



Mitteilungen

Nr. 9045

Erfassung psychischer Belastungen bei der Durchführung von Gefährdungsbeurteilungen

Handlungshilfe mit Checkliste für Verantwortliche in Verkehrsunternehmen

Stand: Dezember 2012

Gesamtbearbeitung:

Ausschuss für Personalwesen

Sachbearbeitung:

UA Arbeits- und Verkehrsmedizin

Dipl.-Ing. Yusuf Demirkaya, Bremen

Dr. Engelbert Emmerich, Wiesbaden

Dipl.-Ing. Rainer Erb, Hamburg

Dr. Michael Franz, Leipzig

Dr. Christine Gartner-Werner, Stuttgart

Dr. Christian Gravert, Berlin

Dr. Manuela Huetten, Berlin

Dr. Kristina John, Hamburg

Dr. Sigrid Karbe-Hamacher, Bremen

Dr. Bernhard Karmann, München

Dr. Rolf Kittel, Stuttgart

Dr. Christoph Levin, Hamburg

Dr. Rolf Lorbach, Köln

Dr. Friedbert Maas, Bochum

Dr. Yvonne Popper-Wawronek, Wien

Dr. Stefanie Ramrath, Düsseldorf

Dipl.-Geogr. Hartmut Reinberg-Schüller, Köln

Dr. Ludger Steltenkamp, Hannover

Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV)

Kamekestraße 37 - 39, 50672 Köln, Tel. 0221/57979-0, Fax: 514272

Erfassung psychischer Belastungen bei der Durchführung von Gefährdungsbeurteilungen

Handlungshilfe mit Checkliste für Verantwortliche in Verkehrsunternehmen

Stand: Dezember 2012

Redaktion:

Arbeitsgruppe „Psychische Belastungen“ im UA Arbeits- und Verkehrsmedizin

Dr. Christian Gravert, Berlin
Dipl.-Ing. Alfons Grösbrink, Hamburg
Dr. Friedbert Maas, Bochum
Dr. Ludger Steltenkamp, Hannover

Wissenschaftliche Beratung:

Dr. Thomas Fröschl, ias AG Karlsruhe
Damaris Greiff, Vera Schneider (DB Training)
Christina Meyn, Uwe Dechmann (Sozialforschungsstelle/ TU Dortmund)

Wir danken dem Dortmunder Forschungsbüro für Arbeit, Prävention und Politik (DoFAPP), sowie der BAUA, der GFA, dem IfADo, dem IFAA und vielen weiteren Kollegen für Ihre wertvollen fachlichen Beiträge, sowie den beteiligten Unternehmen, Betriebsräten, Betriebsärzten und Sicherheitsfachkräften für die Mitwirkung in der Erprobung.

Gefördert durch:

Fonds zur sozialen Sicherung
für Arbeitnehmer der Mobilitäts- und Verkehrsdienstleister e. V.

Inhalt

1	Einführung.....	4
2	Berücksichtigung psychischer Belastungen bei der Gefährdungsbeurteilung.....	5
3	Erläuterungen zum Begriff „psychische Belastungen“.....	8
4	Erfassung psychischer Fehlbelastungen.....	8
5	Hinweise zur Anwendung der Checkliste	9
5.1	Auswahl der zu beurteilenden Arbeitsplätze	9
5.2	Das Bewertungsteam.....	10
5.3	Vorbereitung der Gefährdungsermittlung	11
5.4	Das Vorgehen bei der Gefährdungsermittlung	11
5.5	Aktualisierung der Gefährdungsbeurteilung	16
5.6	Gesetzliche Forderung.....	16
5.7	Grenzen des Verfahrens	16
6	Checkliste: Gefährdungsbeurteilung „Psychische Belastungen im Arbeitssystem“	17
Teil 1:	Indikatoren für potentiell gesundheitsgefährdende psychische Belastungen	17
Teil 2:	Bewertung der Tätigkeit	18
7	Anregungen und Beispiele für belastungsreduzierende Maßnahmen.....	23
Anhang 1:	Maßnahmenkategorien	26
Anhang 2:	Einstufungsbeispiele für Teil 2 der Checkliste	27
Anhang 3:	Weiterführende Literatur und Internet-Links	31

Anmerkung: Zur besseren Lesbarkeit des Textes wird in den folgenden Ausführungen ausschließlich die männliche Schriftform verwendet.

1 Einführung

Mit dem ständigen Wandel der Lebens- und Arbeitsbedingungen verändern sich auch die Anforderungen an die Menschen in modernen Unternehmen:

- Modernisierungsprozesse rücken immer stärker Qualifikationen, Flexibilität und Motivation in den Mittelpunkt.
- Schwere körperliche Arbeiten nehmen ab, geistige und nervliche Beanspruchungen wachsen.
- Informationstechnologie verändert die Arbeitsumwelt. Flexible Arbeitsabläufe fordern ständig neue Lernprozesse und größere Anpassungsleistungen.
- Wertevorstellungen ändern sich.
- Die Sorge um die eigene Gesundheit ist wichtig.

(Aus: VDV-Mitteilung 9034 „Betriebliches Gesundheitsmanagement“)

Dem trägt auch das Arbeitsschutzgesetz Rechnung, das den Arbeitgeber zur Gefährdungsbeurteilung auch der psychischen Belastungen am Arbeitsplatz verpflichtet. Staatliche Aufsichtsbehörden drängen zunehmend auf die Umsetzung dieser gesetzlichen Vorgaben.

Trotz einer Vielzahl bereits zur Verfügung stehender Instrumente und Verfahren zur Erstellung einer Gefährdungsbeurteilung fehlt bisher ein abgestimmtes, wissenschaftlich abgesichertes, einfaches, in Verkehrsunternehmen allgemein anwendbares Instrument, das den gesetzlichen Anforderungen gerecht wird.

Die vorliegende Handlungshilfe soll eine branchenorientierte Hilfestellung bei der Ermittlung psychischer Belastungen im Rahmen der im Arbeitsschutzgesetz geforderten Gefährdungsbeurteilung geben.

Die in der Checkliste erfassten Tätigkeitsmerkmale stellen eine Auswahl potentieller betrieblicher Belastungsfaktoren für das psychische Befinden der Beschäftigten dar. Das reine Vorhandensein einer oder mehrerer dieser Faktoren ist nicht gleichzusetzen mit einer daraus resultierenden Fehlbeanspruchung mit Krankheitswert.

Berufliche Belastungen sind in vielen Fällen tätigkeitstypisch. Das Fahrpersonal ist häufiger kritischen Verkehrssituationen ausgesetzt als Mitarbeiter in der Verwaltung oder in Werkstätten. Für die viele Tätigkeiten in der Branche ÖPNV/Bahnen ist zu berücksichtigen, dass psychische Belastungen durch hohe Verantwortung für Menschen und Material, Dienste zu ungünstigen Tageszeiten, Einhalten des Fahrplans und sonstige verbindliche organisatorische Regelungen zu den berufstypischen Anforderungen gehören und auch bei einer optimalen Gestaltung der Arbeitsbedingungen grundsätzlich bestehen. Auf diese branchenspezifischen Anforderungen ist mit richtiger Eignungsauswahl (Berufsberatung), beruflicher Qualifikation und Stärkung persönlicher und sozialer Ressourcen einzugehen.

Unabhängig davon besitzt ein Unternehmen Möglichkeiten, die Mitarbeiter bei der Bewältigung ihrer Aufgaben zu unterstützen. Beispielsweise ermöglichen Stressbe-

wältigungskurse oder Deeskalations-Seminare für Fahrausweisprüfer einen professionelleren Umgang mit konfliktbehafteten Situationen. Diese werden damit in die Lage versetzt, derartige Situationen zu vermeiden oder Eskalationen zu begrenzen und erfahren somit eine Stärkung ihrer Ressourcen.

Das Schaffen von unterstützenden betrieblichen Rahmenbedingungen, z. B. durch ein strukturiertes Betreuungskonzept für in schwere Unfälle verwickeltes Fahrpersonal, erleichtert in der Regel die Verarbeitung traumatischer Ereignisse. Sowohl Fehlzeiten als auch Fahrdienstuntauglichkeit lassen sich dadurch nachweislich verringern.

Bei der Entwicklung und Ausprägung von psychischen Gesundheitsstörungen spielen die persönlichen Voraussetzungen (Ressourcen) des Betroffenen eine entscheidende Rolle. Durch unterschiedliche Faktoren wie Persönlichkeitsstruktur, Lebensgeschichte, Unterstützung durch das private Umfeld, finanzielle Rahmenbedingungen usw. werden diese wesentlich mitbestimmt und führen damit zu unterschiedlicher Verarbeitung (Beanspruchung) bei gleicher beruflicher Ausgangsbelastung. Diese Faktoren können durch das Unternehmen nicht beeinflusst werden. Daher ist hier jeder Einzelne aufgefordert, eigenverantwortlich an der Erhaltung seiner Gesundheit und Beschäftigungsfähigkeit mitzuarbeiten.

Die Ermittlung dieser persönlichen Ressourcen des einzelnen Mitarbeiters ist ausdrücklich nicht Gegenstand der in dieser Handlungshilfe enthaltenen Checkliste. Die Checkliste soll einen ersten Einstieg in die arbeitsplatzbezogenen Aspekte bei der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen ermöglichen und den Verantwortlichen bei der Erfüllung gesetzlicher Vorschriften helfen.

2 Berücksichtigung psychischer Belastungen bei der Gefährdungsbeurteilung

Das Arbeitsschutzgesetz verpflichtet den Arbeitgeber, Maßnahmen zur Verhütung von Unfällen bei der Arbeit und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren zu ergreifen. Hierzu gehören ausdrücklich auch Maßnahmen zur menschengerechten Arbeitsgestaltung.

Die Gefährdungsbeurteilung stellt dabei das zentrale Instrument im betrieblichen Arbeits- und Gesundheitsschutz dar.

Rechtsgrundlage ist § 5 Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG):

- (1) *Der Arbeitgeber hat durch eine Beurteilung der für die Beschäftigten mit ihrer Arbeit verbundenen Gefährdung zu ermitteln, welche Maßnahmen des Arbeitsschutzes erforderlich sind.*

...

