

Umgang mit Stress am Arbeitsplatz – Das Team stärken

Gesundheitliche Grundbildung für Objektleitungen
in der Gebäudereinigung



Umfang / Format:	Tagesworkshop (3-5 Std.) im Rahmen der Qualifizierung zur Objektleitung
Branche:	Gebäudereinigung
Zielgruppe:	Objektleitungen in der Gebäudereinigung
Format:	<input checked="" type="checkbox"/> Individuell betriebsbezogen, <input type="checkbox"/> betriebsübergreifend, <input checked="" type="checkbox"/> Präsenz, <input type="checkbox"/> Blended learning, <input type="checkbox"/> Online

Lernziele



Gesundheitskompetenzen

Die Teilnehmenden (TN) werden in ihrer Gesundheitskompetenz gestärkt.

Sie erlangen Wissen über Ursachen, Folgen und Wirkungsweisen von Stress.

Die TN kennen Übungen wie sie Stress im Arbeitsalltag reduzieren können und sind in der Lage ihre Ressourcen zur Stressbewältigung zu aktivieren.

Sie lernen sich effektiv abzugrenzen, ihre Zeit einzuteilen und erlangen Sicherheit in ihrer Rolle als Führungskraft.

Als Teamleitungen werden sie befähigt ein gesundheitsförderndes Arbeitsumfeld zu schaffen.

(Mündliche) Kommunikation



Die TN gewinnen Sicherheit in der Kommunikation und können souverän mit Erwartungen umgehen.

Sie können das Gelernte ins Team weiterkommunizieren und nachhaltig in ihren Arbeitsalltag und ihr Selbstverständnis integrieren.

Ausgangslage

Objektleitungen sind durch ihre Funktion stark von Stress als Gesundheitsrisiko betroffen, sind aber auch Multiplikator*innen, die in ihre Teams hineinwirken. Sie sind mit einem Aufgabenfeld befasst, das eine hohe Organisationskompetenz voraussetzt und ein hohes Maß an Flexibilität erfordert. Ihr Arbeitsfeld beinhaltet die Kommunikation mit den Kund*innen, den Vorgesetzten und dem Team sowie die Koordination der Reinigungskräfte. Oft sind sie von entgrenzten Arbeitszeiten betroffen und müssen zwischen verschiedenen Interessen vermitteln.

Um eigenem Stress präventiv zu begegnen und um die Beschäftigten in ihren Teams zu stärken, sollen Objektleitungen im Umgang mit Stress geschult werden. Vom Wissen über den Umgang mit Stress profitieren in der täglichen Arbeit auch die Beschäftigten in den Teams. Besonders unter den Hilfskräften verfügen viele nur über eine gering ausgeprägte Schriftsprachkompetenz. Der Zugang zu gesundheitsrelevanten Informationen birgt deshalb auch für die Beschäftigten, für die die Objektleitungen zuständig sind, viele Hürden. Deshalb können Teamleitungen hier eine wichtige Funktion einnehmen.

Hintergrund und Zielgruppe

Die Objektleitungen durchlaufen eine 12-tägige Qualifizierungsschulung, die als Block durchgeführt wird. Zentrale Inhalte der Schulung sind Mitarbeitendenführung, Kommunikation mit den Kund*innen, eine effektive Selbstorganisation und Kommunikationsskills, z. B. für das Beschwerdemanagement. Viele der Qualifizierungsteilnehmenden haben davor oft langjährig in der Gebäudereinigung gearbeitet.

Objektleitungen unterstehen oftmals große Teams an Reinigungskräften. Sie haben die Aufgabe Reinigungseinsätze zu planen und im Falle von Personalausfall für Ersatz zu sorgen. Das Reinigen von Objekten gehört nicht zu ihren Aufgaben, dennoch springen sie oft ein. Hier laufen die Objektleitungen Gefahr in einen Rollenkonflikt zu geraten, der unter anderem in Überlastung mündet. Hohe und zum Teil unangemessene Anforderungen von Kunden erhöhen den Stress und erfordern auf der Seite der Objektleitungen eine klare Vorstellung vom eigenen Aufgabenbereich und die Fähigkeit, sich abzugrenzen. Der Personalmangel und die hohe Fluktuation erfordern auf der anderen Seite großes Organisationsstalent und hohe Flexibilität. Viele Objektleitungen verspüren gegenüber den Reinigungskräften ein hohes Verantwortungsgefühl, das beispielsweise zu einer Dauererreichbarkeit auch außerhalb der Arbeitszeiten führen kann. Auch hier ist es hilfreich, die Sicherheit in der eigenen Rolle und Strategien der Abgrenzung zu stärken.

