



Psychische Belastungen in der Gefährdungsbeurteilung

Regina Reschke

Referat Arbeitsschutz und technische Sicherheit



„Wozu brauchen wir die Zeit?

Damals, in den alten Tagen, brauchten wir sie nicht.

Wir richteten uns nach Anfang und Untergang der Sonne.

Wir mussten uns niemals beeilen.

Wir brauchten nie auf die Uhr zu blicken.

Wir mussten nicht zu einer bestimmten Zeit bei der Arbeit sein.

Wir taten, was getan werden musste, wenn uns danach war.

Aber wir achteten darauf, es zu tun, bevor der Tag zu Ende ging.

Wir hatten mehr Zeit, denn der Tag war noch ganz.“

Scott Eagle



Ablauf

- Rechtsgrundlagen
- Handlungsfelder
- Methoden und Instrumente
- Vorgehensweise



Rechtsgrundlagen

- gesetzliche Verpflichtung der Gefährdungsbeurteilung seit 21.08.1996
- gesetzlich vorgeschrieben seit dem 19. Oktober 2013 im § 5 Absatz 3 Nummer 6

Aktuelle Diskussion über eine Verordnung

- Aktuell ist diese Diskussion durch ein Interview der Rheinischen Post mit Bundesarbeitsministerin Andrea Nahles vom 26.08.2014 innerhalb der Bundesregierung wieder aufgegriffen worden. Sie wird aber noch kontrovers geführt. Während Bundeswirtschaftsminister Sigmar Gabriel auf freiwillige Vereinbarungen zwischen den Sozialpartnern auf der betrieblichen Ebene setzt, hat Andrea Nahles deutlich gemacht, dass sie einen unbestrittenen Zusammenhang zwischen Dauererreichbarkeit und der Zunahme psychischer Erkrankungen sieht und es in diesem Zusammenhang einer „Anti-Stress-Verordnung“ bedarf.



Aufgaben, Rechte und Pflichten der Akteure

- Arbeitgeber
 - verantwortlich für die Umsetzung
- Personalrat
 - Initiativrecht und Mitbestimmung
- Geko, FaSi und BÄ
 - beraten den Arbeitgeber und den Personalrat bei der Umsetzung
- Führungskräfte
 - aktive Einbeziehung, da für diese die TO-DO-Liste erarbeitet wird
- Beschäftigte
 - unterstützen bei der Erarbeitung, da es um Ihre eigenen belange geht



Handlungsfeld „Arbeitsumgebung“

umfasst die Faktoren

- physikalische und chemische
 - ✓ es gibt belastende Umgebungseinflüsse wie Lärm, Zugluft, Hitze, Kälte, Beleuchtung und/oder Gefahrstoffe
- physische
 - ✓ der Arbeitsplatz ist ergonomisch ausgestattet (Arbeitsplatzmaße, PC, Beleuchtung)
 - ✓ die Arbeit umfasst schwere körperliche Tätigkeiten
- Arbeitsplatz- und Informationsgestaltung
 - ✓ die Größe der Arbeitsräume ist ausreichend bemessen (für Personal, Besucher, Möbel, Akten)
 - ✓ die Gestaltung von Signalen und Hinweis sind ausreichend gestaltet
 - ✓ die Arbeits- und Sozialräume und angrenzende Bereiche werden regelmäßig gereinigt und gewartet.
- Arbeitsmittel
 - ✓ die erforderlichen Arbeitsmittel stehen in ausreichender Menge und ordnungsgemäßem Zustand zur Verfügung
 - ✓ Maschinen sind gut zu bedienen oder einzurichten
 - ✓ die Softwaregestaltung zureichend



Handlungsfeld „Arbeitsorganisation“

umfasst die Faktoren

- Arbeitszeit
 - ✓ wechselnde und lange Arbeitszeiten
 - ✓ die Arbeitszeiten ungünstig, unregelmäßig oder schlecht planbar sind (z.B. Schichtarbeit, Nachtschicht)
 - ✓ umfangreiche und/oder regelmäßige Überstunden
 - ✓ genügend Zeit und Raum für regelmäßige Pausen zur Verfügung stehen
 - ✓ Arbeit auf Abruf
- Arbeitsablauf
 - ✓ häufig hoher Zeitdruck und/oder eine hohe Arbeitsintensität besteht
 - ✓ häufige Störungen oder Arbeitsunterbrechungen gibt
 - ✓ hohe Taktbindung
- Kommunikation/Kooperation
 - ✓ Zuständigkeiten und Entscheidungswege sind klar geregelt
 - ✓ isolierter Einzelarbeitsplatz
 - ✓ keine oder geringe Möglichkeiten der Unterstützung durch Vorgesetzte und Kollegen



