

VERONIKA JAKL

www.apjakl.at

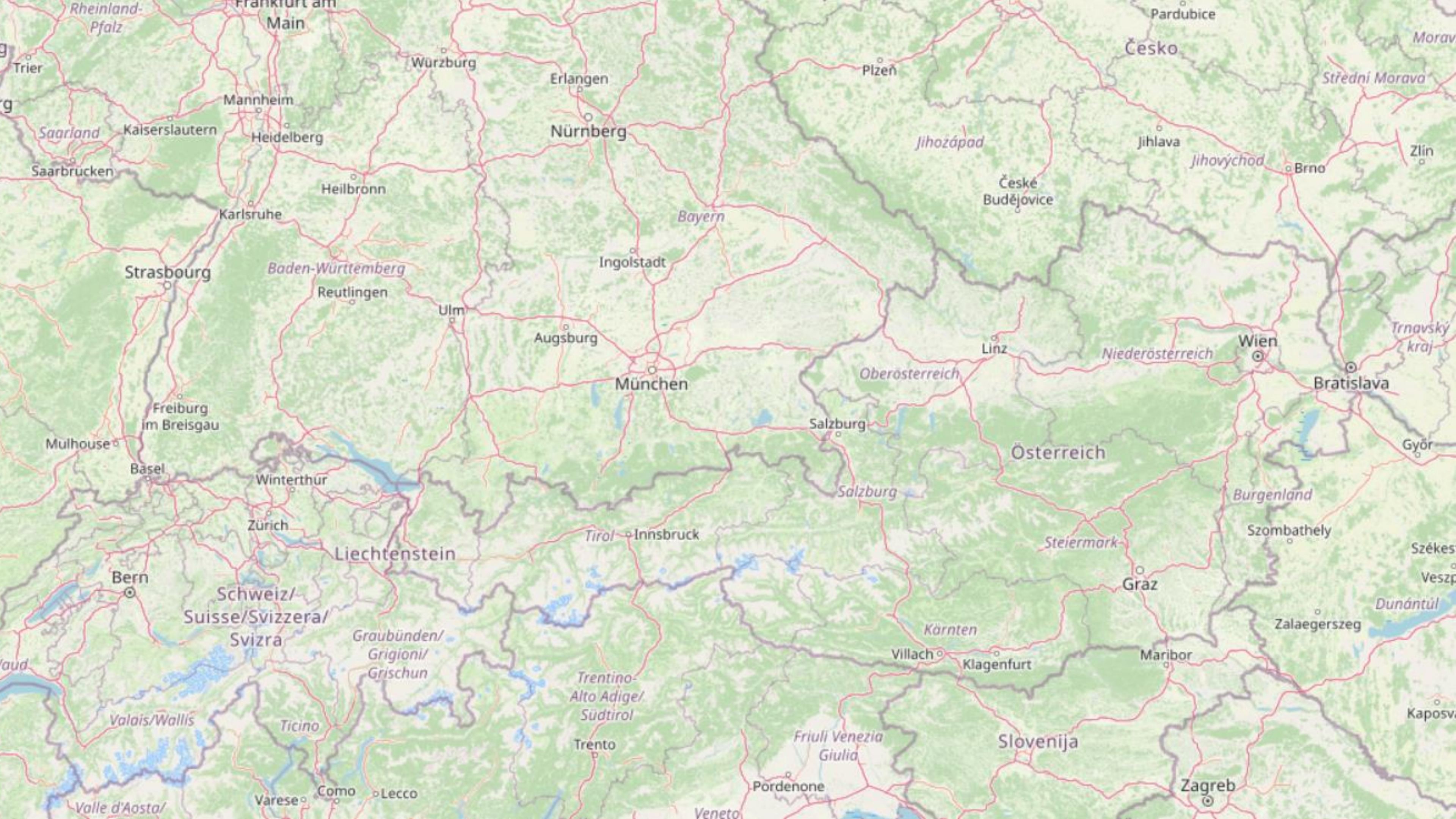
Als Führungskraft in der Corona-Krise mit psychischen Belastungen umgehen



Mag. Veronika Jakl



Arbeitspsychologin und Autorin aus Wien
Expertin für psychische Belastungen
www.apjakl.at



Wie fühlen Sie sich gerade?

heiter	erfüllt	gelassen	ausgeglichen	lebhaft	optimistisch	aufgeregt	begeistert
unbekümmert	locker	nachdenklich	zufrieden	enthusiastisch	energetisch	inspiriert	aufgedreht
zufrieden	dankbar	ruhig	entspannt	motiviert	überrascht	fokussiert	freundlich
gemütlich	angenehm	geruhsam	sanft	freudig	glücklich	hoffnungsvoll	glücklich
traurig	alleine	müde	gelangweilt	angespannt	nervös	unruhig	aufgewühlt
deprimiert	erschöpft	teilnahmslos	fertig	verärgert	besorgt	ängstlich	mulmig
pessimistisch	bekümmert	ausgelaugt	miserabel	frustriert	gestresst	irritiert	panisch
entmutigt	aufgelöst	verausgabt	entfremdet	verblüfft	genervt	wütend	zornig

Was läuft gerade gut und vielleicht sogar besser als “vorher”?

Gefühle,
Abläufe,
Zusammenarbeit,
private Zeit,
Ruhephasen, ...



