

Fachtagung: Selbstfürsorge im ASD

Komplexe Bedarfslagen, erhöhte Fallzahlen und nicht zuletzt die umfassende Bearbeitung von Fällen mit Kindeswohlgefährdung haben zu einer enormen Belastung im Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD) geführt. Neben der hohen Arbeitsdichte spielen verstärkt psychische und physische Belastungsfaktoren eine Rolle. Deshalb stehen Fragen des Stress- und Gesundheitsmanagement im Mittelpunkt dieser Tagung. Zum einen geht es um wissenschaftliche Studien zum Ausmaß von Stress- und Gesundheitsbelastungen im ASD, um Gefährdungsanalysen und Handlungsmodelle in der öffentlichen Verwaltung sowie Maßnahmen zur Prävention. Zu diesen Themenbereichen haben wir verschiedene Expertinnen und Experten auf dem Gebiet des Gesundheitsmanagements zu dieser Fachtagung eingeladen.

- Dr. phil. Irmhild Poulsen – Burnout-Institut Phoenix, Lübeck
Forschungsprojekt im Auftrag der Hans-Böckler-Stiftung: „Stress und Belastung bei Fachkräften der Jugendhilfe“
- Mag. phil. Sybille Huerta Krefft – MA Supervisorin
Burnout und Stress: Erfahrungen aus der Praxis der Burnout-Prävention
- Francoise Lancelle – Gesundheitsbeauftragte des Bezirksamtes von Berlin-Neukölln
Programm zur Burnout-Vermeidung des Bezirksamtes Berlin-Neukölln
- Ulrike Scheurich, Leiterin Soziale Dienst im Jugendamt der Stadt Mannheim
Gefährdungsanalyse im ASD der Stadt Mannheim
- Prof. Dr. med. Georg Schürgers – BURN Mental Management
Burnon statt Burnout: Begeistert gesund in Zeiten des Wandels.

Inhalt

1	Programm der Veranstaltung	1
2	Einstimmung ins Thema	2
3	World-Café	4
4	Stress und Belastung bei Fachkräften der Jugendhilfe – Forschungsprojekt im Auftrag der Hans-Böckler-Stiftung	14
5	Burnout und Stress: Erfahrungen aus der Praxis der Burnout-Prävention	18
6	Programm zur Burnout-Vermeidung des Bezirksamtes Berlin-Neukölln	20
7	Gefährdungsanalyse im ASD der Stadt Mannheim	24
8	Dialogrunden	31
8.1	Stress und Belastung bei Fachkräften der Jugendhilfe	31
8.2	Burnout und Stress: Erfahrungen aus der Praxis der Burnout-Prävention	34
8.3	Programm zur Burnout Vermeidung	35
8.4	Reflexion der Dialogrunden	36
9	Burnon statt Burnout – Begeistert gesund in Zeiten des Wandels	37

1 Programm der Veranstaltung

	9:00	Anmeldung und Begrüßungskaffee	
Einstieg	9:30	Begrüßung und Eröffnung <i>Hans-Georg Weigel, ISS-Frankfurt a. M.</i>	
	9:40	World-Café	
	10:45	Kaffeepause	
Kurzipulse	11:00	Stress und Belastung bei Fachkräften der Jugendhilfe - Forschungsprojekt im Auftrag der Hans-Böckler-Stiftung - <i>Dr. phil. Irmhild Poulsen – Burnout-Institut Phoenix, Lübeck</i>	
	11:15	Burnout und Stress: Erfahrungen aus der Praxis der Burnoutprävention <i>Mag. phil. Sibylle Huerta Krefft – Supervisorin</i>	
	11:30	Programm zur Burnout-Vermeidung des Bezirksamtes Berlin-Neukölln <i>Francoise Lancelle – Gesundheitsbeauftragte des Bezirksamtes von Berlin-Neukölln</i>	
	11:45	Gefährdungsanalyse im ASD der Stadt Mannheim <i>Ulrike Scheurich – stellv. Fachbereichsleitung Kinder, Jugend und Familie / Jugendamt Stadt Mannheim</i>	
	12:00	Mittagspause	
Vier Dialogrunden im stündlichen Wechsel	13:00 	Dialogrunde 1 Stress und Belastung bei Fachkräften der Jugendhilfe	Dialogrunde 2 Burnout und Stress: Erfahrungen aus der Praxis der Burnout-Prävention
		Dialogrunde 3 Programm zur Burnout-Vermeidung	Dialogrunde 4 Gefährdungsanalyse im ASD
	15:00	Kaffeepause	
	15:15	Reflexion der Dialogrunden	
Vortrag	15:45	Burnon statt Burnout: begeistert gesund in Zeiten des Wandels <i>Prof. Dr. med. Georg Schürgers – BURN® Mental Management</i>	
	16:50	Schlusswort: Anregungen und Perspektiven	
	17:00	Ende der Veranstaltung	

2 Einstimmung ins Thema

Hans-Georg Weigel – Direktor des ISS Frankfurt a.M.

Vor knapp vier Monaten hat das ISS-Frankfurt a.M. eine andere Fachtagung durchgeführt – sie trug den Titel **Kinderschutz – Risikomanagement im gesellschaftlichem Auftrag**. Gedanklich schließt diese Tagung an: Die Arbeitsbelastungen im Berufsfeld der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Jugendhilfe – und insbesondere im Allgemeinen Sozialen Dienst – sind immens und mannigfaltig. Sowohl die persönliche Verantwortung als auch Anforderungen und Erwartungen sind hoch und die Verlockung der „Selbstaussbeutung“ ist groß. Es sind nicht nur schwierige Fallkonstellationen, sondern auch strukturelle und organisatorische Faktoren, die im Arbeitsalltag zur Belastung werden können. Präsenz, Empathie, hohe Motivation und Pflichtbewusstsein sind die durch andere und einen selbst gestellten Anforderungen, denn die Klienten bedürfen dieser Umsicht und Standfestigkeit im Umgang mit Krisen.

Die Dominanz des Kinderschutzdiskurses – und des damit einhergehenden Dogmas der absoluten Sicherheit vor Kindeswohlgefährdung – machen menschliches Fehlverhalten in diesem Arbeitsbereich nahezu unaussprechlich und undenkbar.

In der Sozialen Arbeit ist der Schaden, der durch arbeitsbedingte psychische Belastungen der Fachkräfte entsteht, nicht nur eine volkswirtschaftliche Ziffer – für die Leitungspersonen unter Ihnen dennoch von Interesse: Sie liegt laut einer Studie der AOK bei 6,3 Milliarden Euro jährlich. Laut dem ASD-Barometer von 2008 melden 94% der ASD's eine Zunahme der psychischen Belastungen aufgrund von zunehmenden Anforderungen durch Komplexität der Entscheidungssituationen, Verdichtung von Arbeit, zu wenigen Erholungsphasen, emotionaler Betroffenheit und ständigen Veränderungen (Seckinger 2008)¹.

Die Balance zwischen den Spannungslinien des Arbeitsfeldes – Förderung, Hilfe und Schutz – setzt voraus, dass auch die Balance zwischen care-for-others und self-care gehalten werden kann. In diesem Sinne ist der Titel der Veranstaltung **Selbstfürsorge im ASD** bewusst gewählt.

Welche Rahmenbedingungen sind notwendig, damit der Allgemeine Sozialdienst die zufriedenen, motivierten und engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bereithalten kann, die von den Kindern und ihren Familien, die zu ihnen kommen, gebraucht werden? Wie können sie von Leidtragenden eines belastenden Arbeitsfeldes zu Mitgestaltenden werden?

Personalknappheit, schwierige Fälle und hohe Arbeitsanforderungen sind das eine, sorgsam mit den eigenen Ressourcen umzugehen und eigene Strategien der Lebens- und vor allem Berufsbewältigung zu finden, ist das andere. Um die Belastungen des Berufes einzudämmen bedarf es sowohl **verhältnisorientierter** Maßnahmen, als auch **verhaltensorientierter** Maßnahmen. Diese beiden Aspekte werden uns heute noch häufig begegnen.

¹ Mike Seckinger, Nicola Gragert, Christian Peucker, Liane Pluto (2008): Arbeitssituation und Personalbemessung im ASD.

Zunächst stellen wir die Expertinnen und Experten vor, die wir für den heutigen Tag gewinnen konnten:

Frau **Dr. Irmhild Poulsen** war selbst lange in der Sozialen Arbeit tätig und ist heute Leiterin des Burnout-Institutes Phoenix, das Stressbewältigung und Burnout-Prävention für Kräfte der Sozialen Arbeit anbietet. Frau Poulsen kann auch aus dem Kontext jüngerer Forschungsprojekte berichten, warum gerade Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Jugendhilfe in besonderem Maße Stress und Belastungen ausgesetzt sind.

Frau **Sibylle Huerta Krefft** ist Supervisorin. Im Vorfeld dieser Veranstaltung hat sie uns geschrieben: „Gerade im ASD ist dranbleiben, aushalten, geduldig und ruhig zu bleiben zwingende Notwendigkeit. Damit bleibt man sozusagen auf dem Erregungspotenzial sitzen oder, um es noch drastischer auszudrücken: fährt man Vollgas mit angezogener Handbremse.“ Frau Krefft begleitet Einzelne und Gruppen dabei, Wege des *Umgangs mit* – und der *Umgestaltung von* – dieser Situation zu finden.

Frau **Francoise Lancelle** ist Gesundheitsbeauftragte der Bezirksverwaltung Berlin-Neukölln. Für die rund 1.900 Menschen, die in den Jobcentern, Sozialbehörden oder Wohngeldstellen des Bezirksamts arbeiten, gibt es seit gut einem Jahr ein Programm, das Burnout-Fälle verhindern soll.

Frau **Ulrike Scheurich** ist stellvertretende Fachbereichsleitung für Kinder, Jugend und Familie des Jugendamtes der Stadt Mannheim. Die Frage der Belastung und Entlastung der Sozialarbeit, nach adäquater Personalbemessung, notwendigen Standards der fachlichen Arbeit, aber auch nach persönlich ertragbaren Arbeitsbedingungen hat die Stadt Mannheim im Projekt „Arbeitsschutz und Gefährdungsbeurteilung in der Sozialarbeit (Allgemeiner Sozialer Dienst) der Stadt Mannheim“ zum Thema gemacht.

Ein Vortrag von **Prof. Dr. med. Georg Schürgers** mit dem Titel „Burnon statt Burnout!“ beschließt die Fachtagung. Herr Schürgers ist von Haus aus Psychiater und wie er selbst einmal formulierte, ausgewiesener Experte für das Thema „mackenhafte Existenzen“. Er begleitet Unternehmen, ihre Führungskräfte und Mitarbeiter bei der (Wieder)Entdeckung ihrer Begeisterung für die Arbeit und nutzt dabei Ergebnisse aus Medizin und Psychosomatik zur Frage günstiger mentaler Bedingungen für körperliche und seelische Gesundheit.

Ich wünsche Ihnen Allen eine spannende Tagung und viele Anregungen, die Sie für Ihren eigenen beruflichen Alltag mit Nachhause nehmen können.

3 World-Café

Im World-Café wurden in drei Runden die folgenden Fragen erörtert. Beispielhafte Antworten sind Stichpunktartig nach den Fragen aufgezeigt.

1. Fragerunde:

Das Thema Selbstfürsorge – oder auch Burnout, ist ein „öffentliches“ Thema. Es bewegt viele Fachkräfte in den Sozialen Diensten.

Mit welcher Erwartung haben Sie sich zur Teilnahme an der Fachveranstaltung „Selbstfürsorge im ASD“ angemeldet? Was möchten Sie mit „nach Hause“ nehmen?

- Wiedereingliederung nach Burnout
- Anregungen für den betrieblichen Alltag
- Anregungen für Entwicklung eines Fragebogens von psychisch Belastung
- Kenntnisse zur Burnout Prävention
- Was kann ich tun, um Burnout zu vermeiden? Wie gehen andere Jugendämter damit um?
- Welche Strategien kann ich für mich und das Team zur Burnout-Prävention entwickeln?
- Wie wirken sich Arbeitsbedingungen aus?
- Weg von der Einzelfallbetrachtung hinzu systemischen Betrachtung (Ursachen- statt Sympton-Fokus)

2. Fragerunde:

Wenn Sie an die letzte Situation an Ihrem Arbeitsplatz denken, die Sie als belastend empfunden haben.

