

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 die Kurierfahrer wahrnehmen. Allerdings sind Ausprägung und Intensität der Belastungen unterschiedlich. 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 als Prozess angelegt sein.

WEITERE INFORMATIONEN IM INTERNET

www.gda-psyche.de

http://www.gefaehrdungsbeurteilung.de/de/gefaehrdungsfaktoren/psychische_belastung

Beispiele für Risikofaktoren psychischer Belastung im Wach- und Sicherheitsgewerbe	Beispielhafte Maßnahmen zur Verringerung beeinträchtigender psychischer Belastungen im Wach- und Sicherheitsgewerbe
Gefahr von Überfällen, Gewalt am Arbeitsplatz	Offensichtliche Anreize für Überfälle vermeiden, Kameraüberwachung, Einsatzort ausleuchten, Einsatz von Personal-Notsignal-Anlagen Kontrollgänge im Team, Kommunikations-/Rettungskette gewährleisten, Deeskalationsschulung, Erstbetreuung und Begleitung unmittelbar nach einem Übergriff einrichten sowie Nachsorge um die Wiederaufnahme der Arbeit zu erleichtern, Betreuungskonzept für betroffene Mitarbeiter
Streit, Konfrontationen mit (aggressiven) Personen	Kommunikation in emotional aufgeladenen Situationen schulen, Verstehen und Kontrollieren der eigenen Gefühlsreaktionen schulen, Verhaltensregeln und Verhaltensgrenzen vereinbaren; soziale und psychologische Unterstützung bei großer emotionaler Inanspruchnahme organisieren, Selbstverteidigungsschulung
Ungünstige Arbeitszeiten, häufige kurzfristige Arbeitseinsätze, geringe Vereinbarkeit von Familie und Beruf	Frühzeitig Dienstpläne (4 Wochen im Voraus) mitteilen, verschiedene Arbeitszeitmodelle, Einfluss auf die Dienstplangestaltung gewähren z.B. durch Tauschmöglichkeiten, Vertretungs-/Springerregelungen treffen, auf eine gleichmäßige Verteilung der Schichten und Sonderdienste achten, Ausgleichszeiten schaffen
Verkürzte oder fehlende Pausen	Vertretungsregelungen vereinbaren, Pausenräume, Möglichkeiten des Rückzugs / der Entspannung (z.B. nach Konfliktsituationen) bieten
Isolierte oder stark belebte Arbeitsplätze	Fachlicher Austausch und Einsatzbesprechungen ermöglichen bzw. Rückzug und Pausen ermöglichen
Langes Stehen oder Sitzen	Arbeitsumfeld ergonomisch gestalten, Körperhaltung schulen, Haltungswechsel und Pausen ermöglichen
Ungünstige Witterungseinflüsse	Unterstand, Logen, Warmluftvorhang, Klimaanlage Mischarbeit einrichten, warme/kalte Getränke bieten
Hoher Zeitdruck, hohe Arbeitsverdichtung	Zeitvorgaben überprüfen und ggf. korrigieren, Zeit- und Aufgabenanalyse und eine Umverteilung von Aufgaben durchführen
Fehlende Qualifikation und Erfahrung	Objekt-/Tätigkeitsbezogene Unterweisung, Schulung sozialer Kompetenz, Mentorenmodell organisieren
Fehlende soziale Unterstützung von Kollegen oder Vorgesetzten	Möglichkeiten sozialer Unterstützung verbessern; Einsatzbesprechungen; Teambildung, Teamarbeit für die Abwicklung von Einsätzen, Objekten und/oder Schichten einrichten; Mentoren und Partnermodelle einrichten
Monotone Tätigkeit, geringe Abwechslung	Unterschiedliche Aufträge und Einsatzorte, Wechsel zwischen Innen- und Außendienst/Mischarbeit
Geringe Planungsmöglichkeiten bei der eigenen Arbeit, Fremdbestimmung	Beteiligung ermöglichen (z.B. bei der Ein- und Zuteilung der Einsätze, bei der konkreten Vorgehensweise im Einsatz), Gruppen-/Teamarbeit für die Abwicklung von Einsätzen, Objekten und/oder Schichten einrichten
Widersprüche zwischen vorgegebenen und tatsächlichen Arbeiten beim Auftraggeber	Aufgaben klar beschreiben und zuweisen, Praxistauglichkeit der Zuweisung prüfen, regelmäßige Absprachen zwischen den Akteuren; ggf. Korrektur der Vereinbarungen