**Wenn
dieses Webinar
für Sie hilfreich war,
was ist dann anders?**

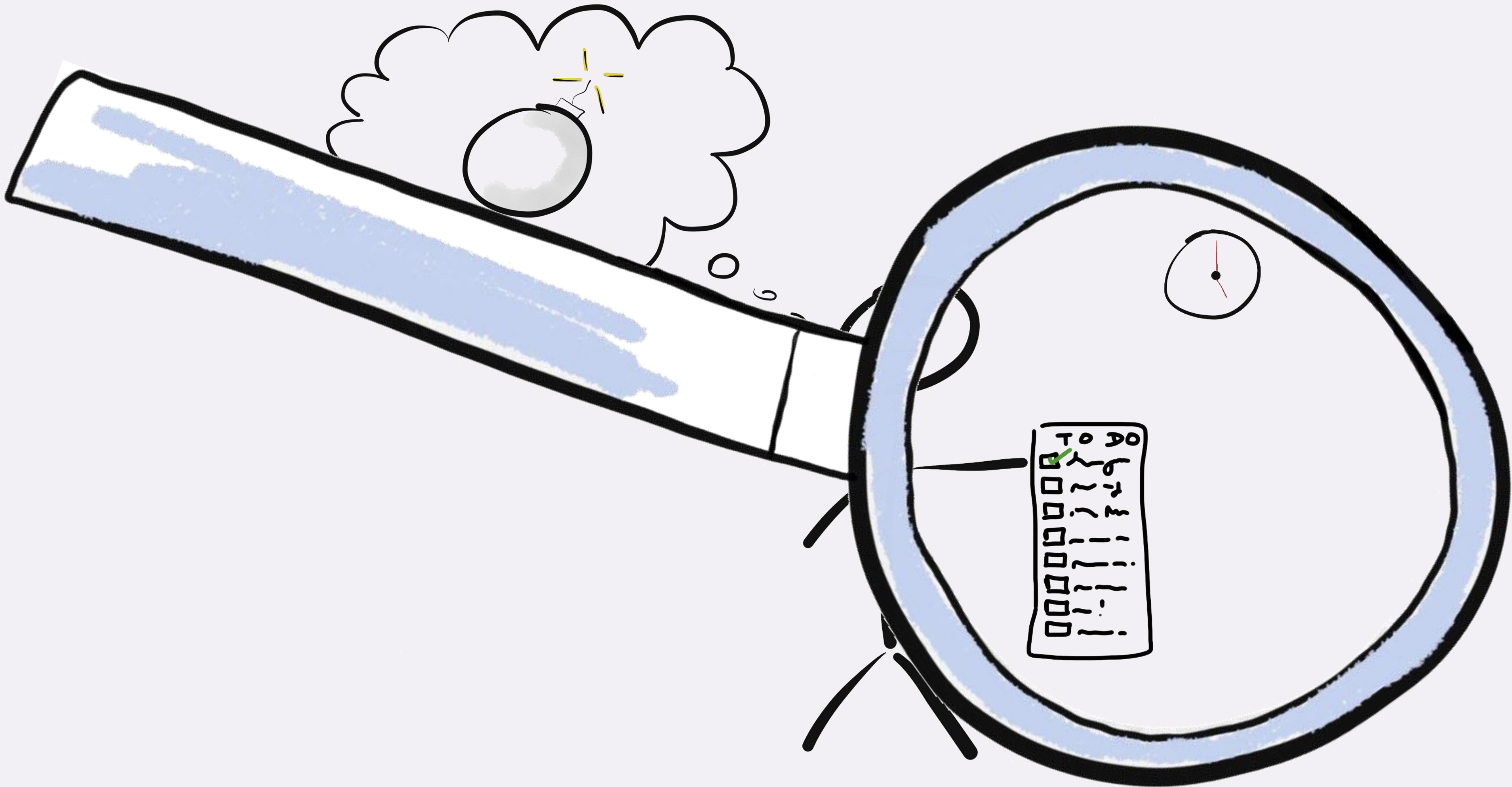


**www.apjaki.at/
seminar**

Download der heutigen Unterlagen







0A 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 0A 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99

Dimensionen von Belastungen

Umgebung, physikalische Bedingungen	Aufgaben und Tätigkeiten
Sozial- und Organisationsklima	Abläufe und Organisation

Beispiele von Belastungen

<p>Umgebung und Arbeitsmittel</p> <p>+ Ergonomisch abgestimmte Bildschirmarbeitsplätze</p> <p>– Ständiges Sitzen</p>	<p>Aufgaben und Tätigkeiten</p> <p>+ großer Handlungsspielraum</p> <p>– zu viele Tätigkeiten auf einmal</p>
<p>Sozial- und Organisationsklima</p> <p>+ Hohe Wertschätzung</p> <p>– Fehlende Unterstützung durch Führungskraft</p>	<p>Abläufe und Organisation</p> <p>+ Erreichbare Ansprechpartner</p> <p>– Informationen zum Arbeiten fehlen</p>

**Welche psychischen
Arbeitsbelastungen
nehmen Sie
bei Ihrer Arbeit wahr?**



Vorhandene Belastungen

Umgebung und Arbeitsmittel	Aufgaben und Tätigkeiten
Sozial- und Organisationsklima	Abläufe und Organisation

Woran erkennen Sie Stress bei sich oder anderen?

Welche Auswirkungen sind spürbar oder sichtbar?



Gedanken

Verhalten

Gefühle

Körper

Modell der Gratifikationskrisen



Was bewirkt zu wenig Anerkennung/Belohnung?

Negative Bilanz:

- erhöhter Blutdruck, v.a. bei Männern
- erhöhter Cortisolspiegel im Speichel
- reduzierte Herzratenvariabilität
- geschwächtes Immunsystem: Geringere Menge an natürlichen Killerzellen und T-Helferzellen
- erhöhtes Risiko für Diabetes (bei Männern)
- erhöhte Wahrscheinlichkeit für psychische Störungen (Depressionen, affektive Störungen, Angststörungen)

Theorie zum Handlungsspielraum

	Geringe Arbeitsanforderungen	Hohe Arbeitsanforderungen
Geringer Handlungsspielraum	Passiver Job	Hohe Beanspruchung
Hoher Handlungsspielraum	Geringe Beanspruchung	Aktiver Job

„Anforderungs-Kontroll-Modell“
(Karasek, 1979)

Was bewirkt fehlender Handlungsspielraum?

