



## WAS SIND PSYCHISCHE BELASTUNGEN?

Mit psychischen Belastungen sind die vielfältigen Einflüsse und Anforderungen gemeint, die am Arbeitsplatz auf die Beschäftigten wirken.

Sie ergeben sich aus den folgenden Faktoren:

- Arbeitstätigkeit
- Arbeitsablauf und Arbeitszeit
- Arbeitsmitteln
- Verkehrs- und Umgebungsbedingungen
- Verhalten der Kollegen/innen und Vorgesetzten

Psychische Belastungen sind an jedem Arbeitsplatz zu finden, auch bei den verschiedenen Aufgaben im Hotel- und Gaststättengewerbe. Allerdings variieren Ausprägung und Intensität der Belastungen. Psychische Belastungen sind nicht grundsätzlich negativ. Sie können zwar negative Folgen haben, können aber auch Ansporn und Herausforderung sein. Wie sie sich auswirken, hängt davon ab, wie die Arbeitsbedingungen gestaltet sind und welche Fähigkeiten und Fertigkeiten die Beschäftigten haben, um diesen Belastungen zu begegnen.

## GEFÄHRDUNGSBEURTEILUNG

Der Arbeitgeber hat beeinträchtigende Arbeitsbedingungen mit Hilfe der Gefährdungsbeurteilung zu erkennen und umzugestalten (§§ 3-6 ArbSchG).

Daher soll er die Gefährdungsbeurteilung einschließlich des Faktors der psychischen Belastung erstellen und bei der Planung und Gestaltung von Arbeitsbedingungen und Dienstplänen die Auswirkungen auf die Beschäftigten beachten. Für die Ermittlung psychischer Belastungen stehen ihm verschiedene Methoden zur Verfügung (z.B. schriftliche Mitarbeiterbefragungen, moderierte Gruppeninterviews, Beobachtungsinterviews). Ermittlung und Veränderung sollte dabei als Prozess angelegt sein.

Beispiele für Risikofaktoren psychischer Belastung im Hotel- und Gastgewerbe	Beispielhafte Maßnahmen zur Verringerung beeinträchtigender psychischer Belastungen im Hotel- und Gastgewerbe
Personalmangel, knappe Zeitvorgaben, ständige Arbeitsunterbrechungen	Zeit-, Aufgaben- und Arbeitsablaufanalyse; Anpassung der Personalstärke, Analyse der Hochzeiten und entsprechende Einsatzplanung), ggf. Unterstützung der Arbeit durch technische, funktionierende Hilfsmittel, deutliche Prioritätensetzung, Richtlinien zu Qualität & Quantität der Arbeit
Überstunden, ungünstige, unvorhersehbare Arbeitszeiten, Alleinarbeit, verkürzte Ruhe- und Pausenzeiten, branchenspezifische Arbeitszeiten	Reduzierung der Gesamtarbeitszeit auf das gesetzlich zulässige Maß, Ursachenanalyse zu langer Arbeitszeiten, frühzeitige Bekanntgabe der Dienstpläne mit klaren Absprachen, Tauschmöglichkeiten, Vertretungsregeln / Pausenregelungen treffen; Mitsprachemöglichkeiten der Mitarbeiter bei der Gestaltung der Dienstpläne; Alleinarbeit in bestimmten Situationen ganz vermeiden (z.B. Spätschicht), ansonsten Richtlinien für Alleinarbeit und Gewährleistung der Erreichbarkeit von Springern/ Ansprechpartnern im Bedarfsfall erstellen; Pufferplanung bei Veranstaltungen
Abstimmungsschwierigkeiten zwischen den Arbeitsbereichen, fehlende Informationen, unklare Verantwortlichkeiten	Regelmäßige, auch arbeitsübergreifende, Koordinierungsbesprechungen, klare Verantwortlichkeiten festlegen; Verantwortlichkeiten bei Überschneidungen der Arbeitsbereiche klären und kommunizieren, Aushänge wie z.B. schwarzes Brett nutzen
Unhöfliche und / oder alkoholisierte und/ oder aggressive Gäste	Richtlinien zum Umgang mit Gästen und zu nicht mehr hinzunehmenden Verhaltensweisen; Unterstützung durch die Vorgesetzten; Schulungen zum Umgang mit („schwierigen“) Gästen und Kommunikation

Verbale oder physische Bedrohungen, Übergriffe, sexuelle Belästigung; Konfrontation mit plötzlichen Sterbefällen	Konzept zur Vermeidung von Gewalt (z.B. Schulung zu Deeskalationstechniken) und zum Umgang mit Übergriffen/ bei Überfällen erstellen (Verhaltensregel, klare Grenzen, Schutzmechanismen); Betreuungskonzept für betroffene Mitarbeiter (ggf. über Berufsgenossenschaft); Einbindung der Führungskräfte (Schulung der Führungskraft, Gespräch mit betroffenem Mitarbeiter); Analyse der Vorfälle, um zukünftige Übergriffe zu vermeiden; siehe auch Faltblätter „Gewalt am Arbeitsplatz“, „Emotionale Inanspruchnahme“
Unzureichende Kommunikation und Kooperation in und zwischen den Arbeitsbereichen	Gemeinsame Besprechungen z.B. zur Vorbereitung größerer Veranstaltungen; kollegiale Unterstützung (z.B. gegenseitiges Einspringen bei Kurzpausen, bei der Ausführung unliebsamer Aufgaben); respektvoller Umgang; sorgfältige Schichtübergabe in der Arbeitszeit; Schnittstellengestaltung z.B. Arbeitsaufläufe aufeinander abstimmen, auf die Einhaltung von Absprachen achten
Führungsverhalten	Regelmäßige Besprechungen sowie Gespräche zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern; Anerkennung und Wertschätzung der geleisteten Arbeit vermitteln; Schulungen gesundheitsförderliches Führungsverhalten
Hohe Abbrecherquote bei Auszubildenden	Guten Umgangston pflegen, Verständnis, Möglichkeiten und Grenzen für den Einsatz von Azubis festlegen, keine Soloeinsätze, Mentoren-/Patenmodell, Beteiligungsmöglichkeiten einrichten, Schulung sozialer Kompetenz, Berufsschulzeit incl. Pausen-/Wegezeiten der Arbeitszeit zurechnen, Überstunden unterbinden