

# Psychoemotionale und psychosoziale Belastungen in der Arbeitswelt

Magdalena Peinecke





Präventiv-, Arbeits- und  
Umweltmedizin

Curative  
Fachabteilungen

Prävention  
Zivilisations- und  
arbeitsbedingter  
Gesundheitsstörungen

Klinische  
Diagnostik  
und Therapie  
von Erkrankungen

Primär-      Sekundär-      Tertiärprävention

Die Welt-Gesundheits-Organisation (WHO) hat den Gesundheitsbegriff wie folgt definiert:

...

**Gesundheit ist ein Zustand vollkommenen ...  
körperlichen,  
seelischen  
und sozialen Wohlbefindens ...**

**und nicht die Abwesenheit von Krankheit und  
Gebrechlichkeit.**

## **Das bedeutet:**

- Zur Gesundheit gehört mehr als nur **körperliches Wohlbefinden**
- → Zur Gesundheit gehören auch:
  - **das Gefühl sozialer Eingebundenheit**
  - **Zufriedenheit**
  - **Vertrauen**

## **Folgen der Zunahme der „weichen“ Belastungen:**

- Mehr Druck, mehr Ängste, mehr Überforderung
- Mehr seelische Probleme,
  - „unklare Befindlichkeitsstörungen“,
  - „Überlastungssyndrome“ und
  - psychische Erkrankungen
- Mehr Fehlzeiten, mehr dauerhafte Arbeitsunfähigkeiten und Frühberentungen aufgrund dieser psychischer Erkrankungen

Mehr Arbeitsausfälle wegen psychischer Probleme

## Wenn die Seele im Stillen leidet

MÜNCHEN – Trotz eines insgesamt sinkenden Krankenstandes in Bayern ist die Zahl der psychischen Probleme gestiegen.

Danach ging der Krankenstand im vergangenen Jahr gegenüber 2003 zwar um 0,3 Prozent auf 2,8 Prozent leicht zurück und liegt deutlich unter dem bundesweiten Durchschnitt von 3,2 Prozent. Zusätzlich jedoch stieg die

## Viele gehen krank an den Arbeitsplatz

Depressionen und Ängste immer häufiger

BONN. Aus Angst um den A-

# Mobbing: Wenn der Arbeitsplatz zur Hölle wird

Führungskräfte und Personalabteilung stehen in der Verantwortung

Neue Studie über Stress am Arbeitsplatz

Beschäftigte klagen laut einer aktuellen Umfrage eher über seelische als über körperliche Belastungen am Arbeitsplatz. Einer Studie aus Nordrhein-Westfalen zufolge leidet jeder zweite Arbeitnehmer unter psychischer Überbelastung. Hohe Verantwortung und Zeitdruck seien mit je 74 Prozent am häufigsten genannt worden, gefolgt von Arbeitsmenge und Angst Arbeitslosigkeit.

## Biologisch nachgewiesen: Stress macht wirklich alt

WASHINGTON. Stress lässt Menschen tatsächlich schneller altern. Das haben

pe. Allerdings werden diese Chromosomen-Kappen bei je-ne stellte die m- ne zur- der Zellteilung etwas kürzer, bis

Ärzte warnen vor Gesundheitsrisiken

## Krank ohne Arbeit

BERLIN – Die deutschen Ärzte haben eindringlich vor gravierenden Krankheitsrisiken durch Armut und Arbeitslosigkeit in Deutschland gewarnt. „Wer arbeitslos ist, lebt deutlich ungesünder“, sagte Rudolf Henke, Vorsitzender des Ausschusses des Bundesärztekammer auf dem 108. Deutschen Ärztetag in Berlin.

Arbeitslose seien wegen ja- bleibe weit weniger als- motiviert, zu gehen. Vors- öfter „misshandelt“, ur- nannte Br- eine ar-

sene zu Zahlungen be- Ich verpflichtet, wert- In den „unsernritu- ten“, müssten sich zu de- Ich kann- pläter- lie-

DAK-Gesundheitsreport

## Viele macht die Arbeit depressiv

BERLIN – Trotz des sinkenden Krankenstands hat die Zahl der Berufstätigen mit psychischen Problemen dramatisch zugenommen.

## Länger fit, länger selbstständig

BERLIN. Sich fit zu halten und etwas für die Gesundheit zu tun, ist nicht nur etwas für junge Leute. Präventiv-... Jahn!

