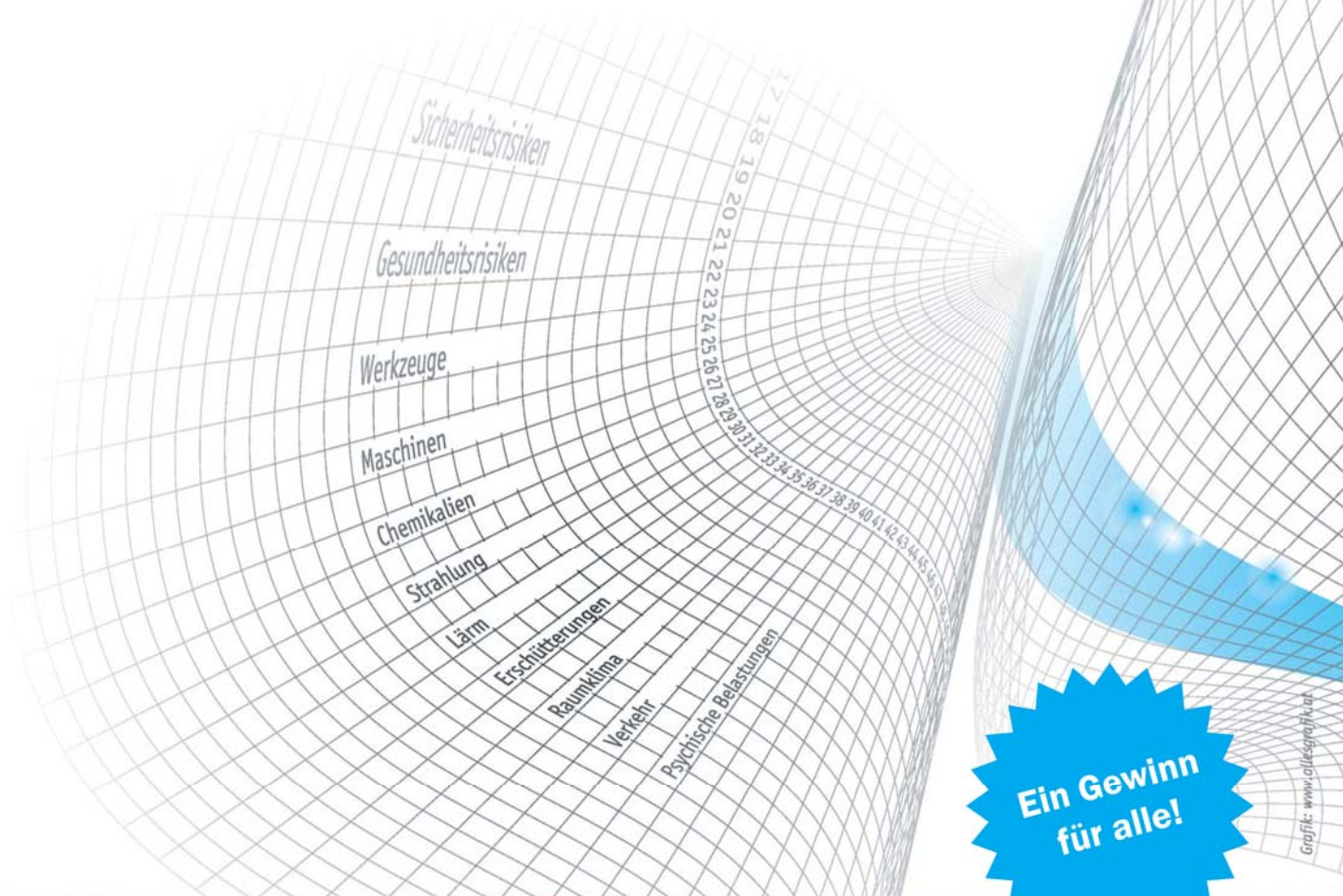


BEWERTUNG DER EVALUIERUNG ARBEITSBEDINGTER PSYCHISCHER FEHLBELASTUNGEN BEI DER KONTROLL- UND BERATUNGSTÄTIGKEIT

LEITFADEN FÜR DIE ARBEITSINSPEKTIONEN



**Ein Gewinn
für alle!**

EINE SCHWERPUNKTAKTION IM RAHMEN DER
ARBEITSSCHUTZSTRATEGIE

IMPRESSUM

Herausgeber

Bundesministerium für Arbeit,
Soziales und Konsumentenschutz,
Zentral-Arbeitsinspektorat,
1010 Wien, Stubenring 1

Für den Inhalt und Redaktion verantwortlich

Dr.ⁱⁿ Elsbeth Huber (ZAI),
Mag.^a Martina Molnar (human✓ware GmbH)

Erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Wien, Mai 2011

Leitfaden für die Arbeitsinspektionen zur Bewertung der Evaluierung arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen bei der Kontroll- und Beratungstätigkeit

Als Projektleiterin bin ich mit meinem Team für ein Teilprojekt verantwortlich. Die Aufgabe ist sehr interessant, aber die Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Projektteams führt ständig zu Informationsmängeln, Verzögerungen, Zeitdruck und Ärger.

**Arbeitsbedingte
psychische
Fehlbelastungen**



Alle Projektverantwortlichen haben einen Workshop zur Verbesserung des Projektmanagements absolviert. Seitdem klappt die Arbeit viel besser und mein Team und ich sind auch nicht mehr so gestresst und frustriert.

**Passende
Maßnahmen**
(setzen an der
Quelle an und
wirken kollektiv)

Abb 1: Beispiel für psychische Fehlbelastung in der Arbeitswelt

Arbeitsbedingte psychische Fehlbelastungen entstehen dann, wenn die Arbeitsanforderungen und die verfügbaren Bewältigungsmöglichkeiten nicht zusammenpassen.

Dieses Ungleichgewicht führt bei längerer Dauer zu kurz- und langfristigen Fehlbeanspruchungen.

Projektteam:

Gruppe Arbeitsinspektor/inn/en:

Dr.in Elsbeth Huber (Projektleitung), Dipl.-Ing.in Elke Fuchs, Mag.a (FH) Verena Gradisar, Susanne Huszar, Susanne Pfneiszl, Dr.in Friederike Sachornig-Tumlirz, Ing. Peter Stadelmann, Gabriele Kaida (VAI)

Gruppe Arbeitspsychologinnen:

Mag.a Martina Molnar (humanware GmbH, Leitung), Mag.a Brigitta Gruber (arbeitsleben), Mag.a Susanne Hickel (health consult).

Arbeitsbedingte körperliche und psychische Fehlbelastungen

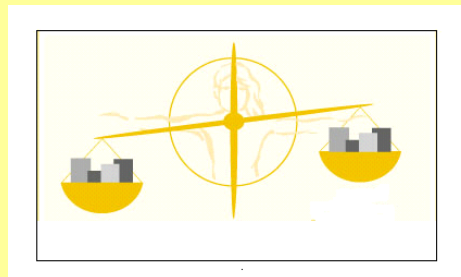
Beispiele für Fehlbelastungen

Physisch:

- Zwangshaltung
- Lärm
- Hitze
- Blendung
- Schwere Lasten bewegen

Psychisch:

- Schlecht gewartete Arbeitsmittel
- Benutzungsunfreundliche Software
- Fehlende Informationen
- Kommunikationsmängel
- Mangelnder Handlungsspielraum
- Monotonie
- Diskriminierende Arbeitsbedingungen
- Unzureichende Qualifizierung
- Schlechtes Arbeitsklima



Folgen von Fehlbelastungen

Fehlbelastungen ohne Gegenmaßnahmen führen zu einem physischen und psychischen Ungleichgewicht und zur Behinderung der Arbeitsausführung.

Beispiele für Gegenmaßnahmen

Physisch:

- Ergonomische Arbeitsplatzgestaltung
- Lärminderung
- Klimatische Gestaltung
- Gestaltung der Lichtsituation

Psychisch:

- Reparatur, Ersatz von Arbeitsmitteln
- Ausreichende Information
- Kommunikation planen
- Handlungsspielräume schaffen
- Chancengleichheit
- Abwechslungsreiche Tätigkeit
- Maßnahmen zur Qualifizierung
- Wertschätzendes Arbeitsklima

Abb. 2: Beispiele für physische und psychische Fehlbelastungen und Gegenmaßnahmen

Inhaltsverzeichnis

1. Ziel des Leitfadens	6
1.1. Ganzheitliche Evaluierung physischer und psychischer Belastungen.....	6
1.2. Definition der Rolle und Aufgaben der Arbeitsinspektorin / des Arbeitsinspektors.....	6
1.2.1. Was ist die Aufgabe der Arbeitsinspektor/inn/en.....	6
1.2.2. Was ist nicht die Aufgabe der Arbeitsinspektor/inn/en	7
2. Vorbereitung der Besichtigung	7
2.1. Grund der Besichtigung.....	7
2.2. Hinweise auf arbeitsbedingte psychische Fehlbelastungen	7
2.3. Auswahl von repräsentativen betrieblichen Gesprächspartner/inne/n	8
2.4. Mögliche Unterlagen im Betrieb / bei Arbeitsinspektionen	8
3. Vorgehen der Arbeitsinspektionen bei Beratung und Kontrolle der Erfüllung von § 4 ASchG in Betrieben (Ermittlung und Beurteilung der Gefahren und Festlegung von Maßnahmen)	9
4. Kriterienkatalog zur Bewertung der Evaluierung arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen durch die Arbeitsinspektionen	10
5. Dimensionen, Kategorien und Beispiele arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen	12
Anhang 1.....	14
Anhang 2.....	17

Hinweis auf gesetzliche Bestimmungen:

Um das Auffinden der jeweils relevanten gesetzlichen Bestimmungen zu erleichtern, wurden die betreffenden Gesetzesstellen mit Paragraf und Ziffer dem Text angefügt.

Das ArbeitnehmerInnenschutzgesetz – ASchG gilt nicht für Arbeitnehmer/innen des Bundes in Dienststellen, auf die das Bundes-Bedienstetenschutzgesetz – B-BSG anzuwenden ist.

Daher wurden zur leichteren Lesbarkeit, wenn Paragraf und Ziffer im ASchG und im B-BSG identisch sind, nur die Fundstellen im ASchG zitiert. Nur in den Fällen, in denen es Unterschiede in der Nummerierung gibt, werden auch Paragraf und Ziffer des B-BSG zusätzlich angeführt.

Zu beachten sind auch einige unterschiedliche Begriffe in den beiden Gesetzen. So wird für den Begriff „Arbeitnehmer/in“ des ASchG im B-BSG der Begriff „Bedienstete/r“ und für „Arbeitgeber/in“ im B-BSG „Dienstgeber/in“ und statt „Belegschaftsorgane“ im B-BSG „Personalvertreter/in“ verwendet.

1. Ziel des Leitfadens

Dieser Leitfaden soll Arbeitsinspektor/innen praktisch, konkret und machbar dabei unterstützen, in Betrieben zum Thema „Evaluierung arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen“ **informierend und beratend ins Gespräch zu kommen** und eine **Bestandsaufnahme** im Betrieb durchführen zu können. Dies kann im Rahmen eines Anlassfalles, einer Routinekontrolle bzw. einer Schwerpunktaktion geschehen.

1.1. Ganzheitliche Evaluierung physischer und psychischer Belastungen

Alle Beschäftigten erleben durch ihre Arbeit immer gleichzeitig physische und psychische Anforderungen. Es arbeitet nicht nur ein Körper, der Bewegungen ausführt, sondern ein Mensch, der Situationen wahrnimmt, bewertet und darauf reagiert. Ohne psychische Prozesse wäre keine Arbeit durchführbar. Die Zweiteilung von physischen und psychischen Aspekten des Arbeitens widerspricht der Realität.

Bei der betrieblichen Evaluierung sollten daher stets alle Aspekte ins Auge gefasst werden, die in irgendeiner Weise einen arbeitenden Menschen beeinträchtigen könnten – egal ob dies nun physische oder psychische Fehlbelastungen sind (**§ 7 ASchG – Grundsätze der Gefahrenverhütung**).

1.2. Definition der Rolle und Aufgaben der Arbeitsinspektorin/des Arbeitsinspektors

Eine Besichtigung durch die Arbeitsinspektor/innen kann einerseits mit dem Ziel der Information und Beratung, der Unterstützung betrieblicher Ansätze, aber auch zur Kontrolle der betrieblichen Aktivitäten geführt werden.

1.2.1. Was ist die Aufgabe der Arbeitsinspektor/innen

a) Informieren, Aufklären, Problembewusstsein herstellen, Beraten, Unterstützen

1. **Grundverständnis** über die Notwendigkeit von Prävention arbeitsbedingter physischer und psychischer Fehlbelastungen bei der Arbeit herstellen (**§ 7 ASchG**),
2. **Hilfestellung** bezüglich Inhalten, Methoden, Vorgehen, Beteiligung aller Zielgruppen anbieten.

b) Bestandsaufnahme und Bewertung der betrieblichen Aktivitäten und zwar ...

1. ... **ob der Evaluierungsprozess und dessen Durchführung ASchG-konform war** (Beteiligung, Hinzuziehen von PFK und Fachleuten, etc.)
2. ... **ob die Ermittlung psychischer Fehlbelastungen einschließlich der Dokumentation vorhanden ist (§§ 4 und 5 ASchG, § 23 KJBG, § 2a MSchG)**: Wurden arbeitsbedingte psychische Fehlbelastungen im Rahmen der Evaluierung geprüft und das Ergebnis in den Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumenten (SiGeDok) festgehalten? Haben Beschäftigte Zugang dazu?
3. ... **ob die Inhalte der Ermittlung den Erkenntnissen auf dem Gebiet der Arbeitsgestaltung (§ 3 Abs. 2 ASchG) den gesetzlichen Vorgaben (§ 4 ASchG) entsprechen**: Entsprechen die Inhalte der Evaluierung arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen den arbeitspsychologisch gesicherten Standards (Ermittlung und Beurteilung von arbeitsbedingten psychischen Fehlbelastungen entsprechend einer Reihe von üblichen theoretischen und methodischen Konzepten, wie sie im Anhang vorgestellt werden) und den gesetzlichen Vorgaben?

4. ... **ob die Methoden der Ermittlung den Erkenntnissen auf dem Gebiet der Arbeitsgestaltung entsprechen (§ 3 Abs. 2 ASchG)**: Entsprechen die angewandten Methoden der Evaluierung arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen den arbeitspsychologisch gesicherten Standards?
5. ... **ob eine Beurteilung der Gefahren bzw. eine Festlegung von Maßnahmen vorliegt (§ 4 ASchG)**? Wurden die Ergebnisse der Ermittlung arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen beurteilt und die Notwendigkeit von Maßnahmen festgelegt? Entspricht das Ergebnis dem gesetzlichen Stand bzw. den Erkenntnissen auf dem Gebiet der Arbeitsgestaltung? Wurden die abgeleiteten Maßnahmen entsprechend umgesetzt?
6. ... **ob die Gefährdungskämpfung an der Quelle und kollektiv wirksam erfolgt (§ 7 Z 3 ASchG)**
7. ... **ob eine ausreichende/adäquate Information und Unterweisung der Beschäftigten (inklusive Führungskräfte) durchgeführt wurde (§§ 12, 14 ASchG)**
8. ... **ob die Evaluierung genutzt und aktualisiert wird (§ 4 Abs. 4 und 5 ASchG)**

1.2.2. Was ist nicht die Aufgabe der Arbeitsinspektor/innen

Die Arbeitsinspektor/innen sind nicht diejenigen, die selbst die Ermittlung und Beurteilung von arbeitsbedingten (psychischen) Fehlbelastungen in Betrieben durchführen. Sie müssen daher nicht selbst Arbeitsbedingungen in Bezug auf potentielle Fehlbelastungen im Detail erkennen und bewerten.

Es kann aber sein, dass verschiedene **Indikatoren** auf das Vorliegen von arbeitsbedingten psychischen Fehlbelastungen hinweisen (Informationen von Personen, Beschwerden bzw. anonyme Anzeigen, Wahrnehmung der Benachteiligung einzelner Personen bzw. Personengruppen, Eindrücke bei der Besichtigung im Betrieb, betriebliche Kennzahlen).

2. Vorbereitung der Besichtigung

2.1. Grund der Besichtigung

- **Anlassfall** (z.B. Beschwerde, Kontaktaufnahme, anonyme Anzeige, Arbeitsunfall, Schwerpunktaktion)
- **Routinekontrolle** (Überblickskontrolle, Erhebung besonderer Aspekte)

2.2. Hinweise auf arbeitsbedingte psychische Fehlbelastungen

- **Informationen durch Personen** (Arbeitgeber/innen, Präventivfachkräfte (PFK), SVP, Betriebsrat, Mitarbeiter/innen, Behindertenbeauftragte, Jugendvertrauenspersonen, Gleichbehandlungsbeauftragte, etc.),
- **Kennzahlen** (Unfallquote, Krankenstandquote, Fehlerquote, Fluktuation, etc.).
- **Beobachtungen im Rahmen eigener Besichtigung** (Arbeitszeit-Überschreitungen, keine Pausenregelung, fehlende Unterweisung, fehlende Ressourcen, mangelhafte Beteiligung verschiedener Personengruppen, etc.).