(2) Eine Gefährdung kann sich insbesondere ergeben durch

...

- 4. die Gestaltung von Arbeits- und Fertigungsverfahren, Arbeitsabläufen und Arbeitszeit und deren Zusammenwirken,*
- 5. unzureichende Qualifikation und Unterweisung der Beschäftigten.*

Hier weist der Gesetzgeber darauf hin, dass nicht nur der technische Arbeitsschutz, sondern aufgrund des Gesundheitsschutzes auch „weiche“ Faktoren wie Arbeitsabläufe und Qualifikation zu beurteilen sind.

Das Bundesarbeitsgericht (BAG) stellte am 12. August 2008 fest: „§ 5 ArbSchG dient nicht in erster Linie dazu, unmittelbare Gesundheitsgefahren zu verhüten. Durch die Gefährdungsbeurteilung werden vielmehr im Vorfeld Gefährdungen ermittelt, denen gegebenenfalls durch entsprechende Maßnahmen zu begegnen ist“. Mit einer Gefährdungsbeurteilung werden nicht Gefahren beurteilt, sondern Gefährdungen: „Der Begriff der Gefährdung bezeichnet im Unterschied zur Gefahr die Möglichkeit eines Schadens oder einer gesundheitlichen Beeinträchtigung ohne bestimmte Anforderungen an ihr Ausmaß oder ihre Eintrittswahrscheinlichkeit.“ Mit dieser Beurteilung „fängt der Schutz der Gesundheit als der körperlichen und geistig-psychischen Integrität des Arbeitnehmers an“.

Die in den vergangenen Jahren vorgenommenen Anpassungen und Straffungen des Arbeitsschutzrechts stärken die Eigenverantwortung des Unternehmers. Er hat nunmehr größere Handlungsspielräume, um die angestrebten Schutzziele zu erreichen. Unter anderem hat er darauf zu achten, dass eine den gesetzlichen Bestimmungen entsprechende Gefährdungsbeurteilung¹ auch psychische Belastungen erfasst.

Die Unfallversicherungsträger präzisieren in § 3 UVV „Grundsätze der Prävention“ (BGV A1 und GUV-V A1) die Ermittlung des betrieblichen Gefährdungspotentials und die Beurteilung der Risiken sowie die Auswahl und Kontrolle der Wirksamkeit der Maßnahmen. Im Arbeitsschutzgesetz wird eine fortlaufende Dokumentation gefordert, in der sowohl die Ergebnisse der Gefährdungsbeurteilung als auch die veranlassten Maßnahmen und deren Wirksamkeit enthalten sind.

Aus der Gefährdungsbeurteilung werden sich vorrangig Maßnahmen der Verhältnisprävention (Gestaltung der Arbeitsplätze, Veränderung von Handlungsspielräumen, Arbeitszeitorganisation) ergeben. Ein aktiv betriebener, gut organisierter betrieblicher Arbeitsschutz reduziert bereits die psychischen Fehlbelastungen, weil er Störungen im Arbeitsablauf und Unfall- und Gesundheitsgefahren minimiert.

¹ Bei der DB AG erfolgt die Gefährdungsbeurteilung einheitlich mit Vordruck 132.0135V01 nach Ril 132.0135. Ermittlungsunterlagen wie die vorgeschlagene Checkliste können als Anlagen mitgeführt werden.

Maßnahmen zur Arbeitsorganisation und zur Personal- und Führungskräfte-Entwicklung umfassen die Kernbereiche unternehmerischer Verantwortung. Arbeitserweiterung, Arbeitsbereicherung, Systematisch geplante Arbeitsplatzwechsel und Gruppenarbeit eröffnen Möglichkeiten zum Belastungswechsel. Sorgfältige Personalauswahl und angemessene Qualifizierung beugen einer individuellen Überforderung mit der Aufgabe vor. Unterschiede zwischen dem Anforderungsprofil des Arbeitsplatzes und dem Leistungsvermögen des Mitarbeiters sollten möglichst gering gehalten werden.

Für die Beurteilung der psychischen Belastungen am Arbeitsplatz sind daher in der Checkliste die Faktoren Arbeitsumgebung, Arbeitsorganisation, Arbeitsinhalt, Kommunikation, Qualifikation, Arbeitszeit und Führung enthalten.

Bei der Gefährdungsbeurteilung sollen möglichst solche psychischen Belastungen berücksichtigt werden, die mit Wahrscheinlichkeit zu Beeinträchtigungen (= Fehlbelastungen) führen können. Es sollte aber nicht vergessen werden, dass psychische Belastungen mit erwünschter Wirkung (z. B. Abwechslung im Beruf, Erweiterung von Handlungsspielräumen, betriebliche Weiterbildung) als Gegenmaßnahmen zu ungünstigen Belastungen genutzt werden können. So führt eine erhöhte Arbeitsbelastung (z. B. durch Zeitdruck) unter Umständen zu geringeren gesundheitlichen Beeinträchtigungen, wenn Betroffene über einen hohen Handlungsspielraum verfügen. Tätigkeiten mit geringem Kontrollspielraum bei gleichzeitig hohen Anforderungen können demnach ein höheres Gesundheitsrisiko bergen.

Damit bieten sich dem Arbeitgeber und seinen Führungskräften über die Reduzierung oder Beseitigung belastender Arbeitsbedingungen hinaus - unabhängig von der unterschiedlichen individuellen Disposition der Betroffenen - sinnvolle Ansätze für Maßnahmen zur Verringerung der Beanspruchung durch Veränderung von betrieblichen Rahmenbedingungen (z. B. Einfluss der Mitarbeiter auf die Dienstplangestaltung, Bonusregelungen usw.). Weitere Möglichkeiten sind in Abschnitt 7 dieser Handlungshilfe genannt.

Als integraler Bestandteil des betrieblichen Gesundheitsmanagements hat daher die Ermittlung und - sofern möglich - Reduzierung psychischer Belastungen im Arbeitsleben eine hohe Bedeutung für die Unternehmen erlangt.

Um dabei qualifizierte Bewertungen zu treffen, können die verantwortlichen Führungskräfte auf die fachliche Unterstützung der Träger der Gesetzlichen Unfallversicherung (Berufsgenossenschaften, Unfallkassen) sowie betrieblicher und externer Fachleute (Fachkräfte für Arbeitssicherheit, Betriebsärzte, Sozialberater, Psychologen, Organisations- und Personalentwickler, Arbeitswissenschaftler) zurückgreifen.

Auch in der VDV-Mitteilung Nr. 9034 „Betriebliches Gesundheitsmanagement – Ein Leitfadens zur Organisation in Unternehmen“ ist die Gefährdungsbeurteilung ausdrücklich als unverzichtbares Element des Betrieblichen Gesundheitsmanagements aufgeführt.

3 Erläuterungen zum Begriff „psychische Belastungen“

Als „psychische Belastungen“ werden grundsätzlich alle Faktoren des Umfeldes bezeichnet, die auf die Psyche des Menschen von außen einwirken.

Die Erfassung von arbeitsbedingten psychischen Belastungen stellt nur einen Teilaspekt der insgesamt im gesellschaftlichen Umfeld zunehmenden Problematik psychischer Störungen dar. Arbeit ist eine wichtige Ressource für psychische Stabilität und Zufriedenheit. Die Wechselwirkungen zwischen Menschen und ihrer Arbeit werden stark durch ihre Persönlichkeit und Erfahrungen geprägt.

Psychische Belastungen bei der Arbeit können prinzipiell sowohl aktivierend als auch ermüdend empfunden werden. Auch Stress kann sowohl erwünschte stimulierende als auch unerwünschte gesundheitliche Folgen haben. Diesem Ansatz folgt das Belastungs-Beanspruchungsmodell. Schon bei den alltäglichen Belastungen durch Lärm, Klima oder Gefahrstoffe sind die individuellen Beanspruchungsfolgen beim Beschäftigten auch von seiner persönlichen Konstitution und seinem Gesundheitszustand abhängig. Dies gilt umso mehr für psychische Belastungen bei der Arbeit. Die gleiche Belastungssituation kann je nach Individualität des Beschäftigten von diesem als Anregung oder starke Beanspruchung empfunden werden.

Familiäre Belastungen wie persönliche Verschuldung oder Beziehungsprobleme sind häufige private Risikofaktoren, die in Wechselwirkung mit beruflichen Anforderungen das Auftreten von psychischen Erkrankungen in der Belegschaft eines Unternehmens fördern und Belastungen am Arbeitsplatz verstärken können.

Ein Ungleichgewicht zwischen Arbeitsanforderungen und individuellen Möglichkeiten der Bewältigung kann bei Betroffenen zu beruflich mitbedingten psychischen Fehlbeanspruchungen und akuten Stress-Symptomen führen. Langfristig können sich daraus Probleme wie mangelnde Arbeitszufriedenheit oder chronische Erkrankungen ergeben. In der Konsequenz drohen ökonomische Nachteile für ein Unternehmen durch einen höheren Krankenstand, eine Zunahme vorzeitiger Erwerbsunfähigkeit oder eine hohe Mitarbeiterfluktuation. Für die Mitarbeiter kann das zur Einschränkung oder im Extremfall zum Verlust ihrer Beschäftigungsfähigkeit führen.

4 Erfassung psychischer Fehlbelastungen

Für die Erfassung und Beurteilung psychischer Belastungen und Beanspruchungen gibt es eine Vielzahl sehr unterschiedlicher Verfahren. Die Unfallversicherungsträger bieten ein breites Spektrum von Informationen und Arbeitshilfen für die betriebliche Durchführung von Gefährdungsbeurteilungen in digitaler und gedruckter Form an (siehe Anhang 3). In der Handlungshilfe sind diese Materialien branchenspezifisch für die Ermittlung, Beurteilung und Dokumentation von psychischen Belastungen an Arbeitsplätzen in Verkehrsunternehmen verdichtet.

