

## Materialien und Ergebnisprotokoll aus dem Workshop

# Forum 3: Stressmanagement

Mittwoch 17. November 2010; 9:00 Uhr bis 10:30 Uhr

### Inhalte

- Was ist Stress?
- Typische Stressfaktoren im Call-Center
- Gesundheitliche Folgen
- Betriebliche Ansatzpunkte zur Stressvermeidung
- Persönlichen Strategien zum Umgang mit Stress

Karsten Lessing, Regine Rundnagel



**TBS-Netz**

**→ Was ist Stress?**  
**Was erlebt Ihr, wenn Ihr Stress habt?**

# Ergebnisprotokoll aus dem Workshop

- Beschleunigter Puls / Atemfrequenz ↑
- Hitzewellen
- Chaos im Kopf
- Rationales Denken wird ausgeschaltet
- Ängste
- Unruhe
- Zeitdruck
- Panik, unkontrolliertes Tun
- Blutdruck steigt
- Wut
- Euphorie
- Adrenalin Spiegel steigt
- Körperenergien werden gebündelt
- Verspannungen
- Kopfschmerzen

# Was ist Stress?

- Stress ist gekennzeichnet durch die Empfindung eines „**unangenehmen Spannungszustandes**“, den wir als eine von außen oder auch innerlich auf uns einwirkende Drucksituation empfinden und als ein **Ungleichgewicht** zwischen den an uns gestellten Anforderungen und unseren momentanen Möglichkeiten zur Bewältigung dieser Anforderungen. (BGW/DAK Stressmonitoring Erzieher/innen)

**→ Welche Stressfaktoren gibt es im  
Call Center?  
Welche Faktoren bei der Arbeit führen zu  
Stress?**

# Ergebnisprotokoll aus dem Workshop

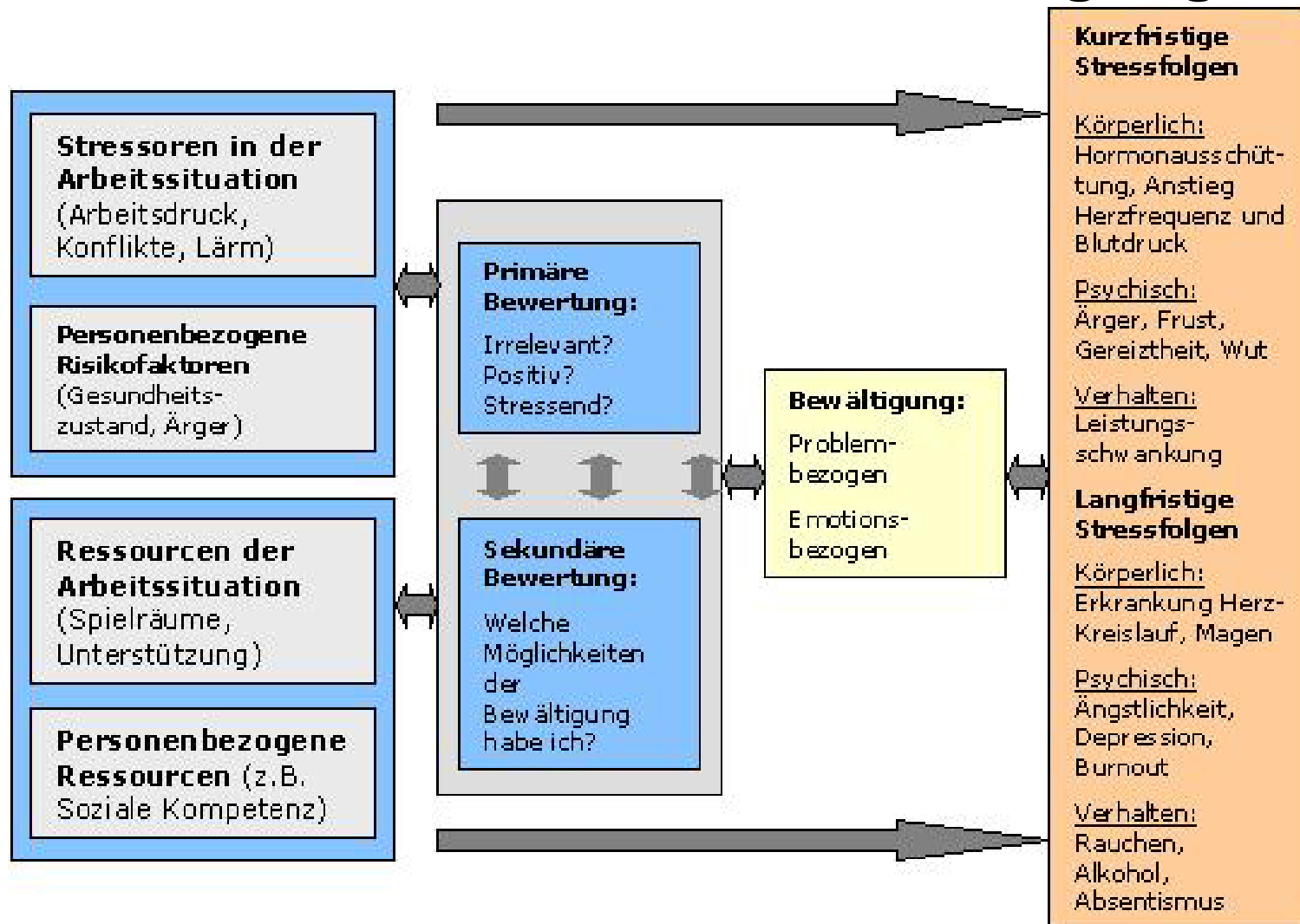
- Zeitdruck
- Zielvorgaben
- Menge an Arbeit
- Lärm
- Nicht geplante Unterbrechungen
- Ungerechtes Verhalten von Führungskräften
- Unklare Anweisungen von Führungskräften
- Fehlende/falsche Information/ Komplexität
- Kontrollmaßnahmen
- Unfreundliche/barsche Kunden
- Technische Schwierigkeiten/Probleme
- (enge) Zeitvorgaben
- Mitnahmen von privatem Stress
- Gegenseitiges Beobachten
- Konflikte wegen der Arbeitsumgebung
- Bei Teamziel → Gruppendruck
- Individuelle Zielvorgaben

