

“Tipps und Tricks bei Stress”

Einführung

Stress kann durch verschiedene Aspekte des Arbeitslebens erzeugt werden und sich in einer geringeren Lebens- und Arbeitszufriedenheit, Verbitterung, psychologischen Beschwerden und medizinischen Problemen ausdrücken (mehr Informationen über Stress unter “Informationen über Stress”).

Die Rückmeldung des Fragebogens sollte Ihnen Erkenntnisse über Ihr Stressniveau liefern und Ihnen einen Einblick in mögliche Problemfelder und Symptome, die durch Stress entstehen können, ermöglichen.

Sie haben sicher einige „grüne“ Ampeln erhalten. Sehen Sie diese als Kompliment für Ihren erfolgreichen Umgang mit Stress.

Falls Sie in einem oder mehreren Bereichen eine „gelbe“ Ampel erhalten haben, könnte es von Nutzen sein, die Tipps zu dem/den Bereich(en) weiter unten auf dieser Seite zu lesen. Wenn Sie aufgrund dieser Informationen zum Schluss kommen, dass gewisse Dinge geändert werden sollten, dann sollten Sie diese Änderungen einleiten und deren Entwicklung beobachten. Sprechen Sie mit einem Experten, falls Sie über die nächsten paar Wochen keine Verbesserungen erkennen können.

Falls Sie eine rote Ampel erhalten haben, empfehlen wir Ihnen mit einem Experten über diese(n) Problembereich(e) zu sprechen. Dieses Gebiet könnte ein potentielles Risiko für Ihre Gesundheit darstellen. Es ist wichtig Probleme anzusprechen und Strategien auszuarbeiten, wie mit dieser Art von Stress oder den Konsequenzen von Stress umgegangen werden kann. Das kann wichtige positive Auswirkungen für Ihre Gesundheit haben.

Mit diesen Seiten möchten wir Ihnen einige allgemeine Ideen vorstellen, wie Sie mit Stress umgehen können, wie Sie Ihr Wohlbefinden steigern und Ihre Gesundheit langfristig schützen können. Bitte bedenken Sie, dass es sich hier um einige Vorschläge handelt und es noch viele weitere Möglichkeiten geben würde. Alle Möglichkeiten darzustellen würde an dieser Stelle den Rahmen sprengen.

Stressvolle Situationen sind ein fester Bestandteil des (Arbeits-)Lebens. Bestenfalls kommt es nur hin und wieder und nur unter spezifischen Umständen zu stressreichen Situationen. Aber sie können auch beständig sein und deshalb eine mögliche Quelle von Langzeitrissen für ein beeinträchtigtes Wohlbefinden und die Gesundheit werden. Wenn Stressreaktionen (z.B. sich niedergeschlagen, nervös oder müde fühlen, aufgebracht sein, ein Mangel an Konzentration, gereizte Reaktionen oder psychosomatische Beschwerden) auf einmalige Umstände mit absehbarerem Ende (z.B. ein neues Projekt, das zu Ihrer Arbeitsbelastung hinzukommt) zurückzuführen sind, besteht nicht wirklich ein Grund zur Sorge. Wenn aber Stressreaktionen aufgrund von beständigen und typischen Umständen des (Arbeits-)Lebens auftreten und ein Ende dieser Umstände ohne Intervention nicht wahrscheinlich ist, sollte man versuchen die Gründe für diese Reaktionen ausfindig zu machen. Lesen Sie deshalb bitte das Feedback über Ihre Arbeitssituation (z.B. mögliches Ungleichgewicht zwischen Anstrengungen und Belohnungen) und Ihre Stressreaktionen sorgfältig durch.

Tipps und Tricks

Stressoren

Arbeitsorganisatorische Probleme

Arbeitsorganisatorische Probleme beinhalten, dass man beispielsweise mit unvollständigen Informationen oder an mangelhaft ausgestatteten Arbeitsplätzen arbeiten muss. Als erste Reaktion auf diesen Stressor sollten Sie sich genau überlegen, was Sie stört und wie sich das auswirkt. Sind Sie verärgert, weil Ihnen nicht das richtige Werkzeug, Material oder Computer zur Verfügung gestellt wird? Fühlen Sie sich hilflos, weil Sie viel Zeit damit vertun müssen, um an wichtige Informationen oder Daten zu kommen? Wenn das der Fall ist, dann könnten solche Situationen Sie an jedem einzelnen Arbeitstag stören. Versuchen Sie als nächsten Schritt die Situationen zu verändern, falls das möglich sein sollte. Versuchen Sie nicht Situationen zu verändern, die Sie nicht verändern können, denn dann verschwenden Sie sehr viel Energie ohne Aussicht auf ein erfolgreiches Ergebnis. Wenn Sie die Situation nicht verändern können, dann versuchen Sie die Situation zu akzeptieren. Wenn es Sie nicht mehr stört, dann hat dieser Stressor auch keine schädigende Auswirkung mehr.