Welche Unterstützung, Strategie oder Ressource hätte die Situation entspannen können?

Was hätten Sie seitens der Organisation gebraucht, was hätten Sie dazu tun können?

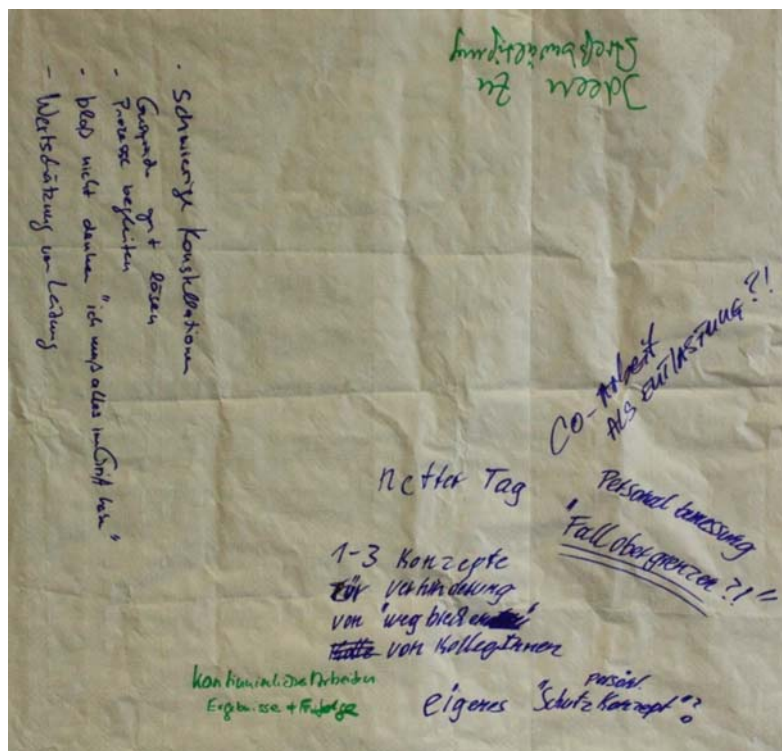
- Auswege aus dem Burnout
- Eigene Belastungsgrenzen kennen und Einhalten
- Überlastung anzeigen
- Themenzusammenhalt
- Zeitmanagement
- Vakante Stellen zügig besetzen
- Ressourcen der Mitarbeiter ausgewogen nutzen
- Positive Rückmeldungen durch Klienten

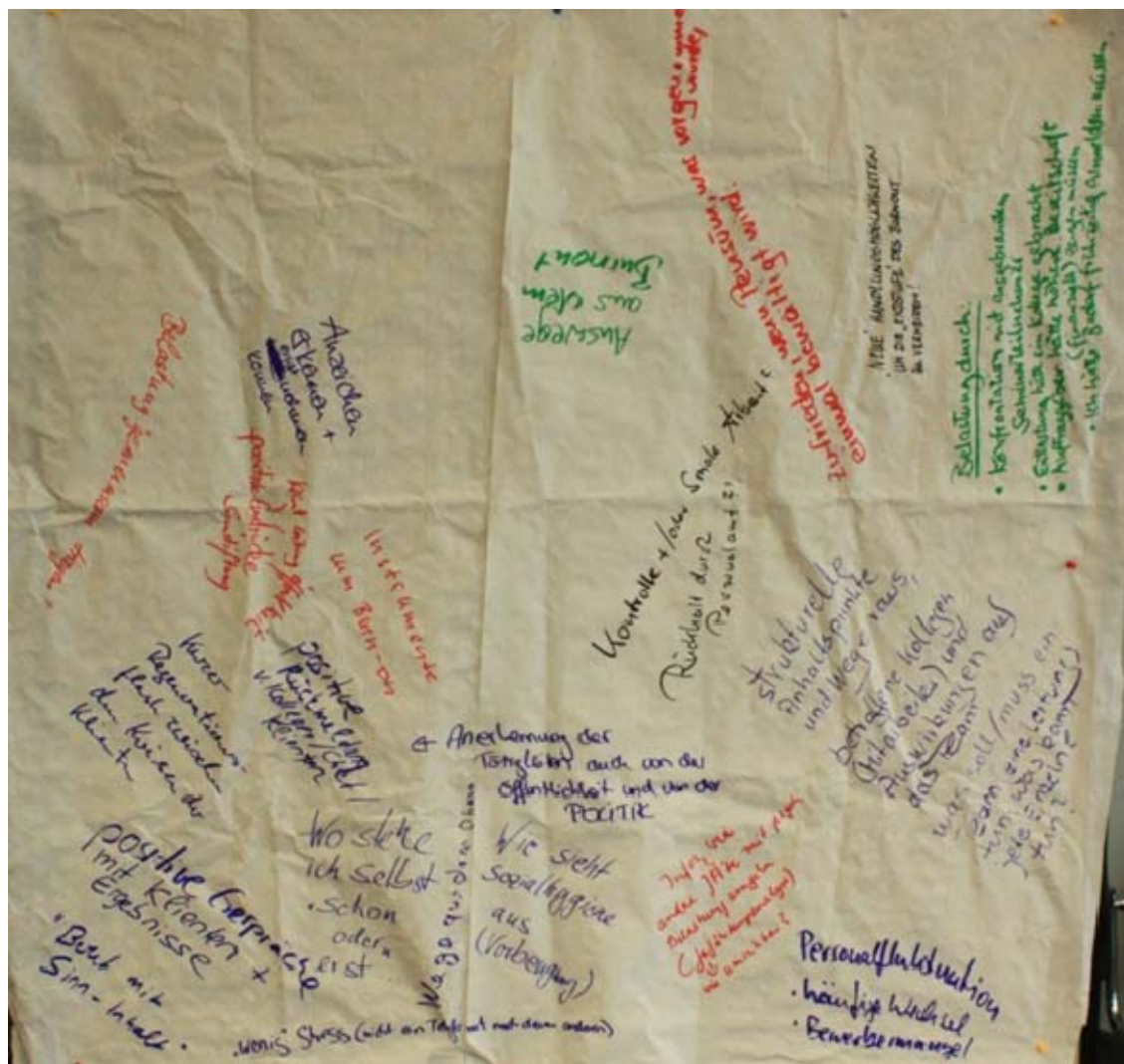
3. Fragerunde:

Wenn Sie an Tage denken, an denen Sie zufrieden von der Arbeit nach Hause gingen.

Was hat diese Tage gekennzeichnet? Was hat diese Zufriedenheit bewirkt? Welche Wirkfaktoren gibt es?

- Gute Arbeitsgespräche
- Ungeliebte Dinge erledigt haben
- Kein Telefon
- Arbeitsvorgänge nacheinander erledigen
- Gute Team Stimmung
- Abwechslung durch Inhouse-Fobis
- Realistische Arbeitsansprüche
- Wirkfaktoren: Arbeitsorganisation, technische Ausstattung
- Erfolgreich Arbeiten in konkreter Arbeit mit Familien
- Arbeit selbst steuern







Zufriedenheit

- gute Arbeitsgespräche
- ungeliebte Dinge erledigt haben
- kein Telefon
- Arbeitsvorgänge nacheinander erledigen
- gute Teamstimmung
- Abwechslung durch Inhouse-Tobs
- realistische Arbeitsanforderungen
- Wirkfaktoren:
 - Arbeitsorganisation
 - techn. Ausstattung

Strategien Ressourcen

- eigene Belastungsgrenze kennen und einhalten
- Überlastungsschüzen
- Teamzusammenhalt
- Zeitmanagement
- vakante Stellen zügig besetzen
- Ressourcen der MA ausgenutzt nutzen

Erwartungen

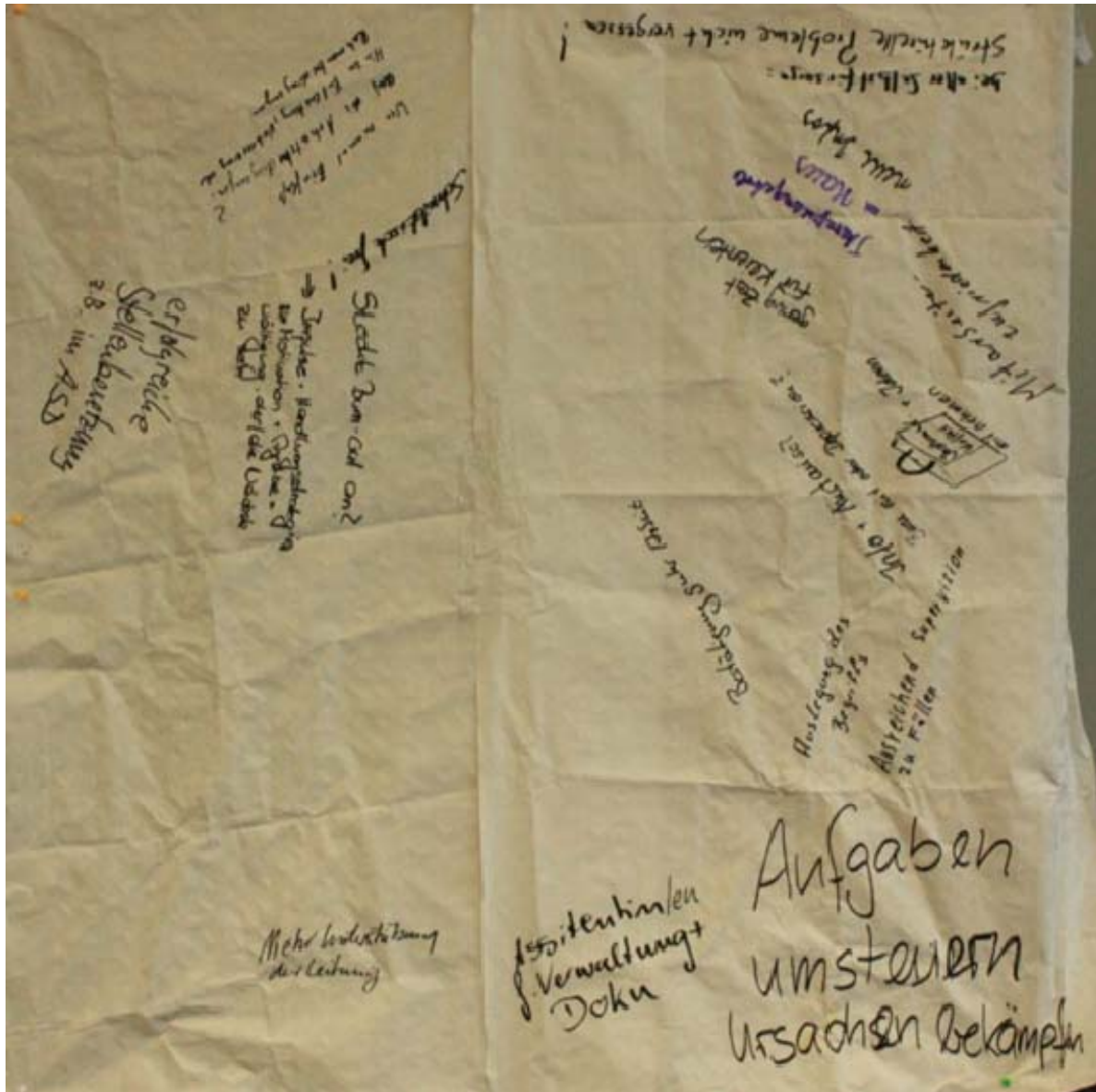
- Wiedererziehung nach Burnout
- Anregungen für den betrieblichen Alltag
- Anregungen für Entwicklung eines Fragebogens zur psychischen Belastung
- Kenntnisse zur Burnout-Prävention
- Was kann ich tun, um Burnout zu vermeiden? Wie gehen andere Jugendämter damit um?
- Welche Strategien kann ich für mich und das Team zur Burnout-Prävention entwickeln?
- Wie wirken sich Arbeitsbedingungen aus?

