



## Bewältigung von arbeitsbedingtem Stress und seinen Ursachen: einige praktische Tipps für Arbeitnehmer

### Einleitung

Mehr als ein Viertel aller Arbeitnehmer in der Europäischen Union leidet an arbeitsbedingtem Stress. Das ist ein großes Problem für alle – Arbeitgeber, Arbeitnehmer und unsere Gesellschaft –, denn arbeitsbedingter Stress kann Gesundheitsprobleme verursachen, zu erhöhten Fehlzeiten führen und die Produktivität und Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen verringern. Deshalb lautet das Thema der Europäischen Woche für Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit 2002 „Stress lass nach!“.

### An wen richtet sich dieses Fact Sheet?

Stress am Arbeitsplatz kann *jeden* treffen. Dieses Fact Sheet enthält Informationen und Vorschläge für Arbeitnehmer darüber, wie arbeitsbedingter Stress und seine Ursachen bewältigt werden können – egal, ob Sie Führungskraft oder Vorarbeiter, Angestellter, Techniker oder Arbeiter sind. Und weil Stress am Arbeitsplatz erhebliche Auswirkungen auf Ihr Privatleben haben kann, soll dieses Fact Sheet auch Ihren Familienangehörigen und Freunden dabei helfen, andere zu unterstützen. Einzelheiten dazu, wie Sie an weitere Informationen gelangen, die Ihnen bei der Stressbewältigung helfen, finden Sie am Ende dieser Veröffentlichung.

### Was ist arbeitsbedingter Stress?

Arbeitsbedingter Stress entsteht, wenn die Anforderungen der Arbeitsumgebung die Fähigkeit des Arbeitnehmers übersteigen, sie zu bewältigen (bzw. zu kontrollieren).

Stress ist keine Krankheit, aber wenn er intensiv ist und einige Zeit andauert, kann er zu geistigen und körperlichen Erkrankungen führen (wie Depressionen, Nervenzusammenbrüchen und Herzerkrankungen). Unter *Druck* zu stehen kann die Leistung verbessern und Befriedigung vermitteln, wenn herausfordernde Ziele erreicht werden. Wenn jedoch Anforderung und Druck zu gross werden, führen sie zu *Stress*. Stress kann durch Probleme bei der Arbeit oder außerhalb der Arbeit oder von beiden verursacht werden. In diesem Fact Sheet geht es um arbeitsbedingten Stress – Stress, der von der Arbeit verursacht bzw. durch diese verstärkt wird.

### Was verursacht Stress am Arbeitsplatz?

Stress kann durch die Art der Arbeitsorganisation an Ihrem Arbeitsplatz und die Arbeit, die Sie verrichten, entstehen. Folgende Faktoren können zu Stress am Arbeitsplatz führen:

- die *Atmosphäre* (oder „Kultur“) an Ihrem Arbeitsplatz und die Art und Weise, wie Stress empfunden wird;
- *Anforderungen* an Sie, beispielsweise ob Sie zu viel oder zu wenig Arbeit haben und physischen Gefahren wie etwa gefährliche Chemikalien oder Lärm ausgesetzt sind;
- *Selbstbestimmung* – inwieweit Sie Einfluss darauf haben, wie Sie Ihre Arbeit ausführen;
- *Beziehungen* an Ihrem Arbeitsplatz, darunter auch, ob Mobbing stattfindet;
- *Veränderung* – inwieweit Sie über Veränderungen informiert werden und ob diese gut geplant sind;
- *Rolle* – wie klar es für Sie ist, welche Aufgabe Sie haben, und ob etwaige Konflikte bestehen;
- *Unterstützung* von Kollegen und Vorgesetzten;
- *Aus- und Fortbildung*, um Ihnen die Fähigkeiten zur Verrichtung Ihrer Arbeit zu vermitteln.

