

Forum 9:

Methoden der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen

Inhaltsübersicht:

- ➔ Was sind psychische Belastungen?
- ➔ Welche Ursachenfaktoren gibt es?
- ➔ Welche Analyse-Instrumente sind wofür geeignet?
- ➔ Beispiele für Befragungsinstrumente
- ➔ Wie sind die Ergebnisse zu bewerten?
- ➔ Wie kann damit weitergearbeitet werden?

Regine Rundnagel, Klaus Hess



➔ **Was sind psychische Belastungen?**

Psychische Belastungen im Arbeitsalltag

Alle Einflüsse die von außen auf den Menschen zukommen und psychisch auf ihn einwirken. Psychisch betrifft:

- **Sinnesorgane und die Wahrnehmung** (sehen, hören, riechen ..)
- **Denken, Lernen und Gedächtnis**
- **Gefühle, Antrieb und Empfindungen**

Psychische Über- oder Unterforderung (Fehlbelastungen) führt zu

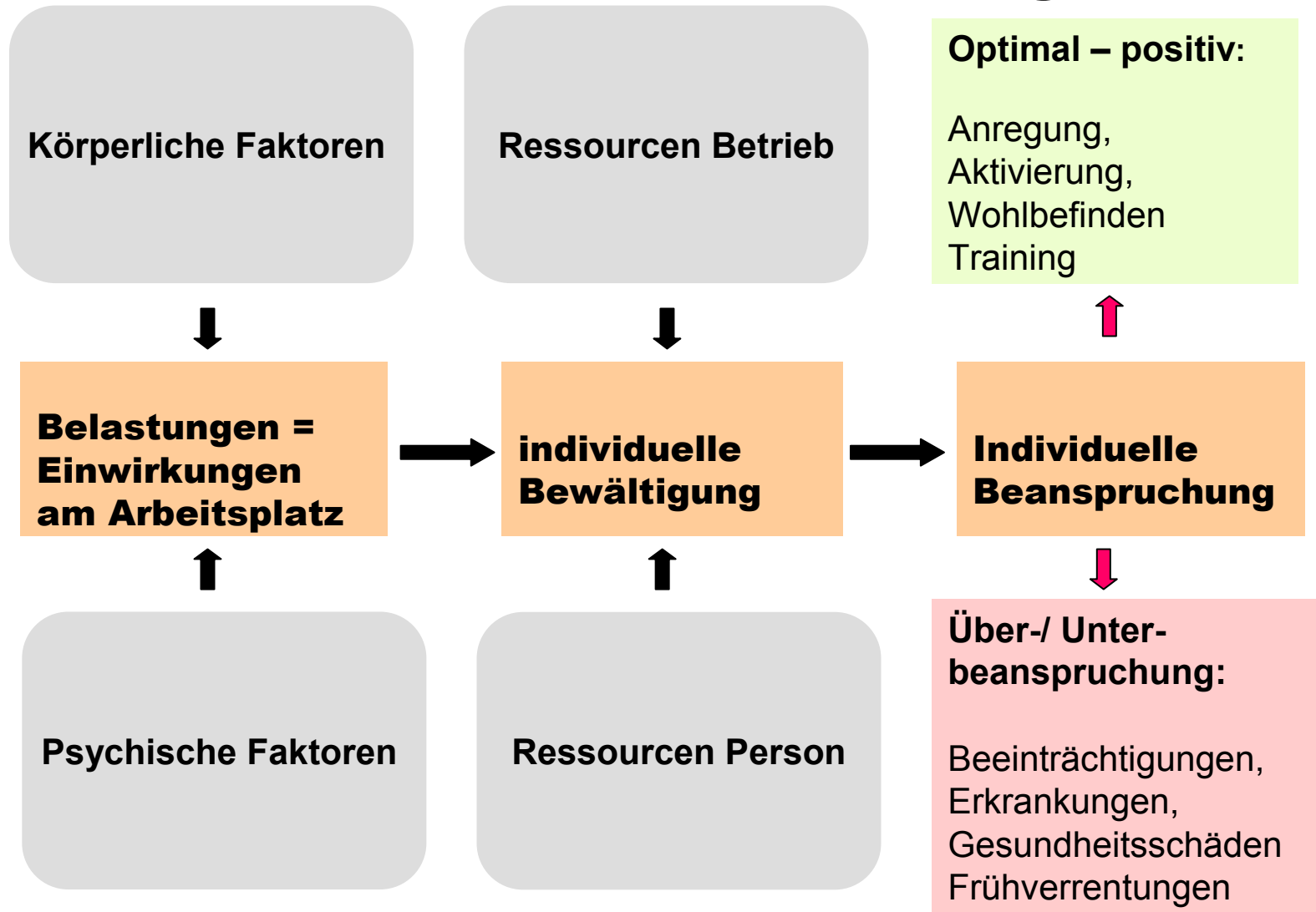
Stresszuständen
und/oder

Ermüdungszuständen
(psychische Ermüdung,
Sättigungsgefühle,
Monotonie).