WIRKFAKTOREN:

- ZEIT
- WEINIE TELEPHONE
- HARMONIE IN TEAM
- GEM. MIT KOLLEGEN, LERNEN
- WEINIE STÖRUNGEN
- LIEBST ERLEDIGEN KÖNNEN
- POSITIVE RÜCK. VON KUNDEN
- FREIHEITSPASSEN
- TAB. ENTWERFEN KÖNNEN
- TO-DO-LISTE ABMACHEN
- JENSE ABSCHESSEN KÖNNEN
- AUFPAUSE MIT KOLLEGEN
- PAUSE IN FREIZEIT
- KURZE JENSE, FREIZEIT
- ABSCHESSEN KÖNNEN
- VORAN KOMMEN -- ARBEIT
- SCHNELLER AUFGEHEN KÖNNEN
- ZEIT IM FREIZEIT

<u>Unterstützung</u>	<u>welche Struktur + eigene Beiträge</u>
• Einzel Supervision • Spontane Supervision	• Sich selbst eine Aufgabe nehmen • persönliche Ausgleich • angestoßene Ideen verinnerlichen = Brainstorming • muss die ASD Arbeit lieben • offenes Denken

<u>Erwartung.</u>	<u>mitnehmern</u>
• Kenntnis anderer ASDs • Anregungen • wie kann man sich besser vor Stress schützen • was kann man für sich selbst tun • weitere Anregungen zur inneren Struktur • wie kann man Überlastung vermeiden • praktische Strategien, um zurecht zukommen	• Ideen zur Entlastung • neue Umsetzungsmodelle • Ideen, um das zu schützen • weitere Ideen, um Mitarbeiter zu helfen



4 Stress und Belastung bei Fachkräften der Jugendhilfe – Forschungsprojekt im Auftrag der Hans-Böckler-Stiftung

Dr. phil. Irmhild Poulsen – Burnout-Institut Phoenix, Lübeck



Herzlich Willkommen!

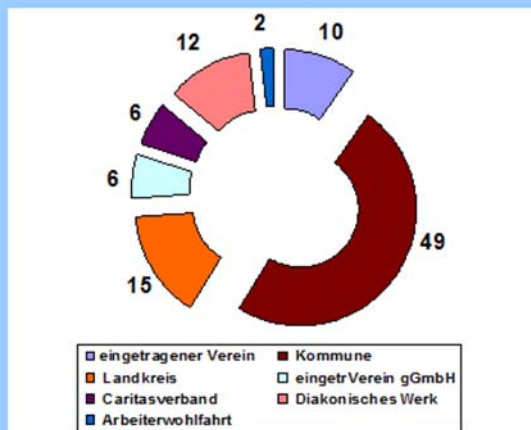
**Stress und Belastung bei Fachkräften der
Jugendhilfe –
Forschungsprojekt im Auftrag der
Hans-Böckler-Stiftung 2011 –
einige Ergebnisse**
Irmhild Poulsen

B I P - Burnout-Institut PHOENIX

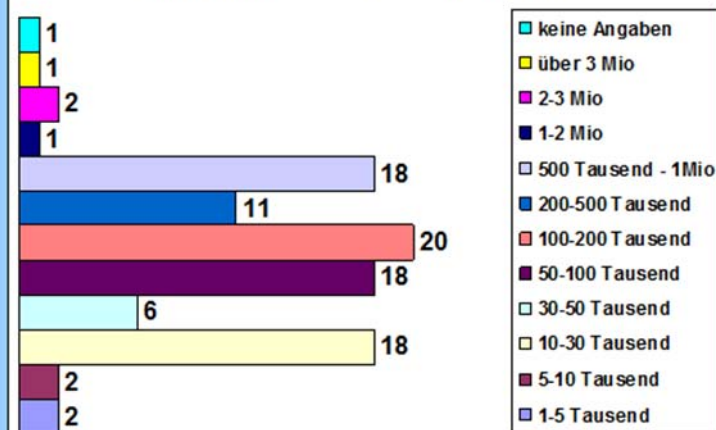
Einige Infos zu den Teilnehmerinnen und Teilnehmern an der Untersuchung

- 68 Frauen und 32 Männer
- Zwischen 23 und 62 Jahren
- Sozialpädagog(inn)en, Sozialarbeiter(innen),
- Dipl. Pädagog(inn)en
- Dipl. Psycholog(inn)en
- Erzieher(innen), Heilpädagog(inn)en
- Heilerziehungspfleger(innen)
- 76 von 100 TN mit Zusatzqualifikationen bzw. Doppelqualifikationen

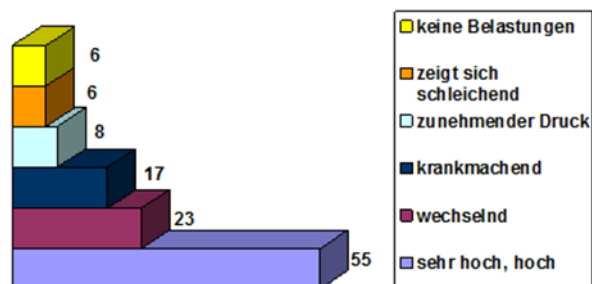
Wo sind die Fachkräfte tätig?

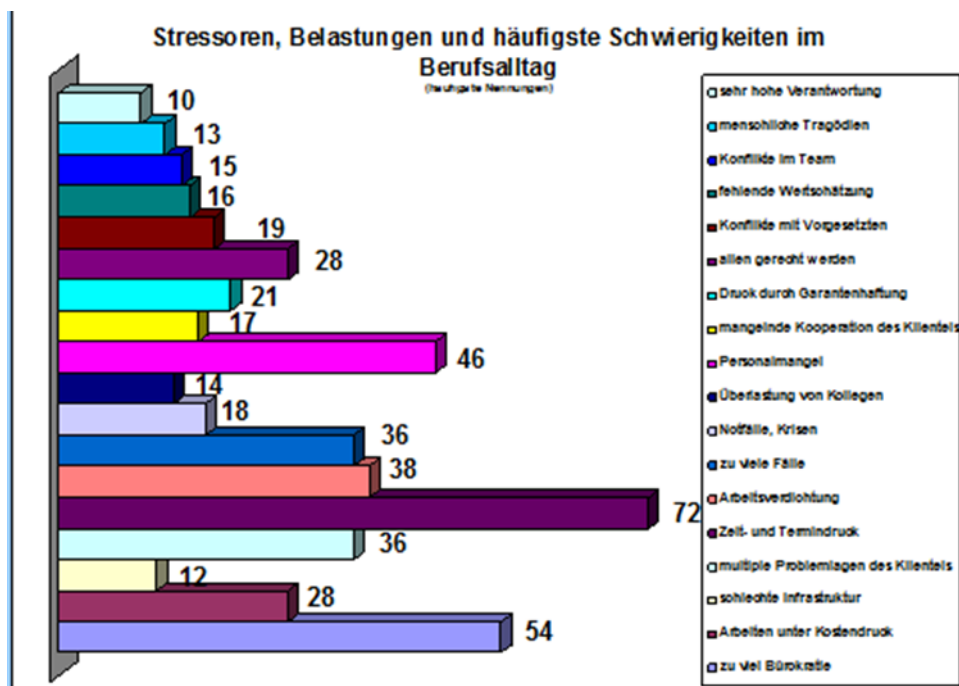


Einwohneranzahl des Tätigkeitsfeldes



Wahrnehmung der Arbeitsbelastung





Direkte Aussagen, einige Beispiele

- „Angst, man kommt zu spät und ein Kind ist tot.“
- „Wir fertigen keine Werkstücke, unsere Arbeit ist der Mensch.“
- „Sexuelle Missbrauchsfälle, Gewalt, emotionale Vernachlässigung der betroffenen Jugendlichen – lassen mich auch nach 10 Jahren noch nicht „kalt.“
- „Angst, etwas übersehen zu haben... was zu einem Suizid, einer Gewalttat führen könnte.“

- „Durchgangszimmer, die durch Pappwände getrennt sind.“
- „Zu wenig Zeit für Alles!“
- „Die größte Herausforderung ist, sich selbst nicht in der Arbeit zu verlieren.“

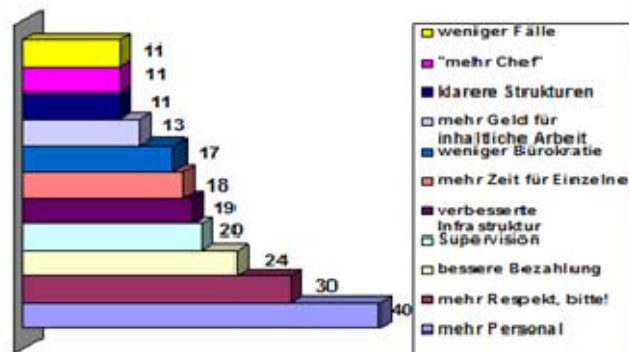
Die Herausforderungen der Führungskräfte

- „Lösungsmaschine“ im Krisenfall, Allzuständigkeit, Sandwichposition.“
- „Auf welche Schultern soll ich noch packen, wenn alle schon voll sind?“

Hilfen des Trägers zur Gesunderhaltung



Konkrete Vorschläge zur Verbesserung der Arbeitssituation



Fragen für die Dialogrunde

- Welches sind für Sie die größten Stressoren im Berufsalltag?
- Welche konkreten Vorschläge und Erwartungen haben Sie zur Verbesserung Ihrer Arbeitssituation?
- Welchen Einsatz sind Sie auch persönlich bereit zu geben, um die Arbeitssituation besser zu bewältigen?

Forschungsprojekt 2009 im Auftrag der Hans-Böckler-Stiftung:

„Feuer braucht Brennstoff“ –
Was hält Soziale Fachkräfte fit?
„Engagement für andere ist gut – Selbstfürsorge ist besser!“

→ Vorstellung einiger Ergebnisse
zur Selbstfürsorge von Fachkräften

Irmhild Poulsen: Burnoutprävention im Berufsfeld Soziale Arbeit.
Perspektiven zur Selbstfürsorge von Fachkräften 2009,
VS-Verlag

5 Burnout und Stress: Erfahrungen aus der Praxis der Burnout-Prävention

Mag. phil. Sybilla Huerta Kreft – Supervisorin MA

Stress lass nach! – Stress und Stressbewältigung im Kontext ASD®

Schneller leben? In Zeiten manifester Krise und gleichzeitig gestiegenen Anforderungen in der Arbeitswelt ist Stress für Einzelne und Organisationen ein zentrales Thema geworden, dass sich auch in finanziellen Einbußen niederschlägt. Die Technikerkrankenkasse errechnet 10 Millionen Krankschreibungstage wegen Burnout, die Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz spricht von 20 Milliarden Folgekosten durch stressbedingte Arbeitsausfälle (dazu gehören z. B. auch Herzinfarkte). Es geht also um richtig viel Geld und: es geht um die Menschen in der Arbeitswelt.

‘Krise als Chance’ wird zum Hohn, wenn Menschen einfach nicht mehr schlafen können. Zur Prophylaxe von Burnout bedarf es dringend der Zusammenarbeit und der Erarbeitung konkreter Veränderungen. Eine mehrdimensionale Sicht auf das Phänomen Burnout ist nötig, weil es sich um ein gesamtgesellschaftliches Thema dreht.

Im Alltag braucht es aber für jeden einzelnen praktische und zeitnahe Hilfen. Dazu gehört, das Stressgeschehen zu verstehen, Stressoren auszumachen und die persönliche Stressresistenz zu unterstützen.

Stress bedeutet eine Herausforderung an unsere physischen und psychischen Anpassungskapazitäten. Jeder Organismus reagiert dabei auf äußere Stressoren wie Arbeitsüberlastung, Termindruck, Lärmpegel oder fehlende Wertschätzung in einem anderen Maß. Die Reaktion hängt auch maßgeblich von den sogenannten inneren Stressoren ab, d. h. inneren Antreibern, hohen eigenen Zielen, schlechten Vorerfahrungen oder mangelndem Selbstbewusstsein. Erst das Zusammenspiel von äußeren und inneren Stressoren bestimmt die persönliche Fähigkeit zur Stressbewältigung.

In diesem Sinne ist Stress, was mir Stress macht.

Stressreaktionen sind mit der inneren Alarmbereitschaft auf das engste verbunden und biologisch gesehen überaus sinnvoll. Auf neurobiologischer Ebene bedeutet Stress zunächst nur erhöhte Aufmerksamkeit und Reaktionsbereitschaft. In diesem Sinn ist Stress auch die Würze im Alltag. Aber wie bei jeder Würze kommt es auf das richtige Maß an.