Ziel ist es, den Verantwortlichen in den Verkehrsbetrieben eine höhere Handlungssicherheit bei der Durchführung der Gefährdungsbeurteilung mit Hilfe einer branchenspezifischen Checkliste zu geben. Das wissenschaftlich geprüfte Verfahren hilft, Arbeitsplätze mit besonderen psychischen Arbeitsbelastungen zu erkennen und geeignete Maßnahmen abzuleiten. Betrachtungen von ähnlichen Tätigkeiten in vergleichbaren Bereichen innerhalb eines Betriebes ermöglichen erste Hinweise auf derartige Belastungen.

Bei der Auswahl der Fragen wurde besonderer Wert darauf gelegt, personenunabhängig Belastungsmerkmale zu identifizieren und hinsichtlich sich daraus ergebender Handlungserfordernisse zu bewerten. Dabei erfolgt bewusst keine Vermischung mit Fragestellungen, die die individuelle Bewertung (= Beanspruchung) der Mitarbeiter auf den beurteilten Arbeitsplätzen widerspiegeln, wie es beispielsweise bei Fragen zu gesundheitlichen Beschwerden der Fall wäre. Für den betrieblichen Anwender ist ein Verfahren besser, das die jeweiligen Merkmale der Tätigkeit und nicht die Bewältigungsstrategien der Mitarbeiter erfasst. Es erlaubt eine Ableitung konkreter Handlungsmöglichkeiten zur Verbesserung der Verhältnisse am Arbeitsplatz.

Wichtig ist, dass die psychische Gefährdungsbeurteilung in den Zusammenhang der umfassenden Gefährdungsanalyse nach § 5 ArbSchG gestellt und durch eine subjektiven Belastungsanalyse (z. B. unternehmensweite Mitarbeiterbefragung) ergänzt wird.

Hiermit ist die Erstellung einer Gefährdungsbeurteilung mit den im Betrieb vorhandenen personellen Ressourcen möglich.

Typische Belastungen in Verkehrsunternehmen können sein: Stark wechselnde oder kurzfristig geplante Arbeitszeiten, Monotonie z. B. bei Steuer- und Überwachungstätigkeiten, Gewalt durch Dritte oder Beteiligung an schweren Verkehrs- und Arbeitsunfällen.

Weiterführende Literatur und Hinweise auf relevante Internetseiten sind im Anhang 3 zusammengestellt.

5 Hinweise zur Anwendung der Checkliste

5.1 Auswahl der zu beurteilenden Arbeitsplätze

Zunächst bietet es sich an, eine Reihenfolge der zu beurteilenden Arbeitsplätze anhand von bereits bekannten oder zu erwartenden psychischen Belastungen festzulegen. Die Belastungen im Fahrdienst, Fahrausweisprüfdienst oder in Leitstellen sind erfahrungsgemäß höher einzuschätzen als beispielsweise reine Verwaltungstätigkeiten ohne besonderen Kundenkontakt.

Erste Hinweise auf vorliegende Fehlbelastungen im untersuchten Bereich können eine überdurchschnittliche oder zunehmende Anzahl von Unfällen, Beinahe-Unfällen, relativ hohe Fehlzeiten oder Produktivitätsverluste sein.

In Teil 1 der Checkliste werden daher allgemeine betriebliche Kennzahlen (Indikatoren), die möglicherweise im Zusammenhang mit gesundheitsgefährdenden psychischen Belastungen stehen können, erfasst. Diese Kennzahlen werden im Vorfeld ermittelt, um zum Zeitpunkt der Durchführung der Gefährdungsbeurteilung zur Verfügung zu stehen. Von besonderem Interesse sind überdurchschnittliche Werte im internen Vergleich mit ähnlich gearteten Arbeitsplätzen oder im Branchenvergleich bzw. eine auffällige Veränderung im Mehrjahresvergleich, die nicht durch andere Ursachen erklärbar sind. Zur Bewertung der Indikatoren vgl. Abschnitt 5.4.

5.2 Das Bewertungsteam

Die Arbeitsplätze oder Tätigkeiten werden in Teil 2 der Checkliste nach unterschiedlichen Faktoren wie Arbeitsinhalt, Arbeitsorganisation usw. betrachtet und bewertet. Dies erfolgt durch den Arbeitgeber bzw. Personen mit eingehender Arbeitsplatzkenntnis wie die direkten Führungskräfte, Ausbilder oder Beschäftigte in Zusammenarbeit mit der Fachkraft für Arbeitssicherheit, dem Betriebsarzt und unter Beteiligung des Betriebs-/Personalrates (= Bewertungsteam). Ergänzt werden kann dieses Team bei Bedarf durch weitere interne Experten wie z. B. Sozialberater, Psychologen oder Mitarbeiter der Organisations- und Personalentwicklung. Die Entscheidung über die Zusammensetzung des Bewertungsteams liegt beim Arbeitgeber in Abstimmung mit der Arbeitnehmervertretung. Jedes Unternehmen kann sein Bewertungsteam angepasst an betriebliche Erfordernisse und Möglichkeiten zusammenstellen.

Folgende Empfehlung kann in Bezug auf die Zusammenstellung des Bewertungsteams gegeben werden:

Obligatorische Mitglieder des Bewertungsteams:

- direkte Führungskraft und/oder Person mit sehr guter (operativer) Kenntnis des Arbeitsplatzes (z. B. Ausbilder, andere Beschäftigte)
- Fachkraft für Arbeitssicherheit
- Betriebsarzt oder betriebsärztlicher Dienst
- Interessenvertretung (Betriebs-/ Personalrat etc.)

Optionale Mitglieder des Bewertungsteams:

- Sozialarbeiter
- Psychologe
- Mitarbeiter der Organisations- und Personalentwicklung
- Weitere

5.3 Vorbereitung der Gefährdungsermittlung

Die Aussagekraft der Gefährdungsermittlung steigt erheblich, wenn das Bewertungsteam eine vorbereitende Sitzung einberuft, bei der folgende Fragen geklärt werden (ggf. unter externer Moderation):

- Welche Arbeitsplätze werden bei der aktuell geplanten Gefährdungsermittlung betrachtet? Definieren der zu beurteilenden Arbeitsplätze.
- Wann und wie wird die Belegschaft über die Aktivitäten informiert? Es ist nicht nur erforderlich, die jeweiligen Arbeitsplatzinhaber der zu bewertenden Arbeitsplätze über das Vorhaben zu informieren, sondern (mindestens) die gesamte Abteilung. Dies ist eine grundlegende Voraussetzung, um die Akzeptanz zu gewährleisten und mögliche Vorurteile in der Belegschaft abzubauen.
- Welche Themen umfasst die Checkliste? Welche Aussagen der Checkliste haben Bedeutung für den betrachteten Arbeitsplatz? Gemeinsames Durchgehen der Checkliste, ggf. Zufügen oder Streichen von Themen und Klärung von offenen Fragen.
- Wie ist der zeitliche Ablauf geplant? Festlegen der Zeitpunkte von 1. Informationen sammeln (Beobachtung, Befragung, Erfahrungswissen) 2. Bewertung anhand der Checkliste, 3. Konsensfindung im Bewertungsteam, 4. Ableitung von Maßnahmen, 5. Monitoring der Maßnahmen
- Was ist von den Mitgliedern des Bewertungsteams zu beachten, um eine gültige Durchführung des Verfahrens sicherzustellen? Grundsätze von Beobachtung, Befragung und Bewertung werden besprochen.
- Wie wird sichergestellt, dass die betrieblichen Kennzahlen (Teil 1 der Checkliste: Indikatoren) zur Konsensrunde zur Verfügung stehen? Festlegung von vorab einzuholenden Informationen für die Checkliste.

5.4 Das Vorgehen bei der Gefährdungsermittlung

Empfohlen wird, die Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen auf Grundlage von *Beobachtung* des Arbeitsplatzes, *Befragung* von Arbeitsplatzinhabern und Anwendung von *Erfahrungswissen* durchzuführen. Auf Grundlage dieser Informationen werden individuelle Beurteilungen anhand der Checkliste (vgl. 6.) vorgenommen und anschließend zu einem Konsens im Bewertungsteam zusammengeführt. Geeignete Maßnahmen werden abgeleitet und nachverfolgt.

Aus dieser Empfehlung ergibt sich folgender Ablauf zur Erfassung psychischer Belastungen:

- A) Informationen gewinnen
- B) Bewertung psychischer Belastungen
- C) Maßnahmenableitung
- D) Monitoring der Maßnahmen

Es wird festgelegt, ob mehrere gleichartige Arbeitsplätze für eine Gefährdungsermittlung zusammengefasst werden können. Außerdem darf die Bewertung nicht durch zum Zeitpunkt der Beobachtung stattfindenden Peak- oder Ruhephasen verfälscht werden. Erfasst wird demnach die typische psychische Belastungssituation für einen typischen Arbeitsplatz dieser Art.

A) Informationen gewinnen

Das Bewertungsteam gewinnt Informationen über die psychischen Belastungen an einem Arbeitsplatz durch: Beobachtung des Arbeitsplatzes, Befragung von Arbeitsplatzinhabern und Rückgriff auf vorhandenes Arbeitsplatzwissen.

Dabei ist es nicht zwingend notwendig, dass alle drei Methoden angewendet werden – ob und inwiefern beispielsweise der Arbeitsplatzinhaber befragt wird und welcher Anteil der Tätigkeit beobachtbar ist, muss für jeden Arbeitsplatz im Vorfeld neu entschieden werden. Grundsätzlich ist aber einem Einsatz aller drei Methoden in Kombination der Vorzug zu geben.

Als mögliche Hilfestellung dazu sind die jeweiligen Belastungsmerkmale in der Checkliste mit Symbolen gekennzeichnet. Im Rahmen der vorbereitenden Sitzung des Bewertungsteams wird besprochen, ob und welche Merkmale zusätzlich beim Arbeitsplatzinhaber erfragt werden und in welcher Form das passiert (z. B. während der Begehung oder als Interviewphase im Anschluss an die Beobachtungssequenz).

Symbole



Beobachtung des Arbeitsplatzes



Befragung von Arbeitsplatzinhabern



Erfahrungswissen: vorhandenes Wissen über den Arbeitsplatz

Jedes Mitglied des Bewertungsteams erhält zur Informationssammlung eine eigene Checkliste. In der Spalte „Erläuternde Daten und Hinweise“ bietet die Checkliste Platz, um sich während der Beobachtung und Befragung Notizen zu machen. Diese Notizen bilden neben dem vorhandenen Arbeitsplatzwissen die Grundlage der persönlichen Einschätzung jedes Mitglieds des Bewertungsteams.