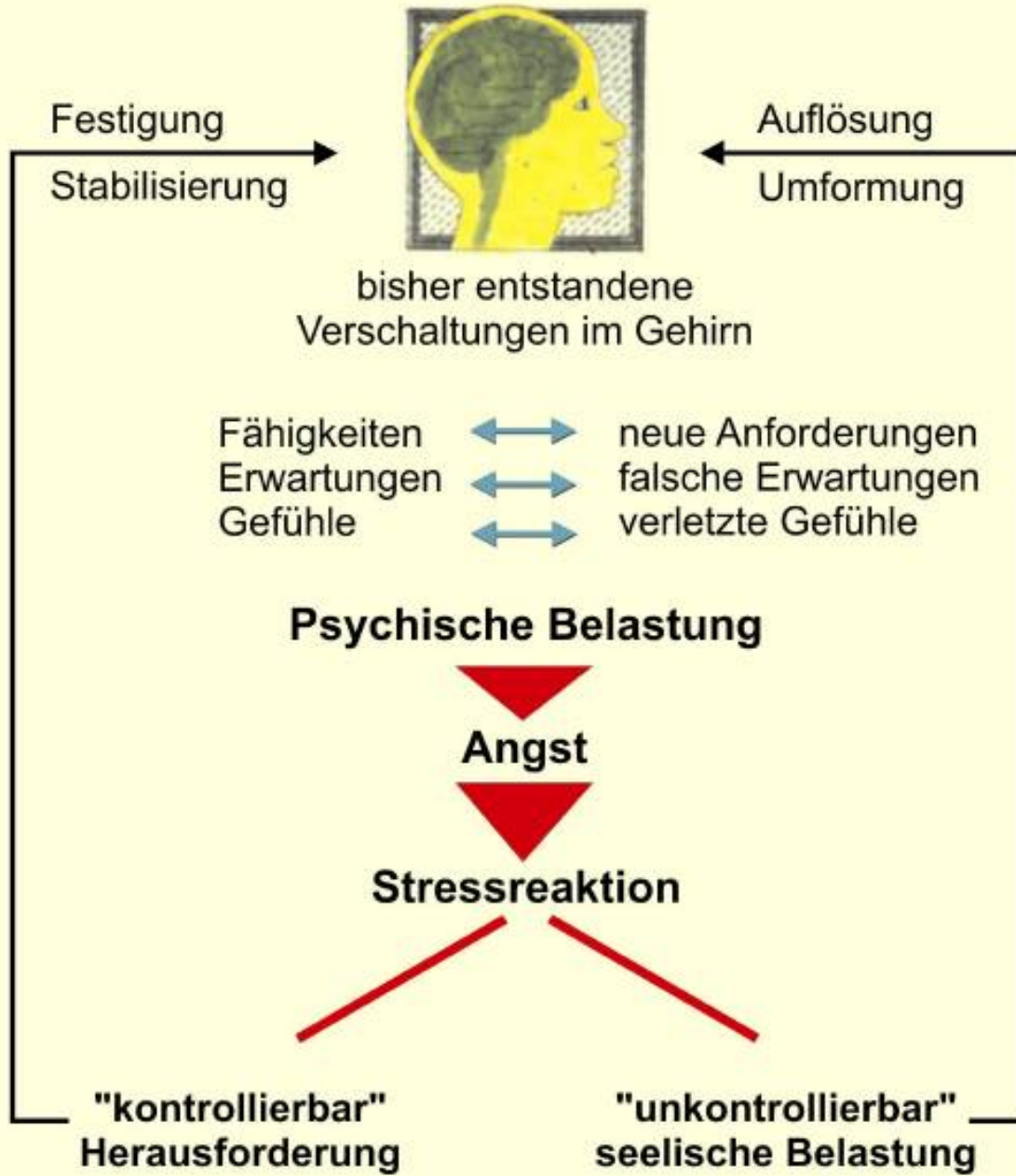
NE 28.11.05

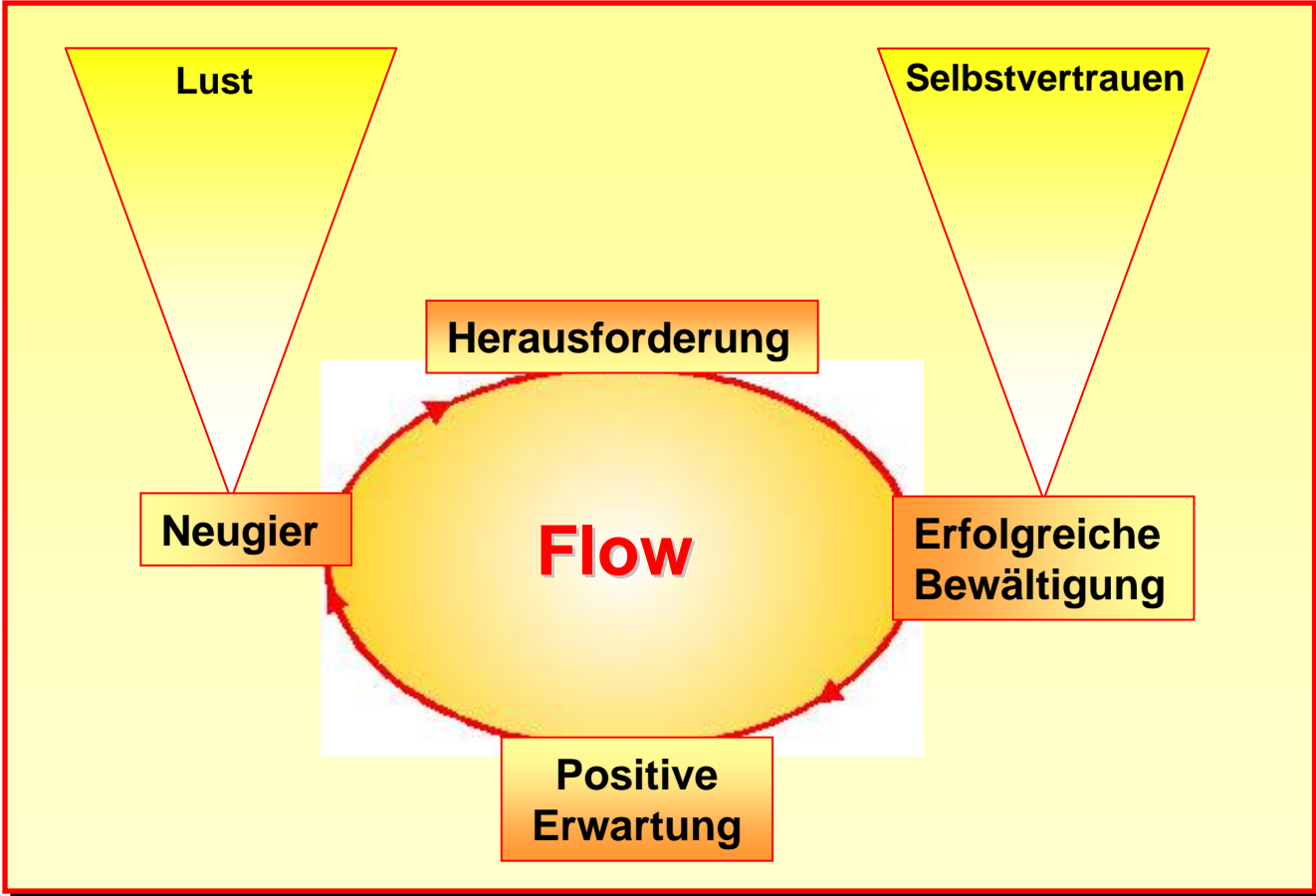
4.12.03

NE 28.11.05

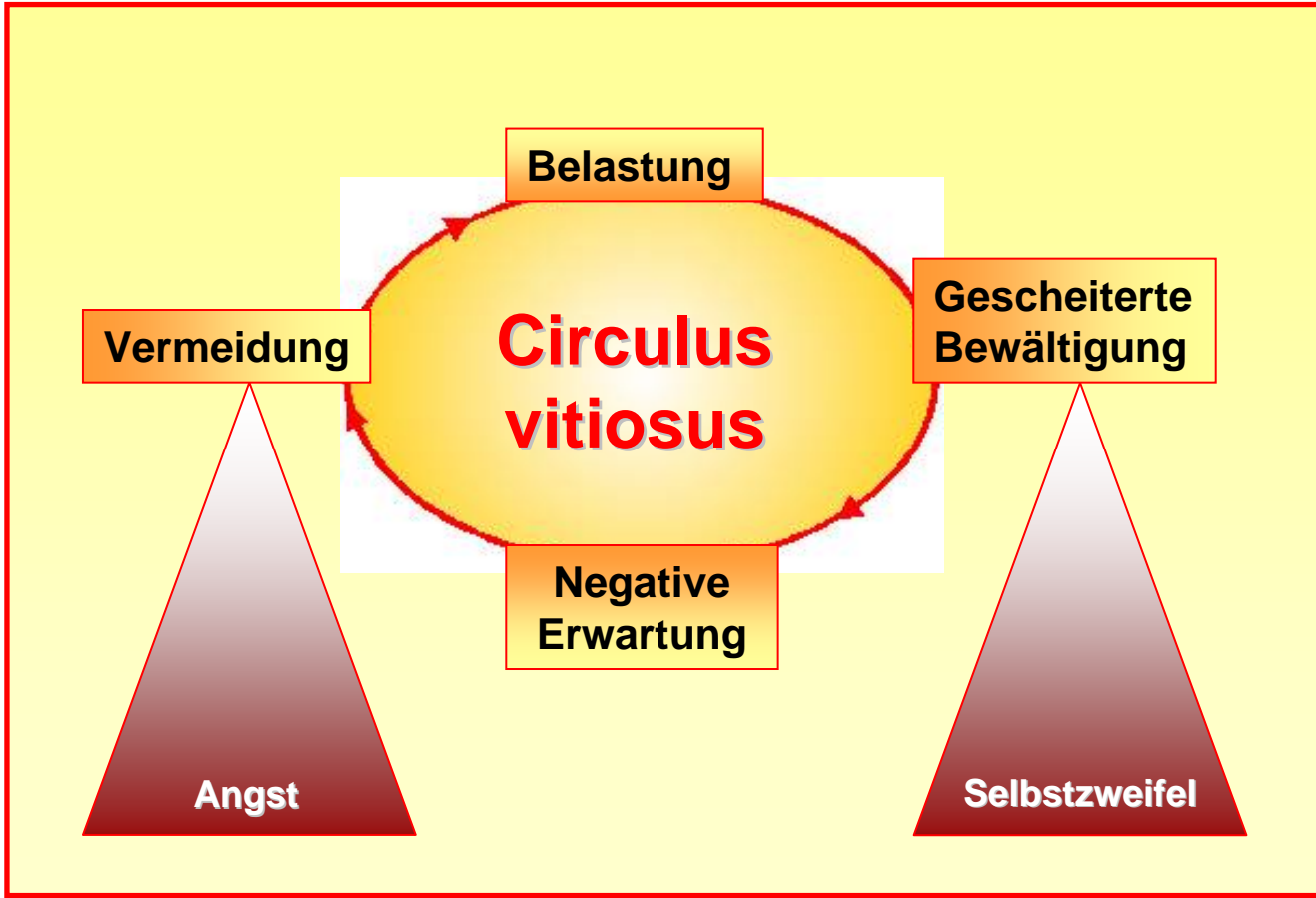
NE 28.11.05

NE 28.11.05









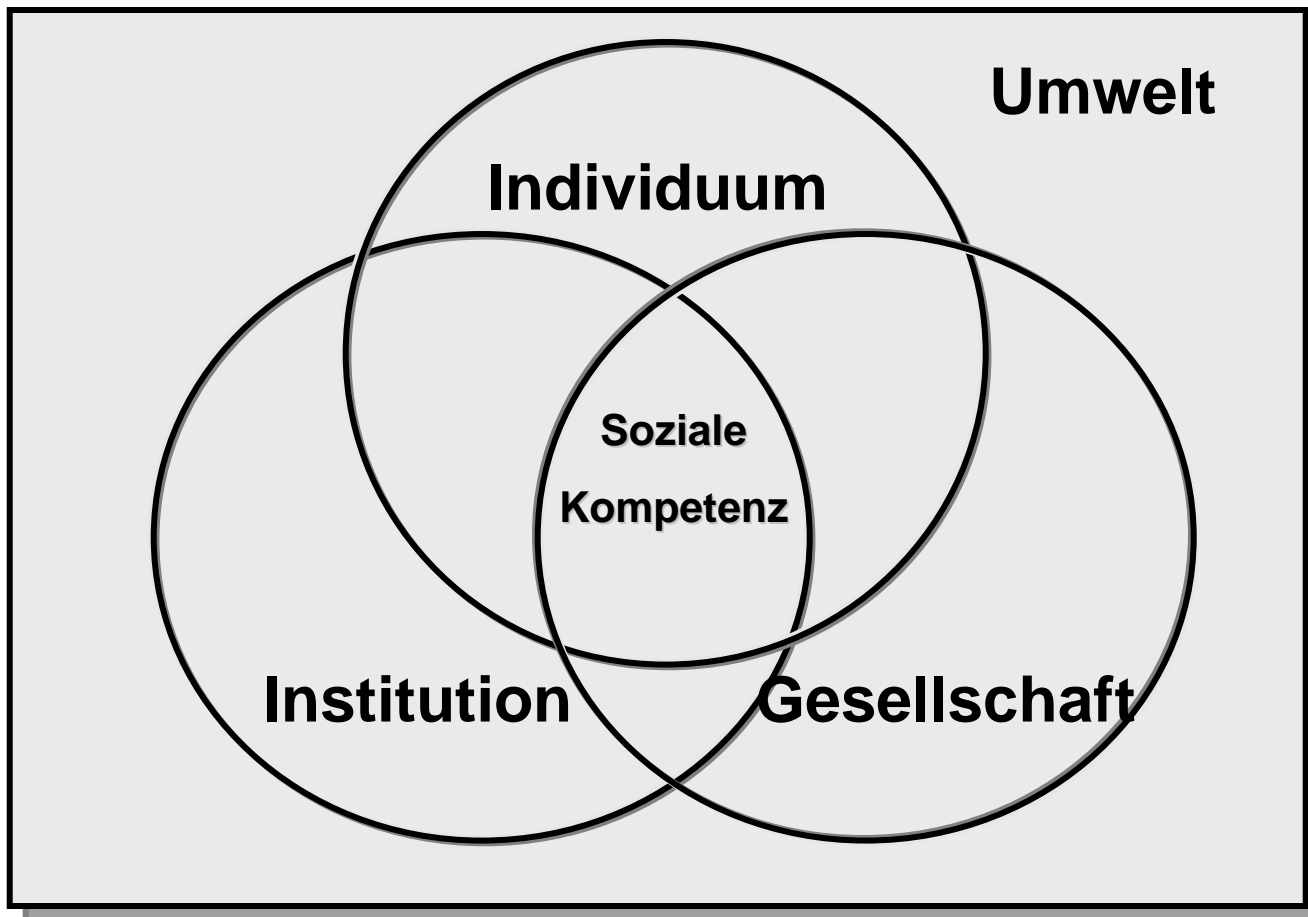
„Wenn du die Welt neu erschaffen willst,  
dann sehe sie mit neuen Augen.“

*Lord Shiwa*

# Soziale Kompetenz

## Positionierung in der Umwelt

Vgl. Faix/Laier, Soziale Kompetenz, 1996, S.71



# Synonyme Begriffe

- **Soziale Qualifikation**
- **Soziale Fähigkeit**
- **Sozialkompetenz**
- **Kompetenz im Umgang mit Menschen**
- **Sozial kompetentes Handeln**

„sozial“

gemeinnützig, menschlich,  
wohlätzig, hilfsbereit

„Kompetenz“

Zuständigkeit, Befugnis,  
Urteilstkraft, Befähigung

# Drei praxisrelevante Definitionen von sozialer Kompetenz

1. „...die **Fähigkeit**, mit Vorgesetzten und Kollegen in **sozialen Situationen erfolgreich zu interagieren.**“  
(Wunderer / Grundwald, 1996)
2. „...das Ausmaß, in dem der Mensch fähig ist, im **privaten, beruflichen und gesamtgesellschaftlichen Kontext** selbstständig, umsichtig und nutzbringend zu handeln.“ (Faix / Laier, 1996)
3. „.....**Qualifikation und persönliche Eigenschaften**, die im Umgang mit anderen Menschen wichtig sind, um das **Engagement** und den **inneren Antrieb bei anderen zu wecken.**“ (Donnert, 1996)



# Soziale Kompetenz als Schlüsselqualifikation

## „Dauer-Fähigkeiten“,

die den Menschen „verschlossene Türen, vor die sie ihr Lebensweg führt“, öffnen.

**Fähigkeiten**, das Gelernte nicht nur situationsspezifisch und flexibel anzuwenden, sondern

- ❖ nach ihren Bedürfnissen zu verändern,
- ❖ auftretende Probleme zu lösen,
- ❖ neue Handlungsalternativen in ihre Arbeitsabläufe zu integrieren,
- ❖ sich mit anderen Fähigkeiten zu verknüpfen und
- ❖ Handlungsrepertoire aus eigener Kompetenz und Synergie zu erweitern.