Neurohormonal kommt es unter Stress zur Aktivierung des Sympathikustonus, der eine Stimulation von Kreislauf, Atmung und Stoffwechsel bewirkt. Gleichzeitig sind unsere Fähigkeiten zu verdauen, zu sprechen, zu erinnern und der Zugang zu unserem Wissen herabgesetzt. Dies würde ja bei einer Kampf- oder Fluchtreaktion auch hinderlich sein.

Nach abgelaufener Stressreaktion, also gelungenem Kampf oder erfolgreicher Flucht, sind die erhöhten Energiereserven verbraucht. Jetzt sollte ein Zustand von Stabilität und Wohlbefinden eintreten.

finden wiederhergestellt sein. Wir könnten uns dann am Gelungenen oder Bewältigten erfreuen. Gegebenenfalls würde sich eine euphorische Stimmung einstellen.

In der beruflichen Realität gelingt dies oft allerdings nur unvollständig, da wir eben nicht immer davonlaufen, kämpfen oder laut schreien können, wenn uns etwas wirklich zu viel ist. Gerade im ASD ist dranbleiben, aushalten, geduldig und ruhig zu bleiben zwingende Notwendigkeit. Damit bleibt man sozusagen auf dem Erregungspotenzial sitzen oder um es noch drastischer auszudrücken: fährt man Vollgas mit angezogener Handbremse. Sie alle wissen, was passiert, wenn Sie Ihr Auto so bedienen. Ähnlich geht es auch Ihrem Organismus. Folgen sind unter anderem gedankliches im Kreis drehen, Gereiztheit, erhöhter Puls und Opfergefühle.

Im Dauerstress, bei dem die Schäden durch die Belastung bereits die Abwehrkräfte übersteigen, entgleisen die Anpassungsreaktionen des Körpers. Den Gipfel dieser Entwicklung bildet ein totaler Zusammenbruch im Burnout, als Summe von nicht bewältigtem Stress.

Gerade in Berufen, die sich im engsten Kontakt zu anderen Menschen abspielen, gilt es einer weiteren Besonderheit Aufmerksamkeit zu schenken. Prof. Joachim Bauer, Uniklinik Freiburg, weist schon seit Jahren auf die Bedeutung des neuronalen Geschehens im Kontext menschlicher Interaktion hin. Bauer führt aus, dass sogenannte Spiegelneuronen im Gehirn dafür sorgen, dass wir uns, ohne nach zu denken und meist auch ohne darum zu wissen, sekundenschnell auf unsere Gegenüber einstellen können. Sie alle kennen solche Momente aus der Praxis. Früher nannte man es Intuition oder Einfühlungsvermögen. Wir sind über die Spiegelneuronen so auch neuronal in das Stressgeschehen der Klienten eingebunden. Hier gilt es Konzepte zur Selbstfürsorge und der Unterscheidung von Empathie und Compassion (Tanja Singer) zu diskutieren.

6 Programm zur Burnout-Vermeidung des Bezirksamtes Berlin-Neukölln

Françoise Lancelle – Gesundheitsbeauftragte des Bezirksamtes von Berlin-Neukölln

Programm zur Burnout-Vermeidung des Bezirksamtes Neukölln von Berlin

Françoise Lancelle

Leiterin Personalentwicklung/ Gesundheitsmanagement
im BA Neukölln von Berlin

Fachtagung: Selbstfürsorge im ASD/ ISS e.V., Frankfurt/ Main, 19. Januar 2012



Programm zur Burnout-Vermeidung des Bezirksamtes Neukölln von Berlin

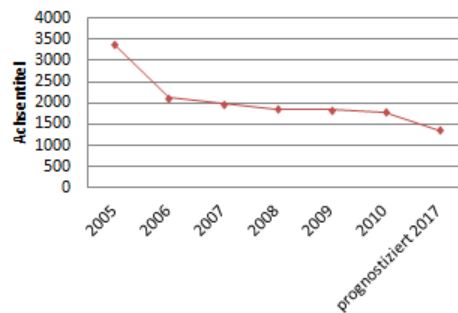
- Daten und Fakten
- Handlungsfelder
- Lösungsansätze
- Fazit/ Ausblick

Daten und Fakten

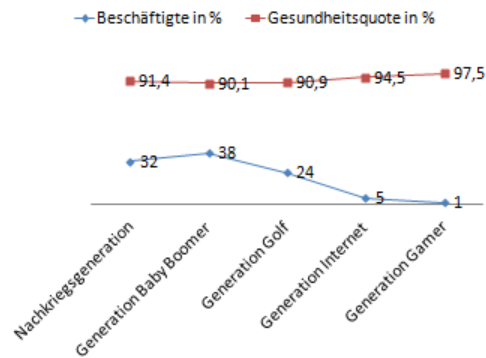
- Berlin-Neukölln: ca. 307.000 Menschen
 - 160 Nationen
 - ca. 1.700 Beschäftigte
 - Altersdurchschnitt der Beschäftigten: 49 Jahre
 - Haushaltsvolumen 2010: rd. 434 Mio. Euro
 - davon rd. 260 Mio. Euro für Transferleistungen
-

Daten und Fakten

Personalbestand in der Bezirksverwaltung



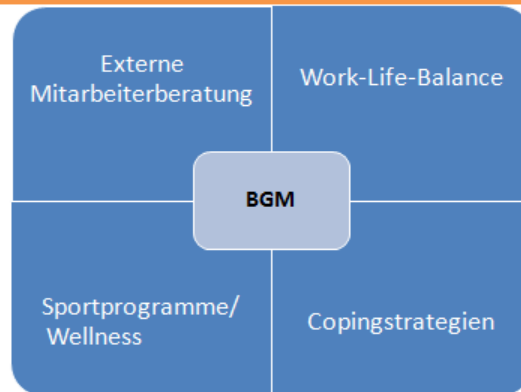
Daten und Fakten



Handlungsfelder

- hoher Krankenstand
- Leistungsminderung durch Präsentismus
- hohes Stressaufkommen und steigender workload
- wachsende Bedeutung psychischer Belastungen
- Gefahr Burnout
- Work-Life-Balance
- Fachkräftemangel – „war for talents“

Lösungsansätze



Externe Mitarbeiterberatung Employee Assistance Program (EAP)

- Ursprung vor über 60 Jahren in den USA und England
- in Deutschland seit 2000
- frühzeitige professionelle Bearbeitung
- offensiver Umgang mit „Tabuthemen“
- Lösung schwieriger Führungssituationen
- persönliche und telefonische Beratung
- für die Beschäftigten und deren Angehörige
- kostenfrei

Externe Mitarbeiterberatung Employee Assistance Program (EAP)

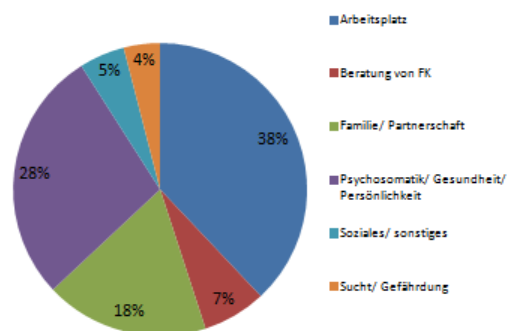
1. berufliche und arbeitsplatzbezogene Fragestellungen
 2. persönliche, mentale und gesundheitliche Themen
 3. Probleme in der Partnerschaft oder Familie
 4. soziale oder finanzielle Schwierigkeiten
 5. Suchtgefährdung und Abhängigkeit
-

Externe Mitarbeiterberatung Employee Assistance Program (EAP)

Inanspruchnahme im ersten Jahr:

Anzahl der Beratungssuchenden:	206
davon Beschäftigte:	185
(rd. 9% der Beschäftigten)	
davon Familienangehörige:	21
durchgeführte Beratungen:	665
(rd. 3,6 Beratungen/ Beschäftigte)	

Externe Mitarbeiterberatung Employee Assistance Program (EAP)



Fazit/ Ausblick

- Verzahnung von Personalentwicklung und betrieblichen Gesundheitsmanagement
- Ausbau der bestehenden Programme (z.B. Einführung des Familienservice in 2012)
- Sensibilisierung und Qualifizierung der Führungskräfte zum Thema „gesundheitsorientiertes Führen“

**Gesundheitsmanagement ist Personalentwicklung
für den Körper**

7 Gefährdungsanalyse im ASD der Stadt Mannheim

Ulrike Scheurich – Stellv. Fachbereichsleitung Kinder, Jugend und Familie, Jugendamt Stadt Mannheim

Tagesaktuelle Ereignisse in Mannheim veranlassten Frau Scheurich leider noch vor dem Beginn Ihres Vortrags wieder abzureisen. Herr Weigel informiert die Teilnehmerinnen und Teilnehmer über einen Artikel im Mannheimer Morgen, der das Jugendamt zu einer sofortigen Stellungnahme veranlasst.



Der geplante Vortrag von Frau Scheurich im Folgenden:

**Gefährdungsanalyse
im ASD (2007)**

Fachtagung ISS, 19.01.2012

2



STADT MANNHEIM²
Fachbereich
Kinder, Jugend und Familie
– Jugendamt –

**Ausgangslage im Jahr 2007:**

- Langjähriger Haushaltskonsolidierungsprozess der Kommune mit Stelleneinsparungen – auch im ASD
- Parallel dazu : steigende Fallzahlen und neue Aufgaben
- Hinweise auf gesundheitliche Beeinträchtigungen (Ausfallzeiten, Versetzungsanträge, sog. Personalfälle)
- Überlastungsanzeigen
- Auftrag aus Arbeitsschutzgesetz
- Antrag des PR auf Durchführung einer Gefährdungsanalyse

Gefährdungsanalyse im ASD Mannheim,
188_13.01.2012

2

**Exkurs: Arbeitsschutzgesetz**

- § 2 Begriffsbestimmungen
(1) Maßnahmen des Arbeitsschutzes im Sinne dieses Gesetzes sind Maßnahmen zur **Verhütung von Unfällen bei der Arbeit und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren** einschließlich Maßnahmen der menschengerechten Gestaltung der Arbeit.
- § 5 Beurteilung der Arbeitsbedingungen
(1) Der Arbeitgeber hat durch eine Beurteilung der für die Beschäftigten mit ihrer Arbeit verbundenen **Gefährdung zu ermitteln**, welche Maßnahmen des Arbeitsschutzes erforderlich sind.
(2) Der Arbeitgeber hat die Beurteilung je nach Art der Tätigkeiten vorzunehmen. Bei gleichartigen Arbeitsbedingungen ist die Beurteilung eines Arbeitsplatzes oder einer Tätigkeit ausreichend.

Gefährdungsanalyse im ASD Mannheim,
188_13.01.2012

3

**Anliegen der Mannheimer Gefährdungsanalyse**

- Entwicklung und Erprobung eines Leitfadens zur Gefährdungsbeurteilung - mit dem besonders die psychische Belastungen des ASD erfasst werden kann.
- Identifizierung von gesundheitsgefährdenden Belastungen und gesundheitsförderlichen Entlastungen im ASD
- Ableitung von Maßnahmen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes

Gefährdungsanalyse im ASD Mannheim,
188_13.01.2012

4



Herausforderung

- Kein standardisiertes Vorgehen/Instrument zur Bemessung von psychischen Belastungsfaktoren vorhanden
- Individuelles Erleben von Stress und psych. Belastungen sehr unterschiedlich
- Keine Referenzmodelle bis dato - Pilotprojekt

Gefährdungsanalyse im ASD_Mannheim,
Isg_19.01.2012

5



Ablauf in Mannheim

- Vorgespräche mit Fachkräften des ASD (Feldstudie)
- 1. Entwurf Fragebogen/Prüfliste zur psychischen Belastung (Wichtig: Abfrage nicht nur zu Be- sondern auch Entlastungsfaktoren)
- Workshop zur Abnahme der Prüfliste mit Basismitarbeitern, Leitungskräften, Personalrat
- Anonyme Befragung aller BasismitarbeiterInnen und Teamleitungen
- Auswertung (auch nach Geschlecht, (Dienst-)alter, Voll-/Teilzeit, (un-)befristet, Ausbildung)
- Ableitung von Maßnahmen

Gefährdungsanalyse im ASD_Mannheim,
Isg_19.01.2012

6

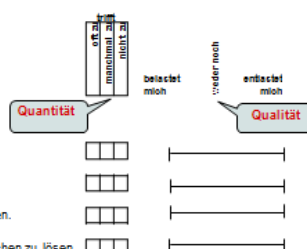


Auszug aus der Mannheimer Prüfliste

Belastungen in der Sozialarbeit (PBS) von Prof. Dr. Rudow

Arbeitsaufgaben

1. Es sind viele HZE-Fälle zu lösen.
2. Es sind viele KWG-Fälle zu lösen.
3. Es sind viele Trennungs-/Scheidungsfälle zu bearbeiten.
4. Es sind viele Fälle zu alten, psychisch kranken Menschen zu lösen.