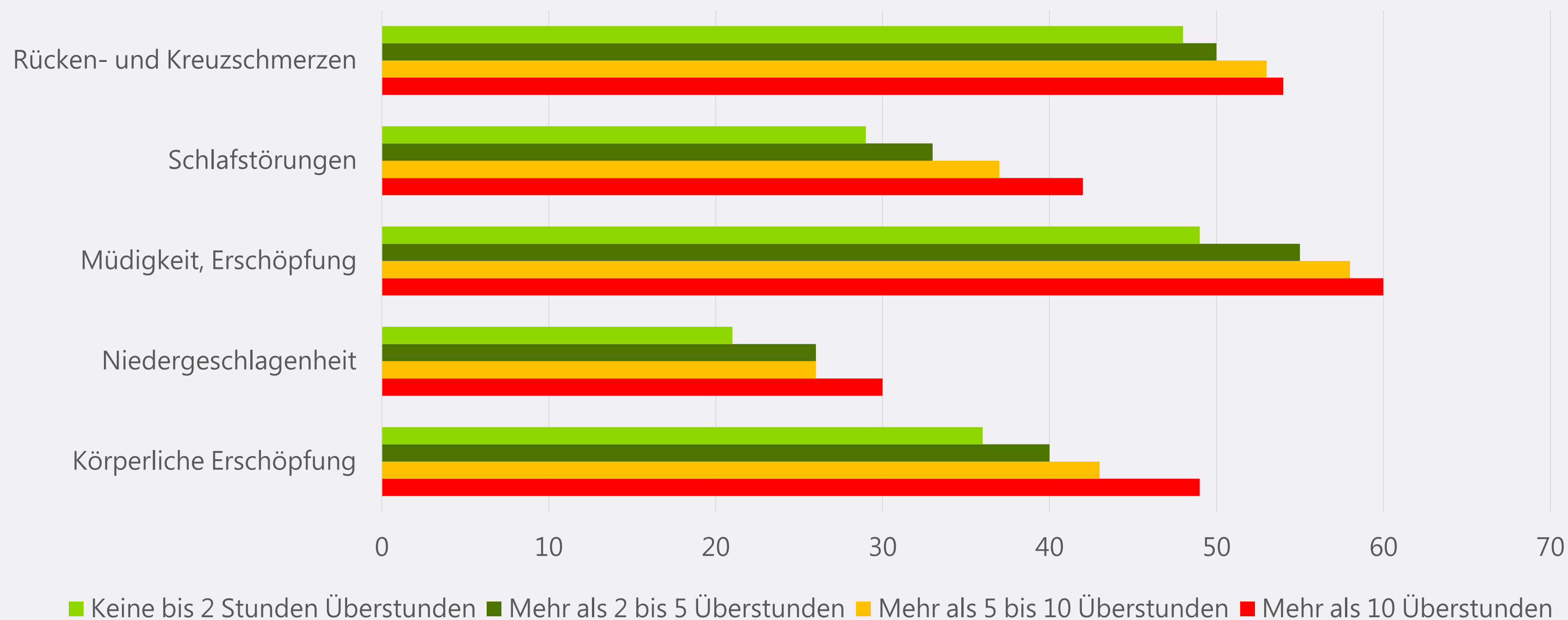
	Geringe Arbeitsanforderungen	
Geringer Handlungsspielraum	Passiver Job	Hohe Beanspruchung
Hoher Handlungsspielraum		Aktiver Job

signifikant höherer Blutdruck (systolisch & diastolisch) während der Arbeit

140 % erhöhtes Risiko, einen Arbeitsunfall zu erleiden

„erungs-Kontroll-Modell“
(Karasek, 1979)

Gesundheitliche Beschwerden bei Überstunden









www.apjakl.at/ seminar

Jede Stunde 90 Sekunden Pause!

Aktive Pause



Sitzend Oberkörper aufrichten
zusammensinken lassen,
wieder aufrichten
→ Wichtig, um Haltungsschäden vorzubeugen



Halswirbelsäule mobilisieren
→ Hilft gegen
Verspannungen im
Nackengebiet



Arme groß rückwärts kreisen:
nach hinten unten ziehen
→ Wichtig, um Einschränkungen im Schultergürtel zu vermeiden



Wirbel für Wirbel ein- und ausrollen &
Wirbelsäule überstrecken
→ Hilft, die Bandscheiben mit Nährstoffen zu versorgen



Oberkörper nach links/rechts drehen
→ Wichtig, um den statischen Belastungen im Sitzen entgegenzuwirken



„Äpfel pflücken“
(auf Zehenspitzen stehen)
→ Hilft, die Durchblutung im ganzen Körper zu fördern



Einbeinstand und
anderes Sprunggelenk
kreisen (große Kreise)
→ Hilft, um den



Hüfte/Wade dehnen
im Ausfallschritt
→ Hilft, Rückenschmerzen



Alle Gliedmaßen ausschütteln
→ Wichtig, um wieder locker und frisch in die

Persönlicher Umgang mit Stress

● **Abwehr**

Belastung bagatellisieren, den eigenen Stress herunterspielen, Verantwortlichkeit ablehnen

Persönlicher Umgang mit Stress

● **Abwehr**

Belastung bagatellisieren, den eigenen Stress herunterspielen, Verantwortlichkeit ablehnen

● **Ablenkung**

Ablenkung mit anderen Situationen, positive Situationen suchen, sich Erfolg & Anerkennung verschaffen, Entspannung

Persönlicher Umgang mit Stress

● **Abwehr**

Belastung bagatellisieren, den eigenen Stress herunterspielen, Verantwortlichkeit ablehnen

● **Kontrolle**

Situation kontrollieren, eigene Reaktion kontrollieren, sich selbst Kompetenz & Kontrolle zusprechen

● **Ablenkung**

Ablenkung mit anderen Situationen, positive Situationen suchen, sich Erfolg & Anerkennung verschaffen, Entspannung