Rechtsgrundlage: DIN EN ISO 10075



Belastung – Ressourcen - Beanspruchung



→ Welche Belastungen und Ressourcen gibt es im Call Center?

Welche psychische Belastungen gibt es?

Was empfindet Ihr als belastend?

Ergebnisse der Abfrage: rot besonders belastend

- ☆Lärm
- Arbeitsumgebung
- Unterforderung
- ☆emotionale Dissonanz
- Emotionsarbeit
- soziale Vereinsamung
- ☆Leistungsdruck
- ☆fehlende Anerkennung/Wertschätzung
- hohe gesellschaftliche Ansprüche
- ☆schnell wechselnde Inhalte
- Spektrum an Wissen
- Sitzende Tätigkeit

Welche Ressourcen sind im Betrieb vorhanden?

- Kollegen
- Betriebsklima
- Gehalt i.S.v. Schmerzensgeld
- netter Betriebsrat, kompetent
- netter Vorgesetzter
- Rückzugsmöglichkeiten, Pausenräume, Ruheraum
- Familie, soziale Bezüge privat
- Bildschirmpause
- Boxsack
- Wechselnde Tätigkeit
- Wertschätzung
- Aufstieg
- Handlungsspielraum
- soziale Kommunikation
- Entspannung, Bewegung

Quellen psychische Belastungsfaktoren

Technik
Werkzeug
EDV

Raum
Umgebung

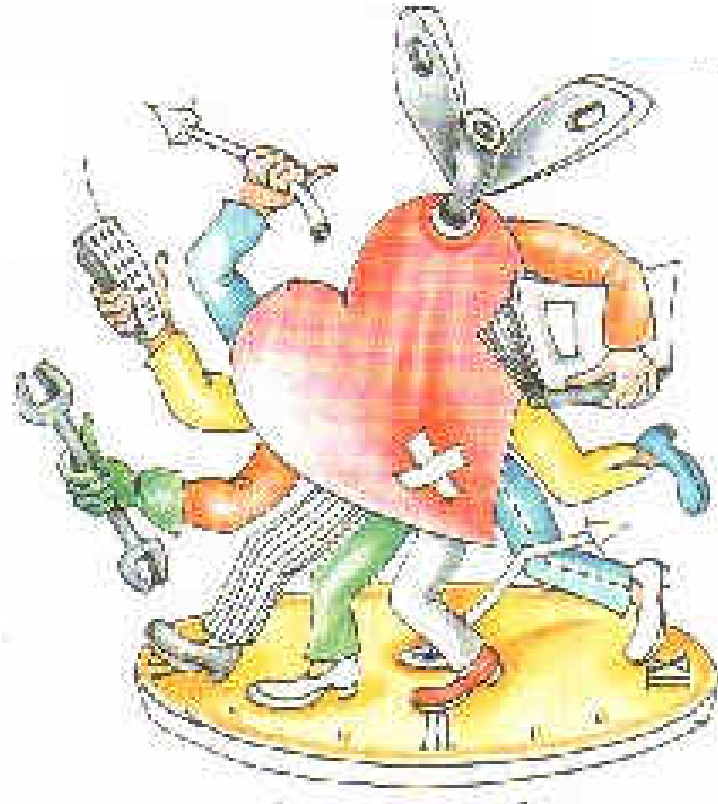
Aufgaben
Qualifikation

Organisation
Abläufe

Soziales
Klima

Menge,
Zeitvor-
gaben

Arbeitszeit



→ Welche Anforderungen werden an die Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen gestellt?

Gefährdungsbeurteilung gestalten



Qualitätsanforderungen an die Instrumente

Ein gutes Analyseinstrument

- ist **anpassbar** an Zielgruppe, Tätigkeit, Betriebsgröße
- ermöglicht **Gesamtbeurteilung** und berücksichtigt Belastungskombinationen,
- ist **systematisch** mit nachvollziehbaren Beurteilungskriterien
- bezieht sich auf **Sollvorschriften**,
- ist arbeitswissenschaftlich **geprüft**, standardisiert
- und bietet **Ansatzpunkte für Maßnahmen** der Verbesserung.

