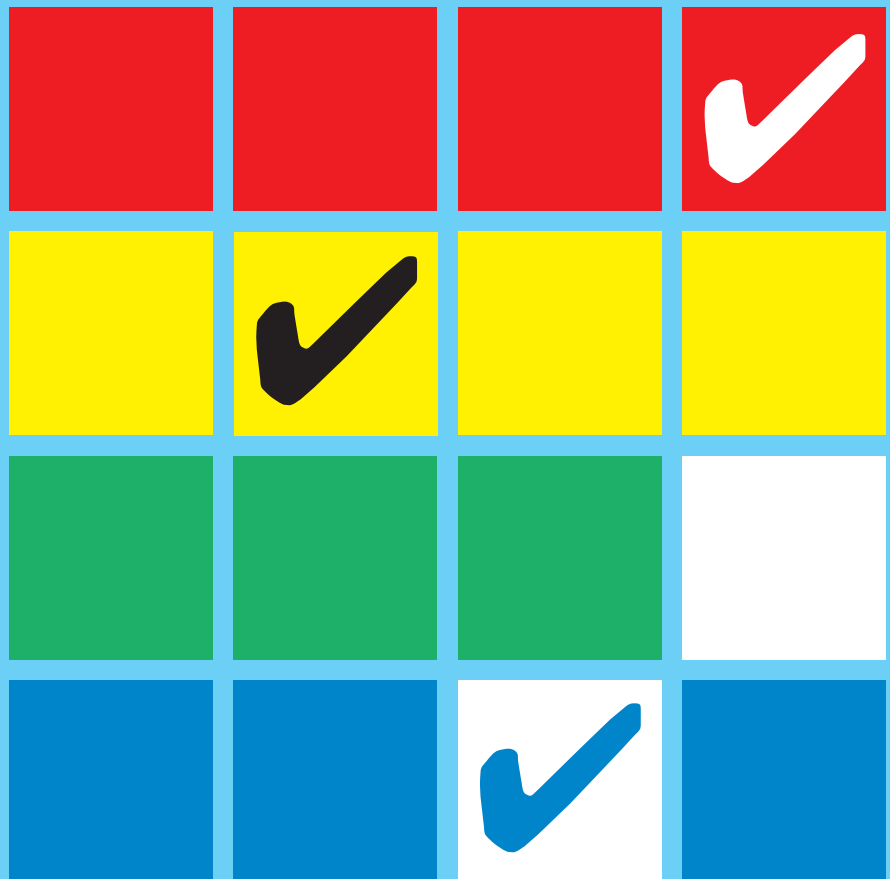


Psychische Belastungen

www.auva.net



Inhalt

Vorbemerkung	2
Vorwort	3
I Informationen zum Thema	4
1 Was sind psychische Belastungen?	4
2 Was ist Stress?	8
3 Fragen und Missverständnisse	9
4 Was hält gesund?	11
5 Gesetzliche Grundlagen und Regelwerke	
II Ermittlung psychischer Belastungen	13
1 Erhebungsinstrumente	13
2 Erhebung personenbezogener Daten	14
III Risikobeurteilung	15
IV Festlegen und Durchführen von Maßnahmen	15
1 Grundsätze der Stressprävention	15
2 Präventionsmaßnahmen, die sich auf die Arbeitssituation beziehen	16
3 Präventionsmaßnahmen, die sich auf Personen beziehen	21
V Praktische Instruktionen	21
1 Allgemeine Hinweise	21
2 Wie können Fragebögen eingesetzt werden?	22
3 Welche personenbezogenen Daten können erhoben werden?	22
4 Zum beiliegenden Fragebogen	22
5 Wie kann der Fragebogen ausgewertet werden?	23
VI Anhang	
Fragebogen zur Arbeitssituationsbewertung durch Beschäftigte	24
Liste biografischer Daten	26
Liste gesundheitsbezogener Daten	26
Literatur	27

VORBEMERKUNG

Die vorliegende Broschüre dient der Erfüllung der Forderung von § 4 ASchG nach Ermittlung und Beurteilung von Gefahren und Festlegen von Maßnahmen.

Um mit diesem Merkblatt arbeiten zu können, benötigen Sie die beiden ebenfalls in der AUVA-Evaluierungsreihe erscheinenden Broschüren

GEFAHRENERMITTLUNG: EVALUIERUNG (M 040)

**ARBEITSPLATZEVALUIERUNG
Möglichkeiten der Dokumentation (E15)**

Weitere nützliche Informationen finden Sie auch unter der Evaluierungs-Homepage www.eval.at.

Aus der folgenden „Liste der Gefährdungsarbeiten“ wird in diesem Merkblatt nur die Gefahrenermittlung der mit „“ gekennzeichneten Gefährdungen behandelt.

Mechanische Gefährdungen

Sturz und Absturz von Personen

Elektrizität

Chemische Arbeitsstoffe

Biologische Arbeitsstoffe

Brand- und Explosionsgefährdungen

Heiße oder kalte Stoffe

Lärm

Staub

Vibrationen

Strahlung und Felder

Klima

Sehbedingungen

Wahrnehmungs- und Handhabungsfaktoren

Physische Belastungen



Psychische Belastungen

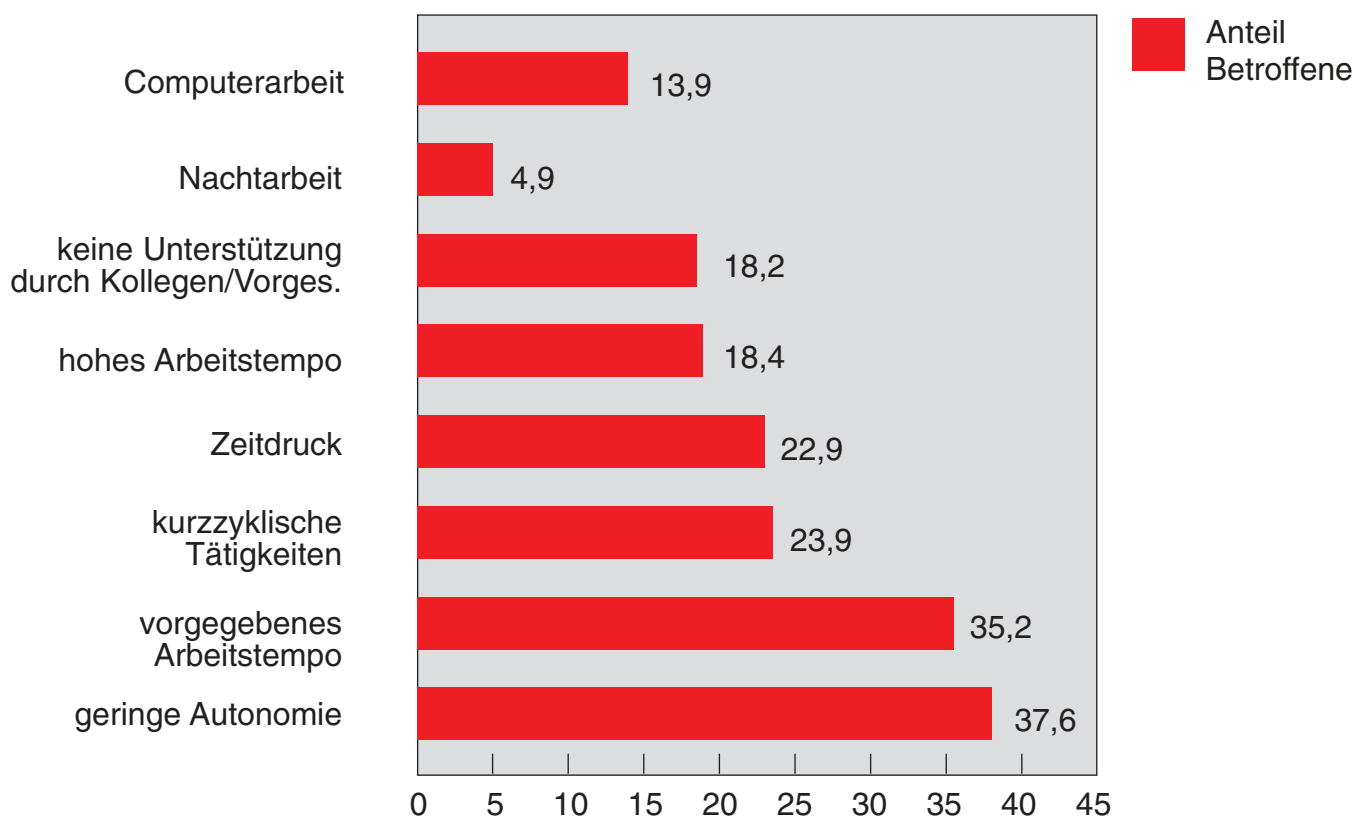
Besondere Gefährdungen

Vorwort

Psychische Belastungen (bzw. Stress) stellen im Zusammenhang mit dem Arbeitnehmerschutz einen Spezialfall dar. Das übereinstimmende Ergebnis von Forschungsarbeiten und Erhebungen zum Thema arbeitsbedingter Belastungen ist, dass heute psychische Faktoren (Stressbelastung) zu den dominierenden Arbeitsbelastungen zählen. Dies gilt unabhängig von Branche, Qualifikation oder hierarchischer Position im Betrieb.

Stellvertretend für viele einschlägige Untersuchungen soll nachstehende Graphik diese Feststellung belegen. Eine Befragung im Zeitraum 1991 bis 1992 an 12.500 Erwerbstätigen der damals 12 EU-Mitgliedsstaaten brachte folgendes Ergebnis:

Arbeitsbedingte psychische Belastungen



1) European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions: First European Survey on the Work Environment 1991 – 1992. Loughinstown House, Shankill, Dublin, Ireland.

Die Internationale Labour Organisation (ILO) vertritt dementsprechend die Meinung, dass Stress am Arbeitsplatz eines der zentralen gesundheitsbezogenen Themen im 20. Jahrhundert geworden ist und dass dies eine wesentliche Herausforderung im Arbeitnehmerschutz darstellt (ILO, World Labour Report, Chapter 5 - Stress at work, 1993).

I. Informationen zum Thema

Zum besseren Verständnis der Thematik werden eingangs wesentliche Basisinformationen gegeben. Diese beziehen sich auf Begriffsbestimmungen, auf Besonderheiten und auf spezielle Fragen und Missverständnisse, die im Zusammenhang mit der Stressproblematik häufig auftauchen.

1 Was sind psychische Belastungen?

Die DIN 33405 definiert psychische Belastungen als die Gesamtheit der erfassbaren Einflüsse, die von außen auf den Menschen zukommen und psychisch auf ihn einwirken. Diese wertneutrale Definition ist zunächst für die Arbeitnehmerschutzpraxis wenig hilfreich. Sie besagt nur, dass prinzipiell alle äußeren Einflüsse auch psychisch wirken können. Also auch Belastungen wie Lärm, Gefahrstoffe, extreme klimatische Verhältnisse und anderes mehr. Von Interesse ist aber nicht nur die Belastungsfrage, sondern auch die Frage der Wirkungen (Beanspruchung), der Wirkmechanismen und der längerfristigen Folgen einer Exposition gegenüber psychischen Belastungen. Zur Klärung dieser Fragen wird der Stress-Begriff herangezogen.