### Was sollte mein Arbeitgeber tun, um meinen arbeitsbedingten Stress zu verringern?

Ihr Arbeitgeber hat die gesetzliche Pflicht, Ihre Gesundheit und Sicherheit bei der Arbeit zu schützen. Arbeitsinspektoren tragen dazu bei zu gewährleisten, dass Arbeitgeber dieser Pflicht auch nachkommen. Ihr Arbeitgeber sollte die Ursachen von

arbeitsbedingtem Stress ermitteln, eine Risikobewertung vornehmen und entsprechende Präventivmaßnahmen ergreifen, bevor die Arbeitnehmer krank werden. Zu Änderungen am Arbeitsplatz, die Ihre Gesundheit und Sicherheit betreffen, einschließlich derjenigen, die zu Stress bei der Arbeit führen könnten, sollten Sie oder Ihr Vertreter befragt werden.

Sie sollten mitarbeiten, indem Sie die einschlägigen Strategien befolgen und bei der Ermittlung von Problemen und Lösungen mithelfen.

*Denken Sie daran – arbeitsbedingter Stress ist der Ausdruck eines organisatorischen Problems und nicht die Schwäche eines Einzelnen!*

### Gibt es an meinem Arbeitsplatz Probleme mit arbeitsbedingtem Stress?

Anhand Ihrer Antworten auf diese Fragen werden Sie herausfinden, ob tatsächlich Probleme bestehen:

#### Atmosphäre

Haben Sie das Gefühl, dass Sie Überstunden machen müssen, um Ihre Arbeit zu behalten oder befördert zu werden?  
Gilt es als Schwäche, an Stress zu leiden, oder wird es ernst genommen?  
Werden Ihre Arbeit und Ihre Vorschläge honoriert?  
Herrscht ein ständiges Gefühl von Druck, immer mehr und schneller zu arbeiten?

#### Anforderungen

Haben Sie zu viel Arbeit in zu kurzer Zeit zu bewältigen?  
Finden Sie Ihre Arbeit zu schwer?  
Ist Ihre Arbeit zufrieden stellend?  
Langweilt Sie Ihre Arbeit?  
Ist Ihr Arbeitsplatz zu laut, ist die Temperatur angenehm, und wie sind Belüftung und Beleuchtung?  
Machen Sie sich Sorgen über Gefährdungen an Ihrem Arbeitsplatz, wie etwa die Verwendung von Chemikalien?  
Fühlen Sie sich durch Gewalt von Kunden, Klienten oder der Öffentlichkeit gefährdet?

#### Selbstbestimmung

Können Sie die Art und Weise beeinflussen, wie Ihre Arbeit ausgeführt wird?  
Sind Sie an der Entscheidungsfindung beteiligt?

#### Beziehungen

Haben Sie ein gutes Verhältnis zu Ihrem Chef?  
Welche Beziehung haben Sie zu Kollegen bzw. – wenn Sie Führungskraft sind – zu Ihren Mitarbeitern?  
Werden Sie am Arbeitsplatz angegriffen, zum Beispiel durch Beleidigungen, ausfallendes Verhalten oder Machtmissbrauch vonseiten Ihrer Vorgesetzten?  
Werden Sie aufgrund Ihrer Hautfarbe, Ihres Geschlechts, Ihrer ethnischen Herkunft, Ihrer Behinderung usw. schikaniert?

#### Veränderung

Werden Sie über Veränderungen an Ihrem Arbeitsplatz informiert?  
Werden Sie bei Veränderungen an Ihrer Arbeit einbezogen?  
Erhalten Sie während dieser Veränderungen Unterstützung?  
Haben Sie das Gefühl, dass zu viele bzw. nicht genügend Veränderungen stattfinden?

#### Rolle

Ist Ihnen klar, welches Ihre Arbeit und Ihre Verantwortlichkeiten sind?  
Müssen Sie Aufgaben erledigen, die Ihrer Meinung nach nicht zu Ihrer Arbeit gehören?  
Hatten Sie jemals widersprüchliche Rollen zu erfüllen?



### Unterstützung

Werden Sie von Ihrem Chef und Ihren Kollegen unterstützt?  
Erhalten Sie Anerkennung, wenn Sie Ihre Arbeit gut machen?  
Erhalten Sie konstruktive Bemerkungen, oder haben Sie das Gefühl, Sie werden nur kritisiert?

