

# BELASTUNG UND BELASTUNGSGRENZEN

WIE KANN ÜBERLASTUNG IN DER  
PFLEGEBERATUNG GEMESSEN  
UND BEWÄLTIGT WERDEN?

ERSTES PFLEGE-  
BERATUNGSFORUM

SAARBRÜCKEN,  
11.04.2019

## AGENDA

- I. Einführung
  - a. Belastung aus Sicht der Arbeitsforschung
  - b. Zur Eigenart von Pflegeberatung
- II. Erfahrungssammlung
- III. Abschluss

# BELASTUNG AUS SICHT DER ARBEITSFORSCHUNG

## Grundbegriffe

**Arbeitsbelastung** ist die „Gesamtheit der äußeren Bedingungen und Anforderungen im Arbeitssystem, die auf den physiologischen und/oder psychologischen Zustand einer Person *einwirken*.“

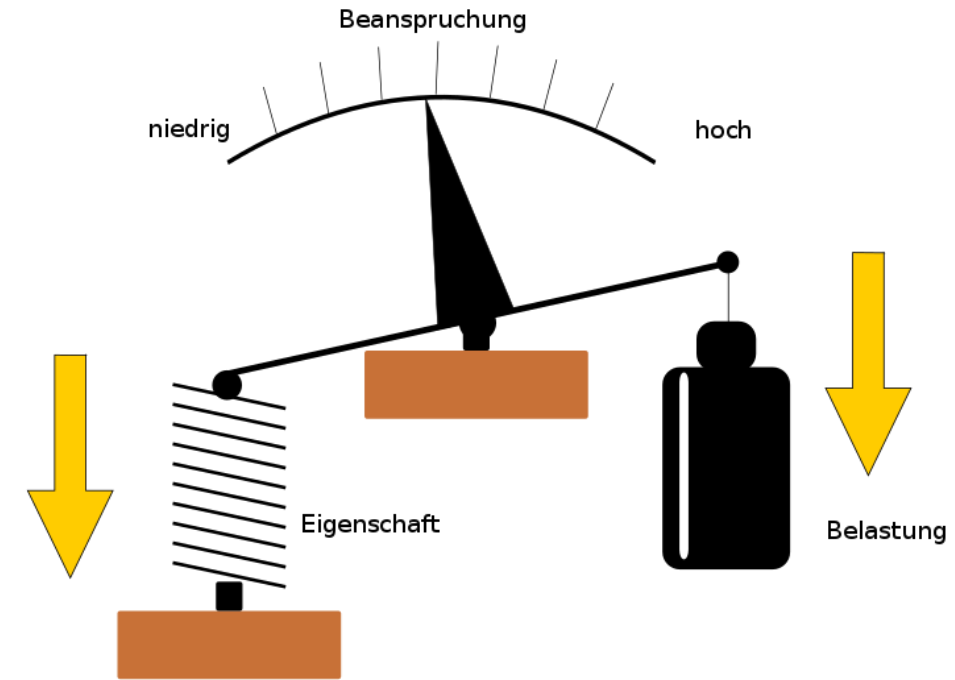
(vgl. DIN EN ISO 6385:2016-12)

**Arbeitsbeanspruchung** ist die personenbezogene *Auswirkung* einer Arbeitsbelastung aus einer Arbeitstätigkeit.

Beanspruchung ist nicht allein von der Belastung abhängig, sondern auch von den **individuellen Eigenschaften** der Arbeitsperson.

Das bedeutet,

- dieselbe Belastung kann verschiedene Personen unterschiedlich stark beanspruchen und
- ein (auch nur zeitweiser) Rückgang der für die Ausführung der Arbeit wichtigen Eigenschaften (Ermüdung) hat eine Zunahme der Beanspruchung bei gleich bleibender Belastung und derselben Person zur Folge.



