

Leitfaden zur Bewertung der Evaluierung arbeitsbedingter psychischer (Fehl-)Belastungen



bmask

BUNDESMINISTERIUM FÜR ARBEIT, SOZIALES UND KONSUMENTENSCHUTZ

Dr.in Elsbeth Huber
BMASK, Gruppe Zentral-Arbeitsinspektion,
Abteilung Arbeitsmedizin,
Arbeitshygiene, Arbeitspsychologie



Inhalt

1. Hintergründe zur Entstehung des Leitfadens
2. Der Leitfaden der Arbeitsinspektionen zur Bewertung der Evaluierung arbeitsbedingter psychischer Belastungen
3. Bisherige Erfahrungen und Vorgehen der Arbeitsinspektion

Chemikalien

Strahlung

Lärm

Erschütterungen

Raumklima

Verkehr

Psychische Belastungen

Österr. Arbeitsschutzstrategie 2007 - 2012

Unter Berücksichtigung von Gender- und Altersaspekten

Reduktion von Arbeitsunfällen, arbeitsbedingten Erkrankungen und Berufskrankheiten

- Muskel- und Skeletterkrankungen unter besonderer Berücksichtigung von Alter, Geschlecht, Betriebskultur und Branche
- Hauterkrankungen (insbes. durch Feuchtarbeit!) unter besonderer Berücksichtigung von Alter, Geschlecht, Betriebskultur und Branche
- **Reduktion der psychischen Belastungen**
- **Stärkung der Prävention und Verbesserung der Hilfestellung bei Gewalt am Arbeitsplatz (interne und externe Gewalt)**

EU weite - Inspektionskampagne 2012 zur Evaluierung psychosozialer Risiken

Leitung: Schweden, EU-AG: Mitarbeit ZAI für Inhalte, Ziele, Infomaterialien + eigene Webseite
www.av.se/SLIC2012

In Österreich vom **AI + VAI** umgesetzt
<http://www.arbeitsinspektion.gv.at>

EU-weit vorwiegend in 3 Branchen:
Gesundheitswesen
Dienstleistung
Transport/Verkehr

Umsetzung im Jahr 2012 plus Auswertung und standardisiertem Endbericht

Abschluss Tagung März 2013 in Stockholm

Produktion: Ingrid Kellam, Tryck: Lemanders Grafiska, Bilder: Matsen Bildbyrå, Joheir Bildbyrå



PSYCHOSOCIAL RISK
ASSESSMENTS

Gefährdungsbeurteilung psychosozialer Risiken

Europäische Inspektionskampagne 2012






Ausschuss hoher Arbeitsaufsichtsbeamter (SLIC)
www.av.se/SLIC2012



Mit Unterstützung der Europäischen Union

ESENER - Publikationen



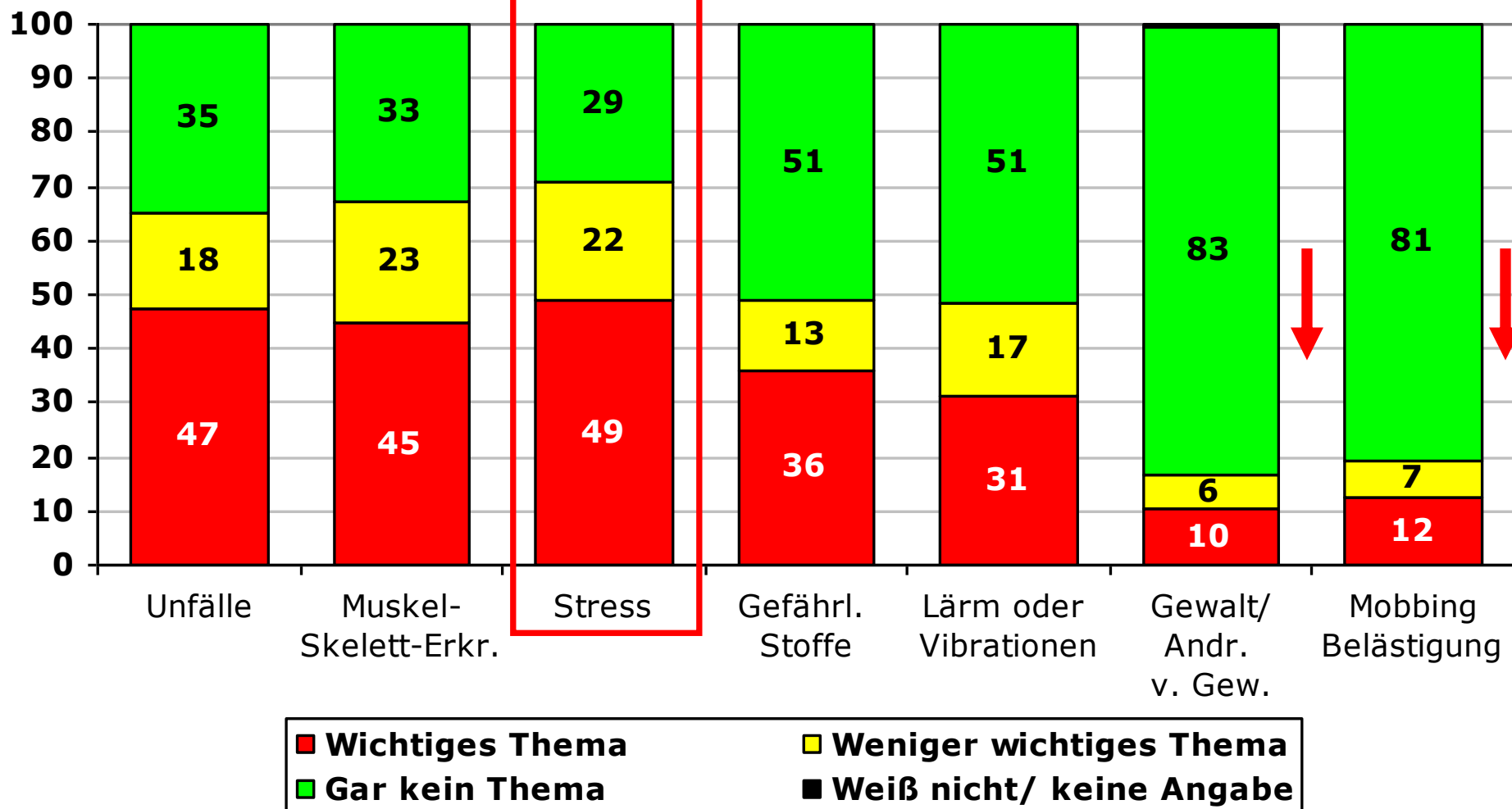
http://osha.europa.eu/en/publications/reports/esener1_osh_management