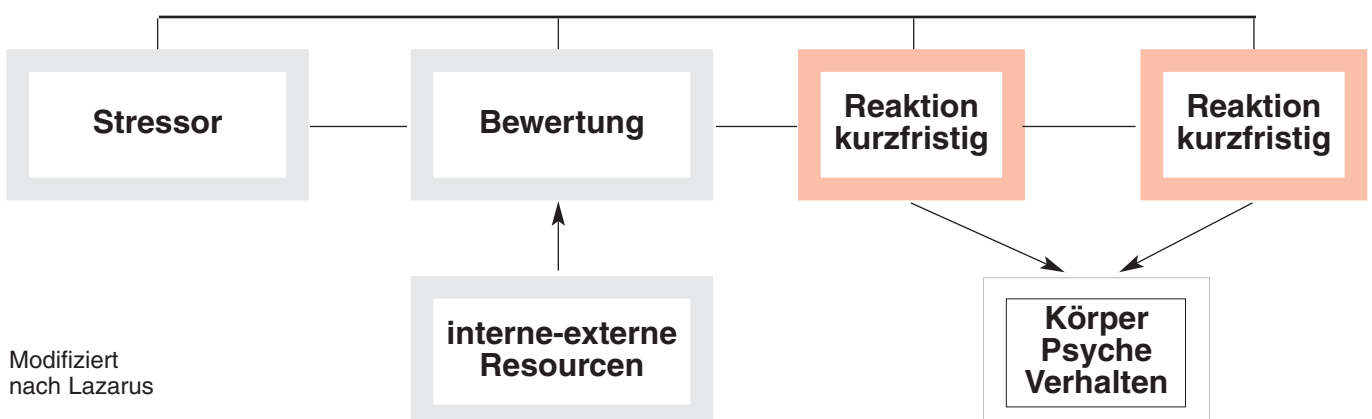
2 Was ist Stress?

Im alltäglichen Sprachgebrauch wird der Begriff Stress für eine Vielzahl verschiedener Inhalte verwendet. Man spricht von Stress und meint z. B., dass man keine Zeit hat oder vor einer unangenehmen Aufgabe steht oder man meint, dass man nervös, gespannt oder ärgerlich ist. Oder man meint, dass man sich müde, ausgelaugt oder krank fühlt. Diese verschiedenen Bedeutungsinhalte betreffen verschiedene Aspekte des „Stressgeschehens“, die nur zusammen genommen ein vollständiges Bild von „Stress“ ergeben. Es sind aber drei wesentliche Merkmale von „Stress“ angesprochen:

- 1) Stressursachen (Stressoren), wie z. B. Zeitdruck, Konflikte, unklare Aufträge
- 2) Stressreaktion (kurzfristig), wie z. B. Spannungsgefühl, Angst, Ärger, Frustration
- 3) Stressfolgen (langfristig), wie z. B. Schlaflosigkeit oder Krankheiten.

Die folgende Graphik stellt diese Aspekte des Stressgeschehens in einen Abfolge- und Wirkungszusammenhang.

Transaktionales Stressmodell



2.1 Was sind Stressoren

Stressoren können potenziell alle Arbeitsbelastungen sein. Die nachfolgende Tabelle liefert eine Übersicht über mögliche arbeitsbedingte Stressoren, die häufig auftreten.

Tabelle 1

Thema	Beispiele Stressoren/psychische Belastungen
Arbeitsumfeld	● unzureichende Arbeitsplatzgestaltung ● unzureichende Arbeitsmittel ● belastende Arbeitsstoffe ● belastendes Raumklima ● belastender Lärm ● belastende Beleuchtungsverhältnisse
Arbeitsanforderungen	● körperliche Belastungen ● geistige Belastungen ● emotionale Belastungen ● Monotonie ● kurzzyklische und gleichförmige Tätigkeiten ● Leistungsnormen
Arbeitsorganisation	● fehlende Arbeitsmittel oder Informationen ● unklare, widersprüchliche Arbeitsaufträge ● Unterbrechungen und Störungen ● fehlende Vorhersehbarkeit und Planbarkeit der Arbeit ● fehlende Einschulung in neue Aufgaben ● belastende Arbeitszeitgestaltung ● inadäquater Wechsel zwischen Aktivitäts- und Erholungsphasen ● Überforderung durch Arbeitsmenge ● Zeitdruck
Orientierung und Sicherheit	● keine Arbeitsplatzsicherheit ● fehlende Handlungsspielräume ● fehlende Information ● fehlende Entwicklungsmöglichkeiten ● fehlende Rückmeldungen über die Arbeitsleistungen ● unklare Zuständigkeiten und Aufgaben ● falsche Abstimmung zwischen Tätigkeit und Qualifikation
Handlungsspielraum	● Überwachungs- und Kontrollmechanismen ● fehlende organisatorische Mitwirkungsmöglichkeit ● fehlende Gestaltungsmöglichkeiten der Tätigkeiten ● Vorgabe von Arbeitstempo
Sozialklima	● Diskriminierungen (Alter, Geschlecht, Nationalität) ● schlechtes Klima zu Kollegen ● schlechtes Klima zu Vorgesetzten ● fehlende Möglichkeit, Probleme und Konflikte zu behandeln ● fehlende Unterstützung von Kollegen bzw. Vorgesetzten

Wie aber einzelne Belastungssituationen tatsächlich wirken, hängt auch von der jeweils persönlichen **Wahrnehmung** und **Bewertung** der Belastungen ab. Dieselbe Situation kann von verschiedenen Menschen sehr unterschiedlich eingeschätzt werden. Was für eine Person Angst erregend ist, mag von einer anderen Person als positive Herausforderung erlebt werden.

Die Qualität und Intensität der Wahrnehmung und Bewertung ist auch von den jeweils persönlichen Erfahrungen, Eigenschaften und Fähigkeiten abhängig (interne Ressourcen).

Stress entsteht dann, wenn eine Situation von einer Person als unangenehm, bedrohlich oder verunsichernd erlebt wird. Dies wiederum geschieht, wenn ein tatsächliches oder vermeintliches Ungleichgewicht (Imbalance) zwischen den Erwartungen oder Anforderung an eine Person und deren Fähigkeiten diese zu erfüllen oder zu bewältigen, vorhanden ist. Wenn also Arbeitnehmer qualitativ oder quantitativ überfordert werden, so werden diese in Stress geraten. Die Erlebnisqualität von Stress ist also negativ (neben diesem Überforderungsstress kann auch durch Unterforderung Stress entstehen. Arbeitslosigkeit oder Pensionierung sind typische Unterforderungssituationen. Aber auch Arbeitssituationen, in denen Menschen ihre Fähigkeiten nicht anwenden können oder dürfen, sind dazuzuzählen).

2.2 Was sind Stressreaktionen?

Der Mensch reagiert in Stresssituationen – so wie jedes andere Lebewesen auch – mit Aktivität. Er setzt sozusagen alle „Hebel“ in Bewegung, um mit einer Stresssituation fertig zu werden: z. B. der Situation zu entinnen oder die Anforderung zu meistern. Die Aktivierung erfolgt automatisch auf verschiedenen Ebenen.

Der Gesamtorganismus reagiert auf

- der psychisch-geistigen Ebene
- der biologischen Ebene
- der sozialen Ebene

Auf der psychisch-geistigen Ebene reagieren wir durch Gefühle und geistige Aktivität: Wir sind ständig innerlich mit einem Problem beschäftigt, wir wälzen es im Kopf herum, wir interpretieren es neu, wir schimpfen darüber, wir suchen nach Lösungsmöglichkeiten usw.

Auf der biologischen Ebene wird der Organismus ebenfalls aktiviert, also auf Leistung „geschaltet“. Dies erfolgt durch komplexe nervliche und hormonelle Veränderungen. Spürbar und auch messtechnisch erfassbar sind Parameter wie erhöhter Puls, erhöhter Blutdruck, veränderte Blutzucker- und Blutfettwerte, erhöhte muskuläre Spannungen, veränderter Hautleitwiderstand, veränderte Atemfrequenz und vieles andere mehr.

Auf der sozialen Ebene verändert sich der Umfang und die Form des Verhaltens. Man tritt z. B. gereizter, aggressiver auf, oder man geht einer unangenehmen Situation aus dem Weg, man flüchtet, oder man „steckt den Kopf in den Sand“, oder es kommt zur Ausprägung riskanter Verhaltensstile, die das Unfallrisiko erhöhen können.

Hinter all diesen Reaktionen steht die Intention, Stresssituationen zu bewältigen und wieder in einen Zustand eines inneren Gleichgewichtes zu kommen. Wenn das gelingt, so sammelt eine Person dadurch Erfahrungen, entwickelt ihre Bewältigungskompetenz und trainiert psychische und biologische Funktionen (vgl. Scheuch 1994).

Diese Stressaktivität erfüllt demnach einen positiven, lebensnotwendigen Zweck. Negativ können aber die Umstände sein, die eine erfolgreiche Bewältigung von Stresssituationen erschweren, verhindern oder zeitlich hinauszögern.

Wie eine Stresssituation bewältigt wird, hängt einerseits von der Person mit ihren Fähigkeiten, Eigenschaften und Herangehensweisen ab. Andererseits spielen aber auch Bedingungen der Umwelt (externe Ressourcen) eine Rolle.

Zwei Aspekten wird dabei besondere Bedeutung zugemessen:

- a) dem Ausmaß der sozialen Unterstützung (z. B. Hilfe angeboten zu kriegen) und
- b) dem Entscheidungs- und Handlungsspielraum, den Personen am Arbeitsplatz vorfinden (z. B. den Arbeitsablauf selbst planen zu können).

Wenn diese Bedingungen in ausreichendem Ausmass zutreffen, kommen Menschen im Allgemeinen mit Stresssituationen besser zurecht.

2.3 Was sind Stressfolgen?

Einwirkungen verursachen Auswirkungen. Wie auch bei chemischen, physikalischen oder mechanischen Belastungen sind auch bei psychischen Belastungen gesundheitliche Auswirkungen die Folge.

Art und Ausprägung der Folgen unterliegen nicht einem einfachen Ursache – Wirkungsmodell. Konsequenzen für das Wohlbefinden und die Gesundheit resultieren vielmehr aus dem Zusammenwirken von Arbeitsbelastungen, von persönlichen Veranlagungen und Fähigkeiten und von sozialen Umfeldbedingungen.

