



PRAXISHILFE

STRESS IM BÜRO

Psychische Belastung erkennen. Arbeit gesund gestalten.

INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort	3
Gute Arbeit ist gestaltbar.	4
Sechs Bereiche statt Bauchgefühl.	5
Hilfe statt Ferndiagnose.	6
Entlastung braucht Entscheidungen.	7
Digital arbeiten. Erholung ermöglichen.	8
Von der Beobachtung zur wirksamen Maßnahme.	9
Konkret werden. Gemeinsam vereinbaren.	10
Büro-Check: Wo hakt es?	11
Maßnahmen vereinbaren.	12
Quellen und Geltungsbereich	13
Ihre Notizen	14
Impressum	15
Fachkunde und Unterstützung	16

VORWORT

Liebe Leserinnen und Leser,

Arbeit gesund gestalten.

Dauernde Unterbrechungen, unklare Prioritäten und wenig Spielraum lassen sich konkret besprechen. Diese Praxishilfe lenkt den Blick auf die Arbeitsbedingungen und zeigt Wege zu einer nachvollziehbaren betrieblichen Bearbeitung.

Es geht nicht darum, Menschen zu bewerten oder aus einer Checkliste eine Diagnose abzuleiten. Persönliche Beschwerden brauchen einen geschützten, passenden Unterstützungsweg; die Gestaltung der Arbeit einen verbindlichen Prozess.

Ihr Sicherheitsingenieur.NRW

Donato Muro



GUTE ARBEIT IST GESTALTBAR.

Für Beschäftigte, Führungskräfte, HR und die betriebliche Interessenvertretung.



Ein übervoller Posteingang, dauernde Rückfragen und unklare Prioritäten: Dieses Heft hilft, aus dem Gefühl „Es ist zu viel“ konkrete Ansatzpunkte für bessere Arbeit zu machen.

Belastung ist nicht automatisch schädlich

Arbeit kann fordern, motivieren und Lernen ermöglichen. Entscheidend ist, wie Anforderungen und Bedingungen gestaltet sind. Dauerhaft ungünstige Bedingungen können die Gesundheit beeinträchtigen. [3]

SECHS BEREICHE STATT BAUCHGEFÜHL.

Betrachten Sie die Tätigkeit und ihre Bedingungen, nicht die Persönlichkeit der Beschäftigten.

01. Arbeitsaufgabe

Sind Ziele und Informationen verständlich? Passen Anforderungen und Kenntnisse zusammen? Gibt es Entscheidungsspielraum?

02. Arbeitsorganisation

Passen Aufgabenmenge, Zeit und Besetzung zusammen? Sind Zuständigkeiten klar und Unterbrechungen begrenzt?

03. Arbeitszeit

Sind Arbeit und Erholung planbar? Lassen sich Pausen nehmen? Sind Regeln für Erreichbarkeit eindeutig?

04. Soziale Beziehungen

Erleben Menschen Unterstützung und respektvollen Umgang? Werden Konflikte und abwertendes Verhalten bearbeitet?

05. Arbeitsmittel

Sind Software und Geräte verständlich und zuverlässig nutzbar? Stehen Einweisung und Unterstützung bereit?

06. Arbeitsumgebung

Ermöglichen Raum, Akustik, Licht und Klima konzentriertes Arbeiten und angemessenen Austausch?

Bei häufigen Kundenbeschwerden oder Konflikten auch die emotionalen Anforderungen der Tätigkeit betrachten. Die konkrete Beurteilung muss zum Arbeitsbereich passen.

HILFE STATT FERNDIAGNOSE.

Persönliche Beschwerden und die Gestaltung der Arbeit brauchen unterschiedliche Wege.

Erschöpfung ist ein Anlass hinzuschauen

Wenn Erschöpfung, Konzentrationsprobleme oder innere Distanz zur Arbeit anhalten, stärker werden oder den Alltag beeinträchtigen, sollte die Ursache professionell abgeklärt werden.

„Burnout“ ist keine Diagnose aus einer Checkliste

Ähnliche Beschwerden können etwa bei Depressionen, Angststörungen oder körperlichen Erkrankungen auftreten. Dieses Heft und der Büro-Check erlauben keine Diagnose.