http://osha.europa.eu/en/publications/reports/de_esener1-summary.pdf

Bitte sagen Sie mir für jeden der folgenden Aspekte, ob dies in Ihrem Betrieb ein wichtiges Thema, ein weniger wichtiges Thema oder gar kein Thema ist.



% Unternehmen, Österreich



ESENER (European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks) <http://osha.europa.eu/de/topics/riskobservatory/enterprise-survey>

Weniger als ein Drittel der Betriebe in der EU-27 haben **Verfahren** zum Umgang mit Mobbing oder Belästigung (EU: 30 %; **Ö: 7,3 %**), arbeitsbedingter Gewalt (EU: 26 %; **Ö: 3,2 %**) oder arbeitsbedingtem Stress (EU: 26 %; **Ö: 18,4%**) vorhanden.

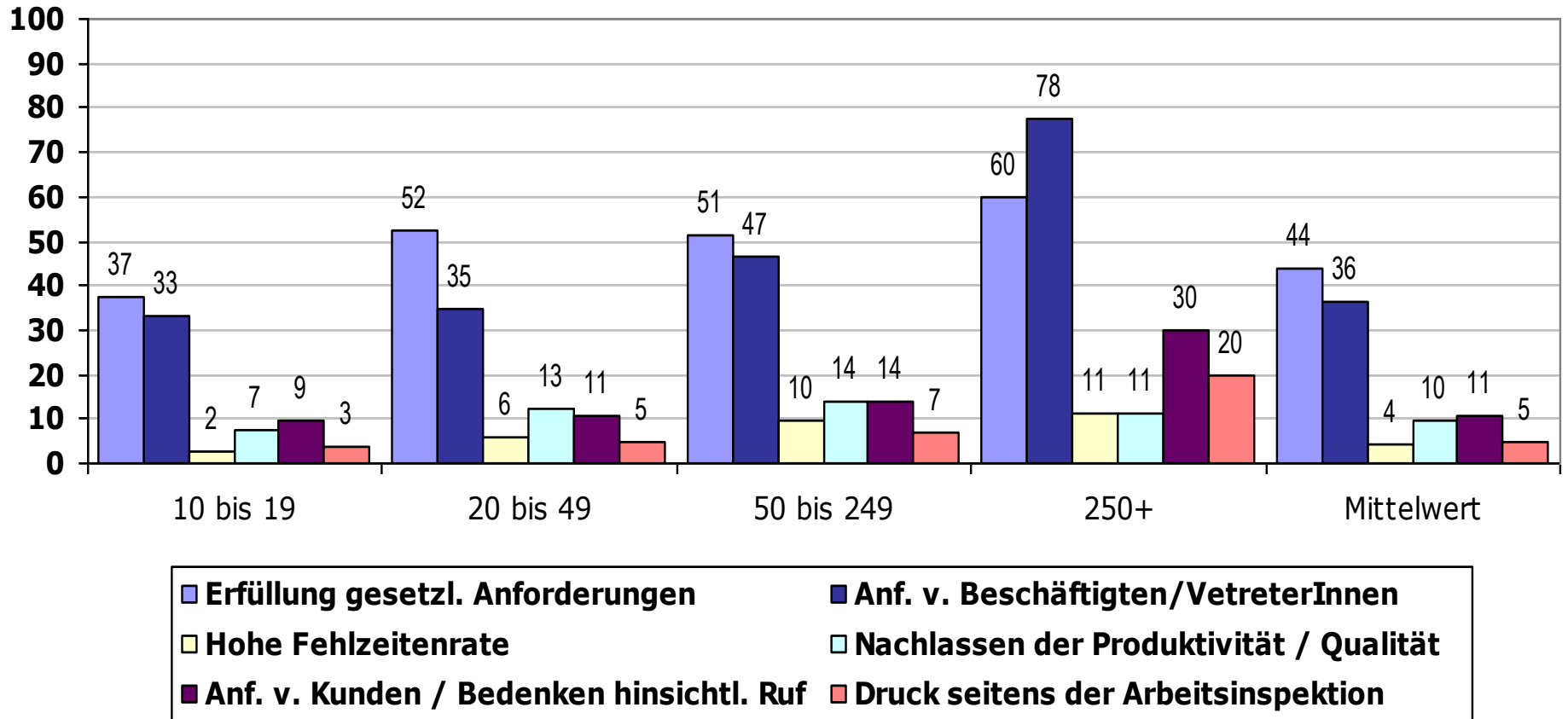
Nur 53 % (Ö: 50,3%) der Betriebe in der EU geben an, ihre Mitarbeiter/innen über psychosoziale Risiken und ihre Folgen für Sicherheit und Gesundheit **zu informieren**.