Bildquelle: peppeg

# BELASTUNG AUS SICHT DER ARBEITSFORSCHUNG

## Erfassung von Arbeitsbelastung

Das Arbeitsschutzgesetz verpflichtet Arbeitgeber zur **Gefährdungsbeurteilung** von Arbeitsprozessen bzw. dazu, durch Prävention, Wirksamkeitskontrolle und Dokumentation sicherzustellen, dass Arbeitsbelastung **keine körperlichen** bzw. **psychischen Schäden** verursacht. (vgl. etwa §§ 5 u. 6 ArbSchG)

Es existiert eine Vielzahl unterschiedlicher Verfahren zur Messung von Arbeitsbelastung.

- Zur Erfassung von psychischer Arbeitsbelastung zählt allein die BAuA (2010) insgesamt ca. 100 standardisierte Verfahren.

➔ beispielhaft: COPSOQ (*Copenhagen psychosocial questionnaire*)

- Darüber hinaus liegen unzählige Studien zur (psychischen) Belastung in den unterschiedlichsten Branchen und Arbeitsfeldern vor.



Bildquelle: TÜV Rheinland

# BELASTUNG AUS SICHT DER ARBEITSFORSCHUNG

## Psychosoziale Belastungsfaktoren u. -folgen (vgl. COPSOQ, 2018)

### Anforderungen

- Quantitative Anforderungen
- Emotionale Anforderungen
- Work-Privacy-Konflikte

### Soziale Beziehungen u. Führung

- Führungsqualität
- Menge sozialer Kontakte
- Rollenklarheit/-konflikte
- kollegiale Unterstützung

### Einfluss-/Entwicklungsmöglichkeiten

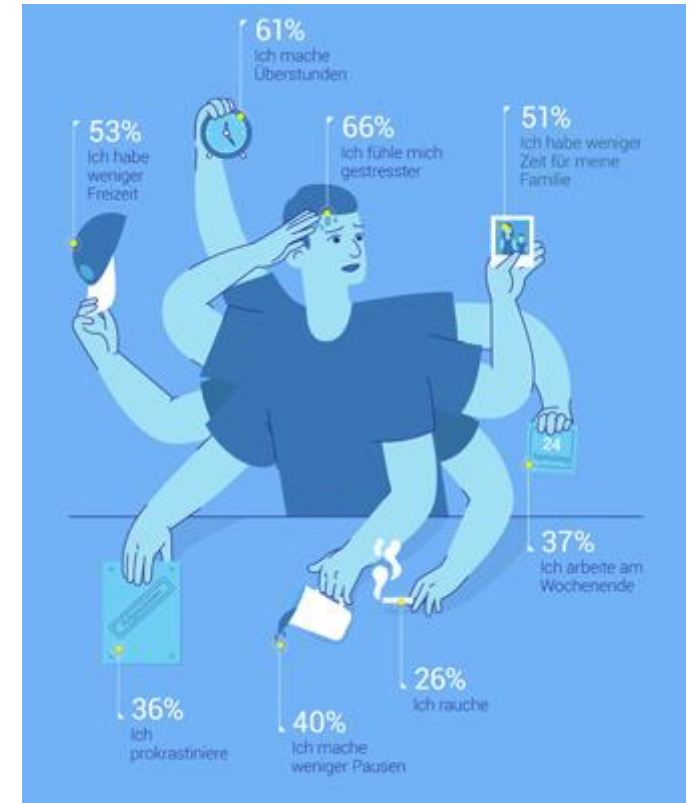
- Einfluss auf die Arbeit
- Spielraum bei Pausen und Urlaub
- Entwicklungsmöglichkeiten
- Bedeutung der Arbeit
- Verbundenheit mit dem Arbeitsplatz

### Weitere Belastungen

- Arbeitsumgebung / phys. Anf.
- Beschäftigungssicherheit
- Vertrauen u. Gerechtigkeit
- Entgrenzung
- Wertschätzung