Beispiel 1:

Sie müssen mit einem älteren Computer arbeiten, der aber alle notwendigen Funktionen ausführen kann. Aufgrund des Budgets Ihrer Abteilung wird es nicht möglich sein, den Computer innerhalb der nächsten 2 Jahre zu ersetzen. Diese Situation können Sie kaum verändern. Stellen Sie sicher, dass Sie auf der Liste für einen neuen Computer in zwei Jahren vermerkt sind. Erinnern Sie sich daran, dass, auch wenn Ihr jetziger Computer nicht dem neusten Modell entspricht, dieser alle notwendigen Funktionen zur Verfügung stellt. Akzeptieren Sie die Situation.

Beispiel 2:

Sie erhalten wichtige Informationen von Ihrem Kollegen immer ein bisschen zu spät. In dieser Situation sollten Sie mit Ihrem Kollegen reden, um die Situation zu verändern. Fragen Sie ihn, warum er die Informationen immer ein bisschen zu spät abliefert und erläutern Sie ihm, warum es wichtig ist, dass Sie die Informationen früher erhalten. Einigen Sie sich mit Ihrem Kollegen und überwachen Sie in den darauffolgenden Wochen, ob Sie die Informationen nun früher erhalten. Sollte es nicht möglich sein, dass Sie die Informationen früher erhalten, versuchen Sie Ihren Arbeitstag anders einzuteilen und bauen Sie Zeitpuffer ein (sehen Sie sich bitte auch die Tipps für den Umgang mit Zeitdruck an).

Hohe Arbeitsbelastung / Zeitdruck / Arbeitsunterbrechungen

Wenn Sie hohe Arbeitsbelastung und Zeitdruck nur zu gut kennen und vielleicht auch noch regelmässig bei der Arbeit unterbrochen werden, dann sollten Sie bedenken, dass der Umgang mit diesen starken Stressoren des Arbeitslebens einen Ausgleich zwischen Ihren Anstrengungen einerseits und der Entspannung und Erholung andererseits erfordert. Das ist sowohl für Ihre Gesundheit und Ihr Wohlbefinden, als auch für Ihre Effizienz wichtig. Bauen Sie in Ihren Terminplan regelmässige Pausen ein. Nutzen Sie diese Pausen beispielsweise für Entspannungsübungen oder für Gespräche mit Leuten, mit denen Sie gerne zusammen sind.

Setzen Sie Prioritäten, sowohl im Berufs- wie auch im Privatleben. Nehmen Sie sich auch Zeit für persönliche Prioritäten, z.B. Zeit für Ihre Erholung und Zeit, die Sie regelmässig mit den Ihnen nahestehenden Personen verbringen möchten. Möglicherweise lohnt es sich in Betracht zu ziehen, keine weiteren Verpflichtungen einzugehen (das heisst "nein" zu sagen). Wenn irgendwie möglich, beginnen Sie nicht mit neuen Projekten, während die anderen Projekte immer noch am Laufen sind. Zeitmanagement ist eine sehr wertvolle Strategie im Umgang mit hoher Arbeitsbelastung.

Zeitmanagement bei der Arbeit – ein paar wertvolle Tipps

- Organisieren Sie Ihren Arbeitsplatz. Verräumen Sie die Dinge an den dafür vorgesehenen Orten und der Stress nach diesen zu suchen oder diese zu verlieren bleibt Ihnen erspart.
- Planen Sie Ihren Tag, antizipieren Sie was passieren dürfte und was erledigt werden muss. Reservieren Sie etwas Zeit für unvorhersehbare Entwicklungen. Natürlich kann es sein, dass Sie Ihre Pläne nicht genauso wie vorgesehen umsetzen können, weil es viele Dinge geben kann, die Ihre sofortige Aufmerksamkeit und/oder Reaktionen erfordern. Aber Ihr Plan kann Ihnen als Richtlinie dienen, die Ihnen dabei hilft, nicht länger als notwendig an etwas "hängen" zu bleiben.
- Vermeiden Sie es Termine direkt aufeinander folgend zu planen. Schieben Sie zwischen Terminen mindestens 5-10 Minuten Pause ein. Nutzen Sie diese Pause auch als Pause.
- Erledigen Sie unangenehme Dinge bereits früh am Arbeitstag. Der Rest des Tages wird dann weniger stressvoll sein.
- Erledigen Sie eine Sache nach der anderen.
- Beantworten Sie Routine-Nachrichten innerhalb bestimmter Zeiten. Studien zeigen, dass E-Mails, die um 11:50 Uhr und 16:50 Uhr verschickt wurden, typischerweise kürzer sind als zu anderen Tageszeiten.
- Arbeiten Sie mit Zeitblöcken. Versuchen Sie es mit der "Teile-und-Überwinde-Methode": Erledigen Sie grössere Aufgaben in Portionen von 5, 10, 20, 30, 45 oder 60 Minuten am Tag.
- Stützen Sie sich auf einen Kalender oder einen Planer. Führen Sie ein Zeitprotokoll um zu sehen, wie Sie Ihre Zeit tatsächlich brauchen.
- Organisieren Sie sich am Ende eines Tages neu und bereiten Sie sich auf morgen vor.
- Setzen Sie Zeiten fest (wenn möglich, aber manchmal reicht schon eine halbe Stunde), in denen Sie nicht unterbrochen werden wollen. Unterstützen Sie das, in dem Sie beispielsweise in diesen Zeiträumen Ihre Emails nicht abrufen (Programm geschlossen lassen), Ihr Telefon umschalten, einen Zettel „Bitte nicht stören“ an die Tür kleben. Nutzen Sie diese Zeiten um Aufgaben zu erledigen, die Ihre ganze Konzentration fordern.