Eine wichtige Rolle spielt dabei auch die Dauer der Einwirkungen psychischer Belastungen. Kurzfristige Stresssituationen werden in der Regel ohne negative gesundheitliche Konsequenzen bleiben. Lange andauernder Stress hingegen kann zu ernsthaften gesundheitlichen und leistungswirksamen Beeinträchtigungen führen. In Stresssituationen ist der gesamte Organismus auf „Leistung“ geschaltet. Ein häufiges oder dauerndes „Gasgeben“, ohne ausreichende Regeneration und Entspannung kann Ursache, Mitursache oder beeinflussender Faktor von gesundheitlichen Störungen und Krankheiten sein.

Im Folgenden eine beispielhafte Aufzählung:

Befindlichkeitsstörungen

- Störungen des Herz-Kreislaufsystems (Herzklopfen, Schmerzen in der Brust)
- Stoffwechselstörungen (Verdauungsstörung, Verstopfung, Reizmagen, Appetitlosigkeit)
- Schlafstörungen
- Verspannungen (besonders im Bereich des Nackens, der Schultern und im Rücken)
- Atembeschwerden, Stechen in der Brust
- Kopfschmerzen
- Müdigkeit, Mattigkeit, Abgespanntheit, Unlustgefühle, Nervosität
- depressive oder aggressive Stimmungen
- sexuelle Unlust, Menstruationsbeschwerden

Krankheiten (psychosomatische Erkrankungen)

- Erkrankungen des Herz-Kreislauf-Systems (Bluthochdruck, Infarkt)
- Erkrankungen des Magen-Darmtraktes (Magen-, Darmgeschwüre)
- Erkrankungen der Atemwege (Asthma bronchiale)
- Infektionserkrankungen (Stress schwächt die Immunabwehr)
- psychische Erkrankungen (z. B. Depression)
- Burn-out-Syndrom

Achtung: Die angeführten Erkrankungen können auch andere Ursachen haben.

Leistungsrelevante Verhaltensbeeinflussung

- Leistungsschwankungen
- Konzentrationsschwierigkeiten
- hohe Fehlerhäufigkeit, planloses Handeln
- höhere Fehlzeiten
- erhöhter Konsum von Drogen
- sozialer Rückzug
- aggressives Verhalten

2.4 Rückkopplung

Die Folgen einer nicht gelungenen oder unangemessenen Stressbewältigung wirken zurück auf die Wahrnehmung und Bewertung neuer Situationen. Menschen, denen es schlecht geht oder die krank sind, werden neuen Stresssituationen mit weniger Selbstbewusstsein und Selbstsicherheit begegnen und daher leichter in Stress geraten als ausgeglichene, gesunde Menschen (negativer Kreislauf).

3 Fragen und Missverständnisse

Viele Menschen begegnen dem Thema psychische Belastungen und Stress mit Vorsicht oder Unbehagen. Die Ursachen dafür liegen entweder in unklaren Vorstellungen oder an Missverständnissen hinsichtlich dieser Thematik.

Im Folgenden wird auf häufig gestellte Fragen oder geäußerte Ansichten eingegangen:

- Gibt es auch positiven Stress?

So wie in diesem Merkblatt Stress definiert ist, geht Stresserleben immer mit negativen Gefühlen (Angst, Unsicherheit) einher. Positiver Stress (EU-Stress) ist eine leistungsfördernde Spannung und Mobilisierung im Sinne einer Motivation. In solchen Fällen verlaufen allerdings teilweise andere biologische, psychische und soziale Prozesse ab.

Aber auch die erfolgreiche Bewältigung negativ erlebter Stresssituationen kann einen positiven Lern- und Entwicklungseffekt haben.

● Fördert Stress die Leistung?

Das trifft zu, solange eine gute Chance besteht, eine Aufgabe erfolgreich zu erledigen. Zu hohe oder zu lange andauernde Stresssituationen vermindern die Leistungsfähigkeit – durch Erschöpfung, Auslaugung oder Ermüdung, aber auch weil bestimmte für Leistung wichtige Merkmale wie Konzentrationsfähigkeit, Planungsfähigkeit oder feinmotorische Fähigkeiten durch zu hohe Stressbelastung beeinträchtigt werden. Am besten wird Leistung durch positive Motivation gefördert.

● Ist Stress nur Einbildung?

Tatsächlich spielt die persönliche Wahrnehmung und Bewertung von Stresssituationen eine zentrale Rolle im Stressgeschehen. Zunächst spielt sich also der Stress "im Kopf" ab. Unabhängig von der objektiven „Größe“ der Belastung ist die subjektive Beanspruchung (Stressreaktion und Stressfolgen) unterschiedlich und nicht wegzudiskutieren, sondern ernst zu nehmen. Das darf aber nicht davon ablenken, dass primär die Gestaltung von Arbeitsbedingungen im Mittelpunkt der Stressprävention steht.

● Ist Stress eine Frage schwacher Nerven?

Unter Stress können grundsätzlich alle Menschen leiden, weil die Stressreaktionen angeboren sind. Aber es gibt natürlich Unterschiede in der „Empfindlichkeit“. Es gibt Robuste und weniger Robuste, Sensible und weniger Sensible, wie das auch gegenüber anderen Belastungen der Fall ist. Aber die Tatsache, dass Stressbelastungen in der Arbeit quantitativ eine dominante Rolle spielen, zeigt, dass Stress weniger eine Frage schwacher Nerven ist. Die Hauptursache liegt in der Zunahme psychischer Belastungen.

● Kann Stress objektiv gemessen werden?

Bis zu einem gewissen Grad ja! Allerdings nicht mit dem Objektivierungsgrad, wie z. B. chemische oder physikalische Belastungen gemessen werden können (z. B. Dezibel, ppm usw.).

Was kann gemessen werden? Einerseits können subjektive Angaben über belastende Merkmale der Arbeit erhoben werden, andererseits physiologische Parameter wie z. B. Blutdruck, Pulsfrequenz oder hormonelle Veränderungen im Blut und Harn (Adrenalin, Cortisol u. a.) herangezogen werden. Dadurch können Erkenntnisse objektiviert werden, welche Arbeitsbedingungen Stress auslösen bzw. als stressend erlebt werden. Es gibt jedoch keine „Stress-MAK-Werte“, es gibt auch kein „Stressometer“, das einen einfachen „Beurteilungspegel“ für Stress liefert. Solche Messmethoden sind für die Arbeitnehmerschutzpraxis nicht anwendbar.

4 Was hält gesund?

Bisher wurde von Arbeitsanforderungen gesprochen, welche die Gesundheit und die Leistungsfähigkeit von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen beeinträchtigen können. Dieser Abschnitt stellt Aspekte und Bedingungen beruflicher Arbeit vor, die das Gegenteil bewirken: die motivierend und sinnstiftend sind und die die Gesundheit und Leistungsfähigkeit fördern. Diese Kriterien dienen auch zur Orientierung für die Frage, wie Arbeit menschenwürdig zu gestalten ist, bzw. wie Gegenmaßnahmen zu Stressoren entwickelt werden können.

Im Rahmen eines Gesundheitsverständnisses, das auch die Psyche des Menschen miteinschließt, sind andere Gütekriterien von Bedeutung, als sie dem traditionellen Arbeitnehmerschutzverständnis zugrunde liegen. Antworten auf die Frage nach der Qualität von Arbeit und

Arbeitsplätzen erhalten wir, wenn wir zuerst fragen, was den Menschen an ihrer Arbeit Freude macht, worauf sie stolz sind, worauf sie Wert legen, was sie nicht missen möchten, was ihrer Arbeit Sinn verleiht.

Die Antworten auf diese Fragen lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Entscheidungsbefugnis und Handlungsspielraum
- Unterstützung
- Lernen und Entwicklung
- Vielfalt und Abwechslung
- Ganzheitlichkeit, Vollständigkeit
- Anerkennung
- Durchschaubarkeit

Entscheidungsbefugnis und Handlungsspielraum

Die meisten Menschen wollen bei ihrer Arbeit eigene Entscheidungsspielräume haben. Dies kann inhaltliche, zeitliche oder organisatorische Aspekte betreffen. Für die meisten Menschen ist es von hohem Wert, selbst Prioritäten setzen zu können, den eigenen Rhythmus leben zu können, mitbestimmen zu können, was sie wann wie und mit welchen Mitteln ausführen. Dies kann in der Praxis z. B. bedeuten, dass

- die Reihenfolge der Arbeitsaufgaben beeinflusst werden kann (Prioritäten setzen)
- die Arbeitsgeschwindigkeit variiert werden kann
- der Arbeitsplatz problemlos für kurze Zeit verlassen werden kann
- auf Arbeitsmethoden und Werkzeugwahl Einfluss genommen werden kann.

Unterstützung

Für die meisten Menschen ist es ein grundlegendes Bedürfnis, mit anderen in Kontakt zu treten bzw. die Möglichkeit dazu zu haben. „Einsame Jobs“ gelten daher als sehr belastend. Im Betrieb sozial integriert und akzeptiert zu sein ist wichtig für das Selbstwertgefühl. Es ermöglicht vor allem auch, dass Schwierigkeiten gemeinsam bewältigt werden können. Menschen, die gut zusammenarbeiten, leisten auch mehr, sind zufriedener, motivierter, fühlen sich sicherer und können voneinander lernen. Dazugehören ist wichtig.

Lernen und Weiterentwicklung

Arbeit wird von Menschen unter anderem als positiv bewertet, wenn sie die Möglichkeit in sich trägt, Neues zu lernen und sich weiterzuentwickeln. Arbeit sollte in diesem Sinne als herausfordernd erlebt werden. Herausfordernde Arbeit ermöglicht eine Erhaltung bzw. Weiterentwicklung beruflicher Qualifikationen auf fachlicher und persönlichkeitsbezogener Ebene. Monotone und niederqualifizierte Tätigkeiten können zu Dequalifikation und zur Abstumpfung führen.

Vielfalt und Abwechslung

Der Wunsch nach abwechslungsreicher Tätigkeit steht in engem Zusammenhang mit den Kriterien Lernen und Weiterentwicklung. Anforderungsvielfalt ermöglicht es, unterschiedliche Fähigkeiten, Kenntnisse und Fertigkeiten einzusetzen.

Unter Vielfalt und Abwechslung ist nicht (nur) eine Aneinanderreihung mehrerer gleichartiger oder ähnlicher Tätigkeiten zu verstehen. Gemeint ist damit vor allem die qualitative Reichhaltigkeit der Arbeit, also Aufgaben mit unterschiedlichen Schwierigkeitsgraden bzw. Aufgaben, die sowohl geistige (konzeptive) als auch ausführende Elemente enthalten.