Persönlicher Umgang mit Stress

● **Abwehr**

Belastung bagatellisieren, den eigenen Stress herunterspielen, Verantwortlichkeit ablehnen

● **Kontrolle**

Situation kontrollieren, eigene Reaktion kontrollieren, sich selbst Kompetenz & Kontrolle zusprechen

● **Ablenkung**

Ablenkung mit anderen Situationen, positive Situationen suchen, sich Erfolg & Anerkennung verschaffen, Entspannung

● **Andere Reaktionen**

Soziale Unterstützung suchen, Belastungen vermeiden, aggressiv reagieren, Substanzen einnehmen

Persönlicher Umgang mit Stress

● **Abwehr**

Belastung bagatellisieren, den eigenen Stress herunterspielen, Verantwortlichkeit ablehnen

● **Ablenkung**

Ablenkung mit anderen Situationen, positive Situationen suchen, sich Erfolg & Anerkennung verschaffen, Entspannung

● **Kontrolle**

Situation kontrollieren, eigene Reaktion kontrollieren, sich selbst Kompetenz & Kontrolle zusprechen

● **Andere Reaktionen**

Soziale Unterstützung suchen, Belastungen vermeiden, aggressiv reagieren, Substanzen einnehmen

● **Negativ & stress- vermehrend**

Resignieren & flüchten, von anderen zurückziehen, grübeln, Hoffnungslosigkeit, Selbstbemitleidung & Selbstbeschuldigung

“

**Love it,
leave it,
change it!**

”



Ins Home Office verbannt

Administration, Beratung, Journalismus, ...

Direkter Kundenkontakt

Handel, Gesundheitswesen, Logistik, ...



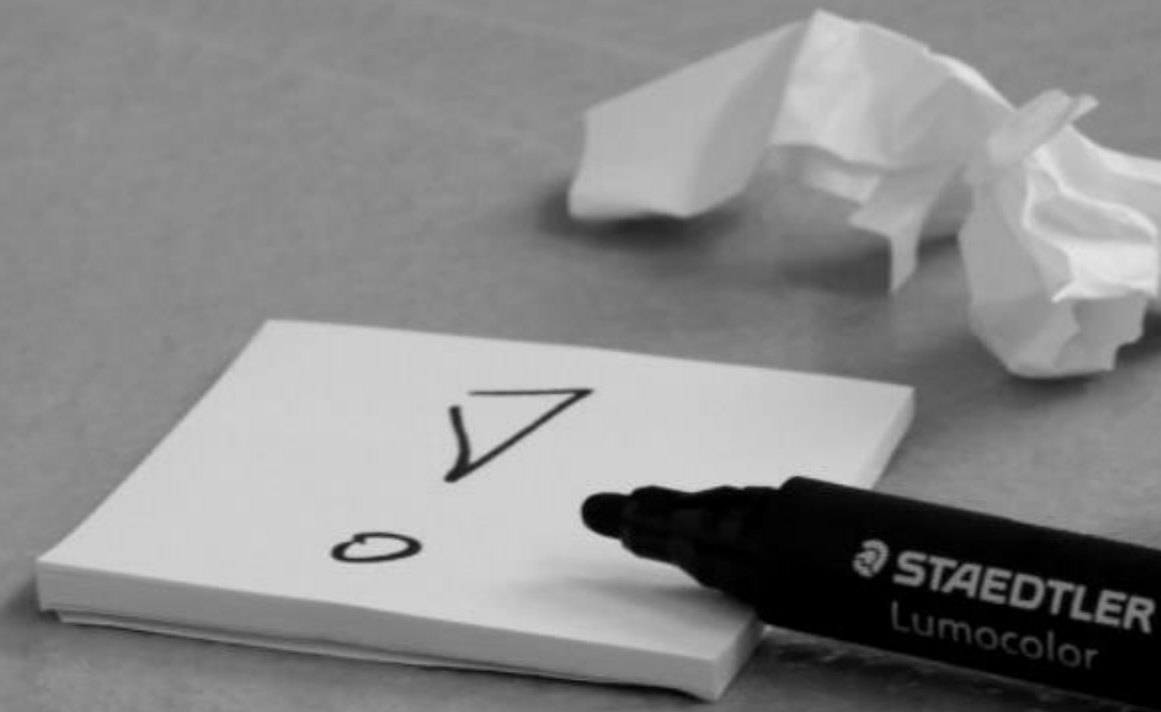
Wirtschaftlich betroffen

Dienstleistungen, Tourismus, Handel, ...

**Ins Home-Office
verbannt**

Psychische Belastungen im Home-Office

- Einsamkeit ohne KollegInnen
- Weniger Pausen ⇔ Keine Ungestörtheit
- Weniger informelle Absprachen
- Keine/andere Team-Meetings ⇔ Nur noch Web-Meetings
- Andere IT-Infrastruktur
- Anderer Tagesablauf
- Andere Aufgaben
- Angst, den Arbeitsplatz zu verlieren



Einsamkeit ohne KollegInnen



Sozialer Kontakt quantitativ weniger

MA: Virtuelle Kaffeepausen/Mittagspausen, Telefonate statt E-Mails

FK: Kontakt mit dem Team halten (durchtelefonieren, Videokonferenzen als Jourfixe, ...), aber nicht 5x täglich Kontrollanrufe bei allen!

Keine Ungestörtheit



Störungen durch Familie / MitbewohnerInnen

MA:

Bürozimmer bzw. Büroecke - ohne Hobbyzeug, Kinderspielsachen o.Ä.
+ klare zeitliche Vereinbarungen

FK:

Akzeptanz von veränderten Arbeitszeiten + zeitliche Abstimmung von Videokonferenzen + erwartete Erreichbarkeit explizit ansprechen und ev. Ruhezeiten vereinbaren (Wann nicht anrufen?)

Anderer Tagesablauf



Haushalt & Homeschooling nebenbei.