Sowohl die Arbeitsplatzbegehung zur Beobachtung von Belastungsmerkmalen als auch die Befragung von Arbeitsplatzinhabern sind je nach Bedarf individuell oder als Gruppe zu organisieren. Um die unterschiedlichen Blickwinkel der einzelnen Mitglieder des Teams ausreichend berücksichtigen zu können, wird empfohlen, sich in dieser Phase nicht untereinander über die gesammelten Informationen auszutauschen. Weiterhin ist zu beachten, dass die Arbeitsplatzinhaber vorab über die Begehung informiert werden.

Da die Checkliste auf sämtliche Arbeitsplätze in Verkehrsunternehmen anwendbar ist, kann nicht jeder angegebene Belastungsparameter auf jeden Arbeitsplatz zutreffen. Darüber hinaus gilt zu beachten, dass nicht jeder Teilnehmende im Bewertungs-

team in gleichem Maß über alle Informationen oder Kenntnisse (z. B. spezifische Arbeitssicherheitskenntnisse) verfügen kann. In diesen Fällen ist es selbstverständlich zulässig, die betreffenden Parameter offenzulassen und dies in der „Konsensrunde“ zu diskutieren.

B) Bewertung psychischer Belastungen

Die Checkliste gliedert sich in zwei Teile: Im ersten Teil werden Indikatoren erfasst, die möglicherweise mit gesundheitsgefährdenden psychischen Belastungen in Zusammenhang stehen. Teil zwei dient der Bewertung der Tätigkeit.

Die Bewertung der Belastungsmerkmale anhand der Checkliste erfolgt in zwei Schritten: Zunächst füllt jedes Mitglied des Bewertungsteams den Teil 2 der Checkliste eigenständig aus. Unmittelbar im Anschluss kommt das Team in einer sogenannten „Konsensrunde“ zusammen. Hier wird über die jeweiligen Einschätzungen der einzelnen Mitglieder diskutiert und gemeinsam eine Checkliste ausgefüllt, die nun das Ergebnis der Gefährdungsermittlung darstellt.

Teil 1: Indikatoren für potentielle psychische Fehlbelastungen

In diesem Teil werden die im Vorfeld recherchierten Kennzahlen anhand einer fünfstufigen Skala bewertet (von „trifft nicht zu“ bis „trifft zu“). Hier ist nach folgendem Bewertungsschema vorzugehen:

Die Bewertungskategorien „trifft nicht zu“ und „trifft eher nicht zu“ sind dann auszuwählen, wenn die Kennzahlen deutlich unter dem Durchschnitt anderer vergleichbarer Organisationseinheiten im eigenen Unternehmen oder der Branche liegen.

Die Kategorie „teils/teils“ stellt den Mittelwert der Skala dar und bedeutet, dass die Kennzahlen im Durchschnitt anderer vergleichbarer Organisationseinheiten im eigenen Unternehmen oder der Branche liegen. Es liegen keine nennenswerten Abweichungen nach oben oder nach unten vor.

Die Bewertungskategorien „trifft eher zu“ oder „trifft zu“ sind dann auszuwählen, wenn die Kennzahlen deutlich über dem Durchschnitt anderer vergleichbarer Organisationseinheiten im eigenen Unternehmen oder der Branche liegen. Auch auffällige Veränderungen (in beide Richtungen) gegenüber zurückliegenden Zeiträumen sind zu beachten. Die Entscheidung liegt letztlich im Ermessen des Bewertungsteams.

Teil 2: Bewertung der Tätigkeit

Die Beurteilung der Belastungsmerkmale erfolgt anhand einer fünfstufigen Antwortskala (von „trifft nicht zu“ bis „trifft zu“). An dieser Stelle ist der Ist-Zustand zu bewerten (unabhängig von ggf. erforderlichen Maßnahmen).

◀◀	◀	■	▶	▶▶
trifft nicht zu	trifft eher nicht zu	teils / teils	trifft eher zu	trifft zu

Die Bewertungskategorien „trifft nicht zu“ und „trifft eher nicht zu“ sind dann auszuwählen, wenn die Situation am betrachteten Arbeitsplatz deutlich bis stark von der angemessenen Belastung abweicht und somit eine Fehlbelastung festzustellen ist.

Die Kategorie „teils/teils“ stellt den Mittelwert der Skala dar und bedeutet, dass sich Aspekte von Fehlbelastung und angemessener Belastung die Waage halten.

Die Bewertungskategorien „trifft eher zu“ oder „trifft zu“ sind dann auszuwählen, wenn am Arbeitsplatz die genannten gesundheitsförderlichen Bedingungen überwiegend oder voll umgesetzt sind.

Darüber hinaus erfolgt in einer zusätzlichen Kategorie die Bewertung der Dringlichkeit der Maßnahmenumsetzung, da eine negative Beurteilung eines Belastungsmerkmals nicht immer zwingend eine hohe Dringlichkeit in Bezug auf die Maßnahmenumsetzung bedeutet und umgekehrt.

Zur Verdeutlichung zwei Beispiele:

So ist es zum Beispiel möglich, dass die Aussage „Der Beschäftigte kann sein Arbeitsplatztempo beeinflussen“ mit „trifft nicht zu“ beurteilt werden muss, dies gleichzeitig aber ein unvermeidbarer Bestandteil der Arbeitstätigkeit ist (z. B. im Fahrdienst) und daher hier keine Maßnahmen erfolgen können bzw. zumindest keine hohe Dringlichkeit besteht.

Andererseits ist es denkbar, dass die Aussage „Die Ziele und Erwartungen der Vorgesetzten sind den Beschäftigten bekannt“ mit „trifft zu“ bewertet und dies auf verstärkte Maßnahmen im Bereich Mitarbeiterkommunikation zurückgeführt wird, die in letzter Zeit stattgefunden haben. Es wäre z. B. möglich, dass zur Aufrechterhaltung dieses positiven Zustands eine Weiterführung dieser Maßnahmen erforderlich ist und dies vom Bewertungsteam mit einer hohen Dringlichkeit bewertet wird.

Wenn Maßnahmen ergriffen werden müssen, ist die Dringlichkeit der Umsetzung mit den folgenden vorgegebenen Kategorien festzulegen:

! = **Geringer Handlungsbedarf**

In Kombination mit einer festgestellten Fehlbelastung sind Verbesserungen anzustreben.

In Kombination mit einem festgestellten gesundheitsförderlichen Merkmal ist deren Bewahrung sicherzustellen.

! = **Deutlicher Handlungsbedarf**

In Kombination mit einer festgestellten Fehlbelastung sind belastungsreduzierende Maßnahmen erforderlich und zeitnah umzusetzen.

In Kombination mit einem festgestellten gesundheitsförderlichen Merkmal sind Maßnahmen umzusetzen, die die günstige Belastungssituation erhalten oder dieses Merkmal als Schutzfaktor oder Anreiz ausbauen.

! = **Dringender Handlungsbedarf**

In Kombination mit einer festgestellten Fehlbelastung sind dringend belastungsreduzierende Maßnahmen erforderlich, schnellstmöglich umzusetzen und auf ihre Wirksamkeit zu prüfen.

In Kombination mit einem festgestellten gesundheitsförderlichen Merkmal sind dringend Maßnahmen umzusetzen, die die günstige Belastungssituation erhalten oder dieses Merkmal als Schutzfaktor oder Anreiz ausbauen. Die Maßnahmen sind schnellstmöglich umzusetzen und auf ihre Wirksamkeit zu prüfen.

In Anhang 1 finden sich beispielhafte Kombinationen aus der Bewertung der Tätigkeit („trifft nicht zu“ bis „trifft zu“) und dem bestehenden Handlungsbedarf („geringer Handlungsbedarf“ bis „dringender Handlungsbedarf“).

Einstufungsbeispiele für typische Gefährdungen in Verkehrsunternehmen mit näheren Erläuterungen sind im Anhang 2 zusammengestellt.

C) Maßnahmenableitung

Auf Basis dieser Bewertung werden bestenfalls in der gleichen Sitzung, oder aber in einer bereits festgelegten zeitnahen Sitzung, geeignete Maßnahmen abgeleitet und Verantwortlichkeiten sowie Termine für die Umsetzung festgelegt. Die Priorität einer Maßnahme gegenüber einer anderen ergibt sich aus der Dringlichkeitseinschätzung (s. oben).

Anregungen und Beispiele für belastungsreduzierende Maßnahmen finden sich in Abschnitt 7 dieser Handlungshilfe.

D) Durchführung und Monitoring der Maßnahmen

Darüber hinaus ist eine Kontrolle der Wirksamkeit der veranlassten Maßnahmen unabdingbar. Je nach umzusetzenden Maßnahmen wird dazu ein individueller Zeitraum festgelegt. Diese Kontrolle wird möglichst nach Umsetzung der Maßnahmen durch eine erneute Risikoeinschätzung dokumentiert.

5.5 Aktualisierung der Gefährdungsbeurteilung

Eine Aktualisierung der Gefährdungsbeurteilung ist immer dann erforderlich, wenn Arbeitsplätze neu eingerichtet oder wesentlich umgestaltet werden bzw. sich Änderungen in der Arbeitsorganisation ergeben.

5.6 Gesetzliche Forderung

Mit einer sorgfältig ausgefüllten und aktuell gepflegten Checkliste kann die gesetzlich geforderte Dokumentation der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen erfüllt werden.

Bei der vorliegenden Checkliste handelt es sich um ein wissenschaftlich geprüftes Verfahren der Stufe 2 für Übersichtszwecke (Screening) nach DIN EN ISO 10075-3. Für Zwecke der genauen Messung und zu speziellen Fragestellungen können externe Experten (z. B. Arbeitswissenschaftler oder Psychologen) mit Verfahren der Stufe 3 (Expertenverfahren) hinzugezogen werden.