Anmerkung:

Die rot geschriebenen Punkte wurden als besonders belastend genannt

## → **Gesundheitliche Folgen von Stress**

# Stress und seine Bewältigung



Arbeitspsychologische Stressmodell (Quelle:  
Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst  
und Wohlfahrtspflege 2006)

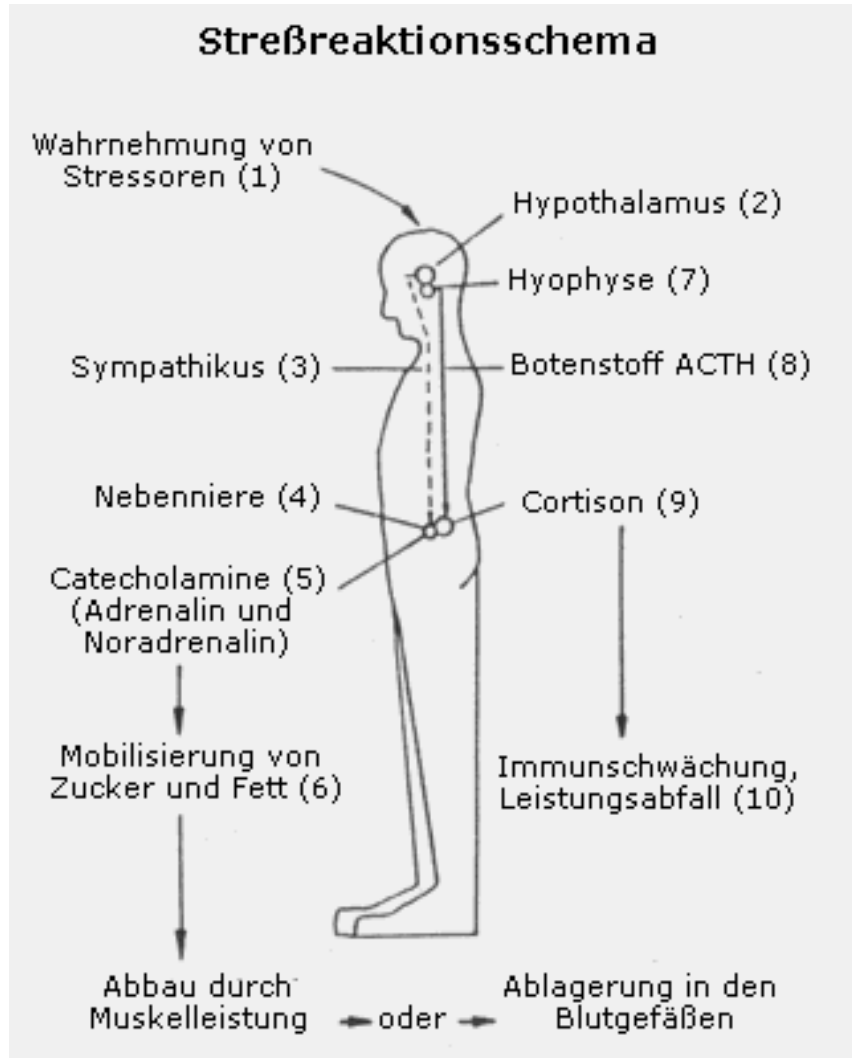


# Stressfolgen im Volksmund

Der Volksmund weiß, wie Organe sprechen



# Stressreaktionen des Körpers



## Wie Stress auf den Menschen wirkt

Der menschliche Körper reagiert auf Stresssituationen wie vor Millionen Jahren, als unsere Vorfahren noch Jäger und Sammler waren. Er bereitet sich auf Flucht oder Angriff vor. Der Organismus mobilisiert kurzfristig sämtliche Reserven. Stresshormone werden freigesetzt. Sie mobilisieren Energiereserven wie Zucker und Fett, erhöhen den Blutdruck und die Pulsfrequenz und beschleunigen die Atmung. Die Muskulatur wird auf Leistung getrimmt. Andere Funktionen werden heruntergefahren wie die Immunabwehr, die Verdauung und Sexualfunktionen. Dies geht einher mit einer Drosselung der körpereigenen regenerativen Funktionen.

