# **Psychische Belastungen und Ressourcen bei der Arbeit**

# Arbeitsauftrag

1. Lesen Sie dafür vorab die untenstehenden Informationen und klären Sie ggf. Fragen mit Ihrer Gruppe.
2. Sammeln Sie in der Gruppe betriebliche Beispiele: Welche Erfahrungen mit Ressourcen und Belastungen haben Sie schon gemacht? Notieren Sie die Beispiele in der Tabelle.

# Informationen zur **Belastungen**

Es gibt Arbeitsbedingungen, die von Person zu Person unterschiedlich bewertet werden: Ist ein hässlich eingerichtetes Büro eine psychische Belastung? Darüber kann man sich streiten. Dass aber ein ständig abstürzender Computer, unpassendes Werkzeug oder schlechtes Licht belasten können, darüber sind sich Beschäftigte und Arbeitswissenschaftler einig. Solche „objektiven“ Störfaktoren beschreibt die Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen nach dem Arbeitsschutzgesetz. Gemeint sind Belastungen, die dazu führen, dass das Arbeiten **objektiv** erschwert wird: Organisation, Technik oder Regeln im Betrieb führen in solchen Fällen dazu, dass man das Ziel seiner Arbeit schwieriger erreichen kann. Entweder man muss zusätzlichen Aufwand betreiben oder sogar ein Risiko eingehen, um seine Aufgabe zu erfüllen.

Folgende Beispiele erläutern belastende Ereignisse und Dauerzustände:

## Belastungen durch Ereignisse

* Ein **mangelhafter Informationsfluss** kann durch das Vorhandensein unvollständiger oder fehlerhafter Informationen auftreten.

Beispiel: Die Auftragsunterlagen stimmen in manchen Maßen nicht mit den zu bearbeitenden Teilen überein. Das kommt beinahe täglich vor. Der Mitarbeiter muss nun zur Fertigungssteuerung gehen und sich aktuelle Unterlagen besorgen. Durch den entstandenen **Zusatzaufwand** von etwa 20 Minuten kommt er mit seiner Auftragsbearbeitung in Verzug. Wenn der Mitarbeiter sehr unter Zeitdruck steht, kommt es auch vor, dass er darauf vertraut, dass die Maße des Teiles schon korrekt sein werden. Dann korrigiert er die Auftragsunterlagen per Hand und nimmt seine Bearbeitungsschritte in entsprechender Weise vor. Mit diesem **riskanten Handeln** geht er die Gefahr ein, ein fehlerhaftes Teil zu produzieren.

* Belastungen durch **mangelhafte Arbeitsmittel** beziehen sich auf Bewegung, Handhabung oder Bedienung von Geräten, Hilfsmitteln, Werkzeugen und Maschinen.

Beispiel: Für den Transport schwerer Werkzeuge steht in der Halle nur ein Transportmittel zur Verfügung, das meist in einem benachbarten Bereich verwendet wird. Der Mitarbeiter bittet daher in der Regel einen Kollegen, ihm beim Tragen zu helfen. Diese Vorgehensweise bedeutet für ihn einen **Zusatzaufwand** von etwa fünf Minuten.

* **Unterbrechungen** können z.B. durch Personen oder Funktionsstörungen entstehen.

Beispiel: Der Computer stürzt bei großen Dateien immer wieder ab. Die Mitarbeiterin muss dann immer den Rechner neu starten, die Zeichnungen neu laden und sich wieder in den Fall eindenken, mit dem sie gerade beschäftigt war. Das bedeutet für sie jedes Mal einen **zusätzlichen Aufwand** von etwa fünf Minuten.

## Belastungen durch Dauerzustände

* **Zeitdruck** liegt dann vor, wenn zu wenig Zeit für die notwendigen Arbeitsschritte zur Verfügung steht, so dass dauerhaft in einem hohen Tempo gearbeitet werden muss. Damit ist nicht gemeint, dass jemand ab und zu einen einzelnen Auftrag schnell bearbeiten muss, sondern dass dieses hohe Tempo zum Dauerzustand wird und damit zu schnellerer Ermüdung führt.