(Un)gleichgewicht zwischen Anstrengungen und Belohnungen

Eine grosse Arbeitsbelastung kann besonders frustrierend sein, wenn man das Gefühl hat, dass die erbrachte Gegenleistung - bezüglich Anerkennung, Status, Belohnungen, Unterstützung usw. - sich nicht mit dem deckt, was man selber investiert hat.

Sprechen Sie mit Ihrem(n) Vorgesetzten über dieses Ungleichgewicht zwischen Anstrengung und Belohnung. Diskutieren Sie Möglichkeiten, wie man die Belohnungen für Ihre Arbeit erhöhen könnte (z.B. realistische Möglichkeiten zur Karriereentwicklung, beruflicher Aufstieg, Statussymbole, Lohnzulagen). Dabei ist entscheidend, dass Sie selbst die Belohnungen auch wirklich als solche wahrnehmen, denn in diesem Punkt unterscheiden sich die Ansichten der Menschen. Falls Ihre Firma nicht in der Lage sein sollte, Ihnen angemessene Möglichkeiten zur Erhöhung der Belohnungen zu bieten, dann denken Sie darüber nach, Ihre Anstrengungen anzugleichen (z.B. in Bezug auf Überstunden, hohe Arbeitsbelastung), damit Sie wieder ein gesundheitsschützendes Gleichgewicht zwischen Anstrengungen und Belohnungen herstellen können. Die Anstrengungen herabzusetzen bedeutet keinesfalls nicht mehr zu arbeiten, sondern angemessen in Ihre Arbeit zu investieren. Sie könnten in Erwägung ziehen, gewisse Zuständigkeiten zu delegieren, um sich vor Überbelastungen zu schützen; vielleicht müssen Sie sich dafür einsetzen, Ihr Team zu erweitern, damit die Belastung jedes einzelnen erträglich ist. Überdenken Sie zudem Ihre eigenen arbeitsbezogenen Ziele und Bestrebungen und deren realistische Chance verwirklicht zu werden. Setzen Sie sich vernünftige Ziele, die Sie auch wirklich erreichen können.

Konflikt Arbeit→Familie

Ein Konflikt zwischen Arbeit und Familie kann zu einem Teufelskreis führen. Hohe Anforderungen bei der Arbeit können zu einem Mangel an Freizeit führen, die man ansonsten mit der Familie, Freunden oder anderen verbringen würde. Zudem können hohe Arbeitsanforderungen zu einem chronischen Mangel an Energie in der Freizeit führen, die jedoch eine notwendige Voraussetzung ist, um sich familiärer Pflichten und Aktivitäten angemessen anzunehmen und um Freunde zu treffen. Dies kann wiederum das Risiko für Konflikte und Entfremdung der Personen des eigenen sozialen Netzwerks erhöhen, weil einfach nicht genügend Zeit vorhanden ist, um sich der Pflege von Beziehungen zu widmen, um miteinander eine schöne Zeit zu verbringen oder um Probleme zu diskutieren oder zu lösen. Die langfristigen Konsequenzen des Konfliktes zwischen Arbeit und Privatleben können ein schleichender oder plötzlicher Verlust von sozialen Ressourcen sein (z.B. der Rückzug von Freunden, vermehrte Probleme mit Beziehungen), die wichtige Quellen für das Wohlbefinden und die Gesundheit sind.

Wenn dieser Konflikt auftritt, neigt man dazu das Gespräch mit den beteiligten Freunden/Familienmitgliedern zu vermeiden. Aber über das Problem zu sprechen, ist die wichtigste Strategie um den Konflikt zu lösen.

Geben Sie Ihrem Sozial-/Familienleben eine angemessene Priorität. Versuchen Sie eine angemessene Anzahl Stunden für soziale Aktivitäten freizuhalten. Wenn Sie in einer Stresssituation gefangen sind, diskutieren Sie diese mit den beteiligten Personen. Sprechen Sie mit Ihrem/r Partner/in, Ihren Freunden über die Situation. Versuchen Sie nicht sich Ihren Pflichten zu entziehen, aber machen Sie reinen Tisch *und* denken Sie über Strategien nach, wie Sie mit diesem Problem umgehen können. Mögliche Strategien sind:

- Planen Sie die Zeit, die Sie mit Ihren Freunden/Ihrer Familie verbringen möchten im Voraus
- Planen Sie freie Abende trotz der Arbeitsbelastung
- Sprechen Sie/treffen Sie sich mit Ihren Freunden an einem festgelegten Tag jeder Woche (z.B. jeden Freitag)
- Nutzen Sie Ihre Pausen, um mit Ihnen nahestehenden Menschen zu sprechen
- Verabreden Sie sich in der Mittagspause
- Planen Sie mindestens ein Ereignis pro Wochenende, das Sie mit Ihren Freunden/Ihrer Familie verbringen
- Versuchen Sie Ihre Arbeitsbelastung in kleine Einheiten zu unterteilen
- Denken Sie darüber nach, bevor Sie zusätzliche Aufgaben annehmen (müssen Sie wirklich für diese neue Aufgabe auch noch verantwortlich sein?!)