5.7 Grenzen des Verfahrens

Das Erkennen von Mitarbeitern mit psychischen Auffälligkeiten ist ausdrücklich nicht Bestandteil der Arbeitsplatzbewertung im Rahmen einer Gefährdungsbeurteilung. Hierzu gibt es ärztliche und psychologische diagnostische Verfahren, die ausschließlich von Fachleuten angewandt werden sollen.

Bei psychisch kranken Mitarbeitern besteht Handlungsbedarf, weil die Betroffenen selbst zumeist stark leiden und nicht nur ihre berufliche Leistungsfähigkeit beeinträchtigt ist, sondern diese erfahrungsgemäß zu einer erhöhten Belastung aller Beteiligten in einer Arbeitsgruppe führt.

6 Checkliste: Erfassung Psychischer Belastungen im Arbeitssystem

Unternehmen:

Bereich/Abteilung:

Beurteilte Tätigkeit:

Datum:

Erstellt von (Funktion):

Teil 1: Indikatoren für potentielle psychische Fehlbelastungen

Indikatoren	trifft nicht zu	trifft eher nicht zu	teils / teils	trifft eher zu	trifft zu	Ergänzende Daten und Hinweise
Der Krankenstand (inkl. Langzeitkranke) im untersuchten Bereich ist überdurchschnittlich hoch *	◀◀	◀	■	▶	▶▶	Vergleichsgröße:
Die Unfallzahlen im untersuchten Bereich sind auffallend hoch oder nehmen zu *	◀◀	◀	■	▶	▶▶	Vergleichsgröße:
Gehäufte* Anzahl von Suchtfällen (Alkohol, Medikamente, Drogen)	◀◀	◀	■	▶	▶▶	Vergleichsgröße:
Erhöhte* Fluktuation von Mitarbeitern (Kündigungen, Abbruch der Probezeit, vorzeitige Erwerbsunfähigkeit)	◀◀	◀	■	▶	▶▶	Vergleichsgröße:
Qualität der Leistungen ist beeinträchtigt (vermehrte Beschwerden interner und externer Kunden, Kennzahlen der Qualitätskontrolle) *	◀◀	◀	■	▶	▶▶	Vergleichsgröße:
Termine / Zusagen aus dem Bereich werden nicht eingehalten (aus personenbedingten oder technischen Gründen)	◀◀	◀	■	▶	▶▶	Vergleichsgröße:
Führungskräfte haben häufig* gewechselt bzw. Führungspositionen sind längerfristig vakant.	◀◀	◀	■	▶	▶▶	Vergleichsgröße:

* jeweils gemessen am Durchschnitt anderer vergleichbarer Organisationseinheiten im eigenen Unternehmen oder in der Branche

Teil 2: Bewertung der Tätigkeit

	Kategorie, Arbeitssituation* <i>* Ausführliche Beispiele zu den einzelnen Kategorien siehe Anhang 2.</i>	trifft nicht zu	trifft eher nicht zu	teils / teils	trifft eher zu	trifft zu	Erläuternde Daten und Hinweise	Maßnahmen	!	!	!	Verantwortlich	Termin	wirksam
	2.a Arbeitsumgebung								!	!	!			ja
	Der Arbeitsplatz erfüllt die ergonomischen Anforderungen (z. B. hinsichtlich Lärmschutz, Licht, Klima, körperlicher Belastungen).	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!			<input type="checkbox"/>
	Die Arbeitsmittel sind zweckmäßig und in einem ordnungsgemäßen Zustand.	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!			<input type="checkbox"/>
W	Einem erhöhten Risiko für Gesundheitsschäden durch Verkehrsunfälle wird mit geeigneten Maßnahmen entgegen gewirkt, z. B. durch ein Konzept zur Betreuung nach traumatisierenden Ereignissen.	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!			<input type="checkbox"/>
W	Einem erhöhten Risiko aus verbalen und tätlichen Übergriffen Dritter wird mit geeigneten Maßnahmen entgegen gewirkt, z. B. durch ein Deeskalationstraining.	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!			<input type="checkbox"/>
	2.b Arbeitsorganisation													
W	Arbeiten können in der Regel ohne starken Zeitdruck ausgeführt werden z. B. im Fahrdienst Einhaltung der Wendezeiten.	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!			<input type="checkbox"/>
	Der Arbeitsablauf erlaubt eine kontinuierliche Hinwendung zur Aufgabe (wird nicht übermäßig durch technische Probleme, viele Telefonate, Wartezeiten gestört).	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!			<input type="checkbox"/>
W	Die Arbeitsausführung oder die Reihenfolge der Tätigkeiten kann vom Beschäftigten beeinflusst werden.	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!			<input type="checkbox"/>
?	Der Beschäftigte kann auf die Arbeitszuteilung Einfluss nehmen.	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!			<input type="checkbox"/>

	Kategorie, Arbeitssituation	trifft nicht zu	trifft eher nicht zu	teils / teils	trifft eher zu	trifft zu	Erläuternde Daten und Hinweise	Maßnahmen	!	!	!	Verantwortlich	Termin	wirksam
W	Der Beschäftigte kann sein Arbeitstempo beeinflussen.	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!			<input type="checkbox"/>
?	Arbeitsaufträge sind verständlich formuliert und bezüglich des Inhaltes und Ablaufs eindeutig.	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!			<input type="checkbox"/>
?	Der Beschäftigte kann - in Absprache mit Kollegen / Vorgesetzten - die Arbeit kurzfristig oder für kurze Zeit unterbrechen (z. B. für einen privaten Anruf).	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!			<input type="checkbox"/>
?	Der Beschäftigte hat die notwendigen Hintergrundinformationen die zur Erfüllung der Arbeitsaufgabe nötig sind.	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!			<input type="checkbox"/>
2.c Arbeitsinhalt														
W	Die Arbeitsaufgaben sind mit den berufstypischen Anforderungen an Zuverlässigkeit und Entscheidungsfähigkeit zu erfüllen.	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!			<input type="checkbox"/>
	Die Tätigkeit umfasst verschiedenartige (abwechslungsreiche) Teiltätigkeiten und Anforderungen.	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!			<input type="checkbox"/>
W	Die Aufgaben sind mit den berufstypischen Anforderungen an Konzentrationsfähigkeit und Aufmerksamkeitsleistung zu erfüllen.	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!			<input type="checkbox"/>
?	Emotional belastende Situationen (z. B. Ärger mit schwierigen Kunden) halten sich mit erfreulichen Situationen (z. B. Lob und Anerkennung der Kunden) in der Balance.	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!			<input type="checkbox"/>
?	Die Ergebnisse / Erfolge seiner Arbeit sind für den Beschäftigten erkennbar.	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!			<input type="checkbox"/>

	Kategorie, Arbeitssituation	trifft nicht zu	trifft eher nicht zu	teils / teils	trifft eher zu	trifft zu	Erläuternde Daten und Hinweise	Maßnahmen			Verantwortlich	Termin	wirksam	
								!	!	!				
	2.d Kommunikation								!	!	!			ja
W	Der Beschäftigte hat die Möglichkeit, sich während der Arbeit oder in den Pausen mit Kollegen / Vorgesetzten auszutauschen.	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!			<input type="checkbox"/>
W	Der Beschäftigte erhält Informationen zu den wichtigen Entwicklungen in seiner Abteilung und im Unternehmen.	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!			<input type="checkbox"/>
W	Der Beschäftigte erhält Rückmeldungen zu Arbeitsabläufen und Arbeitsergebnissen.	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!			<input type="checkbox"/>
?	Bei Problemen kann sich der Beschäftigte mit Kollegen / Vorgesetzten zeitnah beraten.	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!			<input type="checkbox"/>
	2.e Qualifikation													
W	Beschäftigte werden systematisch und rechtzeitig für ihre Aufgaben qualifiziert (z. B. Streckenkunde, neue Informationstechnik, notwendige Sprachkenntnisse).	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!			<input type="checkbox"/>
W	Die Aufgaben fordern den Beschäftigten entsprechend seiner Qualifikation.	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!			<input type="checkbox"/>
W	Personalentwicklungsmaßnahmen werden strukturiert angeboten.	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!			<input type="checkbox"/>
	2.f Arbeitszeit													
W	Die Arbeit zu Kernarbeitszeiten und zu ungünstigen Zeiten steht in einem ausgewogenen Verhältnis.	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!			<input type="checkbox"/>
W	Anfang und Ende der Arbeitszeit entsprechen in der Regel der planmäßigen Dienstzeit.	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!			<input type="checkbox"/>
W	Die Pausen können grundsätzl. wie geplant eingehalten werden.	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!			<input type="checkbox"/>
?	Die Freizeit ist weitgehend planbar, unvorhersehbare / kurzfristige zusätzliche Arbeit ist selten.	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!			<input type="checkbox"/>

Kategorie, Arbeitssituation		trifft zu	trifft eher nicht zu	teils/teils	trifft eher zu	trifft zu	Erläuternde Daten und Hinweise	Maßnahmen	Verantwortlich	Termin	wirksam	
									!	!	!	ja
W	Der Beschäftigte hat Einfluss auf die Dienstplangestaltung.	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!	<input type="checkbox"/>
2.g Führung												
?	Die Ziele und Erwartungen der Vorgesetzten sind den Beschäftigten bekannt.	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!	<input type="checkbox"/>
?	Rückgemeldete Wertschätzung und Kritik durch den Vorgesetzten halten sich in der Balance.	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!	<input type="checkbox"/>
W	Arbeitsbesprechungen / Teamsitzungen finden regelmäßig statt.	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!	<input type="checkbox"/>
W	Kontrollen erfolgen nach transparenten Regeln und Ergebnisse werden rückgespiegelt.	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!	<input type="checkbox"/>

Kategorie, Arbeitssituation	trifft nicht zu	trifft eher nicht zu	teils / teils	trifft eher zu	trifft zu	Erläuternde Daten und Hinweise	Maßnahmen	Verantwortlich	Termin	wirksam	
Weitere Merkmale / Belastungen								!	!	!	ja
	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!	<input type="checkbox"/>
	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!	<input type="checkbox"/>
	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!	<input type="checkbox"/>
	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!	<input type="checkbox"/>
	◀◀	◀	■	▶	▶▶			!	!	!	<input type="checkbox"/>

Letzte Aktualisierung:

Kommentare:

- 1.
- 2.
- 3.