(Quelle: nach Müller-Limmroth 1981;  
aus: Margit Freigang,  
Gesundheitsschutz im Betrieb, Bund-Verlag)

Körperliche Reaktion messbar: Blutdruck, Adrenalin, Noradrenalin, Cortisol, Herzschlag .....

**TBS-Netz**

**→ Welche Ansatzpunkte zur  
Stressvermeidung/-bewältigung  
gibt es in euren Betrieben?**

# Ergebnisprotokoll aus dem Workshop

- Stressbewältigungskurse
- Raucherentwöhnung
- Obstangebot / andere Ernährung
- Weightwatcher-Gruppe
- Massage-Team
- Sport-Angebot
- Qualifizierung der Führungskräfte (Sozialkompetenz)
- Gesundheitscoach
- Stimm-Training
- Schichtplan-/Arbeitszeit-Gestaltung (PEP)
- MitarbeiterInnen-Befragung
- MitarbeiterInnen-Gespräche

## → Betriebliche Ansatzpunkte zur Stressvermeidung

# Ressourcen zur Stressbewältigung bei der Arbeit

1. **Handlungsspielraum** (ein gewisses Maß von Kontrolle über die Arbeitsschritte, Möglichkeit zur Selbstregulierung des Arbeitsprozesses)
2. **Lern- und Entwicklungsmöglichkeiten** (ein gewisses Maß an Herausforderung, durch deren Bewältigung Qualifikationen erweitert oder neu angeeignet werden)
3. **Abwechslung** (Anforderungen an Körper und Psyche, Wechsel von intellektuellen Problemlöseaufgaben mit Routineaufgaben )
4. **Ganzheitlichkeit** der Aufgaben (planende, kontrollierende und ausführende Anteile )
5. **Soziale Interaktion und Rückendeckung** (Möglichkeiten zur Kommunikation und Kooperation, Unterstützung durch Kollegen, Vorgesetzte, förderliches Betriebsklima)
6. **Sinnhaftigkeit** und Bedeutsamkeit der Aufgaben
7. **Partizipationsmöglichkeiten** (Mitgestalten der Arbeits- und Leistungsbedingungen)

## → Persönliche Strategien zur Stressbewältigung

# Persönliche Ressourcen zur Stressbewältigung

## Die wichtigsten persönlichen Ressourcen

- **Gesundheitszustand**
- **Gesundheitsbewusstsein / Gesundheitskompetenz**
- **Selbstvertrauen**
- **Selbstreflexion**
- **Soziale Unterstützung**
- **Berufliche Kompetenz und Erfahrung**
- .....



# Persönliche Strategien zur Stressbewältigung

## Sofort-Strategien der Bewältigung

- Entspannungsübungen, Pause nehmen
- Abreagieren durch Bewegung oder anderes
- Anforderung von Hilfe, Übergeben Kunden an andere
- Verlassen der Situation

## Kurz- bis mittelfristige Strategien

- Aussprache privat oder mit Kollegen, Ansprechen der Konflikte
- Information der Führungskraft, Interessenvertretung, Betriebsarzt
- Systematische Problemlösung

## und langfristige Strategien

- Änderung der Arbeitsstrategie (Kurzpausen, Zeitmanagement)
- Änderung der persönlichen Werte/Ansprüche, Umorientierung
- Pflege der sozialen Kontakte privat und beruflich
- Weiterbildung (Konfliktbewältigung ...)
- Erhöhung der persönlichen Belastbarkeit – Sport, Ernährung, Entspannung
- Berufliche Neuorientierung

# Betrieblich regelbar: Möglichkeiten persönlicher Stressbewältigung

- Recht auf sofortige Kurzpause
- Recht auf die Weitergabe von stressigen Gesprächen im Team oder an Teamleiter
- Kurzpause mit Entspannung oder Bewegung
- Entspannungsraum
- Stresscoaching
- .....

# Mein persönliches Stressbarometer

	Stimmt garnicht 1	Stimmt etwas 2	Stimmt einigemaßen 3	Stimmt genau 4
▪ Meine Arbeit pulvert mich manchmal so auf, dass ich gar nicht mehr zur Ruhe komme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Ich schlafe schlecht ein bzw. wache früh auf, weil mir oft Berufsprobleme durch den Kopf gehen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Es fällt mir immer wieder schwer, Zeit für persönliche Dinge (z.B. Familie) zu finden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Auch im Urlaub muss ich häufig an Probleme meiner Arbeit denken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Ich strengte mich oft bei meiner Arbeit so an, wie man es sicher nicht sein ganzes Leben durchhalten kann	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Es fällt mir schwer, nach der Arbeit abzuschalten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mein persönliches Ergebnis – Punkte addieren:

Für 30 – 50jährige Männer müssen Werte größer 17 und für gleichaltrige Frauen Werte größer 18 als auffällig hinsichtlich eingeschränkter Erholungsfähigkeit eingestuft werden! Quelle: IGM