# Schlüsselqualifizierung

Crisand, 2002

Ist ein entscheidender **Lernschritte** in der **eigenen Persönlichkeitsentwicklung** und fördert

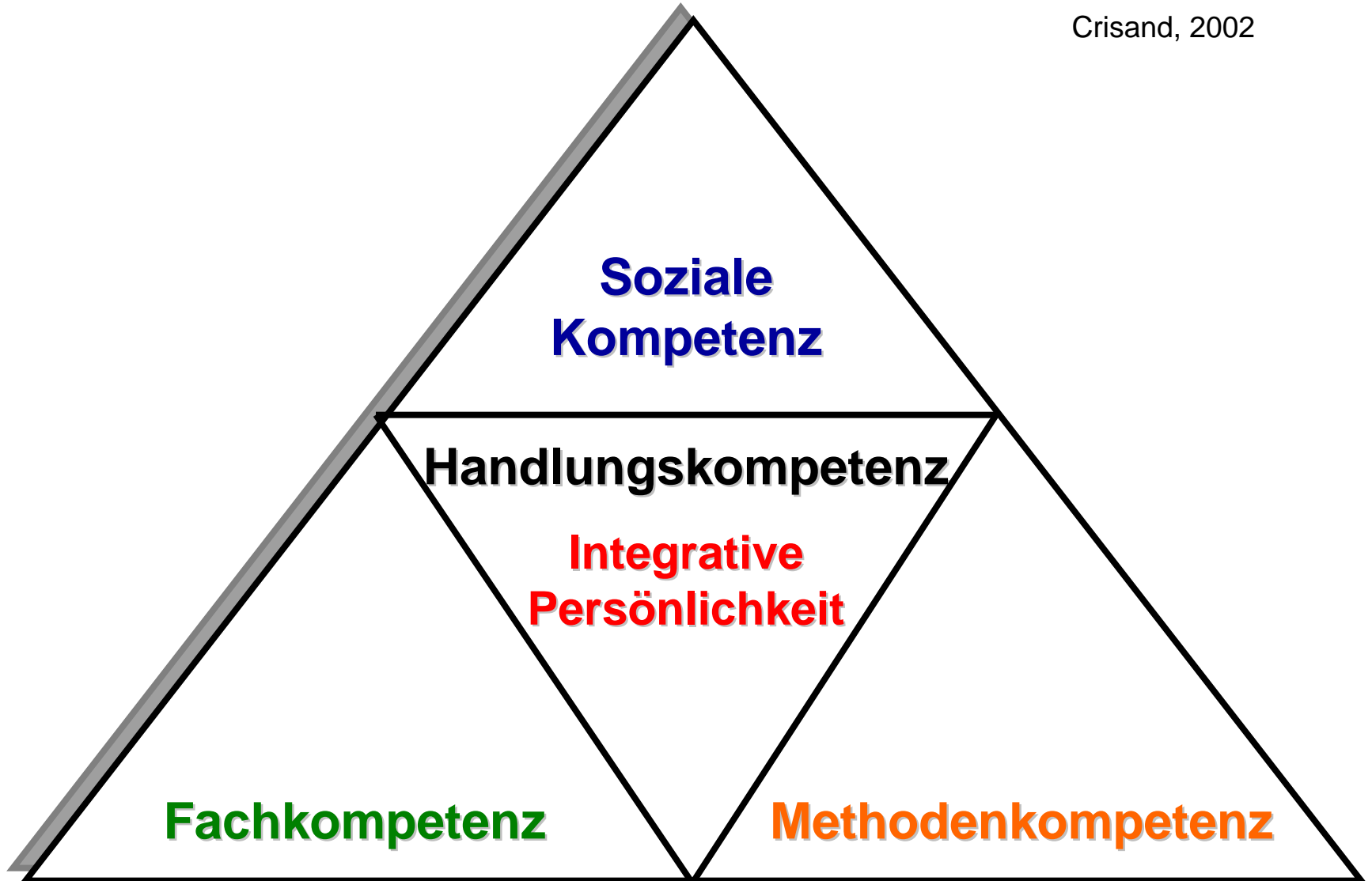
- ❖ ganzheitliche Handlungsfähigkeit, d.h.
- ❖ sie ist von übergreifender und überdauernder Art.

**Dieser Prozess verlangt Bereitschaft,**

- ❖ offen für neue Beobachtungen,
- ❖ Erfahrungen und Anregungen zu sein, sowie
- ❖ Neues dazu- und Altes umzulernen.

# Integratives Persönlichkeitsmodell

Crisand, 2002



# Soziale Kernkompetenzen

Crisand, Soziale Kompetenz als persönlicher Erfolgsfaktor, 2002

## Verhaltensbezogene Konstrukte / soziale Fertigkeiten

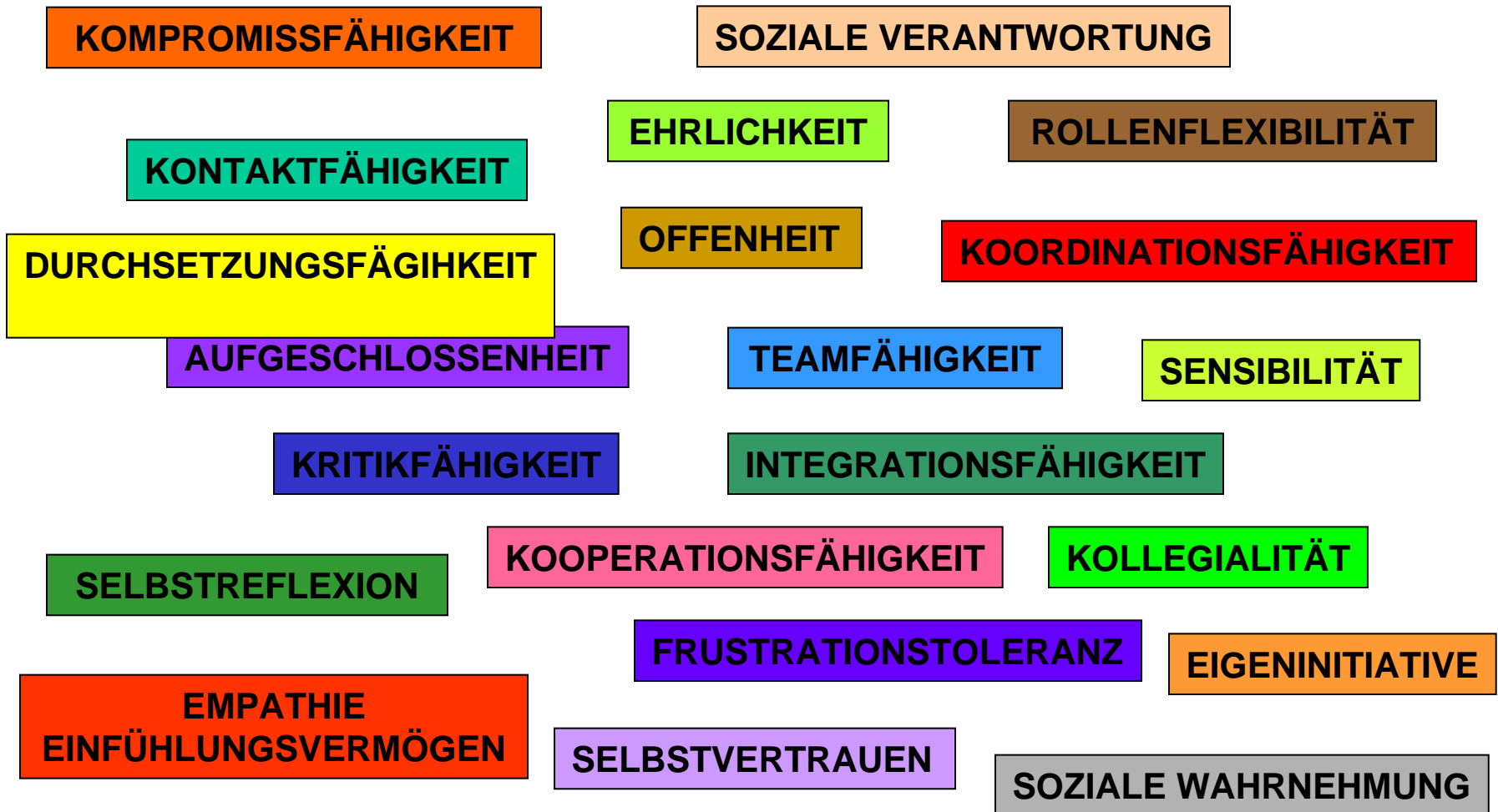
- Kommunikationsfähigkeit
- Kooperations- und Koordinationsfähigkeit
- Teamfähigkeit
- Konfliktfähigkeit
- Kontaktfähigkeit