7 Anregungen / Beispiele für belastungsreduzierende Maßnahmen

Nachfolgend werden beispielhaft zu einzelnen Gefährdungsbereichen stichwortartig Handlungsfelder aufgezeigt sowie Hinweise und Anregungen für Maßnahmen zur Belastungs- und Risikominimierung gegeben. Diese Handlungsfelder können in den jeweiligen Unternehmen unterschiedlich ausgeprägt sein.

Beispielhaft für die Effektivität von Maßnahmen zur Prävention von psychischen Fehlbelastungen ist die in vielen Verkehrsunternehmen mittlerweile standardisiert eingeführte Betreuung von Mitarbeitern, die in schwere Verkehrsunfälle verwickelt oder von Übergriffen Dritter betroffen waren. Aus traumatischen Erlebnissen können sich erhebliche Belastungsreaktionen bis hin zu posttraumatischen Belastungsstörungen, welche bei schwerem Verlauf bis zur Aufgabe der beruflichen Tätigkeit führen können, entwickeln.

Durch eine strukturierte und zeitnahe Betreuung (Erstbetreuer), ggf. auch eine therapeutische Behandlung, lassen sich sowohl die persönlichen Folgen für betroffene Beschäftigte als auch die ökonomischen Auswirkungen für Verkehrsunternehmen nachweislich erheblich verringern.

Nicht jede dokumentierte Gefährdung wird sich durch Maßnahmen zufriedenstellend beeinflussen lassen. In manchen Fällen sind die Belastungen für die Tätigkeit geradezu charakteristisch, z. B. Nichtplanbarkeit des Arbeitsanfalles in Servicebereichen, Schichtdienst im Fahrbetrieb.

- **Organisatorische Grundlagen**

Bereitstellung, Auswertung und Vergleich des Krankenstandes, Einführung von Rückkehrgesprächen, Einführung eines Betrieblichen Eingliederungsmanagements (BEM) nach § 84 Abs. 2 SGB XI (BEM), Einführung eines betrieblichen Gesundheits-Management, Altersstrukturanalyse bzw. Demografieanalyse, strategische Personalplanung.

- **Arbeitsumgebung**

Verbesserung der Beleuchtungsverhältnisse, Einbau von Klimaanlage, Beseitigung von Unfallquellen, Lärminderungsmaßnahmen, Persönliche Schutzausrüstungen (PSA), Unterweisungen.

- **Arbeitsorganisation**

Stellenbildung, systematische Personalplanung und Personalbemessung, Entzerrung von Arbeitsanfall und Terminen, Verbesserung des Störungs- und Notfallmanagement, Beteiligung an Arbeitseinteilung (partizipativer Ansatz). Bereitstellung von für die Tätigkeit unabdingbaren Informationen, Einführung eines strukturierten Betreuungssystems für von schweren Unfällen oder Übergriffen betroffene Beschäftigte, Deeskalationsschulungen, partieller Einsatz von Sicherheitskräften, Notfalleinrichtungen, defensive Strategie für die Fahrausweisprüfung.

- **Arbeitsinhalt/-formen**

Arbeitsplatzwechsel (job rotation/ Mischarbeit), Arbeitsbereicherung (job enrichment/ Gruppenarbeit), Qualifizierungsmaßnahmen.

- **Interne Kommunikation**

Teamsitzungen, Gruppentage, regelmäßige Dienstbesprechungen oder Meetings, Kommunikationsseminare, Entwicklung eines unternehmensinternen Kommunikationskonzeptes, Mitarbeiterzeitung, Intranet.

- **Sozialklima**

Einführung von Konfliktmanagement, Vereinbarungen zu kollegialem Verhalten im Betrieb, Förderung von sozialem Engagement, Abteilungsfeste, Betriebsausflüge.

- **Qualifikation**

Individuelle und zielgruppenspezifische Qualifizierungsmaßnahmen, Personal-Entwicklungsgespräche.

- **Arbeitszeit/Arbeitszeitformen**

Mitarbeiterbeteiligung bei der Dienstplangestaltung, Reduzierung des Anteils von Schichtarbeit, Einführung neuer Schichtmodelle unter Berücksichtigung arbeitswissenschaftlicher Erkenntnisse, Überstundenabbau, Teilzeitarbeit, Einführung lebensphasenspezifischer Arbeitszeitmodelle oder Arbeitszeitkonten, Flexibilisierung der Arbeitszeit.

- **Führung**

Klärung von Weisungsbefugnissen, Einführung von regelmäßigen Mitarbeitergesprächen, Führungskräftebildungen zum Thema „Gutes Führen“, regelmäßige Teamsitzungen, individuelle Coaching-Angebote für Führungskräfte, realistische Führungsspannen, „360 Grad Feedback“.

Verkehrsunternehmen haben vielfältige Möglichkeiten, die psychische Gesundheit ihrer Beschäftigten wirksam zu fördern. Präventiv wirkt eine mitarbeiterorientierte Unternehmenskultur, gegenseitiges Verständnis und eine positive Gesprächskultur.

Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM) umfasst die Einrichtung von Steuerungs- und Arbeitsgruppen, die Vernetzung der betrieblichen Experten, klare Handlungsleitfäden und Vereinbarungen zum Umgang mit Suchtmitteln und Angebote zur Früherkennung von Angst- und Depressionserkrankungen. Gerade bei psychischen Problemen ist die Kooperation zwischen den internen Gesundheitsexperten des betriebsärztlichen Dienstes und der Sozialberatungsstellen besonders wichtig (siehe auch VDV-Mitteilung 9034).

Sowohl betroffene Mitarbeiter als auch Führungskräfte sollen im Rahmen des Betrieblichen Eingliederungsmanagement (BEM) beraten werden, um einen adäquaten Umgang mit Auffälligkeiten und Erkrankungen zu gewährleisten.

Gesundheitsförderliche Maßnahmen wie Bewegungsangebote, gesunde Ernährung, Beratung zum erholsamen Schlafen und betriebliche Suchtberatung helfen, die persönliche Widerstandskraft der Mitarbeiter gegen psychische Belastungen zu stärken. In Verkehrsunternehmen können Techniken zur Stressbewältigung geschult werden, die die Ressourcen der Mitarbeiter erhöhen. Aber auch (externe) Unterstützungsangebote wie Selbsthilfegruppen, soziale Beratung, Schuldnerberatung und Urlaub in Erholungseinrichtungen sollten gefördert bzw. Informationen darüber bereitgestellt werden.

Beim Umgang mit psychischen Belastungen und ihrer Bewältigung kommt der individuellen Lebensführung und den privaten sozialen Rahmenbedingungen der Beschäftigten eine hohe Bedeutung zu. Hier liegen die Grenzen der betrieblichen Einflussmöglichkeiten auf die psychische Gesundheit der Mitarbeiter.

Anhang 1: Maßnahmenkategorien

Auf Basis der jeweiligen Einschätzungen können geeignete Verbesserungsmaßnahmen festgelegt werden. Die Notwendigkeit und die Dringlichkeit der Umsetzung entsprechender Gestaltungsmaßnahmen werden durch Ausrufezeichen mit jeweils unterschiedlicher Ausprägung dokumentiert.

Festgestellte hohe wie auch niedrige Risiken sind nicht immer zwingend mit einem jeweils dringenden oder geringen Handlungsbedarf gekoppelt, sondern es muss je nach Merkmal abgewogen werden, wie folgende Beispiele veranschaulichen sollen:

Dringlichkeit der Umsetzung	Mögliche negative oder positive Einschätzung
<p data-bbox="209 748 440 819">Dringender Handlungsbedarf</p> <p data-bbox="312 927 336 1021">!</p>	<p data-bbox="480 703 1398 871">Fall 1: Die Einschätzung hat ein hohes Risiko für Fehlbelastung ergeben. Negative psychische Auswirkungen erscheinen für die Mehrzahl der Beschäftigten wahrscheinlich. Belastungsreduzierende Gestaltungsmaßnahmen sind dringend erforderlich und sollten schnellstmöglich umgesetzt und in ihrer Wirksamkeit kontrolliert werden.</p> <p data-bbox="480 913 1398 1144">Fall 2: Die Einschätzung hat eine sehr günstige Belastungssituation ergeben. Positive Auswirkungen erscheinen für die Mehrzahl der Mitarbeiter wahrscheinlich. Um diese gesundheitsförderliche Bedingung zu bewahren sind dringend Maßnahmen erforderlich, die die günstige Belastungssituation erhalten, da sie derzeit bedroht ist (z. B. ein Programm läuft aus, ein Mitarbeiter wechselt die Tätigkeit etc.). Die Maßnahmen sind schnellstmöglich umzusetzen und auf ihre Wirksamkeit zu prüfen.</p>
<p data-bbox="201 1229 448 1301">Deutlicher Handlungsbedarf</p> <p data-bbox="312 1364 336 1435">!</p>	<p data-bbox="480 1189 1358 1323">Fall 1: Die Einschätzung hat ein hohes Risiko für Fehlbelastung ergeben. Negative psychische Auswirkungen erscheinen für die Mehrzahl der Beschäftigten wahrscheinlich. Belastungsreduzierende Gestaltungsmaßnahmen sind erforderlich und sollten zeitnah umgesetzt werden.</p> <p data-bbox="480 1364 1398 1525">Fall 2: Die Einschätzung hat eine sehr günstige Belastungssituation ergeben. Positive Auswirkungen erscheinen für die Mehrzahl der Mitarbeiter wahrscheinlich. Es sind Maßnahmen erforderlich, die die günstige Belastungssituation weiterentwickeln, um die damit verbundene Arbeitsplatzattraktivität auszubauen und ggf. Fehlbelastungen auszugleichen.</p>
<p data-bbox="213 1637 435 1709">Geringer Handlungsbedarf</p> <p data-bbox="312 1767 336 1839">!</p>	<p data-bbox="480 1538 1398 1771">Fall 1: Die Einschätzung hat ein hohes Risiko für Fehlbelastung ergeben. Negative psychische Auswirkungen erscheinen für die Mehrzahl der Beschäftigten wahrscheinlich. Diese spezifische Fehlbelastung wird im Konsens als unvermeidbarer Bestandteil der Berufstätigkeit betrachtet. Es steht derzeit kein Gestaltungsspielraum zur Verfügung. Verbesserungen wie der Aufbau von ausgleichenden Bedingungen sind anzustreben, der Gestaltungsspielraum zu prüfen.</p> <p data-bbox="480 1814 1358 1937">Fall 2: Die Einschätzung hat eine sehr günstige Belastungssituation ergeben. Positive Auswirkungen erscheinen für die Mehrzahl der Mitarbeiter wahrscheinlich. Die gesundheitsförderliche Ressource wird kontinuierlich weiterentwickelt, um sie zu bewahren.</p>

Abb.: Dringlichkeit des Handlungsbedarfs bei den Maßnahmen

Anhang 2: Einstufungsbeispiele für Teil 2 der Checkliste

Folgende Einstufungsbeispiele sollen als allgemeine Hilfestellung und als Veranschaulichung dafür dienen, dass eine bestimmte Bewertung der Arbeitssituation nicht immer dieselbe Einstufung des Handlungsbedarfes erfordert.