Beispiel: Aufgrund von Lieferrückständen ist eine Anlage schneller getaktet worden. Morgens kommt die Mitarbeiterin gut mit dem Tempo zurecht, aber nach einigen Stunden merkt sie, dass ihre Konzentration nachlässt. Eine Kurzpause ist an der Anlage jedoch nicht möglich. Wenn es keine Phasen mehr gibt, in denen mit geringerem Tempo und geringerer Konzentration gearbeitet werden kann, werden die Leistungsvoraussetzungen des Menschen überfordert und es steigt die Gefahr von Fehlern.

* Zu den **Umgebungseinflüssen** kann man z.B. Lärm, Hitze und Vibrationen zählen. Diese belasten nicht nur den Körper: sie können auch dazu führen, dass eine arbeitende Person sich besonders stark konzentrieren muss und schneller ermüdet.

Beispiel: Dauergeräusche durch benachbarte Maschinen erfordern permanent eine erhöhte Konzentrationsleistung. Es ist nicht nur das Gehör des Mitarbeiters gefährdet, auch sinkt über den Tag seine Konzentrationsfähigkeit. Es steigt die Gefahr von Fehlern und Ermüdung.

* Von **Monotonie** spricht man bei einfachen und gleichförmigen Tätigkeiten, bei denen trotzdem eine hohe Aufmerksamkeit erforderlich ist.

Beispiel: Eine Mitarbeiterin muss lange Zeilenkolonnen abtippen. Dies ist eine gleichförmige Tätigkeit, bei er sie keine Entscheidungen treffen muss – sie kann aber auch nicht an etwas anderes denken, weil sie sonst Fehler machen würde. Auch solch monotone Tätigkeiten überfordern auf Dauer die menschliche Leistungsfähigkeit.

# Informationen zu **Ressourcen**

Ressourcen sind positive Aspekte bei der Arbeit. Diese können schwierig sein, aber auch Spaß machen und interessant sein. Durch Ressourcen haben wir Erfolgserlebnisse und können psychische Belastungen besser auffangen und bewältigen. Während psychische Belastungen mit negativen körperlichen und psychischen Folgen einhergehen können und das Erreichen der betrieblich erwarteten Arbeitsergebnisse erschweren, stimulieren Ressourcen die persönliche Entwicklung und können die Wirkung von Stressoren abmildern. Zu den Ressourcen zählen **Entscheidungsspielraum**, Möglichkeiten der **Kommunikation**, **Aufgabenvielfalt** und **soziale Unterstützung**:

* Der **Entscheidungsspielraum** beschreibt die durch eine Arbeitsaufgabe gestellten Anforderungen an Denk- und Planungsprozesse. Es wird beurteilt, ob und in welchem Ausmaß eigenständige Zielbildungen und Entscheidungen getroffen werden können und müssen.
* Das Kriterium der **Kommunikationserfordernisse** beschreibt, ob und welchem Maße Abstimmungen mit anderen Personen erforderlich sind. Dies können betriebsinterne oder externe Personen wie Kunden oder Lieferanten sein.
* Die **Auftragsvielfalt** beschreibt, inwieweit die Arbeitsaufgabe unterschiedliche Arbeitsaufträge und damit variable Anforderungen an das Arbeitshandeln beinhaltet. Die Auftragsvielfalt zeigt sich z.B. darin, ob die Arbeitsinformationen, die Arbeitsmittel, die Dauer der Bearbeitung und die Abfolge der Arbeitseinheiten von Auftrag zu Auftrag unterschiedlich sind.
* **Soziale Unterstützung** sind Hilfeleistungen durch Kollegen oder Vorgesetzte. Unterstützung kann geleistet werden durch Information, praktische Hilfe oder emotionalen Beistand. Aber auch Anerkennung, Zugehörigkeit und Sicherheit werden zur sozialen Unterstützung am Arbeitsplatz gezählt.

**Sammlung psychischer Belastungen und Ressourcen**

|  |
| --- |
| **Beispiele aus dem betrieblichen Alltag für psychische Belastungen:** |
| **Unvollständige Informationen** |
|  |
| **Mangelhafte Arbeitsmittel** |
|  |
| **Unterbrechungen** |
|  |
| **Dauerzustände** |
|  |

|  |
| --- |
| **Beispiele aus dem betrieblichen Alltag für Ressourcen:** |
| **Entscheidungsspielraum** |
|  |
| **Kommunikation** |
|  |
| **Auftragsvielfalt** |
|  |
| **Soziale Unterstützung** |
|  |