2.3. Auswahl von repräsentativen betrieblichen Gesprächspartner/innen

- **Für das ASchG zuständige Ansprechpersonen** (wie Arbeitgeber/in, verantwortliche Beauftragte, Präventivfachkräfte, SVP, Mitarbeiter/innen, Betriebsrat, Behindertenbeauftragte, Gleichbehandlungsbeauftragte, Jugendvertrauenspersonen).
- **Andere Personen** aus den Bereichen Personalmanagement, Qualitätsmanagement sowie gegebenenfalls auch Gesundheitsbeauftragte können beigezogen werden.
- Die Gesprächspartner/innen sollen **repräsentativ für alle Zielgruppen** sein (z.B. Arbeitsbereiche, Frauen, Männer, Kulturen, Teilzeitkräfte...)

2.4. Mögliche Unterlagen im Betrieb / bei Arbeitsinspektionen

Gibt es im Betrieb Aktivitäten, die Wirkung auf die Analyse und Reduktion arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen haben? Neben dem ASchG könnten das auch Aktivitäten aus dem Personalmanagement, Qualitätsmanagement, der Gleichbehandlungsbeauftragten, des Diversity-Managements, Corporate Social Responsibility und aus dem Bereich der betrieblichen Gesundheitsförderung (BGF) sein. Diesbezügliche Unterlagen können beispielsweise sein:

- **Betriebliche Unterlagen**

- a.) *Vorhandene Unterlagen zum ASchG* z.B.

- Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumente (SiGeDok) nach § 5 ASchG, § 23 KJBG, § 2a MSchG,
- Aufzeichnungen und Berichte der Präventivfachkräfte (Arbeitsmedizin, Sicherheitsfachkraft) und sonstiger Fachleute (z.B. Arbeitspsychologie) nach § 84 ASchG (§ 80 B-BSG),
- Begehungsprotokolle der PFK,
- Beinahe-Unfall-Meldungen, Unfallstatistik, Berufskrankheitsmeldungen,
- Unterweisungs-Nachweise,
- Protokolle zu den ASchG-bezogenen Sitzungen (ASA, etc.) nach § 88 ASchG (§ 84 B-BSG),
- Arbeitszeitaufzeichnungen.

- b.) *Weitere Unterlagen zu arbeitsbedingten psychischen Fehlbelastungen* z.B.

- Unterlagen Personalmanagement: z.B. Befragung der Mitarbeiter/innen, Fluktuation, Krankenstände, Berichte von Ausstiegsgesprächen, AZ-Aufzeichnungen, Weiterbildungsmaßnahmen, Förderpläne, Strategien und Maßnahmen zur Personal- und Organisationsentwicklung,
- Unterlagen Qualitätsmanagement: z.B. Fehlerquote, Kundenbeschwerden, verschiedene Methoden und Instrumente des Qualitätsmanagements wie z.B. betriebliches Vorschlagswesen, TQM,
- Unterlagen aus BGF-Aktivitäten wie z.B. Gesundheitsbericht.

- c.) *Sonstige Unterlagen*.....

- **Unterlagen der Arbeitsinspektionen**

Z.B. Besichtigungsergebnisse, Berichte früherer Schwerpunktktionen, Beschwerdeaufzeichnungen, Unfallmeldungen, BK-Meldungen.

3. Vorgehen der Arbeitsinspektionen bei Beratung und Kontrolle der Erfüllung von § 4 ASchG in Betrieben (Ermittlung und Beurteilung der Gefahren und Festlegung von Maßnahmen)

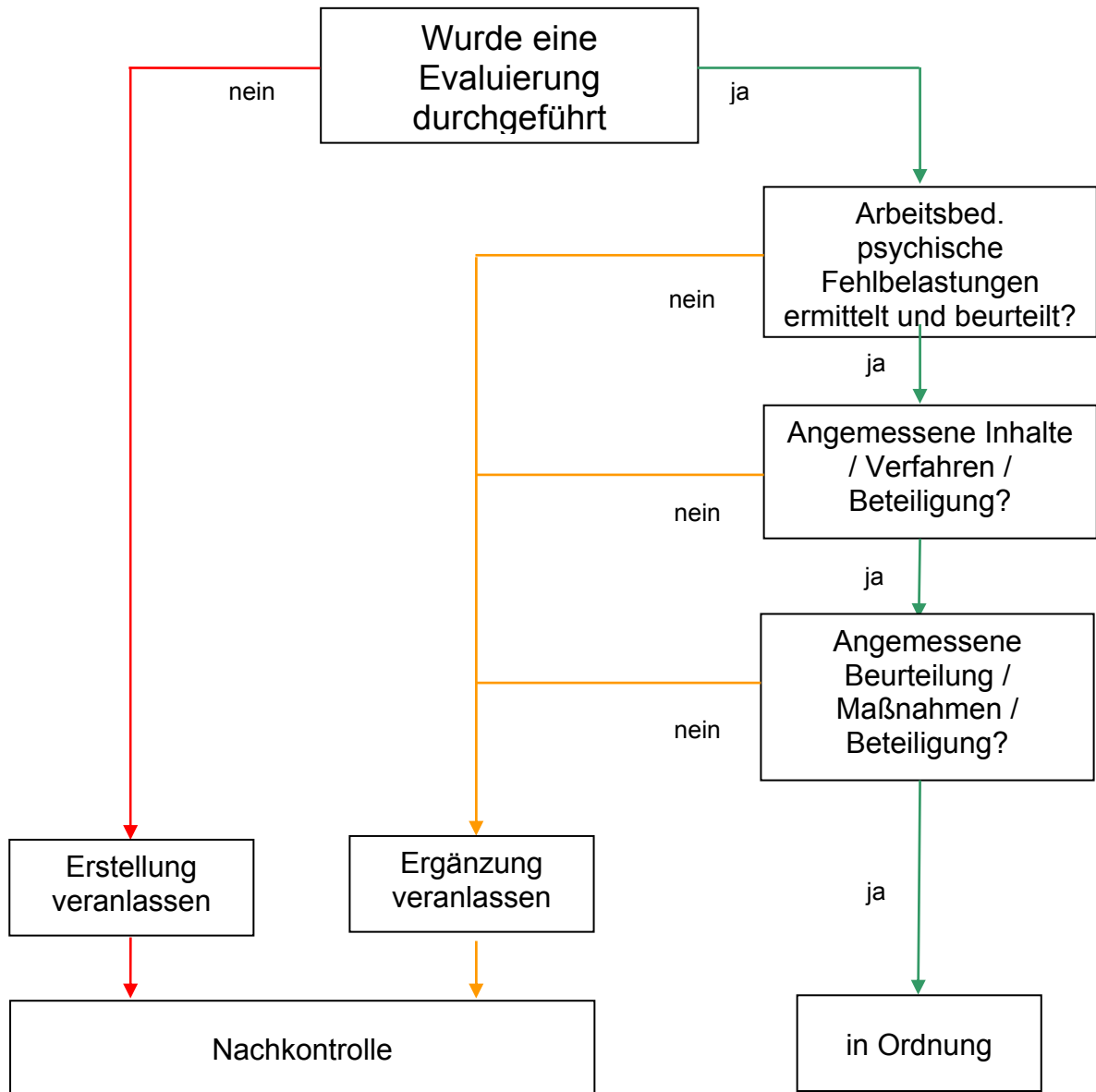


Abb. 3: Ablaufschema in Anlehnung an den Deutschen Länderausschuss für Arbeitsschutz und Sicherheitstechnik: Integration psychischer Belastungen in die Beratungs- und Überwachungspraxis der Arbeitsschutzbehörde der Länder. In: LASI-Veröffentlichung 52, Oktober 2009., S. 24

4. Kriterienkatalog zur Bewertung der Evaluierung arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen durch die Arbeitsinspektionen

Jede Arbeit ist mit physischen und psychischen **Anforderungen** verbunden. Stoßen diese Anforderungen an menschliche Grenzen, treten **Fehlbelastungen** auf. Dies führt zu Beeinträchtigungen der Leistung, des Befindens, der **Gesundheit** und der **Sicherheit**.

Im Rahmen der gesetzlich vorgeschriebenen Evaluierung (Ermittlung und Beurteilung von Gefahren einschließlich der Dokumentation gem. §§ 4 und 5 ASchG, § 23 KJBG, § 2a MSchG) ist daher zu prüfen, ob Fehlbelastungen vorliegen und gegebenenfalls entsprechende Maßnahmen gesetzt wurden.

Die folgenden Kriterien stehen bei der Bewertung der Evaluierung psychischer Belastungen durch die Arbeitsinspektion im Mittelpunkt:

1. Wurde die Evaluierung – einschließlich Dokumentation (§§ 4 und 5 ASchG, § 23 KJBG, § 2a MSchG) im Betrieb/in der Arbeitsstätte durchgeführt?

2. Wurde im Rahmen der Evaluierung oder anderer betrieblicher Aktivitäten bei allen Arbeitnehmer/innen ermittelt und beurteilt, ob arbeitsbedingte psychische Fehlbelastungen vorliegen?

3. Wurden bei der Evaluierung oder anderen betrieblichen Aktivitäten folgende Themenbereiche potentieller arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen einbezogen (§ 3 Abs. 2 ASchG-Stand der Erkenntnisse und § 7-Grundsätze der Gefahrenverhütung)?

3.1. Fehlbelastungen durch **Arbeitsaufgaben und Tätigkeiten** (z.B.: hohe körperliche und/oder geistige Belastung, hohe emotionale Belastung wie etwa häufiger Umgang mit unzufriedenen Kund/inn/en, Über- oder Unterforderung durch die Aufgaben),

3.2. Fehlbelastungen durch das **Sozial- und Organisationsklima** (z.B.: mangelnde Unterstützung durch Führungskraft bzw. Kolleg/inn/en, Benachteiligung / Nicht-Einbeziehung bestimmter Personengruppen, Informations- und Kommunikationsmängel, ungenügender Handlungsspielraum),

3.3. Fehlbelastungen durch die **Arbeitsumgebung** (z.B. ungünstige Beleuchtung, Lärm, ungünstiges Umgebungsklima, Platzmangel, mangelhafte Arbeitsplatzausstattung und Arbeitsmittel, benutzungsunfreundliche Software),

3.4. Fehlbelastungen durch die **Arbeitsabläufe und Arbeitsorganisation** (z.B.: Doppelarbeit, unklare od. widersprüchliche Ziele / Zuständigkeiten und Rollenkonflikte, häufige Unterbrechungen, belastende Arbeitszeitgestaltung, keine Pausen, fehlende Information / Unterweisung).

4. Wie und mit welchen Verfahren / Methoden wurde die Ermittlung und Beurteilung arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen durchgeführt?

4.1. Werden bei der Evaluierung **Ergebnisse/Verbesserungsvorschläge anderer betrieblicher Aktivitäten** (z.B. BGF-Gesundheitszirkel, Befragung von Mitarbeiter/inne/n) genutzt?

4.2. Die getroffenen Maßnahmen setzen vorwiegend bei der **Quelle bzw. den Ursachen** der arbeitsbedingten psychischen Fehlbelastungen, nicht nur beim **Verhalten der Personen** an (§ 7 ASchG)?

4.3. Ermittlung, Beurteilung und Maßnahmen erfolgen mit **Vorrang für kollektiven Gefahrenschutz** (ganzheitlich, arbeitsorganisatorisch, nicht diskriminierend) vor individuellem Gefahrenschutz (§ 7 ASchG)?

4.4. Wird die Evaluierung arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen **in die allgemeine Evaluierung** (z.B. Evaluierung von Lärm/Vibrationen, Beinahe-Unfällen, Stichverletzungen) **integriert**?

4.5. Wurden bei der Festlegung von Maßnahmen zur Gefahrenverhütung die Ö-Normen **ÖNORM EN ISO 10075 "Ergonomische Grundlagen bezüglich psychischer Arbeitsbelastungen", Teil 1-3** berücksichtigt und sind die Maßnahmen im S+G-Dokument dokumentiert (§ 2 Abs.6 DOK-VO)?

5. Die Organisation der Evaluierung arbeitsbedingter psychischer Belastungen

5.1. **Wer ist Hauptzuständige/r** für die Evaluierung arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen? (z.B. interne Berater/innen wie Arbeitsmediziner/innen, Sicherheitsfachkräfte, Arbeitspsycholog/e/innen oder externe Berater/innen von AUVASicher, eines AMZ oder eines STZ)

5.2. Werden bei der Evaluierung arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen die Mitarbeiter/innen (sowie SVP, BR/PV) **ausreichend, nachvollziehbar, repräsentativ** (verschiedene AN-Gruppen, in allen Phasen) **beteiligt**?

5.3. Werden die **Ergebnisse der Evaluierung** in ausreichender Art und Weise an die BR/PV bzw. SVP bzw. beteiligte Beschäftigte **rückgemeldet** (Umsetzungstermine, Zuständigkeiten, Ansprechpersonen, Sprachverständnis berücksichtigt....)?

Bilanz der Bestandsaufnahme

Die Ermittlung und Beurteilung arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen ist:

- Erfüllt
- Teilweise erfüllt
- Nicht erfüllt

5. Dimensionen, Kategorien und Beispiele arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen

Die nachfolgende Übersichtstabelle zeigt die grundlegenden Dimensionen arbeitsbedingter psychischer Belastungen, die in Abhängigkeit von individuellen Leistungsvoraussetzungen zu Fehlbelastungen führen können. Diese Dimensionen bzw. Belastungsformen finden sich auch in allen geeigneten Erhebungsverfahren zur Ermittlung von arbeitsbedingten psychischen Fehlbelastungen. Es kann durchaus sein, dass eine spezifische Fehlbelastung in mehr als eine Kategorie oder Dimension passen könnte.

Dimension	Kategorien arbeitsbedingter psychische Belastungen	Beispiele für Fehlbelastungen (illustrativ, erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit)
1. Aufgabenanforderungen und Tätigkeiten	Körperliche Belastungen	Fehlhaltungen Hoher Kraftaufwand Hohe Genauigkeit Hohe Geschicklichkeit Hohe Anforderungen an Sehen, Hören, Fühlen, etc.
	Geistige Belastungen	Hohe Konzentration und Aufmerksamkeit Hohe Informationsdichte Hohe / niedrige Komplexität Fehlende Ganzheitlichkeit der Tätigkeit Gleichförmigkeit Kurzykliche Tätigkeiten Monotonie
	Emotionale Belastungen	Externe Konflikte (schwierige Kunden, gewalttätige Übergriffe) Freundlichkeitsdruck („Lächelstress“ z.B. in der Dienstleistungsbranche) Umgang mit Leid (Pflege, Sozialbereich) Hohe Verantwortung für Personen bzw. Ergebnisse
	Qualifikationsprobleme	Aufgaben überfordern Aufgaben unterfordern Fehlende Einschulung / Unterweisung in Aufgaben Fehlende / intransparente Entwicklungsmöglichkeiten
2. Sozial- und Organisationsklima	Mangelnde Zusammenarbeit quantitativ	Zu viele Schnittstellen mit Vorgesetzten / Kolleg/innen / Kund/innen Alleinarbeit
	Mangelnde Zusammenarbeit qualitativ	Mangelhafte Kommunikation Fehlende Unterstützung durch Führungskraft Fehlende Unterstützung durch Kolleg/innen Fehlende Rückmeldung zur Arbeitsleistung Interne Konflikte (mit Kolleg/innen bzw. Führungskraft – bis Mobbing) Belastung durch Diskriminierung (aufgrund von Geschlecht, Alter, Ethnie, Religion, etc.)
	Informationsmängel	Fehlende Information / Unterweisung Unklare Information Falsche Information Information nicht rechtzeitig verfügbar Informationsfülle ist nicht verarbeitbar
	Fehlender Handlungsspielraum	Fehlende Gestaltungsmöglichkeiten bei der Organisation der Arbeit Fehlende Mitwirkungsmöglichkeit bei arbeitsrelevanten Maßnahmen Keine Einflussmöglichkeit auf Probleme und Lösungen

Dimension	Kategorien arbeitsbedingter psychische Belastungen	Beispiele für Fehlbelastungen (illustrativ, erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit)
3- Arbeitsumgebung	Klimatische Belastungen	Temperaturen sehr hoch / sehr niedrig Luftfeuchtigkeit zu niedrig / zu hoch Luftbewegung zu hoch / zu niedrig Ungenügende Steuerbarkeit des Klimas
	Akustische Belastungen	Lärm beeinträchtigt Konzentration Lärm beeinträchtigt Sprachverständlichkeit Wichtige Signale sind nicht wahrnehmbar oder unterscheidbar
	Visuelle Belastungen	Zu wenig Licht Zu viel Licht (Blendung) Reflexion Fehlender Lichtschutz an Fenstern Ungenügende Steuerbarkeit des Lichts
	Platz und Flächen unzureichend	Platzangebot entspricht nicht den Aufgabenanforderungen Verkehrswege behindern Arbeitsbewegungen
	Ausstattung und Arbeitsmittel unzureichend	Arbeitsplatzausstattung fehlt oder ist ungenügend Arbeitsmittel sind nicht vorhanden oder ungenügend Persönliche Schutzausrüstung ist ungenügend
	Belastende Gefahren	Belastung durch Unfallrisiken, gefährliche Arbeitsstoffe, Maschinen, etc.
4- Arbeitsabläufe und Arbeitsorganisation	Ungenügend gestaltete Arbeitsprozesse	Doppel- und Mehrfacharbeit / Doppelgleisigkeiten Reihenfolge von Arbeitsschritten ist nicht veränderbar Verfügbarkeit von erforderlichen Materialien ist nicht gewährleistet
	Orientierungsmängel	Unklare / widersprüchliche Ziele Unklare / widersprüchliche Aufgaben Unklare Prioritäten Unklare Zuständigkeiten Unklare Qualitätskriterien
	Störungen und Unterbrechungen	Fehlende Vorhersehbarkeit und Planbarkeit der Arbeit Häufig wechselnde Prioritäten Häufige Blockierungen und Unterbrechungen bei der Arbeit
	Belastende Arbeitszeitgestaltung	Belastender Schichtplan Inadäquater Wechsel zwischen Aktivitäts- und Erholungsphasen Mangelhafte Pausengestaltung Ständig überdurchschnittlich hohe Arbeitszeit
	Belastende Arbeitsmenge	Aufgaben in vorgegebener Zeit nicht erfüllbar Aufgaben in vorgegebener Qualität nicht erfüllbar Arbeitsmenge ist sehr unregelmäßig Arbeitsmenge ist nicht planbar

Arbeitsbedingte physische und psychische Fehlbelastungen treten in der Regel nicht isoliert auf, sondern oft als multiple Fehlbelastungen. Nachweislich haben bestimmte Kombinationen von Fehlbelastungen besonders deutliche Effekte auf das Befinden, die Gesundheit und Sicherheit. Sehr gut untersucht und häufig nachgewiesen wurde die Negativwirkung beispielsweise für die Kombination „verschiedene hohe psychische Fehlbelastungen“ und „geringer Handlungsspielraum“. In einigen Studien zeigt sich auch, dass die negativen Effekte der Kombination „hohe physische und psychische Fehlbelastungen“ deutlicher ausfallen als die Wirkung „physischer“ oder „psychischer“ Fehlbelastungen allein.