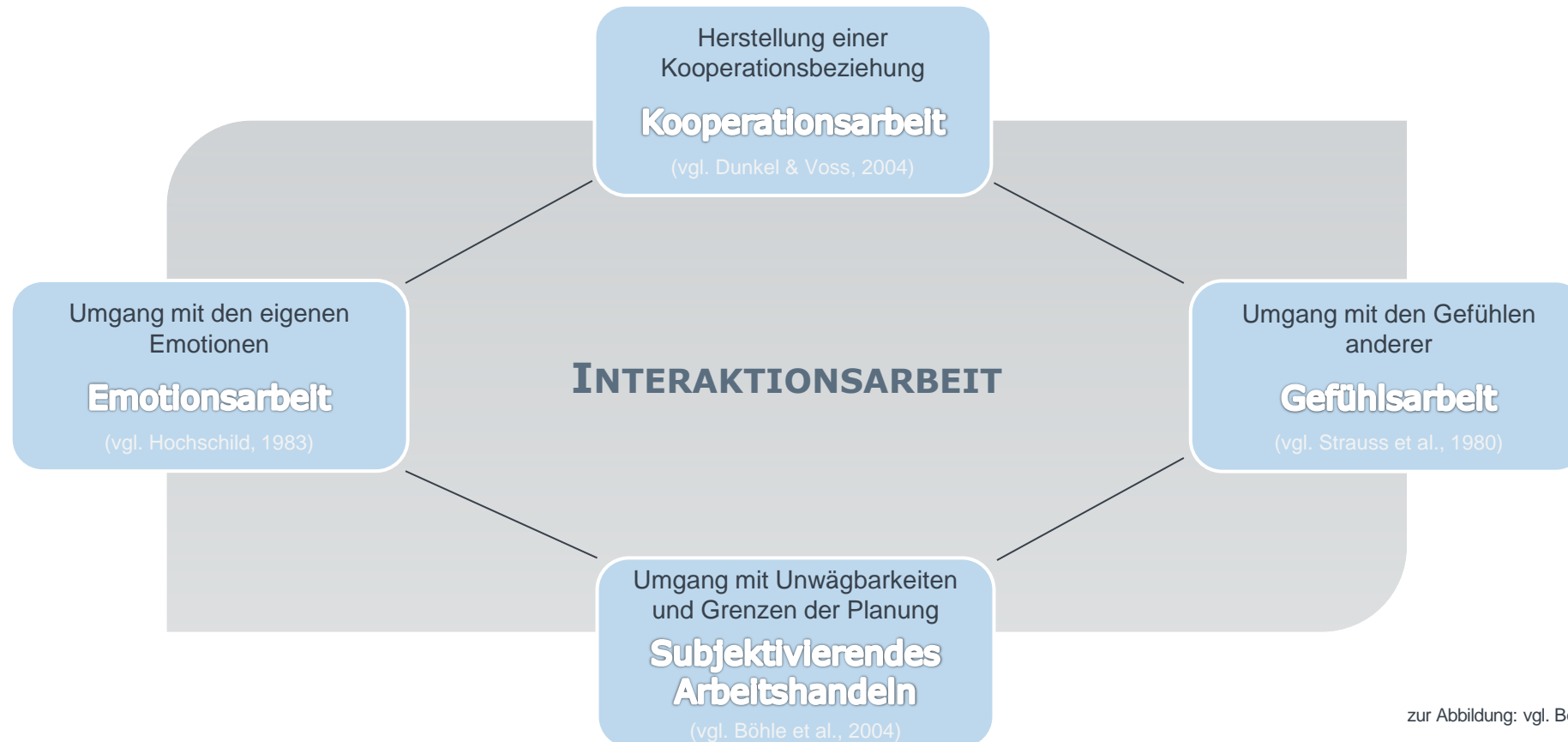
### Belastungsfolgen

- Distress
- Wechselabsichten
- Arbeitszufriedenheit
- allgem. Gesundheitszustand
- Burnout-Symptome
- Präsentismus/Absentismus