Weniger Routinen

MA: Dresscode für sich festlegen + klare zeitliche Vereinbarungen /
Stundenplan + keinen ablenkenden Haushalt (Waschmaschine,
Geschirrspüler, ...) + neue Morgenroutine finden

FK: möglichst viele Routinen beibehalten (Jourfixe, Übergaben, Projektmeetings,
...), aber Zeiten neu abstimmen. Vertrauen!

Angst vor Jobverlust



**Kurzarbeit, keine Aufträge,
Unsicherheit**

MA: Grübeln beschränken. Was kann ich selbst beeinflussen?

Wann habe ich schon ähnliche Situationen gut überlebt?

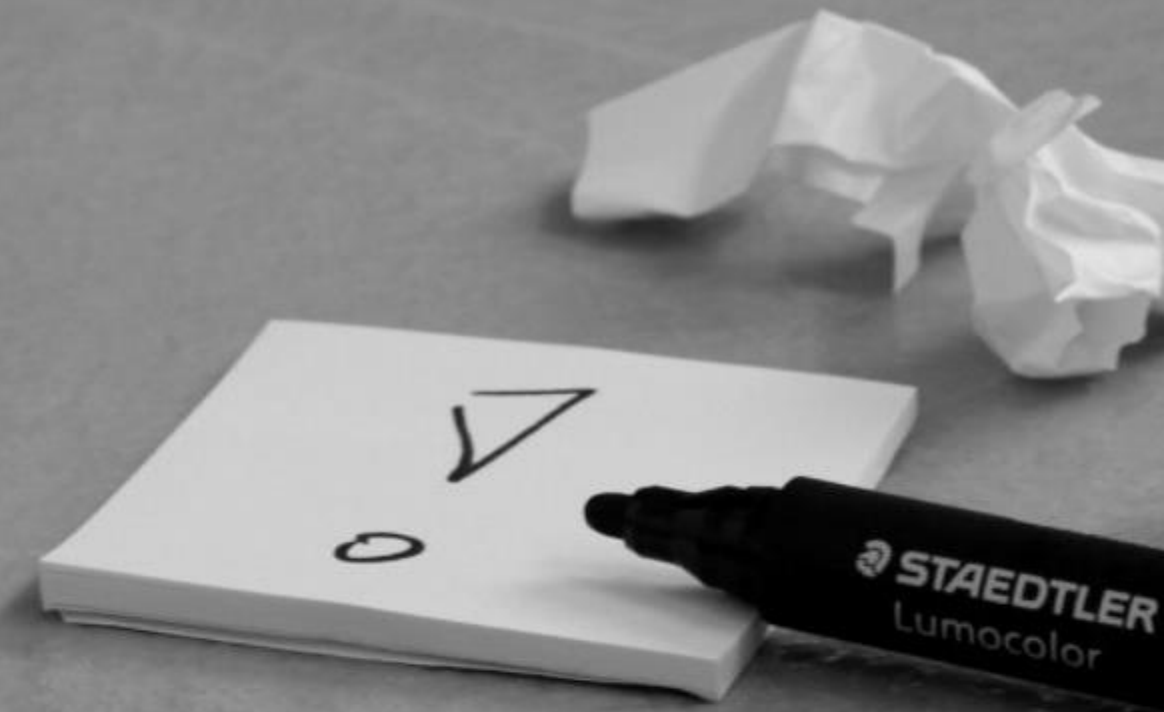
Welche Anzeigen gibt es jetzt schon für Verbesserungen?

FK: Transparenz und viel Information zu Zielen & Vorgangsweisen;
Qualifizierung der Beschäftigten, offene Gespräche mit Empathie

**Direkter
Kundenverkehr/
Patientkontakt**

Psychische Belastungen im externen Kontakt

- Angst vor Infektion
- Externe Personen: jetzt andere Emotionen (ungeduldiger ⇔ geduldiger)
- Andere Emotionsarbeit mit Gesichtsmasken
- Neue Aufgaben (Masken verteilen, desinfizieren, Covid-Tests...)
- Neue Arbeitsorganisation (nur noch jede 2. Kassa, verändertes Sortiment...)
- Neue Fragen von KundInnen
- Weniger Pausen / mehr Stress



Angst vor Infektion



Werde ich selbst krank?

MA: Handlungen setzen + Bedenken klar ansprechen + bewusster Medienkonsum

FK: Expertise (Arbeitsmedizin o.Ä) + Maßnahmen möglichst transparent kommunizieren:

- Was tun Sie, um Ihre MitarbeiterInnen gesundheitlich zu schützen?
- Warum sind gewisse Schutzmaßnahmen in der Firma bzw. an diesen Arbeitsplätzen nicht möglich?
- Was ist zu tun, wenn jemand offensichtlich Fieber hat?

Anpassungen in der Arbeitsorganisation oder in der Schichtenteilung vorzunehmen

Ungeduldige, aggressive Personen



Veränderte Emotionsarbeit

MA: Pausen abseits vom Blick der KundInnen / vielleicht allein

FK: klare Regelungen für alle!

- Wie sollen wir damit umgehen, wenn wir von KundInnen beschimpft werden?
- Wie sollen wir mit ungeduldigen PatientInnen umgehen?
- Was muss man sich gefallen lassen? Was nicht mehr? Das heißt, wo werden Grenzen gezogen?

Neue Arbeitsorganisation



Andere Abläufe / Einteilungen / Aufgaben ; teilweise neue Produkte

MA: Über Positives reden:

- Hat die Situation irgendwelche Vorteile?
z.B. Weniger KundInnen zu Mittag / wirklich nur noch Notfälle in der Ambulanz, ...
- Was läuft denn gerade gut?
z.B. Zusammenhalt, neue Abläufe, ...

FK: Routinen - so weit wie möglich - beizubehalten, z.B. regelmäßige Teamsitzungen.

Routine & Strukturen = wichtige Anker in diesen Zeiten.