Anhang 1 zum Leitfaden: Auszug aus Verfahren zur Erhebung arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen (Mai 2011)

Verfahren (AutorInnen)	Erhebungsbereiche				Analysetiefe ⁽¹⁾	Zeitdauer	Itemanzahl	Methodik	Kosten ja (j)/nein (n)	Weiterführende Information und Zugang
	Arbeitsaufgaben / Tätigkeit	Sozial- und Organisationsklima	Arbeitsumgebung	Arbeitsabläufe und Arbeitsorganisation						
Verfahren, die von geschulten (g)⁽⁴⁾ und ungeschulten (u)⁽⁴⁾ Personen angewendet werden können:										
Arbeitssituationsbewertung durch Beschäftigte bzw. „Checkliste der AUVA zur Gefahrenermittlung psychischer Belastungen“ In Merkblatt: „Psychische Belastung – Gefahren erkennen & beseitigen“ <i>Molnar, Friesenbichler</i>	X	X	X	X	o	10 min bis 15 min	36	Checkliste	n	www.auva.at → Publikationen → Evaluierungshefte → E14
IMPULS-Test - Betriebliche Analyse der Arbeitsbedingungen <i>Molnar, Haiden, Geissler-Gruber</i>	X	X	X	X	S	20 min	26	schriftliche Befragung (auch online)	n	www.impulstest.at
ASCA - Leitfaden "Arbeitsschutzmanagement" <i>Hessisches Sozialministerium</i>	X	X	X	X	o	60 min bis 90 min	65	Beobachtungs-interview	n	www.baua.de → Informationen für die Praxis → Handlungshilfen und Praxisbeispiele → Toolbox
BDS - Belastungs-Dokumentations-System <i>Gebhardt, Müller, B. H., Tielsch, Lang</i>	X	X	X	X	o	10 min bis 20 min	30	schriftliche Befragung (auch online)	j	www.baua.de → Informationen für die Praxis → Handlungshilfen und Praxisbeispiele → Toolbox
BiFra ⁽²⁾ - Bildschirm-Fragebogen <i>Müller, B. H., Schäfer</i>	X		X	X	o	20 min bis 30 min	78	schriftliche Befragung (auch online)	n	www.baua.de → Informationen für die Praxis → Handlungshilfen und Praxisbeispiele → Toolbox
ChEF - Checklisten zur Erfassung von Fehlbeanspruchungsfolgen <i>Richter, G.</i>	X	X	X	X	S	20 min bis 30 min	64	schriftliche oder mündliche Befragung, Beobachtung, Gruppendiskuss.	n	www.baua.de → Informationen für die Praxis → Handlungshilfen und Praxisbeispiele → Toolbox

Verfahren (AutorInnen)	Erhebungsbereiche				Analysetiefe (¹)	Zeitdauer	Itemanzahl	Methodik	Kosten ja (j)/nein (n)	Weiterführende Information und Zugang
	Arbeitsaufgaben / Tätigkeit	Sozial- und Organisationsklima	Arbeitsumgebung	Arbeitsabläufe und Arbeitsorganisation						
Verfahren, die von arbeitswissenschaftlich ausgebildeten Expert/innen (E)⁽⁴⁾ und z.T. von geschulten (g)⁽⁴⁾ Fachkräften angewendet werden können:										
BASA II - Psychologische Bewertung von Arbeitsbedingungen - Screening für Arbeitsplatzinhaber <i>Richter, G.</i>	X	X	X	X	S v	15 min bis 45 min	81	schriftliche oder mündliche Befragung, Beobachtung	n	www.baua.de → Informationen für die Praxis → Handlungshilfen und Praxisbeispiele → Toolbox
BEA - Belastungsanalyse <i>Kannheiser, Hormel, Aichner</i>	X	X		X	v	180 min	110	Beobachtung, mündliche Befragung	j	www.baua.de → Informationen für die Praxis → Handlungshilfen und Praxisbeispiele → Toolbox
KFZA - Kurz-Fragebogen zur Arbeitsanalyse <i>Prümper, Hartmannsgruber, Frese</i>	X	X	X	X	S	5 min bis 10 min	26	schriftliche Befragung	n	www.baua.de → Informationen für die Praxis → Handlungshilfen und Praxisbeispiele → Toolbox
KPB - Kurzverfahren Psychische Belastung <i>Hofmann, Keller, Neuhaus</i>	X		X	X	o	100 min bis 120 min	40	Beobachtung, Interview	j	www.baua.de → Informationen für die Praxis → Handlungshilfen und Praxisbeispiele → Toolbox
REBA - Rechnergestützte psycholog. Bewertung v. Arbeitsinhalten <i>Pohlandt, Jordan, Richter, P., Schulze</i>	X		X	X	S	keine Angaben	69	Beobachtungs-interview	j	www.baua.de → Informationen für die Praxis → Handlungshilfen und Praxisbeispiele → Toolbox
RHIA/VERA - Regulationsbehinderungen in der Arbeitstätigkeit/Verfahren zur Ermittlung von Regulations-erfordernissen in der Arbeitstätigkeit <i>Oesterreich, Leitner, Resch, Lüders, Greiner, Ducki, Niedermeier, Volpert</i>	X		X	X	S v	60 min bis 300 min	68 Prod. 73 Büro	Beobachtung, Beobachtungs-interview	j	www.baua.de → Informationen für die Praxis → Handlungshilfen und Praxisbeispiele → Toolbox
SALSA - Salutogenetische Subjektive Arbeitsanalyse <i>Udris, Rimann</i>	X	X	X	X	S	15 min bis 20 min	60	schriftliche Befragung	n	www.baua.de → Informationen für die Praxis → Handlungshilfen und Praxisbeispiele → Toolbox

Verfahren (AutorInnen)	Erhebungsbereiche				Analysetiefe ⁽¹⁾	Zeitdauer	Itemanzahl	Methodik	Kosten ja (j)/nein (n)	Weiterführende Information und Zugang
	Arbeitsaufgaben / Tätigkeit	Sozial- und Organisationsklima	Arbeitsumgebung	Arbeitsabläufe und Arbeitsorganisation						
SIGMA - Screening-Instrument zur Bewertung und Gestaltung von Menschengerechten Arbeitstätigkeiten <i>Windel, Salewski-Renner, Hilgers, Zimolong</i>	X	X	X	X	S	variabel	max. 291	Beobachtung Beobachtungs- interview	n	www.baua.de → Informationen für die Praxis → Handlungshilfen und Praxisbeispiele → Toolbox
SPA - Screening psychischer Arbeitsbelastungen in den Formen SPA-P (Person) und SPA-S (Situation) <i>Metz, Rothe</i>	X	X	X	X	S	SPA-S variabel SPA-P 15 min bis 20 min	37 SPA-S 97 SPA-P	Beobachtung, schriftliche Befragung	n	www.baua.de → Informationen für die Praxis → Handlungshilfen und Praxisbeispiele → Toolbox
TAA-KH⁽³⁾ für das Gesundheitswesen Tätigkeits- und Arbeitsanalyseverfahren für das Krankenhaus <i>Büssin, Glaser</i>	X	X		X	S v	15 min bis 60 min	79-442	Beobachtung, schriftliche oder mündliche Befragung	j	www.baua.de → Informationen für die Praxis → Handlungshilfen und Praxisbeispiele → Toolbox

Legende In Anlehnung an *Toolbox, Instrumente zur Erfassung psychischer Belastungen* (www.baua.de)

Erläuterungen zur Tabelle:

Zweck: exemplarische Übersicht über gängige Verfahren zur Erfassung psychischer Fehlbelastungen

Auswahl: beispielhafte Auswahl und keine vollständige Zusammenstellung.

Kriterien für die Auswahl: (Vorwiegend) bedingungsbezogene, an der Quelle ansetzende Verfahren mit arbeitswissenschaftlicher Fundierung.

(1) Analysetiefe:

- o** = orientierend (grob abgestufte Erhebung)
- S** = Screening (feiner abgestufte Erhebung)
- v** = vertiefend (detailreiche, spezifische Erhebung)

graue Unterlegung = nur für spezielle Anwendungsbereiche gültig (2) = Bildschirmarbeit, (3) = Krankenhaus/Gesundheitswesen etc.

(4) Durchführende Person/en:

- g** = speziell auf das Verfahren geschulte Fachkräfte,
- u** = ungeschulte Fachkräfte, die jedoch über Grundkenntnisse zum Einsatz von Erhebungsinstrumenten und zur Interpretation von Ergebnissen verfügen
- E** = Expert/in (Personen mit Kenntnissen bezüglich psychischer Belastungen und Erhebungsmethoden, Wissen und Ausbildung hinsichtlich arbeitswissenschaftlicher bzw. arbeitspsychologischer Kenntnisse)

Anhang 2 – Erläuterungen zum Leitfaden

Alle nachfolgenden Erläuterungen beziehen sich in ihrer Reihenfolge auf die Inhalte und Schlagworte des Leitfadens.

Zur Orientierung finden Sie am Ende einen Index.

Hinweis auf gesetzliche Bestimmungen:

Um das Auffinden der jeweils relevanten gesetzlichen Bestimmungen zu erleichtern, wurden die betreffenden Gesetzesstellen mit Paragraf und Ziffer dem Text angefügt.

Das ArbeitnehmerInnenschutzgesetz – ASchG gilt nicht für Arbeitnehmer/innen des Bundes in Dienststellen, auf die das Bundes-Bedienstetenschutzgesetz – B-BSG anzuwenden ist.

Daher wurden zur leichteren Lesbarkeit, wenn Paragraf und Ziffer im ASchG und im B-BSG identisch sind, nur die Fundstellen im ASchG zitiert. Nur in den Fällen, in denen es Unterschiede in der Nummerierung gibt, werden auch Paragraf und Ziffer des B-BSG zusätzlich angeführt.

Zu beachten sind auch einige unterschiedliche Begriffe in den beiden Gesetzen. So wird für den Begriff „Arbeitnehmer/in“ des ASchG im B-BSG der Begriff „Bedienstete/r“ und für „Arbeitgeber/in“ im B-BSG „Dienstgeber/in“ und statt „Belegschaftsorgane“ im B-BSG „Personalvertreter/in“ verwendet.

1.1. Ganzheitliche Evaluierung arbeitsbedingter physischer und psychischer Fehlbelastungen

§ 7 ASchG – Grundsätze der Gefahrenverhütung verlangen

Im § 7 ASchG wird auf das ganzheitliche und integrierte Vorgehen im Arbeitnehmer/innenschutz hingewiesen, insbesondere in den Ziffern 3, 4 und 7: „Arbeitgeber/innen haben bei der Gestaltung der Arbeitsstätten, Arbeitsplätze und Arbeitsvorgänge, bei der Auswahl und Verwendung von Arbeitsmitteln und Arbeitsstoffen, beim Einsatz der Arbeitnehmer/innen sowie bei allen Maßnahmen zum Schutz der Arbeitnehmer/innen folgende allgemeine Grundsätze der Gefahrenverhütung umzusetzen:

...

3. Gefahrenbekämpfung an der Quelle

4. Berücksichtigung des Faktors Mensch bei der Arbeit, insbesondere bei der Gestaltung von Arbeitsplätzen sowie bei der Auswahl von Arbeitsmitteln und Arbeits- und Fertigungsverfahren, vor allem im Hinblick auf eine Erleichterung bei eintöniger Arbeit und bei maschinenbestimmtem Arbeitsrhythmus sowie auf eine Abschwächung ihrer gesundheitsschädigenden Auswirkungen;

...

7. Planung der Gefahrenverhütung mit dem Ziel einer kohärenten Verknüpfung von Technik, Arbeitsorganisation, Arbeitsbedingungen, sozialen Beziehungen und Einfluss der Umwelt auf den Arbeitsplatz;“

1.2. Rolle und Aufgaben der Arbeitsinspektorin / des Arbeitsinspektors

Information und Beratung durch die Arbeitsinspektorate war und ist nötig

ASchG und Prävention sind bis jetzt nicht zu 100 % verankert: Die Aufgaben und Pflichten im Bereich des Arbeitnehmer/innenschutzes sind in vielen Betrieben nach wie vor keine Selbstverständlichkeit. Es ist immer wieder die Erfahrung der Arbeitsinspektor/innen, dass Aufklärungs- und Überzeugungsarbeit zu leisten ist, was einmal mehr und einmal weniger erfolgreich gelingt.

Fortschritte sind deutlich erkennbar: Dennoch muss gewürdigt werden, dass seit dem Inkrafttreten des ASchG 1995 große Fortschritte im Bereich der Prävention erzielt worden sind. Dies zeigt, dass langfristige und nachhaltige Prävention Zeit, Geduld und Konsequenz braucht, dann aber durchaus Effekte sichtbar werden.

Umgang mit arbeitsbedingten psychischen Fehlbelastungen braucht ebenfalls Geduld: Die gleichen Erfahrungen wie sie Arbeitsinspektor/innen schon bei Maßnahmen zum Schutz der körperlichen Gesundheit und Sicherheit von Arbeitnehmer/inne/n gemacht haben, sind auch für Präventionsaktivitäten beim Erhalt der psychischen Gesundheit zu erwarten. Es wird einige Zeit der Aufklärung und der konsequenten Verfolgung dieses Themas bedürfen, um es zu einer „Selbstverständlichkeit“ zu machen.

**Weiterentwicklung des
Arbeitnehmer/innen-
schutzes nach § 3
ArbStG**

Die Arbeitsinspektion hat auf die Weiterentwicklung des Arbeitnehmer/innenschutzes zu achten. Dies gilt auch im Hinblick auf die **Zunahme psychischer Fehlbelastungen** und Erkrankungen. Dazu ein Textauszug aus dem **Fehlzeitenreport 2009**:

„Bemerkenswert ist ebenfalls der klare Aufwärtstrend der psychiatrischen Erkrankungen (...), der sich vor allem seit Mitte der 1990er-Jahre beschleunigte und auch in anderen Ländern, beispielsweise in Deutschland, beobachtet werden kann. Erkrankungen der Psyche sind die einzige Krankheitsgruppe, die zwischen 1994 und 2008 (von einem niedrigen Niveau ausgehend) einen absoluten Zuwachs an Fehlzeiten je Beschäftigten verzeichnete.

Die tatsächliche Bedeutung von psychischen Problemen für das Krankenstandgeschehen ist allerdings von diesen Zahlen nicht unmittelbar abzulesen. Einerseits ist davon auszugehen, dass sich im Zeitverlauf die Bereitschaft der Ärzte, gesundheitliche Probleme dem psychischen Bereich zuzuschreiben, tendenziell erhöht hat. Andererseits werden vermutlich zahlreiche Krankenstände, die mitunter auch eine psychische Ursache haben, aufgrund ihrer Symptomatik bei der Diagnoseerfassung anderen Krankheitsgruppen zugeschrieben. So können beispielsweise Allergien, Magenschmerzen, Kreislaufprobleme usw. eine Folge von Stress und psychischen Belastungen sein, ohne dass die daraus resultierenden Krankenstände Problemen der Psyche zugeschrieben werden.

