

Psychische Belastungen am Arbeitsplatz

Ursachen – Auswirkungen – Handlungsmöglichkeiten

Von

Dipl.-Psychologe Dr. Stefan Poppelreuter

und

Dipl.-Psychologin Prof. Dr. Katja Mierke

4., durchgesehene Auflage

ERICH SCHMIDT VERLAG

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der
Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten
sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Weitere Informationen zu diesem Titel finden Sie im Internet unter
[ESV.info/978 3 503 14123 4](http://ESV.info/978%203%20503%2014123%204)

1. Auflage 2001
2. Auflage 2005
3. Auflage 2008
4. Auflage 2012

ISBN 978 3 503 14123 4
eBook: ISBN 978 3 503 14126 5

Alle Rechte vorbehalten
© Erich Schmidt Verlag GmbH & Co., Berlin 2012
www.ESV.info

Dieses Papier erfüllt die Frankfurter Forderungen
der Deutschen Bibliothek und der Gesellschaft für das Buch
bezüglich der Alterungsbeständigkeit und entspricht sowohl den
strengen Bestimmungen der US Norm Ansi/Niso Z 39.48-1992
als auch der ISO Norm 9706.

Satz: multitext, Berlin
Druck: Difo-Druck, Bamberg

Vorwort zur vierten Auflage

Seit Erscheinen der dritten Auflage unseres Buches im Jahr 2008 sind psychische Belastungen und Erkrankungen am Arbeitsplatz noch stärker in den Fokus der Öffentlichkeit geraten. Inzwischen sind sie nicht nur für einen immer größer werdenden Anteil an Krankheitstagen und Fehlzeiten in den Belegschaften verantwortlich, fast ein Drittel aller Frühverrentungen wird heute auf Belastungsstörungen zurückgeführt. So verwundert es nicht, dass der Informationsbedarf zur Diagnose, Intervention und Prävention bei psychischen Belastungen in Arbeit und Beruf ungebrochen groß ist.

Es freut uns außerordentlich, dass der Verlag daher mit der Bitte nach einer weiteren Auflage unseres Handbuches an uns herangetreten ist. Diese vierte Auflage wurde von uns – wo nötig – aktualisiert, kleinere Korrekturen und Ergänzungen wurden vorgenommen. Insgesamt wurde aber sowohl die inhaltliche als auch die konzeptionelle Struktur der dritten Auflage, für die wir sehr viel positives Feedback erhielten, beibehalten.

Das Buch kann sowohl „in einem Rutsch“ als auch (unter-)kapitelweise gelesen werden. Manche Leserin und mancher Leser möchte sich einen umfassenden Überblick über das weite Feld der psychischen Belastungen am Arbeitsplatz, ihre Erkennung und Verminderung oder – im besten Fall – Vermeidung machen. Andere hingegen benötigen vertiefende Informationen zu speziellen Belastungsfaktoren. Beiden Erwartungen möchte das Buch in bestmöglichem Maße gerechnet werden.

Wir hoffen, dass die Leserinnen und Leser auch die neue Auflage des Werkes als wissenschaftlich fundiert, aber praxisnah und hilfreich für die alltägliche Arbeit erleben. Über entsprechende Rückmeldungen und Anregungen würden wir uns sehr freuen.

Bonn und Köln, im September 2012

Dr. Stefan Poppelreuter
Prof. Dr. Katja Mierke

Inhaltsverzeichnis

	Seite	Randziffer
Vorwort	5	
Inhaltsverzeichnis	7	
1 Einleitung	13	1– 4
2 Psychische Belastungen am Arbeitsplatz – Wie sie entstehen und was sie bewirken	15	5– 49
2.1 Was sind psychische Belastungen und wie werden sie verursacht?	15	5– 8
2.2 Beanspruchung als individuelle Reaktion	17	9– 20
2.3 Überforderung und Unterforderung	23	21– 22
2.4 Stress als Beanspruchungsfolge	24	23– 29
2.5 Monotonie, psychische Ermüdung, psychische Sättigung	28	30– 32
2.6 Klassifikation der möglichen Folgen von Stress	29	33– 34
2.7 Rechtsgrundlagen zu psychischen Belastungen	30	35– 40
2.8 Prävention und Intervention	32	41– 42
2.9 Begriffliche Abgrenzung	32	43– 49
3 Psychische Belastungsfaktoren	35	50–255
3.1 Apersonale Belastungsfaktoren	35	53– 82
3.1.1 Sick-Building-Syndrom (SBS) – Eine neue Krankheit?	36	54– 59
3.1.1.1 Charakteristik des SBS	36	54– 57
3.1.1.2 Was kann bei Verdacht auf Sick- Building-Beschwerden getan werden? ..	38	58– 59
3.1.2 Klima	40	60– 67
3.1.2.1 Temperatur	40	62
3.1.2.2 Luftfeuchtigkeit	41	63
3.1.2.3 Luftbewegung	42	64
3.1.2.4 Schutzmaßnahmen	42	65– 67
3.1.3 Beleuchtung	43	68– 74
3.1.3.1 Rahmenbedingungen und Normen ...	43	69– 71
3.1.3.2 Licht und Leistung	45	72– 73
3.1.3.3 Licht und Wohlbefinden	46	74
3.1.4 Lärm	47	75– 82
3.1.4.1 Lärmwirkungen	47	76– 79
3.1.4.2 Grenzwerte	49	80– 81
3.1.4.3 Schutzmaßnahmen	50	82