### Aus- und Fortbildung

Besitzen Sie die richtigen Fähigkeiten, um Ihre Arbeit zu verrichten?  
Werden Sie ermutigt, Ihre Fähigkeiten weiterzuentwickeln?

#### Typische Symptome für arbeitsbedingten Stress, auf die es zu achten gilt:

- Stimmungs- oder Verhaltensänderungen, zum Beispiel Probleme mit Kollegen, Gereiztheit und Unentschlossenheit, Minderung der Arbeitsleistung;
- das Gefühl, es nicht zu schaffen oder die Kontrolle zu verlieren;
- größerer Alkohol- und Tabakkonsum oder sogar Konsum von illegalen Drogen;
- Gesundheitsbeschwerden, wie häufige Kopfschmerzen, Schlafstörungen, Herz- und Magenprobleme.

### Wie sollte ich bei der Bewältigung von arbeitsbedingtem Stress helfen?

Die Verantwortung für die Verhütung von arbeitsbedingtem Stress am Arbeitsplatz liegt bei Ihrem Arbeitgeber. Um die bestmögliche Wirkung zu erzielen, sollten Sie allerdings mit Ihrem Arbeitgeber, Vorgesetzten und Gewerkschafts- oder sonstigen Arbeitnehmervertretern *zusammenarbeiten*. Hier einige Ideen:

- Sprechen Sie mit Ihrem Arbeitgeber und Gewerkschafts- oder sonstigen Arbeitnehmervertretern, wenn Probleme vorliegen; wenn es schwierig ist, direkt zu Ihrem Arbeitgeber zu gehen, könnte Ihr Vertreter die Frage an Ihrer Stelle ansneiden;
- helfen Sie mit, Probleme aufzudecken, mögliche Lösungen zu ermitteln und herauszufinden, wie diese umgesetzt werden könnten, indem Sie sich an der Risikobewertung Ihres Arbeitgebers in Bezug auf Stress beteiligen; die oben genannten Fragen dürften sich dabei als hilfreich erweisen, die Probleme aufzudecken und dann nach Lösungen für Ihren Arbeitsplatz zu suchen;
- helfen Sie mit zu überprüfen, dass die Lösungen auch funktionieren;
- besprechen Sie Ihre Lage mit dem betriebsärztlichen Dienst oder – sofern vorhanden – dem für Personalfragen zuständigen Dienst Ihrer Organisation;
- wenn keine dieser Möglichkeiten Wirkung zeigt, könnten Sie sich zwecks weiterer Ratschläge an Ihre Arbeitsinspektion wenden;
- suchen Sie Ihren Arzt auf, wenn Sie sich Sorgen um Ihre Gesundheit machen.

Ideen für eine Zusammenarbeit bei der Suche nach Lösungen für Stress bei der Arbeit:

#### Atmosphäre

- ✓ Versuchen Sie, konstruktive Ideen für Verbesserungsvorschläge vorzubringen.

#### Anforderungen

- ✓ Setzen Sie Prioritäten in Ihrer Arbeit, und wenn es zu viel zu tun gibt, schlagen Sie vor, was gestrichen, zurückgestellt oder weitergegeben werden könnte, ohne zu viele Anforderungen an andere zu stellen.
- ✓ Benachrichtigen Sie Ihren Vorgesetzten oder Gewerkschafts- oder sonstigen Arbeitnehmervertreter, wenn Sie das Gefühl bekommen, dass Sie es nicht mehr schaffen, und machen Sie Vorschläge, wie die Lage verbessert werden könnte.
- ✓ Finden Sie neue Aufgaben, die Sie erledigen könnten, wenn Sie mehr Abwechslung möchten.
- ✓ Erfragen Sie Informationen über Gefährdungen und Vorsichtsmaßnahmen an Ihrem Arbeitsplatz, wenn Sie sich Sorgen machen.
- ✓ Stellen Sie sicher, dass Sie die einschlägigen Strategien befolgen, insofern diese existieren.

### Selbstbestimmung

- ✓ Fordern Sie mehr Verantwortung bei Ihrer Arbeitsplanung.
- ✓ Fragen Sie nach, an Entscheidungen über Ihren Arbeitsbereich beteiligt zu werden.