Welche der folgenden Gründe haben Ihren Betrieb dazu veranlasst, sich mit psychosozialen Risiken zu befassen?

% Unternehmen, Österreich

Bezogen auf Unternehmen, die ein Verfahren/Maßnahmen zum Umgang mit psychosozialen Risiken haben



Fehlzeitenreport 2011 – Invaliditätspension (BU-Pension)

Invalidität bei jüngeren AN wegen psych. KH
sehr hoch (Gipfel < 30 LJ)

Neuzugänge 2010: **32% der Neuzugänge bei
krankheitsbedingten Frühpensionierungen
aus psychischen Gründen**

8.500 wegen psychischer KH

6.500 wegen MS-KH

1.200 HK-KH etc.



fit2work

Sie fühlen sich krank und sehen keine Perspektive?

fit2work Personenberatung und Betriebsberatung eröffnen neue Chancen. Beratung und Unterstützung bei gesundheitlichen Problemen am Arbeitsplatz!

www.fit2work.at



Psychische Belastungen/Fehlbelastungen

„**Psychische Belastungen... alle Einflüsse, die von außen auf den Menschen zukommen und psychisch auf ihn einwirken**“

„... bezieht sich psychisch auf **kognitive, informationsverarbeitende und emotionale Vorgänge** im Menschen. Dabei spielen z.B. Sinnesorgane, das Denken, das Lernen, das Gedächtnis, die Konzentration sowie Emotionen eine Rolle.“

(ÖNORM EN ISO 10075 – 1: Ergonomische Grundlagen bezüglich psychischer Arbeitsbelastungen, S. 3)

Psychische Fehlbelastung: Einflüsse aus der Arbeit, die zu Fehlbeanspruchung führen

(Bundesanstalt f. Arbeitsschutz u. Arbeitsmedizin)

Reduktion von Fehlbelastungen als Ziel

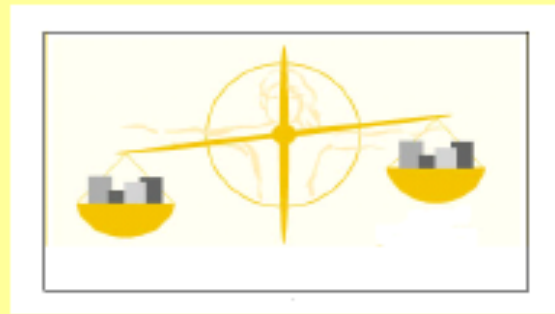
Beispiele für Fehlbelastungen

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:

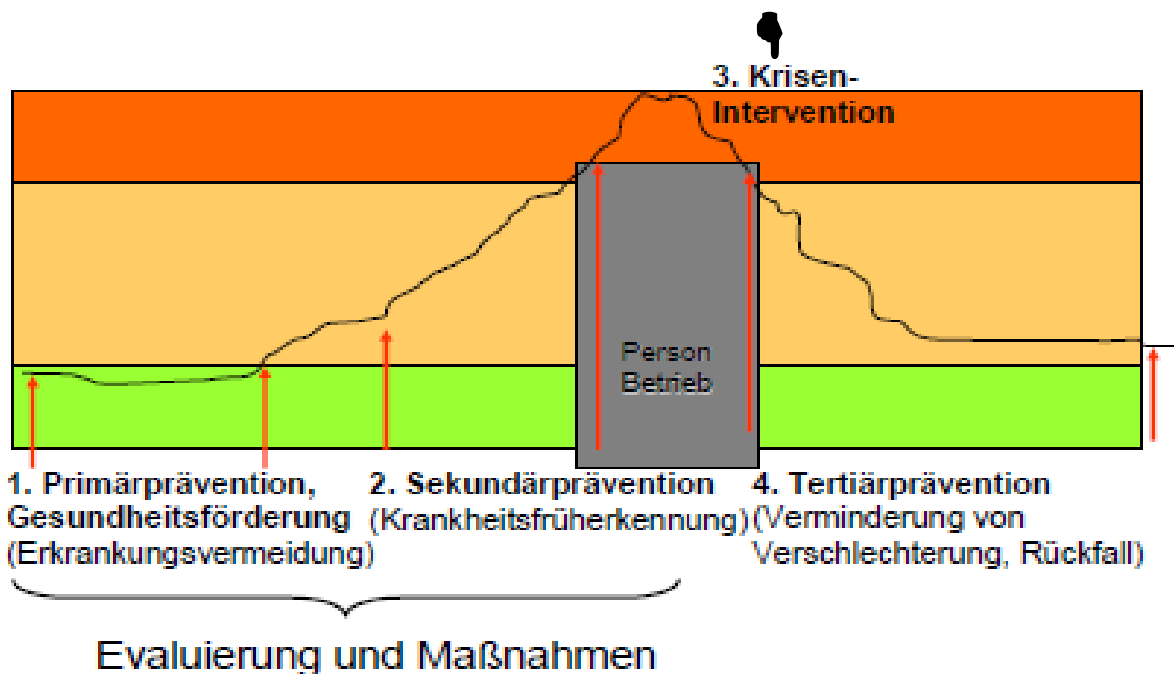
- Ergonomische Arbeitsplatzgestaltung
- Lärminderung
- Klimatische Gestaltung
- Gestaltung der Lichtsituation