## An der Persönlichkeit orientierte Konstrukte

- Interpersonelle Flexibilität
- Rollenflexibilität
- Empathie - Einfühlungsvermögen
- Selbstreflexion
- Kompromiss-  
Durchsetzungsfähigkeit

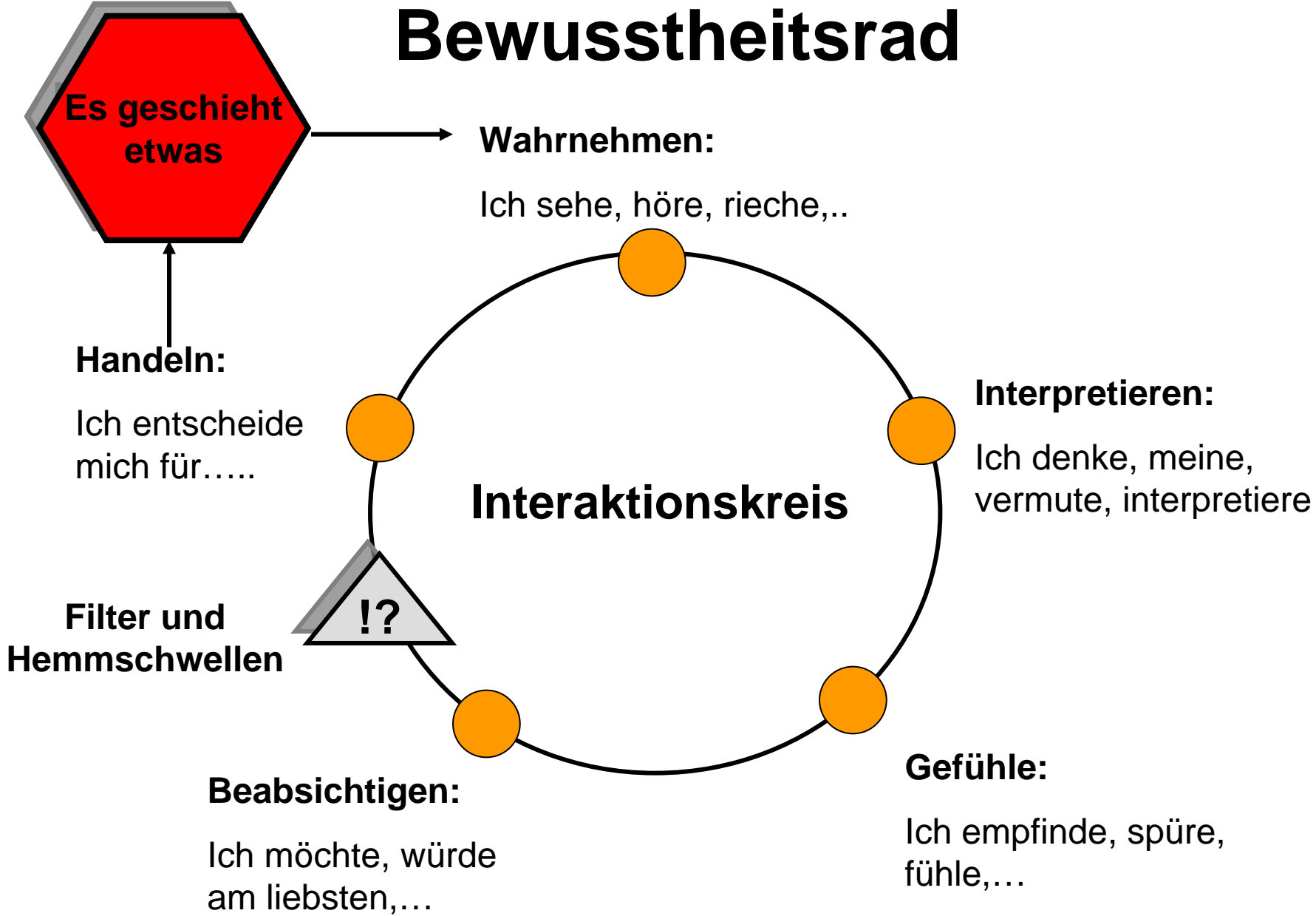
# Bausteine der sozialen Kompetenz

Crisand, 2002





# Bewusstseitsrad



# Johari Fenster

Donnert, Soziale Kompetenz, 1996



**Selbstbild**

Verhaltensbereiche

mir

bekannt

unbekannt

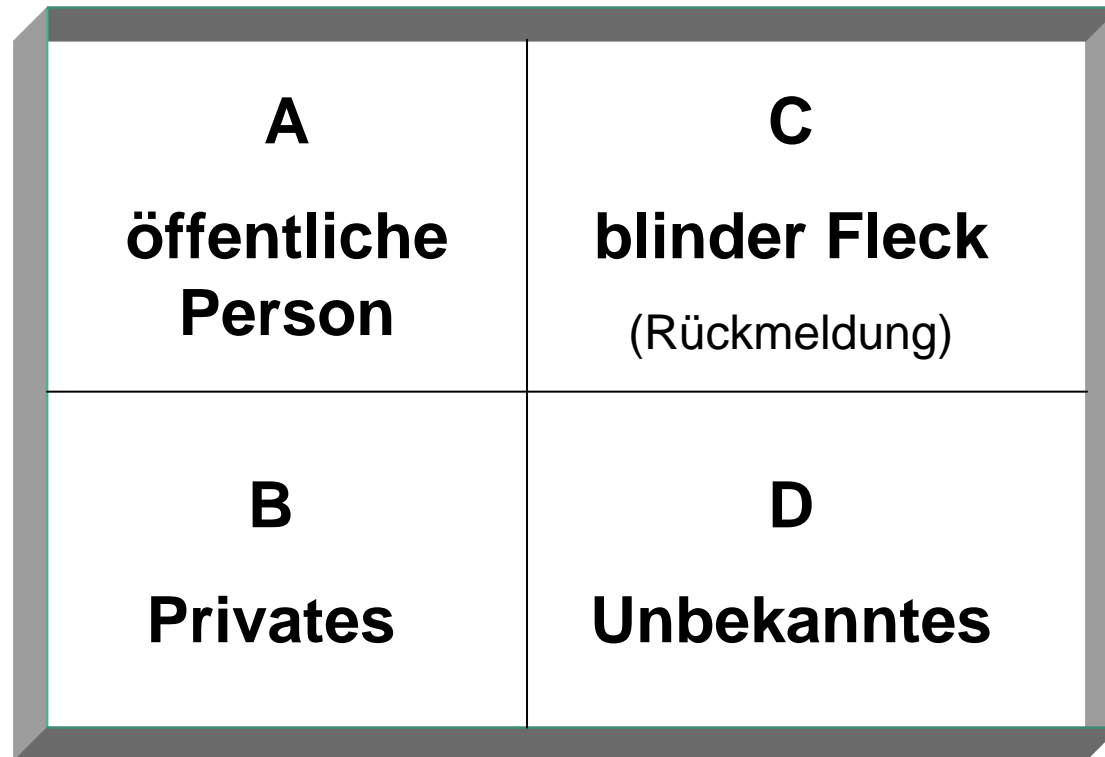
**Fremdbild**

Verhaltensbereiche

bekannt

anderen

unbekannt



# Empathie

- ...ist die Fähigkeit, verbales und nonverbales Verhalten eines anderen Menschen so einzuschätzen, dass man dessen Befindlichkeit möglichst stimmig nachvollziehen kann und Verständnis für sein Handeln aufbringt.
- ...ist die Voraussetzung für jede Kommunikation, in der Menschen den Willen haben, sich gegenseitig ernst zu nehmen.
- ...benötigt ein gewisses Maß an Interesse für den andern.
- Die Qualität der Empathie entsteht aus dem Zusammenspiel von wahrnehmen, sich einfühlen, Phantasien entwickeln, fremdes Erleben bei sich selbst zulassen und nachfragen zugleich.