Ganzheitlichkeit, Vollständigkeit

Ein wichtiges, positives Merkmal der Arbeitsgestaltung ist die Ganzheitlichkeit oder Vollständigkeit der Arbeitsaufgaben. Damit ist nicht gemeint, dass eine Person ein Produkt von Anfang bis zum Ende allein herstellt – was jedoch ein Idealfall wäre. Ganzheitlich gestaltete Arbeitsaufgaben enthalten daher planende, ausführende und kontrollierende Elemente. Planen beinhaltet die Zielsetzung und die Vorbereitung zur Durchführung der Arbeit. Ausführung bedeutet die Umsetzung des Planens, Kontrolle gibt Rückmeldung über die Zielerreichung bzw. die Qualität der geleisteten Arbeit.

Ganzheitliche Aufgaben ermöglichen es den Arbeitenden, den Stellenwert oder die Bedeutung ihrer Tätigkeit zu sehen und übergibt ihnen auch eine Teilverantwortung für ihre Arbeit.

Anerkennung

Weitere wesentliche Faktoren, die zur Entwicklung von Arbeitsfreude beitragen können, sind eine angemessene Entlohnung und eine Anerkennung der gebrachten Leistungen.

Für die meisten Menschen ist es wichtig, das Gefühl zu haben, sowohl gemessen am eigenen Einsatz als auch im Vergleich zu Kollegen und Kolleginnen gerecht entlohnt zu werden. Ebenso wichtig ist die Anerkennung der Leistung im Sinne einer regelmäßigen Rückmeldung seitens der Vorgesetzten. Dieses „feed back“ ist für die Beschäftigten ein Orientierungsmerkmal hinsichtlich der erbrachten Qualität. Anerkennung muss nicht unbedingt Lob heißen. Auch eine kritische Auseinandersetzung und Bewertung bedeutet ja (sofern diese nicht nur der Kontrolle dient), dass jemand wahrgenommen und ernst genommen wird. Anerkennung ist ein wichtiger Motivationsfaktor.

Durchschaubarkeit

Durchschaubarkeit bezieht sich auf den Stellenwert und die Funktion der geleisteten Arbeit der hergestellten Produkte bzw. der erbrachten Dienstleistung: Wer verwendet wie meine Arbeitsergebnisse? Welchen Stellenwert hat mein Arbeitsanteil im Gesamtprodukt? Wozu dient meine Arbeit? Die Arbeitsprozesse zu durchschauen ist Voraussetzung für qualifizierte Mitsprache und Umsetzung von Dispositionsmöglichkeiten und gibt Sicherheit bezüglich des eigenen Stellenwertes im Betrieb.

5 Gesetzliche Grundlagen und Regelwerke

Die gesetzlichen Regelungen des Arbeitnehmerschutzes in Österreich beruhen auf dem EU-Recht. Das ArbeitnehmerInnenschutzgesetz 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, Arbeitsorganisation und dem sozialen Umfeld ergeben:

In § 3 Abs. 1 ASchG werden Arbeitgeber verpflichtet, „für Sicherheit und Gesundheitsschutz der Arbeitnehmer in Bezug auf alle Aspekte, die die Arbeit betreffen, zu sorgen“.

Auch in § 4 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 durch § 7 Z 7 ArbeitnehmerInnen-schutzgesetz (Grundsätze der Gefahrenverhütung) angesprochen, wo 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.

Auch die §§ 76 Abs. 3 und 81 Abs. 3 ASchG verlangen vom Arbeitgeber die Beiziehung der Präventivfachkräfte oder von anderen Fachleuten in arbeitspsychologischen Fragen. In § 60 Abs. 2 ASchG wird darauf hingewiesen, dass Arbeitsvorgänge so zu gestalten sind, „dass Belastungen durch Monotonie, einseitigen Belastung sowie taktgebundene Arbeiten und Zeitdruck möglichst gering gehalten und ihre gesundheitsschädigenden Auswirkungen abgeschwächt werden“.

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

Neben den oben angeführten gesetzlichen Regelungen verlangt auch die EG-Maschinenrichtlinie 89/392/EWG (in Österreich durch die Maschinen-Sicherheitsverordnung - 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.“

Des Weiteren gibt es Normen auf diesem Gebiet, wie beispielsweise die DIN 33405 „Psychische Belastung und Beanspruchung. Allgemeines. Begriffe“ oder die ISO 10075 „Ergonomic principles related to mental workload“.

II Ermittlung psychischer Belastungen

1 Erhebungsinstrumente

Zur Ermittlung und Beurteilung psychischer Belastungen können verschiedene Instrumente und Methoden dienen.

Im Folgenden wird einen Überblick über verschiedene Möglichkeiten der Datenerhebung gegeben. Das Unterscheidungsmerkmal ist die Art der Datengewinnung:

Objektiv gewonnene Daten

Krankenstände
Unfälle der Mitarbeiter
Fluktuation
Überstunden
Produktivitätszahlen
Fehler, Ausschuss
Ergebnisse arbeitsmedizinischer Untersuchungen

Subjektiv gewonnene Daten

Fragebögen
Checklisten
anonyme Aushänge
und Tratsch
interaktiv gewonnene Daten
(durch Interviews oder Gruppengespräche)

1.1 Objektiv gewonnene Daten

In mittleren und großen Betrieben kann eine Analyse vorhandener Verwaltungsdaten Indizien für vorhandene Stressbelastungen liefern. Solche Daten sind Anzahl und Dauer von Krankenständen, Zahl der Arbeitsunfälle, Daten über Fluktuation von Beschäftigten, Überstundendaten sowie Daten über Fehlerhäufigkeit oder Ausschuss u. a.

Im Zusammenhang mit der Frage nach Stressoren sind diese Daten nur indirekt aussagekräftig. Sie werden erst im Vergleich von Gruppen, Abteilungen oder Betrieben bzw. im Vergleich zu unterschiedlichen Zeitpunkten bedeutend. Wenn z. B. in einer Abteilung wesentlich höhere durchschnittliche Krankenstände vorliegen als in einer vergleichbaren anderen Abteilung, so interessiert zweifellos die Frage nach den Gründen für den Unterschied. Für einen aussagekräftigen Vergleich ist aber unbedingt auf folgende Kriterien zu achten:

- Die zu vergleichenden Gruppen müssen hinsichtlich der Parameter Alter, Geschlecht und Qualifikation ähnlich sein.
- Die „klassischen“ Arbeitsbelastungen müssen in Art und Intensität vergleichbar sein.
- Die Gruppengrößen sollen aus Gründen der Sicherung der Anonymität die Anzahl von 15 nicht unterschreiten.
- Die Vergleichsdaten sollen Durchschnittswerte mindestens eines Jahres sein.

1.2 Subjektive Daten

Subjektive Daten basieren auf der persönlichen Einschätzung oder Bewertung von Arbeitsmerkmalen durch Betroffene oder durch Vorgesetzte und Präventivfachkräfte. Der Begriff „subjektiv“ ist nicht abwertend zu verstehen, sondern bedeutet, dass sie das persönliche Empfinden und Erleben der Arbeitsbedingungen widerspiegeln. Sie sind wesentliche Voraussetzung für

angemessene Maßnahmen. Die wichtigsten Instrumente zur Datenerhebung sind Fragebögen und Checklisten bzw. Interviews oder Gruppengespräche.

Fragebögen werden von betroffenen Personen ausgefüllt; Checklisten können auch von Außenstehenden bzw. nicht direkt von den überprüften Arbeitsbedingungen betroffenen Personen eingesetzt werden.

Einen orientierenden Informationsgehalt haben auch (anonyme oder gezeichnete) Aushänge, Sprüche, Witze und Ähnliches, wie sie häufig an Arbeitsplätzen zu finden sind. Meist werden damit – direkt oder indirekt – Quellen von Unannehmlichkeiten angesprochen.

Im Anhang dieser Broschüre finden Sie einen einfachen Fragebogen, der zur Erhebung von Stressmerkmalen eingesetzt werden kann. Der Fragebogen kann auch als Checkliste verwendet werden.

Interaktiv werden Informationen in Form von Einzelinterviews oder geleiteten Gruppengesprächen (z. B. Gesundheitszirkel, Gruppendiskussion) gewonnen. Dies ist die aufwändigste Form der Datenerhebung. Sie setzt entsprechende Qualifikationen (Kommunikationstechniken, Fragetechniken) der Interviewer oder Gesprächsleiter voraus. Es ist empfehlenswert, diese Methoden in geringem Umfang als Ergänzung zu anderen Informationsmethoden einzusetzen, beispielsweise um einzelnen Sachverhalten gezielt nachzugehen.

Gesundheitszirkel sind eine in den letzten Jahren entwickelte gruppenbezogene Methode zur Identifizierung von gesundheitsbezogenen Risiken und zur Entwicklung von Schutzmaßnahmen. Sie funktionieren ähnlich wie Qualitätszirkel (falls Sie nähere Informationen wünschen, wenden Sie sich an die ArbeitsmedizinerInnen oder PsychologInnen der AUVA).

2 Erhebung personenbezogener Daten

Für die Arbeitsplatzevaluierung reicht es grundsätzlich aus, die psychischen Belastungsmerkmale zu erheben. Für die Bearbeitung weiterführender Fragen bzw. für tiefer gehende Analysen von Zusammenhängen zwischen Arbeitsplatzmerkmalen und personenbezogenen Aspekten ist die Erhebung zusätzlicher Informationen sinnvoll.

Dies können

- a) biographische Daten (Angaben zur Person)
- b) gesundheitsbezogene Daten (Angaben zum Gesundheitszustand) sein.

Bei der Erhebung solcher Daten muss ein möglicher Missbrauch ausgeschlossen werden.

Im Anhang dieses Merkblattes finden Sie zwei Listen, die Ihnen jeweils eine Auswahl von biographischen und gesundheitsbezogenen Daten ermöglicht.

Art und Umfang der auszuwählenden personenbezogenen Daten hängt von den gestellten Fragen ab.

III Risikobeurteilung

Eine konventionelle Risikobeurteilung in Form einer mathematischen Verknüpfung von Schadensschwere mit Eintrittswahrscheinlichkeit ist nicht möglich. Auch eine Orientierung an Grenzwerten im naturwissenschaftlichen Sinn ist nicht möglich.

Grundsätzlich gibt es zwei Zugänge zur Risikobeurteilung:

- 1) den quantitativen und
 - 2) den qualitativen Weg.
-
- 1) Die quantitative Beurteilung geht von Häufigkeiten aus. Also von der Anzahl der Personen, die unter einer bestimmten Belastung leiden oder von der Anzahl unterschiedlicher Belastungen, der eine Person ausgesetzt ist. Man könnte also sagen, je größer die Zahl der gemessenen Belastungen, desto dringender der Handlungsbedarf.
 - 2) Die qualitative Beurteilung ergänzt die quantitative um den Intensitäts-Aspekt, also um die Frage, wie stark jemand durch eine Belastung leidet. Erhebbar ist die qualitative Dimension nur durch skalierte Fragebögen oder durch gezielte Gespräche. Skalierte Fragebögen bedingen komplexere statistische Auswertungsverfahren und sind in der Evaluierungspraxis nur zu empfehlen, wenn qualifizierte Personen die Evaluierung durchführen.