Psychisch:

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

Ermittlung, Beurteilung, Präventionsmaßnahmen bei arbeitsbedingten psychischen Fehlbelastungen

Realität

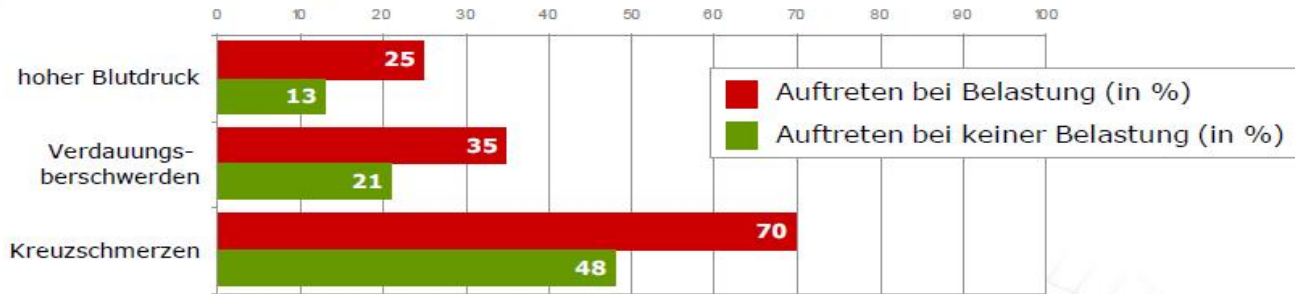


**ASchG
setzt hier
an**

Fehlbelastungen können zu physischen + psychischen Beanspruchungen/Erkrankungen führen

Belastung durch...

Zeitdruck



ständige Kontrolle



Zukunft:
Auswertung
nach
Branchen

Quelle: Raml, ifes,
Gesundheitsmonitor

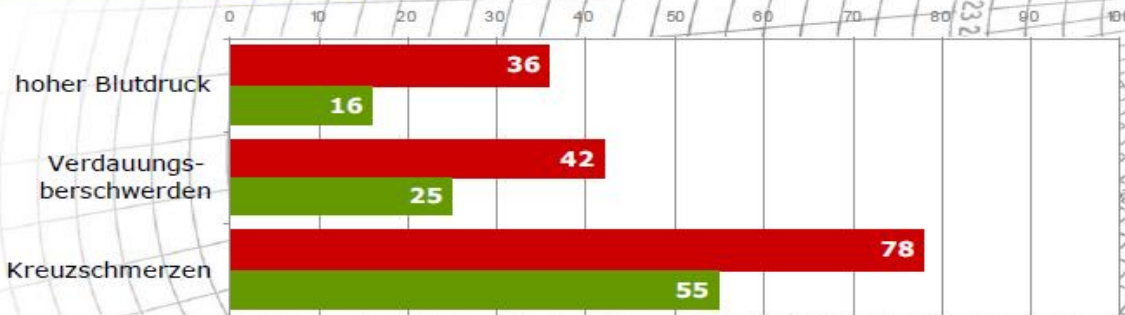
Fehlbelastungen können zu physischen + psychischen Beanspruchungen/Erkrankungen führen

Belastung durch...

Vorgesetzten



Arbeitskollegen

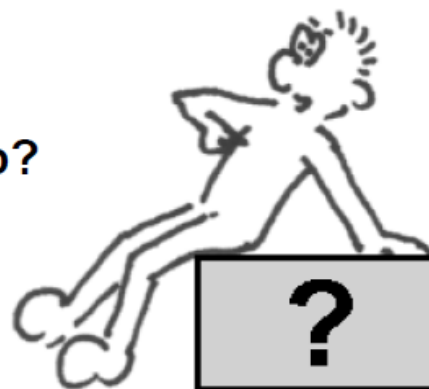


Quelle: Raml, ifes,
Gesundheitsmonitor

Erfahrungen der Arbeitsinspektion zu Gesprächsbeginn in Betrieben

Psychische Belastung?

Bei uns im Betrieb?



Wir sind doch nicht verrückt!

Wir haben keine Probleme mit der Psyche!
Unseren Mitarbeitern geht es doch gut!
Keiner beklagt sich!

Quelle: B.Reddehase,
Gewerbeaufsichtsamt Hannover

Wie angehen und messen?