Inhalte

- Schutz der eigenen Gesundheit durch Selbstfürsorge
- Eigene körperliche Reaktionen, die durch Stress entstehen, verstehen und einordnen können.
- Einfache Übungen für den Umgang mit Stress, die im Arbeitsalltag nachhaltig eingesetzt werden können
- Ausrichtung des eigenen Arbeitsalltags auf die Priorisierung der eigenen Gesundheit
- Körperliche Reaktionen auf Stress im Kontext Arbeit bewusst wahrnehmen und in Einklang mit eigenen Ressourcen bringen -> Präventionsgedanke stärken
- Wissen über die Aufgaben der eigenen Funktion und Entwicklung einer positiven Haltung zur eigenen Rolle
- Zeitmanagement und die Abgrenzung zu privater Zeit (professionelle Distanz)
- Stärkung der Kommunikationsfähigkeiten im Umgang mit Kunden und Team
- Niedrigschwellige Methoden zur Stressreduktion, die direkt am Arbeitsplatz und mit dem Team anwendbar sind
- Erlernen eines „gesundheitsfördernden Führungsstils“ -> Befähigung die Gesundheitskompetenz ihrer Mitarbeitenden zu unterstützen und ein gesundheitsorientiertes Arbeitsklima zu schaffen
- Informationen über niedrigschwellige gesundheitsfördernde Unterstützungsangebote, die auch ins Team weitergegeben werden können.
- Verweisswissen: Tipps und Hinweise (z.B. zu Websites, Beratungsstellen).

Methodische Elemente

Methodisch wurde handlungs- und ressourcenorientiert sowie selbstreflexiv gearbeitet. Die Teilnehmenden haben praktische Arbeitsmittel an die Hand bekommen, die im beruflichen Alltag eingesetzt werden können. Die Methoden sind so niedrigschwellig, dass auch Beschäftigte mit geringeren Lesekompetenzen oder fehlender Fachsprache partizipieren können:

- Erfahrungsaustausch in der Gruppe und gegenseitiges Empowerment
- Inputs rund um das Thema Stress, Folgen von Langzeitstress, Verstehen und Einordnen körperlicher Signale
- Kennenlernen und Ausprobieren von Bewegungs- und Entspannungsmethoden zur Stressreduktion

- Ressourcenstärkung und Bewusstwerden der eigenen Stärken und Fähigkeiten (z.B. mit Arbeitsblättern)
- Stärkung von Kommunikationsfähigkeiten durch Rollenspiele (Fokus auf eigenes Erleben und Verstehen) + Erlernen kommunikativer Werkzeuge und Redewendungen
- Perspektivwechsel, um bestimmte Haltungen langfristig zu Verankern und nachhaltige Integration in das Selbsterleben sicherzustellen
- Methoden und Material für den Transfer mitnehmen

Effekte

- Das Selbstbewusstsein und die Selbstwirksamkeit der zukünftigen Objektleitungen wurden gestärkt
- Die TN haben an Handlungssicherheit gewonnen und können die unterschiedlichen Anforderungen besser bewältigen (Kommunikation mit dem Team, Kund*innen, Vorgesetzten, etc.)
- Die TN können ihre eigene Position, ihre Aufgaben, Pflichten, Rechte und auch Grenzen verstehen und in diesem Rahmen handeln
- Die TN wissen, wie sie die Gesundheitskompetenzen ihres Teams stärken können

Toolbox, Wissensbausteine, Links

Seminarplan der Qualifizierung, Methodenmaterial:

<https://www.basiskom.de/angebote-basiskomnet/qualifizierung-im-betrieb>

Kontakt



Arbeit und Leben Hamburg

Maike Merten

Telefon: +49 (0) 40 284016 15

maike.merten@hamburg.arbeitundleben.de

Bundesarbeitskreis Arbeit und Leben (Gesamtprojekt)

Anke Frey

Telefon: +49 (0) 202- 97404 – 16

frey@arbeitundleben.de

<https://www.basiskom.de>

<https://arbeitundleben.de/>