Wenn Ihre Arbeitssituation keine Möglichkeiten zulässt, die Reduktion der Zeit, die für Ihr Privatleben zur Verfügung steht, zu vermeiden, dann sollten Sie versuchen eine Übereinkunft zu treffen. Aber: stellen Sie sicher, dass Sie diese zeitlich begrenzen! Familien und Freunde tolerieren eine solche Situation oft eine Weile – aber wenn der Eindruck entsteht, dass es sich nie ändern wird, dann werden zusätzliche Probleme im Privatleben wahrscheinlicher. Oft führt der Konflikt zwischen Arbeit und Privatleben erst nach langer Zeit zu einem offenen Konflikt, und dann ist meist schon ein grösserer Schaden ange richtet worden. Manchmal wird man völlig überrascht, wenn der Konflikt ausbricht. Daher sollten Sie auf frühe Warnzeichen dieser Entwicklung, wie resignierte Bemerkungen oder Vorwürfe, achten.

Emotionale Dissonanz

Emotionsarbeit spielt in der heutigen Dienstleistungs- und Informationsbranche eine wichtige Rolle. Damit ist gemeint, dass ein Teil der Arbeitsanforderungen darin besteht, während der Interaktion mit Kunden bestimmte Emotionen auszudrücken. So wird von Beschäftigten erwartet, dass sie z.B. Freundlichkeit oder Mitgefühl ausdrücken, auch wenn dies im Gegensatz dazu steht, wie sie sich gerade wirklich fühlen (Emotionale Dissonanz). Diese Anforderungen sind nur vorhanden, wenn das Unternehmen, für das man tätig ist, vorschreibt, dass diese Emotionen zum Ausdruck gebracht werden müssen. Die Forschung zeigt, dass Emotionale Dissonanz unter anderem mit Burnout, Geiztheit, geringerem Selbstwertgefühl, Arbeitsunzufriedenheit und psychosomatische Beschwerden zusammenhängt.

Sollten Sie unter Emotionaler Dissonanz leiden, dann ist ein erster wichtiger Schritt sich zu überlegen, wann Sie Gefühle zeigen müssen, die Sie nicht empfinden. Dann sollten Sie sich überlegen, ob diese Gefühle tatsächlich von Ihnen gefordert werden (vorgeschrieben vom Unternehmen) oder ob Sie nicht auch die Möglichkeit hätten anders zu reagieren. Also wenn Sie beispielsweise mit ärgerlichen Klienten arbeiten und dabei – trotz Wutausbrüchen Ihres Gegenübers – immer sehr freundlich bleiben, dann sollten Sie sich überlegen ob Sie das tatsächlich müssen oder ob Sie auch die Möglichkeit haben Ihrem Gegenüber beispielsweise zu sagen, dass er oder sie sich erst einmal beruhigen soll bevor Sie bereit sind mit ihm oder ihr weiter zu arbeiten. Sollten Sie sich an Vorschriften halten, die beispielsweise diese Freundlichkeit von Ihnen verlangt, dann sollten Sie mit Ihrem Vorgesetzten darüber sprechen, welche weiteren Möglichkeiten bestehen, um diese Situationen zu entschärfen.

Zwischenmenschliche Probleme mit Vorgesetzten und Kollegen

Teamarbeit wird in der heutigen Zeit gross geschrieben, aber oft kann man sich am Arbeitsplatz nicht aussuchen mit wem man zusammenarbeitet. So kann es also vorkommen, dass man mit Menschen zusammenarbeitet, die anders denken oder andere Arbeitsstrategien bevorzugen oder einen anderen Sinn für Humor haben oder andere Prioritäten aufweisen und so weiter. Das kann zu Konflikten führen. Konflikte am Arbeitsplatz sind gefährliche Stressoren, da diese nicht immer schnell beiseite gelegt werden, sondern sich über Tage und Wochen hinweg ziehen können. Das heisst, man ist täglich mit einer unangenehmen Situation konfrontiert (bei starken Konflikten kann der „Anblick“ der Person, mit der man im Konflikt steht, schon ausreichen und man regt sich auf).

Konflikte unterliegen bestimmten Mechanismen und können eskalieren. Folgende Mechanismen lassen sich dabei beobachten, die aber nicht genau in dieser Reihenfolge auftreten müssen.

