

WEITERE INFORMATIONEN

weitere Faltblätter aus der Themenreihe zu „Arbeitsgestaltung“, „psychische Belastung“ und auch „Gewalt am Arbeitsplatz“ finden Sie auf der Seite www.arbeitswelt.hessen.de

Weitere Informationen zu psychischen Belastungsfaktoren unter www.gda-psyche.de
www.gefaehrungsbeurteilung.de



Hessisches Ministerium für Soziales und Integration
Sonnenberger Str. 2/2a
65193 Wiesbaden
www.soziales.hessen.de
www.arbeitswelt.hessen.de
arbeitsschutz@hsm.hessen.de

Gesamtverantwortlich: Alice Engel
Verfasser: Bettina Splittgerber, HMSI/Referat III1B;
Claudia Flake, Regierungspräsidium Gießen
Titelmotiv: Fotolia
Druck: Hausdruck, Mai 2021

ARBEITSSCHUTZ UND PRODUKTSICHERHEIT IN HESSEN

REGIERUNGSPRÄSIDIUM KASSEL
Standort Kassel und Standort Fulda
Stadt Kassel, Landkreise Kassel, Waldeck-Frankenberg, Werra-Meißner, Schwalm-Eder, Hersfeld-Rotenburg und Fulda
Telefon 0561 106-2788
E-Mail: arbeitsschutz@rpk.hessen.de

REGIERUNGSPRÄSIDIUM GIESSEN
Standort Gießen
Kreise Gießen, Vogelsberg und Marburg-Biedenkopf
Telefon 0641 303-0
E-Mail: arbeitsschutz-gießen@rpgi.hessen.de

Standort Hadamar
Kreise Limburg-Weilburg und Lahn-Dill
Telefon 0641 303-8600
E-Mail: poststelle-afaslm@rpgi.hessen.de

REGIERUNGSPRÄSIDIUM DARMSTADT
Standort Darmstadt
Stadt Darmstadt, Kreise Bergstraße, Darmstadt-Dieburg, Groß-Gerau, Offenbach und Odenwald
Telefon 06151 12-4001
E-Mail: arbeitsschutz-darmstadt@rpda.hessen.de

Standort Frankfurt
Stadt Frankfurt am Main, Stadt Offenbach am Main, Kreise Main-Kinzig und Wetterau, Frankfurt Flughafen
Telefon 069 2714-0
E-Mail: arbeitsschutz-frankfurt@rpda.hessen.de

Standort Wiesbaden
Stadt Wiesbaden, Kreise Hoch-Taunus, Main-Taunus, Rheingau-Taunus
Telefon 0611 3309-0
E-Mail: arbeitsschutz-wiesbaden@rpda.hessen.de

Hessisches Ministerium
für Soziales und Integration



EMOTIONSARBEIT & EMOTIONALE BELASTUNG IM KONTAKT

mit Kunden, Gästen, Patienten und Bürgern

WAS BEDEUTET EMOTIONSARBEIT ODER EMOTIONALE BELASTUNG?

Freundlichkeit, Zuvorkommenheit, ein Eingehen auf Gefühle und Stimmungen sind im Dienstleistungssektor wichtig, so auch Verbindlichkeit und professionelle Ernsthaftigkeit, wenn z.B. Einsatzkräfte der Polizei aktiv werden. Über den Ausdruck von Gefühlen wird der Kontakt zum Kunden, zur Patientin, zu den Schülern etc. gesteuert.

Emotionsarbeit ist ein Bestandteil der Arbeitsaufgabe, die eine Regulation der eigenen Gefühle erfordert, um dem Gegenüber in Mimik, Stimme und Gestik ein bestimmtes Gefühl zu vermitteln, unabhängig davon, ob dies mit den inneren Empfindungen übereinstimmt oder nicht.

Emotionale Belastung entsteht durch:

- das Erleben stark berührender Ereignisse (z.B. schwere Krankheiten, Gewalttaten, Verwahrlosung, Unfälle und Tod in Pflege- oder „Blaulicht-Berufen“)
- das ständige Eingehen auf die Bedürfnisse anderer
- Menschen und die Erwartung von Empathie (z.B. bei der Arbeit mit Kindern)
- die Erwartung, permanent Gefühle zu zeigen (z. B. stets freundlich und zuvorkommend zu sein), die den eigenen nicht entsprechen (emotionale Dissonanz).