Bildquelle: Wrike

## ZUR EIGENART VON PFLEGEBERATUNG



zur Abbildung: vgl. Böhle et al., 2015, S. 19



# ERFAHRUNGSSAMMLUNG

# ERFAHRUNGSSAMMLUNG

## Arbeitsanforderungen

**Was sind aus Ihrer Sicht die größten Anforderungen, die Ihre alltägliche Arbeit mit sich bringt?**

	++	+	+/-	-	--
Müssen Sie sehr schnell arbeiten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommen Sie mit Ihrer Arbeit in Rückstand?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Müssen Sie Überstunden machen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gehört es zu Ihrer Arbeit, sich mit den persönlichen Problemen anderer Menschen zu beschäftigen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ist Ihre Arbeit emotional fordernd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verlangt Ihre Arbeit von Ihnen, dass Sie Ihre Gefühle verbergen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verlangt Ihre Arbeit von Ihnen, sich mit Ihrer Meinung zurückzuhalten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Arbeitsanforderungen stören mein Privatleben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich erledige berufliche Dinge auch außerhalb meiner Arbeitszeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In meiner Freizeit bin ich für Personen, mit denen ich beruflich zu tun habe, erreichbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Anforderungen

- Quantitative Anforderungen
- Emotionale Anforderungen
- Work-Privacy-Konflikte





# ERFAHRUNGSSAMMLUNG

## Soziale Beziehungen und Führung

**Wie beurteilen Sie die sozialen Beziehungen bzw. die Führung an Ihrem Arbeitsplatz?**

	++	+	+/-	-	--
Ist die Zusammenarbeit im Kollegium gut?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie oft erhalten Sie bei Bedarf Hilfe und Unterstützung von Ihren Kollegen/Kolleginnen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wissen Sie genau, was von Ihnen bei der Arbeit erwartet wird?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Werden bei Ihrer Arbeit widersprüchliche Anforderungen gestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Müssen Sie manchmal Dinge tun, die eigentlich auf andere Weise getan werden sollten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Müssen Sie manchmal Dinge tun, die Ihnen unnötig erscheinen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erhalten Sie alle Informationen, die Sie brauchen, um Ihre Arbeit gut zu erledigen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie oft spricht Ihre Führungskraft mit Ihnen über die Qualität Ihrer Arbeit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meine Führungskraft sorgt für gute Entwicklungsmöglichkeiten der Mitarbeiter/innen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meine Führungskraft plant die Arbeit gut.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meine Führungskraft löst Konflikte gut.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Soziale Beziehungen u. Führung

- Führungsqualität
- Menge sozialer Kontakte
- Rollenklarheit/-konflikte
- kollegiale Unterstützung



# ERFAHRUNGSSAMMLUNG

## Einfluss- und Entwicklungsmöglichkeiten

**Wie schätzen Sie die Einfluss- und Entwicklungsmöglichkeiten an Ihrem Arbeitsplatz ein?**

	++	+	+/-	-	--
Haben Sie großen Einfluss auf Entscheidungen, die Ihre Arbeit betreffen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haben Sie Einfluss auf die Arbeitsmenge, die Ihnen übertragen wird?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haben Sie Einfluss darauf, was Sie bei Ihrer Arbeit tun?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Können Sie selbst bestimmen, wann Sie eine Pause machen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Können Sie mehr oder weniger frei entscheiden, wann Sie Urlaub machen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ist Ihre Arbeit abwechslungsreich?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haben Sie die Möglichkeit, durch Ihre Arbeit neue Dinge zu erlernen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Können Sie Ihre Fertigkeiten oder Ihr Fachwissen bei Ihrer Arbeit anwenden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ist Ihre Arbeit sinnvoll?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haben Sie das Gefühl, dass Ihre Arbeit wichtig ist?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sind Sie stolz, dieser Einrichtung anzugehören?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Einfluss-/Entwicklungsmöglichkeiten

- Einfluss auf die Arbeit
- Spielraum bei Pausen und Urlaub
- Entwicklungsmöglichkeiten
- Bedeutung der Arbeit
- Verbundenheit mit dem Arbeitsplatz