1) Polarisierung und Vereinfachung

- Man vertritt seine Argumente immer härter
- Man wird kompromissloser
- Schwächen in den eigenen Argumenten werden nicht mehr wahrgenommen
- Positive Punkte in den Argumenten anderer werden nicht mehr wahrgenommen

2) Abwertung der Gegenseite

- Die Gegenseite wird als unfähig, blöd, unzuverlässig wahrgenommen
- Jeder kleinste Fehler der Gegenseite wird bemerkt
- Wenn die Gegenseite etwas macht, so wird dies automatisch als undurchsichtig, eigennützig, hinterhältig, böse usw. wahrgenommen

3) Einschränkung der Kommunikation

- Der Kontakt wird vermieden, man geht der Gegenseite aus dem Weg, man will nicht mehr mit ihr reden
- Kommunikation dient nicht der Problemlösung, sondern dem Angriff (wenn die Gegenseite einen Vorschlag macht – ist man dagegen!)

4) Konfliktausweitung

- Man streitet sich über immer mehr Themen
- Immer mehr Personen werden in den Konflikt mit einbezogen, involviert, zur Hilfe geholt

5) Zielverschiebung

- Es geht nur noch darum, wer gewinnt!
- Und wer wie viel verliert –ob man selber verliert, das ist egal, Hauptsache die Gegenseite hat nachher noch weniger als man selber

Konflikteskalation kann man steuern. Ziel sollte wieder sein, den Konflikt zu beseitigen (und nicht zu gewinnen) um gemeinsam die vorgegeben Ziele erreichen zu wollen. Folgende Eskalationsmechanismen sind dabei hilfreich.

1) Nüchterne Analyse

- Eingrenzung des Konflikts auf seinen Kern (Worüber streitet man eigentlich? oder Womit hat alles angefangen?)
- Analyse der eigenen Handlungen und Motive (an welchem Punkt der Konflikteskalation ist man bereits angekommen, welche Mechanismen bemerkt man sich und beim Gegenüber?)
- Perspektive der Gegenseite einbeziehen (was will das Gegenüber und was könnten seine Motive sein?)

2) Vertretung der eigenen Interessen

- Konflikte beiseite legen heisst nicht einfach nachgeben, denn wenn man einfach nachgibt, dann kann das dazu führen, dass einen das später ärgert – und der Konflikt ist nicht beiseite gelegt.
- Was ist einem besonders wichtig? Wo könnte man entgegen kommen? Worauf könnte man auch verzichten?

3) Kommunikation aufrechterhalten

- Bewusst das Gespräch suchen
- Gespräch vorher gedanklich oder mit einer anderen Person vorher durchspielen

4) Gegenseite anerkennen, Gesichtswahrung erleichtern

- Nicht die Person an sich kritisieren („Du bist nichts wert“), sondern spezifische Sichtweise oder Handlungen oder Meinungen
- Wenn die Person nicht blamiert wird wenn sie nachgibt, dann ist sie eher bereit nachzugeben

5) Kritik klar, aber ausgewogen und verständnisvoll formulieren

- Bei der Sache bleiben, nicht pauschalisieren oder generalisieren (Also nicht „Immer machst Du...“, „Noch nie hast Du...“)
- Nicht unter Druck setzen
- Möglichst sachlich
- Eigene Gefühle thematisieren

Ressourcen

Handlungsspielraum

Handlungsspielraum ist eine sehr wichtige Ressource am Arbeitsplatz. Einerseits bedeutet Handlungsspielraum darüber Kontrolle zu haben, wie man eine Arbeitsaufgabe ausführt (Methodenspielraum), andererseits ob man den Arbeitstag selbständig einteilen kann (Zeitspielraum).

Zeitspielraum ist sehr wichtig, wenn man eine hohe Arbeitsbelastung bewältigen muss. Es ist möglich, dass man weniger Zeitspielraum wahrnimmt als tatsächlich existiert, weil wir uns an einen bestimmten Tagesablauf gewöhnen (z.B. ins Büro kommen, Kaffee holen, E-mails lesen, die wichtigsten E-mails gleich beantworten, Briefe lesen, Briefe beantworten, mit Kollegen über die anstehende Sitzung diskutieren, und dann erst an dem Bericht weiter arbeiten, den man gestern nicht fertig stellen konnte ...). Das Unternehmen schreibt uns vielleicht gar nicht vor, dass wir einen bestimmten Ablauf befolgen, aber wir sind an Abläufe gewöhnt. Denken Sie darüber nach, ob und wann Sie eher Freiräume haben (die meisten Kunden rufen nicht vor 09:00 Uhr an, die meisten Kunden und Kollegen gehen zwischen 12-13 Uhr Essen, ein Labor liefert Berichte nur bis zu einer gewissen Tageszeit ...) und verwenden Sie diese Freiräume um Ihren Arbeitstag so zu arrangieren, dass dieser Ihren Bedürfnissen entspricht. Alle Tipps, die unter "Zeitdruck" aufgelistet sind, können Ihnen auch dabei helfen, mehr Zeitspielraum zu erhalten.

