

Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen

Erstellt am 16.09.2016 um 14:59 Uhr

KUNDE: Administrator Kundenkonto

ARBEITSFELD: Service und Beratung (Hannover) ^(FK)

TEILNEHMER: 11

Willkommen

Zur Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen im Arbeitsfeld "**Service und Beratung (Hannover)**".

Die folgende Dokumentation zeigt mögliche psychische Belastungen seitens des Unternehmens auf und hilft bei der Identifizierung von:

- Treibern und den Ursachen für Störungen der Leistungskultur
- besonders belasteten Tätigkeitsbereichen
- Handlungsfeldern – wo setzen wir im BGM wie am besten an?
- BGM-Maßnahmen – wie gestalten wir sinnvolle und gezielte Maßnahmen?
(*Handlungsempfehlungen geben dazu Orientierung*).
- Präsentismus-Faktoren und Krankenstands-Aspekten
- Ist-Soll-Verhältnissen – in wie weit Maßnahmen (aus z.B. BGM/BGF, PE, OE) erfolgreich waren

ganzheitlicher Prozess - RELIEF Gefährdungsbeurteilung ist ein ganzheitlicher Prozess. Wir ermitteln und beurteilen die psychischen Gefährdungen in Ihrem Unternehmen. Aus den Ergebnissen der Erhebung erstellen wir in einem Workshop gemeinsam mit Ihnen einen zielgerichteten Maßnahmenplan und setzen diesen anschließend praxisnah um. Hierbei berücksichtigen wir sowohl Ansatzpunkte, um die Arbeitsbedingungen in Ihrer Organisation optimal zu gestalten, als auch Maßnahmen, um den individuellen Umgang Ihrer Mitarbeiter mit Belastungen zu optimieren.

Basis für den individuellen Umgang Ihrer Leistungsträger mit Belastungen ist die RELIEF individual Analyse - sprechen Sie uns gerne an!

*Die vorliegende RELIEF-Diagnostik-Dokumentation wurde aus den Ergebnissen der Befragung von **11 Teilnehmern**, aus dem Arbeitsfeld "**Service und Beratung (Hannover)**" im Unternehmen "**Administrator Kundenkonto**", berechnet. Er entspricht den Vorgaben des Gesetzgebers und ist zur möglichen Vorlage für Institutionen Desselben bereitzuhalten.*

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	A
Checkliste 1.: Arbeitsanforderungen: Potentielle Überforderung	1
1.1 <i>Arbeitsorganisation</i>	2
1.2 <i>Mehrbelastung/Krankenstände</i>	3
1.3 <i>Arbeitsumfeld</i>	4
1.4 <i>Monotonie</i>	5
Checkliste 2.: Komplexität/Change	6
2.1 <i>Information</i>	7
2.2 <i>Mentale Überforderung</i>	8
2.3 <i>Teamkultur</i>	9
2.4 <i>Komplexität/Projektintensität</i>	10
Checkliste 3.: Arbeitsverhältnis: Potentielle Frustration	11
3.1 <i>Entfremdung</i>	12
3.2 <i>Feedback-Kultur</i>	13
3.3 <i>Eingebunden sein</i>	14
3.4 <i>Karriere/Kompetenz</i>	15
3.5 <i>Potentielle Frustration/innere Kündigung</i>	16
Checkliste 4.: Soziale Interaktion: mögliche psychische Grenzverletzungen	17
4.1 <i>Mobbing</i>	18
4.2 <i>Bossing</i>	19
4.3 <i>Arbeitsklima</i>	20
4.4 <i>Diskriminierung</i>	21
Checkliste 5.: Stressoren in der Leistungskultur	22
5.1 <i>Bürokratie/Controlling</i>	23
5.2 <i>Standards/Qualität</i>	24
5.3 <i>Verantwortung</i>	25
5.4 <i>Feedback</i>	26
5.5 <i>Transparenz</i>	27
5.6 <i>Teamgeist</i>	28
5.7 <i>Werte</i>	29
Checkliste 6.: Psychische Belastung im Führungsalltag	30
6.1 <i>Unterstützung</i>	31
6.2 <i>Meetingkultur</i>	32
6.3 <i>Beanspruchung durch Komplexität</i>	33
6.4 <i>Mitarbeiterführung</i>	34

CHECKLISTE 1

Arbeitsanforderungen: Potentielle Überforderung

Die Fragen sollen dem Management Aufschlüsse darüber geben, inwieweit die zugeteilte Arbeit vor dem Hintergrund vorgegebener Zeit, Auftragsklarheit, bereitgestellter Arbeitsmittel, und Arbeitsumfeld zu einer erhöhten Stressbelastung führt.