Kategorie, Arbeitssituation	Beispiele	Bewertungsbeispiel	Einstufung	Erläuterungen
2.a Arbeitsumgebung				
Der Arbeitsplatz erfüllt die ergonomischen Anforderungen (hinsichtlich Lärmschutz, Licht, Klima, körperlichen Belastungen).	Der Disponent muss aufgrund einer defekten Heizung seine sitzende Tätigkeit ohne geeignete wärmende Kleidung bei Kälte und Zugluft erledigen.	<i>Trifft eher nicht zu</i>	!	Körperliche und psychische Belastungen stehen in enger Wechselwirkung. Lärm, Staub, Kälte bei ungeeigneter Bekleidung, Hitze ohne ausreichende Getränke, schlechte Beleuchtung, Zwangshaltungen führen zu vorzeitiger Ermüdung und behindern Arbeitsabläufe.
Die Arbeitsmittel sind zweckmäßig und in einem ordnungsgemäßen Zustand.	Durch eingebrannte Zeichen auf dem alten Leitstellen-Bildschirm lassen sich sicherheitsrelevante Änderungen nur mühsam erkennen.	<i>Trifft nicht zu</i>	!	Die für die Erfüllung der Arbeitsaufgabe notwendigen Arbeitsmittel verbessern die Arbeitsergebnisse, vermeiden die Notwendigkeit zur Improvisation und erlauben eine Konzentration auf die Kernaufgabe.
Einem erhöhten Risiko für Gesundheitsschäden durch Verkehrsunfälle wird mit geeigneten Maßnahmen entgegen gewirkt.	Im Unternehmen gibt es kein Konzept zur Betreuung von Fahrpersonal nach traumatisierenden Ereignissen.	<i>Trifft eher nicht zu</i>	!	Den psychischen Schäden, die sich aus einer Beteiligung an Verkehrsunfällen ergeben können, sollte durch die Anwendung geeigneter Maßnahmen (Stresspräventionstraining, Fahrsicherheitstraining, Betreuungskonzept) entgegen gewirkt werden.
Einem erhöhten Risiko aus verbalen und tätlichen Übergriffen Dritter wird mit geeigneten Maßnahmen entgegen gewirkt.	In den vergangenen Monaten hat es mehrfach gewalttätige Übergriffe auf Busfahrer und Fahrausweisprüfer gegeben. Für Betroffene steht eine Betreuung zur Verfügung.	<i>Trifft eher zu</i>	!	Das Erleben von körperlicher Gewalt mit schwerer Verletzung und Bedrohung des eigenen Lebens – ggf. auch nur die ernsthafte Androhung von solcher Gewalt - ist eine psychische Belastung, die kollegiale und bei einem Teil der Betroffenen auch professionelle Unterstützung benötigt.
2.b Arbeitsorganisation				
Arbeiten können in der Regel ohne starken Zeitdruck ausgeführt werden.	Die Wartungsarbeiten, die im Rahmen der Tätigkeit am Fahrzeug durchzuführen sind, können oftmals bis zum erneuten Einsatz nicht ordentlich abgeschlossen werden.	<i>Trifft eher nicht zu</i>	!	Das Erleben von hohem Zeitdruck kann ein Hinweis auf Planungsmängel oder eine nicht optimale Arbeitsorganisation sein und geht oftmals zu Lasten der Arbeitsqualität.
Der Arbeitsablauf erlaubt eine kontinuierliche Hinwendung zur Aufgabe (wird nicht übermäßig durch technische Probleme, viele Telefonate, Wartezeiten gestört).	Der Personalreferent pflegt die Kultur der offenen Tür, wird dadurch aber in wichtigen Arbeitsprozessen immer wieder stark gestört.	<i>Trifft eher nicht zu</i>	!	Die häufige Störung von Arbeitsabläufen durch ungeplante Ereignisse, wie z. B. nicht die Arbeitsinhalte betreffende Telefonate, stellt eine zusätzliche und oftmals vermeidbare psychische Belastung dar.

Die Arbeitsausführung oder die Reihenfolge der Tätigkeiten kann vom Beschäftigten beeinflusst werden.	Es bestehen feste Vorgaben zur Ausführung der Arbeitstätigkeit, die keine Abweichung zulassen und vom Lagerarbeiter als unzweckmäßig erlebt werden.	Trifft nicht zu	!	Beschäftigte sollten die Möglichkeit haben, selbst optimale Bearbeitungswege zu wählen und dadurch die Ablauforganisation zu verbessern.
Der Beschäftigte kann auf die Arbeitszuteilung Einfluss nehmen.	Es besteht keine Möglichkeit, persönliche Wünsche zur Arbeitszuteilung einzubringen.	Trifft nicht zu	!	Mitwirkung der Beschäftigten bei der Arbeitszuteilung hilft, auch mit erhöhten Belastungen besser umzugehen.
Der Beschäftigte kann sein Arbeitstempo beeinflussen.	Im Feierabendverkehr kann der Fahrer auf der Linie XY seine Anschluss- und Pausenzeiten regelmäßig nicht einhalten.	Trifft eher nicht zu	!	Eine starke Taktbindung der Arbeit ohne zeitliche Puffer belastet die individuelle Leistungsfähigkeit.
Arbeitsaufträge sind verständlich und eindeutig.	Wichtige schriftliche und mündliche Arbeitsaufträge widersprechen sich.	Trifft nicht zu	!	Der Beschäftigte benötigt klare Arbeitsaufträge, um seine Aufgaben zeitgerecht und in erwarteter Qualität erledigen zu können.
Der Beschäftigte kann - in Absprache mit Kollegen / Vorgesetzten - die Arbeit kurzfristig oder für kurze Zeit unterbrechen, wenn dies für ihn erforderlich ist.	Der Sicherungsposten hat keine Möglichkeit, sich in einer Notlage kurzzeitig von der Baustelle zu entfernen.	Trifft nicht zu	!	Die Sorge, sich auch in subjektiven Notlagen (Schmerzen, Schwächegefühl, dringender privater Anruf) nicht kurzzeitig vertreten lassen zu können, stellt eine vermeidbare psychische Belastung dar.
Der Beschäftigte hat die notwendigen Hintergrundinformationen, die zur Erfüllung der Arbeitsaufgabe nötig sind.	Der Zugchef kann bestimmte wichtige Entscheidungen nur verzögert oder mit großer Unsicherheit treffen, weil ihm dazu erforderliche Informationen nicht oder nicht rechtzeitig zugänglich sind.	Trifft eher nicht zu	!	Der Informationsfluss am und zum Arbeitsplatz muss gewährleistet sein. Die Informationen müssen verständlich sein. Der Beschäftigte kann seine Tätigkeit in den betrieblichen Gesamtzusammenhang sinnvoll einordnen.
2.c Arbeitsinhalt				
Die Arbeitsaufgaben sind mit den berufstypischen Anforderungen an Zuverlässigkeit und Entscheidungsfähigkeit zu erfüllen.	Die Leitstelle wäre mit einer Brandmeldung vermutlich überfordert, weil die letzte Notfallübung vor vielen Jahren durchgeführt wurde.	Teils, teils	!	Die Anforderung, risikoreiche Situationen richtig und zeitgerecht einzuschätzen und zur Abwendung besonderer Gefahren unverzüglich zu handeln, kann zur Verunsicherung führen.
Die Tätigkeit umfasst verschiedenartige (abwechslungsreiche) Teiltätigkeiten und Anforderungen.	Überwachungstätigkeit in einer Leitstelle oder Leitwarte mit nur wenigen Anzeigen, ohne Einblick in das betriebliche Geschehen und mit geringem Eingriffsbedarf in betriebliche Abläufe.	Trifft eher nicht zu	!	Durch einen Mangel an äußeren Reizen sowie durch einförmige Steuer- und Überwachungstätigkeiten (Monotonie) kann ein Zustand der Langeweile hervorgerufen werden.
Die Aufgaben sind mit den berufstypischen Anforderungen an Konzentrationsfähigkeit und Aufmerksamkeitsleistung zu erfüllen.	Ein Sicherungsposten wird zu lange, z. B. über eine ganze Arbeitsschicht, ohne Ablösung eingesetzt.	Trifft nicht zu	!	Arbeitsinhalte mit hohen Anforderungen an Konzentration und Aufmerksamkeit sollten mit Inhalten verminderter Anforderungen abwechseln.