Grundlage: Bundesarbeitsministerium (Hrsg.): Gemeinsame Grundsätze zur Erstellung von Handlungshilfen für eine Gefährdungsbeurteilung nach dem Arbeitsschutzgesetz, Bek. des BMA vom 1. September 1997

Rechtsgrundlagen Gefährdungsbeurteilung psychische Belastungen

Pflichten nach ArbschG § 5:

- Beurteilung der Gefährdung und Ermitteln der Maßnahmen des Arbeitsschutzes
- nach Art der Tätigkeiten
- bei gleichartigen Arbeitsbedingungen ein Arbeitsplatz/Tätigkeit
- Gefährdungen durch Arbeitsstätte usw. und durch Gestaltung von **Arbeits- und Fertigungsverfahren, Arbeitsabläufen und Arbeitszeit und deren Zusammenwirken, unzureichende Qualifikation oder Unterweisung**

Pflichten nach BildscharbV § 3:

- Beurteilung **der psychischen Gefährdungen von Gesundheit** und Sicherheit - z. B.: Beleuchtung, Klima, Software, Lärm, Kontrolleinrichtungen

Berücksichtigung gesicherte arbeitswissenschaftliche Erkenntnisse ArbschG § 4:

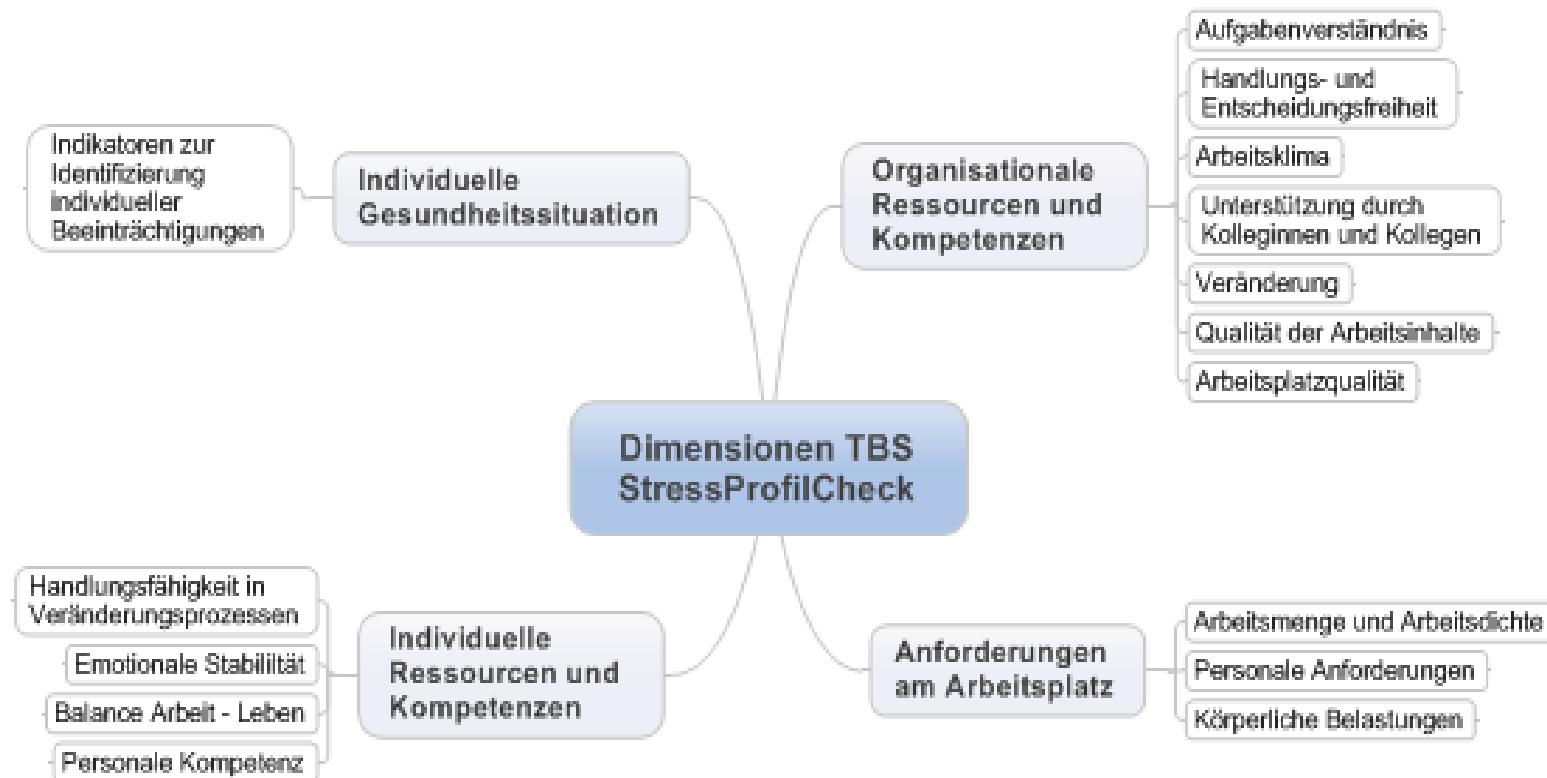
- Einbezug der Normen DIN EN ISO 9241.2 und 10075

→ Welche Konzepte und Instrumente gibt es?