Handlungsfeld „Arbeitsaufgabe“

umfasst die Faktoren

- Vollständigkeit der Arbeitsaufgabe
 - ✓ die Tätigkeit enthält: nur vorbereitende, nur ausführende oder nur kontrollierende Handlungen
- Handlungsspielraum
 - ✓ die Arbeit bietet genügend Handlungs- und Gestaltungsspielräume zu Inhalten, Pensum, Verfahren, Reihenfolge
 - ✓ die Arbeitsaufgaben verständlich, widerspruchsfrei und planbar sind.
- Abwechslungsreichtum
 - ✓ die Anforderungen sind einseitig wie wenige, ähnliche Arbeitsgegenstände und Arbeitsmittel und/oder häufige Wiederholungen gleichartiger Handlungen in kurzen Takten
- Information/Informationsangebot
 - ✓ den Beschäftigten stehen die notwendigen Informationen zeitnah und in ausreichendem Umfang zur Verfügung
 - ✓ sind vollständig und günstig dargeboten
- Verantwortung
 - ✓ die Kompetenzen und Verantwortlichkeiten sind klar geregelt
- Qualifikation
 - ✓ die Qualifikationen der Beschäftigten den Anforderungen der Arbeitsaufgaben entsprechen
 - ✓ die Beschäftigten haben eine ausreichende Einarbeitung/Einweisung erhalten
- Emotionale Inanspruchnahme der Beschäftigten
 - ✓ emotionale Erlebnisse im Umgang mit schwerkranken Menschen ...
 - ✓ ständiges Eingehen auf Bedürfnisse Anderer im Umgang mit Schülern, Kunden ...
 - ✓ Bedrohungen durch Dritte



Handlungsfeld „Zusammenarbeit“

umfasst die Faktoren

- Vorgesetzte
 - ✓ die Führungskraft ihren Mitarbeitern regelmäßig konstruktive Rückmeldungen zur geleisteten Arbeit gibt
 - ✓ gibt es Klagen über Ausgrenzungen, Benachteiligungen, Konflikte
 - ✓ Beschäftigte die Möglichkeit haben, Vorschläge und Ideen in die Arbeit einzubringen
 - ✓ finden regelmäßige Dienstbesprechungen statt
- Kollegen
 - ✓ soziale Kontakte finden zwischen den Kollegen statt
 - ✓ Beschäftigte unterstützen sich gegenseitig bei der Arbeit
 - ✓ Konflikte und Streitigkeit werden in angepasster Weise beigelegt



Handlungsfeld

„Umgang mit aggressiven Kunden“

beispielsweise sind zu klären, ob

- es häufig Bedrohungen bzw. Übergriffe von Kunden gegen Beschäftigte gibt.
- die Kundenbereiche funktional und ansprechend gestaltet sind.
- es mit Kunden häufig Kommunikationsprobleme gibt (z.B. durch Sprache, Bildung, "Amtsdeutsch").
- Kundenanliegen häufig abgelehnt oder die Kunden vertröstet werden müssen.
- aggressive Vorfälle dokumentiert und ausgewertet werden.
- am Arbeitsplatz ein geeignetes Notrufsystem vorhanden ist.



Beobachtungen

Vorteile

- fast an jeden AP durchführbar
- eindeutige und verlässliche Ergebnisse
- sprachliche Barrieren und Interpretationunterschiede können sofort behoben werden
- psychische Belastungen lassen sich „objektiv“ erfassen
- konkrete Beschreibung und Erfassung der Situation → aus den entsprechende Vorschläge für Maßnahmen ableiten lassen

Nachteile

- hoher Aufwand
- kein Datenschutz



ANALYSE von vorhandenen Datenquellen

(Dokumenten) ANALYSE von vorhandenen Datenquellen, beispielsweise Gefährdungsbeurteilung, Unfallanzeigen, Verbandbücher, BEM-Statistik, Fehlzeitenstatistik können genutzt werden