Die große Bedeutung von psychischen Belastungen und Erkrankungen für die Arbeitswelt kann durch andere Quellen bestätigt werden. Umfragen haben wiederholt gezeigt, dass Depressionen, Stress und Angstkrankheiten zu den gesundheitlichen Problemen zählen, die am häufigsten von Beschäftigten im Zusammenhang mit ihrer Erwerbstätigkeit erwähnt werden (*Dupré, 2001*).

Zudem kommen die Folgen von psychischen Problemen mit besonderer Stärke im langfristigen Horizont zum Tragen. So sind psychische Erkrankungen bei den österreichischen Männern die zweithäufigste und bei den Frauen die häufigste Ursache von Invaliditätspensionen (*Biffi – Leoni – Mayrhuber, 2008*).“

Leoni, T. (2009): Fehlzeitenreport 2009. Krankheits- und unfallbedingte Fehlzeiten in Österreich. Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung.

**Grundverständnis für
die Prävention
arbeitsbedingter
psychischer
Fehlbelastungen
herstellen**

Das Konzept des Arbeitnehmer/innenschutzes hat zum Ziel, arbeitsbedingten Gefahren und Belastungen vorzubeugen. Auch die Evaluierung dient diesem Zweck. Durch sie soll rechtzeitig festgestellt werden, ob neue, bisher vernachlässigte Risiken vorliegen und es sollen Maßnahmen zu deren Vorbeugung oder Reduktion abgeleitet werden, bevor Beeinträchtigungen des Befindens, Erkrankungen oder Unfälle auftreten.

**Prävention findet statt,
bevor Menschen akut
krank werden**

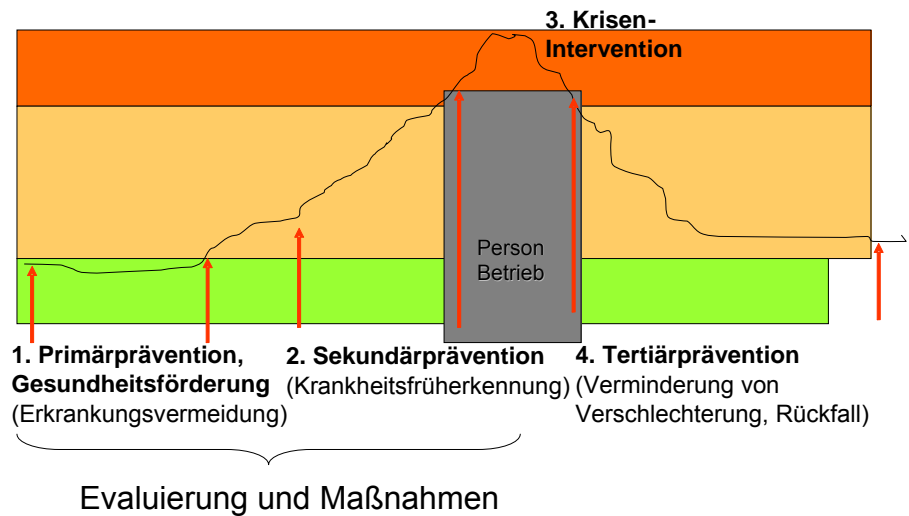


Abb. 4.: Modell von Präventionsphasen. In: Molnar M.: *Psychische Belastungen: Evaluierung – Vorbeugung – Arbeitsgestaltung*. In: *Ausbildung zur Sicherheitsfachkraft*. 5. Auflage. Bohmann-Verlag, 2010

- 1. Primärprävention und Betriebliche Gesundheitsförderung (BGF)
- 2. Sekundärprävention
- 3. Krisenintervention
- 4. Tertiärprävention

Bevor akute physische oder psychische Krisen bei Personen oder Personengruppen (Teams, Abteilungen, ganze Organisationsgruppen, etc.) in einem Betrieb tatsächlich unübersehbar werden, gibt es mindestens zwei Phasen der Entwicklung dorthin. In beiden Phasen gibt es Möglichkeiten der Evaluierung und Prävention im Betrieb:

1. **Primärprävention / Gesundheitsförderung:** In der ersten Phase befinden sich Personen und Personengruppen mit Schwankungen physisch und psychisch weitgehend im „grünen Bereich“. Das bedeutet, die Unfallraten und Krankenstände sind niedrig, es gibt eine geringe Fluktuation, es treten kaum Qualitätsmängel auf, die Stimmung ist von Zufriedenheit und sozialer Entspanntheit geprägt. Die Evaluierung von physischen und psychischen Arbeitsbelastungen bestätigt, dass sich die Befunde Großteils im positiven Bereich befinden. Die Strategie eines Unternehmens und des Managements muss es an dieser Stelle sein, die gute Qualität der Arbeitsbedingungen zu erhalten und zu fördern sowie sensibel für Veränderungen zu sein.
2. **Sekundärprävention:** Es treten erste physische oder psychische Symptome auf der Personen- oder Gruppenebene auf, es kommt vermehrt zu Unfällen, Krankenständen, Fluktuation, Qualitätsmängeln, Unzufriedenheit und Konflikten. Die Evaluierung von physischen und psychischen Arbeitsbelastungen zeigt, dass die Befunde verstärkt in den negativen Bereich tendieren. Die Strategie eines Unternehmens und des Managements muss es an dieser Stelle sein, die Veränderungen wahrzunehmen, die Ursachen zu analysieren und Gegenmaßnahmen einzuleiten.

Bleiben die Fehlbelastungen unverändert aufrecht und ändert sich auch an den Ressourcen zu deren Bewältigung nichts, treten in der Regel irgendwann personen- und betriebsbezogene Krisen auf:

3. **Krisenintervention:** Ist eine akute Krise bzw. Fehlbelastungsreaktion auf der Personen- oder Gruppenebene entstanden, so ist das

„normale“ Weiterarbeiten oft unmöglich. Personen oder Personengruppen sind krank und arbeitsunfähig, verlassen das Unternehmen, Qualitätsprobleme sind evident, die Stimmung ist negativ und konflikthaft.

Unternehmen und Management können an dieser Stelle nicht mehr präventiv tätig sein, sondern nur versuchen, die Bewältigung der Krise ohne weitere Eskalation zu unterstützen und dafür entsprechende Ressourcen einzusetzen (akute Krisenintervention auf der individuellen und Gruppen-Ebene).

4. **Tertiärprävention:** Nach der Krise ist es nicht mehr so wie vorher. Sowohl auf der individuellen- als auch auf der Gruppen-Ebene sind die betroffenen Menschen verletzlicher für die bereits einmal erfahrenen Fehlbelastungen geworden.

Unternehmen und Management sollten für Bedingungen sorgen, die weitere Fehlbelastungen vermeiden und Ressourcen zur Bewältigung der Arbeitsbedingungen anbieten (optimale Gestaltung von Arbeitsbedingungen zum Erhalt der physischen und psychischen Gesundheit und zur Verhinderung eines „Rückfalls“).

„Burnout, Depression, Panik, Mobbing, ...“

Häufig fallen in Betrieben arbeitsbedingte psychische Fehlbelastungen erst auf, wenn deren Wirkungen chronisch und unübersehbar geworden sind (Beanspruchungseffekte treten in Form von krisenhaften Reaktionen auf). Solche krisenhaften Effekte werden oft als schwere Erschöpfungserscheinungen (häufig als Burnout, Depression bezeichnet) oder als schwere Konflikte (verschiedene Eskalationsstufen bis hin zu Mobbing und der Diskriminierung bestimmter Personengruppen) sichtbar.

Führungskräfte und Kolleg/inn/en sind auch „in der Krise“

Sie haben aber nicht nur Wirkung auf die Gesundheit der betroffenen Personen, sondern auch in deren Arbeitsumfeld. Führungskräfte und Kolleg/inn/en sind von der Krise betroffen und damit befasst. Eine solche Situation beeinträchtigt die „alltägliche“ Zusammenarbeit und „alltägliche“ Arbeitsausführung von vielen Menschen.

Krisenintervention, aber nicht Prävention

Es geht bei der Krisenintervention um die Beendigung und Bewältigung einer bereits akuten Situation und nicht mehr um Vorbeugung oder Prävention.

Betriebliche Krisen

Aber psychische Krisen sind nicht nur auf der Personenebene beobachtbar, auch Betriebe/Organisationen können psychische Krisen haben. Sind die Arbeitsbedingungen für viele Menschen mit chronischen arbeitsbedingten psychischen Fehlbelastungen verbunden, steigen die Unzufriedenheit, die Konfliktneigung, die Fluktuation, die Fehler- und Unfallhäufigkeit, Intoleranz und Ausgrenzung etc.

Rechtzeitige Prävention

Eine sinnvolle Evaluierung arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen muss frühzeitig aufzeigen, wo ungesunde Fehlbelastungen bzw. wo gesundheitsförderliche Ressourcen vorliegen und Maßnahmen zur Vorbeugung krisenhafter Entwicklungen setzen.

2. Vorbereitung der Besichtigung

2.1. Grund der Besichtigung

Der jeweilige Anlass bzw. dessen Vermittlung an die betrieblichen Gesprächspartner/innen erzeugt unterschiedliche Erwartungshaltungen.

Anlass

Beispiel der Arbeitsinspektion: Arbeitsinspektor/in wurde durch Betriebsrat in ein Krankenhaus gerufen. Es ging um den Reinigungsdienst. Anlass waren hohe Krankenstandzahlen, Konflikte mit Reinigungsleitung, Konflikte untereinander bezüglich der Arbeitsorganisation, Stress wegen sich ständig ändernder Anforderungen (Abteilungswechsel).

Routinekontrolle

Beispiel der Arbeitsinspektion: Arbeitsinspektor/in ist auf Routinekontrolle bei

- Überblickskontrolle
- Erhebung besonderer Aspekte

den Pflegenden in einem Pflegeheim. Im Gespräch mit der Betriebsrätin geht es auch um arbeitsbedingte psychische Fehlbelastungen durch den schwierigen Umgang mit Sterbenden und Demenzkranken sowie um Gewalt in der Pflege und körperliche Fehlbelastungen durch Heben und Tragen.

2. 2. Hinweise für das Vorliegen arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen

Indikatoren für potentielle arbeitsbedingte psychische Fehlbelastungen

Wie grundsätzlich bei allen potentiellen betrieblichen Gefahren und Belastungen gibt es für die Arbeitsinspektor/inn/en auch beim Thema arbeitsbedingte psychische Fehlbelastungen lediglich stichprobenartige Möglichkeiten, das Vorliegen derartiger Fehlbelastungen selbst zu prüfen.

Analog der körperlichen Belastungen und Gefahren lassen sich Hinweise dazu auf verschiedenen Ebenen finden, wie zum Beispiel:

- Personen
- Kennzahlen (qualitativ, quantitativ)
- Wahrnehmungen

Informationen durch Personen: Hinweise, Beschwerden und Informationen der Arbeitgeber/innen, Präventivfachkräfte, SVP, aus dem Betriebsrat bzw. der Personalvertretung, der Mitarbeiter/innen, Behindertenbeauftragte, Gleichbehandlungsbeauftragte etc.

Kennzahlen (qualitativ, quantitativ): Auffälligkeiten bezüglich Unfall- bzw. Benaheunfall-Aufkommen, Krankenstandquote, Fehlerquote bzw. Qualitätsmängel, Fluktuation, PFK-Berichte, BGF-Vorschläge etc.

Beobachtungen im Rahmen eigener Besichtigungen: Beobachtungen von Zuständen oder Vorgängen im Rahmen von Begehungen (z.B. AZ-Überschreitungen, fehlende Pausen, mangelnde Unterweisung / Information / Beteiligung einzelner AN-Gruppen).

2. 3. Festlegung von repräsentativen betrieblichen Gesprächspartner/inne/n

ASchG-bezogene Personen

Für Personen, die auch schon bisher mit der Prävention und ASchG befasst waren (Arbeitgeber/in, Präventivfachkräfte, Arbeitspsycholog/innen, SVP, Betriebsrat, Behindertenbeauftragte, Gleichbehandlungsbeauftragte, Jugendvertrauenspersonen), gibt es eine gewisse Vertrautheit mit dem Thema und der Organisation des Arbeitnehmer/innenschutzes.

Sonstige Personen

- Personalmanagem.
- Qualitätsmanagem.
- Gesundheitsbeauftragte/r

Im Rahmen der Evaluierung arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen geht es sowohl um die üblicherweise erhobenen „hard facts“ (Gefahren und physische Belastungen) als auch um die in der Organisation bestehenden „soft facts“. Damit sind auch Personen aus dem Bereich Personalmanagement, Qualitätsmanagement oder gegebenenfalls Gesundheitsbeauftragte befasst bzw. können auch Verbesserungsvorschläge einbringen. Diese Personengruppen sind möglicherweise mit dem Thema und der Organisation des Arbeitnehmer/innenschutzes nicht in gleicher Weise vertraut, können aber einen wesentlichen Beitrag leisten.

2. 4. Mögliche Unterlagen im Betrieb / bei den Arbeitsinspektionen

Betriebliche Unterlagen

Es können die „klassischen“ ASchG-bezogenen Unterlagen bereits Informationen zu arbeitsbedingten psychischen Fehlbelastungen enthalten, ohne dass dies den zuständigen Personen im Betrieb bewusst sein muss.

Aber auch andere betriebliche Aktivitäten können relevante Informationen zu arbeitsbedingten psychischen Belastungen enthalten. Alle diese Unterlagen können bezüglich der Frage betrachtet werden, ob potentielle arbeitsbedingte psychische Fehlbelastungen darin angesprochen werden.

- ASchG

- SiGeDok nach § 5 ASchG sowie nach § 23 KJGB, § 2a MSchG,
- Aufzeichnungen und Berichte der Präventivfachkräfte (Arbeitsmedizin, Sicherheitsfachkraft) und sonstiger Fachleute (z.B. Arbeitspsychologie), etc.,
- Verbesserungsvorschläge, Begehungsprotokolle,
- Berichte ASchG-bezogener Sitzungen (ASA, etc.) nach § 88 ASchG (§ 84 B-BSG),

- Beinahe-Unfälle Meldungen, Berufskrankheiten-Meldungen,
- Arbeitsaufzeichnungen.

**- Weitere aus
Personalbereich,
Qualitätsbereich,
BGF-Bereich, etc.**

In vielen Betrieben existieren auch aus anderen Bereichen Informationen, die direkten oder indirekten Bezug auf arbeitsbedingte psychische Fehlbelastungen haben können. Eine Reihe von Managementstrategien und –werkzeugen beschäftigen sich mit der Analyse und Gestaltung der betrieblichen Organisation, der Arbeitsabläufe und –prozesse. Die Auseinandersetzung mit Arbeitsbedingungen erfolgt hier in der Regel aus der Perspektive betriebswirtschaftlicher Überlegungen. Zugleich wird damit aber auch die Qualität der Arbeitsbedingungen beeinflusst, was wieder einen Zusammenhang mit Themen der Prävention haben kann. Hinweise darauf können beispielsweise zu finden sein in:

- Unterlagen des Personalmanagements wie z.B. Befragungen von Mitarbeiter/inne/n, Kennzahlen zu Fluktuation, Krankenständen, Berichte von Ausstiegsgesprächen, Weiterbildungs- und Fördermaßnahmen, Gleichstellungsberichte, Alterstrukturanalysen, etc.,
- Unterlagen des Qualitätsmanagements wie z.B. Fehlerquote, Kundenbeschwerden, Qualitätsmanagement-Tools (wie betriebliches Vorschlagswesen, TQM, etc.),
- Unterlagen aus Betriebliche Gesundheitsförderungs (BGF)-Prozessen (Gesundheitsberichte, Ergebnisberichte von IST-Analyse bzw. Wirkungsüberprüfung, Gesundheitszirkel-Vorschläge und beschlossene Maßnahmen, etc.).

Wenn die Durchsicht dieser Unterlagen Informationen zu arbeitsbedingten psychischen Fehlbelastungen enthalten, sollte diese Tatsache gegenüber den betrieblichen Gesprächspartnern gewürdigt werden. Diese Anerkennung erleichtert es auch, weitere und ergänzende Schritte zur Vervollständigung der Evaluierung arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen im Betrieb zu setzen.

Die Informationen sollten dann gesichtet und entsprechend **dem „Kriterienkatalog zur Bewertung der Evaluierung arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen durch die Arbeitsinspektionen,“** bewertet werden (inhaltliche, methodische, organisatorische Merkmale).

**Unterlagen der
Arbeitsinspektionen**

Besichtigungsergebnisse, Strafanzeigen, Beschwerden-Aufzeichnungen, Berichte früherer Schwerpunktaktionen, Berufskrankheiten-Verfahren.

3. Vorgehen der Arbeitsinspektion bei Beratung und Kontrolle der Erfüllung von § 4 ASchG in Betrieben

Die Schritte folgen – auch bei der Beratung und Kontrolle bezüglich arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen – dem gleichen Ablauf bisheriger betrieblicher Besichtigungen. Dementsprechend ist auch der „**Kriterienkatalog zur Bewertung der Evaluierung arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen durch die Arbeitsinspektionen**“ aufgebaut:

Wurde eine Evaluierung durchgeführt?