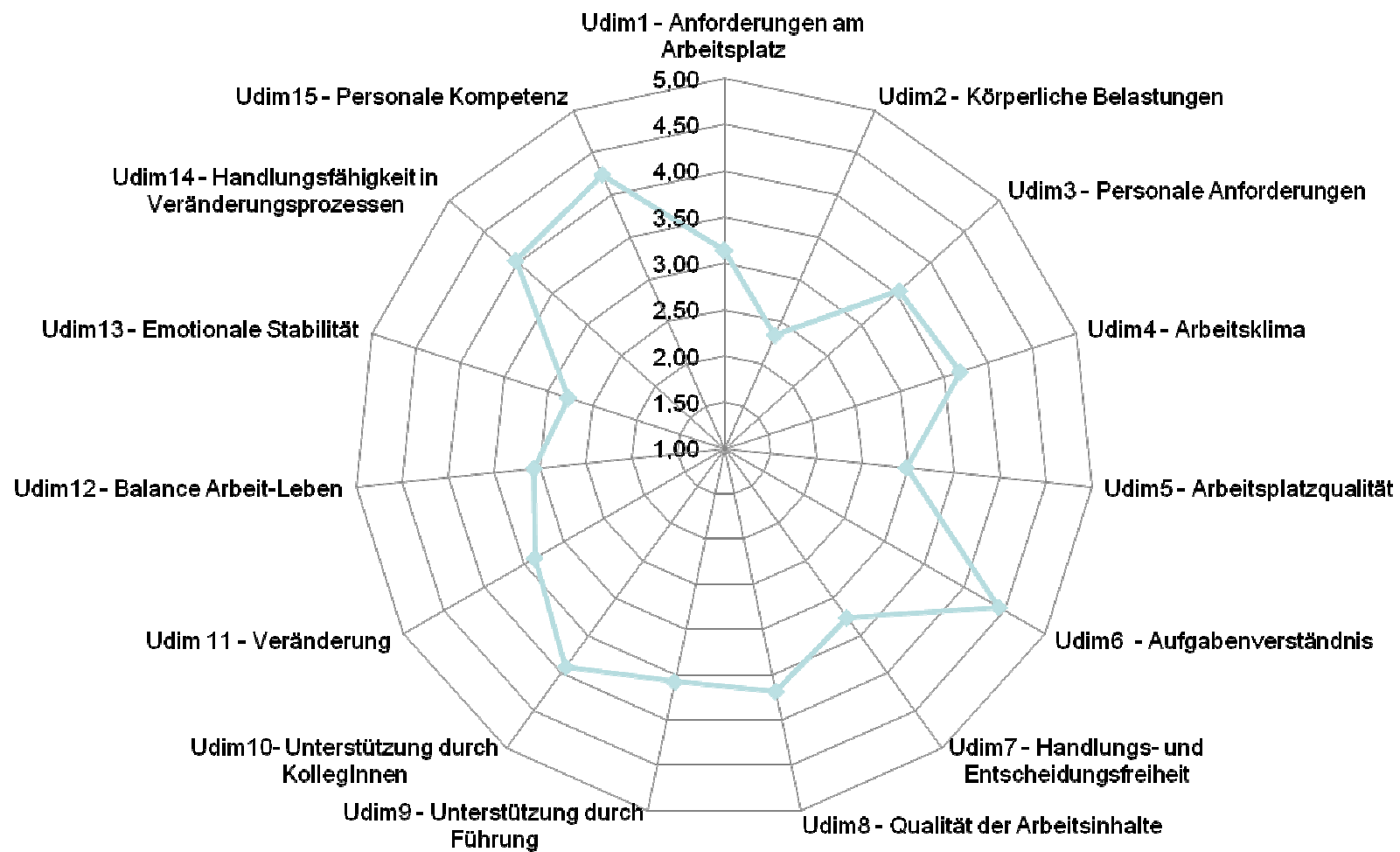
Inhalte Gefährdungsbeurteilung psych Belastungen

Gesundheits- zustand	Handlungsspielraum Ganzeitlichkeit Abwechslung		
Arbeitszeit Schichtplan Pausen	Soziales Klima Rückendeckung	Führungsqualität	Qualifikation Entwicklungsmögl
Emotionsarbeit mit Kunden	Arbeitsabläufe	Arbeitsmenge Zeitvorgaben	Komplexität Verantwortung
Lärmbelastung bei Konzentration und Sprechen	Beeinträchtigung durch Beleuchtung	Beeinträchtigung durch Raumklima	Beeinträchtigung durch Enge
EDV-Programme Software-Ergonomie	EDV- Funktionsfähigkeit		