Vorteile:

- Daten sind betriebsspezifisch aufbereitet
- Datengrundlage für Entwicklungsverläufe

Nachteile:

- Daten wurden für andere Zwecke erstellt
- eingeschränkter Aussagegehalt
- müssen spezifisch ergänzt werden



Mitarbeiterbefragung

kleine schriftliche Mitarbeiterbefragung

Vorteile:

Analyse von Arbeitsbedingungen

Fragen können betriebsspezifisch angepasst werden

Antworten sind anonym

Einfache Auswertung durch Auszählung möglich

Vorschläge für Maßnahmen möglich

Nachteile:

Die Befragung weckt Erwartungen

Es können keine statistischen Aussagen getroffen werden

Auswertung nur auf Basis einzelner Aussagen möglich

Erwartungen können enttäuscht werden, wenn Vorschläge für Maßnahmen nicht umgesetzt werden

große schriftliche Mitarbeiterbefragung

Vorteile:

Analyse von Arbeitsbedingungen, Belastungen und Ressourcen

Die Antworten sind anonym

Gewinnung umfassender Daten möglich

Es können statistische Aussagen getroffen werden

Wiederholbar und vergleichbar

Nachteile:

Aufwändige Vorbereitungen zur Information der Beschäftigten, Sicherung hoher Beteiligung erforderlich

eine umfassende Befragung weckt umfassende Erwartungen

zuverlässige Ergebnisse erhält man nur mit geprüften Instrumenten

Auswertung und Interpretation oft nur mit

Hilfe von Experten möglich

Maßnahmen nicht direkt ableitbar



Workshops

Vorteile:

- Kompaktes Verfahren
- konkret und arbeitsplatzbezogen
- Förderung der internen Kommunikation
- starke Partizipation der Beschäftigten durch aktive Beteiligung
- Nutzen der Beschäftigten als Experten in eigener Sache
- konstruktiv durch Vorschlagen von Maßnahmen
- Hohe Akzeptanz beim Umsetzen von Maßnahmen

Nachteile:

- höherer Zeitaufwand
- sollten (extern) moderiert werden
- eingeschränkte Anonymität
- Ergebnisse sind abhängig von der Auswahl der Teilnehmer
- der Handlungsrahmen muss klar benannt werden
- Auswahl und Umsetzung der Maßnahmen muss umfassend kommuniziert werden
- Vorgesetzte sollten ein eigenes Forum erhalten



Vorgesetzten-Mitarbeiter-Gespräch

Vorteile:

- Dialogorientiertes Verfahren
- Anerkennung der Beschäftigten als Experten in eigener Sache
- Stärken der Eigenverantwortung der Mitarbeiter für den eigenen Arbeitsbereich
- Stärken der Führungsrolle
- Förderung lösungsorientierter Kommunikationsstrategien

Nachteile:

- Aufwand zu Beginn recht hoch
- die Führungskräfte müssen zum Verfahren geschult werden
- Vorbehalte wegen direkter Ansprache ohne Anonymität
- für das Ableiten von Maßnahmen und die Kontrolle der Wirksamkeit ist eine sehr gute Dokumentation und strukturelle Einbindung jeder Führungskraft in die Arbeitsschutzorganisation erforderlich



Basis / Fundament

- Vor allem in Betrieben, in denen noch kein Vorwissen zum Thema „psychische Belastung“ besteht, gilt es im ersten Schritt, sich in die Thematik einzuarbeiten.
- Dazu gehört mit allen beteiligten Akteuren ein gemeinsames Verständnis von der „Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung“ zu entwickeln.
- Dieses gemeinsame Verständnis schafft die Basis für die notwendigen Wissens- und Verständigungsgrundlagen, um eine für den Betrieb passende Vorgehensweise Entwicklung und umsetzen zu können.



Strukturen und Ressourcen schaffen

1. Planung und Vorbereitung

- je größerer Komplexität, desto aufwendiger und zeitlich intensiver kann der Prozess werden!

2. interne Abstimmung

- sind alle zu beteiligenden Personen berücksichtigt worden?

3. Koordination

- wer übernimmt die Koordination?
- je besser und klarer die Vorbereitung, desto einfacher ist die Umsetzung!
 - ✓ haben alle den gleichen Informationsstand?
 - ✓ haben alle die gleiche Zielstellung vor Augen?
 - ✓ stehen alle hinter den Zielen?
 - ✓ ist die Verteilung der Ressourcen klar geregelt?
 - ✓ ...