Es ist daher in der Alltagspraxis sinnvoll, jede erkannte Stressbelastung ernst zu nehmen.

IV Festlegen und Durchführen von Maßnahmen

Es ist in der Regel leichter, eine „Diagnose“ zu stellen, also Stresssituationen im Betrieb zu identifizieren, als eine Veränderung dieser Situation einzuleiten und durchzuhalten. Das hat mehrere Gründe:

- Es gibt selten „Patentrezepte“, Lösungsansätze müssen erst erarbeitet und den jeweiligen betrieblichen Gegebenheiten angepasst werden.
- Veränderungen sind oft keine kurzzeitigen, punktuellen Vorgänge, sondern sind prozesshaft und dauern längere Zeit.

1 Grundsätze der Stressprävention

Die folgenden Grundsätze gelten nicht nur für die Prävention psychischer Belastungen, sondern für die betriebliche Arbeitnehmerschutzarbeit generell. Für die Stressprävention gelten sie aber in besonderem Maße.

1.1 Der integrative Grundsatz

Maßnahmen des Arbeitnehmerschutzes (Stressprävention) fließen in alle betrieblichen Entscheidungen ein.

1.2 Der gestaltungsorientierte Grundsatz

Arbeitnehmerschutz folgt nicht einem Reparaturmodell, sondern fließt vorausschauend bei der Gestaltung von Arbeitsplätzen und Arbeitsinhalten ein.

1.3 Der Kooperationsgrundsatz

Arbeitnehmerschutz im Allgemeinen und Stressprävention im Besonderen sind nicht alleinige Aufgabe einzelner Experten, sondern auch in der Verantwortung von Vorgesetzten, Betriebsräten und Arbeitnehmern. Kooperation heißt Aufbau von Arbeitsnetzwerken und festen Kommunikationsstrukturen.

1.4 Der Beteiligungsgrundsatz

Beteiligung heißt Einbindung der Betroffenen in die Arbeit, heißt Aktivierung der Arbeitnehmer. Arbeitnehmerschutzmaßnahmen sollen keine „Überraschung“ sein, auch nicht von oben angeordnet sein. Wer an Aktivitäten beteiligt ist, wer gefragt und mit einbezogen wird, identifiziert sich mit dem Vorhaben.

2 Präventionsmaßnahmen, die sich auf die Arbeitssituation beziehen

In der Stressprävention gibt es zwei grundlegende Ansatzebenen, die Person und die Arbeitssituation.

Massnahmen, die auf eine Veränderung bzw. Entwicklung der Arbeitssituation (der Arbeitsbelastungen) abzielen, laufen auf eine Entwicklung oder Nutzung betrieblicher Ressourcen zur bestmöglichen Bewältigung von Stress hinaus. Personenbezogene Maßnahmen fördern und nutzen Ressourcen des Beschäftigten.

2.1 Maßnahmen, die das Arbeitsumfeld betreffen

Eine gute Arbeitsumwelt ist auch Stress reduzierend. Ein Betrieb drückt durch arbeitsumweltgestaltende Maßnahmen aus, dass die Gesundheit und Sicherheit der Beschäftigten eine wichtige Rolle spielt. Eine gute Arbeitnehmerschutzpolitik in „klassischen“ Bereichen ist eine gute Basis für Stressprävention.

2.2 Maßnahmen, die die Arbeitsanforderung betreffen

● Reduktion körperlicher Belastungen

Die Reduktion körperlicher Belastungen ist in der Regel auch psychisch entlastend (außer wenn eine hohe Identifikation mit dieser Belastungsform gegeben ist oder wenn damit finanzielle Einbußen verbunden sind).

Inhaltlich wird auf alle einschlägigen Bestimmungen im ASchG, im Kinder- und Jugendbeschäftigungsgesetz, im Mutterschutzgesetz sowie auf den Stand der Technik und der Wirtschaft im Bereich der ergonomischen Arbeitsgestaltung verwiesen.

● Ausweitung des Tätigkeitsbereiches (job enlargement)

Dadurch wird der Arbeitszyklus erweitert, also ein „mehr“ an ähnlich strukturierten Tätigkeiten, aber nicht unbedingt eine qualitative Verbesserung.

● Anreicherung der Tätigkeit (job enrichment)

Dadurch wird einseitige oder eintönige Arbeit qualitativ angereichert. Die Arbeit weist unterschiedliche Schwierigkeitsgrade auf und verlangt den Einsatz unterschiedlicher Fähigkeiten.

● Abwechslung (job rotation)

Abwechslung ist nur sinnvoll, wenn unterschiedliche Anforderungen damit verbunden sind (nicht das Gleiche in Grün“).

● Pausenregelung

Arbeitspausen sind sinnvoll bei Tätigkeiten, die hohe Konzentrationen oder Daueraufmerksamkeit erfordern oder die qualitativ oder quantitativ ans Verarbeitungslimit von Personen gehen. Pausen sind einzuhalten, nicht anzusparen, und die Arbeitsmenge muss Pausen ermöglichen.

● Anforderungsgrenzen setzen

Insbesondere bei Aufgaben, die hohe emotionale Anforderungen stellen (Verkauf, Kundenbetreuung, Pflege usw.) muss es auch Grenzen der Freundlichkeit geben. Diese Grenzen müssen besprochen werden.

● Supervision, Therapie

Für Personen, die extremen emotionalen Anforderungen ausgesetzt sind (z. B. Feuerwehr, Rettungsfahrer, Zugführer oder Berufskraftfahrer, die in schwere Unfälle verwickelt waren, Personen, die häufig mit schweren Leiden oder Tod konfrontiert sind) ist professionelle Unterstützung in Form von Supervision, Krisenintervention oder Therapie in der Verarbeitung solcher Belastungen die angemessene Form.

2.3 Maßnahmen, die sich auf die Organisation im Betrieb beziehen

Wenn Belastungen aus organisatorischen Mängeln resultieren, sind zunächst die tatsächlichen Ursachen dafür genauer zu erforschen. Dies können strukturelle Mängel sein, es kann auch an einzelnen Personen liegen, die ihre Funktionen nur unzureichend erfüllen.

- **Organigramm**
Ein Organigramm soll einen möglichst genauen Überblick darüber geben, wie der Betrieb hierarchisch organisiert ist und wer wofür zuständig ist. Möglicherweise stellen sich Verantwortungsüberschneidungen oder Lücken heraus.
- **Arbeitsablaufpläne, Arbeitsorganisationsplan**
Ablaufpläne legen fest, wie ein Produkt oder eine Dienstleistung genau erstellt wird. Vom Auftrag bis zur Auslieferung, bzw. bis zur Um-setzung einer Leistung. Ablauf- und Organisationspläne ermöglichen die Zuordnung von Arbeitsergebnissen und von Störfaktoren.
- **Stellenbeschreibungen**
Erstellen Sie klare Stellenbeschreibungen. Damit wird klar, welche Tätigkeiten vom Inhaber einer Stelle erwartet werden und wofür dieser zuständig ist.
- **Rollenbeschreibung**
Grenzen Sie die Rollen der Beschäftigten klar ab. Die Arbeitsrolle legt fest, welche Funktion ein Beschäftigter wahrnehmen muss und welche Kooperationsbeziehungen zwischen den Beschäftigten erforderlich sind.
- **Kompetenzverteilung**
Achten Sie im Zusammenhang mit Aufgabenverteilung und Rollenverteilung darauf, dass die Beschäftigten jeweils mit der notwendigen Kompetenz ausgestattet sind, um diese Funktion wahrnehmen zu können.
- **Arbeitspläne, Terminpläne**
Arbeits- und Terminpläne ermöglichen vorausschauendes Planen und Einteilen, zeitliche Koordination von Tätigkeiten, Tageseinteilungen etc. Das vermeidet Unterbrechungen und Störungen bei der Arbeit und wirkt Zeit- und Termindruck entgegen.
- **Qualifizierungspläne**
Neue Technologien, neue Produkte, neue Organisationsformen verlangen ständig neue Qualifikationen. Rechtzeitige Qualifizierung für neue Aufgaben vermindert Stress und erhöht die Produktivität.
- **Arbeitszeitpläne, Schichtpläne**
Wenn Arbeitszeiten belastend erlebt werden, sollten Arbeitszeiten möglichst so organisiert werden, dass sie auch mit den privaten, familienbezogenen Bedürfnissen zu vereinen sind.

2.4 Maßnahmen, die sich auf die Vermeidung von Unsicherheit beziehen

Unsicherheit resultiert aus verschiedenen Quellen. Dies kann geplanter Personalabbau, eine große Umstrukturierung oder eine geplante Betriebsschließung sein. Dies kann aber auch aus

mangelndem Führungsverhalten oder aus unklaren Entwicklungsperspektiven herrühren. Maßnahmen sind daher auf unterschiedlichen Ebenen möglich.

- **Information**
Rechtzeitige Informationen über größere betriebliche Veränderung, Pläne, Hintergründe usw. ermöglichen eine rechtzeitige Disposition und sind gleichzeitig auch ein Mittel, um die „corporate identity“ zu fördern.
- **Karrieregespräche**
Gespräche mit einzelnen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen über persönliche Entwicklungs- und Aufstiegsmöglichkeiten können Klarheit hinsichtlich der beruflichen Entwicklung schaffen und den Betroffenen bei der Zukunftsplanung behilflich sein.
- **Rückmeldung (feed back)**
Um hinsichtlich der Qualität der Arbeitsleistung Klarheit zu bekommen, ist eine regelmäßige Rückmeldung notwendig. Rückmeldung heißt auch, differenzierte Kritik zu üben. Es ist besser, kritisiert als nicht bemerkt zu werden.
- **Rollen- und Kompetenzklärung**
Eine klare Zuweisung der Funktionen und Verantwortung gibt Sicherheit und vermeidet Konflikte. Menschen, die sich ihrer Rolle oder Kompetenz nicht sicher sind, verbreiten Unsicherheit und sind eine Stressursache auch für andere.
- **Personalauswahl und Anforderungsprofile**
Anforderungsprofile müssen neben den im engeren Sinne fachlichen Anforderungen auch die mit einer Stelle verbundenen sozialen, organisatorischen oder kommunikativen Anforderung enthalten. Ein guter Facharbeiter muss nicht auch ein guter Vorgesetzter sein.

2.5 Maßnahmen zur Erhöhung des Tätigkeitsspielraumes

Die Möglichkeit, auf die Arbeitsbedingungen Einfluss nehmen zu können, zählt zu den wichtigsten gesundheitsfördernden und persönlichkeitsfördernden Kriterien. Die Einflussnahme kann sich auf unterschiedliche Dimensionen oder Aspekte der Arbeitstätigkeit beziehen: z. B. auf Zeiteinteilung und Pausengestaltung, auf Wahlmöglichkeiten (beim Einsatz von Mitteln, Werkzeugen und bei der Planung von Vorgehensweisen sowie auf quantitative und qualitative Entscheidungsmöglichkeiten. Es geht also um die Fragen, wie flexibel, wie variabel und wie autonom jemand arbeiten kann.