Im Betrieb: Entlastung und Unterstützung klären

Konkrete Arbeitssituationen mit einer geeigneten Ansprechperson besprechen. Möglich sind Führungskraft, Betriebs- oder Personalrat und betriebsärztliche Betreuung. Private Gesundheitsangaben gehören nicht in offene Teamlisten.

Bei Beschwerden: fachliche Hilfe nutzen

Hausarztpraxis oder psychotherapeutische Sprechstunde kontaktieren. Bei der Suche nach einem Termin unterstützt in Deutschland der Patientenservice **116117**.

BEI AKUTER GEFAHR NICHT AUF EIN BÜROGESPRÄCH WARTEN

Bei unmittelbarer Selbst- oder Fremdgefährdung oder einem lebensbedrohlichen Notfall: **112**. Die Beratungsangebote von Sicherheitsingenieur.NRW sind kein Krisendienst.

ENTLASTUNG BRAUCHT ENTSCHEIDUNGEN.

Anregungen für einen betrieblichen Versuch, keine pauschalen Lösungen für jeden Arbeitsplatz.

Prioritäten sichtbar entscheiden

Beispiel: Eine neue dringende Aufgabe kommt hinzu. Die Führungskraft klärt ausdrücklich, welcher bisherige Auftrag später erledigt wird oder anders verteilt werden muss.

Unterbrechungen gemeinsam organisieren

Beispiel: Ein vereinbartes Bearbeitungsfenster für komplexe Vorgänge. Eine Vertretung übernimmt notwendige Anfragen; dringende Anliegen haben einen klaren Weg.

Kapazität und Übergaben realistisch planen

Beispiel: Die Wochenplanung berücksichtigt Vertretung, Abstimmung und ungeplante Vorgänge. Übergaben enthalten Auftrag, Frist, Zuständigkeit und offene Fragen.

Respekt und Handlungsspielraum sichern

Beispiel: Regelmäßige kurze Rückmeldungen und ein geschützter Weg für Konflikthinweise. Entscheidungen werden dort ermöglicht, wo die Aufgabe tatsächlich bearbeitet wird.

ARBEITSBEDINGUNGEN HABEN VORRANG

Individuelle Stressbewältigung kann ergänzen. Sie ersetzt keine erforderliche Korrektur von Arbeitsmenge, Abläufen oder Führungsverhalten. Entlastung nicht nur in ein anderes Team verschieben.

DIGITAL ARBEITEN. ERHOLUNG ERMÖGLICHEN.

Fünf Vereinbarungen, die ein Team konkret prüfen kann.

01. Ein Kanal für welche Information?

Festlegen, was per E-Mail, Chat oder telefonisch kommt. Dringend ist nicht automatisch jede neue Nachricht. Antworterwartungen ausdrücklich klären.

02. Besprechungen mit Auftrag

Ziel, notwendige Teilnehmende und Ergebnis festhalten. Zwischen Terminen Zeit für die eigentliche Bearbeitung lassen.

03. Pausen tatsächlich ermöglichen

Vertretung und Arbeitsmenge so organisieren, dass Erholungszeiten nutzbar sind. Erforderliche Pausen- und Ruhezeiten nicht durch kleine Bewegungstipps ersetzen.

04. Erreichbarkeit hat Grenzen

Arbeitszeiten, Feierabend und Vertretung vereinbaren. Dienstliche Bereitschaft gesondert regeln; stillschweigende Dauererreichbarkeit vermeiden.

05. Arbeitsplatz und Austausch passen zusammen

Für konzentrierte Tätigkeiten einen geeigneten Ort und funktionierende Technik vorsehen. Im Homeoffice auch den fachlichen und sozialen Austausch planen.

Prüfen Sie die Vereinbarungen gemeinsam mit den Beschäftigten. Was für die Sachbearbeitung passt, muss nicht für Empfang, Kundenservice oder Führungstätigkeiten funktionieren.

VON DER BEOBACHTUNG ZUR WIRKSAMEN MASSNAHME.

Teil der Gefährdungsbeurteilung, kein Persönlichkeitstest und nicht nur eine Mitarbeiterbefragung.

01. Bereiche und Tätigkeiten abgrenzen

Vergleichbare Arbeitsbedingungen zusammen betrachten.