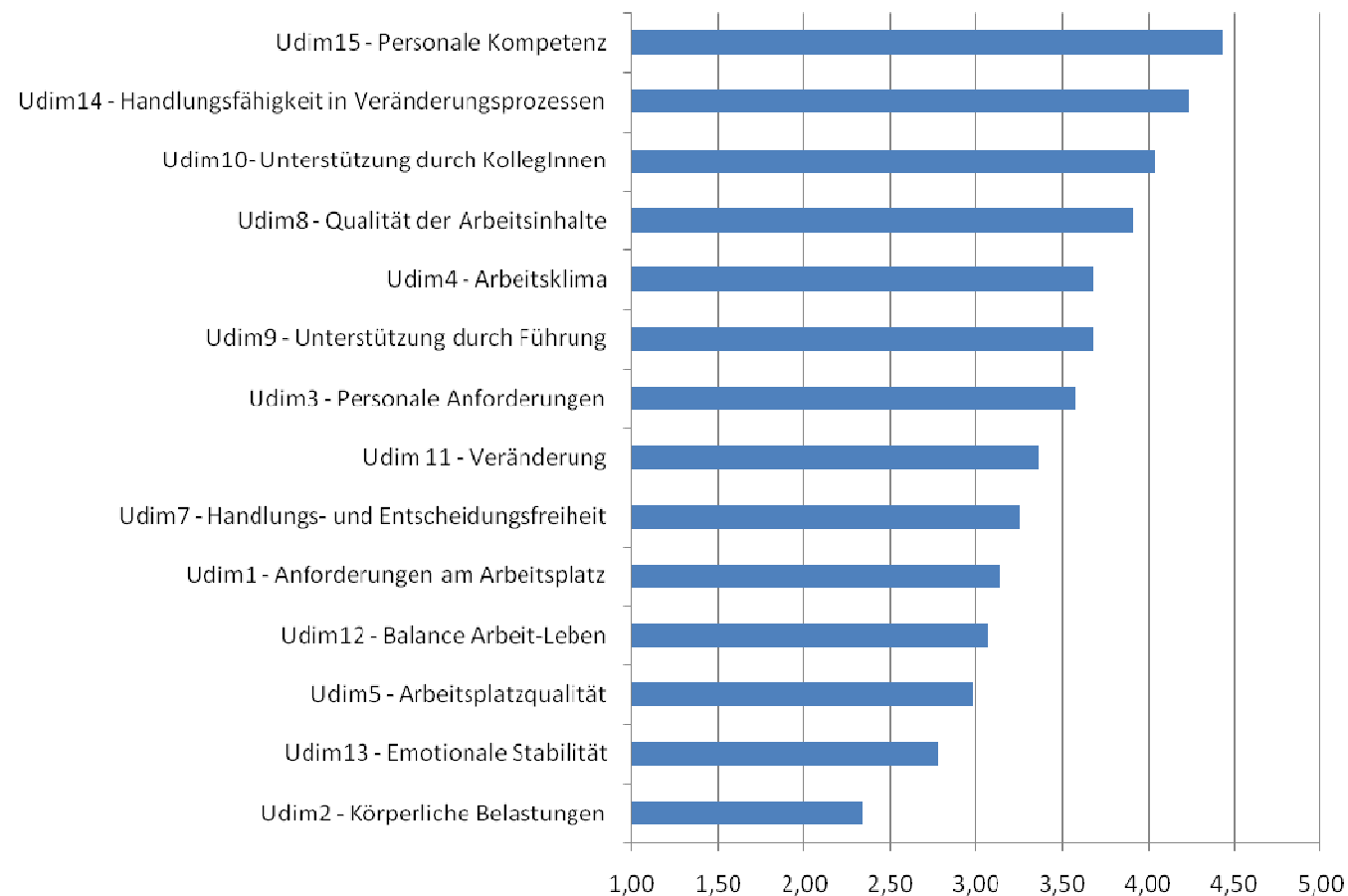
Beispiel: TBS StressProfilCheck



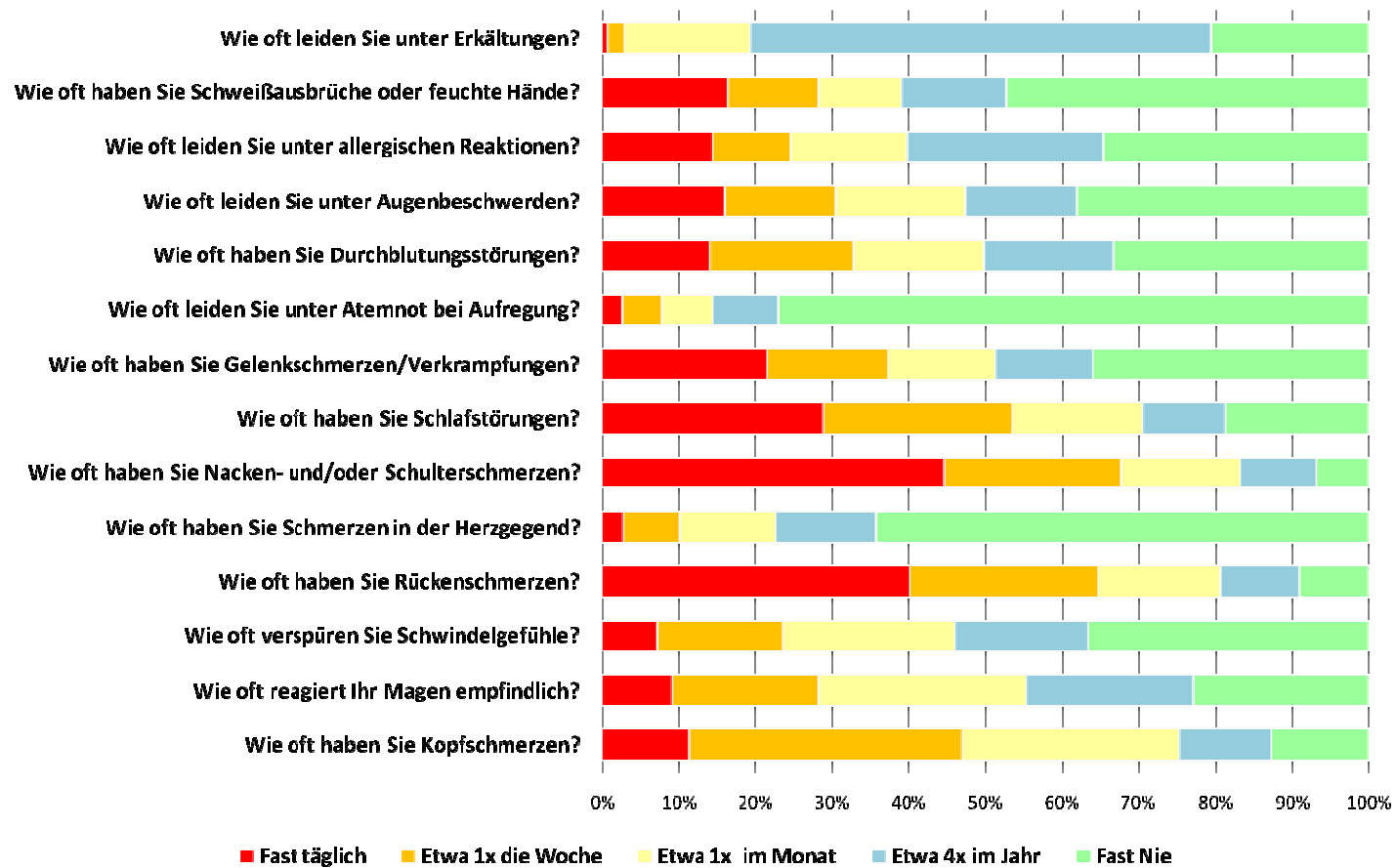
84 Fragen, Online verfügbar unter www.demobib.de, mit Tools zur persönlichen und betrieblichen Auswertung



Ergebnis nach Unterdimensionen



Gesundheitliche Probleme



→ Wie kann das Verfahren ablaufen?

Prozessablauf Gefährdungsbeurteilung

Voraussetzungen im Betrieb schaffen:

Positive Zielsetzung des Unternehmens zum Gesundheitsschutz
Abstimmung Unternehmensleitung – Betriebsrat
Abstimmung über Ziele, Konzept, Verfahren und Verfahrenssteuerung

Steuerungsgruppe/Arbeitsschutzausschuss:

Konkretisierung Verfahren, Zeitplanung, Verantwortlichkeiten, Ablaufsteuerung

Analyse Ist-Zustand/Bestandsaufnahme:

Informationen: Krankenstand, Fluktuation, Aufgabenbeschreibungen etc. - ExpertInnen

Systematische Analyse der Belastungsfaktoren:

Mitarbeiterbefragung, Selbstcheck

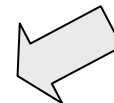


Prioritätensetzung:

Festlegung der Hauptbelastungsfaktoren, auffällige Arbeitsbereiche

Feinanalyse:

Gesundheitszirkel, Workshop zur Ursachenanalyse und Maßnahmenfindung, evt. Messungen/Analyse durch ExpertInnen

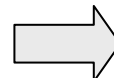


Evaluierung:

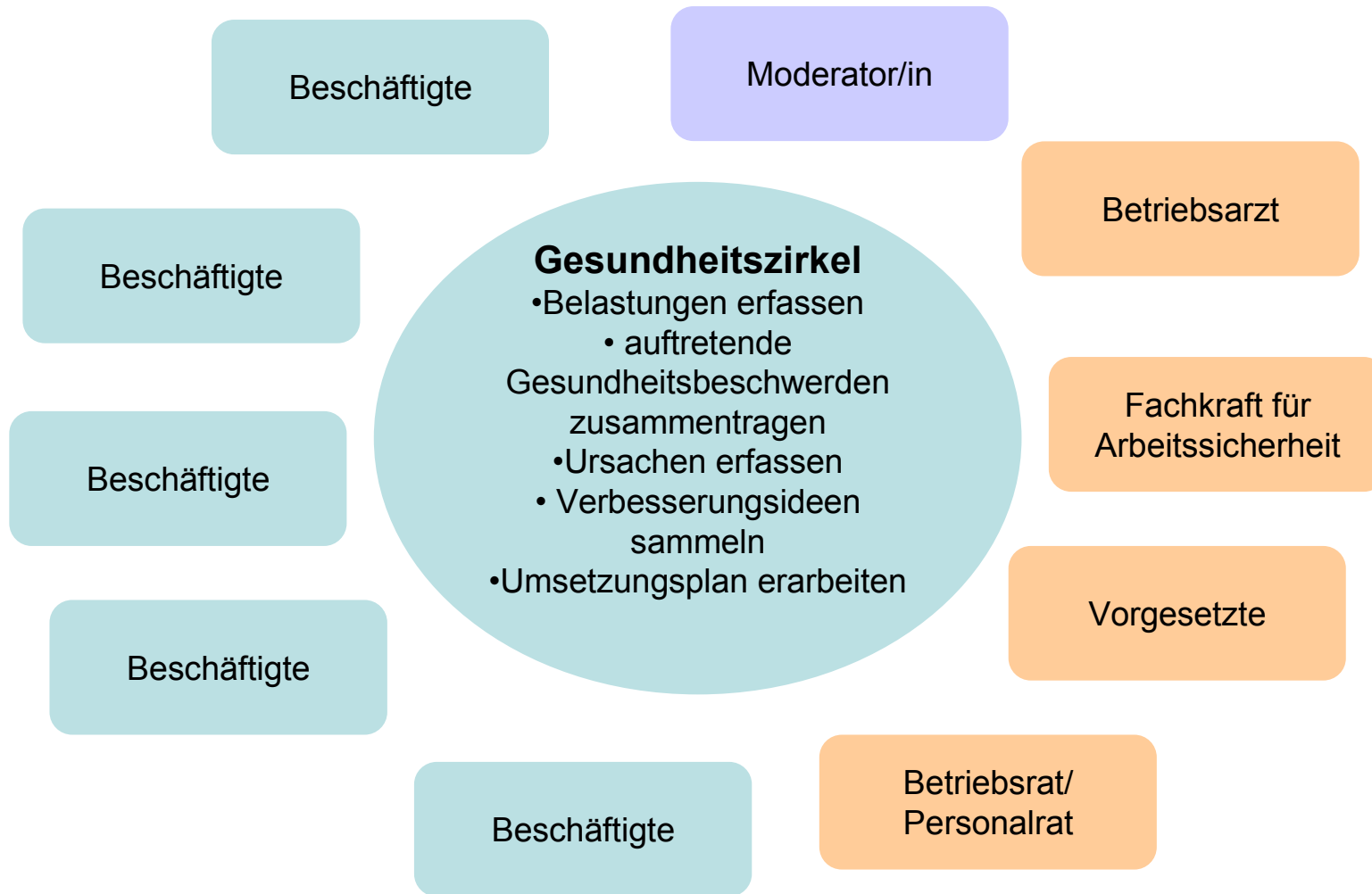
Prüfung der Wirksamkeit durch Begehungen, Zirkel, in Teams, durch regelmäßige Befragungen

Maßnahmefindung + Umsetzung:

Beschaffung, organisatorische Veränderungen, Verhaltensprävention



Gesundheitszirkel Grundprinzip



Düsseldorfer Modell: mit Vorgesetzten – **Diskussion der Umsetzbarkeit und Übernahme der Verantwortung möglich**

AOK – Modell: ohne Vorgesetzte – homogene Gruppe –
offene und vertraute Gesprächsatmosphäre

Analyseinstrumente



Call Center Thematik fehlt, mit Eingabetool und Auswertungstool, berücksichtigt Software-Ergonomie, 56 Fragen