GESUNDHEITLICHE RELEVANZ

- emotionale Erschöpfung und Depersonalisation (innerliche Distanzierung von Kunden, Patienten)
- Burnout, vermehrte psychische und psychosomatische Beschwerden, Depression – gerade in Gesundheitsberufen

ARBEITSGESTALTUNG UND VERHALTENSPRÄVENTION

Wenn die Gefährdungsbeurteilung aufzeigt, dass die Arbeit emotional belastend ist, bieten organisatorisch-strukturelle sowie personenbezogene Maßnahmen Möglichkeiten, die zu leistenden Emotionsarbeit zu erleichtern.

Ansatzpunkte für Maßnahmen	Beispielhafte Maßnahmen, um Emotionsarbeit und emotionale Inanspruchnahme im Kundenkontakt zu erleichtern
Wechsel zu Anforderungen ohne Emotionsarbeit	Arbeitsplatzwechsel oder Misch Tätigkeiten mit Zeitanteilen ohne Kunden- und Patientenkontakt
Interaktionsspielraum gestalten, Verhaltensouveränität wahren	klare Regeln im Umgang mit aggressiver Kundschaft, Grenzen festlegen (Wann darf „Nein“ gesagt werden?), gelebte Handlungsmaxime „Es gibt auch Grenzen in der Freundlichkeit“, Beschäftigte sollten, um einen respektvollen Umgang bitten dürfen; Mitarbeiter bei der Entwicklung von Verhaltens- und Interaktionsregeln beteiligen; Eskalationsstrategien entwickeln und strukturell verankern
soziale und kommunikative Kompetenzen erweitern	Schulungen zum Umgang mit „schwierigen“ Kunden, Gästen, Bürgern oder Patienten, Deeskalationstraining in Konfliktsituationen, professionelle Distanzierung erlernen, regelmäßige Schulungsangebote und Auffrischkurse
stabiler Kundenkontakt	stetiger oder beständiger Kundenkontakt kann entlastend wirken
potentielle Konfliktfelder mit Kunden, Gästen, Bürgern und Patienten mildern	Kundenbefragungen durchführen und Kundenbeschwerden nachgehen; nachvollziehbare und einfach zu verstehenden Verhaltensregeln und Vereinbarungen treffen und trainieren; Produkt- und Dienstleistungsangebote in Richtung der Kundenwünsche entwickeln und erbringen

Ansatzpunkte für Maßnahmen	Beispielhafte Maßnahmen, um Emotionsarbeit und emotionale Inanspruchnahme im Kundenkontakt zu erleichtern
reibungsarme Arbeitsorganisation und Leistungserbringung	Schwachstellen in bestehenden Prozessen analysieren, wie z.B. Wartezeiten, falsche Lieferungen, Produktfehler
soziale Unterstützung durch Kollegen	bei Bedarf Hilfe holen können; kollegiales Zuhören; schwierige Situationen im Nachhinein mit Kollegen besprechen; Supervisions- und/oder Coaching-Angebote einrichten
Rückhalt durch Vorgesetzte	fachliche und emotionale Unterstützung durch den Vorgesetzten, Klärung eines entstandenen Konfliktes in einem Vier-Augen-Gespräch; Gruppengespräche und Erfahrungsaustausche ermöglichen
Rückzugsmöglichkeiten schaffen, Verringerung der Präsenz	Bürotür schließen oder „Stille Stunden“ einrichten, d.h. Zeiträume ohne Kunden- und Patientenkontakt, Pausen oder Ortswechsel zwischen Gesprächen einführen, um nicht die emotionale Inanspruchnahme des einen Gesprächs in das folgende mitzunehmen, Pausenräume so legen, dass sie nicht von Kunden, Gästen oder Patienten eingesehen werden können
persönliche Distanzierung, professionelle Distanzierung	Rituale etablieren, die es erleichtern die „Servicerolle“ einzunehmen und Negatives von sich zu weisen; Gedanken positiven Inhalts pflegen; Techniken der Gefühlsregulation und Entspannung vermitteln