GESAMTURTEIL CHECKLISTE 1

2.79 - ZU BEOBACHTEN

1.1 Arbeitsorganisation

Die Fragen zielen darauf ab, den Grad des Stresses zu ermitteln, der durch Arbeitsüberlastung ausgelöst wird.

GESAMTURTEIL CHECKLISTE 1 · CLUSTER 1

3.2 - ZU BEOBACHTEN

Es besteht kein unmittelbarer Handlungsbedarf. Allerdings gibt es Auffälligkeiten auf die von den Ampeln in den einzelnen Fragen hingewiesen wird. Diese Felder sollten weiter beobachtet werden und gegebenenfalls pro-aktiv in Optimierungszyklen einbezogen werden.

Auffälligkeiten

1.1.1 «Meine Aufgaben sind in der vorgegebenen Qualität und Zeit nicht erfüllbar.»

3.91 - TRIFFT ÜBERWIEGEND ZU

TREIBER: Zugeteilte Arbeitspakete sowie vorgegebene Zeit und verlangte Qualität sind nicht vereinbar.

EMPFEHLUNG: Überprüfung der Arbeitsorganisation in Bezug auf belastbare Balance zwischen Auftrag, Zeit und Qualität. Prüfen der Arbeitsfrequenz und -dichte in Bezug auf saisonale oder auftragsbezogene Stoßzeiten. Welche pro-aktiven Maßnahmen werden getroffen? Welche Prioritäten werden gesetzt?

1.1.2 «Ich habe nicht alle benötigten Arbeitsmittel, um mein Pensum zu schaffen.»

2.73 - TRIFFT TEILWEISE ZU

TREIBER: Die benötigten Arbeitsmittel – ob Materialien, Prozesse, IT – stehen nicht in ausreichendem Maße und Qualität zur Verfügung.

EMPFEHLUNG: Belastbarkeit und Eignung der Arbeitsmittel sind zu überprüfen. Eine neue Bedarfsermittlung unter Beteiligung der Mitarbeiter/innen (Partizipation) ist durchzuführen.

1.1.3 «Ich erhalte nicht die notwendigen Informationen, um meine Arbeit richtig zu machen.»

3.45 - TRIFFT TEILWEISE ZU

TREIBER: Es herrscht unzureichend Klarheit über Inhalt und Ziel der Arbeitsaufträge.

EMPFEHLUNG: Ausreichend Zeit zur Auftragsklärung muss eingeräumt werden. Entsprechende Meetings mit Vorgesetzten, die Mitarbeitern/innen die Chance geben offene Fragen zu klären, könnten institutionalisiert werden oder Anlaufstellen benannt werden.

1.1.4 «Wenn etwas schief geht, bekomme ich nicht schnell genug Hilfe.»

2.73 - TRIFFT TEILWEISE ZU

TREIBER: Das Risikomanagement ist ungenügend. Verantwortliche sind nicht zeitnah erreichbar, Entscheidungswege zu lang oder Ersatzmittel nicht vorrätig. (Logistik, Beschaffung)

EMPFEHLUNG: Verantwortungsstrukturen sollten überdacht, Wege verkürzt oder mehr Selbstverantwortung zugeteilt werden, die logistische Unterstützung sollte optimiert werden.

1.2 Mehrbelastung/Krankenstände

Die Fragen zielen darauf ab, die Stressbelastung von Mitarbeitern in Bezug auf die Übernahme zusätzlicher oder artfremder Arbeiten aufzuzeigen. Die jeweilige Einarbeitung stellt zusätzliche kognitive und organisatorische Anforderungen.

GESAMTURTEIL CHECKLISTE 1 · CLUSTER 2

3.33 - ZU BEOBACHTEN

Die Belastung von Mitarbeitern in Bezug auf Übernahme zusätzlicher Aufgaben ist noch nicht besorgniserregend, sie sollte jedoch weiter beobachtet werden. Gerade wenn die Belastung noch nicht so hoch ist, bietet sich an, mit Stressresilienz-Trainings vorbeugend evtl. absehbarer künftiger Belastungshochs entgegenzuwirken.