Zuerst wird festgestellt, ob überhaupt eine Evaluierung vorliegt.

→ Fehlt diese, muss deren Erstellung veranlasst werden.

Arbeitsbedingte psychische Fehlbelastungen ermittelt und beurteilt?

Gibt es Evaluierungsunterlagen, wird im Detail festgestellt, ob es auch Aussagen zu arbeitsbedingten psychischen Fehlbelastungen gibt. Hierbei könnten auch Daten aus anderen betrieblichen Aktivitäten mit Wirkung auf die Arbeitsbedingungen relevant sein.

→ Fehlen Aussagen zu arbeitsbedingten psychischen Fehlbelastungen oder sind unvollständig, wird eine Erstellung bzw. Ergänzung veranlasst.

Angemessene Inhalte / Verfahren / Beteiligung

Liegen Unterlagen zu arbeitsbedingten psychischen Fehlbelastungen vor, werden diese danach geprüft, ob sie erforderliche inhaltliche (belastungsbezogene Erhebung von Arbeitsaufgaben und –tätigkeiten, Sozial- und Organisationsklima, Arbeitsumgebung, Arbeitsabläufe und –organisation) bzw. verfahrensbezogene Merkmale (v.a. § 7 ASchG – Vorrang von kollektivem Gefahrenschutz, Ursachenbekämpfung an der Quelle) erfüllen.

→ Fehlen hier wesentliche Elemente oder sind unvollständig, wird eine Erstellung bzw. Ergänzung veranlasst.

Angemessene Beurteilung / Maßnahmen / Beteiligung

Wurden arbeitsbedingte psychische Fehlbelastungen festgestellt, dann wird auch geprüft, ob entsprechende Maßnahmen festgelegt bzw. terminisiert wurden.

→ Fehlen hier wesentliche Elemente oder sind unvollständig, wird eine Erstellung bzw. Ergänzung veranlasst.

Außerdem wird die Organisation der Evaluierung arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen in Bezug auf Zuständige, Beteiligung, Ergebnismeldung etc. geprüft.

4. Kriterienkatalog zur Bewertung der Evaluierung arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen durch die Arbeitsinspektionen

Begriffsklärung: (Fehl-)belastung, (Fehl-)beanspruchung, Stress

Die Checkliste soll die Arbeitsinspektor/inn/en dabei unterstützen, geeignete Erhebungsfragen zum Vorliegen einer betrieblichen Evaluierung arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen zu stellen. Die darin verwendeten Begriffe werden nachfolgend genauer erläutert:

Anforderung

Darunter versteht man alle objektiven Erfordernisse, die zur Erfüllung einer bestimmten Aufgabe nötig sind. Die Arbeitsaufgabe, Arbeitsumwelt, Arbeitsorganisation und die Arbeitsmittel stellen bestimmte Anforderungen an den Menschen. Menschen können auf Basis ihrer Leistungsvoraussetzungen diese Anforderungen mehr oder weniger gut bewältigen.

Beispiel Lagerarbeiterin: Eine Lagerarbeiterin muss am Vormittag in knieender Haltung Daten mit kleiner Schrift von auf dem Boden stehenden Kisten ablesen und in eine Liste eintragen (Arbeitsaufgabe, Arbeitsmittel). Im Lager ist es mit einer Beleuchtungsstärke von 250 Lux eher dunkel (Arbeitsumgebung). Die Daten müssen dann bis Mittag von der Liste mit einem fehleranfälligen PC-Programm (Arbeitsmittel, Arbeitsorganisation) übertragen werden.

Belastung

- physisch
- psychisch

Arbeitende Menschen werden durch Anforderungen belastet. Belastungen sind in der Arbeitswissenschaft neutrale Einwirkungen auf den Menschen. Belastungen sind weder gut noch schlecht. Sie beschreiben, welche physischen und psychischen Anforderungen auf den Menschen wirken. Passen die Belastungen zu den menschlichen Leistungsvoraussetzungen, dann sind sie gut zu bewältigen, anregend und fördern Weiterentwicklung.

Die ÖNORM EN ISO 10075 definiert psychische Belastungen als die Gesamtheit aller erfassbaren Einflüsse, die von außen auf den Menschen zukommen und psychisch auf ihn einwirken. Psychische Vorgänge umfassen Wahrnehmungs-, Informationsverarbeitungs- sowie emotionale Prozesse.

Beispiele: Eine physische Belastung liegt vor, wenn jemand sein Herz-Kreislauf-System oder die Muskeln beim Sport trainiert. Zugleich ist die Temperatur beim Training und die Kleidung eine weitere Belastungsgröße.

Eine psychische Belastung ist beispielsweise das Erlernen einer neuen Software, ein Beratungsgespräch mit einem Kunden, das Lenken eines Busses. Zusätzlich wirksame Belastungen dabei könnten die Art der Umgebungsgeräusche im Umfeld und Termindruck sein.

Fehlbelastung

- physisch
- psychisch

Eine Fehlbelastung ist zu viel, zu wenig oder eine falsche Anforderung, die den menschlichen Leistungsvoraussetzungen nicht entspricht.

Beispiele: Eine physische Fehlbelastung entsteht, wenn ein 15jähriger Lehrling mit 60 kg mehrere 25 kg Zementsäcke transportieren soll. Dies entspricht seinen Leistungsvoraussetzungen nicht und kann daher zu einer Überforderung führen.

Eine psychische Fehlbelastung liegt vor, wenn ein/e Programmierer/in gleichzeitig programmieren und Hotline-Dienste verrichten soll. Die Aufgaben widersprechen einander und führen zu einer psychischen Überforderung.

Beispiel Lagerarbeiterin: Die Lagerarbeiterin erlebt physische Fehlbelastungen (knieende Zwangshaltung, erschwerte Lesbarkeit wegen Dunkelheit und Schriftgröße) und psychische Fehlbelastungen (Softwareprobleme bei der Aufgabendurchführung am PC unter Zeitdruck).

Leistungsvoraussetzung

Die Leistungsvoraussetzungen des Menschen bestimmen, in welchem Maße Menschen zur Bewältigung bestimmter Anforderungen physisch und psychisch in

- physisch
- psychisch

der Lage sind.

Beispiele: Bei Menschen mit Hitze-arbeitsplätzen muss regelmäßig arbeitsmedizinisch geprüft werden, ob die Leistungsfähigkeit des Herz-Kreislauf-Systems diese Tätigkeit noch zulässt.

Ein/e Mitarbeiter/in mit Überwachungstätigkeit kann nicht 30 Alarme gleichzeitig wahrnehmen, richtig bewerten und passende Entscheidungen treffen. Dies überfordert das menschliche Vermögen der Informationsverarbeitung.

Beispiel Lagerarbeiterin: Die Lagerarbeiterin (und jeder andere Mensch) wird durch eine länger andauernde knieende Position falsch belastet, weil eine solche Körperhaltung nicht den natürlichen ergonomischen Gegebenheiten unseres Stütz- und Bewegungsapparates entspricht. Zugleich hat auch jedes menschliche Auge bezüglich der lesbaren Zeichengröße und Lichtsituation Leistungsgrenzen. Werden diese Leistungsvoraussetzungen nicht beachtet, können Menschen die von ihnen verlangten Leistungen nicht oder nur ungenügend (fehlerhaft, langsam) ausführen.

Beanspruchung Fehlbeanspruchung

- physisch
- psychisch

Sind Arbeitsanforderungen also nicht kompatibel mit den menschlichen Leistungsvoraussetzungen, dann führt das zu Fehlbelastungen. Fehlbelastungen führen zu Fehlbeanspruchungen. Eine Beanspruchung ist die individuelle Wirkung einer Belastung auf einen Menschen. Die gleiche Belastung kann bei verschiedenen Menschen zu unterschiedlichen Beanspruchungen führen. Was bei einer Person nur eine Beanspruchung ist, ist für die andere bereits eine Fehlbeanspruchung.

Beispiele: Die Beanspruchung durch das Tragen eines 25 kg Zementsackes ist für einen 30jährigen 120 kg-Mann, einen 15jährigen Lehrling mit 60 kg und eine 55jährige 50 kg-Frau unterschiedlich (hier auch § 5 Z 1 KJBG-VO – Verbot von Arbeiten unter besonderen Belastungen – und § 6 ASchG – Einsatz von Arbeitnehmer/innen – zu beachten).

Wenn ein/e Programmierer/in gleichzeitig programmieren und Hotline-Dienste verrichten soll, dann liegt eine psychische Fehlbelastung durch die widersprüchlichen Arbeitsaufgaben vor. Die/der Programmierer/in wird dadurch fehlbeansprucht.

Beispiel Lagerarbeiterin: Die Lagerarbeiterin ist 54 Jahre alt und hat eine „Altersweitsichtigkeit“. Eine andere Kollegin ist in der Lage, in der vorherrschenden Lichtsituation im Lager die Zeichen auf den Kisten besser und schneller zu erkennen. Die Anforderung / Belastung der Aufgabe „Daten von Kisten am Boden ablesen“ ist für alle ausführenden Personen immer gleich. Aber die Wirkung dieser Anforderung, also die individuelle Beanspruchung, ist für die beiden genannten Personen unterschiedlich. Das Ablesen der Zeichen führt bei der 54jährigen Lagerarbeiterin zu einer Fehlbeanspruchung.

Stress

Beim Begriff Stress: *“... handelt es sich dabei stets um Reaktionen auf Herausforderungen in einer als wichtig eingeschätzten Situation, die mit den vorhandenen Mitteln und Fähigkeiten nicht bzw. nicht angemessen gemeistert werden können“*

Siegrist, J. und Dragano, N. (2008, S. 305).

Wenn Menschen sich mit Fehlbelastungen bzw. Stressoren auseinander setzen (müssen), löst das einen Zustand erhöhter Aktivierung aus. Dieser Zustand wird auch als Stress bezeichnet. Chronischer Stress entsteht dann, wenn die Fehlbelastungen / Stressoren zu lange einwirken und die Möglichkeiten (Ressourcen) zur Bewältigung dieser Fehlbelastungen / Stressoren nicht (mehr) ausreichen.

- Stressoren

Fehlbelastungen können auch als **Stressoren** bezeichnet werden. Arbeitsstressoren sind Merkmale von Arbeitsbedingungen, die mit hoher Wahrscheinlichkeit bei den meisten Menschen Stressreaktionen auslösen.

- Ressourcen

Auf **Ressourcen** greifen Menschen zu, um die Arbeitsanforderungen bewältigen zu können. In der Forschung kristallisierte sich dabei der verfügbare Handlungsspielraum (Möglichkeit zur Einflussnahme, Freiheitsgrade, Entscheidungsspielraum) einer Person als die wichtigste Ressource heraus. An zweiter Stelle wird meist die soziale Unterstützung (z.B. durch Führungskraft, Kolleg/inn/en) genannt.

Zahlreiche wissenschaftliche Studien haben gezeigt, dass das Vorhandensein und die Ausprägung von Ressourcen wesentlich darüber entscheidet, ob und in welchem Ausmaß eine negative Wirkung von Stressoren bei Menschen auftreten oder nicht. Allerdings wurde auch gezeigt, dass die alleinige Erweiterung von Ressourcen nicht dazu führt, die schädigenden Effekte unverändert vorhandener Stressoren zu vermeiden. Daher ist es aus praktischer Sicht immer nötig, vor allem die fehlbelastenden bzw. stressauslösenden Bedingungen zu verändern, um wirksame Prävention zu betreiben.

Semmer, N. (2003): Job stress interventions and organization of work. In: J.C Quick & L.E. Tetrick (Eds.), Handbook of occupational health psychology, Washington, DC, American Psychological Association, 325-352.

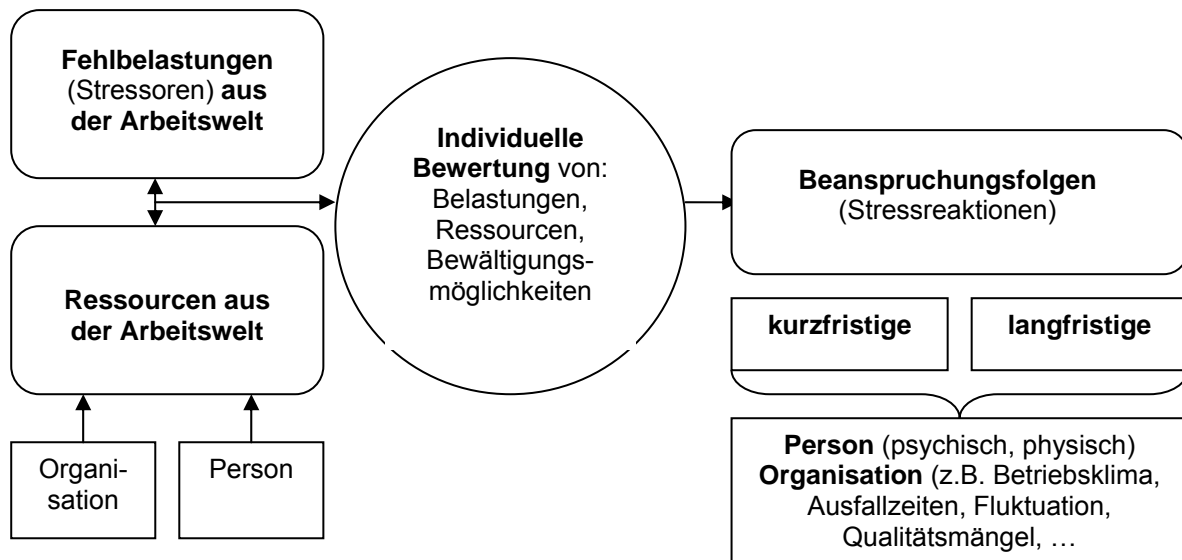


Abb. 5.: Kurz- und langfristige Folgen von arbeitsbedingten psychischen Fehlbeanspruchungen (psychisch, physisch und organisatorisch) In: Molnar M.: Psychische Belastungen: Evaluierung – Vorbeugung – Arbeitsgestaltung. In: Ausbildung zur Sicherheitsfachkraft. 5. Auflage. Bohmann-Verlag, 2010

Kurz- und langfristige Beanspruchungseffekte

Zur Wirkung von arbeitsbedingten Fehlbelastungen liegt sehr viel Fachliteratur vor, die entweder Einzelfaktoren (z.B. Zusammenhänge von Nachtarbeit mit Fehlerhäufigkeit) oder komplexe Wechselwirkungen (Zusammenhänge zwischen unterschiedlichen arbeitsbedingten Fehlbelastungen wie z.B. Arbeitsmenge, Arbeitsinhalte, Rollenkonflikte auf unterschiedliche Ebenen wie z.B. Befinden, Gesundheit, Leistungsfähigkeit, Fehlerhäufigkeit) beschreibt.

Sehr viele Studien sind Querschnittstudien. Dabei werden in Form einer einmaligen Datenerhebung (z.B. gleichzeitige Erfassung von Arbeitsbelastungen und Gesundheitsbeschwerden) Aussagen darüber getroffen, ob es auffällige statistische Zusammenhänge gibt (z.B. treten viele Überstunden gleichzeitig mit hohen Krankenständen auf). Für eine genauere prognostische Aussage darüber, ob bestimmte Fehlbelastungen bzw. Stressoren auf Dauer eine schädigende Wirkung auf den Menschen haben, sind Längsschnittstudien wertvoller. Dabei werden Daten mehrfach erhoben und in ihrer Entwicklung bewertet. 2003 wurden von Sonnentag und Frese Ergebnisse aus insgesamt 36 solcher Längsschnittuntersuchungen ausgewertet, in denen Arbeitsstressoren und Stressreaktionen zu mindestens 2 Zeitpunkten erhoben wurde. 50 % der ausgewerteten Untersuchungen wiesen Effekte von Stressoren auf die Gesundheit nach.

Binnewies C., Sonnentag S. (2006): Arbeitsbedingungen, Gesundheit und Arbeitsleistung. In: Stress im Erwerbsleben: Perspektiven eines integrativen Gesundheitsmanagements. Leidig u.a. (Hg.), Lengerich: Pabst, S. 47-69.

Effekte von Fehlbelastungen machen sich als kurz- und langfristige Beanspruchungsfolgen sowohl bei der betroffenen Person als auch in der betroffenen Organisation bemerkbar. Beeinträchtigungen der Leistung, des Befindens, der Gesundheit, der Sicherheit und der betrieblichen Kosten sind beobachtbar und wurden in vielen Studien festgestellt. Hierzu werden nachfolgend aktuelle und anschauliche Beispiele, Fakten und Zahlen dargestellt:

Beeinträchtigung von Leistung

Wer bei der Ausführung von Arbeitsanforderungen häufig mit physischen oder mit psychischen Fehlbelastungen kämpft, kann nicht die gesamte verfügbare Kraft und Aufmerksamkeit auf die Arbeit richten. Ein Teil der verfügbaren Energie geht durch die Auseinandersetzung mit Fehlbelastungen auf. Wer andauernden Fehlbelastungen ausgesetzt ist, reagiert nicht nur mit Beeinträchtigungen des Befindens und der Gesundheit, sondern arbeitet auch langsamer und macht mehr Fehler. Diese Effekte wurden in zahlreichen Studien nachgewiesen, z.B.:

Aufgrund der biologisch vorgegebenen herabgesetzten Aktivierung bei Nacht sind die Leistungsfähigkeit und die Reaktionszeiten verlangsamt.