IMPULS-Test

Call Center Thematik fehlt
26 Fragen, IST und Soll-Vergleich

COPSOQ

Umfangreich, berücksichtigt Emotionsarbeit
Vergleich zu Branchendaten möglich



EMOKOM

Call Center bezogener Fragebogen,
online-tool für Einzelnutzung

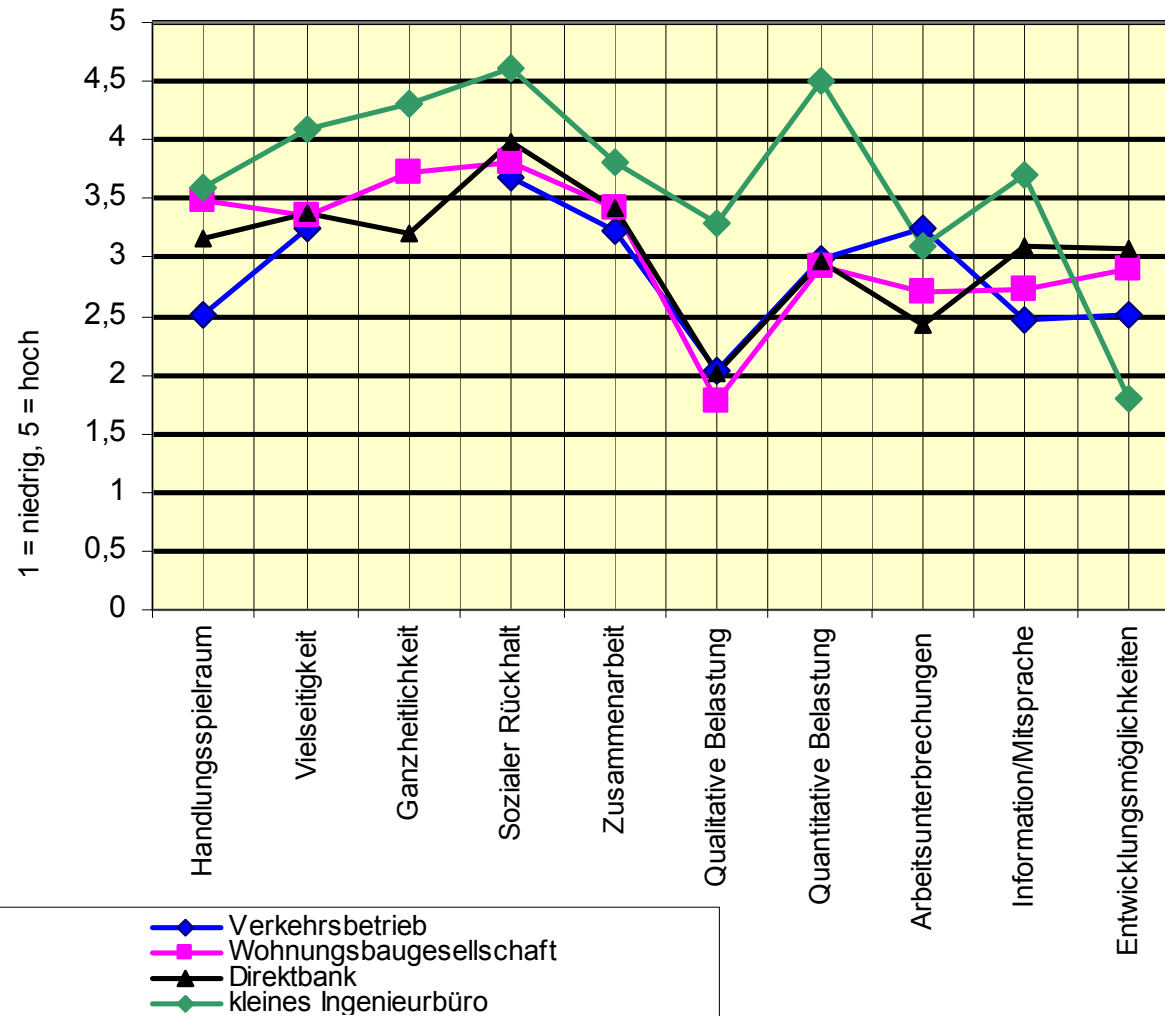
Weitere: SPA - Screening Psychischer Arbeitsbelastungen – Universität Potsdam,
ISTA – Universität Frankfurt

→ Was muss bei der Auswertung beachtet werden?

Wichtige Anforderungen beim Einsatz eines Fragebogens

- Datenschutz => Mindestgruppengröße, anonym – auch online
- neutrale Organisatoren, externe Berater
- ausreichende Informationen
- Steuerungsgruppe: BR, AN, AG, Frauenbeauftragte, FASI, BA
- Entscheidung zu Handlungen, Prioritäten
- mit AN Entwicklung von Lösungen
- vorher das Verfahren danach klären
- Führungskräfte einbinden

Psychische Belastung ermittelt mit KFZA



Gefährdungsbeurteilung durchsetzen