Gefährdungsanalyse im ASD_Mannheim,
Isg_19.01.2012

7

**Auszug aus Prüfliste: Be- und Entlastungsfaktoren**

- Arbeitsaufgabe (z.B.: HzE, KWG)
 - Arbeitsorganisation (z.B.: Planbarkeit, Beratungsmöglichkeit, Vertretung)
 - Kooperationspartner (z.B.: Erwartungshaltung)
 - Klienten (z.B.: Problemeinsicht, Migration, Erwartungsdruck)
 - Team (z.B.: kolleg. Beratung, Teamklima, Altersstruktur)
 - Leitung (z.B.: Ansprechbarkeit, Unterstützung)
 - Arbeitsmittel (z.B.: EDV, Dienstwagen)
 - Arbeitsraum, -umgebung (z.B.: Büroausstattung, Pausen-/Sozialraum)
-
- Extra-Tool für Teamleitungen (z.B.: Leitungsspanne, Dienst-/Fachaufsicht)

Gefährdungsanalyse im A SD_Mannheim,
Iss_13.01.2012

8

**Ergebnis: Belastung** (Auszug 1)

- Arbeitsaufgabe (zu viele Einzelfälle, Fälle zu schwer/komplex/nicht planbar, Dokumentation/Verwaltungsaufgaben)
- Arbeitsorganisation (keine ausreichende Bearbeitungszeit, Vertretungen)
- Kooperationspartner (unrealistische Erwartungen, unzureichende Wertschätzung / Anerkennung)

Gefährdungsanalyse im A SD_Mannheim,
Iss_13.01.2012

9

**Ergebnis: Belastung** (Auszug 2)

- Klienten (tw. emotional hoch belastend)
 - Arbeitsmittel (tw. unzureichend, Software nicht vorhanden)
-
- Teamleitungen (fehlende Unterstützung im Umgang mit sog. schwierigen MitarbeiterInnen, mangelnde Zeit für das Team, fehlende Verwaltungsunterstützung)

Gefährdungsanalyse im A SD_Mannheim,
Iss_13.01.2012

10



Ergebnis: Entlastung (Auszug)

- Team (Sach- und Fachkenntnis, Beratungsmöglichkeit, informeller Austausch, Unterstützung)
- Leitung (Kompetenz, Unterstützung bei Problem, Interessenvertretung, Innovationsbereitschaft, Aufgeschlossenheit)
- Teamleitungen (Zusammenarbeit mit anderen Teamleitungen)



Konsequenzen aus der Gefährdungsanalyse I

- Belastungsfaktor **Zeitnot/zu viele Fälle:**
 - fortschreibbare Personalbemessung (~ Anpassung an Fallzahlen)
 - Einführung von Springerstellen (~ für Vertretungen)
- Belastungsfaktor **Arbeitsorganisation**
 - Anlaufstellen in jeder Region (~ Verwaltung)
 - Spezialisierung im Kinderschutz (~ Feuerwehrfunktion)
 - Einführung Software (~ Dokumentation, Statistik)
 - Zulassung Privat-PKW zu Dienstfahrten
- Belastungsfaktor **Verantwortung/Entscheidungsfolgen**
 - Einführung regelmäßige Fallsupervision (~ in Pers.bemessung aufgenommen)
 - Stärkung der kollegialen Beratung (~ in Pers.bemessung aufgenommen)
 - Fortbildung



Konsequenzen aus der Gefährdungsanalyse II

- Belastungsfaktor **Kooperation** (– ASD-Profil, unrealistische Erwartungen)
- Definition von Prozessen (– Hilfeplanung, Beratung, etc.)
- Konzentration auf SGB VIII-Aufgaben
- Stärkung der Öffentlichkeitsarbeit
- Belastungsfaktor **Stress**
- Fachtag „Burn-out Prophylaxe“
- Teamsupervision
- jährliche Mitarbeitergespräche

Gefährdungsanalyse im ASD_Mannheim,
IaB_19.01.2012

13



Konsequenzen aus der Gefährdungsanalyse III

- Belastungsfaktor **Führen und Leiten**
- Teamentwicklung auf Leitungsebene
- Leitungssupervision
- jährliche Mitarbeitergespräche
- Unterstützung im Umgang mit sog. schwierigen MitarbeiterInnen
- Einführung einer **Betrieblichen Kommission Gesundheit**
- seit 2011 für das gesamte Jugendamt (– gem. TVöD-SuE, Anlage 2 Abs. 4)

Gefährdungsanalyse im ASD_Mannheim,
IaB_19.01.2012

14



Schritte zu einem Arbeits- und Gesundheitsschutzes im ASD

- I. Erfassen der Arbeitssituation und –organisation
- II. Diagnostik von Belastung (Gefährdungsanalyse) und Entlastung (Ressourcen)
- III. Auswertung und Interpretation der Ergebnis (Gefährdungsbeurteilung)
- IV. Ableitung von Maßnahmen zum Arbeits- und Gesundheitsschutz
- V. Umsetzung
- VI. Wirkungsmessung

Gefährdungsanalyse im ASD_Mannheim,
IaB_19.01.2012

15



Dialogrunde: Bilanz der Belastbarkeit

Schema risikoerhöhender und risikomindernder Faktoren



Büml, H. (2003) in Anlehnung an Scheithauer, Niebank, Petermann (2000)

16



Veröffentlichung:

Bernd Rudow

Überlastung im Amt. Macht soziale Arbeit krank?

Arbeitsschutz und Gefährdungsbeurteilung in der Sozialarbeit (Allgemeiner Sozialer Dienst) der Stadt Mannheim

Sozialmagazin 04/2010

Kontakt:

U. Scheurich, Stellv. Fachbereichsleitung

R 1, 12, 68161 Mannheim, jugendamt.leitung@mannheim.de

8 Dialogrunden

8.1 Stress und Belastung bei Fachkräften der Jugendhilfe

Forschungsprojekt 2009 im Auftrag der
Hans-Böckler-Stiftung:

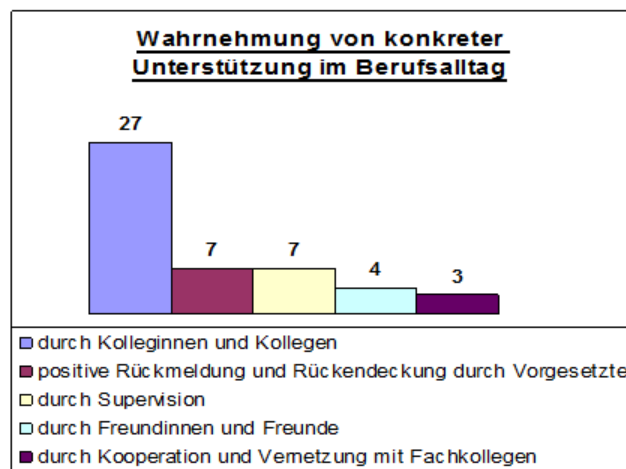
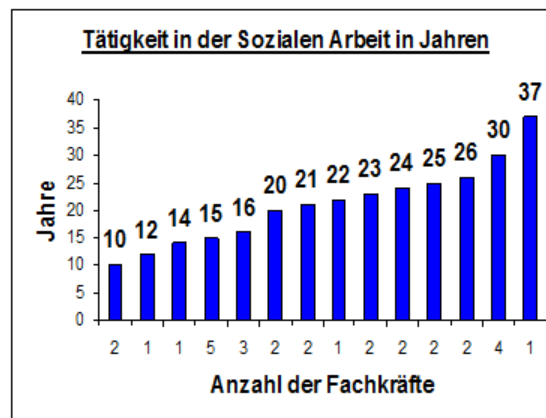
**„Feuer braucht Brennstoff“ –
Was hält Soziale Fachkräfte fit?**

„Engagement für andere ist gut – Selbstfürsorge ist besser!“



Vorstellung einiger Ergebnisse
zur Selbstfürsorge von Fachkräften

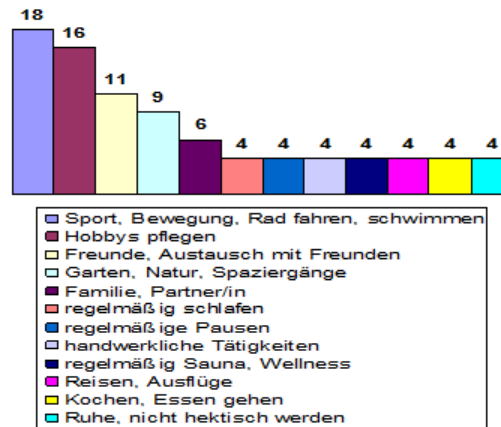
Irmhild Poulsen: Burnoutprävention im Berufsfeld Soziale Arbeit.
Perspektiven zur Selbstfürsorge von Fachkräften 2009, VS-Verlag



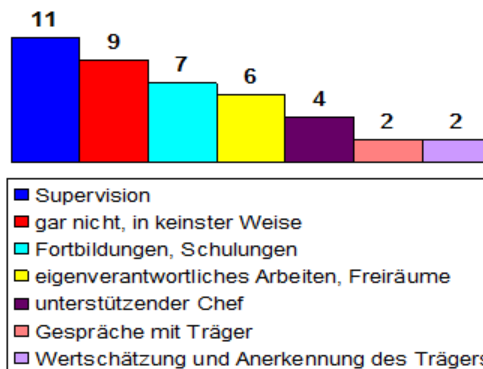
Stärken und Fähigkeiten der Fachkräfte (häufigste Nennungen)



Konkrete Handlungsstrategien



Hilfen des Trägers im Umgang mit Belastung und Stress im Alltag (häufigste Nennungen)



Die acht Säulen der Burnoutprävention für Fachkräfte der
Sozialen Arbeit

- **1. Selbsterkenntnis- Bewusstheit/Bewusstsein – innere Klarheit**
 - **2. Grenzen erkennen und setzen können, ‚Nein‘ sagen**
 - **3. Gelassenheit und Optimismus**
 - **4. Hobbys, Ausgleich, Sport, Bewegung**
 - **5. Gute Kollegen, ein gutes Team**
 - **6. um Hilfestellung bitten können**
 - **7. Soziale Netzwerke- Familie, Freunde**
 - **8. Humor, Spaß und Freude**
-

8.2 Burnout und Stress: Erfahrungen aus der Praxis der Burnout-Prävention

Workshopablauf

„Stress ist das Salz in der Suppe“

„Das ist doch hausgemachter Stress!“

„Mich stresst heute einfach alles.“

Ziel: Strategien im Umgang mit Stress, Zeitdruck, schwierigen Klienten, Fremdbestimmung, Multitasking entdecken

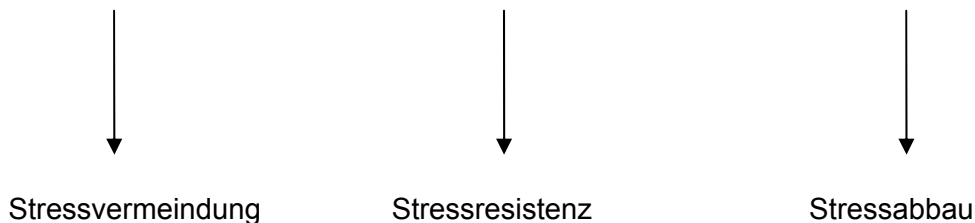
Impulsreferat:

- Definition von Stress
- Ablauf der Stressreaktion
- Kreiselwellenmodell

Stressfaktoren im Berufskontext

- Interne und externe Stressfaktoren *moderierte Erarbeitung mit den Teilnehmern*,
Bewertung des Stressniveaus *Soziometrie*

Die drei Säulen der Stressbewältigung



- Stressvermeidung: *moderierte Erarbeitung mit den Teilnehmern*
- Stressresistenz stärken: *moderierte Erarbeitung mit den Teilnehmern*
- Stressabbau im Alltag: *moderierte Erarbeitung mit den Teilnehmern*

Einführung und Übung von Methoden des Stressabbaus

Transfer in den persönlichen Alltag: *Murmelgruppen und Feedback in das Plenum*

8.3 Programm zur Burnout Vermeidung



8.4 Reflexion der Dialogrunden



Dr. phil. Irmhild Poulsen vom Burnout-Institut Phoenix, Lübeck, berichtet aus ihrem Forschungsprojekt im Auftrag der Hans-Böckler-Stiftung: **Stress und Belastung bei Fachkräften der Jugendhilfe**. In ihrem Dialogforum beschäftigen die Fragen: Wie können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter „alte Mühlen“ verlassen und neue Wege beschreiten, und wie Selbstfürsorge nicht zur negativen Abgrenzung wird.