Methodenspielraum ist sehr wichtig, um weniger Abhängigkeiten ausgeliefert zu sein. Wenn wir selber entscheiden können, wie wir einen Bericht schreiben, die E-mail-Anfrage eines Kunden beantworten, unsere Unterlagen sortieren und aufbewahren können, dann sind wir nicht von einer bestimmten Prozedur eines Vorgesetzten abhängig, die vielleicht nicht den eigenen Bedürfnissen entspricht. Aber sehr viel Methodenspielraum kann auch zu Unsicherheiten führen, speziell bei neuen Arbeitsaufgaben, bei denen man sich Vorgaben als wertvolle Hilfe wünschen würde. Wenn Sie wenig Methodenspielraum wahrnehmen, dann überdenken Sie Ihre Arbeitsaufgaben und deren Abwicklung. Wenn Sie Arbeitsaufgaben finden, die Sie auch anders erledigen könnten, diskutieren Sie diese mit Ihrem Vorgesetzten. Beginnen Sie mit kleinen Arbeitsabläufen, und steigern Sie sich dann langsam zu grösseren Arbeitsabläufen.

Soziale Unterstützung

Soziale Unterstützung ist definiert einerseits als *instrumentelle* Unterstützung und andererseits als *emotionale* Unterstützung. Instrumentelle Unterstützung bedeutet jemandem aktiv zu helfen (z.B. Ratschläge erteilen, Arbeit abnehmen, Hilfe bei bestimmten Arbeitsaufgaben leisten), während emotionale Unterstützung Hilfe emotionaler Art anbietet (z.B. Wertschätzung, Empathie, Verständnis zeigen bei schwierigen Situationen, Ermutigung). Vorgesetzte tendieren dazu mehr instrumentelle Unterstützung zu geben, während Kolleg(innen) mehr emotionale Unterstützung geben.

Es ist eine sehr wichtige Hilfe, wenn wir die eigenen Probleme vor anderen zugeben und Hilfe sowie Rat akzeptieren. Dieses ist nicht immer leicht, da es den Eindruck erwecken kann, dass wir mit etwas nicht fertig werden und verletzlich sind. Suchen Sie den Kontakt mit anderen und reden sie mit diesen (Vorgesetzte, Kollegen, Partner, Freunde, Verwandte). Diskutieren Sie mit Ihnen Ihre Situation und Ihre Möglichkeiten eventuelle

Probleme anzugehen. Manchmal wird es passieren, dass uns Leute Schuld zuweisen („Ich habe Dir schon vor langer Zeit gesagt, dass Du diese Situation anpacken solltest, nun hast Du den Salat!“). Manchmal kann es auch passieren, dass uns zu schnell Ratschläge erteilt werden, die uns auch noch das Gefühl vermitteln, wir wären mit einer einfachen Situation nicht fertig geworden („Das ist doch ganz einfach, Du musst nur ...“). Seien Sie also darauf vorbereitet Ihre Bedürfnisse klar und ohne beleidigend zu wirken, formulieren zu können (z.B. „Du bist jetzt zu schnell mit Deinen Ratschlägen. Was ich jetzt wirklich brauche ist jemand, der gut zuhört und dann das Problem mit mir analysiert“).

Aber bitte denken Sie daran:

Selber jemanden zu unterstützen ist auch nicht einfach! Manchmal sind auch wir zu schnell mit Vorschlägen, und unser Gegenüber fühlt sich dann vielleicht eher frustriert als unterstützt. Hören Sie gut zu, was die nach Unterstützung suchende Person braucht (Rat und Hilfe – oder Verständnis und Ermutigung) und geben Sie keine Ratschläge, bevor Sie explizit danach gefragt werden.

Wertschätzung

Wertschätzung an sich beschreibt, wie sehr sich eine Person im Unternehmen durch andere anerkannt fühlt. Neben den Quellen von Wertschätzung (z.B. Vorgesetzte, Mitarbeitende, Kunden und Kundinnen, Kolleginnen und Kollegen) können auch verschiedene Formen von Wertschätzung unterschieden werden. So kann man beispielsweise direkt für die Erledigung einer Arbeit gelobt werden, aber es können auch Geldprämien ausgesprochen werden und vieles anderes. Im Folgenden finden Sie eine Auflistung von Formen der Wertschätzung, die bestimmt noch ergänzt werden könnten

Einige Beispiele für Formen der Wertschätzung

- Lob und Komplimente
- Schulterklopfen
- Geld- und Sachprämien
- Betriebsausflüge
- Geburtstagskarten
- Einladung auf ein Glas Wein o.ä.
- Zuhören bei Arbeitsproblemen
- Zuhören bei privaten Schwierigkeiten
- Nachfragen (z.B. wenn man ein Problem hatte, ob es jetzt gelöst ist)
- Übertragen heikler, wichtiger oder neuer Arbeitsaufgaben
- Übertragung weiterer interessante Aufgaben, wenn man eine Aufgabe gut erledigt hat
- Interesse an der Person und ihren Vorschlägen
- Weniger Kontrollen des Vorgesetzten, da er Vertrauen in die Qualität der Arbeit einer Person aufgebaut hat
- Um Hilfe oder Rat gefragt zu werden

Wenn man das Gefühl hat, dass man zu wenig anerkannt wird, dann sollte man eine genaue Analyse der Situation vornehmen, bevor man das Gespräch sucht.