Auffälligkeiten

1.2.1 «Ich muss viele Arbeiten übernehmen, die nicht zu meiner eigentlichen Aufgabe gehören.»

3.73 - TRIFFT ÜBERWIEGEND ZU

TREIBER: Ressourcenknappheit oder –einsparungen belasten über Gebühr durch zusätzliche Arbeiten, die zu Lasten der eigentlichen Aufgaben gehen.

EMPFEHLUNG: Pro-aktiv im Vorfeld absehbarer Sonderbelastungen für einen Stab von gut eingearbeiteten externen Zeitarbeitern/innen sorgen, die bei Bedarf einspringen können. Budgets hierfür bereitstellen, da die Kosten bei dauerhaftem Ausfall von Fachkräften um ein Vielfaches höher sind.

1.2.2 «Ich muss zu viele verschiedene Dinge gleichzeitig tun.»

3.55 - TRIFFT ÜBERWIEGEND ZU

TREIBER: Einzelne Arbeitspakete stehen in keinem Sinnzusammenhang zueinander. Jedes erfordert für sich ein neues Hineindenken und organisatorischen Überblick. Alle sind gleichrangig wichtig. Auch evtl. überflüssige Bürokratie trägt zur Verschärfung der Situation bei.

EMPFEHLUNG: Bürokratische Prozesse entschlacken. Prioritäten durch Vorgesetzte verantworten lassen. Homogenisierung der Arbeitsanforderungen an einzelne Mitarbeiter/innen durch optimierte Verteilung.

1.2.3 «Ich bekomme Aufgaben, für die ich eigentlich nicht qualifiziert bin.»

2.73 - TRIFFT TEILWEISE ZU

TREIBER: Zusätzliche Aufgaben sind insofern ressort-fremd als das vorhandene Know-How zu einer Bewältigung in befriedigendem Maße nicht ausreicht.

EMPFEHLUNG: Anforderungen an ressortfremde Aufgaben reduzieren. Know-How in ruhigen Zeiten erweitern durch Schnittstellen übergreifendes Arbeiten. Hospitationsprogramme.

1.3 Arbeitsumfeld

Die Befragung in diesem Cluster zielt darauf ab, die Belastungen durch das Arbeitsumfeld in Bezug auf Unterbrechungen in Arbeitsabläufen zu ermitteln – sowohl in Bezug auf erwünschte wie unerwünschte. Es geht darum festzustellen, ob natürliche und gesundheitserhaltende Phasen von konzentrierter Arbeit und Erholung eingehalten werden können.

GESAMTURTEIL CHECKLISTE 1 · CLUSTER 3

2.32 - ZU BEOBACHTEN

Der Grad der Störungen in den Arbeitsabläufen ist noch nicht besorgniserregend. Auch können Pausen oft genug genommen und zur Erholung genutzt werden. Das Arbeitsumfeld ist nicht optimal, aber erträglich. Dennoch sollten präventive Maßnahmen ins Auge gefasst werden, um die Produktivität und Leistungsfähigkeit langfristig zu erhalten.

Auffälligkeiten

1.3.1 «Ich kann nicht ruhig und konzentriert Arbeitsgänge zu Ende bringen.»

3.45 - TRIFFT TEILWEISE ZU

TREIBER: Spiegelt, inwieweit das unmittelbare Arbeitsumfeld konzentriertes Arbeiten in ausreichendem Maße zulässt. Die Unterbrechungen oder Ablenkungen können durch die Anwesenheit zu vieler Kollegen, die sich auf zu kleinem Raum aufhalten, verursacht werden, wie es insbesondere in Großraumbüros der Fall ist. Die Störungen systematischer Arbeit können auch durch Kunden- oder Kollegenanfragen zustande kommen. Studien belegen, dass der Grad der Unterbrechungen dazu führt, dass mindestens die doppelte Zeit für die fehlerfreie Erledigung von anspruchsvolleren Arbeiten aufgewendet werden muss.

EMPFEHLUNG: Räumlichkeiten und Ausstattung überprüfen in Bezug auf Störungsanfälligkeit und individuelle Gestaltungsspielräume zur Erhaltung der Gesundheit.

