



Transparenzhinweis: KI-generiertes Titelmotiv mit Donato Muro als Referenz. Fiktive Szene, keine dokumentarische Aufnahme eines realen Einsatzes.

## PRAXISHILFE 04

# STRESS IM BÜRO

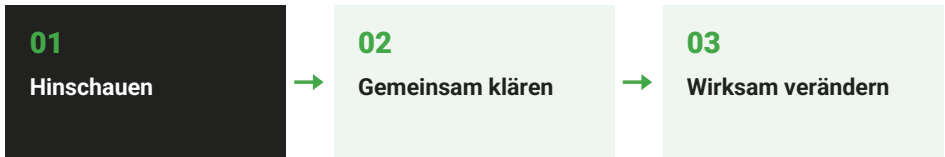
## Wenn Arbeit zu viel wird

Psychische Belastung erkennen.  
Überforderung ansprechen.  
Arbeit gesund gestalten.

SO NUTZEN SIE DIESES HEFT

# Gute Arbeit ist gestaltbar.

Für Beschäftigte, Führungskräfte, HR und die betriebliche Interessenvertretung.



Ein übevoller 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]

- 03-04** Arbeitsbedingungen und persönliche Beschwerden unterscheiden
- 05-06** Organisation, Führung und digitale Zusammenarbeit verbessern
- 07-08** Gefährdungsbeurteilung und Gespräche vorbereiten
- 09-10** Büro-Check und Maßnahmenplan ausfüllen
- 11-12** Quellen, Grenzen und passende Unterstützung

## 01 / ARBEITSBEDINGUNGEN

# 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.**

## 02 / ÜBERLASTUNG ERNST NEHMEN

# 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.

## 03 / ORGANISATION UND FÜHRUNG

# 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.

## 04 / BÜRO UND HOMEOFFICE

# 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.

## 06 / DAS GESPRÄCH VORBEREITEN

# 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.



## ARBEITSBLATT 1 / ORIENTIERUNG

# 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.

## ARBEITSBLATT 2 / UMSETZUNG

# 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.

---

ZUM NACHLESEN

# Quellen & Grenzen

Fachlicher Quellenabgleich: 08.09.2026

## **[1] Arbeitsschutzgesetz, insbesondere §§ 3 bis 6**

Verantwortung, Gestaltung, Gefährdungsbeurteilung und Dokumentation.

[gesetze-im-internet.de](https://gesetze-im-internet.de/) / [Originalquelle öffnen](#)

## **[2] GDA: Psychische Belastung in der Gefährdungsbeurteilung**

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

[gda-portal.de](https://gda-portal.de/) / [Originalquelle öffnen](#)

## **[3] DGUV: Psychische Belastung**

Begriffe und sechs Gestaltungsbereiche für die betriebliche Praxis.

[dguv.de](https://dguv.de/) / [Originalquelle öffnen](#)

## **[4] BAuA: Psychische Faktoren**

Arbeitsgestaltung und Beispiele für gesundheitsgerechte Bedingungen.

[baua.de](https://baua.de/) / [Originalquelle öffnen](#)

## **[5] Bundesgesundheitsportal: Burn-out-Syndrom**

Beschwerden, andere mögliche Ursachen und Grenzen der Selbstdiagnostik.

[gesund.bund.de/burn-out-syndrom](https://gesund.bund.de/burn-out-syndrom) / [Originalquelle öffnen](#)

## **[6] KBV / 116117: Psychotherapie**

Psychotherapeutische Sprechstunde und Unterstützung bei der Terminsuche.

[116117.de/de/psychotherapie.php](https://116117.de/de/psychotherapie.php) / [Originalquelle öffnen](#)

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.

## PASSENDE NÄCHSTE SCHRITTE

# Wissen aufbauen. Umsetzung organisieren.



## QUALIFIZIERUNG

**GBU Psyche selbst umsetzen**

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

[Kurs ansehen](#)



## BETRIEBLICHE BERATUNG

**Die Umsetzung begleiten lassen**

Unterstützung bei der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung. Nennen Sie uns Tätigkeiten, Standorte und Ihren bisherigen Bearbeitungsstand.

[Leistung und Anfrage](#)

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

**Sicherheitsingenieur.NRW**

Donato Muro · Ingenieurbüro & Akademie  
Gumbertstraße 199b · 40229 Düsseldorf  
**0211 83836660** · [info@sicherheitsingenieur.nrw](mailto:info@sicherheitsingenieur.nrw)

[Kontakt aufnehmen](#)

Herausgeber: Donato Muro / Sicherheitsingenieur.NRW. Ausgabe 1.0, 08.09.2026. Redaktion und Gestaltung mit KI-Unterstützung; eigene Vektorgrafiken (KI-generierte Grafik). Unveränderte kostenlose Weitergabe gestattet, kein Weiterverkauf. Kontaktangaben für betriebliche Anfragen, nicht für medizinische Notfälle.