Beispiele und Ansatzpunkte:

- **Ganzheitliche (vollständige) Tätigkeiten**
Ganzheitliche bzw. vollständige Tätigkeiten enthalten neben Ausführungsfunktionen auch vorbereitende Anteile, planende Elemente, Organisationselemente und Kontrollfunktionen (qualifizierte Mischarbeit). Vollständige Tätigkeiten oder Aufgaben in unserer arbeitsteilig organisierten Betrieben werden in vielen Fällen als Einzelarbeit nicht realisierbar sein, wohl aber in Form von Gruppenarbeit.
- **Gruppenarbeit**
„Echte“ Gruppenarbeit ist gekennzeichnet von einer arbeitsteilig abgestimmten, gleichzeitigen Erfüllung einer gemeinsamen Aufgabe durch mehrere Personen, sowie durch ein be-

stimmtes Maß an innerer Eigenständigkeit. Gruppenarbeit ist also mehr als das bloße räumliche Zusammenfassen von Personen. Sie berührt tiefgreifend die gesamte Arbeitsorganisation.

- **Flexibilisierung der Arbeitszeit**

Häufige Ursache von eingengten Spielräumen bei der Arbeit sind starre Arbeitszeiten. Das betrifft die Dauer und die Lage der Arbeitszeit, die Beginn- und Endzeiten sowie die Pausengestaltung.

Stichworte sind: flexible Pausengestaltung, Gleitzeitregelungen, Teilzeitarbeit, Jobsharing, flexible Wochen- oder Jahresarbeitszeitmodelle, freiwillige Karenzzeiten, gleitender Berufseinstieg und Berufsausstieg u. a. m.

Beachten Sie: Arbeitszeitflexibilisierung kann der Stressreduktion dienen. In der Regel werden Flexibilisierungsmodelle ausschließlich aus Gründen der Optimierung des Arbeitskräfteeinsatzes entwickelt.

- **Betriebliches Vorschlagswesen**

Ein betriebliches Vorschlagswesen existiert in vielen Betrieben. Für ein gutes Funktionieren – insbesondere in dem hier diskutierten Zusammenhang – sind zwei Bedingungen notwendig:

- a) Den Beschäftigten muss klar sein, dass sie das Vorschlagswesen auch für Verbesserungsideen im Arbeitnehmerschutz nutzen können.
- b) Es muss gewährleistet sein, dass eingebrachte Vorschläge – auch wenn sie nicht umgesetzt werden können – von den Verantwortlichen behandelt werden und dass die Einbringer von Vorschlägen eine Rückmeldung erhalten.

2.6 Maßnahmen zur Verbesserung des sozialen Klimas

Ein schlechtes soziales Klima im Betrieb oder in einzelnen Abteilungen ist in den meisten Fällen ein Symptom dafür, dass irgend etwas im Betrieb, in der Abteilung nicht funktioniert. Meistens ist ein schlechtes Betriebsklima ein Ausdruck für strukturelle Schwächen oder Mängel im Betrieb.

Im Folgenden einige Handlungsmöglichkeiten, die zur Verbesserung des Arbeitsklimas und damit auch zur Vermeidung von Mobbing (systematischer Psychoterror) beitragen können.

- **Qualifizierung der Vorgesetzten**

Vorgesetzte haben Führungsaufgaben wahrzunehmen: Dafür werden andere Fähigkeiten gebraucht als für die fachliche Arbeit im engeren Sinn. Ein guter und engagierter Facharbeiter ist nicht automatisch auch eine kompetente Führungskraft. Aus- und Weiterbildung kann viel zur Vermeidung von persönlichem Stress von Vorgesetzten und zur Verbesserung des sozialen Klimas beitragen.

- **Gesprächsmöglichkeiten anbieten**

Damit Konflikte innerhalb der Beschäftigten frühzeitig zur Sprache kommen können, sollten offen Gesprächsmöglichkeiten angeboten werden. Eine offensive Strategie, Konflikte rechtzeitig zu bearbeiten, vermeidet Verhärtung und Eskalation.

- **Mitarbeitergespräche, Teamgespräche**
Regelmäßige Mitarbeitergespräche und Teamgespräche fördern das Betriebsklima. Allerdings nur dann, wenn diese Gespräche kompetent geführt werden und nicht der „Befehlsausgabe“ dienen.
- **Beschwerden ernst nehmen**
Beschwerden dürfen nicht abgewiegelt werden. Bedenken Sie, dass in der Regel viel Mut und Überwindung dazugehört, eine Beschwerde zu äußern und daher eine Beschwerde für den Beschwerdeführer sehr wichtig ist.
- **Einführungspläne für Neueintretende**
Sorgen Sie dafür, dass neueintretende Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen gut in den Betrieb und in ihre neue Aufgabe eingeführt werden. Dies kann z. B. von einem Begleiter (Tutor) übernommen werden, der informiert und als Ansprechpartner zur Verfügung steht.
- **Gleichbehandlung**
Vermeiden Sie Bevorzugung oder Benachteiligung einzelner Arbeitnehmer. Dies gilt ganz besonders hinsichtlich von Merkmalen wie Geschlecht, Alter, Rasse, Nationalität, Religion und Behinderungen.
- **Kommunikation fördern**
Fördern Sie die Möglichkeit der Kommunikationen zwischen den Beschäftigten, insbesondere in Hinblick auf Fragen, die Arbeitsbelastungen und Gesundheit betreffen (Gesprächszirkel, Gesundheitszirkel).
- **Betriebliche Leitlinien vorgeben**
Veröffentlichen Sie Leitlinien und firmenphilosophische Grundsätze („Leitbild“), die auch auf die sozialen Aspekte im Betrieb, auf den Umgang miteinander, auf Führungsgrundsätze und Ähnliches Bezug nehmen. Beziehen Sie dabei Mitarbeiter mit ein. Stellen Sie sicher, dass diese Leitlinien nicht nur Papier bleiben, sondern durch geeignete Rahmenbedingungen lebbar werden.

3 Präventionsmaßnahmen, die sich auf Personen beziehen

Obwohl auch in der Stressprävention die gleichen Grundsätze gelten, wie sie im Arbeitnehmer-Innenschutzgesetz geregelt sind (zuerst Gefahrenbekämpfung an der Quelle), so ist es bei der Verhütung psychischer Belastungen in manchen Fällen sinnvoll, bei der Person anzusetzen.

Solche Maßnahmen sind:

- Fachliche Qualifikation (Nachqualifikation, regelmäßige Weiterbildung)
- Persönlichkeitsbildung (zur Erweiterung der Wahrnehmungs- und Handlungsmöglichkeiten)
- Supervision und Coaching (zur Gewinnung von Ordnung, Klarheit und Perspektive)
- Entspannungstechniken (zur besseren Regeneration)
- Bewegung und Ernährung (zur Steigerung der allgemeinen Fitness)

V Praktische Instruktionen

1 Allgemeine Hinweise

- Sie müssen kein Psychologe sein, um psychische Belastungen zu erheben. Sie sollten sich aber mit den wesentlichen inhaltlichen und methodischen Grundlagen vertraut machen.
- Vor einer Erhebung müssen Sie folgende Entscheidungen treffen:
 - a) über den räumlichen Umfang: Wollen Sie den ganzen Betrieb, einzelne Abteilungen oder einzelne Arbeitsplätze berücksichtigen?
 - b) über die Auswahl des Erhebungsinstrumentariums: Wollen Sie betriebliche Kenndaten analysieren, Checklisten einsetzen oder Fragebögen ausfüllen lassen, wollen Sie Einzelgespräche führen oder einen Gesundheitszirkel initiieren?
Grundsätzlich ist es sinnvoll, Informationen über mehrere Kanäle zu erhalten.
- Falls Sie Methoden einsetzen, die persönliche Arbeitsplatzbewertungen durch einzelne Arbeitnehmer oder Arbeitnehmerinnen bedingen (z. B. Fragebögen, Interviews), so achten Sie auf folgende Punkte:
 - a) Informieren Sie die betroffene Belegschaft und den Betriebsrat rechtzeitig und machen Sie die Ziele dieser Befragung klar.
 - b) Setzen Sie vertrauensbildende Maßnahmen. Stellen Sie sicher, dass die Anonymität und Datenschutz der/des Einzelnen gewährleistet ist. Persönliche Befragungen sollen daher nicht vom Arbeitgeber durchgeführt werden.
 - c) Die Teilnahme an Befragungen muss freiwillig erfolgen.
 - d) Geben Sie Rückmeldung über Befragungsergebnisse an die Befragten.
 - e) Stellen Sie klar, in welcher Form Ergebnisse weiterbearbeitet werden.

2 Wie können Fragebögen eingesetzt werden?

- Es gibt viele Fragebögen zum Thema Stress. Die meisten wurden im Rahmen wissenschaftlicher Forschungsprojekte entwickelt. Sie eignen sich nicht optimal für den Zweck der Arbeitsplatzevaluierung, da sie einen hohen Auswertungsaufwand bedingen und für die Interpretation der Ergebnisse psychologisches Fachwissen notwendig ist.
- Der Einsatz von Fragebögen eignet sich für größere Fallzahlen (mindestens 15 Personen). In Kleinbetrieben eignen sich direkte Gespräche oder Checklisten besser.
- Optimal wären „maßgeschneiderte“ Fragebögen für jeden Betrieb. Dies setzt unter Umständen die Inanspruchnahme von Beratung und Zeit voraus.

3 Welche personenbezogene Daten können erhoben werden?

Die beiliegenden Listen ermöglichen Ihnen die Auswahl personenbezogener (biographischer und gesundheitsbezogener) Daten. Eine diesbezügliche Erhebung ist unter Umständen für gruppenspezifische Maßnahmen hilfreich.

Falls Sie eine solche Erhebung planen:

- Überlegen Sie, welche Informationen Sie brauchen werden und welche nicht.
- Stellen Sie Einvernehmen mit den Belegschaftsvertretern her. Bedenken Sie, dass insbesondere gesundheitsbezogene Daten sensible Daten sind.

- Ziehen Sie bei der Zusammenstellung der personenbezogenen Fragen die Präventivfachkräfte, insbesondere die Arbeitsmediziner, bei.