Frau Mag. phil. Sybille Huerta Krefft schildert aus ihrer Sicht als Supervisorin die **Erfahrungen aus der Praxis der Burnout-Prävention**. Sie beschreibt in ihrem Inputreferat was der Einzelne für die eigene Gesunderhaltung tun kann und welche Rolle das kollegiale Umfeld für die Bewältigung von Arbeitsbelastungen spielt. Mit praktischen Körperübungen zur Entspannungsphase erläutert Frau Huerta Krefft in Ihrem Workshop u.a. als „Erste Hilfe-Maßnahme“, wie das Stressknäul von personen- oder bedingungsbezogenen Stressoren aufgelöst werden kann.

Neue Wege geht das Bezirksamt von Berlin-Neukölln. Diese stellt die Gesundheitsbeauftragte Francoise Lancelle vor. Das Programm zur **Burnout-Vermeidung des Bezirksamtes Berlin-Neukölln** stellt den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Hilfe einer anonymisierten Scheckkarte ein breitgefächertes Portefeuille von Maßnahmen zur Gesundheitsvorsorge zur Verfügung. Das Programm fußt auf der externen Mitarbeiterberatung *Employee Assistance Program (EAP)*, das sich bereits seit 60 Jahren im angloamerikanischen Raum entwickelt. Im Vordergrund steht, dass Gesundheitsmanagement Personalentwicklung für den Körper ist.

9 Burnon statt Burnout – Begeistert gesund in Zeiten des Wandels

Zum Abschluss hat Herr Prof. Dr. med. Georg Schürgers (BURN - Mental Management) in seinem Vortrag **Burnon statt Burnout: Begeistert gesund in Zeiten des Wandels** den ASD-Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Mut gemacht, sich nicht unter ihrem Wert zu verkaufen. In seinen Vortrag verdeutlichte er, dass zwar mit wachsender Kompetenz auch eine zunehmende Belastung der Fachkräfte einhergeht, aber, „wir haben durch unser Verhalten, unsere mentalen Einstellungen und Lebensgewohnheiten Einfluss auf die Wahrscheinlichkeit mehr oder weniger gesund/krank zu werden und zu bleiben.“ Für sein Plädoyer: Arbeitszeit ist Lebenszeit hatte er 11 DOs und DONTs im Gepäck und die Empfehlung: Veränderungen wagen!



BURNON statt BURNOUT

Begeistert gesund in Zeiten des Wandels

Fachtagung: Selbstfürsorge im ASD/ Frankfurt a. Main, 19.1.12

Prof. Dr. Georg Schürgers, Möhnesee/ Hamburg



Drei Dimensionen der Kompetenzentwicklung

- Wissen
- Können
- Einstellung

2

Burn® Mental Management



Drei Dimensionen der Kompetenzentwicklung

- Wissen
- Können
- Einstellung

2

Burn® Mental Management



Was passiert in Germany?

3

Burn® Mental Management



Die Burnout-Gesellschaft?

4

Burn® Mental Management



5

Burn® Mental Management

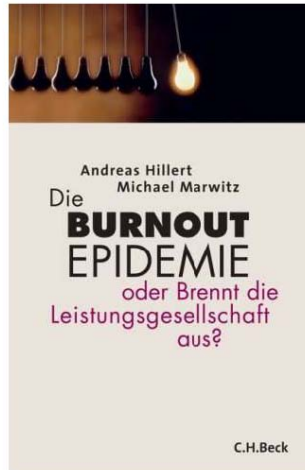


Brief an mein Leben: Erfahrungen mit einem Burnout

(Rowohlt Verlag, 2010)

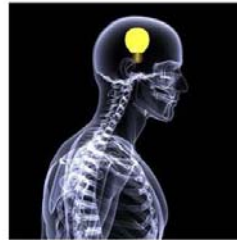
6

Burn® Mental Management



7

Burn Mental Management



Age of Depression?

8

Burn Mental Management

08.05.2009 | 6 Kommentare

PSYCHISCHE STÖRUNGEN

Immer mehr Depressive

Die Zahl der Krankschreibungen wegen Depressionen nimmt zu. Der Grund: Es gibt weniger Vorurteile und die Krankheit wird besser erkannt.

VON KATHRIN BÜRGER



In jüngeren Generationen scheinen psychische Störungen zuzunehmen.
Foto: photocase/samen

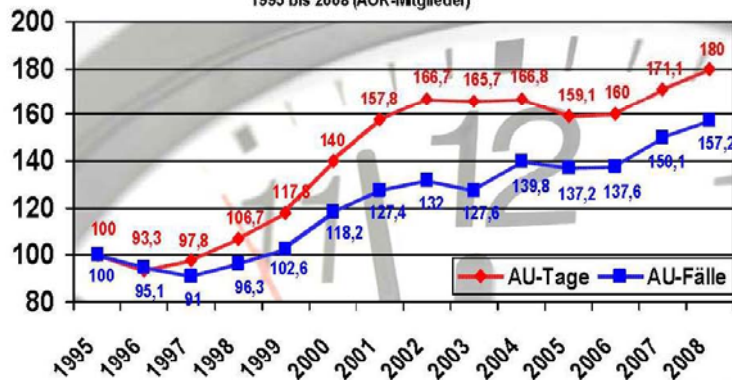
"Psychische Störungen nehmen zu" - das glaubt zumindest die Öffentlichkeit, aber auch unter Experten gilt psychisches Leid als "Epidemie des 21. Jahrhunderts" - man spricht sogar vom "Age of Depression". Und viele Gesundheitswissenschaftler warnen vor einer Kostenexplosion. Schließlich haben frühere Langzeitstudien in den USA eine deutliche Zunahme vor allem an Depressionen und bei jüngeren Menschen geschätzt. Veränderungen der Arbeitsstrukturen durch Globalisierung und moderne Informationstechnologien aber auch Terrorismus und Individualisierung sollen für einen Anstieg an Depressionen, Suchterkrankungen, Psychosen oder Angststörungen verantwortlich sein.

9

Burn Mental Management

Psychische Erkrankungen steigen dramatisch an

Arbeitsunfähigkeit durch psychische Erkrankungen
1995 bis 2008 (AOK-Mitglieder)



Quelle: WIdO 2009

30.04.2010

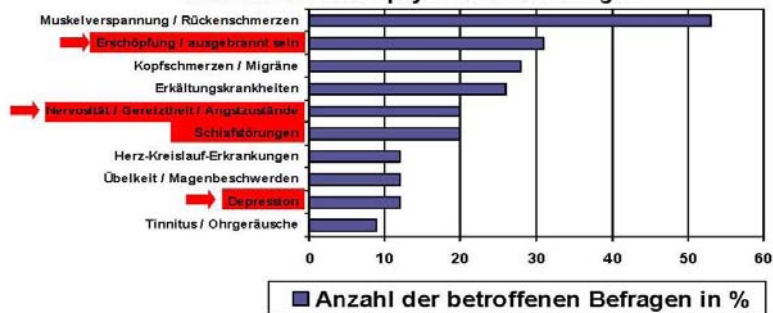
Thomas Veit, Ressort Arbeits- und Gesundheitsschutz

10

Burn® Mental Management

Beschwerden durch psychischer Belastungen:

Beschwerden durch psychische Belastungen



Quelle: TK Kundenkompass / FAZ Institut, 2009

30.04.2010

Thomas Veit, Ressort Arbeits- und Gesundheitsschutz

11

Burn® Mental Management



12

Burn® Mental Management



Burnout und psychische Belastungen sozialer Berufe

13

Burn® Mental Management



14

Burn® Mental Management

Am wenigsten Probleme haben Elektroingenieure

In Bayern leiden Sozialarbeiter besonders stark an psychischen Erkrankungen. Das ergab eine aktuelle Auswertung der viertgrößten bundesweiten Krankenkasse KKH-Allianz. Durchschnittlich blieb diese Berufsgruppe im ersten Halbjahr 2010 an elf Tagen ihrem Job fern, davon drei Tage wegen psychischer Erkrankungen. Am wenigsten waren von derartigen Beschwerden Elektroingenieure betroffen. Sie fehlten lediglich an einem Tag in ihrem Job und wiesen durchschnittlich keinen einzigen Fehltag aufgrund von psychischen Erkrankungen auf.

15

Burn[®] Mental Management



University of Cologne
Faculty of Human Sciences
Faculty of Medicine

Univ.-Prof. Dr. Holger Pfaff
Direktor des IMVR
www.imvr.uni-koeln.de

Institute for
Health Services Research,
Medical Sociology and
Rehabilitation Sciences

i:imvr

Mitarbeiter der Behindertenhilfe: Burnout-Studienergebnisse (INA-Studie)

Verteilung der Subskala "emotionale Erschöpfung"

Burnout-Classification nach Kalimo et al. (2003)	Häufigkeit	Verteilung
keine Burnout-Symptome (0-1,49)	111	63,4
Vorhandene Burnout-Symptome (1,50-3,49)	51	29,1
Schwerwiegende Burnout-Symptome (3,5 - 6)	13	7,5
N	175	100,0

63.4%

36.6%

16

Burn[®] Mental Management



Sozialberufe & Burnout: Sozialberufe schneiden schlechter ab als andere Berufsgruppen

	Gesamt-Anzahl	während/ unmittelbar nach der Arbeit ausgebrannt	devon durch Arzt/Therapeut behandelt
		%	%
Selbständige Ärzte	41	29***	17
Lehrer Realschule	99	27***	27
Lehrer Sonderschule	78	26***	30
Lehrer Hauptschule	73	23***	29
Sozialarbeiter	209	19***	45
Lehrer Grundschule	190	19***	44
Ärzte Krankenhaus	127	19***	4
Lehrer Gymnasium	253	18***	27
Kindergärtnerinnen	170	17***	28
Zahnärzte	47	17***	38
Schulleiter	36	17	50
Sanitäter	24	17	25
Altenpflegerinnen	182	16***	30
Pfarrer	22	14	0
Krankenschwestern	489	13***	36
Verwaltung, höher	83	12	30
Landwirt	70	11	38
Redakteure, Journal.	112	11	33
Steuerberater	38	11	25
Manager	68	10	14
Rechtsanwälte	49	10	20
Geschäftsführer	229	10	9
Krankenpflegehelfer	57	9	0
Verwaltung, mittl.	616	9	36
Softwareentwickler	223	9	5
Maurer	47	9	25
Bereichsleiter	287	8	33
Briefträger	72	8	33

Tabelle: Anteil der Personen, die angegeben, „während oder unmittelbar nach der Arbeit häufig“ an Burnout zu leiden, gruppiert nach Profession. Die rechte Spalte zeigt den Anteil der Betroffenen innerhalb einer Profession an, die spezifische professionelle Hilfe in Anspruch genommen haben. * zeigen Signifikanzniveau an (Logistische Regression). Aus: Hasselstein 198, Nutzung: V. Arbeitsbedingte psychische Erkrankung bei Erwerbstätigen in Deutschland. Arbeitsmed. Sozialmed. Umweltmed. 2014;59:588-598.