Grafik: Walter Wick für humanware GmbH

Gesetzlicher und normativer Rahmen des Leitfadens

§ 3 Allgem. Pflichten AG

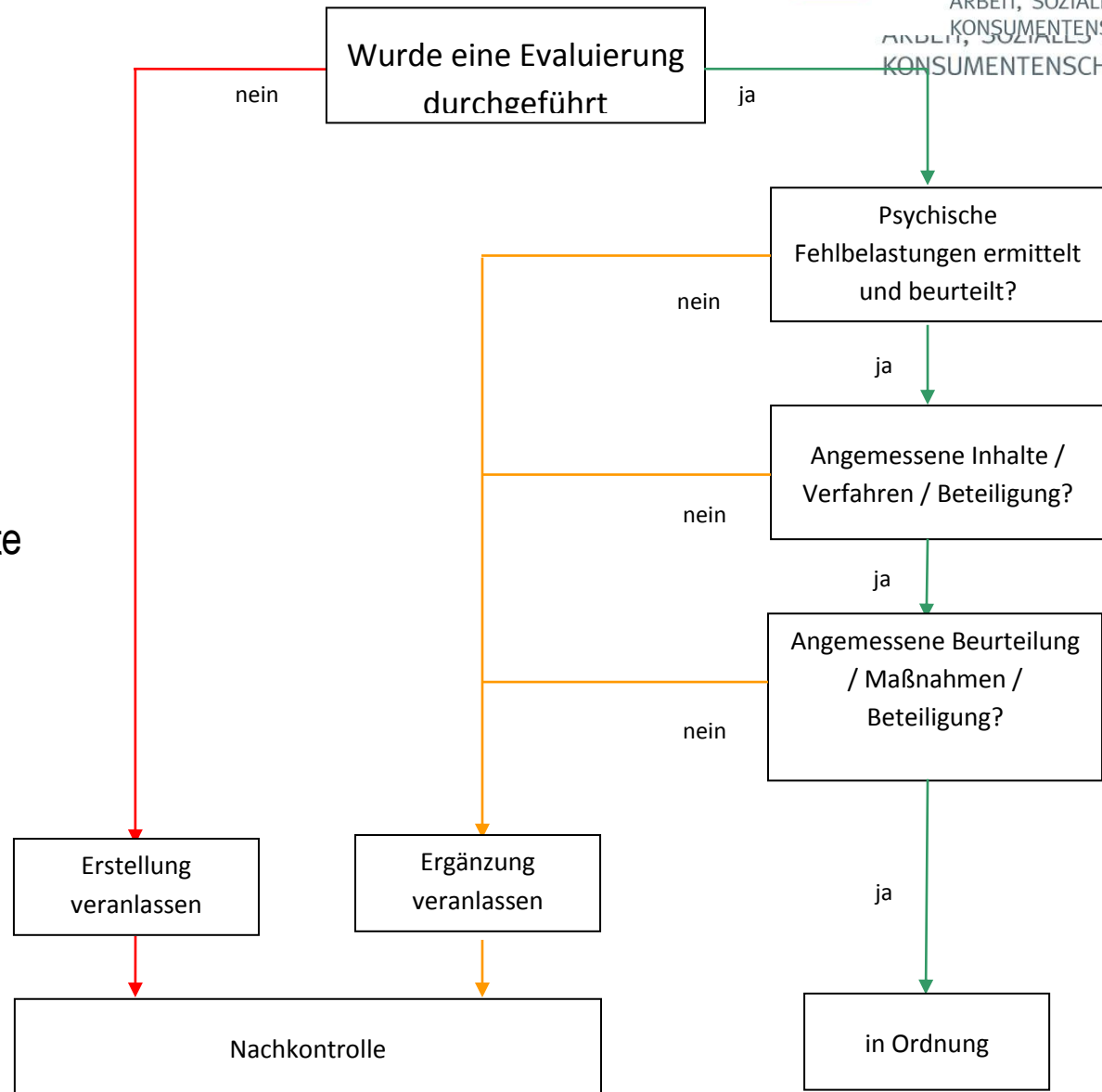
§ 4 ASchG: Ermittlung, Beurteilung, Festlegung von Maßnahmen

§ 5 ASchG: Sicherheits- und Gesundheitsschutz-dokumente

§ 7 ASchG: Grundsätze der Gefahrenverhütung

§ 23 KJBG, § 2a MSchG

ÖNORM EN ISO 10075 –
Ergonomische Grundlagen
bezüglich psych.
Arbeitsbelastung



Angemessene Inhalte?

Fehlbelastung = ein zu viel, zu wenig oder eine falsche Anforderung, die den menschlichen Leistungsvoraussetzungen nicht entspricht (LF S. 25)

Fehlbelastungen durch Aufgabenanforderungen und Tätigkeiten

Fehlbelastungen durch Sozial- und Organisationsklima

Fehlbelastungen durch die Arbeitsumgebung

Fehlbelastungen durch Arbeitsabläufe und Arbeitsorganisation

Die angeführten 4 Dimensionen ermöglichen eine Zuordnung von aufgetretenen Belastungen und darauf aufbauend eine Maßnahmenentwicklung auf den Dimensionen.

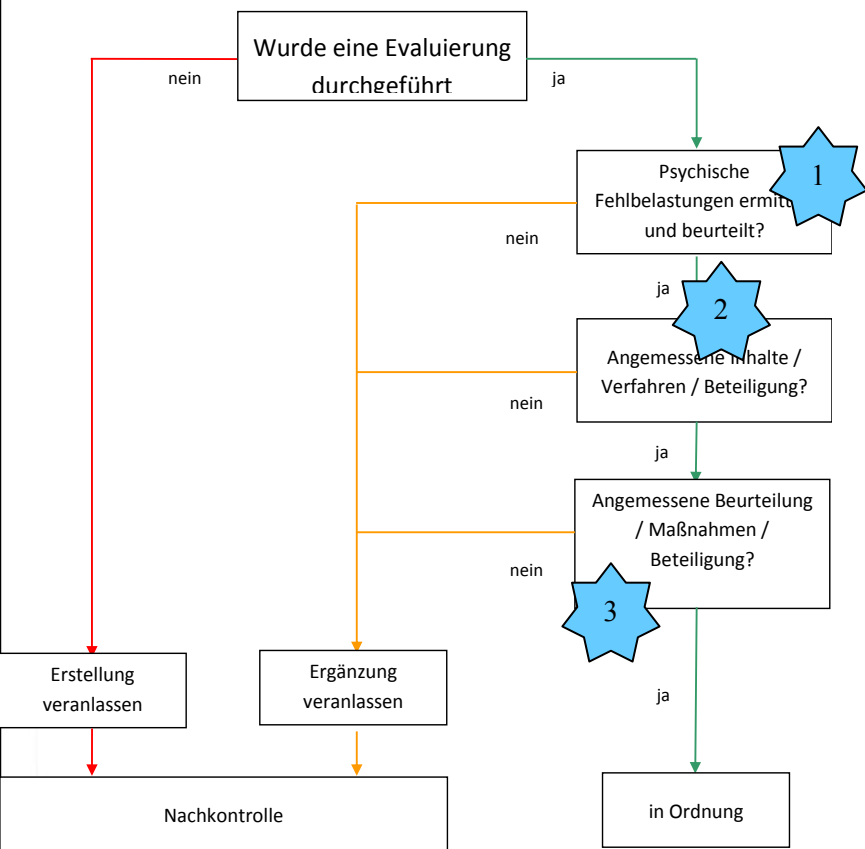
Gute Maßnahmen wirken kollektiv und sind an der Quelle wirksam! (§ 7 ASchG)