# Wissen über das Selbst –

erste Voraussetzung der Bildung von sozialer Kompetenz

„Das Selbst ist das Bild, das ich mir aufgrund der Reaktionen der anderen auf mein Verhalten mache –  
**Es ist das Bewusstsein der eigenen Identität.“**

(Delhees, Soziale Kommunikation, In: Crisand, 2002, S 30)

**Es bildet eine Ganzheit aus subjektiven Erlebnissen und Erfahrungen.**

Das Selbst besteht aus zwei Teilkomponenten

**Selbstkonzept**

Kognitive Komponente des Selbst

**Selbstwertgefühl**

Affektive Seite des Selbst

WHAT MATTERS MOST  
IS HOW YOU SEE YOURSELF.





# Grundsteine für Soziale Kompetenz

## ➤ **Selbstkonzept**

Eigenschaften, Fähigkeiten, Merkmale, typische Verhaltensweisen, die eine Person sich zuschreibt.

## ➤ **Optimales Selbstbild**

Übereinstimmung von wirklichem Selbstbild und Idealvorstellungen – negative Gedankenmuster finden keinen Platz mehr.

## ➤ **Selbstwertgefühl**

Globale Wertschätzung, die man der eigenen Person entgegenbringt.

➤ **Ausgeprägtes, positives Selbstwertgefühl** verstärkt soziale Kompetenz.

➤ **Schwaches, negatives Selbstwertgefühl** führt zu Unsicherheit und Verletzbarkeit

# Quellen für Informationsgewinnung zum Selbst

## ❖ Selbstbeobachtung

Subjektive gefärbte Selbsteinschätzung wird durch den Vergleich mit anderen zu einer objektiven Einschätzung.

## ❖ Sozialer Vergleich

Ziel ist die Wahrung und Unterstützung des Selbstwertgefühls - es wird eine positive Bestätigung seines Selbstbildes erwartet.

## ❖ Rückmeldung durch andere

Reaktionen der Umwelt auf unser Verhalten, die verdeutlichen wie man uns sieht und was man von unserer Meinung hält, sowohl rational als auch emotional.

# Prozesse des sozialen Lernens

nach Bandura, 1986

## 1. Prozess:

Aufmerksamkeit und ihre Bedingungen

## 2. Prozess:

Das Gedächtnis und seine Optimierung

## 3. Prozess:

Ausführen von Verhalten

## 4. Prozess:

➤ Motivation und Verstärkung

# Stufen der Selbstwirksamkeit

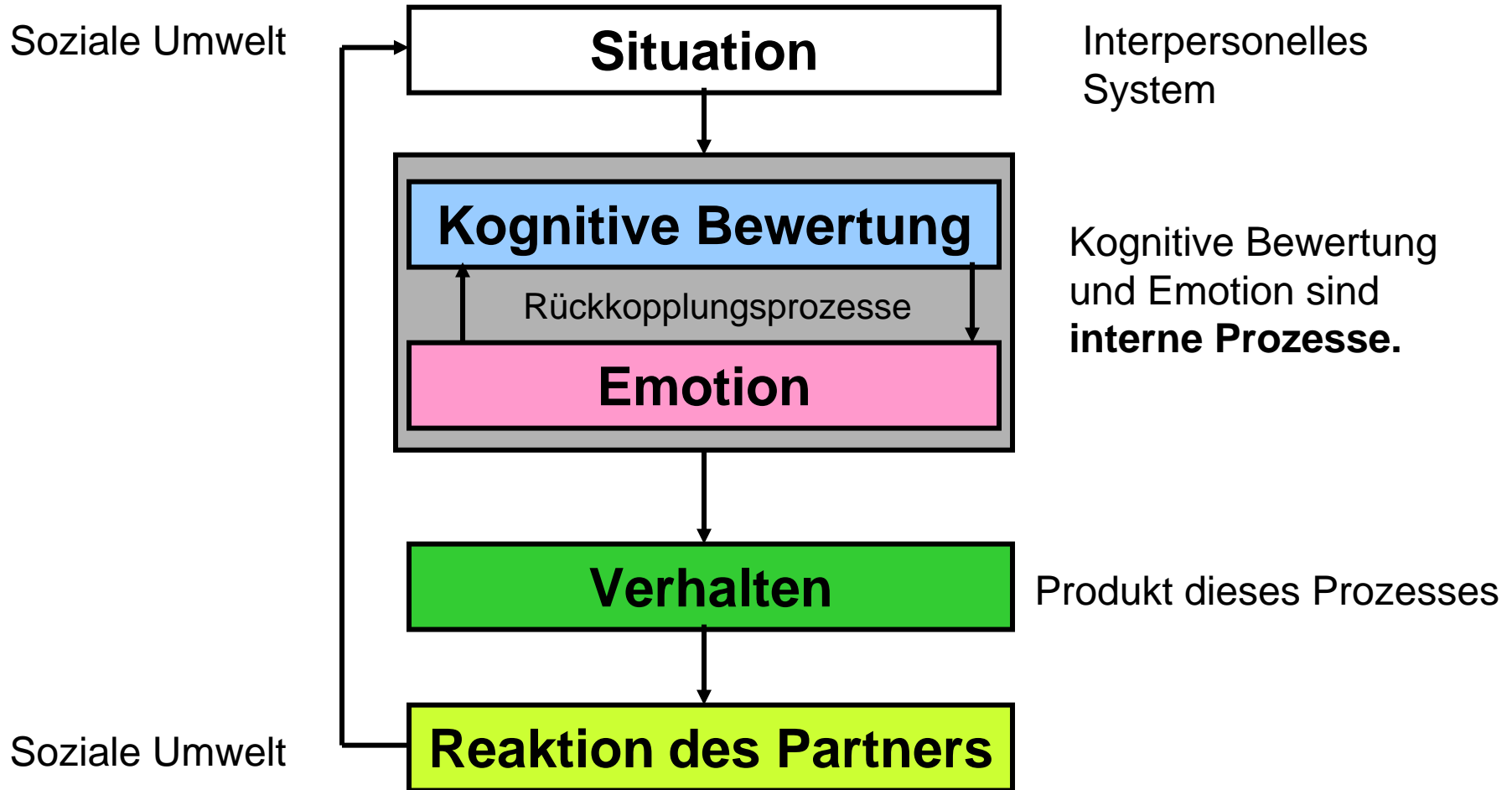
nach Bandura (1994)

Selbstwirksamkeit ist die **Überzeugung**, durch **eigenes Handeln** erwünschte Ergebnisse und **Ziele zu erreichen**.