1.3.2 «Die Menge an E-Mails und Telefon-Anfragen ist nicht zu bewältigen.»

2.18 - TRIFFT KAUM ZU

1.3.3 «Ich kann meine Pausen nicht zu echter Erholung nutzen.»

2.27 - TRIFFT KAUM ZU

TREIBER: Pausen dienen der physischen und psychischen Erholung, dem Abschalten und Energie tanken (z.B. durch essen, trinken, Gespräche führen, ruhen, sich bewegen). Nicht nur die Dauer sondern auch die entsprechenden Räumlichkeiten spielen dabei eine Rolle. Sind diese so, dass echte Erholung möglich ist? Werden Pausen genommen, wird dazu der Arbeitsplatz verlassen oder wird durchgearbeitet?

EMPFEHLUNG: Ruheräume oder Lounges einrichten, Kantinengeräusche dämpfen oder Essbereiche abtrennen. Flexible Essenszeiten einführen. Sport- und Fitnessgeräte bereitstellen.

1.3.4 «Ich werde durch Geräusche, Gerüche, Beleuchtung belästigt.»

1.36 - TRIFFT GARNICHT ZU

1.4 Monotonie

Die Fragen in diesem Cluster wollen feststellen, inwieweit Monotonie in den Arbeitsabläufen zu einer psychischen Belastung führt. Menschen brauchen Anreize oder Herausforderungen, um dauerhaft aufmerksam bleiben zu können. Gleichförmigkeit der Arbeitsabläufe oder die Anforderung hoher Konzentration ohne visuelle, auditive oder kinästhetische Abwechslung bzw. Reize setzt Mitarbeiter unter Spannung und damit unter Stress.

GESAMTURTEIL CHECKLISTE 1 · CLUSTER 4

2.3 - ZU BEOBACHTEN

Der Faktor Monotonie in den Arbeitsabläufen stellt noch keine besorgniserregende Stressbelastung dar. Doch sollten die Auffälligkeiten weiter beobachtet werden und in besonders kritischen Bereichen präventive Maßnahmen durchgeführt werden.

Auffälligkeiten

1.4.1 «Meine Arbeit stellt keine Herausforderung für mich dar.»

1.64 - TRIFFT KAUM ZU

1.4.2 «Es fällt mir schwer, trotz gleichförmiger Routine konzentriert zu bleiben.»

2.36 - TRIFFT KAUM ZU

TREIBER: Die Antwort zeigt auf, inwieweit immer gleiche Arbeitsabläufe in Bezug auf Art und Taktung eine Routine zur Folge haben, die - je länger sie anhält - das Gefühl der Monotonie auslöst und Konzentration erschwert. Bei gleichbleibender Anforderung an Qualität der Arbeit setzt diese Spannung unter Stress.

EMPFEHLUNG: Wechsel in den Routinen ermöglichen durch systematische Arbeitsplatz-Rotation. Ganzheitlichkeit der Arbeit – Planung, Durchführung, Kontrolle – ermöglichen.

1.4.3 «Ich muss über einen zu langen Zeitraum konzentriert und aufmerksam bleiben.»

2.91 - TRIFFT TEILWEISE ZU

TREIBER: Die Antworten zeigen das Maß, in dem Mitarbeitern ein hoher Grad an Aufmerksamkeit in einem reizarmen Umfeld zugemutet wird. Dies betrifft z.B. die dauerhafte Überwachung von gleichförmigen Abläufen oder die Beobachtung von Monitoren in abgedunkelten Räumen etc.

EMPFEHLUNG: Umfeld Reiz-intensiver gestalten. Zyklische Aufmerksamkeitsanker schaffen (Töne, Lichtsignale etc.). Evtl. die Häufigkeit von Kontrollgängen oder anderen Formen der kinästhetischen Abwechslung schaffen.

CHECKLISTE 2

Komplexität/Change

Die Fragen geben Aufschluss darüber, in welchem Maße Mitarbeiter/innen durch Change-Prozesse und zunehmende Projektarbeit über Gebühr belastet werden in Bezug auf Adaptionen, fehlende Orientierung und emotionale Irritation in Teams.

GESAMTURTEIL CHECKLISTE 2

3.13 - ZU BEOBACHTEN