	Seite	Randziffer
3.2 Interpersonale Belastungsfaktoren.	50	83–188
3.2.1 Konflikte	51	84–119
3.2.1.1 Begriffsbestimmung	52	86– 87
3.2.1.2 Konfliktursachen und Konfliktarten ...	52	88–101
3.2.1.3 Konfliktprävention.....	59	102–103
3.2.1.4 Konfliktanalyse.....	61	104–106
3.2.1.5 Lösungsorientierte Analyse von Konflikten zwischen Gruppen	62	107
3.2.1.6 Strategien der Konflikthandhabung	63	108–118
3.2.1.7 Fazit	68	119
3.2.2 Mobbing.....	68	120–164
3.2.2.1 Mobbing als klassischer psychischer Belastungsfaktor	69	121
3.2.2.2 Was ist Mobbing? Und was ist es nicht?	69	122–123
3.2.2.3 Abgrenzung von Mobbing und all- täglichen Belastungen am Arbeitsplatz..	70	124
3.2.2.4 Arten von Mobbinghandlungen	71	125–130
3.2.2.5 Zahlen und Fakten zum Thema Mobbing	73	131
3.2.2.6 Dauer von Mobbing	74	132
3.2.2.7 Häufigkeit in unterschiedlichen Branchen	74	133
3.2.2.8 Mobbing Konstellationen: Wer mobbt wen?.....	75	134
3.2.2.9 Geschlechtsspezifisches Mobbing und Alter	76	135–137
3.2.2.10 Phasen eines Mobbing-Verlaufs	77	138–142
3.2.2.11 Ursachen von Mobbing	79	143–147
3.2.2.12 Die Auswirkungen von Mobbing	81	148–150
3.2.2.13 Handlungsmöglichkeiten für Opfer	82	151–159
3.2.2.14 Prävention von Mobbing.....	85	160–164
3.2.2.15 Fazit	86	
3.2.3 Sexuelle Belästigung	87	165–188
3.2.3.1 Rechtliche Rahmenbedingungen.....	87	166–167
3.2.3.2 Begriffsabgrenzung.....	88	168–171
3.2.3.3 Zum Ausmaß sexueller Belästigung an Arbeitsplätzen im deutschen Sprachraum	89	172–174
3.2.3.4 Typische Opfer, typische Täter?.....	91	175–177
3.2.3.5 Auswirkungen auf Gesundheit und berufliche Situation.....	92	178
3.2.3.6 Sexuelle Belästigung von Männern	93	179
3.2.3.7 Umgang mit sexueller Belästigung	93	180–182

	Seite	Randziffer
3.2.3.8 Was kann man als Betroffene(r) tun? ...	94	183–185
3.2.3.9 Was kann das Umfeld tun?	96	186–188
3.3 Personale Belastungen	97	189–255
3.3.1 „Psychische Erste Hilfe“ bei intensiven emotionalen Belastungen am Arbeitsplatz.	97	190–205
3.3.1.1 Emotionale Arbeit als spezielle emotionale Belastung.	98	192–193
3.3.1.2 Kritische Lebensereignisse	99	194–197
3.3.1.3 Belastungen durch Ängste.	102	198–205
3.3.2 Burnout als Ursache und Folge von Belastungen	105	206–223
3.3.2.1 Begriffsbestimmung	105	206–207
3.3.2.2 Phasen der Burnout-Entwicklung	106	208–211
3.3.2.3 Ursachen von Burnout	109	212–213
3.3.2.4 Wie kann Burnout erkannt werden? ...	110	214–215
3.3.2.5 Verbreitung von Burnout	112	216
3.3.2.6 Was kann bei vorliegendem Burnout getan werden?	112	217–223
3.3.3 Arbeitssucht und Work-Life-Balance – neue (?) Konzepte in der Belastungs- und Beanspruchungsforschung.	116	224–255
3.3.3.1 Arbeitssucht – und was man darüber (nicht) weiß.	117	229–240
3.3.3.2 Wie kann man Arbeitssucht erkennen? .	125	241–243
3.3.3.3 Wie viele sind betroffen? Das Problem der Prävalenzaussage bei Arbeitssucht. .	128	244–245
3.3.3.4 Wer ist betroffen? Und wer ist gefährdet?	130	246–247
3.3.3.5 Warum Arbeitssucht den Unternehmen schadet.	131	248–249
3.3.3.6 Was kann ein Unternehmen gegen Arbeitssucht tun?	132	250–252
3.3.3.7 Was kann der Einzelne gegen Arbeits- sucht tun?	134	253
3.3.3.8 Was kann die Gesellschaft gegen Arbeitssucht tun?	134	254–255
4 Wie können psychische Belastungen erkannt werden? ..	137	256–313
4.1 Betriebliche Gesundheitsberichte und Arbeits- unfähigkeitsdaten	138	258–264
4.1.1 Begriffsbestimmung und Reichweite	138	258–260
4.1.2 Einschränkungen der Interpretierbarkeit von AU-Daten	140	261–264