02. Gefährdungen ermitteln

Geeignete Befragung, Beobachtungsinterviews oder Workshops nutzen.

03. Gefährdungen beurteilen

Begründen, ob bestehender Schutz genügt oder Handlungsbedarf besteht.

04. Konkrete Maßnahmen festlegen

Ziel, Verantwortliche, Mittel und Termine vereinbaren.

05. Maßnahmen durchführen

Entscheidungen im Arbeitsalltag tatsächlich umsetzen.

06. Wirksamkeit überprüfen

Prüfen, ob umgesetzt wurde und die Belastungssituation besser ist.

07. Gefährdungsbeurteilung fortschreiben

Bei veränderten Bedingungen oder neuen Erkenntnissen aktualisieren.

Durchgehend dokumentieren und beteiligen. Der Arbeitgeber organisiert den Prozess; fachkundige Unterstützung sowie Beteiligungsrechte von Betriebs- oder Personalrat berücksichtigen. Vor der Erhebung Zweck, Verfahren, Auswertung und Datenschutz klären.

KONKRET WERDEN. GEMEINSAM VEREINBAREN.

Fiktives Beispiel aus einer Sachbearbeitung: neue Eilanfragen unterbrechen laufende Vorgänge.

So könnte eine beschäftigte Person beginnen

„In den letzten Tagen musste ich laufende Vorgänge immer wieder wegen neuer Eilanfragen unterbrechen. Dadurch bleiben zugesagte Rückmeldungen liegen. Bitte lass uns klären, welche Aufgaben Vorrang haben und wer die neuen Anfragen übernimmt.“

Eine hilfreiche Antwort der Führungskraft

„Danke für den Hinweis. Wir schauen auf die Aufträge und den Ablauf. Ich entscheide mit dir die Prioritäten, organisiere die Vertretung und halte fest, was wir ändern. Danach prüfen wir gemeinsam, ob es im Alltag hilft.“

Zum Abschluss fünf Punkte festhalten

Welche Situation ändern wir? Welches Ergebnis wollen wir erreichen? Wer entscheidet und setzt um? Bis wann? Wann und woran prüfen wir die Wirkung?

WENN DER DIREKTE WEG NICHT GEEIGNET IST

Eine andere zuständige Führungskraft, Interessenvertretung oder betriebliche Beratungsstelle einbeziehen. Keine Diagnosen verlangen, Konflikte nicht im offenen Verteiler austragen und nur tatsächlich zugesicherte Vertraulichkeit versprechen.

BÜRO-CHECK: WO HAKT ES?

Gemeinsam Arbeitsbedingungen beschreiben. Keine Diagnosen oder persönlichen Gesundheitsdaten eintragen.

Tätigkeit / Bereich

Datum

Je Zeile eintragen: **O** = gut geregelt · **H** = Handlungsbedarf · **U** = unklar. Einschätzungen mit Beispielen besprechen; keine Punkte addieren.

Aufgabe

Ziele, Informationen und Spielräume sind klar.

Organisation

Aufträge sind in der verfügbaren Zeit bearbeitbar.

Arbeitszeit

Arbeits- und Erholungszeiten sind planbar und nutzbar.

Zusammenarbeit

Unterstützung und respektvoller Umgang funktionieren.

Arbeitsmittel

Software, Geräte und Einweisung passen zur Aufgabe.

Umgebung

Akustik, Licht, Klima und Platz passen zur Tätigkeit.

Konkrete Beobachtung / Beispiel (ohne Personennamen)

Was klären wir zuerst? / zuständige Funktion

Orientierungshilfe, kein validiertes Messverfahren und keine vollständige GBU. Ein „O“ bedeutet keine Freigabe; unklare Punkte fachkundig weiterbearbeiten.

MASSNAHMEN VEREINBAREN.

Für jeden priorisierten Punkt ein eigenes Blatt nutzen. Nur erforderliche Angaben zur Arbeitsorganisation erfassen.

Tätigkeit / Bereich und Datum

Ausgangslage: Welche Arbeitssituation soll sich ändern?

Ziel und Prüfkriterium: Woran erkennen wir eine Verbesserung?

