Psychische Belastung an der Arbeit erkennen und gestalten

Workshop III

Psychische Belastung in der Arbeitswelt: Ursachen – Folgen – Lösungen

27. Feb. 2024 Uni Kassel

Claudia Flake, Dipl.-Psych. Dipl. Arb.-Wiss.
Fachzentrum für systemischen Arbeitsschutz und Arbeitsgestaltung
Regierungspräsidium Gießen

Gesetzliche Grundlage – Arbeitsschutzgesetz § 4, § 5

Die Arbeit ist so zu gestalten, dass eine Gefährdung für das Leben sowie die physische und die psychische Gesundheit möglichst vermieden und die verbleibende Gefährdung möglichst gering gehalten wird. (§ 4 Abs. 1 ArbSchG)

Der Arbeitgeber hat durch eine Beurteilung der (...) Gefährdung zu ermitteln, welche Maßnahmen des Arbeitsschutzes erforderlich sind.
(§ 5 Abs. 1 ArbSchG)

Die Beurteilung (erfolgt) je nach Art der Tätigkeiten.
(§ 5 Abs. 2 ArbSchG)

Eine Gefährdung kann sich ergeben durch (...) psychische Belastungen bei der Arbeit.
(§ 5 Abs. 3 Nr. 6 ArbSchG)

Statement 1: Um Gefährdung durch psychische Belastung zu vermeiden, sind 6 Bereiche zu betrachten und zu gestalten

Arbeitsaufgabe

- Vollständigkeit
- Variabilität (Anforderungswechsel)
- Handlungsspielraum
- Informationen
- Qualifikation
- Emotionale Inanspruchnahme

Soziale Beziehungen

- Kolleginnen, Kollegen
- Vorgesetzte

Arbeitsorganisation

- Arbeitsintensität/ Zeitdruck
- Störungen/ Unterbrechungen
- Kommunikation, Kooperation
- Kompetenzen, Zuständigkeiten

Arbeitsmittel

- Arbeitsmittel
- Persönliche Schutzausrüstung

Arbeitszeit

- Dauer
- Lage, Schichtarbeit
- Vorhersehbarkeit, Planbarkeit
- Pausen, Erholungszeiten

Arbeitsumgebung

- Physikalische, chemische und biologische Faktoren
- Ergonomische Faktoren

⇒ Nicht alle Faktoren sind gleichermaßen bei allen Tätigkeiten relevant, dies hängt ab von den konkreten Tätigkeitsanforderungen und Bedingungen

Arbeitshilfe

Wie kann es funktionieren?

Statement 2: Um psychisch relevante Arbeitsbedingungen zu ermitteln, Beschäftigten befragen

(zu den Arbeitsbedingungen, nicht zu deren Psyche)

Mitarbeiterbefragung
per Fragebogen

- standardisierten Fragebogen
- anonym ausfüllbar
- elektronische Erfassung und Auswertung
- ggf. Referenzdaten

+ Überblick
gewinnen

Moderierter
Analyseworkshop/
Gruppeninterview

- Beschreibung und Beurteilung psychischer Belastungsfaktoren durch Beschäftigte
- Diskussion von Gestaltungs-/ Lösungsansätzen

+ Belastungs-
probleme
verstehen

Beobachtungs-
interview

Geschulte Personen gewinnen durch Beobachten und gezieltes Nachfragen beim Stelleninhaber Informationen über Arbeitsplatz, Tätigkeit und Belastungsspektrum.

Instrumentensuche und -auswahl

Handlungshilfe

www.hamburg.de/gb-psych-kompass.de - [Link](#)

Amt für Arbeitsschutz

GB-Psych Kompass

GB-Psych Kompass - Instrumente zur Erhebung der psychischen Belastung in der Gefährdungsbeurteilung

Das Online-Tool GB-Psych Kompass gibt eine Übersicht von zielgerichteten und geprüften Instrumenten zur Erhebung der psychischen Belastung im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung. Der GB-Psych Kompass erleichtert die Suche und Auswahl geeigneter Erhebungsinstrumente für Ihr Unternehmen: individuell nach Branche, Anzahl der Beschäftigten und Kosten.

kostenfreies, wettbewerbs-neutrales Online-Tool

Auftraggeber: Amt für Arbeitsschutz Hamburg

Erstellung: Arbeitsgruppe Psychische Gesundheit des Zentralinstituts für Arbeitsmedizin und Maritime Medizin

GB-Psych Kompass

Online-Suche starten

Geeignete Instrumente für die Erhebung psychischer Belastungsfaktoren in Ihrer Gefährdungsbeurteilung finden

Statement 3: Belastungsprobleme möglichst konkret beschreiben, so dass praxisnahe Maßnahmen abgeleitet werden können.