Emotionale Reaktionen von MA



Weniger FreundInnen zum Reden + neue, unbekannte Situationen

MA:

Eigene Emotionen wahrnehmen. Was stresst Sie jetzt wirklich mehr als sonst?

FK:

Arbeitsbedingungen (Belastungen) & Emotionen (Beanspruchungen) trennen.

MitarbeiterInnen zuhören, Empathie zeigen.

Aber nicht dazu gedrängt fühlen, immer alles gleich lösen zu müssen

(Ausnahmesituation für alle!)

**Wirtschaftlich
betroffen**

Unangenehme Gespräche führen



Kündigungen und Kurzarbeit

- Was ist meine persönlich Ansicht dazu?
- Wie spreche ich es konkret aus? (Üben! Ruhig, klar & deutlich!)
- Was erwarte ich als Reaktion? (Verständnis zeigen für jede Reaktion)
- Möglichkeit geben für Stellungnahme
- Was passiert weiter?
- Klare Handlungsanweisung zum Schluss

Psychologische Tipps bei Isolation



- Tag planen und Struktur einhalten
- Medien bewusst konsumieren
- Auf die eigenen Stärken besinnen
- Bewegung machen
- Soziale Kontakte auf Distanz pflegen

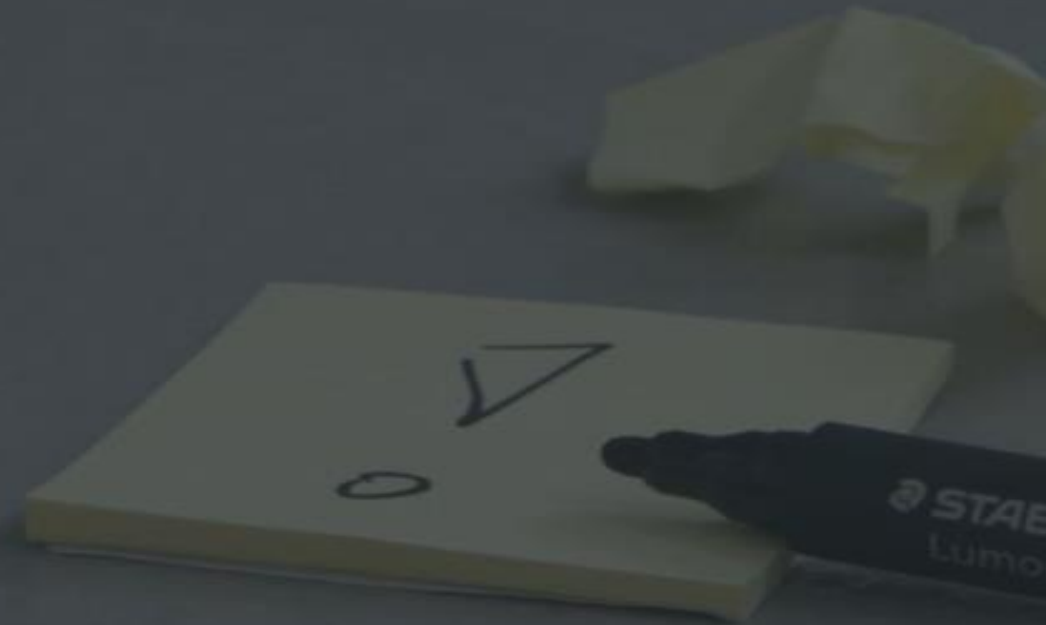
Psychologische Tipps bei Sorgen



Grübeln & Ängste

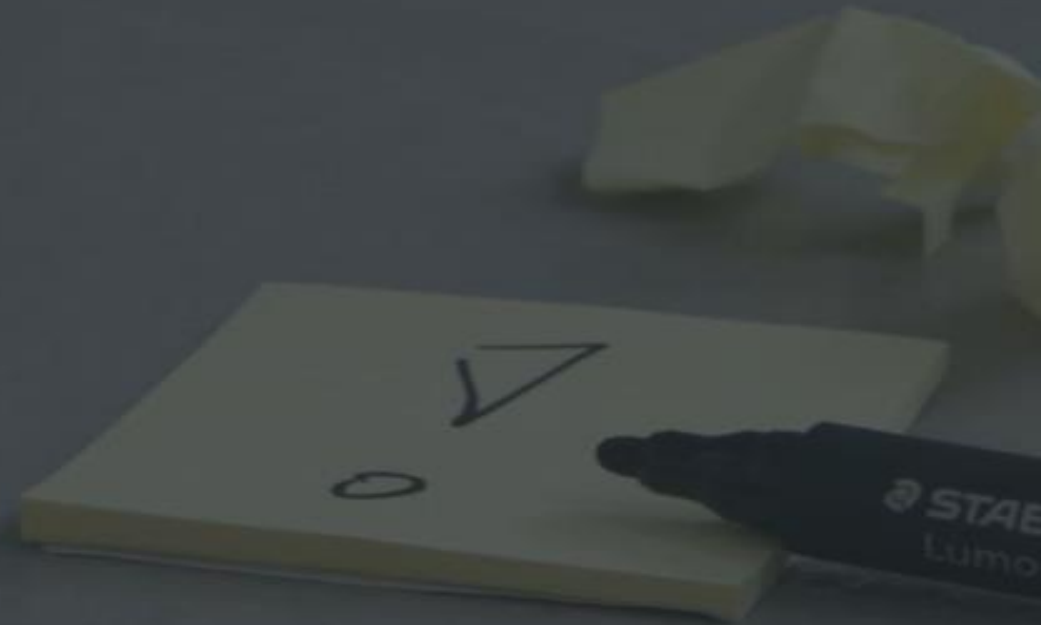
- Von Panikmachern fernhalten
- Auf positive Inhalte und Gespräche fokussieren
- Entspannungsübungen wie Yoga, Meditation, Achtsamkeit oder Ähnliches
- Die eigenen Gefühle wahrnehmen und darüber sprechen
- Daran denken: Die Situation wird vorübergehen!