17

Burn Mental Management



Sozialarbeiter: Hohe Burnout-Prävalenz

- 47% der Sozialarbeiter in Nordirland berichteten mäßiges Burnout (Gibson et al. 1989)
- 57-71% der Sozialarbeiter im Bereich der psychischen Betreuung bezeichneten sich selbst als ausgebrannt (Martin & Schinke 1998)
- 44-57% der Sozialberufe im Bereich psychischen Betreuung weisen einen hohen Grad an Burnout auf (Wykes et al.)

18

Burn Mental Management



University of Cologne
Faculty of Human Sciences
Faculty of Medicine

Univ.-Prof. Dr. Holger Pfaff
Direktor des IMVR
www.imvr.uni-koeln.de

Institute for
Health Services Research,
Medical Sociology and
Rehabilitation Sciences



Sozialarbeiter und psychische Störung (Angst und Depression)

- 37-72% der Sozialberufe (z.B. Sozialarbeiter) haben milde psychiatrische Symptome (Gibson et al. 1989; Caughey 1996)
- 55-74% der Sozialarbeiter haben leichte bis schwere Angstsymptome (Thompson et al. 1996; Jones et al. 1991)

Journal of Mental Health (2005) 14, 1, 193-207



19

Burn® Mental Management



University of Cologne
Faculty of Human Sciences
Faculty of Medicine

Univ.-Prof. Dr. Holger Pfaff
Direktor des IMVR
www.imvr.uni-koeln.de

Institute for
Health Services Research,
Medical Sociology and
Rehabilitation Sciences



Sozialberufe und psychische Störungen: Prävalenz ist bei Sozialarbeitern höher als in anderen Berufsgruppen

- Mentaler Stress ist bei den Sozialberufen höher als bei den anderen Gruppen (Bennett et al. 1993)
- Arbeitsbezogene Angst ist höher als bei anderen Berufsgruppen (Bennett et al. 1993)
- Depressivität ist höher als bei anderen Berufsgruppen (Bennett et al. 1993)
- Sozialberufe wiesen eine schlechtere Gesundheit auf als die Normgruppe (Bradley & Sutherland 1995)

Journal of Mental Health (2005) 14, 1, 193-207



20

Burn® Mental Management



Potenziale und Belastungen sozialer Berufe

21

Burn® Mental Management

Belastungen sozialer Berufe

- Hoch belastete Klientel
- Große emotionale und zwischenmenschliche Herausforderungen
- Hoher Handlungs- und Erwartungsdruck
- Häufige Konfrontation mit Machtlosigkeit/ Wenig Kontrolle über die „Ergebnisse“
- Hoher Verbrauch „emotionaler Energie“
- Notwendigkeit dauernder überzeugender persönlicher Präsenz
- Wenig (gesellschaftliche) Anerkennung und Wertschätzung
- Kaum narzisstische Gratifikation
- Niedrige ökonomische Anreize



22

Burn® Mental Management

Potenziale sozialer Berufe

- Arbeit mit und für Menschen
- Vielfalt und Komplexität der Aufgaben
- Differenzierte intellektuelle, zwischenmenschliche und emotionale Herausforderungen
- Erleben zwischenmenschlicher Anerkennung
- Sinnhaft befriedigende Tätigkeit
- Empathie und Mitgefühl als zentrale Wirkfaktoren
- Ein schöner Beruf?



23

Burn® Mental Management



Aktuelle Themen

24

Burn® Mental Management



Zeit

Tempo und Beschleunigung

25

Burn® Mental Management



Druck

Verdichtung von Prozessen

26

Burn® Mental Management



Menge

Daten- und Informationsflut

27

Burn® Mental Management



Wandel

Rasanter Wandel von Strukturen und Prozessen

28

Burn® Mental Management



Virtualisierung

Virtuelle und reale Welten

30

Burn® Mental Management



Beziehung

Partnerschaft, emotionale Nähe und Anerkennung

31

Burn® Mental Management



Junge Potenziale

Mangel an jungen qualifizierten Mitarbeitern

32

Burn® Mental Management



Kreativität

Wichtigkeit von Innovation und Kreativität

33

Burn® Mental Management



Bildung

Große Bedeutung von Wissen und Bildung

34

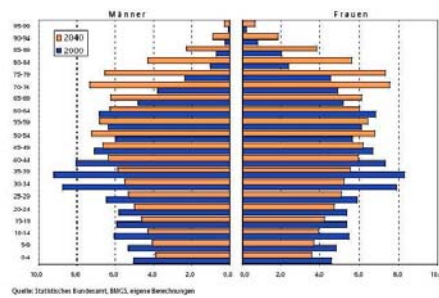
Burn® Mental Management



Bildung

35

Burn® Mental Management

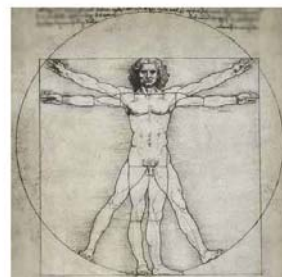


Alter

Grundlegender demografischer Wandel

36

Burn® Mental Management



Gesundheit

Körperliche und mentale Gesundheit

37

Burn® Mental Management



Was ist Gesundheit ?

38

Burn® Mental Management

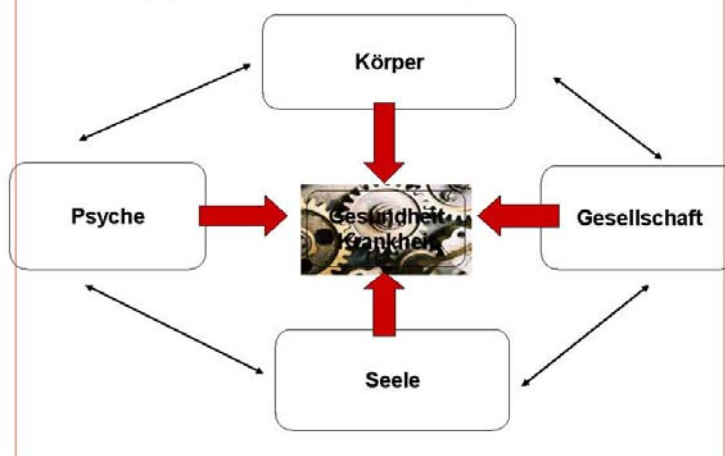


Balancen: Körper – Geist – Seele
Verstand – Emotion
Spannung - Entspannung

39

Burn® Mental Management

Bio-psycho-soziale Zusammenhänge von Gesundheit



40

Burn® Mental Management

Gesundheit - Krankheit als Kontinuum

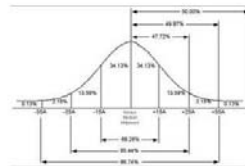
Gesundheit

Krankheit



41

Burn® Mental Management



Unser Einfluss auf Wahrscheinlichkeiten:

Wir haben durch unser Verhalten, unsere mentalen Einstellungen und Lebensgewohnheiten Einfluss auf die Wahrscheinlichkeit mehr oder weniger gesund/krank zu werden und zu bleiben!

42

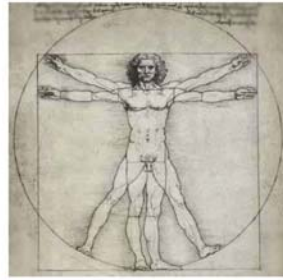
Burn® Mental Management



Mentale Grundhaltungen und Überzeugungen entscheiden wesentlich über Erfolg und Misserfolg im Leben!

43

Burn® Mental Management



GGM Ganzheitlich orientiertes Gesundheitsmanagement

44

Burn® Mental Management

Ganzheitlich orientiertes Gesundheitsmanagement Arbeitsschwerpunkte

1. Mentale Prozesse
2. Körperliche Prozesse
3. Balancen
4. Bewegung
5. Ernährung

45

Burn® Mental Management



Mentale Prozesse: Mentale Potenziale nutzen

- Denken und Bewusstsein
- Persönliche Überzeugungen
- Hilfreiche innere Bilder
- Werthaltungen

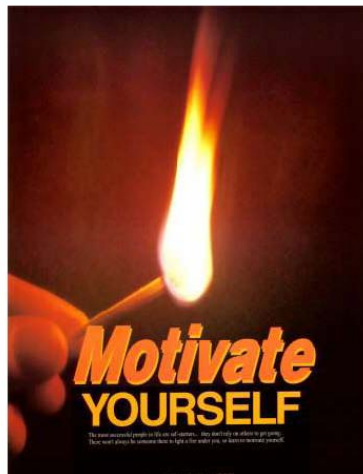
46

Burn® Mental Management



47

Burn® Mental Management



48

Burn® Mental Management



Körperliche Prozesse: Körperliche Gesundheit erhalten

- Gesundheitschecks
- Gesundheits-Indikatoren
- Risiko- und Schutzfaktoren

49

Burn® Mental Management

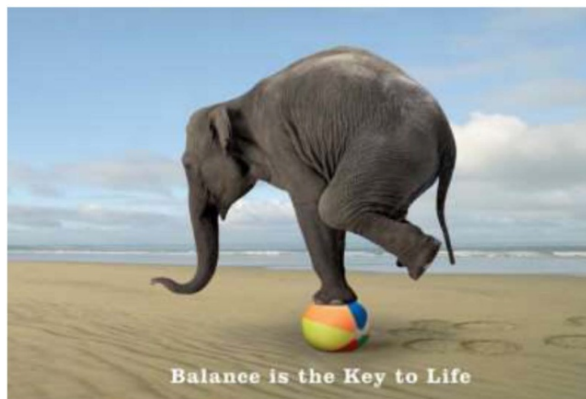


Balancen: Energien freilegen und bewusst handeln

- Achtsamkeit
- Aufmerksamkeitsfokussierung
- Entspannung

50

Burn® Mental Management



51

Burn® Mental Management

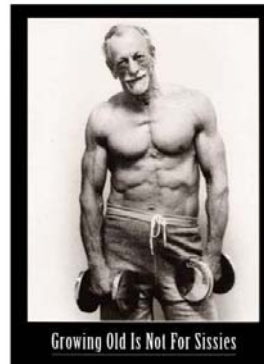


Bewegung: Beweglichkeit fördern und Belastbarkeiten erhöhen

- Beweglichkeit
- Freude an der Bewegung
- Herz-Kreislauf-Training

52

Burn® Mental Management



53

Burn® Mental Management



Ernährung: Bewusst ernähren und genussvoll essen

- Ernährungsgewohnheiten und Körpergewicht
- Natürliche Ernährung
- Genuss

54

Burn® Mental Management



Was ist ein Burnout-Syndrom ?

55

Burn® Mental Management



Definition: Burnout

Der deutschstämmige Psychoanalytiker Herbert Freudenberger prägte 1974 in einem Aufsatz einen Begriff, der in den USA in kürzester Zeit populär wurde: "Burnout"

56

Burn® Mental Management

Definition: Burnout

- typisch für professionelle Helfer mit hohem persönlichen Engagement
- Aus pflichtbewussten und engagierten Helfern wurden häufig Mitarbeiter, die leicht reizbar waren, eine zynische Einstellung gegenüber den Klienten entwickelten und Symptome einer körperlichen, emotionalen und geistigen Erschöpfung zeigten.

57

Burn® Mental Management

Definition: Burnout

- typisch für professionelle Helfer mit hohem persönlichen Engagement
- Aus pflichtbewussten und engagierten Helfern wurden häufig Mitarbeiter, die leicht reizbar waren, eine zynische Einstellung gegenüber den Klienten entwickelten und Symptome einer körperlichen, emotionalen und geistigen Erschöpfung zeigten.

