

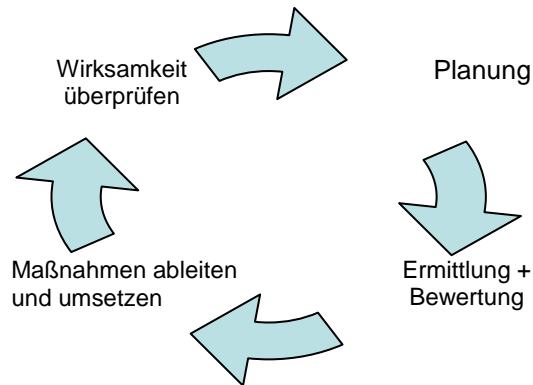
Typische Risikofaktoren psychischer Fehlbelastungen	Hinweise auf Maßnahmen zur Verringerung psychischer Fehlbelastungen in der Gastronomie / Hotellerie
Personalmangel, knappe Zeitvorgaben, ständige Arbeitsunterbrechungen	Zeit-, Aufgaben- und/ oder Arbeitsablaufsanalyse; Anpassung der Personalstärke (z.B. durch den Einsatz von Springern), ggf. Unterstützung der Arbeit durch technische, funktionierende (!) Hilfsmittel, deutliche Prioritätensetzung, Richtlinien zu Qualität und Quantität der Arbeit
Überstunden, ungünstige, unvorhersehbare Arbeitszeiten, Alleinarbeit, verkürzte Ruhe- und Pausenzeiten	Reduzierung der Gesamtarbeitszeit auf das gesetzlich zulässige Maß, Ursachenanalyse zu langer Arbeitszeiten, frühzeitige Gestaltung der Dienstpläne mit klaren Absprachen bzgl. Tauschmöglichkeiten / Vertretungsregeln / Pausenregelungen (ggf. durch den Einsatz von Springern); 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
Abstimmungsschwierigkeiten zwischen den Arbeitsbereichen, fehlende Informationen, unklare Verantwortlichkeiten	Regelmäßige, auch arbeitsübergreifende, Koordinierungsbesprechungen, klare Verantwortlichkeiten festlegen; Verantwortlichkeiten bei Überschneidungen der Arbeitsbereiche klären und kommunizieren, Ausgänge 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	Technische Vorrichtungen (z.B. Alarmsystem), Konzept zur Vermeidung von Gewalt (z.B. Schulung zu Deeskalationstechniken) und Umgang mit Gewalt (Installieren einer „Notfallkette“ zur psychologischen Erstbetreuung), Einbindung der Führungskräfte (Gespräch mit betroffenem Mitarbeiter, ggf. Schulung der Führungskraft) , Analyse des Übergriffs, um zukünftige Übergriffe zu vermeiden
Fehlende Unterstützung der Kolleginnen und Kollegen untereinander	Austausch der Kolleginnen / Kollegen untereinander ermöglichen durch regelmäßige Teambesprechungen; Teambildung fördern; frühzeitiges Erkennen und Lösen evtl. Konfliktsituationen durch den Vorgesetzten; Schulungen der Vorgesetzten zum Thema Teambildung, Konfliktmanagement
Führungsverhalten	Regelmäßige Besprechungen sowie Gespräche zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern; Anerkennung und Wertschätzung der geleisteten Arbeit vermitteln; Schulungen zum Thema gesundheitsförderliches Führungsverhalten



Was muss der Arbeitgeber organisieren?

Der Arbeitgeber hat beeinträchtigende Arbeitsbedingungen (siehe Rückseite) in einer Gefährdungsbeurteilung zu ermitteln und umzugestalten (§§ 3-6 ArbSchG).

Für die Ermittlung psychischer (Fehl-)Belastungen stehen ihm verschiedene Methoden zur Verfügung (z.B. schriftliche Mitarbeiterbefragungen, moderierte Gruppeninterviews, arbeitsanalytische Verfahren). Ermittlung und Veränderung sollte dabei als Prozess angelegt sein:



Bei der Ableitung von Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen empfiehlt es sich, die folgenden Aspekte zu berücksichtigen:

- Ergebnisse der Ermittlung psychischer (Fehl-) Belastung auswerten
- Verbesserungsmaßnahmen im Dialog mit Beschäftigten und Führungskräften erarbeiten, um die Akzeptanz zu erhöhen / Gremien einbeziehen
- Auswahlkriterien diskutieren z.B. Ausführbarkeit, schnelle Umsetzbarkeit / praktikable und erfolgsversprechende Maßnahmen auswählen

- Priorität auf ursachenbezogene Maßnahmen setzen
- Keine einfache Umverteilung der Belastungen
- Maßnahmen der Verhältnis- und Verhaltensprävention durchführen, dabei gilt: Veränderungen durch Schulungsmaßnahmen begleiten
- Arbeitsplan mit Fristen und Zuständigkeiten für die konkrete Umsetzung erstellen
- Auch kleine Schritte bringen Veränderungen
- ggf. Verzahnung mit anderen Bereichen z.B. QM, PE



Die Kampagne 2012

Weil psychische Belastungen im Arbeitsleben eine immer größere Bedeutung gewinnen und eine immer höhere Zahl von Beschäftigten an Befindlichkeitsstörungen und psychischen Erkrankungen leidet, haben die Hohen Aufsichtsbeamten im Arbeitsschutz der EU (SLIC) eine europaweite Kampagne zu dem Thema gestartet. Dabei wird ein besonderes Augenmerk auf die Branchen Gesundheitswesen, Transport und Gastronomie gelegt.

TIPP: Psychische Belastungen – Checklisten für den Einstieg (Richter & Friesenbichler, 2006) Die Broschüre beinhaltet eine Auswahl von einfachen Fragebögen sowie Hinweise zur Planung und Durchführung einer Erhebung psychischer Arbeitsbelastungen:
<http://www.seco.admin.ch/dokumentation/publikation/00035/00036/01705/index.html?lang=de>

Impressum

Herausgeber: Dr. Peter Stadler
 Bayerisches Landesamt für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit
 Pfarrstr. 3, 80538 München

Redaktion: Bettina Splittgerber, Sara Bickelhaupt, Claudia Flake, Dr. Peter Stadler

Titelfoto: mit freundlicher Genehmigung der BGN
 Stand: Mai 2012



Psychische Belastungen am Arbeitsplatz in der Hotellerie und Gastronomie

Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen



Informationen zur EU-Kampagne 2012