# ERFAHRUNGSSAMMLUNG

## Weitere Belastungen

**Wie bewerten Sie Vertrauen, Wertschätzung und Arbeitsplatzsicherheit aber auch Belastungen, die sich aus Ihrer Arbeitsumgebung ergeben?**

	++	+	+/-	-	--
Vertraut das Management Ihrer Einrichtung darauf, dass Sie Ihre Arbeit gut machen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie verlässlich sind Informationen die vom Management kommen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wird die Arbeit gerecht verteilt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie häufig müssen Sie körperlich schwer arbeiten (heben, tragen, stemmen)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie häufig sind Sie bspw. Lärm oder lauten Umgebungsgeräuschen ausgesetzt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Machen Sie sich Sorgen, dass Sie arbeitslos werden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Machen Sie sich Sorgen, dass neue Technologien Sie überflüssig machen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Denken Sie häufig darüber nach, Ihren Job zu kündigen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Weitere Belastungen

- Arbeitsumgebung / phys. Anf.
- Beschäftigungssicherheit
- Vertrauen u. Gerechtigkeit
- Entgrenzung
- Wertschätzung





**ABSCHLUSS**

## **Belastung und Belastungsgrenzen: Wie kann Überlastung in der Pflegeberatung gemessen und bewältigt werden?**

- ❖ Da noch kein differenziertes Belastungsbild für die Pflegeberatung vorliegt, fehlt einer Überlastungsdiagnose derzeit die empirische Grundlage.
- ❖ Eine systematische Erfassung der Belastungssituation kann Ansatzpunkte für eine zielgerichtete Verbesserung der Rahmen- und Arbeitsbedingungen liefern.
- ❖ Hierzu benötigt man ein Verfahren, das die Eigenart der Pflegeberatung als Interaktionsarbeit ebenso berücksichtigt, wie die besonderen Anforderungen und (teilweise stark heterogenen) Rahmenbedingungen in diesem Handlungsfeld.
- ❖ Um Gestaltungsansätze zur Bewältigung von Überlastung entwickeln zu können, sollten daher qualitative Erhebungen und standardisierte Messungen komplementär durchgeführt werden.

# LITERATUR

- ❖ BAuA (2010): Instrumente zur Erfassung psychischer Belastungen. Toolbox Version 1.2. Dortmund: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.
- ❖ Böhle, F. & Glaser, J. (Hrsg.) (2006): Arbeit in der Interaktion – Interaktion als Arbeit. Wiesbaden: Springer VS.
- ❖ Böhle, F., Pfeiffer, S. & Sevsay-Tegethoff, N. (Hrsg.) (2004): Die Bewältigung des Unplanbaren. Wiesbaden: Springer VS.
- ❖ Böhle, F., Stöger, U. & Weihrich, M. (2015): Interaktionsarbeit gestalten. Vorschläge und Perspektiven für humane Dienstleistungsarbeit. Berlin: edition sigma.
- ❖ Dunkel, W. (1988): Wenn Gefühle zum Arbeitsgegenstand werden. In: Soziale Welt 39 (1), S. 66-85.
- ❖ Dunkel, W. & Voss, G.G. (2004): Dienstleistung als Interaktion. Beiträge aus einem Forschungsprojekt. Altenpflege, Deutsche Bahn, Call Center. München: Rainer Hampp.
- ❖ Hochschild, A.R. (1983): The Managed Heart. Berkeley: University of California Press.
- ❖ Kirchen-Peters, S. & Nock, L., Baumeister, P. & Mickley, B. (2015): Pflegestützpunkte in Deutschland. Die Sicht der Mitarbeitenden – Der Rechtliche Rahmen – Die Politische Intention. In: WISO-Diskurs 07/2016.
- ❖ Strauss, A., Fagerhaug, S., Suczek, B. & Wiener, C. (1980): Gefühlsarbeit. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie 32 (4), S. 629-651.