4 Zum beiliegenden Fragebogen

- Der beiliegende Fragebogen basiert auf erprobten Fragebögen, ist aber sehr einfach und wie Checklisten gestaltet (nur ja/nein-Antworten). Er eignet sich nicht für wissenschaftliche Zwecke.
 - Das Erhebungsinstrument kann entweder als
 - 1) Fragebogen oder als
 - 2) Checkliste eingesetzt werden.
 - Der Fragebogen ist in sechs Belastungsgruppen geteilt, die jeweils einen inhaltlichen Schwerpunkt behandeln. Dies erleichtert die Auswertung insofern, als Problemschwerpunkte leichter sichtbar werden.
 - Jede Frage ist in zwei Teile gegliedert. Links wird nach dem negativen (belastenden Aspekt) gefragt. Rechts wird nach positiven Eigenschaften gefragt, bzw. festgehalten, dass bestimmte Belastungen nicht vorhanden sind.
 - Diese Zweiteilung lenkt die Aufmerksamkeit auch auf die positiven Seiten (Ressourcen) der Arbeit.
- 1) Falls Sie eine Befragung der Arbeitnehmer durchführen, haben Sie zwei Möglichkeiten:
 - a) Jeder Arbeitnehmer füllt den Fragebogen individuell aus.
 - b) Eine Gruppe von Arbeitnehmern (mit gleichen Arbeitsbedingungen) füllt einen Fragebogen gemeinsam aus.

Die erste Methode bringt detaillierte Ergebnisse, die zweite Methode verwischt individuelle Unterschiede, führt aber zu einer Diskussion und einem Prozess der gemeinsamen Auseinandersetzung.

- 2) Falls Sie Checklisten einsetzen, sind folgende Vorgehensweisen möglich:
 - a) Sie untersuchen als Arbeitgeber oder dessen Beauftragte/r die ausgewählten Bereiche selber. Ausgewählte, typische Arbeitsplätze können dabei stellvertretend für vergleichbare herangezogen werden.
 - b) Sie verwenden eine Checkliste als „Interviewleitfaden“ für Gespräche mit Vertretern der ausgewählten Betriebe.
 - c) Sie beauftragen (zusätzlich) weitere Personen (z. B. die Meister, Gruppenleiter etc.), eine Beurteilung der Arbeitsplätze in ihrem Zuständigkeitsbereich durchzuführen.
Mehrere Beurteilungen bringen differenziertere Ergebnisse!

5 Wie kann der Fragebogen ausgewertet werden?

Falls Sie keine personenbezogenen Daten erheben, gibt es folgende Auswertungsmöglichkeiten.

- a) Sie ermitteln die Häufigkeit der Belastungen einzelner Personen, am besten differenziert entlang der einzelnen Belastungsgruppen (vertikale Auswertung). Sie wissen dann, wie viele Personen unter wie vielen Belastungen leiden und wo die Belastungsschwerpunkte liegen. Diese Auswertungsform ist dann aussagekräftig, wenn die Befragten viele Belastungen nennen.
- b) Sie ermitteln die Häufigkeit der Nennungen einzelner Belastungen (horizontale Auswertung). Sie können damit z. B. feststellen, wie viele Personen unter Zeitdruck stehen oder unter

monotonen Arbeit leiden. Diese Auswertungsform ist eventuell dann aussagekräftig, wenn die meisten Befragten insgesamt wenige Belastungen angeben. Es könnte aber z. B. sein, dass trotzdem viele unter einigen wenigen Aspekten leiden.

- c) Sie stellen Zusammenhänge her zwischen den einzelnen Fragen oder Fragegruppen. Sie interessieren sich z. B. dafür, wie viele Arbeitnehmer, die überproportional ein negatives Arbeitsumfeld angeben, gleichzeitig auch das Sozialklima belastend empfinden.

Falls Sie auch personenbezogene Daten erheben, so ergeben sich damit eine Vielzahl von Auswertungsmöglichkeiten. Sie können die unterschiedlichen Aspekte auf einen Zusammenhang überprüfen (korrelieren), z. B. altersspezifische, geschlechtsspezifische, abteilungsspezifische Unterschiede herausarbeiten etc.

Sie können z. B. fragen: Wie viele Personen aus der Abteilung X in der Altersgruppe Y, die über organisatorische Mängel klagen, geben gleichzeitig welche psychischen Befindlichkeitsstörungen an?

Für die Auswertungen komplexerer Zusammenhänge gibt es statistische Verfahren, deren Anwendung entsprechende Fachkenntnisse voraussetzt. Lassen Sie sich im gegebenen Fall beraten.

VI Anhang

Fragebogen zur Arbeitssituationsbewertung durch Beschäftigte

Dieser Fragebogen dient zur Beschreibung Ihrer Arbeitssituation.

Es sind Situationen beschrieben, die in jedem Arbeitsbereich zutreffen können. Für Ihre Arbeit werden manche eher zutreffen als andere.

Kreuzen Sie bitte bei jeder Aussage die Antwort an, die auf Ihre Arbeitssituation eher zutrifft.

Es ist wichtig, keine Zeile auszulassen, bitte füllen Sie jede Zeile aus.

Was trifft für Ihre Arbeit und Ihren Arbeitsplatz zu?

1 Arbeitsumfeld

Zutreffendes ankreuzen

- | | | | | | |
|----|---|--------------------------|--------------------------|---|-----|
| 1a | Das Arbeitsumfeld (Klimaverhältnisse, Geräuschpegel, Lichtverhältnisse) ist unangenehm. | ☐ | ☐ | Das Arbeitsumfeld (Klimaverhältnisse, Geräuschpegel, Lichtverhältnisse) ist angenehm. | 1 b |
| 2a | Es wird mit gefährlichen oder belastenden Werkzeugen, Maschinen oder anderen Arbeitsmitteln gearbeitet. | ☐ | ☐ | Es gibt wenig Gefahren oder Belastungen durch Werkzeuge, Maschinen oder andere Arbeitsmittel. | 2b |
| 3a | Es gibt belastende Stäube, Dämpfe, Gase, Chemikalien oder Strahlungen. | ☐ | ☐ | Es gibt wenig Gefahren oder Belastungen durch Stäube, Dämpfe, Gase, Chemikalien oder Strahlungen. | 3b |
| 4a | Es gibt ein Verletzungs- oder Unfallrisiko | ☐ | ☐ | Es gibt kaum ein Verletzungs- oder Unfallrisiko. | 4b |

2 Arbeitsanforderungen

Zutreffendes ankreuzen

- | | | | | | |
|-----|--|--------------------------|--------------------------|--|-----|
| 5a | Es muss meist körperlich schwer gearbeitet werden. | ☐ | ☐ | Die Arbeit ist körperlich nicht anstrengend. | 5b |
| 6a | Die Körperhaltungen und Bewegungsabläufe sind häufig belastend. | ☐ | ☐ | Die Körperhaltungen und Bewegungsabläufe sind nicht belastend. | 6b |
| 7a | Die Arbeitstätigkeiten bestehen aus wenigen Minuten dauernden und immer gleichartigen Verrichtungen. | ☐ | ☐ | Die Arbeitstätigkeiten bestehen nicht aus wenigen Minuten dauernden und immer gleichartigen Verrichtungen. | 7b |
| 8a | Die Arbeit erfordert überwiegend hohe Konzentration. | ☐ | ☐ | Die Arbeit verlangt nicht permanente Konzentration. | 8b |
| 9a | Die Arbeit ist gefühlsmäßig (z.B. durch Kundenumgang) oft belastend. | ☐ | ☐ | Die Arbeit ist gefühlsmäßig (z.B. durch Kundenumgang) nicht belastend. | 9b |
| 10a | Die Arbeit ist monoton (eintönig). | ☐ | ☐ | Die Arbeit ist nicht monoton (eintönig). | 10b |
| 11a | Die Arbeit ist anspruchslos und stellt keine hohen Anforderungen. | ☐ | ☐ | Die Arbeit ist anspruchsvoll und herausfordernd. | 1b |

3 Organisation

Zutreffendes ankreuzen

- | | | | | | |
|-----|--|--------------------------|--------------------------|---|-----|
| 12a | Es gibt öfter Probleme mit nicht vorhandenen oder nicht funktionierenden Arbeitsmitteln. | ☐ | ☐ | Die notwendigen Arbeitsmittel sind vorhanden und funktionieren einwandfrei. | 12b |
| 13a | Es gibt öfter Probleme mit nicht vorhandenen Informationen oder Unterlagen. | ☐ | ☐ | Die notwendigen Informationen und Unterlagen sind in der Regel verfügbar. | 13b |
| 14a | Arbeitsaufgaben sind widersprüchlich bzw. überschneiden sich. | ☐ | ☐ | Arbeitsaufgaben sind klar definiert und ohne Überschneidungen. | 14b |
| 15a | Es gibt häufige Unterbrechungen und Störungen der Arbeit. | ☐ | ☐ | Die Arbeit verläuft in der Regel störungsfrei und ohne Unterbrechungen. | 15b |
| 16a | Die Arbeitsaufgaben sind oft nicht vorhersehbar oder planbar. | ☐ | ☐ | Die Arbeitsaufgaben sind vorhersehbar und planbar. | 16b |

- | | | | | | |
|-----|--|--------------------------|--------------------------|---|-----|
| 17a | Die Einschulung in neue Aufgaben erfolgt oft nicht rechtzeitig und ausreichend. | ☐ | ☐ | Die Einschulung in neue Aufgaben erfolgt rechtzeitig und ausreichend. | 17b |
| 18a | Die Arbeitszeiten sind belastend (z.B. Überstunden, Wochenendarbeit, Schichtarbeit etc.) | ☐ | ☐ | Die Arbeitszeiten sind nicht belastend (z.B. Überstunden, Wochenendarbeit, Schichtarbeit, etc.) | 18b |
| 19a | Es herrscht häufig belastender Zeit- und Termindruck. | ☐ | ☐ | Es herrscht in der Regel kein belastender Zeit- und Termindruck. | 19b |

4 Sicherheit

Zutreffendes ankreuzen

- | | | | | | |
|-----|--|--------------------------|--------------------------|---|-----|
| 20a | Der Arbeitsplatz ist längerfristig ungesichert. | ☐ | ☐ | Der Arbeitsplatz ist längerfristig gesichert. | 20b |
| 21a | Es fehlen Aufstiegs- und Entwicklungsmöglichkeiten. | ☐ | ☐ | Es gibt Aufstiegs- und Entwicklungsmöglichkeiten. | 21b |
| 22a | Die Anerkennung von guten Arbeitsleistungen erfolgt nicht. | ☐ | ☐ | Gute Arbeitsleistungen werden anerkannt. | 22b |
| 23a | Es fehlen Rückmeldungen über die Qualität der Arbeit. | ☐ | ☐ | Es gibt regelmäßig Rückmeldungen über die Qualität der Arbeit. | 23b |
| 24a | Es fehlt ausreichende Information über betriebliche Angelegenheiten. | ☐ | ☐ | Es gibt ausreichende Information über betriebliche Angelegenheiten. | 24b |
| 25a | Zuständigkeiten und Rollen sind unklar. | ☐ | ☐ | Zuständigkeiten und Rollen sind klar. | 25b |

