung am Arbeitsplatz.

2. Arbeitsaufgaben und Rahmenbedingungen als Ursache: Oft kommt es vor, dass sich MitarbeiterInnen einer

Menge an Aufgaben gegenübersehen, die sie in der vorgegebenen Arbeitszeit unmöglich schaffen können. Hinzu kommen unzureichende Rahmenbedingungen, wie Personalmangel und unzureichende Arbeitsmittel. Überstundenmachen, erkrankt in den Dienst gehen, sich nie auf den eigentlich gültigen Dienstplan verlassen können – das alles ist belastend.

Handelt es sich dabei um einen Dauerzustand, kommt es schnell zu einem Ungleichgewicht zwischen der notwendigen Erholungsphase und der erneuten psychischen Beanspruchung.

In einem solchen Fall muss der/die ArbeitgeberInn gegen die psychische Belastung am Arbeitsplatz vorgehen. Hier sprechen wir von der Fürsorgepflicht der Dienstgeberin. Denn kommt es zu dieser Art der unverschuldeten Überforderung, steigt die Fehlerquote und die Leistungskurve sinkt.

3. Problemursachen innerhalb der Arbeitsumgebung:

Halten sich MitarbeiterInnen mindestens acht bis neun Stunden am Arbeitsplatz auf, darf die Atmosphäre natürlich nicht unangenehm und dadurch hinderlich dabei sein, die Arbeitsaufgaben angemessen zu erledigen. Möchte die Dienstgeberin den ArbeitnehmerInnen-schutz wahren und psychische Belastung so niedrig wie möglich halten, sollte sie auch auf die Beschaffenheit der Räumlichkeiten achten.

4. Fehler in der Arbeitsorganisation: Noch immer ist es an der Tagesordnung, dass die Organisation der Arbeit oft nicht von den MitarbeiterInnen vor Ort gestaltet wird, sondern dass bei Strategieprozessen und Organisationsveränderungen MitarbeiterInnen einer Abteilung am Werk sind, die mit den tatsächlichen Gegebenheiten wenig bis gar nichts zu tun haben. Auf Rückmeldung der Betroffenen wird missmutig und barsch reagiert, sinnvolles Einbringen ist unerwünscht. Die Verwunderung, warum die Umsetzung dann nicht klappt, ist groß. Ein reflektiertes Lernen daraus kann kaum beobachtet werden. Offene Kommunikation und lösungsorientierte Ansätze der MitarbeiterInnen, die die Organisationsänderungen umsetzen sollen, wären dem hierarchischen Gehabe vorzuziehen. Aber auch zu viel Verantwortung kann sich als psychischer Stressfaktor erweisen: Projektverantwortlich aber nicht in der Situation sein, die Arbeit auch zu machen – eine Arbeit vorgeschrieben bekommen, die nicht mit den Umständen des Alltags zusammenpasst.

Ist ein gewisses Maß an Stress noch der Arbeitsmotivation und dem eigenen Wohlbefinden zuträglich, kann es ernsthaft der Gesundheit schaden, wenn einem die Verantwortung über den Kopf wächst. Viele nehmen den Verantwortungsdruck dann mit nach Hause und leiden unter anderem an Schlaflosigkeit – Psychomüll, der wächst und wächst. Noch schlimmer sind Kompensationsmodelle wie Alkohol oder Psychopharmaka. Aber auch übermäßiges Sporttreiben und süße oder saure Heißhungerattacken tragen nicht zu einem gesunden Leben bei.

Die Folgen von konstantem psychischen Stress

Sind Beschäftigte konstant einem hohen mentalen Stresspegel ausgesetzt, drohen eine Vielzahl an negativen Konsequenzen:

- **Burnout:** Betroffene arbeiten häufig in verantwortungsvollen Positionen, die von konstantem Stress gekennzeichnet sind. Grundsätzlich kann es aber jeden treffen. Betroffene fühlen sich innerlich leer und zeigen Symptome nicht unähnlich einer Depression.
- **Alkohol als Problemlöser:** Sorgt das Glas Wein am Abend zunächst nur dafür, dass der Arbeitsstress vergessen wird und das Einschlafen leichter gelingt, kann sich daraus über kurz oder lang ein echtes Alkoholproblem entwickeln. Irgendwann steht das Trinken an sich im Vordergrund und das Rauschmittel wird zur „Lösung“ für alle Probleme. Bestimmte Personengruppen sind anfälliger für dieses Problem (abhängig von den Lebensbedingungen sowie von Lernprozessen in der Kindheit).
- **Chronische Schmerzen:** Körperliche Schmerzen entstehen nicht nur durch physische Belastung, auch eine psychische Belastung am Arbeitsplatz kann der Auslöser dafür sein. Es wird davon ausgegangen, dass unter psychischem Stress der Spannungszustand der Muskulatur erhöht wird und die Verspannung der Muskeln z.B. Rückenschmerzen auslösen – auch wenn diese vorher nicht vorhanden waren. Werden daraufhin verkrampfte Schonhaltungen eingenommen, verschlimmert das die Lage noch.