- Erleben eigener Wirksamkeit
- Kompetentes, zielorientiertes Handeln
- Vielfältige Möglichkeiten der Problembewältigung
- Überwinden von Misserfolgen
- Bewältigung von immer schwierigeren Problemen
- Selbstvertrauen und Selbstsicherheit

# Modell sozialer Interaktion

Hinsch & Wittmann, Soziale Kompetenz kann man lernen, 2003





# Schema der sozialen Interaktion

- **Die handelnde Person** befindet sich in einer **bestimmten Situation**.
- **Wahrnehmung und Interpretation** führt zur **kognitiven Bewertung**.
- Dadurch wird eine **Emotion ausgelöst**, die gegebenenfalls zu einer **Neubewertung der Situation** führt.
- Aus diesem **Prozess** folgt dann ein **Verhalten**, welches von dem Gegenüber beantwortet wird,
- sodass für die **handelnde Person** wieder eine **neue Situation** vorliegt.

## Praktische Relevanz

**Verhaltensweisen bzw. Reaktionen auf Situationen ändern sich nur, wenn Kognitionen bewusst gemacht werden und sich die kognitiven Bewertungen verändern.**

# Vergleich der Situationstypen

**Ich** - Du

1. Situationen vom Typ „**Recht durchsetzen**“

**Ich** - Du

2. Situationen vom Typ „**Beziehungen**“

Ich - **Du**

3. Situationen vom Typ „**um Sympathie werben**“

# Verhaltensweisen für erfolgreiches Handeln

## „Recht durchsetzen“

- Klare Forderungen in „Ich Form“
- Deutlich sprechen
- Blickkontakt

## „Beziehungen“

- Artikulieren von Gefühlen, Empfindungen, Bedürfnissen und Wünschen
- Empathisches Verhalten
- Aktives Zuhören

## „um Sympathie werben“

- Freundlichkeit und Interesse zeigen
- Zuhören und Nachfragen

# Kommunikation

besteht aus der Mitteilung von:

**Gefühlen**

**Sachinformationen**

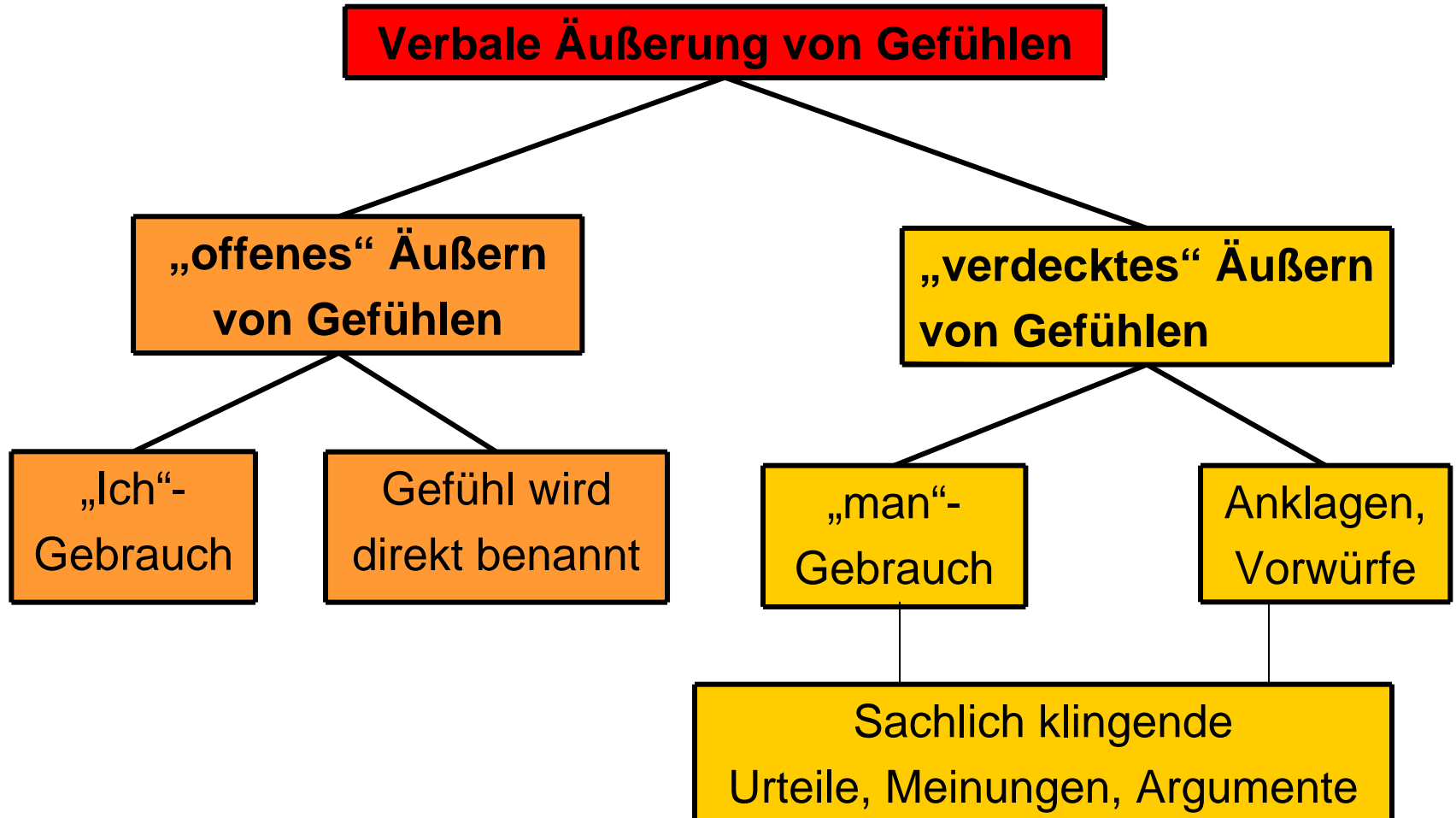
verbal

nonverbal

**Mimik, Gestik,  
Körperhaltung, Tonfall,  
Lautstärke, Blickkontakt**

**Bestimmte  
Handlungen,  
Verhaltensweisen**

# Kommunikation



# Emotionen – Grundgefühle

vgl. G. Görnitz: Körper und Gefühl in der Psychotherapie –Basisübungen, Verlag, Pfeiffer, 1998

## Freude

- Zuneigung
- Begeisterung
- Optimismus
- Liebe
- Lust
- Zufriedenheit

## Furcht und Angst

- Hilflosigkeit
- Scham
- Befangenheit
- Unsicherheit
- Aufregung

## Überraschung

- Erregung
- Verwunderung
- Erstaunen
- Verwirrung
- Entsetzen
- Fassungslosigkeit