Monk, T.H., Folkard, S., Wedderburn, A.I. (1996): Maintaining safety and high performance on shiftwork. Applied Ergonomics, 27, S. 17-23.

Beeinträchtigung von Befinden

Wird die Ausführung von Arbeitsanforderungen immer wieder durch arbeitsbedingte physische oder psychische Fehlbelastungen beeinträchtigt, dann empfinden das die betroffenen Personen auch als störend, ärgerlich, lästig, frustrierend. Alle Menschen wollen unangenehme Störungen vermeiden. Je mehr Menschen versuchen, eine solche störende Fehlbelastung zu verändern und je weniger ihnen das gelingt, desto negativer entwickelt sich deren Befinden. Diese Effekte wurden in zahlreichen Studien nachgewiesen, z.B.:

Die Arbeitszufriedenheit von Menschen hat Einfluss auf das Auftreten von Rückenbeschwerden. 2001 wurden 14 internationale Studien zu diesem Thema ausgewertet. Insgesamt zeigen 13 von 14 Studien, dass eine höhere Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen mit geringeren Rückenbeschwerden einher geht. Dagegen bewirkt geringe Zufriedenheit mehr Rückenbeschwerden.

Linton, S. J. (2001), Occupational psychological factors increase the risk for back pain: A systematic review. Journal of Occupational Rehabilitations, 11, 1, 53-56.

Beeinträchtigung

Langfristig haben chronische arbeitsbedingte physische oder psychische

von Gesundheit

Fehlbelastungen auch gesundheitliche Auswirkungen. Unveränderte Fehlbelastungen führen zu einem Zustand ständiger Überaktivierung. Alle Systeme des Körpers sind also hochaktiv (z.B. das Herz-Kreislauf-System, das Muskel-Skelett-System, das Verdauungssystem, das Nervensystem, das Hormonsystem). Hört die Fehlbelastung nicht auf bzw. kann der Mensch nichts daran verändern oder sich davon erholen, treten irgendwann mit hoher Wahrscheinlichkeit auch gesundheitliche Beschwerden auf.

Siegrist und Dragano (2008) werteten ca. 25 verschiedene internationale Studien mit jeweils Stichproben von rund 500 bis 48.000 Frauen und Männern aus. Mit diesen Daten konnte gezeigt werden, dass **Personen mit hohen Arbeitsanforderungen und wenig Handlungsspielraum bzw. Anerkennung ein doppelt so hohes Risiko haben, eine koronare bzw. kardiovaskuläre oder eine depressive Erkrankung zu entwickeln**. Außerdem zeigt sich an weiteren Studien, dass psychische Fehlbelastungen auch zu einem Anstieg der Herzschlagfrequenz und des Blutdrucks, zu Hypertonie, zu Veränderung der Hormonausscheidungen sowie Typ-2-Diabetes und Alkoholabhängigkeit führen können.

Siegrist, J. & Dragano, N. (2008). *Psychosoziale Belastungen und Erkrankungsrisiken im Erwerbsleben*. Bundesgesundheitsblatt-Gesundheitsforschung-Gesundheitsschutz (online), 51, 305-312. Zugriff am 4. 2. 2010. Verfügbar unter: <http://www.springerlink.com/content/443p816405283012>

Bei Beschäftigten in der Industrie wurde nachgewiesen, dass sich bei hohem Arbeitsstress das Risiko verdoppelt, an einer Herzerkrankung zu sterben.

Kivimäki, M., Leino-Arjas, P., Rihimäki, H., Vahtera, J., & Kirjonen, J. (2002): *Work stress and risk of cardiovascular mortality: prospective cohort study of industrial employees*, *BMJ*, 325, 857.

Gäbe es **weniger arbeitsbedingte psychische Fehlbelastungen** durch Arbeitsunzufriedenheit, Monotonie, schlechte Zusammenarbeit, mangelnden Handlungsspielraum, Arbeitstempo u.s.w. **würden statistisch gesehen auch 40% weniger Personen unter Rückenschmerzen leiden**.

Linton, S. J. (2001), *Occupational psychological factors increase the risk for back pain: A systematic review*. *Journal of Occupational Rehabilitations*, 11, 1, 53-66.

Beeinträchtigung von Sicherheit

Chronische Fehlbelastungen erhöhen die Fehlerhäufigkeit. Diese Effekte wurden in zahlreichen Studien nachgewiesen, z.B.:

Personen mit hohen psychischen Anforderungen und geringem Handlungsspielraum haben ein um 140 % erhöhtes Risiko, einen Arbeitsunfall zu erleiden.

Friedel, H. & Orfeld, B. (2002). *Das Anforderungs-Kontroll-Modell: Psychische Belastungen am Arbeitsplatz sind einfach zu ermitteln*. In Bundesverband der Betriebskrankenkassen (Hrsg.), *Die BKK 2/2002* (S. 50-54), Essen

Untersuchungen des Unfallrisikos in Abhängigkeit von der Arbeitszeit zeigen, dass das Risiko meldepflichtiger sowie tödlicher Arbeitsunfälle jenseits der achten Arbeitsstunde exponentiell ansteigt – nach 12-Stundenschichten sogar um das 1,5 bis 2-fache. Bei Schichtarbeit erhöht sich dieser Effekt noch.

Knauth, P. (1995): *Speed and direction in shift rotation*. *Journal of Sleep Research*, 4, S 41-46.

Dagegen ergab eine Untersuchung der Arbeitsinspektion von 652 Arbeitsunfällen im Jahre 2006 keinen signifikanten Zusammenhang zwischen Länge der Arbeitszeit und erhöhtem Risiko, aber einen stärkeren Zusammenhang zwischen Auftreten eines Arbeitsunfalls und Alter der Betroffenen (Unfälle und begleitende Faktoren, Studie der Arbeitsinspektion,

http://www.arbeitsinspektion.gv.at/AI/Service/Publikationen/studie_070.htm)

Zeitreihenanalytische Untersuchungen in der Automobilindustrie zeigen deutlich, dass **hohes monatliches Überstundenvolumen mit einer ein- bis zweimonatigen Verzögerung zu höheren krankheits- bzw. unfallbedingten Fehlzeiten führt**.

Hoyer, G. & Nachreiner, F. (2010): *Mehrarbeit, Personalstand, krankheits- und*

unfallbedingte Ausfallzeiten – Ergebnisse zeitreihenanalytischer Untersuchungen in der Automobilindustrie. In: *Psychologie der Arbeitssicherheit und Gesundheit*. Asanger-Verlag, 415-418.

Beinträchtigung der betrieblichen Kosten

Die Fehlzeiten von Arbeitnehmer/innen könnten mit Hilfe von Gesundheitsförderungsprogrammen um 12 bis 36 % gesenkt werden.

Kreis, J. & Bödeker, W. (2003): *Gesundheitlicher und ökonomischer Nutzen betrieblicher Gesundheitsförderung und Prävention*. In: IGA-Report 3. BKK Bundesverband & HVBG (Hrsg.), Essen.

In der Reduktion arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen liegt ein hohes Einsparungspotenzial, da diese kostenrelevante Folgen haben, wie z.B.:

- Unproduktive Zeiten (Konflikte, Mehraufwand zur Überwindung von arbeitsorganisatorischen Mängeln)
- Verlust von Identifikation und Loyalität (z.B. nachlässiger Umgang mit Kund/inn/en, Produkten, Arbeitsmitteln und Maschinen)
- Stockender Informationsfluss, Informations-, sowie Kommunikations- und Kooperationsprobleme
- Fehlerbehebungen (mit langer Verzögerung)
- Motivationsverlust, „Dienst nach Vorschrift“, „innere Kündigung“
- Fluktuation und Suche nach bzw. Anlernen von neuen Mitarbeiter/innen
- Imageschaden (z.B.: durch Mobbing, Unfälle, Gewalt, Suizide, Fluktuation)
- Kundenbeschwerden (weil überlastete, verärgerte und unzufriedene Mitarbeiter/innen ihre Frustration an Kund/inn/en weitergegeben haben)
- Diskriminierendes Arbeitsklima, zunehmende Intoleranz, Gewaltanwendung
- Vermehrte Fehlzeiten (z.B. Kuraufenthalte), Krankenstände
- Vermehrte Arbeitsunfälle

WKÖ: Investitionen in betriebliche Gesundheitsförderung können Krankenstände wie auch psychische Erkrankungen um bis zu 25 Prozent reduzieren

Textauszug vom 17.8.2010, Website der Wirtschaftskammer Österreich

„Psychische Erkrankungen sind inzwischen einer der häufigsten Ursachen für Berufsunfähigkeit, Krankenstände und Frühpensionierungen“, (Dr. Martin Gleitsmann, Leiter der Abteilung für Sozialpolitik und Gesundheit der Wirtschaftskammer Österreich, Mitbegründer der Plattform Gesundheitswirtschaft Österreich; Tagung „Moderne Herausforderungen im Job“, Haus der Wirtschaft).

Psychische Erkrankungen kosten 7 Milliarden Euro in Österreich

Die Dauer der Krankenstände bei psychiatrischen Erkrankungen beträgt durchschnittlich 31,4 Tage. Psychische Erkrankungen verursachen jährliche volkswirtschaftliche Kosten von rund 7 Milliarden Euro in Österreich. Weiters haben sich die Neuzugänge in die Invaliditätspension – vor allem wegen psychischer Erkrankungen - in den vergangenen zehn Jahren von 15.023 auf 30.111 verdoppelt und etwa jeder Vierte ist jünger als 50 Jahre. „Diese Zahlen sind ein Alarmsignal. Psychische Erkrankungen können viele Ursachen haben. Wir müssen Gesundheitsförderungsmaßnahmen unter anderem auch in den Betrieben forcieren“, stellt Gleitsmann fest.

Senkung der Krankenstände um bis zu 25 Prozent

„Studien weisen für Investitionen in die betriebliche Gesundheitsförderung (BGF) eine Win-Win-Win-Situation aus. Arbeitnehmer/innen bleiben langfristig gesund, motiviert und arbeitsfähig – Mitarbeiter/innen, Betriebe und Gesellschaft profitieren“, untermauert Gleitsmann sein Eintreten für betriebliche Gesundheitsförderung mit Zahlen: Die BGF bewirkt aufgrund ihres nachhaltigen Ansatzes eine Senkung der Krankenstände um bis zu 25 Prozent und der Return of investment (ROI) bei BGF-Maßnahmen liegt zwischen 1:2,5 und 1: 10,1.

Auswirkungsebenen von psychischen Fehlbelastungen	Kurzfristige Beanspruchungsfolgen	Langfristige Beanspruchungsfolgen
Psychische Ebene Erleben (Gedanken, Gefühle) Verhalten	Negative Gedanken, Enttäuschung, Frustration, Traurigkeit, Gereiztheit, Ärger, Aggression, Ermüdung, Sättigung, ... Störungen der Konzentration, Leistungseinbruch, Zunahme der Fehlerhäufigkeit, sozialer Rückzug oder höhere Konfliktneigung, etc.	Chronische Erschöpfung (Schlagwort Burnout), Depression, Angsterkrankung, Panikattacken, etc. Chronischer Leistungseinbruch, Missbrauch von Medikamenten und Drogen, erhöhte Krankheitshäufigkeit, soziale Isolierung, etc.
körperliche Ebene	Vegetative Reaktionen wie Anstieg von Herzfrequenz, Blutdruck und Atemfrequenz, erhöhte Muskelspannung, verstärkte Aktivierung des Verdauungssystems, etc.	Bluthochdruck, koronare Herzerkrankungen, Muskel- und Skeletterkrankungen, Erkrankungen des Magen-Darm-Traktes, Erhöhung von Haut- und Infektionserkrankungen, Tinnitus, etc.
Organisationsebene	Abnahme der Arbeitszufriedenheit und Arbeitsmotivation, vermehrte Qualitätsmängel, Zunahme von sozialen Spannungen, etc.	Verfestigung eines schlechten Betriebsklimas, Zunahme von Krankenständen und Fluktuation, ausgeprägte Qualitätsprobleme, etc.

Abb. 6.: Kurz- und langfristige Folgen von arbeitsbedingten psychischen Fehlbelastungen

1. Wurde die Evaluierung einschließlich der Dokumentation (§§ 4 und 5 ASchG, § 23 KJBG, § 2a MSchG) im Betrieb/in der Arbeitsstätte durchgeführt?

**§ 4 ASchG:
Ermittlung und Beurteilung der Gefahren, Festlegung von Maßnahmen**

Der/die Arbeitsinspektor/in klärt grundsätzlich, ob und wie im Betrieb eine Evaluierung (Ermittlung, Beurteilung, Maßnahmen, Umsetzung) durchgeführt wurde bzw. wie dies dokumentiert ist.

- Abs. 6

Abs. 6: „Bei der Ermittlung und Beurteilung der Gefahren und Festlegung der Maßnahmen sind erforderlichenfalls geeignete Fachleute heranzuziehen.“

**§ 5 ASchG:
Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumente**

Je nach gewähltem Verfahren ist es für die Ermittlung und Beurteilung arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen möglich, dass methodisch eingearbeitete Personen ohne arbeitspsychologische Erfahrung mit Überblicksmethoden eine Grob-Evaluierung arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen durchführen können.

Je spezifischer das Thema oder die Bedingungen, die zu ermitteln und zu beurteilen sind (z.B. „Wie hoch ist das potentielle Risiko physischer und psychischer Fehlbelastungen bei Schichtplan A, B oder C?“ oder „Welche arbeitsbedingten psychischen Fehlbelastungen erhöhen oder vermindern das Risiko von Arbeitsunfällen?“ oder „Welche Maßnahmen der Arbeitsgestaltung können monotone Arbeitsbedingungen verbessern?“), desto anspruchsvoller sind die dafür notwendigen Instrumente. Hierzu ist arbeitspsychologische Erfahrung bei der Analyse, Diagnose und Maßnahmenentwicklung notwendig.

Außerdem ist es wesentlich zu beachten, dass insbesondere bei der Erhebung, Auswertung, Kommunikation und Maßnahmensetzung von arbeitsbedingten psychischen Fehlbelastungen Überlegungen nötig sind, wie Datenschutz und

Vertraulichkeit im Umgang mit diesen Informationen gewährleistet werden können.

2. Wurde im Rahmen der Evaluierung oder anderer Aktivitäten ermittelt und beurteilt, ob arbeitsbedingte psychische Fehlbelastungen vorliegen?

Rechtliche und normative Regelungen zu arbeitsbedingten psychischen Fehlbelastungen

Das ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (ASchG) verlangt in mehrfacher Hinsicht die Beachtung nicht nur physikalischer, mechanischer oder chemischer Gefahren und Gefährdungen, sondern auch die Berücksichtigung von Belastungen, die sich aus den Wechselwirkungen mit Arbeitsbedingungen, Arbeitsorganisationen und dem sozialen Umfeld ergeben:

In § 3 Abs. 1 ASchG werden Arbeitgeber/innen verpflichtet, „für Sicherheit und Gesundheitsschutz der Arbeitnehmer/innen in Bezug auf alle Aspekte, die die Arbeit betreffen, zu sorgen“. Auch in **§ 4 ASchG** ist im Rahmen der Ermittlung und Beurteilung von Gefahren sowie der Festlegung von Maßnahmen von einem sehr umfassenden Gefahrenbegriff die Rede.

Arbeitspsychologische Faktoren werden beispielsweise in **§ 7 Z 7 ASchG** (Grundsätze der Gefahrenverhütung) angesprochen, in dem eine „Planung der Gefahrenverhütung mit dem Ziel einer kohärenten Verknüpfung von Technik, Arbeitsorganisation, Arbeitsbedingungen, sozialen Beziehungen und Einfluss der Umwelt auf den Arbeitsplatz“ verlangt wird.

In § 60 Abs. 2 ASchG wird darauf hingewiesen, dass Arbeitsvorgänge so zu gestalten sind, „dass Belastungen durch Monotonie, einseitige Belastung sowie taktgebundene Arbeiten und Zeitdruck möglichst gering gehalten und ihre gesundheitsschädigende Auswirkungen abgeschwächt werden.“

Im § 68 Abs. 1 ASchG wird formuliert, dass bei der Evaluierung des Arbeitsplatzes unter anderem auf die psychischen Belastungen besonders Bedacht zu nehmen ist.

Auch die **§§ 76 Abs. 3 und 81 Abs. 3 ASchG** (§§ 74 Abs. 3 und 77 Abs. 3 B-BSG) verlangen von Arbeitgeber/inne/n die Einbindung der Präventivfachkräfte oder weiterer geeigneter Fachleute in arbeitspsychologische Fragen. **§ 82a Abs. 5 ASchG** nennt unter den beizuziehenden Fachleuten „insbesondere jedoch Arbeitspsycholog/inn/en“.