Dimensionen und Beispiele ** arbeitsb. psych. Fehlbelastungen

Vier Dimensionen *	Kategorien arbeitsbedingter psychischer Belastungen	Beispiele für Fehlbelastungen
Aufgaben- anforderungen und Tätigkeiten	Z.B. Körperliche Belastungen, geistige Belastungen, emotionale Belastungen, Qualifikationsprobleme,	Fehlhaltungen, hoher Kraftaufwand, hohe Informationsdichte, Monotonie, Umgang mit Leid, fehlende Schulung, ...
Sozial- und Organisations- klima	Z.B. Zusammenarbeit quantitativ oder qualitativ, Information, Handlungsspielraum, ...	Viele Schnittstellen, fehlende Unterstützung durch Führungskr. / Koll., Informationsmängel, fehlende Gestaltungsmöglichkeiten, ...
Arbeits- umgebung	Z.B. Klimatische / akustische / visuelle Faktoren, Platz und Flächen, Ausstattung und Arbeitsmittel, Gefahren,	Lärm stört Konzentration / Kommunikation, Flächen für Aufgaben zu klein, Arbeitsmittel fehlen od. funktionieren nicht ...
Arbeitsabläufe und -organisation	Z.B. Arbeitsprozesse, Orientierung, Arbeitsablauf, Arbeitszeitgestaltung / Arbeitsmenge, ...	Doppelgleisigkeiten, unklare / widersprüchliche Ziele / Aufgaben, fehlende Planung, häufige Unterbrechungen, keine Pausen, ...

Ablaufschema zu Beratung und Kontrolle der Evaluierung psychischer Belastungen in Betrieben:

Prüfung AI, ob im Betrieb/Arbeitsbereich psychische Belastung angemessen evaluiert ist:



1 Noch nicht begonnen? → Gespräch

Betrieb hat bereits mit Evaluierung psychischer Fehlbelastung begonnen:

2 Belastungen ermittelt?

3 Maßnahmen gebildet und umgesetzt?

Tipp: Liegen bereits Maßnahmen vor, Prüfung ob die Maßnahmen alle vier Dimensionen betreffen.

Maßnahmen nicht in allen vier Dimensionen? Warum?

- Keine Notwendigkeit in jeweiliger Dimension?
- Eingesetztes Verfahren erhebt Dimension nicht / nicht ausreichend?
- ...

Angemessene Verfahren/Methoden – wie erkennen?

→ Prinzipiell sind alle standardisierten und qualitätsgeprüfte Verfahren zur Erfassung psychischer Belastung möglich.

Am leichtesten können Verfahren verglichen werden, die in der **BAUA - Toolbox** eingetragen sind:

Aspekte in der Toolbox	Stichwörter
Gestaltungsbezug	Verhältnisprävention (quantitativ/qualitativ)
Merkmalbereich(e) Ziele(e)	Psychische Belastung, Arbeitsverhältnis, Arbeitsumgebung, Gefährdungsbeurteilung, arbeitsbedingte Stressoren /Ressourcen, Belastungsanalyse, Messung von Belastungen, Belastungsermittlung;
Gütekriterien	Vorhanden (zumindest für den psychischen Teil) (Objektivität, Reliabilität, Validität)

- Entspricht das verwendete Verfahren diesen Kriterien? → Mindeststandards erfüllt ☺
- Ist das Verfahren nicht in der Toolbox? → Betrieb weist Qualität des Verfahrens nach
- **Welche Verfahren können eingesetzt werden?** → **Fragebögen, Interviews, Beobachtungen (z.B. SGA, RHIA/VERA, SPA), Gruppengespräche.** Abhängig davon, was für den jeweiligen Betrieb/den zu evaluierenden Arbeitsbereich passt.

Erkennen von angemessene Vorgehensweisen für den jeweiligen Betrieb / Arbeitsbereich

Planung Vorgehensweise – Wahl des angemessenen Verfahrens (Betrieb):

- Passt personelle fachlichen Kompetenz zur Analysetiefe des Verfahrens?
- Verfahren für bestimmte Tätigkeitsklasse(n)/Branchen – passt das zum evaluierten Betrieb?
- Passt die im Verfahren verwendete Sprache, zur Sprache der Befragten?
- Verfahren so angewendet, dass Anonymität gewährleistet?