Emotional belastende Situationen (z. B. Ärger mit schwierigen Kunden) halten sich mit erfreulichen Situationen (z. B. Lob und Anerkennung der Kunden) in der Balance.	Der Ansprechpartner in der Beschwerdebearbeitung kann wegen fehlender Kompetenzen dem Beschwerdeführer keine Abhilfe oder Unterstützung anbieten.	<i>Trifft eher nicht zu</i>	!	Abwechslungsreiche Kontakte mit Kunden, Kollegen und Dritten stellen eine Bereicherung der Tätigkeit dar. Hierbei sollen positive und neutrale Erlebnisse überwiegen. (Zur Beurteilung von Übergriffen durch Dritte siehe Abschnitt 2a)
Die Ergebnisse / Erfolge seiner Arbeit sind für den Beschäftigten erkennbar.	Dem Mitarbeiter in der Kundenbefragung wird nicht deutlich, was mit seinen Arbeitsergebnissen geschieht.	<i>Teils, teils</i>	!	Die Tätigkeit soll vom Beschäftigten als sinnvoll erlebt werden, sein Beitrag zum Gesamtergebnis muss für ihn erkennbar sein.
2.d Kommunikation				
Der Beschäftigte hat die Möglichkeit, sich während der Arbeit oder in den Pausen mit Kollegen / Vorgesetzten auszutauschen.	Alleinarbeitsplatz mit geringen Kommunikationsmöglichkeiten (auch nicht in Pausen und nicht über Funk oder Telefon). Pausen werden allein am Einzelarbeitsplatz genommen.	<i>Trifft nicht zu</i>	!	Für jeden Beschäftigten sind soziale Kontakte während der Arbeitszeit wichtig.
Der Beschäftigte erhält Informationen zu den wichtigen Entwicklungen in seiner Abteilung und im Unternehmen.	Unternehmensziele und -leitbilder sind den Beschäftigten nicht ausreichend bekannt.	<i>Teils, teils</i>	!	Zur Identifikation mit dem Unternehmen erwartet der Beschäftigte Informationen zu grundlegenden Entwicklungen.
Der Beschäftigte erhält Rückmeldungen zu Arbeitsabläufen und Arbeitsergebnissen.	Die Beschäftigten in der Werkstatt erhalten aus dem Fahrdienst keine Rückmeldung zur durchgeführten Wartung oder Instandsetzung von Fahrzeugen.	<i>Trifft eher nicht zu</i>	!	Für eine kontinuierliche fehlerfreie Arbeit benötigen Beschäftigte regelmäßige Rückmeldungen sowie Anerkennung und/oder Kritik zu ihren Arbeitsergebnissen.
Bei Problemen kann sich der Beschäftigte mit Kollegen / Vorgesetzten zeitnah beraten.	Die Übergabe des Fahrzeuges erfolgt stets in Eile und an entlegener Stelle, so dass der Fahrer kaum Gelegenheit zum fachlichen Gespräch mit Teamleiter und Kollegen hat.	<i>Trifft eher nicht zu</i>	!	Kooperations- und Kommunikationsmöglichkeiten gehören zu den sozialen Grundbedürfnissen, sie bieten Unterstützung bei schwierigen Aufgaben.
2.e Qualifikation				
Beschäftigte werden systematisch und rechtzeitig für ihre Aufgaben qualifiziert (z. B. Streckenkunde, neue Informationstechnik, notwendige Sprachkenntnisse).	Ein Sachbearbeiter wird kurzfristig auf einen anderen Arbeitsplatz umgesetzt, ohne in die dort eingesetzte Software eingewiesen worden zu sein.	<i>Trifft nicht zu</i>	!	Stress entsteht auch durch eine Diskrepanz zwischen Aufgaben und Anforderungen bzw. Handlungsmöglichkeiten und Kompetenzen.
Die Aufgaben fordern den Beschäftigten entsprechend seiner Qualifikation.	Der Beschäftigte verfügt über eine Berufsausbildung entsprechend seiner Arbeitstätigkeit.	<i>Trifft zu</i>		Eine unzureichende Qualifikation kann eine psychische Belastung darstellen.
Personalentwicklungsmaßnahmen werden strukturiert angeboten.	Weiterbildungsmöglichkeiten werden von Seiten des Unternehmens angeboten und dem Mitarbeiter regelmäßig aufgezeigt.	<i>Trifft zu</i>		Berufliche Weiterbildung ist ein wichtiger Bestandteil von Personalentwicklung. Sie dient der Sicherung und Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen sowie der Beschäftigungsfähigkeit der Arbeitnehmer.

2.f Arbeitszeit				
Die Arbeit zu Kernarbeitszeiten und zu ungünstigen Zeiten steht in einem ausgewogenen Verhältnis.	Die Beschäftigten im Schichtdienst haben die Möglichkeit, ihre Schichten (z. B. Früh-, Spät-, Nachtschicht) entsprechend ihrer persönlichen Bedürfnisse wahrzunehmen.	<i>Trifft zu</i>	!	Eine gute Schichtplanung erleichtert den Beschäftigten die Vereinbarkeit von Beruf und Familie.
Anfang und Ende der Arbeitszeit entsprechen in der Regel der planmäßigen Dienstzeit.	Beschäftigte im Fahrdienst werden immer wieder kurzfristig aufgefordert, zusätzliche Fahrten zu übernehmen.	<i>Trifft eher nicht zu</i>	!	Eine Häufung nicht planbarer Arbeitszeiten kann erfahrungsgemäß psychische Auswirkungen haben.
Die Pausen können grundsätzlich wie geplant eingehalten werden.	Ein Botendienst verzichtet regelmäßig auf die ihm zustehenden Pausen, um einen frühen Feierabend zu haben.	<i>Trifft eher nicht zu</i>	!	Regelmäßige Pausen dienen der Regeneration, erhalten die Leistungsfähigkeit und senken die Fehlerquote.
Die Freizeit ist weitgehend planbar, unvorhersehbare / kurzfristige zusätzliche Arbeit ist selten.	Die Beschäftigten in der Signaltechnik haben schon über einen längeren Zeitraum häufig Bereitschaftsdienste.	<i>Trifft eher nicht zu</i>	!	Planbare Freizeit stellt einen hohen Wert für Erholung von starken beruflichen Belastungen dar.
Der Beschäftigte hat Einfluss auf die Dienstplangestaltung.	Die Beschäftigten können ihre Dienstpläne aktiv mitgestalten.	<i>Trifft zu</i>	!	Eine mitarbeiterbezogene Dienstplanung fördert die Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten.
2.g Führung				
Ziele und Erwartungen der Vorgesetzten sind den Beschäftigten bekannt.	Der Vorgesetzte kommuniziert seine Ziele und Erwartungen verständlich, z. B. in Form von Mitarbeitergesprächen.	<i>Trifft zu</i>	!	Zielvereinbarungen sind u.a. bedeutsam für die Personalentwicklung.
Rückgemeldete Wertschätzung und Kritik durch den Vorgesetzten halten sich in der Balance.	Der Vorgesetzte sucht ausschließlich das Gespräch, wenn Kritik z. B. in Form einer Kundenbeschwerde vorliegt.	<i>Trifft nicht zu</i>	!	Anerkennung durch den Vorgesetzten fördert die Arbeitszufriedenheit und -motivation des Beschäftigten.
Arbeitsbesprechungen/ Teamsitzungen finden regelmäßig statt	Der Vorgesetzte einer Gleisbaurotte gibt Informationen nur im Vorbeigehen an seine Mitarbeiter weiter.	<i>Trifft nicht zu</i>	!	Zur Vermittlung aktueller betrieblicher Informationen und Anforderungen sowie zum Meinungsaustausch sind in größeren Abteilungen. (z. B. mehr als fünf Beschäftigte) oder in Arbeitsbereichen, die einen erhöhten Koordinationsaufwand erfordern, regelmäßige Besprechungen notwendig. In kleineren Gruppen reichen meist bedarfsorientierte Gespräche.
Kontrollen erfolgen nach transparenten Regeln und Ergebnisse werden rückgespiegelt.	Werden die Ergebnisse von Kontrollen rückgespiegelt und ist dies vertraglich mit dem Auftraggeber vereinbart, sind weitere Maßnahmen nicht erforderlich.	<i>Teils, teils</i>	!	„Mystery Shopper“ stellen eine Belastung für den Beschäftigten dar.

Anhang 3: Weiterführende Literatur und Internet-Links

Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung: Empfehlungen zur Prävention und Rehabilitation von psychischen Störungen nach Arbeitsunfällen, Broschüre, August 2008

DGUV, GUV-I 8628: Psychische Belastungen am Arbeits- und Ausbildungsplatz, Handbuch April 2005

DGUV: Leitfaden für Betriebsärzte zu psychischen Belastungen und den Folgen in der Arbeitswelt, ISBN 987-3-88383-832-8, Februar 2010

DIN EN ISO 10075 „Psychische Belastung und Beanspruchung im Arbeitsleben“

Holm M., Geray G.: Integration der psychischen Belastungen in die Gefährdungsbeurteilung – Handlungshilfe. INQA.de, Februar 2008, ISBN 978-3-88261-591-3

Richter G., Friesenbichler H., Vanis: Psychische Gesundheit am Arbeitsplatz Teil 4: Psychische Belastungen – Checklisten für den Einstieg. Bochum, InfoMediaVerlag, 2006, bei der EUK erhältlich als GUV-I 8766

Bund Deutscher Arbeitgeberverbände BDA: Position der Arbeitgeber zur Bedeutung psychischer Belastungen bei der Arbeit, Broschüre, 2. Auflage Mai 2005

P. Knauth, H. Minssen, A. Brinkmann, M. Chwalisz-Konieczka, P. Feitner, J. Fidorra, P. Gauderer, S. Hornberger: Betriebs- und mitarbeiterbezogene Dienstplangestaltung, Wb 20, Bremerhaven, Wirtschaftsverlag NW 1999.

D. Beck, G. Richter, M. Ertel, M. Morschhäuser: Gefährdungsbeurteilung bei psychischen Belastungen in Deutschland. Verbreitung, hemmende und fördernde Bedingungen. Prävent.Gesundheitsf 2012-7, S. 115-119

www.psyGA-transfer.de Materialien zur „Psychische Gesundheit in der Arbeitswelt“

www.inqa.de Themen Stress und Traumatische Ereignisse

www.vbg.de/oePNV-bahnen Präventionskonzepte: Stressprävention im Fahrdienst, Deeskalationstraining, Konfliktbewältigung in Bahn und Bus, Betreuungskonzept für Mitarbeiter nach traumatischen Ereignissen, Sicherheitschecks für die Gefährdungsbeurteilung in Verkehrsunternehmen

www.bq-verkehr.de

www.eisenbahn-unfallkasse.de

www.baua.de/toolbox Einführung in die Erfassung psychischer Belastungen