Konkrete Maßnahme / erforderliche Mittel

Verantwortliche Funktion

Umsetzung bis

Wirksamkeit prüfen am

Prüfung durch / Verfahren

Ergebnis: umgesetzt? Wirkung? / ggf. nächste Maßnahme

Zugriff und Aufbewahrung betrieblich regeln. Bei unzureichender Wirkung nachsteuern; das Blatt ersetzt nicht die vollständige Dokumentation der GBU.

QUELLEN UND GELTUNGSBEREICH

[1] Arbeitsschutzgesetz, insbesondere §§ 3 bis 6

Verantwortung, Gestaltung, Gefährdungsbeurteilung und Dokumentation.

[2] GDA: Psychische Belastung in der Gefährdungsbeurteilung

4. Auflage 2022; Aktualisierung 06.01.2026. Vorgehen: S. 19 bis 25.

[3] DGUV: Psychische Belastung

Begriffe und sechs Gestaltungsbereiche für die betriebliche Praxis.

[4] BAuA: Psychische Faktoren

Arbeitsgestaltung und Beispiele für gesundheitsgerechte Bedingungen.

[5] Bundesgesundheitsportal: Burn-out-Syndrom

Beschwerden, andere mögliche Ursachen und Grenzen der Selbstdiagnostik.

[6] KBV / 116117: Psychotherapie

Psychotherapeutische Sprechstunde und Unterstützung bei der Terminsuche.

Diese Praxishilfe unterstützt Orientierung und betriebliche Gespräche. Sie ersetzt keine tätigkeitsbezogene Gefährdungsbeurteilung, Rechtsberatung oder medizinische bzw. psychotherapeutische Abklärung. Die Arbeitsblätter sind eigene Organisationshilfen, keine validierten Messverfahren. Maßgeblich bleiben der konkrete Betrieb und die geltenden Anforderungen.

FÜR IHRE PRAXIS

IHRE NOTIZEN

Beobachtung, nächste Klärung und verantwortliche Person festhalten.
Keine unnötigen personenbezogenen Angaben notieren.

Was ist offen? Wer klärt es? Bis wann?

IMPRESSUM

Herausgeber und Autor

Donato Muro · Sicherheitsingenieur.NRW
Ingenieurbüro & Akademie
Gumbertstraße 199b · 40229 Düsseldorf

Ausgabe

Gestaltungsstand V4 vom 11.09.2026. Fachlicher Quellenstand 08.09.2026.

Kostenlose Praxishilfe. Keine amtliche Publikation.

Bild- und Gestaltungshinweis

KI-generierte Fotos zeigen fiktive Szenen, keine dokumentierten Kundeneinsätze. Grafiken sind eigene schematische Organisationshilfen, keine technischen Freigabezeichnungen. Redaktion und Gestaltung mit KI-Unterstützung.

Nutzung und Grenzen

© 2026 Donato Muro. Unveränderte kostenlose Weitergabe gestattet; kein Weiterverkauf. Betriebliche Besonderheiten und die anwendbaren Originalquellen prüfen. Eine Praxishilfe ersetzt keine erforderliche fachkundige Einzelfallbeurteilung.

SICHERHEITSINGENIEUR.NRW



0211 83836660

info@sicherheitsingenieur.nrw

sicherheitsingenieur.nrw

SICHERHEIT ZUERST

WISSEN AUFBAUEN. IM BETRIEB UMSETZEN.



GBU Psyche selbst umsetzen

Onlinekurs: Fachkraft für die Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung. Inhalte, Lernformat und aktuelle Konditionen vor der Buchung prüfen.

[Kurs ansehen](#)



Die Umsetzung begleiten lassen

Unterstützung bei der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung. Tätigkeiten, Standorte und bisherigen Bearbeitungsstand nennen.

[Leistung und Anfrage](#)

Betriebliche Prävention ist keine Psychotherapie. Eine Kursbescheinigung ersetzt weder die passende fachliche Eignung noch die Verantwortung des Arbeitgebers.

SICHERHEITSINGENIEUR.NRW



SICHERHEITSINGENIEUR.NRW

Gumbertstraße 199b · 40229 Düsseldorf
0211 83836660 · info@sicherheitsingenieur.nrw
[Kontakt aufnehmen](#)