Fragen zu Belastung / Beanspruchung

Fragen, die eine Belastung erheben

Fragen, die eine Beanspruchung erheben

Aufgabenanforderung / Tätigkeit

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Ich werde bei meiner eigentlichen Arbeit immer wieder unterbrochen (z.B. durch das Telefon). (IMPULS) • Wiederholen sich die einzelnen Teilhandlungen der Arbeitsaufgabe alle 10 Minuten bzw. in noch geringeren Abständen? (SGA) | <ul style="list-style-type: none"> • Wenn ich in eine schwierige Situation gerate, vertraue ich auf meine Fähigkeit, sie zu meistern. (TBF) • Ich hatte Kreuz- oder Rückenschmerzen.(KÖPS) |
|--|--|

Sozial- / Organisationsklima

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Ist der Führungsstil so gestaltet, dass die Beschäftigten gemeinsam mit Unterstützung der Vorgesetzten ihre Ziele erreichen können? (SGA) | <ul style="list-style-type: none"> • In einer Gruppe übernehme ich gerne eine Führungsposition. (TPF) |
|---|--|

Arbeitsumgebung

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Kann die Arbeit ohne Einwirkung von Zugluft ausgeübt werden? (SGA) • Ist das Licht für die Arbeitsaufgabe ausreichend? (SGA) | <ul style="list-style-type: none"> • Ist das Raumklima behaglich? (SGA) • Fühlen sie sich wohl in Ihrer Arbeitsumgebung? |
|---|--|

Arbeitsabläufe / Arbeitsorganisation

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Wurde die genaue Terminplanung bekannt gegeben? (SGA) • Es wurde vor der Arbeitsaufnahme geklärt, wer die Führung übernimmt, bzw. wer bei Unklarheiten und Störungen verantwortlich ist. (SGA) | <ul style="list-style-type: none"> • Wenn es sein muss, arbeite ich bis zur Erschöpfung.(AVEM) • Haben Sie sich auf das, was Sie taten, konzentrieren können? (GHQ 12) |
|---|--|

Angemessene Maßnahmen entwickelt?

Ermittelte Belastung	Maßnahmen 😊	Maßnahmen 😞😟
Aufgabenanforderung / Tätigkeit		
Störung bei konzentrierten Arbeiten durch das Telefon	Schaffung von störungsfreien Zeiten Quelle? ✓ Kollektiv wirksam? ✓	Konzentrations Schulungen Quelle? ✗ Kollektiv wirksam? ~
Sozial- / Organisationsklima		
Mangelnde und oft zu späte Kommunikation.	Regelmäßige Teambesprechung (Rückschau / Vorschau halten) Quelle? ✓ Kollektiv wirksam? ✓	Führungskräftecoaching Quelle? ✓ Kollektiv wirksam? ~ „Nein sagen“ lernen Quelle? ✗ Kollektiv wirksam? ✗
Arbeitsumgebung		
Arbeitsmittel sind ungenügend.	Regelmäßige Wartung der Arbeitsmittel. Quelle? ✓ Kollektiv wirksam? ✓	Mit mehr Kraft arbeiten Quelle? ✗ Kollektiv wirksam? ✗
Arbeitsabläufe / Arbeitsorganisation		
Ansprechperson ist bei Störungen nicht erreichbar oder unklar.	Vor Arbeitsbeginn Aushang Zuständigkeitsplan in Werkstätte. Quelle? ✓ Kollektiv wirksam? ✓	Entscheidung über Arbeitsablauf selbst treffen. Quelle? ✗ Kollektiv wirksam? ✗

Maßnahmen: Eintragung im SiGeDok

Ermittelte Belastung	Maßnahme	Wie?	Zuständig	Bis wann	Überprüfung Wirksamkeit anhand:
Störung konzentriertes Arbeiten	Schaffung störungsfreier Arbeitszeiten	Ermittlung ruhige Stunden. Arbeitsaufteilung: Telefondienst und Konzentrationsdienst	Ermittlung Anruffrequenz (Team) Einteilung „Dienste“ nach Teambesprechung Frau Huber	< 4 Monate	2x jährlich Prüfung: Fehlerfreieres Arbeiten; Rückmeldung Team, dass störungsfreie Arbeitszeiten funktionieren
Informationsmangel über Zuständigkeit	Schriftliche Festlegung in einem übersichtlichen Zuständigkeitsplan	Aushang an der Tür zur Produktionshalle: Falls Ansprechperson verhindert. Vertretung und Erreichbarkeit angegeben	Festlegung Hierarchiestruktur Geschäftsleitung, Nennung Stellvertretung, falls Ansprechperson verhindert: Produktionsleitung Anbringung Aushang: Schichtleitung Einhaltung	< 6 Monate	Frage wer ist Zuständig? Stellt sich nicht mehr. 1x pro Quartal im Teamgespräch thematisieren
Raumklima unpassend	Isolation Fenster/Türen		Herr Müller	< 2 Monate	Es zieht nicht mehr.