## Trauer

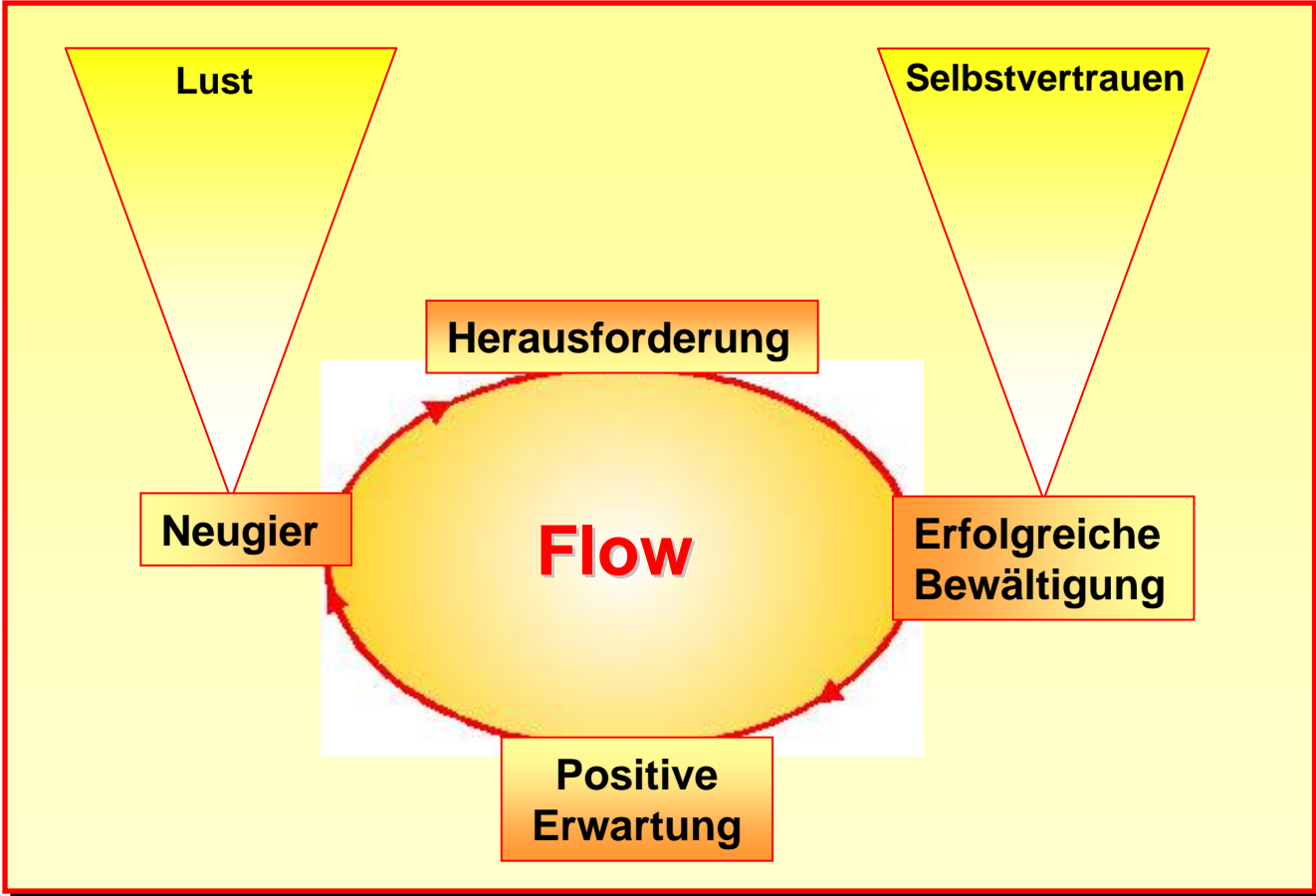
- Enttäuschung
- Bedrücktheit
- Freudlosigkeit
- Mutlosigkeit
- Einsamkeit
- Verzweiflung

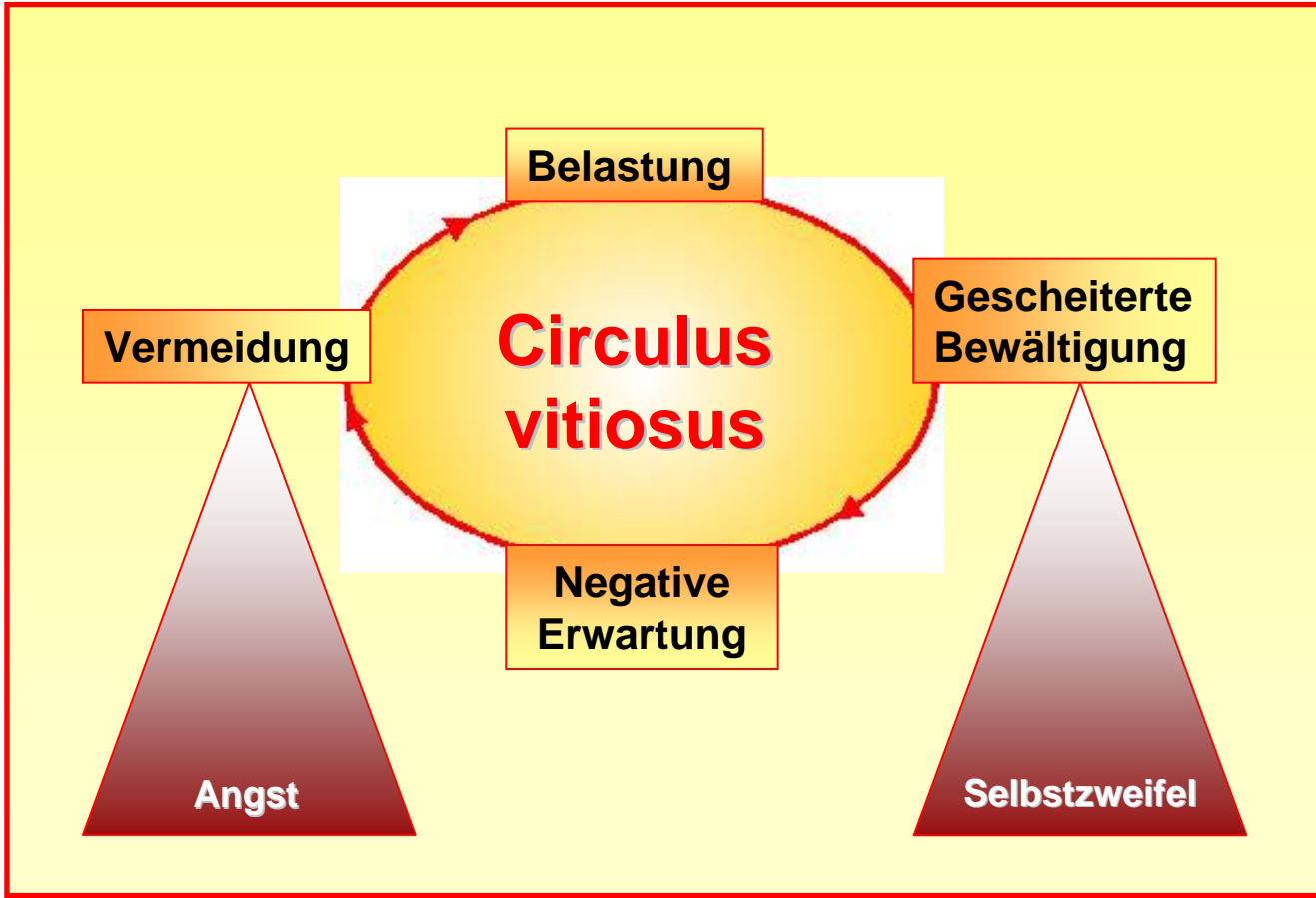
## Wut

- Ärger
- Aggression
- Zorn
- Rage
- Hass
- Eifersucht

## Ekel

- Missmut
- Abneigung
- Widerwille
- Verachtung
- Abscheu
- Überdruss







# Weisheit



Ein alter Indianer saß mit seinem Enkel am Lagerfeuer.

Der Alte sagte nach einer Weile des Schweigens: „Weißt du, im Leben ist es oft so, als ob zwei Wölfe im Herzen miteinander kämpfen. Einer der beiden ist rachsüchtig, aggressiv und grausam. Der andere hingegen ist liebevoll, sanft und mitfühlend.“ „Welcher der beiden gewinnt den Kampf um das Herz?“ fragte der Junge.

Der Wolf, den man füttert.“ antwortete der Alte.