	Seite	Randziffer
4.2 Beobachtung und Gefährdungsbeurteilung im Rahmen von Betriebsbegehungen	141	265–279
4.2.1 Beobachtung	141	266–270
4.2.2 Gefährdungsbeurteilungen.....	143	271–279
4.2.2.1 Rechtliche Rahmenbedingungen.....	144	272–273
4.2.2.2 Vorgehensweise.....	144	274–276
4.2.2.3 Gefährdungsarten.....	146	277–278
4.2.2.4 Besondere Betriebszustände	148	279
4.3 Arbeitsanalyse	149	280–297
4.3.1 Analyse psychischer Belastungen	151	282–286
4.3.2 Analyse der Beanspruchungen.....	152	287–291
4.3.3 Analyse der Beanspruchungsfolgen	152	292–293
4.3.4 Neuere Screening-Verfahren	153	294–297
4.4 Mitarbeiterkommunikation	154	298–313
4.4.1 Mitarbeiterumfragen.....	154	299–301
4.4.2 Mitarbeiterinterviews.....	155	302–306
4.4.3 Mitarbeiterzirkel und -arbeitskreise	157	307–313
5 Vorbeugung und Abhilfe – Welche Möglichkeiten hat der Betrieb?	161	314–392
5.1 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz als Voraussetzung gesunder Leistungsfähigkeit.....	161	315–326
5.1.1 Rechtliche Grundlagen.....	161	315–323
5.1.2 Maßnahmen zur Optimierung von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz.....	165	324–326
5.2 Arbeitsschutzmanagementsysteme	166	327–349
5.2.1 Eckpunkte des BMA für die Entwicklung und Bewertung von AMS-Konzepten	167	328
5.2.2 Kernelemente und -prozesse für AMS-Konzepte	168	329–345
5.2.3 Beispiel: OHRIS	174	346–349
5.3 Betriebliche Gesundheitsförderung.....	177	350–359
5.3.1 Grundlagen der betrieblichen Gesundheitsförderung.....	177	351–352
5.3.2 Ziele und Effekte der betrieblichen Gesundheitsförderung.....	178	353–355
5.3.3 Maßnahmen zur Gesundheitsförderung.....	179	356–359
5.4 Herstellen gesunder Leistungsfähigkeit.....	181	360–392
5.4.1 Basisvoraussetzungen.....	181	361–367
5.4.2 Die Berücksichtigung individueller Voraussetzungen.....	185	368–373

	Seite	Randziffer
5.4.3 Der Aufbau und die Förderung externer Ressourcen	188	374–390
5.4.4 Information als spezielle Ressource	193	391–392
6 Vorbeugung und Abhilfe – Welche Möglichkeiten haben die Beteiligten?	195	393–473
6.1 Die Rolle der Führungskräfte: Gesunde Motivation... ..	195	393–411
6.1.1 Motivation: Eine Begriffsklärung	197	396–397
6.1.2 Einflussfaktoren auf die Arbeitsmotivation... ..	198	398–399
6.1.3 Was Führungskräfte für die Motivation ihrer Mitarbeiter tun können	199	400–402
6.1.4 Was Führungskräfte gegen Demotivation ihrer Mitarbeiter tun können	201	403–409
6.1.5 Anreizsysteme – der Schlüssel zum Glück?	203	410–411
6.2 Die Rolle der Führungskräfte: Gesunde Kommunikation	204	412–436
6.2.1 Allgemeine Hinweise zur Gesprächsvorbereitung	204	413–415
6.2.2 Anerkennung und Kritik	206	416–422
6.2.3 Delegation	210	423–432
6.2.3.1 Warum wird so wenig delegiert?	210	424–426
6.2.3.2 Wie delegiere ich richtig?	212	427–431
6.2.3.3 Einwandsbehandlung	214	432–434
6.2.4 Fazit	215	435–436
6.3 Die Rolle der Mitarbeiter: Arbeitsorganisation, Zeit- und Selbstmanagement	216	437–473
6.3.1 Zeit und Management	217	438–443
6.3.2 Zeitmanagement-Techniken – ein Überblick ...	221	444–458
6.3.3 Selbstmanagement	227	459–473
6.3.4 Fazit	233	
7 Abbau psychischer Belastungen	235	474–509
7.1 Beispiele für praktische Umsetzungen	235	475–481
7.2 Fragen zur „Gesunden Leistungsfähigkeit“	240	482–486
7.3 Abbau psychischer Belastungen – Wer kann helfen? ..	243	487
7.3.1 Betriebliche Funktionsträger	243	488–494
7.3.2 Wichtige Institutionen und Partner	245	495–502
7.3.3 Wichtige Adressen (mit Link-Hinweisen)	248	503–509
Literaturverzeichnis	251	
Stichwortverzeichnis	265	