Überlegen Sie sich dabei:

- Von wem erhalte ich keine Wertschätzung?
- Warum erwarte ich von dieser Person Wertschätzung?
- Gibt es nicht Formen der Wertschätzung, die er oder sie mir entgegenbringt, die ich bislang nicht als Wertschätzung wahrgenommen habe?
- Welche anderen Quellen der Wertschätzung habe ich?
- Welche anderen Formen der Wertschätzung erhalte ich von anderen Personen am Arbeitsplatz?
- Was müsste sich ändern, damit ich das Gefühl habe mehr anerkannt zu werden?

Wertschätzung spielt eine wichtige Rolle auch bei dem Ungleichgewicht zwischen Anstrengungen und Belohnungen – bitte lesen Sie auch diese Tipps (s. Seite 4).

Wohlbefinden / Belastung und Erholung

Im Allgemeinen wird *Wohlbefinden* als Selbstbewertung des eigenen Lebens verstanden: dazu gehören die *kognitive* Einschätzung der Lebenszufriedenheit (allgemeine Zufriedenheit in allen Bereichen des Lebens wie Gesundheit, Freizeit, Familie, Selbst, Finanzen, soziale Beziehungen, Arbeit etc.) wie auch die *geföhlsbezogene* Einschätzung von Stimmungen und Emotionen. Wohlbefinden umfasst im Grunde die Lebenszufriedenheit sowie positive und negative Geföhle.

Ressentiments sind definiert als negative Geföhle, die man dem eigenen Arbeitgeber entgegenbringt. Diese können aufgrund von Stress bei der Arbeit ausgelöst werden.

Beeinträchtigung des Wohlbefindens (psychologische Stressreaktion) wird als individueller Zustand definiert, der subjektiv als Leiden erlebt wird, der zu individuellen und sozialen Kosten führt und der individuelle Handlungen bestimmt. Weiter kann ein eingeschränktes Wohlbefinden als *Frühwarnsystem* für Gesundheitsrisiken gesehen werden, die als Vorstufe physischer und psychischer Krankheiten gelten können. Daher kann das Wissen um die Beziehung zwischen Arbeitsbedingungen und Indikatoren von eingeschränktem Wohlbefinden, in der Prävention von physischen und psychischen Krankheiten sehr wichtig sein und grosse ökonomische, individuelle und soziale Kosten verhindern.

Arbeitsspezifisches Wohlbefinden wie beispielsweise Arbeitszufriedenheit wird als eine Teilkomponente des allgemeinen Wohlbefindens gesehen. Unter *Arbeitszufriedenheit* wird die Einstellung einer Person gegenüber der eigenen Arbeit verstanden. Sie steht im Zusammenhang mit der Arbeitsmotivation: Sind beide gering, dann steigt die Wahrscheinlichkeit für eine (innere) Kündigung.

Reizbarkeit oder Irritation wird als *Erschöpfung der mentalen Ressourcen* definiert, die zur Bewältigung der täglichen Arbeitsanforderungen nötig sind (z.B. Fähigkeit genügend Aufmerksamkeit aufzubringen, sich angemessen auf eine Aufgabe zu konzentrieren, in einer Diskussion die Perspektive ändern zu können, in schwierigen Situationen die Ruhe zu bewahren, etc.). Irritation weist auf *ungenügende Erholung* von der Arbeit hin. *Emotionale Erschöpfung* zeigt sich in Geföhlen der Resignation, Hilflosigkeit, wachsender Unzufriedenheit, Nervosität, Reizbarkeit, Leere und Verzweiflung und dem potentiellen Versagen von Kontroll- und Bewältigungsmechanismen.

Ein Indikator von Wohlbefinden, der als eine gesundheitsbezogene Konsequenz von chronischem Stress gesehen wird, sind *psychosomatische Beschwerden* oder *Symptome* wie Kopfschmerzen, Nervosität, Rückenschmerzen, verspannte Muskeln. Oft geht Irritation psychosomatischen Symptomen voraus.

Wohlbefinden ist ein wichtiger Indikator dafür, wie wir mit Stress und anderen Belastungen umgehen. Oft kann eine medizinische oder psychologische Ursache gefunden werden, die hinter Schlafstörungen, häufigen Kopfschmerzen, gereizten Reaktionen, feindseligem Verhalten usw. steht. Wenn man also sein eigenes Wohlbefinden gut beobachtet, verfolgt man eine gute Strategie, um mögliche Probleme oder Auswirkungen von Stress herauszufinden. Wenn man seine Symptome hinterfragt, kann das helfen, Ursachen wie auch Lösungen zu finden.