Neben den oben angeführten gesetzlichen Regelungen verlangt auch die EG-Maschinenrichtlinie 89/392/EWG (in Österreich durch die **Maschinensicherheitsverordnung - MSV** umgesetzt) in den Grundsätzen für die Integration der Sicherheit: „Bei bestimmungsgemäßer Verwendung müssen Belästigung, Ermüdung und psychische Belastung des Bedienungspersonals unter Berücksichtigung der ergonomischen Prinzipien auf das mögliche Mindestmaß reduziert werden.“

Weiters gibt es die **ÖNORM EN ISO 10075, Teil 1-3**, Ergonomische Grundlagen bezüglich psychischer Arbeitsbelastung.

§ 4 ASchG u.a. - Psychische Fehlbelastungen

Alle Inhalte und Schutzziele des ASchG gelten für alle arbeitsbedingten Gefahren und Belastungen. Im Rahmen der Evaluierung sind somit sowohl arbeitsbedingte physische als auch psychische Fehlbelastungen gemeint. Dies heißt beispielsweise gem. § 4 Abs. 1 ASchG:

„Arbeitgeber/innen sind verpflichtet, die für die Sicherheit und Gesundheit der Arbeitnehmer/innen bestehenden Gefahren zu ermitteln und zu beurteilen. Dabei sind insbesondere zu berücksichtigen:“

1. Gestaltung und Einrichtung der Arbeitsstätte

1. Gestaltung und Einrichtung der Arbeitsstätte

z.B. Arbeitsflächen und Verkehrswege unterdimensioniert

- **physisch belastend**: zu wenig Manipulationsfläche, verdrehte Körperhaltungen
- **psychisch belastend**: Arbeitsvorgang ist mit mehr Anstrengung verbunden und wird zeitlich verzögert

z.B. Lärm
- **physisch belastend:** Fehlender Lärmschutz gefährdet das Hörvermögen
- **psychisch belastend:** Kommunikation und Konzentration ist erschwert und die Fehlerhäufigkeit erhöht

2. die Gestaltung und der Einsatz von Arbeitsmitteln

2. Gestaltung und der Einsatz von Arbeitsmitteln

z.B. Schlecht gewartetes bzw. unergonomisches Werkzeug
- **physisch belastend:** Kraftaufwand ist höher, präzise Anwendung erschwert
- **psychisch belastend:** Arbeitsvorgang ist zeitlich verzögert, Arbeitsqualität reduziert, aber Mitarbeiter/in für Arbeitsergebnis verantwortlich
z.B. Zu wenige Bildschirmarbeitsplätze/zu langsame Software
- **physisch belastend:** ---
- **psychisch belastend:** Arbeitsblockierungen wegen Wartezeit auf freien Arbeitsplatz/Reaktionen der Software

3. die Verwendung der Arbeitsstoffe

3. Verwendung von Arbeitsstoffen

z.B. Infektiöse/krebserzeugende/fortpflanzungstoxische Arbeitsstoffe
- **physisch belastend:** Risiko einer Erkrankung
- **psychisch belastend:** Angst um die eigene Gesundheit und die der Angehörigen im Falle einer Erkrankung
z.B. Reizende Reinigungsmittel
- **physisch belastend:** Gefahr einer Hauterkrankung, z.B. Ekzem
- **psychisch belastend:** Kein Handlungsspielraum, um die Tätigkeit auf weniger riskante Weise ausführen zu können (alternatives Reinigungsmittel, geeignete Handschuhe, etc.)

4. die Gestaltung der Arbeitsplätze

4. Gestaltung der Arbeitsplätze

z.B. Ganztägige Steharbeit im Verkauf
- **physisch belastend:** Beschwerden des Stütz- und Bewegungsapparates und des Herz-Kreislauf-Systems
- **psychisch belastend:** Körperliche Beschwerden sind auch psychisch belastend. Und entlastende Wechsel der Körperhaltung sind auch dann verboten und mangels Sitzgelegenheiten nicht möglich, wenn keine Kund/inn/en da sind.
z.B. Anordnung von Sortierkästen am Rande des Greifraums
- **physisch belastend:** Beim Einsortieren in einem Produktionsbetrieb müssen die Beschäftigten sich extrem weit nach vorne neigen (Quetschung der Eingeweide, Überstreckung der Beine).
- **psychisch belastend:** Arbeitsvorgang ist anstrengend, körperliche Beschwerden sind auch psychisch belastend.

5. die Gestaltung der Arbeitsverfahren und Arbeitsvorgänge und deren Zusammenwirken

5. Gestaltung von Arbeitsverfahren und Arbeitsvorgängen und deren Zusammenwirken

z.B. 200 Stk. 30 ml-Fläschchen müssen händisch geöffnet werden
- **physisch belastend:** Für die Herstellung eines Produktes müssen ca. 200 Stk. 30 ml-Glasfläschchen mit einer Zange unter Kraftaufwand händisch geöffnet werden. Einseitige Muskelfehlbelastung, Risiko von Abrutschen und Zerbrechen.
- **psychisch belastend:** Angst, ein Fläschchen beim Öffnen zu zerbrechen (Produkt muss dann weggeworfen werden), psychische Belastung auch wegen erforderlicher Anstrengung, obwohl alternative und größere Fläschchen lieferbar wären, die leichter, schneller und mit weniger Risiko zu öffnen wären.
z.B. Unklare Kompetenzen zwischen Fachverantwortlichen und Vorgesetzten
- **physisch belastend:** ---
- **psychisch belastend:** Fachverantwortliche haben die Aufgabe, in direktem Kundenkontakt Anforderungen zu erfassen und auf Basis rechtlicher Bestimmungen Angebote für die Kund/innen zu erstellen. Sehr häufig werden die erstellten Angebote aber von Vorgesetzten im Nachhinein gegenüber den

Kund/innen korrigiert. Dies hat zur Folge, dass die rechtlichen Bestimmungen häufig nicht mehr eingehalten werden, die Arbeit von den Fachverantwortlichen noch einmal wiederholt werden muss (Mehrfacharbeit) und die Glaubwürdigkeit gegenüber den Kund/innen nicht mehr gegeben ist.

6. der Stand der Ausbildung und Unterweisung der Arbeitnehmer/innen

6. der Stand der Ausbildung und Unterweisung der Arbeitnehmer/innen

z.B. Fehlende Fachschulung von Wartenmitarbeiter/inne/n

- **physisch belastend:** ---

- **psychisch belastend:** Mitarbeiter/innen einer Überwachungswarte überwachen und steuern von einer Zentrale aus an anderen Orten befindliche technische Anlagen. Alle Entscheidungen und Handlungen der Wartenmitarbeiter/innen haben große Tragweite und können bei Fehlentscheidungen die Sicherheit der Anrainer/innen gefährden. Die Mitarbeiter/innen kennen nicht von allen Anlagen den aktuellen technischen Stand und benötigen Schulungen vor Ort, um ihre Handlungen besser einschätzen zu können. Diese Schulungen werden aber nicht durchgeführt. Für die Beschäftigten ist der Widerspruch zwischen mangelnder Fachschulung und Entscheidungsverantwortung besonders belastend.

Diese Beispiele dienen nur der Verdeutlichung von potentiellen arbeitsbedingten psychischen Fehlbelastungen, die in Zusammenhang mit Themen lt. § 4 Abs. 1 ASchG auftreten könnten. Sie sind nur zur Illustration gedacht und keineswegs als vollständige Übersicht aller möglicher arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen.

3. Wurdien bei der Evaluierung oder bei anderen Aktivitäten im Betrieb folgende Themenbereiche potentieller arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen einbezogen (§ 3 Abs. 2 ASchG - Stand der Erkenntnisse):

§ 3 Abs. 2 ASchG

„Arbeitgeber/innen haben sich unter Berücksichtigung der bestehenden Gefahren über den neuesten Stand der Technik und der Erkenntnisse auf dem Gebiet der Arbeitsgestaltung zu informieren.“

Stand der Erkenntnisse

Die Inhalte und Methoden zur Erhebung, Beurteilung und Gestaltung von arbeitsbedingten psychischen Fehlbelastungen liefert die Arbeitswissenschaft bzw. Arbeits- und Organisationspsychologie auf Basis anerkannter Erkenntnisse und Methoden.

Was kennzeichnet eine wissenschaftliche Erkenntnis? Es müssen bestimmte Zusammenhänge zwischen Ursachen und Wirkungen von unterschiedlichen, unabhängigen und anerkannten Wissenschaftler/innen unter Anwendung von qualitätsgesicherten Forschungsmethoden mehrheitlich nachgewiesen und in anerkannten Fachmedien publiziert worden sein. D.h., Wissenschaftlichkeit entsteht nicht, weil nur ein Artikel oder ein Forschungsergebnis zu einem bestimmten Thema vorliegt, sondern weil die Mehrheit der Fachexpert/inn/en auf einem Gebiet zu ähnlichen Ergebnissen kommt. Nur dann liefern wissenschaftliche Erkenntnisse generalisierbare Aussagen. Das Ziel im Bereich der Prävention ist dabei immer die Anwendung dieses Wissens zur Vorbeugung, damit Menschen durch bekannte Risiken möglichst wenig gefährdet werden.

In der Arbeitswissenschaft werden zur Erfassung und Beschreibung von arbeitsbedingten psychischen Fehlbelastungen jedenfalls nachfolgende vier Grunddimensionen in dieser oder ähnlicher Form herangezogen:

1. Aufgabenanforderungen und Tätigkeiten,
2. Sozial- und Organisationsklima,
3. Arbeitsumgebung,
4. Arbeitsabläufe und Arbeitsorganisation.

ÖNORM EN ISO 10075

Diese hier genannten Dimensionen finden sich beispielsweise auch in der ÖNORM EN ISO 10075-1.

Die ÖNORM EN ISO 10075 "Ergonomische Grundlagen bezüglich psychischer Arbeitsbelastungen" wurde durch eine Arbeitsgruppe des Internationalen Normenausschusses Ergonomie (ISO TC 159) erarbeitet. Sie besteht aus:

Teil 1: Allgemeines und Begriffe (ÖNORM EN ISO 10075-1:2000)

In diesem Teil werden Begriffe zum Thema psychische Arbeitsbelastung und -beanspruchung und deren Wechselwirkungen geklärt. Dieser Teil der Norm ist anzuwenden auf die Gestaltung von Arbeitsbedingungen in Bezug auf psychische Arbeitsbelastungen.

Teil 2: Gestaltungsgrundsätze (ÖNORM EN ISO 10075-2:2000)

Dieser Teil der Norm enthält Leitsätze zur Gestaltung von Arbeitssystemen, einschließlich der Gestaltung der Aufgaben, der Arbeitsmittel, des Arbeitsplatzes und der Arbeitsbedingungen, vor allem mit dem Fokus der psychischen Arbeitsbelastung und -beanspruchung und ihrer Folgen. Ziel ist die optimale Gestaltung von Arbeit unter Berücksichtigung menschlicher Fähigkeiten, damit Gesundheit, Sicherheit, Wohlbefinden und Effizienz gewährleistet sind und Über- und Unterforderung vermieden werden.

Teil 3: Grundsätze und Anforderungen an Verfahren zur Messung und Erfassung psychischer Arbeitsbelastungen (ÖNORM EN ISO 10075-3:2004)

Teil 3 der Norm bestimmt Grundsätze und Anforderungen für die Messung und Erfassung der psychischen Arbeitsbelastung und definiert die Anforderungen an Messverfahren.

Praxisbeispiel: Analyse und Maßnahmen bei arbeitsbedingten psychischen Fehlbelastungen in einem Kundenzentrum

Kundenzentrum	In einem Kundenzentrum kommt es besonders zu den Spitzenzeiten immer wieder zu massivem Stresserleben der Mitarbeiter/innen und zu krankheitsbedingten Ausfällen. Das Unternehmen beauftragt eine arbeitspsychologische Einrichtung mit der Analyse der Belastungsfaktoren und der Ableitung von Verbesserungsvorschlägen.
- Anlass	
- Verfahren	Erhebung: Die kombinierte Erhebung aus einer Arbeitsbeobachtung, Interviews und einer schriftlichen Mitarbeiter/innen-Befragung bringt folgende Belastungsfaktoren ans Licht (Auszug aus mehreren):
- Analyse der Fehlbelastungen	<ul style="list-style-type: none"> • Warteschlangen: Es bilden sich lange Schlangen vor den Schaltern. • Blickfixierung: Verärgerte Kund/innen fixieren den/die Mitarbeiter/in am Schalter. • Übergriffe: Kund/innen greifen unaufgefordert in den Schalterbereich hinein (was als bedrohlich erlebt wird). • Konflikte: Lange Diskussionen und Konflikte mit Kund/innen entstehen, auch weil diese Unterlagen nicht mitgebracht haben und Anträge nicht bearbeitet werden können. • Sprachbarrieren: Mangelnde Sprachkenntnisse von Kund/innen erschweren die Kommunikation. • Telefonate stören: Häufige telefonische Unterbrechungen stören den Arbeitsablauf (die Telefonate sind umständlich und lange). • Pausenregelung fehlt: Das Fehlen einer klaren Pausenregelung führt zu Konflikten unter den Mitarbeiter/inne/n.
- Maßnahmen zur Reduktion von Fehlbelastungen	<p>Maßnahmen: Folgende Maßnahmen werden mit den Mitarbeiter/inne/n erarbeitet und erfolgreich umgesetzt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestaltung der Warteschlange: Der Wartebereich wird mittels Absperrungen von einer „Linie“ zu einer „Schlangenlinie“ (Die Mitarbeiter/innen werden nicht mehr fixiert. Die Kund/innen erleben die Wartezeit als kürzer). • Ordner: Ordnungsdienste helfen bei den Stoßzeiten im Wartebereich durch Informationsgabe aus und unterstützen einen geordneten Ablauf. • Mehrsprachige Information am Beginn: Es werden mehrsprachige Info-Blätter am Beginn des Wartebereichs aufgelegt, auf dem alle benötigten Unterlagen aufgelistet sind. • Umbau Schalter: Der Schalterbereich wird baulich umgestaltet, sodass ein „Hineingreifen“ der Kund/innen nicht mehr möglich ist. • Telefontraining: Eine Telefonschulung vermittelt Techniken zur effizienteren Gesprächsführung und zum Umgang mit „schwierigen“ Kund/innen. • Pausenregelung: Die Pausensituation wird durch die zuständige Führungskraft gemeinsam mit den Mitarbeiter/inne/n klar geregelt.
- Fazit	Fazit: Die Erhebung ebenso wie die Maßnahmen fokussierten auf die Belastungsfaktoren der Arbeitsbedingungen und nicht auf individuelle Wirkungen (Stressreaktionen / Krankenstände). Dadurch konnte mit relativ geringem Mitteleinsatz eine vergleichsweise hohe Wirkung erzeugt werden.

4. Wie und mit welchen Verfahren wurde die Ermittlung und Beurteilung arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen durchgeführt?

Den Arbeitgeber/inne/n ist laut Arbeitnehmer/innenschutz aufgetragen, in den Arbeits- und Organisationsbedingungen (Arbeitsaufgaben und -tätigkeiten, Arbeitsabläufe und -organisation, Sozial- und Organisationsklima, Arbeitsumgebung) nach möglichen fehlbelastenden Faktoren zu ermitteln.

§ 7 ASchG – Grundsätze der Gefahrenverhütung

Die allgemeinen Grundsätze der Gefahrenverhütung liefern dazu auch Aussagen zum adäquaten Herangehen an die Feststellung von Risiken bzw. die Maßnahmensetzung, insbesondere die Ziffern 3 und 8:

- Gefahren- bekämpfung an der Quelle

Zif. 3. Gefahrenbekämpfung an der Quelle

Es geht auch bei der Evaluierung und Maßnahmenentwicklung zu arbeitsbedingten psychischen Fehlbelastungen darum, die Arbeitsbedingungen zu ermitteln und zu gestalten und nicht darum, die Beanspruchungsfolgen zu untersuchen.

Eine Ermittlung des Befindens von Beschäftigten bei der Arbeit mit psychosomatischen Beschwerdelisten oder eine Befindlichkeitsabfrage (mit Fragen wie „Ich fühle mich gestresst?“ oder „Nach der Arbeit kann ich nicht abschalten“ ist keine Evaluierung von Arbeitsbedingungen, die zu arbeitsbedingten psychischen Fehlbelastungen führen können. Sie geben daher auch keine Aufschlüsse über die möglichen Auslöser und damit Ansatzpunkte für Maßnahmenentwicklung nach den Gefahrenverhütungsprinzipien.

Ausnahmen

In besonderen Fällen kann aber eine bedingungs- und beanspruchungsbezogene Analyse erforderlich sein, um die Risiken einer spezifischen Tätigkeit genauer abschätzen bzw. gesundheitsfördernde Maßnahmen ableiten zu können. In diesen Situationen ist auf jeden Fall auf arbeitspsychologische Fachleute zurückzugreifen, die auch für die Methodenauswahl die entsprechende Kompetenz mitbringen. Dabei handelt es sich wahrscheinlich auch um eine Kombination aus Arbeitsplatzevaluierung und Untersuchung der individuellen psychischen Gesundheit.