Psychische Gefährdungsanalyse

Personalvertretung und Gewerkschaft haben die Aufgabe, die Dienstgeberin an ihre Fürsorgepflicht zu erinnern und auch daran zu erinnern, dass die MitarbeiterInnen der größte Wert eines gut laufenden Arbeitsalltags sind. Zur Fürsorgepflicht gehört eine Evaluierung psychischer Belastungen am Arbeitsplatz, die anhand von sechs Punkten erfolgen kann:

1. **Erkennen von Tätigkeiten und Bereichen:** Bei welchen Tätigkeitsbereichen am Arbeitsplatz sind psychische Belastungen wahrscheinlich? Welche Bereiche können als eine Einheit betrachtet werden?
2. **Ermittlungen der genauen Belastungen:** Hier geht es um das Zusammentragen von Informationen. Mündliche MitarbeiterInnenbefragungen (in Feedbackgesprächen), Checklisten und auch ein Fragebogen können psychische Belastung am Arbeitsplatz aufdecken.
3. **Auswertung und Beurteilung:** Wie ernst ist die psychische Belastung? Ob das ArbeitnehmerInnenschutzgesetz und entsprechende Maßnahmen angewandt werden müssen, wird in der Beurteilung der gesammelten Daten festgestellt. Hierzu können arbeitswissenschaftliche Kriterien, empirische Vergleichswerte oder auch Workshops herangezogen werden. Im letzteren Fall beraten Mitarbeiter, Vorgesetzte und fachkundige Experten, ob Maßnahmen notwendig sind, um die psychische Belastung am Arbeitsplatz zu senken.
4. **Maßnahmenentwicklung und -umsetzung:** Je nachdem, welche psychischen Gefahren bestehen, müs-

sen Gegenmaßnahmen erfolgen. So muss das psychologische Gefahrenpotential bei der Arbeitsorganisation, der Arbeitsumgebung, der Aufgabeneinteilung und den sozialen Beziehungen bei Bedarf durch Maßnahmen verringert werden.

5. **Wirksamkeitskontrolle:** Die verantwortliche Person muss erfassen, ob die Gegenmaßnahmen Erfolg haben. Dazu können ähnliche Methoden wie in Schritt Nr. 2 verwendet werden.

6. **Aktualität und Dauerhaftigkeit:** Fördern Arbeitgeber den ArbeitnehmerInnenschutz dauerhaft, können psychische Belastungen am Arbeitsplatz weitestgehend vermieden werden. Deshalb müssen Evaluierungen kontinuierlich stattfinden und auf aktuellen Erkenntnissen beruhen. Verändern sich Arbeitsbedingungen, muss auch die Durchführung der psychischen Gefährdungsbeurteilung aktualisiert werden.

Der Fragebogen zur psychischen Belastung am Arbeitsplatz

Willst du die psychische Belastung am Arbeitsplatz ermitteln? Setzt du genug Kreuze, ist klar, dass psychische Belastungen am Arbeitsplatz real sind. Auch im Sinne des Unternehmens sollten dann Maßnahmen ergriffen werden.

| | |
|--|--|
| Vor Ort... | |
| <input type="checkbox"/> | ist mir die Verantwortung für meine vorhandenen Qualifikationen zu hoch. |
| <input type="checkbox"/> | gibt es ständig Unterbrechungen, welche die durchzuführenden Tätigkeiten stören. |
| <input type="checkbox"/> | reicht die Zeit für das Aufgabensum und die geforderte Qualität nicht aus. |
| <input type="checkbox"/> | existiert zu wenig Handlungsspielraum. |
| <input type="checkbox"/> | sind die Kommunikation und die Informationsweitergabe unzureichend. |
| <input type="checkbox"/> | fehlt die Unterstützung von Vorgesetzten und KollegInnen in stressigen Momenten. |
| Gibt es zusätzliche Problemquellen, unter anderem: | |
| <input type="checkbox"/> | soziale Unstimmigkeiten (destruktive Gruppenbildung, Streit, Mobbing). |
| <input type="checkbox"/> | der MitarbeiterInnenkreis ist zu klein für die zu erledigende Aufgabenmenge. |
| <input type="checkbox"/> | es herrscht Unsicherheit darüber, ob das Unternehmen in Zukunft Bestand hat. |
| Eigene Beobachtungen bezüglich Leistung und Verhalten – Bei der Arbeit: | |
| <input type="checkbox"/> | übersehe ich aus Zeitdruck oft wichtige Informationen. |
| <input type="checkbox"/> | ist meine Fehleranfälligkeit sehr hoch. |
| <input type="checkbox"/> | bin ich oft sehr nervös. |
| <input type="checkbox"/> | habe ich den Eindruck, dass ich keine Übersicht mehr besitze. |
| <input type="checkbox"/> | bin ich mir unsicher, ob ich die Arbeitsmenge bewältigen kann. |
| <input type="checkbox"/> | zweifle ich, ob ich die Aufgaben richtig erledige. |

