

Am Limit: eine Stressgeschichte

Felix ist Azubi im dritten Lehrjahr bei einem Online-Versandhändler. Nach seinem Empfinden ist im Laufe dieser drei Jahre der **Arbeitsdruck** stetig gestiegen. Ständig kommen **neue Arbeitsabläufe** dazu, immer mehr **Aufgaben sollen gleichzeitig erledigt werden** und dann der **Lärm** und die vielen **Arbeitsunterbrechungen**. Felix fühlt sich **immer öfter schlecht drauf**. **Seit Stunden starrt** er auf den Bildschirm, **eine Mail nach der anderen**. Daher kommt bestimmt wieder der dumpfe Kopfschmerz. Hätte er das Joggen vielleicht doch nicht aufgeben sollen? Außerdem gibt es einen **neuen Azubi**. **Mit dem kann Felix nicht**, „**der bringt doch alles durcheinander!**“ Jetzt auch noch der **Auftrag von ganz oben**: Ein wichtiges Anschreiben wird gesucht. „**So ein Mist. Hab' ich da was vermasselt?**“ **Aufgeregt** sieht Felix noch einmal drei Ordner durch. In zehn Minuten soll er dem Chef den gesamten Vorgang präsentieren. Wie soll er in der **kurzen Zeit** das bescheuerte Schreiben finden? „**Der macht mich runter, wenn ich das nicht bringe!**“ Da, eine **hektische Handbewegung**, der Inhalt der **Kaffeetasse ergießt sich über Tastatur und Schreibtisch**. Felix bekommt einen **Schweißausbruch**. Er zittert, in seinem Kopf herrscht **totale Leere**, sein Nacken schmerzt und da ist auch wieder das flauere Gefühl im Magen.

Antwort zu Frage 1: Beschreiben Sie, wie Felix den Auftrag seines Vorgesetzten bewertet.

Unter starkem Termin- und Leistungsdruck hat Felix Angst, den Auftrag nicht erwartungsgemäß zu erledigen. Er ist verunsichert und befürchtet negative Konsequenzen für sich, falls er das Anschreiben nicht findet. Seine von vornherein negative Bewertung dieser Situation („So ein Mist. Immer geht alles schief ...“) führt zu einer starken Stressreaktion.

Antwort zu Frage 2: Erklären Sie, wie Felix den Auftrag seines Chefs anders bewerten könnte.

Felix könnte versuchen, ruhig zu bleiben und erst einmal seine Gedanken zu ordnen. Er ist sich ja sicher, dass er das gesuchte Anschreiben korrekt abgelegt hat. Er könnte zu sich selbst sagen: „Stopp! Nicht aufregen! Erst mal tief durchatmen und dann in Ruhe suchen. Das Anschreiben kann sich ja nicht in Luft aufgelöst haben. Normalerweise habe ich solche Sachen doch auch im Griff. Und wenn ich 20 Minuten brauche, bis ich es gefunden habe, wird mir sicherlich auch nicht der Kopf abgerissen. Wird schon werden!“

Antwort zu Frage 3: Machen Sie Vorschläge, wie Felix sein Stressmanagement so verbessern könnte, dass er zukünftig in einer solchen Situation ruhiger bleibt. Versetzen Sie sich dazu in die Rolle eines Stressberaters/einer Stressberaterin.

Felix könnte in einem ersten Schritt versuchen, einige der Stressoren wie der Lärm am Arbeitsplatz, steigender Zeit- und Leistungsdruck, häufige Arbeitsunterbrechungen etc. zumindest teilweise etwas zu reduzieren. Er sollte das Gespräch mit seiner oder seinem direkten Vorgesetzten und auch mit den Kollegen suchen und in einem ruhigen und höflichen Ton ein paar realistische Verbesserungsvorschläge machen. Vielleicht lässt sich durch einfache schallabsorbierende Maßnahmen bereits der Lärmpegel senken. Oder er selbst trägt Gehörschutz, wenn er Ruhe zum Arbeiten braucht.

Eventuell könnte man die Arbeitsunterbrechungen reduzieren, indem ein Teil der Kollegen und Kolleginnen immer eine bestimmte Zeit lang in Ruhe eingehende Aufträge bearbeiten können, während andere erreichbar sind und zügig auf Anfragen reagieren.

Felix sollte auch auf jeden Fall sein eigenes Zeitmanagement kritisch unter die Lupe nehmen. Was könnte er daran verbessern? Außerdem sollte Felix regelmäßig seine Pausen nehmen und diese zur Erholung und Entspannung nutzen, also zum Beispiel offline sein und eine Runde um den Block gehen, anstatt im Pausenraum nur aufs Handy zu schauen. Wichtig ist natürlich auch, dass er wieder zu joggen anfängt und sich in der Freizeit sportlich auspowert. Er braucht unbedingt einen sportlichen Ausgleich zu seinem Schreibtischjob.