5 Handlungsspielraum

Zutreffendes ankreuzen

- | | | | | | |
|-----|---|--------------------------|--------------------------|--|-----|
| 26a | Es gibt unangenehme Überwachungs- und Kontrollmechanismen. | ☐ | ☐ | Es gibt keine unangenehmen Überwachungs- und Kontrollmechanismen. | 26b |
| 27a | Es gibt keine Möglichkeiten, Vorschläge und Ideen einzubringen. | ☐ | ☐ | Es gibt Möglichkeiten, Vorschläge und Ideen einzubringen. | 27b |
| 28a | Probleme können nicht besprochen werden. | ☐ | ☐ | Probleme können besprochen werden. | 28b |
| 29a | Die Arbeit ist abwechslungsarm und einseitig. | ☐ | ☐ | Die Arbeit ist abwechslungsreich und vielseitig. | 29b |
| 30a | Die Tätigkeit lässt wenig Spielräume und Selbstbestimmung zu (z.B. Zeiteinteilung, Einteilung der Arbeitsschritte, Wahl der Arbeitsmittel). | ☐ | ☐ | Die Tätigkeit lässt genügend Spielräume und Selbstbestimmung zu (z.B. Zeiteinteilung, Einteilung der Arbeitsschritte, Wahl der Arbeitsmittel). | 30b |
| 31a | Das Arbeitstempo bzw. der Arbeitstakt sind streng vorgegeben. | ☐ | ☐ | Das Arbeitstempo bzw. der Arbeitstakt sind nicht streng vorgegeben. | 31b |

6 Sozialklima

Zutreffendes ankreuzen

- | | | | | | |
|-----|--|--------------------------|--------------------------|--|-----|
| 32a | Es sind Diskriminierungen und Benachteiligungen beobachtbar (z.B. wegen Alter, Geschlecht, Nationalität, Behinderung; sexuelle Belästigung). | ☐ | ☐ | Es gibt keine Diskriminierungen und Benachteiligungen (z.B. wegen Alter, Geschlecht, Nationalität, Behinderung; sexuelle Belästigung). | 32b |
| 33a | Das Verhältnis zwischen Vorgesetzten und Beschäftigten ist gespannt. | ☐ | ☐ | Das Verhältnis zwischen Vorgesetzten und Beschäftigten ist angenehm. | 33b |
| 34a | Die Stimmung zwischen den Beschäftigten ist gereizt. | ☐ | ☐ | Die Stimmung zwischen den Beschäftigten ist gut. | 34b |
| 35a | In der Kollegenschaft gibt es wenig gegenseitige Unterstützung. | ☐ | ☐ | In der Kollegenschaft gibt es gegenseitige Unterstützung. | 35b |
| 36a | Im Allgemeinen fehlt die Möglichkeit, mit der Kollegenschaft und Vorgesetzten Problemlösungen zu erarbeiten. | ☐ | ☐ | Im Allgemeinen besteht die Möglichkeit, mit der Kollegenschaft und Vorgesetzten Problemlösungen zu erarbeiten. | 36b |

Biografische Daten

Die folgende Liste enthält einen Überblick an biographischen Daten. Im konkreten Anwendungsfall sind die Items entsprechend dem Erkenntnisinteresse und entsprechend den betrieblichen Besonderheiten auszuwählen und anzupassen.

- Geschlecht
- Alter (in Jahren oder Altersgruppen)
- Betrieb, Abteilung, Gruppe, Filiale etc.
- Beruf, Tätigkeit
- Dauer der Betriebszugehörigkeit
- Dauer der derzeitigen Tätigkeit
- Angaben zum Dienstverhältnis (z. B. unbefristet, befristet, Leiharbeiter ...)
- nähere Angaben zum Arbeitsplatz (z. B. fix, wechselnd, Springer ...)
- Position im Betrieb
- Schulbildung, Ausbildung
- Arbeitszeit (z. B. Vollzeit, Teilzeit, Schicht, Nacht, Überstunden ...)
- Entlohnungsform (z. B. Zeitlohn, Akkord, Prämien, Beteiligung ...)

Gesundheitsbezogene Daten

Die folgende Liste enthält eine beispielhafte Auswahl möglicher gesundheitsbezogener Folgen von Stress. Die Auswahl der Fragen sollte im gegebenen Fall von qualifizierten Personen (z. B. Betriebsarzt) vorgenommen werden.

- Müdigkeit, Mattigkeit, Energielosigkeit...
- Burnout-Symptome (Erschöpfung, Sinnlosigkeitsgefühle, Abstumpfung)
- Nervosität, Reizbarkeit, Spannungsgefühle
- Aggressionsgefühle, Überempfindlichkeit
- depressive Stimmungen, Niedergeschlagenheit
- Schlafstörungen, Alpträume
- Kopfschmerzen, Migräne
- Muskelverspannungen
- Schmerzen im Nacken, im Rücken, in den Gelenken
- Kurzatmigkeit, Luftnot, Halsschmerzen, Würgegefühle
- Appetitstörungen, Verdauungsprobleme
- Magenschmerzen, Sodbrennen, Erbrechen
- Stuhlprobleme
- häufige Infektionen
- sexuelle Lustlosigkeit, Impotenz
- Menstruationsbeschwerden (Frauen)
- Hautveränderungen (rauhe Haut, Ekzeme, Juckreiz ...)
- Schwindelanfälle
- starkes Schwitzen
- Überempfindlichkeit gegen Hitze oder Kälte
- Bluthochdruck
- Herzklopfen, Herzhagen
- Engegefühl in der Brust, Ziehen oder Stiche in der Brust
- diagnostizierte Erkrankungen (Magengeschwür, Herzinfarkt, Asthma...)

Literatur

Bundesgesetz über Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit (ArbeitnehmerInnenschutzgesetz - ASchG), BGBl. Nr. 450/1994.

DIN 33405, Psychische Belastung und Beanspruchung; Allgemeine Begriffe. Februar 1987.

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions: First European Survey on the Work Environment 1991–1992. Loughlinstown House, Shankill, Dublin, Ireland.

ILO: World Labour Report - Stress at Work, 1993.

ISO 10075, Ergonomic Principles related to Mental Workload; General Terms. Oktober 1991.

Lazarus, R. S., Launier, R., Stress – related transaction between person and environment. In: L. A. Pervin & M. Lewis (Eds.), Perspectives in international psychology. New York: Plenum Press. 1978.

Scheuch, K., Stress am Arbeitsplatz. In: Sichere Arbeit, Internationales Fachmagazin für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (Wien), Heft 3/1994, S. 40–45.

Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten über das Inverkehrbringen und Ausstellen von Maschinen und über die grundlegenden Sicherheitsanforderungen an Maschinen (Maschinen-Sicherheitsverordnung, MSV), BGBl. Nr. 306 vom 27. April 1994 i. d. g. F.

FESTLEGEN UND DURCHFÜHRUNG VON MASSNAHMEN

- ❶ Tragen Sie zuerst jede festgestellte Gefährdung in das „**(Arbeitsplatzbezogene) Maßnahmenblatt**“ (siehe Broschüre „Möglichkeiten der Dokumentation“) ein. Falls Sie eine Risikobeurteilung durchgeführt haben, tragen Sie bitte dort auch die ermittelte Risikoklasse ein.
- Bevor Sie Maßnahmen zur Risikominimierung festlegen, sollten Sie sich noch selbst die folgenden Fragen beantworten:

**Reichen die erhobenen (gemessenen, beobachteten) Informationen aus?
Reicht das vorhandene Wissen aus, oder benötigen wir externe Unterstützung?**

- ❷ Nun können Sie Maßnahmen zur Risikominimierung festlegen und in die Spalte „**Maßnahmen**“ eintragen. Dabei müssen Sie stets die „Grundsätze der Gefahrenverhütung“ (§ 7 ASchG) beachten.
- ❸ Als nächstes müssen Sie festlegen und eintragen, WER die Maßnahmen bis WANN durchführen soll.
- ❹ Zum Abschluss legen Sie einen Termin für die KONTROLLE der Maßnahmen fest und tragen diesen in die Spalte „**Kontrolle am**“ ein.

Übertragung in die Kontrollliste:

- ❺ Den zuletzt festgelegten Termin („**Kontrolle am**“) übertragen Sie nun in die Spalte „**Kontrolle am**“ der „**Kontrollliste**“ (siehe Broschüre „Möglichkeiten der Dokumentation“).
- ❻ Nachdem Sie die vorgesehenen Maßnahmen kontrolliert haben, planen Sie den Termin für die „**Nächste Evaluierung**“ und tragen ihn in die letzte Spalte der Kontrollliste ein. Zu diesem Termin sollten Sie wieder eine komplette Evaluierung der betrachteten Arbeitsplätze durchführen.

Das (Arbeitsplatzbezogene) Maßnahmenblatt" dient für jeden Arbeitsplatz/ Bereich als Übersicht über die Gefährdungen und die festgelegten Maßnahmen.

Die Kontrollliste gibt einen Überblick über sämtliche Arbeitsplätze/Bereiche des Betriebes. Dort werden die Termine für die Kontrollen und für die nächste Evaluierung aufgelistet.

Bitte wenden Sie sich in allen Fragen des Gesundheitsschutzes und der Sicherheit bei der Arbeit an den Unfallverhütungsdienst der für Sie zuständigen Landesstelle:

Wien, Niederösterreich und Burgenland:

UVD der Landesstelle Wien
Webergasse 4, 1203 Wien
Telefon (01) 331 33-0 Fax 331 33 293

UVD der Außenstelle St. Pölten
Wiener Straße 54, 3100 St. Pölten
Telefon (02742) 25 89 50-0 Fax 25 89 50 606

UVD der Außenstelle Oberwart
Hauptplatz 11, 7400 Oberwart
Telefon (03352) 353 56-0 Fax 353 56 606

Steiermark und Kärnten:

UVD der Landesstelle Graz
Göstinger Straße 26, 8021 Graz
Telefon (0316) 505-0 Fax 505 2609

UVD der Außenstelle Klagenfurt
Waidmannsdorfer Straße 35, 9021 Klagenfurt
Telefon (0463) 58 90-0 Fax 58 90 5001

Oberösterreich:

UVD der Landesstelle Linz
Blumauer Platz 1, 4021 Linz
Telefon (0732) 69 20-0 Fax 69 20 238

Salzburg, Tirol und Vorarlberg:

UVD der Landesstelle Salzburg
Dr.-Franz-Rehrl-Platz 5, 5010 Salzburg
Telefon (0662) 21 20-0 Fax 21 20 4450

UVD der Außenstelle Innsbruck
Meinhardstraße 5a, 6020 Innsbruck
Telefon (0512) 520 56-0 Fax 520 56 17

UVD der Außenstelle Dornbirn
Eisengasse 12, 6850 Dornbirn
Telefon (05572) 269 42-0 Fax 269 42 85

www.auva.net