Hilfe und Beratung

youunion:

Referat Gesundheit, Humanisierung und Inklusion; Referatsleiterin und Bundesreferentin Mag.a Sonia Spiess
Maria-Theresien-Straße 11 / 3. Stock / Zimmer 3.01,
1090 Wien
Telefon: 01 31316-83694
sonia.spiess@youunion.at

Sanatorium Hera der Krankenfürsorgeanstalt der Bediensteten der Stadt Wien (KFA):

Das Gesundheits- und Vorsorgezentrum am Sanatorium HERA bietet einen Fragebogen zur Standortbestimmung zum Lebensstil, zu Stress und Belastungen und deiner persönlichen Stimmungslage an.

- Verschlüsselte Verbindung: <https://service.hera.co.at/psychoscreen/>
- Unverschlüsselte Verbindung: <http://service.hera.co.at/psychoscreen/>

Bedienstetenschutz und berufliche Gesundheitsförderung (MA 3):

Kontaktaufnahme: ArbeitsmedizinerInnen und betriebliche Sozialarbeit
7., Hermannsgasse 24-26/2. Stock
Telefon: 01 4000 75 067
Fax: 01 4000 99 75 051
post@ma03.wien.gv.at

Alle namentlich nicht gekennzeichneten Artikel wurden vom Redaktionsteam unter der Leitung von Martina Petzl-Bastecky erstellt. Layout und Gestaltung Mag.a Lucia Schwarz, BA.

TERMIN IM MAI '18

Plenum

17.05.2018, 16–18 Uhr im
KIV-Club, Große Mohren-
gasse 42, 1020 Wien.

Wie müssen sich Interessen-
vertretungen und Gewerk-
schaften in der neuen Arbeits-
welt 4.0 positionieren?

17.



www.kiv.at



www.facebook.com/KIV.UG



twitter.com/KIV_UG



https://www.instagram.com/kiv_ug

Liebe/r BriefträgerIn: Bei Unzustellbarkeit Retouren bitte an Postfach 100, 1350 Wien. Danke.

IMPRESSUM

Medieninhaber, Herausgeber, Verleger: ÖGB/
youunion _ Die Daseinsgewerkschaft, Maria Theresienstraße 11, 1090 Wien.

Redaktion, Vertrieb: KIV – Konsequente Interessenvertretung, Blumauergasse 22/3, 1020 Wien, Telefon: (+43 1) 4000/ 838 67, Fax: (+43 1) 4000/ 838 77, kiv@kiv.at; www.kiv.at

KIV-Magazin 05/2018 • Erscheinungsort Wien • P.b.b. 02Z031874 (KIV-Magazin) • ÖGB-Verlag, Johann Böhm Platz 1, 1020 Wien • Retouren an PF 100 1350 Wien

Kd-Nr.: 0021000056 • ZVR-Nummer:

576439352

Stadt Wien:

Stelle zur Bekämpfung von Diskriminierungen beim unabhängigen Bedienstetenschutzbeauftragten
1190 Wien, Muthgasse 62/Riegel C/Zimmer 3.07
Telefon: 01 4000 38 950
post@bsb.wien.gv.at
www.antidiskriminierung.wien.at

KIV:

Maßgeschneidertes und professionelles Einzel-, Kleingruppen- oder Teamcoaching für Berufs- und Arbeitswelt und private Lebenssituation.

Bitte um Terminvereinbarung

Martina Petzl-Bastecky
0664 452 68 54
Mag.a Sonja Korenzhn
0676 8118 282 72

Mobbingberatung des ÖGB:

ÖGB-Zentrale
Johann-Böhm-Platz 1, 1020 Wien
Telefon: 01 534 44-39100
E-Mail: service@oegb.at

Konsequente Interessenvertretung ÖGB – youunion_Die Daseinsgewerkschaft, BetriebsrätInnen, Personalvertretung, Behindertenvertrauenspersonen.

Blumauergasse 22/3, 1020 Wien, Telefon (01) 4000 838 67, Fax (01) 4000 838 77



HILF UNS KOSTEN SPAREN:

Abonniere das KIV-Magazin jetzt elektronisch unter kiv@kiv.at oder über unsere Homepage. :o)