### Beziehungen

- ✓ Ergreifen Sie entsprechende Maßnahmen, wenn Sie das Gefühl haben, schikaniert zu werden, indem Sie etwa mit Ihrem Vorgesetzten, Ihrem Arbeitnehmervertreter oder anderen Kollegen reden. Wenn Ihr Vorgesetzter Teil des Problems ist, könnten Sie eventuell mit dem Chef Ihres Vorgesetzten reden. Bereiten Sie sich darauf vor, Ihre Behauptungen mit Beweisen zu stützen; dazu zählen beispielsweise detaillierte Aufzeichnungen darüber, wann Sie sich schikaniert gefühlt haben.
- ✓ Stellen Sie sicher, dass Sie mit Ihrem Verhalten anderen gegenüber stets ein gutes Beispiel setzen.

### Veränderung

- ✓ Erbitten Sie Informationen über Veränderungen – inwieweit Sie davon betroffen sind, wie die zeitliche Planung aussieht und welches die voraussichtlichen Vor- und Nachteile sind.

### Rolle

- ✓ Sprechen Sie mit Ihrem Vorgesetzten, wenn die Zuständigkeitsbereiche bei Ihrer Arbeit nicht klar sind; bitten Sie gegebenenfalls um eine neue Aufgabenbeschreibung.

### Unterstützung

- ✓ Erbitten Sie Rückmeldung dazu, wie Sie Ihre Arbeit erledigen. Wenn Sie Kritik bekommen, fragen Sie nach Hinweisen und Vorschlägen zur Verbesserung

### Aus- und Fortbildung

- ✓ Wenn Sie das Gefühl haben, Sie sollten Ihre Fähigkeiten weiterentwickeln, machen Sie Vorschläge, wie Sie dies tun könnten.

Auch die Verbesserung Ihres Lebensstils kann eine Hilfe sein – dadurch werden die Probleme zwar nicht gelöst, aber immerhin ein Beitrag zur Schadensvermeidung bzw. -verringering geleistet. Zu diesen Verbesserungen gehören eine gesündere Ernährung, mehr sportliche Betätigung, ein geringer Alkoholkonsum, die Einschränkung bzw. die Aufgabe des Rauchens und eine verbesserte Kontaktpflege zu Familie und Freunden.

### Was soll ich nach einer stressbedingten Krankheit tun?

Auch hier sollten Sie mit Ihrem Arbeitgeber und Ihrem Gewerkschafts- oder sonstigen Arbeitnehmervertreter darüber sprechen, weshalb Sie krank geworden sind und wie Sie weitere Probleme in Zukunft vermeiden können. Versuchen Sie, dies noch vor Ihrer Rückkehr an den Arbeitsplatz zu tun, wenn Sie krankgeschrieben waren, bzw. so bald wie möglich nach Ihrer Rückkehr.

### Wie kann ich meinen Kollegen, Familienangehörigen oder Freunden helfen, die an Stress bei der Arbeit leiden?

Unterstützung ist sehr hilfreich. Ermutigen Sie Ihren Kollegen, Verwandten oder Freund, zunächst die Probleme mit seinem Vorgesetzten oder Gewerkschafts- oder sonstigen Arbeitnehmervertreter zu besprechen. Wenn der Vorgesetzte Teil des Problems ist, könnten Sie Ihren Kollegen eventuell vertreten, oder Sie könnten auf eine andere Führungskraft verweisen, die in dieser Lage helfen könnte. Es ist der Sache immer förderlich, wenn mögliche Lösungsansätze für das Problem ermittelt werden, und Sie könnten dabei helfen.

### Wo erhalte ich sonst noch Informationen über arbeitsbedingten Stress und seine Ursachen?

Weitere Informationen finden Sie unter <http://osha.eu.int/ew2002/>. Hier sind weitere Fact Sheets in dieser Serie über Stress, Mobbing und Gewalt erhältlich.

Die Website der Agentur finden Sie unter <http://agency.osha.eu.int>.