**3 Dinge,
mit denen jede
Führungskraft
(auch sich
selbst)
motivieren kann**





Wertschätzung
geben



**3 Dinge,
mit denen jede
Führungskraft
(auch sich
selbst)
motivieren kann**



Wertschätzung
geben



Autonomie
ausleben



**3 Dinge,
mit denen jede
Führungskraft
(auch sich
selbst)
motivieren kann**



Wertschätzung
geben



Autonomie
ausleben



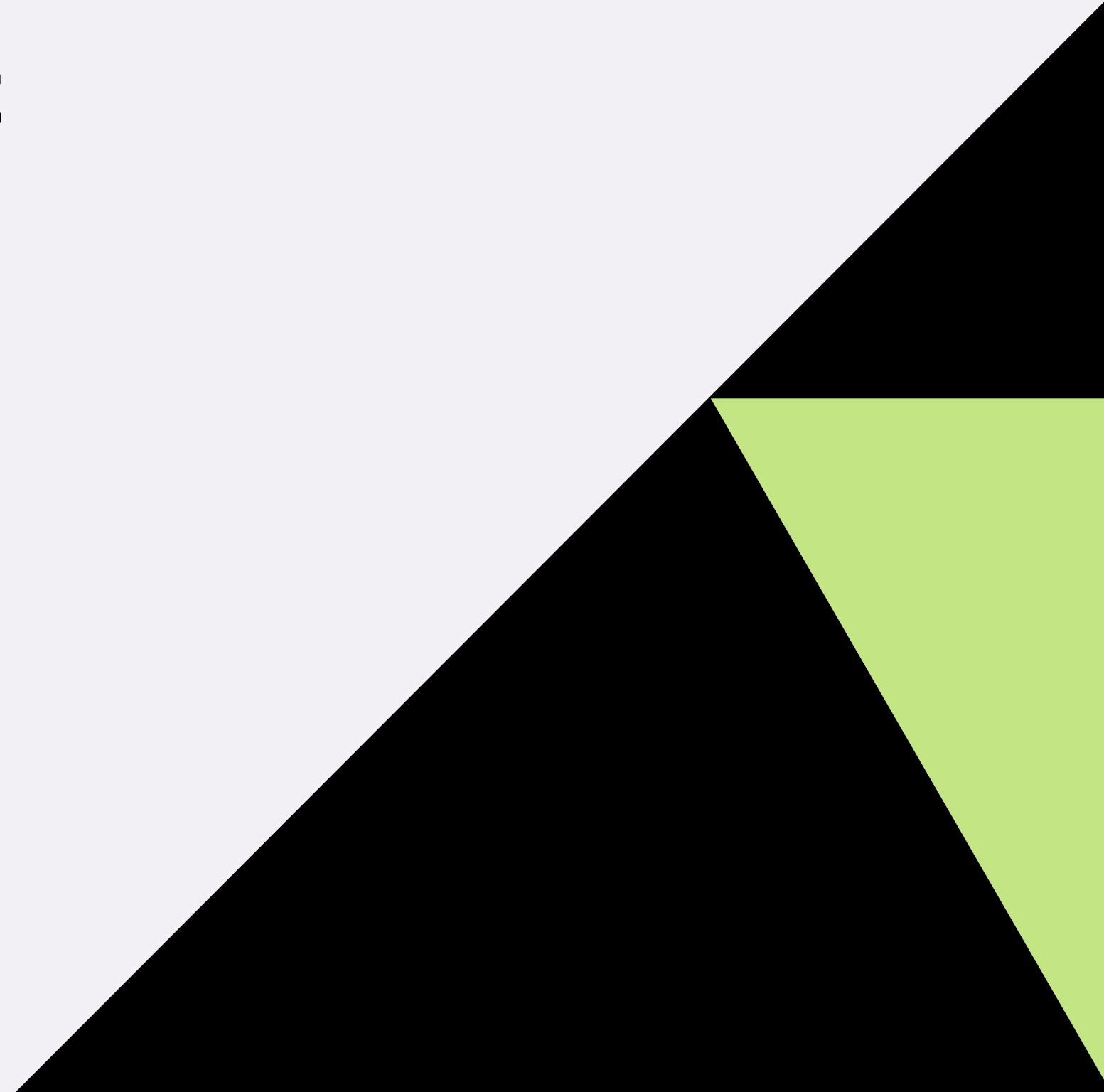
Sinn
(wieder)finden

**3 Dinge,
mit denen jede
Führungskraft
(auch sich
selbst)
motivieren kann**

**Was macht Sie aktuell
zuversichtlich?**

**Woher wissen Sie, dass Sie gut
vorbereitet sind für die
kommenden Wochen?**

**Welche Ihrer Stärken kommen
Ihnen dabei zugute?**

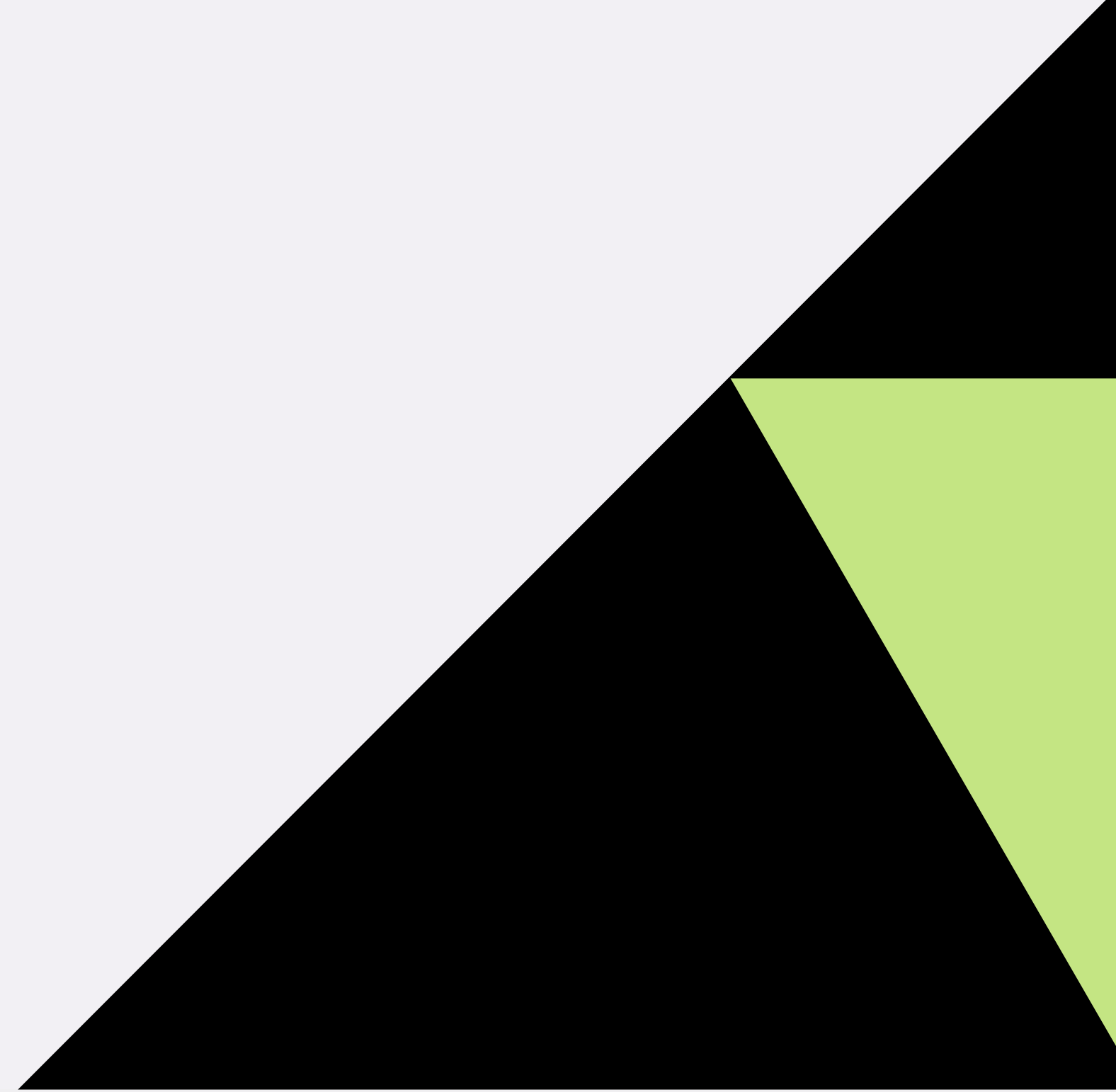


**Stellen Sie sich vor, es ist April
2021 und Sie blicken auf diese
Phase zurück:
Was haben Sie im Mai 2020 getan,
womit Sie zufrieden sind?**

**Welchen Unterschied machen Ihre
Handlungen vom Jahr 2020 noch
für das Jahr 2021?**



Mein aktuelles Thema...



Gemeinsam finden wir eine passende Lösung!

**www.apjaki.at/
seminar**



THEMEN- UND ZIELKLÄRUNG

Themenklärung

Wo wollen Sie hin? Was wollen Sie in diesem Coaching erreichen?

Denken Sie an Ihr Ziel. Beschreibt es einen positiven, erwünschten Zustand (z.B. „Ich möchte erfolgreich sein.“)?

→ Weiter auf der nächsten Seite

Oder beschreibt es ein Vermeidungsziel (z.B. „Ich will weniger Stress.“)?

→ Weiter bei „Zielfindung“

Zielfindung