Lösungen finden für: _____

1. An welchen Situationen denken Sie beim Thema?
*Sammeln Sie Beispiele, die das Problem anschaulich machen.
(nicht diskutieren)*
2. Was sind die Ursachen?
*Suchen Sie nach den Ursachen der Probleme und schreiben Sie sie auf.
Je konkreter die Beispiele sind desto besser lassen sich Ursachen finden.*
3. Welche betrieblichen Lösungen bieten sich an?
Entwickeln Sie Lösungsideen, die beispielweise an der Organisation, den Prozessen, der Arbeitsumgebung oder an Verantwortung, Informationen, Qualifikation ansetzen
4. Worauf sollten Sie bei der Umsetzung achten?
Nachfassen: Welche Rahmenbedingungen und Ressourcen werden gebraucht?

Handlungshilfe

Gemeinsam zu gesunden Arbeitsbedingungen (GzgA): Handlungshilfe zur Beurteilung der psychischen Belastung in Betrieben mit bis zu zehn Beschäftigten

Mit Anhang für Unternehmen mit bis zu
50 Beschäftigten (BG ETEM)

Methode - moderierter Workshop

Arbeitshilfe

Gemeinsam zur guten Arbeitsbedingungen (GzgA)

1. Beschäftigte informieren und Prüfliste verteilen und zur Gruppendiskussion einladen (Beschäftigte sollen die ausgefüllte Prüfliste zur Gruppendiskussion mitbringen)
2. Belastung ermitteln (Ergebnisse der Prüfliste in das Auswerteposter übertragen)
3. Lösungen finden (wichtige Thema – Beispiele sammeln Ursachen suchen – Lösungsideen und Umsetzungsbedingungen benennen)
4. Maßnahmen auswählen („quick-win“), planen und umsetzen (Maßnahmenplan)
5. Wirksamkeit prüfen (im Maßnahmenplan dokumentieren)

Dokumentation mittels Poster und Maßnahmenplan

Belastung ermitteln

Beispiel

Schritt 2: Auswertungsposter „Belastung ermitteln“

Datum: Nov. 2023
 Bearbeiter:

Die fünf Schritte zur Gefährdungsbeurteilung:

- Schritt 1:** Mitarbeiter informieren und Prüfliste verteilen
- Schritt 2:** Auswertungsposter „Belastung ermitteln“
- Schritt 3:** Auswertungsposter „Lösungen finden“
- Schritt 4:** Maßnahmen planen und umsetzen
- Schritt 5:** Wirksamkeit überprüfen

Und so gehen Sie vor:

- Bitten Sie im Vorfeld Ihre Beschäftigten darum, die „Prüfliste Psychische Belastung“ auszufüllen und zum gemeinsamen Gespräch mitzubringen.
- Hängen Sie das Auswertungsposter so im Besprechungsraum auf, dass es nur von einer Person eingesehen werden kann, und bitten Sie jeden Teilnehmer beim Betreten des Raumes, das Ergebnis seines Fragebogens auf das Poster zu übertragen.
- Jetzt lässt sich leicht ermitteln, wo der größte Handlungsbedarf ist. Markieren Sie (mit einem roten Filzstift) die am häufigsten mit „eher Nein“ bewertete Frage, übertragen Sie das entsprechende Thema auf das Auswertungsposter „Lösungen finden“ und machen Sie damit weiter.

Material:

