

FAQ

- **Stress**

Stress wird als unangenehmer, spannungsgeladener Zustand erlebt, der einhergeht mit dem Gefühl der Überforderung und Überlastung. Stress ist ein weit verbreitetes Phänomen, das auch gänzlich unabhängig von Arbeitsbezügen auftritt, z.B. im familiären Bereich. Typisch ist auch, dass Belastungen aus verschiedenen Lebensbereichen oft ungünstig zusammenwirken und sich gegenseitig verstärken können. Aber auch das Gegenteil kann der Fall sein, wenn in verschiedenen Lebensbereichen Belastungen und Ressourcen wie Entspannung oder sozialer Rückhalt positiv zusammenwirken. Daher ist u.a. die sog. Work-Life-Balance ein wichtiger Faktor zur Stressprävention.

Bezogen auf den Arbeitsplatz liegen Quellen für Stress im Arbeitsinhalt (z.B. monotone Tätigkeit, Emotionsarbeit), in der Arbeitsumgebung (Lärm, Schmutz etc.), im sozialen System Arbeit (soziale Kontakte/Konflikte, Mobbing, Führung etc.), in der Arbeitsorganisation (Gestaltung von Arbeitsplätzen, Personalausstattung etc.), in den Leistungsvoraussetzungen seitens der Arbeitsplatzinhaber (Ausbildung, Qualifikation etc.) aber auch in weiteren Umgebungsfaktoren (sozio-ökonomische Bedingungen wie z.B. Arbeitslosigkeit).

Lang anhaltender Stress führt zu gesundheitlichen Beeinträchtigungen mit Krankheitswert. Nicht nur körperliche/psychosomatische, auch psychische Erkrankungen wie Depressionen, Angststörungen oder somatoforme Störungen werden auf Stress zurückgeführt. Extremstress wie er z.B. im Rahmen von Katastrophen aber auch bei Übergriffen wie Banküberfällen auftritt kann zur posttraumatischen Belastungsstörung führen.

Stress hat auch Einfluss auf die Sicherheit am Arbeitsplatz, da er Konzentration und Aufmerksamkeit negativ beeinflusst. Auch führen mangelhafte Arbeitsplanung, Personalmangel und Zeitdruck häufig zu unsicherem, z.B. hektischem Arbeiten mit hoher Unfallgefahr. Diese Zusammenhänge werden neben den gesundheitlichen Auswirkungen oft übersehen.

- **Burnout**

Burnout stellt eine der bekanntesten Fehlbelastungsfolgen dar. Das Risiko an Burnout zu erkranken wurde vor allem Inhabern von Sozialberufen zugeschrieben. Inzwischen ist jedoch bekannt, dass Burnout in nahezu allen Berufen, besonders aber in der Dienstleistungsbranche auftritt. Burnout stellt keine Erkrankung im Sinne der ICD dar. Es handelt sich um einen chronischen Zustand, der zu einer inneren emotionalen Erschöpfung führt und mit dem Erleben von Überforderung, bis hin zu Gleichgültigkeit und Zynismus gegenüber Kunden einhergehen kann. Personen mit einem Burnout-Syndrom weisen in der Regel eine behandlungsbedürftige depressive oder Angsterkrankung auf.

- **Gewalt am Arbeitsplatz**

Bedrohungen und Übergriffe am Arbeitsplatz durch Kunden oder Mitarbeiter haben EU-weit deutlich zugenommen (OSHA, 2007). Übergriffe auf Mitarbeiter im gewerblichen Bereich und vor allem in öffentlichen Verwaltungen sind auch in der Bundesrepublik nichts Neues (Weißgerber & Schatte, 2003). Inzwischen haben insgesamt 5,4% aller Unfallmeldungen der Betriebe in öffentlicher Verwaltung psychisch extrem belastende Ereignisse zum Gegenstand (DGUV, 2008). Besonders betroffene Bereiche sind Sparkassen, Bahnen, Ausländer-, Justiz-, und Sozialverwaltungen, bei denen teilweise mehr als jeder zehnte Arbeitsunfall im Zusammenhang mit aggressiven Handlungen Dritter steht.

Nach einer Definition der ILO (International Labour Organisation, 2003) wird Gewalt am Arbeitsplatz beschrieben als: »Vorkommnisse, bei denen Beschäftigte unter Umständen, die einen Bezug zu ihrer Arbeit haben (einschließlich des Weges von und zur Arbeit) beleidigt, bedroht oder tätlich angegriffen werden, sodass explizit oder implizit ihre Gesundheit, ihre Sicherheit oder ihr Wohlbefinden gefährdet wird. «Die Folgen von Gewalt sind gravierend, nicht selten führen sie bis zur Posttraumatischen Belastungsstörung. Gewalt am Arbeitsplatz durch Dritte ist zu einem ernsthaften Thema für den Arbeitsschutz geworden. Es lassen sich typische Risikokonstellationen für Gewalt beschreiben und daraus Möglichkeiten der Prävention (technisch, organisatorisch und individuell) ableiten. Faktoren, die Gewalt durch Kunden begünstigen sind zu finden in der Arbeitsumgebung, der Arbeitsbelastung (z. B. Emotionsarbeit, Rollenkonflikte) aber auch den Leistungsvoraussetzungen der Mitarbeiter/-innen (Ausbildung, Commitment mit der Tätigkeit).