3. Ressourcenklärung

- Planung wer macht was?
- ist das grundlegende Fach-, Methoden- und Gestaltungswissen vorhanden?
- wie viel Geld steht dafür zur Verfügung?

4. externe Unterstützung

- wie soll die Auswahl erfolgen?



Vorgehensweise erarbeiten

Empfehlungen:

1. Schwerpunktsetzung

- von welchen Belastungsfaktoren gehen die größten Gefährdungen aus?
- wie viele Problemschwerpunkte können unter der zur Verfügung stehenden Ressourcen bearbeitet werden?
- Gibt es Probleme, die schnell und kostengünstig behoben werden können?

2. Konkretisierung der Problemlage

- In welche Situation und bei welcher Tätigkeit tritt die Gefährdung auf?
- Ist die Gefährdung spezifisch für einen Bereich, Personengruppe oder Situation?
- Welche Ursachen werden vermutet und unter welchen Umständen treten sie auf?

3. Konzeptinhalt

- Was genau sollen die Maßnahmen bewirken?
- Wie kann der SOLL-Zustand erreicht werden?
- Von welchen machbaren Ideen kann man sich am ehesten eine Verbesserung versprechen?
- Wie sollen die Maßnahmen konkret aussehen?
- Welche Voraussetzungen müssen geschaffen werden?

4. Umsetzungsplanung

- Was genau muss getan werden?
- Welche Ressourcen werden dafür benötigt?
- Welche Kenngrößen zur Wirksamkeitskontrolle müssen festgelegt werden?
- Wann soll was umgesetzt sein?
- Wer ist für die Umsetzung verantwortlich?

5. Maßnahmen

- reichen die Ressourcen für die Umsetzung?
- zeigen die Maßnahme die gewünschte Wirkung?
- müssen die Maßnahmen angepasst werden?



Vorgehensweise erproben

Vergleich zum Führerschein

Man erlernt die Grundfertig- und Grundfähigkeiten –

d.h. das Fahren und die Routine erlernt man erst mit der Fahrpraxis nach dem Führerschein!

Entsprechend ist zu überprüfen, ob das „geplante“ Vorgehen so umsetzbar ist 😊



Transfer

Transfer auf alle Aufgaben- und Tätigkeitsbereiche

... ist die Vorgehensweise erfolgreich erprobt worden,
kann die Umsetzung bzw. der Transfer auf die ausgewählten Arbeitsbereiche bzw. Tätigkeiten erfolgen



Wirksamkeitskontrolle

Stufen der Wirksamkeitskontrolle

Prüfung

1. Wurden die vereinbarten Maßnahmen durchgeführt (OUTPUT)?
 - Einrichtung einer Telefonruhezeit
2. Hat sich nach der Umsetzung der Maßnahmen die Belastung in der gewünschte Weise verändert (OUTCOME)?
 - Reduzierung der Unterbrechungen
3. Wie wirken sich die Maßnahmen auf die Gesundheit und Sicherheit der Beschäftigten bei der Arbeit aus (IMPACT)?
 - Reduzierung der Gesundheitsbeeinträchtigung

Methoden:

- Kurzbefragung
- Workshops
- Vorher-Nachher-Beurteilung



Nutzen

Indem die

- Arbeitsaufgaben
- Arbeitsorganisation
- Arbeitsabläufe
- Arbeitsgestaltung
- sozialen Beziehungen

unter die Lupe genommen werden,

können organisatorische Schwachstellen und Reibungspunkte aufgedeckt werden.

Somit kann durch geeignete Maßnahmen die

- Gesundheit der Beschäftigten,
- Qualität des Arbeitsergebnisses sowie ggf.
- Leistungsfähigkeit

verbessert werden



"Erfolg hat drei Buchstaben: TUN!"

Johann Wolfgang von Goethe

Ich hoffe, ich konnte ein wenig Licht ins dunkle bringen und wünsche ich Ihnen alles Gute auf Ihrem Weg

und mindestens ein Positivbeispiel für das TUN gibt es, nämlich die Betriebliche Sozialberatung der Berliner Justiz, in die Ihnen Frau Petra Pielen nun einen Einblick geben wird.