- 1 breiter Filzschreiber

Sammlung auf Basis der „Prüfliste Psychische Belastung“*

	eher Ja	eher Nein
1. Arbeitstätigkeit		
1.1 Wird die auszuführende Arbeit von Ihnen selbst vorbereitet, organisiert und geprüft?		
1.2 Ist Ihre Tätigkeit abwechslungsreich?		
1.3 Haben Sie die Möglichkeit, eine wechselnde Körperhaltung einzunehmen?		
1.4 Erhalten Sie ausreichende Informationen zum eigenen Arbeitsbereich?		
1.5 Entspricht Ihre Qualifikation den Anforderungen, die durch die Tätigkeit gestellt werden?		
1.6 Ist die Tätigkeit frei von erhöhter Verletzungs- und Erkrankungsgefahr?		
1.7 Ist Ihre Tätigkeit frei von ungünstigen Arbeitsumgebungsbedingungen (z. B. Lärm, Klima, Gerüche)?		(4)
1.8 Ist Ihre Tätigkeit frei von erhöhten emotionalen Anforderungen (z. B. im Publikumsverkehr)?		
1.9 Haben Sie Einfluss auf die Zeiteinteilung Ihrer Arbeit (z. B. Lage der Pausen, Arbeitstempo, Termine)?		
1.10 Haben Sie Einfluss auf die Vorgehensweise bei Ihrer Arbeit (z. B. Wahl der Arbeitsmittel/-methoden)?		
1.11 Erhalten Sie ausreichende Informationen zur Entwicklung des Betriebes?		(4)
2. Arbeitsorganisation		
2.1 Ist ein kontinuierliches Arbeiten ohne häufige Störungen möglich?		(4)
2.2 Können Sie überwiegend ohne Zeit- und Termindruck arbeiten?		(5)
2.3 Erhalten Sie ausreichende Rückmeldung (Anerkennung, Kritik, Beurteilung) über die eigene Leistung?		
2.4 Gibt es für Sie klare Entscheidungsstrukturen?		
2.5 Sind angeordnete Überstunden die Ausnahme?		
2.6 Wird Ihnen im Falle von Überstunden zeitnah Freizeitausgleich gewährt?		
3. Soziales		
3.1 Bietet Ihre Tätigkeit die Möglichkeit zur Zusammenarbeit mit Kolleginnen/Kollegen?		
3.2 Besteht ein positives soziales Klima?		

Zu Schritt 3: Auswertungsposter „Lösungen finden“

Auswertungsposter „Lösungen finden“
 Übernehmen Sie das Thema der am häufigsten mit „eher Nein“ beantworteten Frage und tragen Sie es oben im Auswertungsposter unter „Unser Thema“ ein.

* „Prüfliste Psychische Belastung“ der Unfallversicherung Bund und Bahn (s. auch MB042, S. 9)

Das Poster dient zur Dokumentation der Gefährdungsbeurteilung nach § 6 Arbeitsschutzgesetz. Bitte aufbewahren.

Lösungen finden

Schritt 3: Auswertungsposter „Lösungen finden“

Beispiel

Die fünf Schritte zur Gefährdungsbeurteilung:

- Schritt 1:** Mitarbeiter informieren und Prüfliste verteilen
- Schritt 2:** Auswertungsposter „Belastung ermitteln“
- Schritt 3:** Auswertungsposter „Lösungen finden“
- Schritt 4:** Maßnahmen planen und umsetzen
- Schritt 5:** Wirksamkeit überprüfen

Und so gehen Sie vor:

Nach der Auswertung der „Prüfliste Psychische Belastung“ wird nun das wichtigste Thema bearbeitet. Die Bearbeitung erfolgt in Richtung der Pfeile. Erst sammeln Sie Situationen oder Beispiele, dann fragen Sie nach Ursachen, möglichen Lösungen und Rahmenbedingungen: Sammeln Fragen, Lösen, Nachfassen.

Kommunikationsregeln:

- Nur Einer spricht!
- Sprechen Sie über sich und was Sie bewegt! (nicht über die Welt und alle anderen)
- Fassen Sie sich kurz!
- Nehmen Sie jede Aussage ernst!
- Gehen Sie wohlwollend und wertschätzend miteinander um!
- Lassen Sie andere ausreden!
- Bewerten und verurteilen Sie sich nicht gegenseitig!

Bearbeitungszeit:

90 Minuten

Material:

1 breiter Filzschreiber

Das Poster dient zur Dokumentation der Gefährdungsbeurteilung nach § 6 Arbeitsschutzgesetz. Bitte aufbewahren.