- Kollektiver Gefahrenschutz

Zif. 8. Vorrang des kollektiven Gefahrenschutzes vor individuellem Gefahrenschutz

Belastende Arbeitsbedingungen sind in der Regel nicht nur für Einzelpersonen relevant, sondern für alle Menschen unter diesen Bedingungen. Daher ist die Belastungsfeststellung und Maßnahmensetzung bei solchen Arbeitsbedingungen generell und nicht personenbezogen zu sehen (z.B. Software-Probleme betreffen nicht eine Person, sondern alle Personen, die mit der Software arbeiten.)

Geeignete Verfahren für die Ermittlung und Beurteilung arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen

Es liegen eine Reihe geprüfter und bewährter Ermittlungsverfahren vor, die darüber Auskunft geben, ob die ermittelten Faktoren Auswirkungen auf Handlungszuverlässigkeit, Wohlbefinden, Gesundheit und Arbeitsfähigkeit haben.

Standardisierte, meist an Universitäts- oder Forschungsinstituten entwickelte und geprüfte Verfahren bieten den Durchführenden von Evaluierungen die Sicherheit,

- dass der gesicherte Stand der arbeitswissenschaftlichen Erkenntnisse berücksichtigt ist,
- dass die Instrumente getestet sind, so dass die Ergebnisse angemessen, aussagekräftig und gültig sind und
- dass die Fragen in einem hohen Ausmaß verstanden werden, so dass Messfehler ausgeschlossen werden können.

Die Ergebnisqualität hängt vom richtigen Einsatz der passenden Methoden und Verfahren ab.

Je nach Anlass, Tätigkeiten und Arbeitsfeldern sind Entscheidungen über die

Verfahrensauswahl zu treffen. Diese bezieht sich sowohl auf die Methode als auch auf die durchführenden Personen.

Eine **Verfahrensliste** mit einer beispielhaften Übersicht von anerkannten und erprobten Methoden zur Erhebung und Bewertung von arbeitsbedingten psychischen Fehlbelastungen ist in diesem Leitfaden integriert. Die Toolbox der BAUA (zusammengestellt von der Arbeitspsychologin Dr. Gabriele Richter) enthält eine umfassende Sammlung und Beschreibung von Methoden. Der Link ist auch auf der AI-Website zu finden.

Muss-Anforderungen an geeignete Verfahren

Das bedeutet, das Verfahren ...

... **erfasst Arbeitsbedingungen**, die sich psychisch fehlbelastend auswirken können (Aufgabenanforderungen und Tätigkeiten, Sozial- und Organisationsklima, Arbeitsumgebung, Arbeitsabläufe und Arbeitsorganisation),

... **ist eine erprobte Methode**, der eine theoretische Basis für den Aufbau der Erhebungsinhalte und die Interpretation der Ergebnisse zugrunde liegt,

... liefert **Ansatzpunkte für die Gestaltung von Arbeitsbedingungen** zur Vermeidung bzw. Reduktion von arbeitsbedingten psychischen Fehlbelastungen.

Kann-Anforderungen an geeignete Verfahren

Es gibt – je nach Arbeitsumfeld, Fragestellung, Analyseziel und –tiefe, Organisationsaufwand und methodischer Kompetenz der durchführenden Personen verschiedene Verfahren, die beispielsweise an folgenden Merkmalen unterschieden werden könnten (siehe auch Anhang – Verfahrensliste):

Analysetiefe

o = orientierend (grob abgestufte Erhebung)

S = Screening (feiner abgestufte Erhebung)

v = vertiefend (detailreiche, spezifische Erhebung)

Methodik

C = Checkliste (Beantwortung durch Fachperson/en)

FB = Fragebogen (schriftliche Beantwortung durch Befragte)

I = Interview (mündliche Beantwortung durch Befragte)

B = Beobachtung (durch Fachperson/en)

Generelle oder spezielle Anwendungsbereiche

generell = für alle Arbeitsbereiche einsetzbar

speziell = z.B. Bildschirmarbeit, Krankenhaus/Gesundheitswesen, etc.

Durchführende Person/en:

u = ungeschult in Bezug auf das Verfahren, aber mit Kenntnissen zum Einsatz von Erhebungsmethoden

g = geschult in Bezug auf das Verfahren

E = Expert/innen mit arbeitswissenschaftlichen / arbeitspsychologischen Kenntnissen

Zeitdauer für die Durchführung des Verfahrens

Kosten für Nutzung des Verfahrens

„Keine Daten ohne Taten“

Die Ermittlung und Beurteilung von (Fehl)belastungen ist kein Selbstzweck. Der Zweck einer Arbeitsplatzevaluierung liegt in der verbesserten Gestaltung von Arbeits- und Organisationsbedingungen. Es geht also einerseits um Vorbeugung von Befindens- und Leistungsbeeinträchtigungen und arbeitsbedingten psychosomatischen Erkrankungen und andererseits um die optimale und

reibungslose Gestaltung von Arbeitssystemen.

Um dies zu erreichen sind nach der Feststellung der Gefahren die entsprechenden Schlussfolgerungen zu ziehen und Maßnahmen zu erarbeiten (siehe Stufenmodell der Grundprinzipien der Gefahrenverhütung laut ASchG). Diese Maßnahmen werden mit den Beauftragten des Unternehmens, den Präventivfachkräften, sonstigen Fachleuten (z.B. Arbeitspsycholog/innen), SVP und Betriebsrät/innen bzw. im Arbeitsschutzausschuss verabschiedet und umgesetzt. Die getroffenen Maßnahmen werden im Maßnahmenblatt des Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokuments festgehalten.

Zugänglichkeit und Information

Informationen über die Ergebnisse der Evaluierung und die geplanten Maßnahmen sind den BR/PV, SVP bzw. Beschäftigten und anderen Beteiligten (z.B. Koordinator/inn/en, Überlasser/inne/n) zugänglich zu machen. Eine offensive und beteiligungsorientierte Form ist die Rückmeldung an die Mitarbeiter/innen über die Ergebnisse und den Maßnahmenplan.

Datenschutz

Es soll keine Evaluierung ohne sorgfältigen Datenschutz erfolgen. Diesbezügliche Überlegungen müssen von den verantwortlichen Personen in Überlegungen zum Vorgehen integriert werden.

5. Die Organisation der Evaluierung arbeitsbedingter psychischer Belastungen

Hauptzuständig

Es können verschiedene interne oder externe Personen für die Evaluierung arbeitsbedingter psychischer Belastungen hauptzuständig sein bzw. dabei mitwirken. Welche Personen für die Organisation und Durchführung zuständig sind, hängt auch von den betrieblichen Gegebenheiten bzw. den notwendigen fachlichen Anforderungen ab, die aus der Arbeitssituation und aus den jeweils verwendeten Methoden oder Verfahren resultieren.

Repräsentative Beteiligung

Sind Belegschaftsorgane bestellt (z.B. Betriebsrat), so haben diese in Arbeitsschutzfragen Mitwirkungsrechte (z.B. Beteiligung bei Entscheidungen, Einsichtnahme in Unterlagen). Gibt es keine Belegschaftsorgane, so sind die Sicherheitsvertrauenspersonen jedenfalls an diesen Fragen zu beteiligen. Gibt es im Betrieb weder Sicherheitsvertrauenspersonen noch Belegschaftsorgane, sind alle Arbeitnehmer/innen in allen Phasen zu beteiligen. Unabhängig davon haben alle Arbeitnehmer/innen in Fragen der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes am Arbeitsplatz immer ein Anhörungsrecht (§§ 11, 13 ASchG, § 92a ArbVG, §§ 2 und 9 des Bundes-Personalvertretungsgesetzes).

Auch bei z.B. manueller Handhabung von Lasten spielen individuelle Komponenten (körperliche Konstitution, Fähigkeiten der gesundheitsgerechten Handhabung, subjektive Bewertung der Aufgabe etc.) bezüglich der Auswirkungen auf die Menschen eine Rolle. Dies trifft auch bei psychischen Einflussfaktoren zu. Dies ist der Grund, warum bei der Evaluierung arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen in jedem Fall die subjektive Einschätzung der Arbeits- und Organisationsbedingungen eine Ermittlungs- und Beurteilungsquelle darstellt. Dabei sind die betroffenen Beschäftigten entweder über eine zeitökonomische anonyme Befragung oder bei einer Begehungsanalyse durch Begehungsinterviews am Arbeitsplatz bzw. bei ihrer Tätigkeit einzubinden.

Weiters wird die Treffsicherheit und Akzeptanz der Maßnahmen erhöht, wenn bei der Entwicklung der Maßnahmen die Betroffenen mit eingebunden sind und sie ihre Erfahrungen einbringen können. Geeignete Verfahren dafür sind auch Gesundheitszirkel, IMPULS-Workshops oder ähnliche Verfahren.

Projekt- und Prozesskompetenz

Die Durchführenden haben für Beteiligungsprozesse gewisse Voraussetzungen zu erfüllen:

- Verschwiegenheitsverpflichtung bei personenbezogenen Daten, Auskünften, Auswertungen,
- Kenntnisse zu Methoden des Projekt- und Prozessmanagements zur Einbindung von Personen und Moderation von Projektabläufen.

Literatur

Binnewies C., Sonnentag S. (2006): Arbeitsbedingungen, Gesundheit und Arbeitsleistung. In: Stress im Erwerbsleben: Perspektiven eines integrativen Gesundheitsmanagements. Leidig u.a. (Hg.), Lengerich: Pabst, S. 47-69.

Bundesgesetzblatt über Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit (ArbeitnehmerInnenschutzgesetz - ASchG), kundgemacht als BGBl Nr. 450/1994, aktueller Stand: 2010

Bundesgesetz über Sicherheit und Gesundheitsschutz der in Dienststellen des Bundes beschäftigten Bediensteten (Bundes-Bedienstetenschutzgesetz – B-BSG), kundgemacht als BGBl. I Nr. 70/1999

Friedel, H. & Orfeld, B. (2002). Das Anforderungs-Kontroll-Modell: Psychische Belastungen am Arbeitsplatz sind einfach zu ermitteln. In Bundesverband der Betriebskrankenkassen (Hrsg.), Die BKK 2/2002 (S. 50-54), Essen

Hoyer, G. & Nachreiner, F. (2010): Mehrarbeit, Personalstand, krankheits- und unfallbedingte Ausfallzeiten – Ergebnisse zeitreihenanalytischer Untersuchungen in der Automobilindustrie. In: Psychologie der Arbeitssicherheit und Gesundheit. Asanger-Verlag, 415-418.

Länderausschuss für Arbeitsschutz und Sicherheitstechnik 2009): Integration psychischer Belastungen in die Beratungs- und Überwachungspraxis der Arbeitsschutzbehörden der Länder. In: LASI-Veröffentlichung 52.

Kivimäki, M., Leino-Arjas, P., Rihimäki, H., Vahtera, J., & Kirjonen, J. (2002): Work stress and risk of cardiovascular mortality: prospective cohort study of industrial employees, BMJ, 325, 857.

Knauth, P. (1995): Speed and direction in shift rotation. Journal of Sleep Research, 4, S 41-46.

Kreis, J. & Bödeker, W. (2003): Gesundheitlicher und ökonomischer Nutzen betrieblicher Gesundheitsförderung und Prävention. In: IGA-Report 3. BKK Bundesverband & HVBG (Hrsg.), Essen.

Leoni, T.(2009): Fehlzeitenreport 2009. Krankheits- und unfallbedingte Fehlzeiten in Österreich. Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung.

Linton, S. J. (2001): Occupational psychological factors increase the risk for back pain: A systematic review. Journal of Occupational Rehabilitations, 11, 1, 53-66.

Molnar M. (2010): Psychische Belastungen: Evaluierung – Vorbeugung – Arbeitsgestaltung. In: Ausbildung zur Sicherheitsfachkraft. 5. Auflage. Bohmann-Verlag

Molnar, M. (2010). IMPULS-Projektleitfaden. Durchführung eines betrieblichen Anti-Stress-Projektes mit Hilfe des IMPULS-Tests. Für alle, die ein IMPULS-Projekt im Betrieb planen. WKÖ, AK, ÖGB, IV, AUVA (Hrsg.), 3. Auflage, Wien.

Molnar, M., Geissler-Gruber, B., Haiden, C. (2002-2010): IMPULS-Broschüre und IMPULS-Test. Betriebliche Analyse der Arbeitsbedingungen. WKÖ, AK, ÖGB, AUVA (Hrsg.), 16. erweiterte Auflage, Wien.

Molnar M., Friesenbichler H.: (1998): Merkblatt E 14, Psychische Belastungen. Gefahren ermitteln und beseitigen. Allgemeine Unfallversicherungsanstalt, Wien.

Monk, T.H., Folkard, S, Wedderburn, A.I. (1996): Maintaining safety and high performance on shiftwork. Applied Ergonomics, 27, S. 17-23.

ÖNORM EN ISO 10075-1 (2000). Ergonomische Grundlagen bezüglich psychischer Arbeitsbelastung. Teil 1: Allgemeines und Begriffe.

ÖNORM EN ISO 10075-2 (2000). Ergonomische Grundlagen bezüglich psychischer Arbeitsbelastung. Teil 1: Gestaltungsgrundsätze.

ÖNORM EN ISO 10075-3 (2004). Ergonomische Grundlagen bezüglich psychischer Arbeitsbelastung. Teil 1: Grundsätze und Anforderungen an Verfahren zur Messung und Erfassung psychischer Arbeitsbelastung.

Semmer, N. (2003): Job stress interventions and organization of work. In: J.C Quick & L.E. Tetricks (Eds.), Handbook of occupational health psychology, Washington, DC, American Psychological Association, 325-352.

Siegrist, J. & Dragano, N. (2008). Psychosoziale Belastungen und Erkrankungsrisiken im Erwerbsleben. Bundesgesundheitsblatt-Gesundheitsforschung-Gesundheitsschutz (online), 51, 305-312. Zugriff am 4. 2. 2010. Verfügbar unter: <http://www.springerlink.com/content/443p816405283012>

WKÖ: Textauszug vom 17.8.2010 auf der Website der Wirtschaftskammer Österreich:
http://portal.wko.at/wk/format_detail.wk?AngID=1&StID=540206&DstID=29&titel=Psychische,Erkrankungen,auf,dem,Vormarsch,-,WK%C3%96,f%C3%BCr,rasches,Gegensteuern

Index

AI-Vorgehen bei Beratung und Kontrolle	9
Anlass	22
Anlassfall	7
Arbeitsabläufe	10
Arbeitsaufgaben und Tätigkeiten	10
Arbeitsbedingte psychischer Belastungen	12, 13
Arbeitsorganisation	10
Arbeitspsychologie	34
Arbeitsumgebung	10
Arbeitswissenschaft	34
Auswirkungsebenen von psychischen Fehlbelastungen	30
Beanspruchung	26
Beanspruchungseffekte	28
Beanspruchungsfolgen	30
Beeinträchtigung von Befinden	28
Beeinträchtigung von Gesundheit	28
Beeinträchtigung von Leistung	28
Beeinträchtigung von Sicherheit	29
Beinträchtigung der betrieblichen Kosten	30
Belastung	25
Berücksichtigung des Faktors Mensch bei der Arbeit	18
Burnout	21
Datenschutz	38
Depression	21
Diskriminierung	21
Erschöpfungserscheinungen	21
Fehlbeanspruchung	26
Fehlbelastung	25
Ganzheitliche Evaluierung	6, 18
Geeignete Verfahren für die Ermittlung und Beurteilung arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen	37
Gefahrenbekämpfung an der Quelle	18, 37
Gestaltung der Arbeitsplätze	33
Gestaltung der Arbeitsverfahren und Arbeitsvorgänge und deren Zusammenwirken	33
Gestaltung und der Einsatz von Arbeitsmitteln	32
Gestaltung und Einrichtung der Arbeitsstätte	32
Gesundheitsförderung	20
Grund der Besichtigung	7
Grundsätze der Gefahrenverhütung	18
Grundverständnis für die Prävention psychischer Fehlbelastungen	19
Krisenintervention	20, 21
Leistungsvoraussetzung	25
Mobbing	21
Organisationspsychologie	34
physische und psychische Anforderungen	6
Planung der Gefahrenverhütung	18
Prävention	19, 21
Primärprävention	20
psychische Krisen	21
Rechtliche und normative Regelungen	31
Repräsentative Beteiligung	39
repräsentative betriebliche Gesprächspartner/inne/n	22
Ressourcen	26
Routinekontrolle	7, 22
Sekundärprävention	20
Sozial- und Organisationsklima	10
Stand der Ausbildung und Unterweisung der Arbeitnehmer/innen	33
Stand der Erkenntnisse	34
Stress	26
Stressoren	26
Tertiärprävention	20
Unterlagen im Betrieb	8, 22
Verwendung der Arbeitsstoffe	33
Vorbeugung	19
Vorrang des kollektiven Gefahrenschutzes vor individuellem Gefahrenschutz	37
Zunahme psychischer Fehlbelastungen	19