Formulieren Sie Ihr Ziel als eine Anwesenheit von etwas. Was soll statt des Problems da sein? Woran merken Sie, dass Sie Ihr Ziel erreicht haben?

DAS WUNDER

Stellen Sie sich vor, Sie erledigen heute das, was Sie noch erledigen wollen. Sie essen zu Abend. Irgendwann wird es dunkel. Sie legen sich hin und schlafen ein.

Angenommen, in dieser Nacht passiert ein Wunder und alles, was Sie vorher beschrieben haben, ist eingetreten. Das wäre wirklich ein Wunder.

In der Früh wachen Sie auf, aber Sie wissen nicht, dass das Wunder passiert ist, weil Sie ja geschlafen haben.

Woran könnten Sie als Erstes merken, dass es passiert ist?

Was machen Sie anders? Vielleicht haben Sie auch andere Gedanken oder Gefühle?



www.apjakl.at/aktivfuehren-buch

Wie fühlen Sie sich gerade?

heiter	erfüllt	gelassen	ausgeglichen	lebhaft	optimistisch	aufgeregt	begeistert
unbekümmert	locker	nachdenklich	zufrieden	enthusiastisch	energetisch	inspiriert	aufgedreht
zufrieden	dankbar	ruhig	entspannt	motiviert	überrascht	fokussiert	freundlich
gemütlich	angenehm	geruhsam	sanft	freudig	glücklich	hoffnungsvoll	glücklich
traurig	alleine	müde	gelangweilt	angespannt	nervös	unruhig	aufgewühlt
deprimiert	erschöpft	teilnahmslos	fertig	verärgert	besorgt	ängstlich	mulmig
pessimistisch	bekümmert	ausgelaugt	miserabel	frustriert	gestresst	irritiert	panisch
entmutigt	aufgelöst	verausgabt	entfremdet	verblüfft	genervt	wütend	zornig

**BLEIBEN WIR
IN KONTAKT!**



XING

Veronika Jakl



EMAIL-ADRESSE

veronika.jakl@apjakl.at



Linked In

Veronika Jakl