Unser Thema: **X ZEITDRUCK / TERMINDRUCK**

An welche Situation denken Sie beim Thema?	Was sind die Ursachen?	Welche betrieblichen Lösungen bieten sich an?	Worauf sollten Sie bei der Umsetzung achten?
<p>Zu knappe Terminsetzung durch Praxen</p> <p>zu viel Arbeit für den Einzelnen</p> <p>häufige Arbeitsunterbrechungen und dadurch Zusatzaufgaben</p> <p>„ständig geht etwas kaputt“ z.B. Handstücke, Absaugung</p>	<p>fehlende/unbeachtete Absprachen ⇒ Konflikte</p> <p>Kundenerwartung: „Das war schon immer so“</p> <p>„Matr./hier auch funktioniert“</p> <p>Personalausfälle</p> <p>zu wenig Personal</p> <p>mehr Aufträge als sonst</p> <p>schlechte Arbeitsverteilung</p> <p>Kunden, Telefon</p> <p>fehlendes Material</p> <p>mangelhafte Arbeitsunterlagen</p> <p>unvollständig Arbeitsaufträge</p> <p>korrekte Infos / Unterlagen nachfordern</p> <p>Wartung versäumt, mangelnde Sorgfalt im Umgang</p> <p>zu alte Gerät</p>	<p>*BEARBEITUNGSDAUER (NACA-) VERHANDLUN</p> <p>* Zeitvorgaben überprüfen, evtl anpassen und kommunizieren</p> <p>* Kommunikationskompetenz schulen</p> <p>* Springepool, Neueinstellungen</p> <p>Klumpenteilung von Aufgaben</p> <p>* Zeit-/Aufgaben-/Ablaufanalyse</p> <p>* Aufgabenkritik „Muss alles gemacht werden?“</p> <p>* weniger lubricative Aufträge ablehnen</p> <p>- störungsfreies Arbeitssequenzen</p> <p>- zentrales Telefon einrichten</p> <p>- MATERIAL SICHERN / LOGISTIK</p> <p>- Qualitätsansprüche / Erwartung z.B. bzgl. Abdrücke formulieren & kommunizieren</p> <p>- klären: Gibt es „Wiederholungsmängel bei bestimmten Auftraggebern?“</p> <p>→ genaue Rückmeldung</p> <p>→ regelmäßige Wartung organisieren</p> <p>Kummer benennen / SH</p> <p>→ bessere Einweisung im Umgang</p> <p>→ zu, ständig kaputt / Kommer für Geräte benennen</p> <p>→ Neuanschaffung</p>	<p>- Wer kümmert sich?</p> <p>- Wann, in welchen Fällen?</p> <p>→ wo und wie können Schulungen organisiert werden?</p> <p>Finanzierbarkeit, Wer kann welche Aufgabe übernehmen? Welche Qualifikation ist erforderlich?</p> <p>* Aufgabenteil im Team</p> <p>wichtig: Kommunikation gegen seitige Unterstützung</p> <p>- Arbeitsorganisation im Team besprechen</p> <p>- Gegenseitigkeit wahren bei Telefonübernahme</p> <p>- Konsequenz gegenüber Auftraggeber</p> <p>- Konsequenz gg Auftraggeber z.B. bei unzureichenden Arbeitsunterlagen, um Kundenansprüche zu meiden</p> <p>- wer macht was & im Team besprechen: Jeder muss sich einbringen</p> <p>→ Finanzierungsmöglichkeit</p>

Zu Schritt 4: Maßnahmenplan
Übernehmen Sie die besten Lösungen in den Maßnahmenplan.

Maßnahmenplan
Die Übernahme der Ergebnisse einer Gruppendiskussion in den Maßnahmenplan kann zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen. Eine Zusage konkreter Maßnahmen möglichst rasch nach der Gruppendiskussion hat meist positive Auswirkungen auf das Teamklima, fördert die Bereitschaft, zum Gelingen der Maßnahmen beizutragen.

1. Maßnahme

Belastungsfaktor / Aufgabe

Zeit- / Termindruck / durch Braxen

Maßnahmen und Aktivitäten

Termine (auch-) verhandeln, bessere Terminsetzung ab Dez.

Wirksamkeitskontrolle

Bemerkungen

teils teils

zuständige Person

LL

zu erledigen bis (Datum)

Erledigt?

zu erledigen bis (Datum)

laufend

Erledigt?

Beispiel

2. Maßnahme

Belastungsfaktor / Aufgabe

Zeit- / Termindruck Arbeitsunterbrechung

Maßnahmen und Aktivitäten

Zentrales Telefon bei LL, rotierende Vertretung

Wirksamkeitskontrolle

Bemerkungen

wird (etwa) erfüllt, LL auch entlasten

zuständige Person

LL / Team

zu erledigen bis (Datum)

laufend

Erledigt?

zu erledigen bis (Datum)

läuft

Erledigt?

3. Maßnahme

Belastungsfaktor / Aufgabe

Zeit- / Termindruck / zu viel Arbeit für jeden

Maßnahmen und Aktivitäten

Personalstand / -verfügbarkeit erhöhen
i. H. 2 Wochenstunden mehr

Wirksamkeitskontrolle

Bemerkungen

hat sich verbessert

zuständige Person

LL

zu erledigen bis (Datum)

Jan. 2024

Erledigt?

zu erledigen bis (Datum)

Erledigt?

4. Maßnahme

Belastungsfaktor / Aufgabe

Zeit- und Termindruck / Sorgfalt im Umgang mit Handstücken

Maßnahmen und Aktivitäten

Für bestimmte Geräte wurden "Kümmere" benannt (Liste)

Wirksamkeitskontrolle

Bemerkungen

hat sich gebessert, regelmäßige Erinnerung als Rückmeldung ist erforderlich

zuständige Person

Kümmere

zu erledigen bis (Datum)

ab Dez.

Erledigt?

zu erledigen bis (Datum)

läuft

Erledigt?