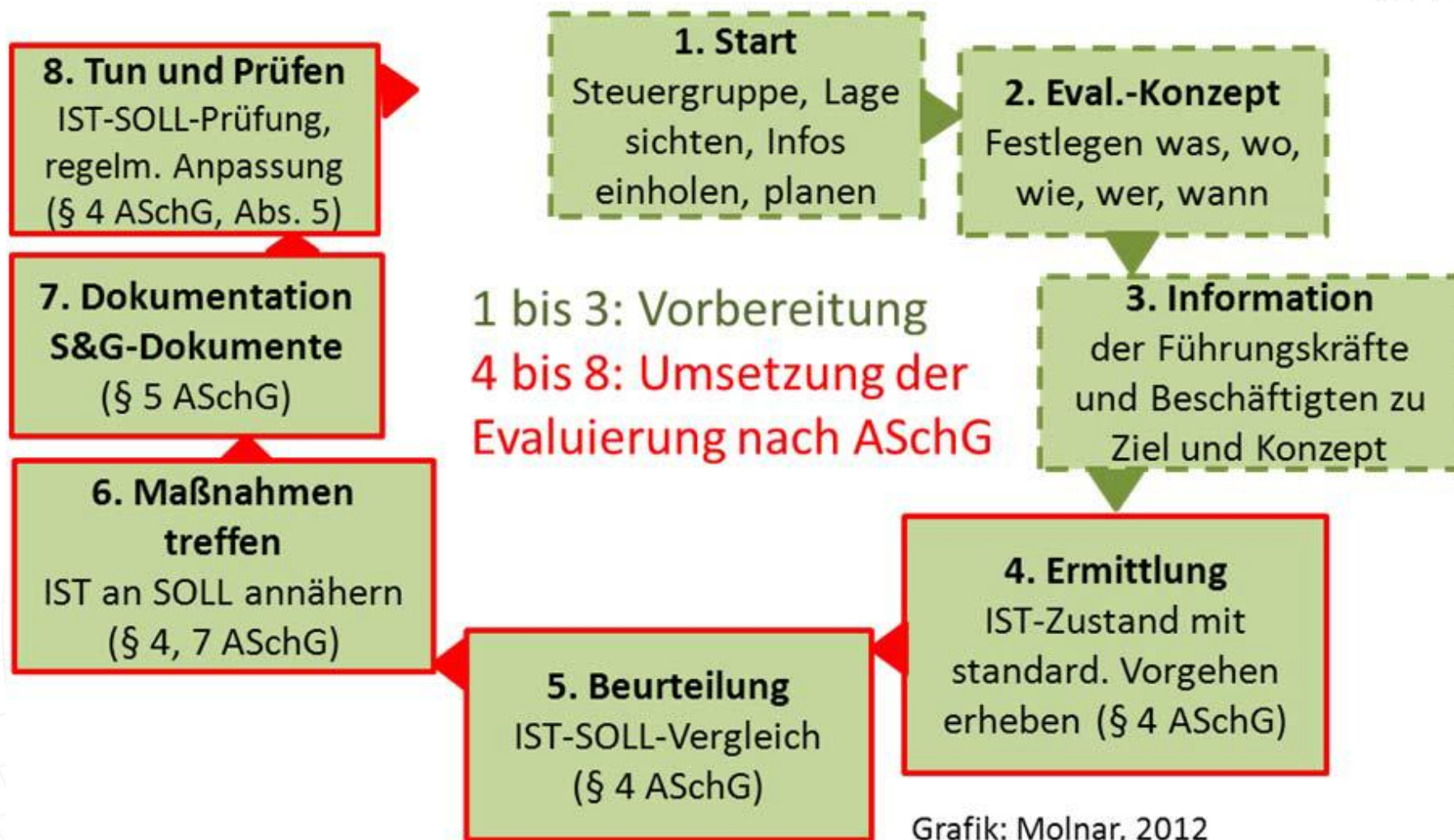
Tipp Verständlichkeit SiGeDok:

Die Maßnahme ist so formuliert, dass anhand der Maßnahme auf die zugrunde liegende Belastung geschlossen werden kann.

Erkennen einer angemessenen Vorgehensweise des Betriebes bei der Durchführung der ergänzenden Evaluierung

- Belastung oder Beanspruchung? Welche Fragen werden gestellt? Werden die richtigen Fragen gestellt?
- Erkennen von standardisierten und qualitätsgeprüften Verfahren?
- Angemessenheit des angewendeten Verfahrens im betreffenden Betrieb / Arbeitsbereich?
- Maßnahmen finden in den vier zu Grunde gelegten Dimensionen statt (**Aufgabeanforderung/Tätigkeit, Sozialklima, Arbeitsumgebung, Arbeitsabläufe/Arbeitsorganisation**)

Planen und umsetzen der Evaluierung



Last but not least:

Evaluierung psychischer Fehlbelastungen wird gerade erst Thema →
Beunruhigung, Unwissenheit, Unverständnis sind verständlich

Erste Schritte:

- **Wichtig ist ein Präventionskonzept!**

Wie will ein Betrieb vorgehen um psychischen Fehlbelastungen entgegenzuwirken?

Kann er das nachvollziehbar darlegen?

Hat er eine qualitätsgesicherte Herangehensweise?

- Was wurde innerhalb der festgelegten Rückmeldefrist erreicht bzw. angegangen? Es muss nicht alles auf einmal passieren, wichtig ist ein geplantes Vorgehen

- Prüfen der Vorgehensweise .

Passt Präventionskonzept zum Betrieb/Arbeitsbereich?

Verbessern die Maßnahmen die Arbeitsbedingungen?

Wie werden im Betrieb die Wirksamkeit der Maßnahmen überprüft?

**VIELEN DANK FÜR
IHRE
AUFMERKSAMKEIT!**

Sicherheitsrisiken
Gesundheitsrisiken
Werkzeuge
Maschinen
Chemikalien
Strahlung
Lärm
Erschütterungen
Raumklima
Verkehr
Psychische