57

Burn® Mental Management

BURNOUT

Intensives (subjektives) Gefühl der Überforderung, Erschöpfung und Hilflosigkeit gegenüber vielfältigen privaten und beruflichen Anforderungen

Phasen

1. (Hoch-)Leistungsphase
2. Hyperaktivitätsphase
3. Verunsicherungsphase
4. Erschöpfungsphase
5. Desorganisationsphase
6. Depression

58

Burn® Mental Management



1. (Hoch-)Leistungsphase

- Herausforderungen werden gut gemeistert
- Ausreichende Erholung gelingt
- Subjektive Zufriedenheit eher hoch
- Keine psychosomatischen Symptome
- Gelegentliches Gefühl, dass es doch „zu viel“ werden könnte

59

Burn® Mental Management



2. Hyperaktivitätsphase

- Herausforderungen werden durch „noch mehr Arbeit“ gemeistert
- Erholung gelingt weniger gut, erste Erschöpfungsgefühle
- Subjektive Zufriedenheit nimmt ab
- Erste psychosomatische Symptome: z.B. Schlafstörungen
- Häufiges Gefühl, dass es „zu viel“ ist

60

Burn® Mental Management

3. Verunsicherungsphase



- Herausforderungen werden nur noch mit größter Kraftanstrengung gemeistert
- Häufiger Gedanke „Ich muss etwas ändern!“
- Weiterhin eher Verleugnung des Problems
- Erholung gelingt kaum noch, Erschöpfungsgefühle
- Subjektive Zufriedenheit nimmt weiter ab
- Oft psychosomatische Symptome: z.B. Schlafstörungen, Schmerzen, Infekte
- ggf. Wunsch nach professioneller Unterstützung

61

Burn® Mental Management

4. Erschöpfungsphase

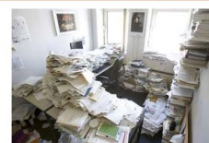


- Herausforderungen werden nur noch unvollkommen gemeistert
- Starke Selbstvorwürfe, Schuldvorwürfe
- Häufiger Gedanke „Stop!“
- Verleugnung des Problems gelingt schlechter
- Erholung gelingt nicht mehr, ausgeprägte Erschöpfungsgefühle
- Subjektive Zufriedenheit sehr niedrig
- Oft psychosomatische Symptome: z.B. Schlafstörungen, Schmerzen, Infekte, Magen, Rücken
- Ggf. Krankschreibung aus „organischen“ Gründen

62

Burn® Mental Management

5. Desorganisationsphase



- Herausforderungen werden nicht mehr gemeistert
- Vermehrt Fehler bei der Arbeit!
- Selbstvorwürfe, Schuldvorwürfe spitzen sich zu
- Massivere Hilflosigkeitsgefühle
- Dauernde Erschöpfungsgefühle
- Massive psychische und psychosomatische Symptome: z.B. Schlafstörungen, Schmerzen, Infekte, Magen, Rücken
- Niedergeschlagenheit wird massiver
- Ggf. längerfristige Krankschreibung aus „organischen“ Gründen

63

Burn® Mental Management

6. Depression



- Kaum noch leistungsfähig
- Negative Emotionen mit starker Niedergeschlagenheit
- Antriebs- und Lustlosigkeit
- Selbstvorwürfe bis zum Selbsthass
- Totale Hoffnungslosigkeit
- Ggf. schwere Depression mit emotionaler Erstarrung und suizidalen Gedanken

64

Burn® Mental Management

Folgen des Burnout

- Verflachen der Freizeitbeschäftigungen: Fernsehapparat
- Alkohol- und Zigarettenkonsum
- Missbrauch von Beruhigungsmitteln
- gestörtes Essverhalten
- Ehe- und Familienprobleme
- häufiger Arbeitsplatzwechsel oder Ausstieg aus dem Beruf

65

Burn® Mental Health Management

Emotionen

- Gefühle der Hilflosigkeit
- Insuffizienzgefühle
- Verringertes Selbstwertgefühl
- Starke Stimmungsschwankungen,
- häufige Depressivität, Pessimismus, Fatalismus
- Gefühl von innerer Leere, Apathie
- Bitterkeit, Ärger und Aggressivität
- Ungeduld, Reizbarkeit und Nervosität



66

Burn® Mental Health Management

Psychosomatische Reaktionen

- Unfähigkeit zur Entspannung in der Freizeit
- Schlafstörungen
- Muskelverspannungen
- Kopfschmerzen
- Magen-Darm-Beschwerden
- Vegetative Folgen (Herzklopfen, erhöhter Blutdruck)
- Engegefühl in der Brust
- Reduzierte Immunabwehr

67

Burn® Mental Health Management



68

Burn® Mental Health Management



Wer hat ein Burnout-Syndrom?

69

Burn® Mental Management

Aus der Literatur:

- Berufe mit relativ geringer sozialer Anerkennung
z.B. Soziale und pflegerische Berufe
- Berufe, die in der gesellschaftlichen Kritik stehen
z.B. Pädagogische Berufe
- Tätigkeiten mit hohem Zeit-, Kosten- und Termindruck
bei gleichzeitig „schlechtem Arbeitsklima“
- Sicher hohe „Dunkelziffer“!

70

Burn® Mental Management



Warum hat jemand ein Burnout-Syndrom?

71

Burn® Mental Management



Aktuelle Themen und Burnout

- | | |
|-----------------|---------------------|
| • Zeit: | Immer schneller! |
| • Druck: | Immer dichter! |
| • Menge: | Immer mehr! |
| • Wandel: | Immer neu! |
| • Ubiquität: | Immer und überall! |
| • Beziehung: | Immer einsamer! |
| • Gesellschaft: | Immer angespannter! |

72

Burn® Mental Management





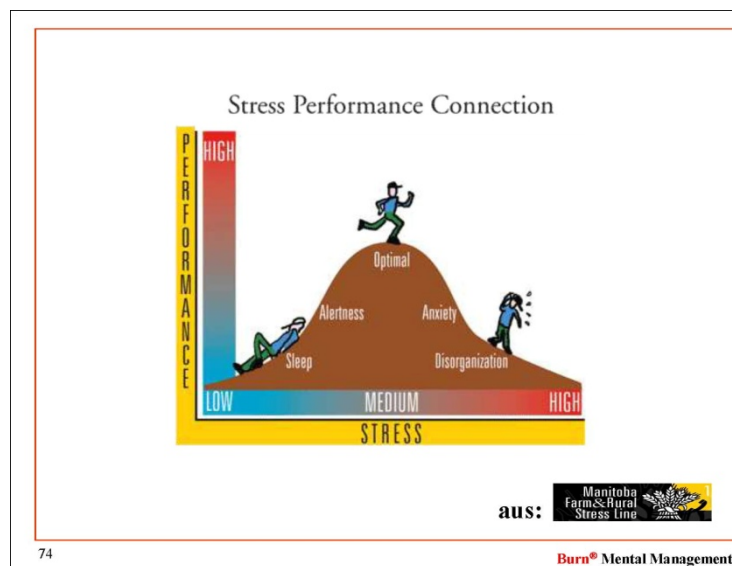
Stress





73

Burn® Mental Management



1 in 5 are stressed at work

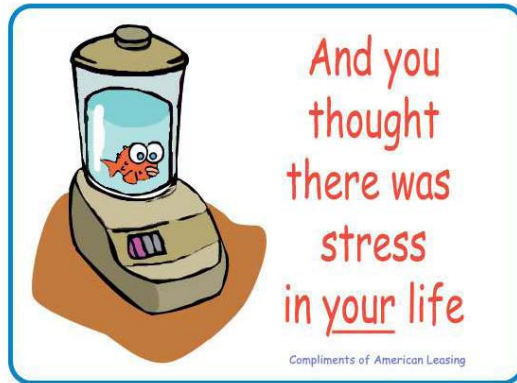


„Stress at work does exist“
- Professor Cary Cooper

Management standards for work-related stress
The Health and Safety Commission in Great Britain.

75

Burn® Mental Management



76

Burn® Mental Management

B.O.P. Das Burnon-Prinzip

Versuch das Burnout-Syndrom auf die Füße zu stellen

78

Burn® Mental Management



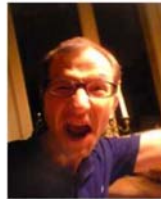
Burnout - Burnon

79

Burn® Mental Management



Burnon?



80

Burn® Mental Management



Der Schlüssel zu Erfolg und Gesundheit...

81

Burn® Mental Management



Begeisterung

82

Burn® Mental Management

Wie hängt Begeisterung und Gesundheit zusammen?

Wer begeistert sein Leben gestaltet, ist produktiver, kreativer und lebt dabei auch noch länger und besser!

83

Burn® Mental Management

Salutogene Faktoren

sind Faktoren, die Gesundheit erhalten:

- Gute Bindungen
- Optimismus
- Humor und Lebensfreude



84

Burn® Mental Management



Hardiness (besondere Belastbarkeit)
ist zu finden bei Mitarbeitern mit:

CCC

Commitment
Control
Challenge

85

Burn® Mental Management

Burnon: 11 DOs and DONTs
Gesundheit und Motivation im Unternehmen

86

Burn® Mental Management



1. Wertschätzung zeigen / entziehen

87

Burn® Mental Management



2. Freiheit ermöglichen / einschränken

88

Burn® Mental Management

[illegible]

89

Burn[®] Mental Management



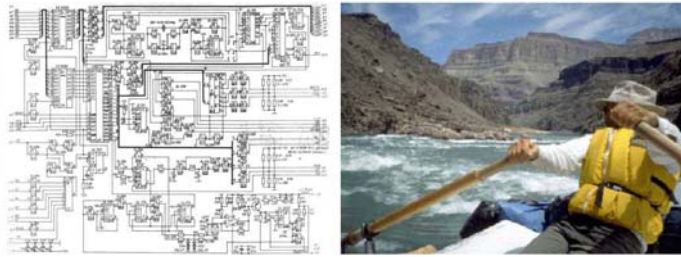
90

Burn⁺ Mental Management



91

Burn[®] Mental Management



6. Anforderungen stellen /reduzieren

92

Burn® Mental Management



7. Veränderungen zulassen /verhindern

93

Burn® Mental Management



8. Kontraste suchen /vermeiden

94

Burn® Mental Management



9. Routinen optimieren / erweitern

95

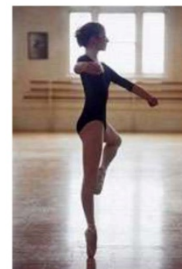
Burn® Mental Management



10. Beziehungen ausbauen / bekämpfen

96

Burn® Mental Management



11. Balancen herstellen / missachten

97

Burn® Mental Management

Burnon: 11 DOs and DONTs

Gesundheit im Unternehmen	DOS	DONTs
1. Wertschätzung	zeigen	entziehen
2. Freiheit	ermöglichen	einschränken
3. Potenziale	nutzen	ignorieren
4. Kreativität	fördern	verhindern
5. Spielen	erlauben	verbieten
6. Anforderungen	stellen	reduzieren
7. Veränderungen	zulassen	verhindern
8. Kontraste	suchen	vermeiden
9. Routinen	optimieren	erweitern
10. Beziehungen	ausbauen	bekämpfen
11. Balancen	herstellen	missachten

98

Burn® Mental Management

Abschließende Burnon-Empfehlung:

99

Burn® Mental Management



Veränderungen wagen!

100

Burn® Mental Management

Veränderungen wagen

Wenn sich die Dinge nicht so verändern,
wie Sie es sich vorstellen:

- Arbeiten sie an Ihren Erwartungen und Vorstellungen!
- Suchen Sie Alternativen!
- Treffen Sie Entscheidungen!

101

Burn® Mental Management

- Sorgen Sie für sich und für diejenigen, die Ihnen wichtig sind.
- Fragen Sie sich (1x im Monat), ob Ihnen das Leben, so wie sie es derzeit führen, zumindest in Teilen das gibt, was Sie sich wünschen.
- Kommen sie 3x hintereinander zu einem negativen Ergebnis, sollten Sie etwas verändern.
- Warten Sie nicht zulange darauf, dass andere oder das Schicksal für Sie etwas ändern wird.

102

Burn® Mental Management

- **Sie** können (müssen) Ihr Leben positiv gestalten.
- Nutzen Sie dazu alle Potentiale, die verfügbar sind, seien es eigene oder die von anderen hilfreichen Menschen.
- Tun sie es bitte:

Wir haben nämlich (vermutlich)
nur das eine Leben !

103

Burn® Mental Management



Ich bedanke mich herzlich für Ihre Aufmerksamkeit!

104

Burn® Mental Management



**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!**

105

Burn® Mental Management



Burn® Mental Management

Prof. Dr. Georg Schürgers

Alois-Schoppe-Weg 4
59519 Möhnesee

Tel. 02924-878557
Fax 02924-878559
Mobil 0151-14162492
info@burnon.de

www.burnon.de

106

Burn® Mental Management