Um unsere Belastungen zu reduzieren, müssen wir unsere Erholungszustände verbessern. Um Gefühle und Reaktionen der Gereiztheit und Verbitterung zu reduzieren, sollten Sie die folgenden Möglichkeiten in Betracht ziehen.

Wenn Sie viele negative Emotionen (z.B. Ärger, Unfairness, Empörung, Groll) erleben, dann versuchen Sie herauszufinden, woher diese stammen. Sind Sie verärgert über die ganze Firma oder ärgern Sie sich über diesen einen Kollegen, der immer zu spät kommt? Verhält sich Ihre Firma ungerecht Ihnen gegenüber oder ist es lediglich einer Ihrer Vorgesetzten? Sie müssen die Ursache für Ihre negativen Emotionen finden, um mit diesen besser umgehen zu können. Negative Emotionen sind ein Frühwarnsystem, das Ihnen mitteilt, dass hier etwas nicht stimmt.

Suchen Sie nach angenehmen Kontakten innerhalb und ausserhalb der Arbeit, das kann stressvolle Situationen entschärfen und vor negativen Konsequenzen von Stress schützen. Andere können Ihnen emotionale Unterstützung (z.B. Ihnen zuhören, Sie ermutigen) oder instrumentelle Unterstützung (z.B. Sie von einigen Aufgaben entlasten) bieten und Ihnen helfen abzuschalten und Spass zu haben.

Darüber hinaus sollten Sie Zeit reservieren, in der Sie von allen Pflichten befreit sind, und auch vermehrt angenehme und entspannende Aktivitäten einplanen (z.B. Sport, Hobbies), die Erholung und die Wiederherstellung von geistigen und körperlichen Ressourcen erlauben. Dies ist eine notwendige Voraussetzung für produktive Arbeit, Wohlbefinden und körperliche sowie geistige Gesundheit.

Kümmern Sie sich auch um sich selbst und sorgen Sie dafür, dass Sie genügend Bewegung, angemessenen Schlaf und regelmässige, ausgewogene Mahlzeiten bekommen. Sportliche Betätigung hilft dabei die überschüssige Energie abzubauen, die durch Stress entstehen kann. Der Schlaf hilft uns Probleme in einem ausgeruhten Zustand anzugehen. Und eine gute Ernährung (z.B. genügend Vitamine und Mineralien, und reduzierter Koffeingenuss) sowie regelmässige Mahlzeiten (dazu gehört auch sich beim Essen hinzusetzen und es zu geniessen) haben wichtige kurzfristige und langfristige Vorteile.

Problemlösen und typische Fallen

Methodisches Problemlösen wird in fünf Stufen ausgeführt:

1. Problemdefinition und -formulierung
 - a) Suchen Sie wichtige Fakten und Informationen zur Lösung des Problems
 - b) Beschreiben Sie diese Fakten in klaren und unmissverständlichen Begriffen
 - c) Trennen Sie objektive Fakten von unbestätigten Annahmen und Interpretationen
 - d) Identifizieren Sie die Faktoren und Umstände, welche die Situation zu einem Problem machen
2. Suche nach alternativen Lösungen
Halten Sie nicht an der ersten Lösung fest, die Ihnen einfällt (es ist meistens nicht die am besten geeignete Lösung) – schreiben Sie sich alle möglichen Lösungen zuerst auf, sogar die Verrücktesten
3. Treffen Sie einen Entscheid
4. Setzen Sie den Entscheid in die Praxis um
5. Überprüfen Sie den Prozess

Hier werden einige der üblichen Fallen aufgezeigt, in die wir uns manchmal verstricken und einige Tipps aufgeführt, wie man Ihnen wieder entfliehen kann.

Wenn wir feststellen, dass wir

Panik oder Hektik empfinden

könnten wir

uns entspannen (aber: das erfordert Übung)
an die frische Luft gehen oder tief durchatmen
uns ablenken, bis wir bereit sind, uns mit dem Problem zu befassen

Vom Problem überwältigt werden

das Problem in seine Komponenten zerlegen (und in Unterprobleme einteilen), kleinere Brocken des Problems behandeln; sie sind weniger überwältigend und es hilft, sich mit einem Aspekt nach dem anderen zu befassen

Keinen Ausweg sehen

alle Möglichkeiten systematisch aufschreiben

Kopflös handeln

inne halten und uns fragen, ob die Zeit wirklich reif für eine Handlung ist
uns auf eine bevorstehende Situation mental vorbereiten, in dem wir sie im Kopf durchspielen;
dazu sollte man sich auch auf mögliche Fehler vorbereiten und Notfall-Reaktionen bereit halten, für den Fall, dass etwas Unvorhergesehenes passieren könnte; oft bestehen diese Notfallreaktionen darin, dass man „Zeit gewinnt“ statt einen Vorschlag sofort anzunehmen oder abzulehnen

Wenn Sie mehr über das Thema Stress lesen wollen, dann finden Sie Informationen in dem Dokument "Informationen über Stress".