

Auszug aus dem Infoteil A in: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (Hrsg.): Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung. Erfahrungen und Empfehlungen. Berlin, Erich Schmidt Verlag, 2014, S. 163-186.

Mehr Infos zum Fachbuch unter <http://www.esv.info/978-3-503-15439-5>

Abdruck mit freundlicher Genehmigung des Erich Schmidt Verlages.

## 1. Merkmalsbereich: Arbeitsinhalt / Arbeitsaufgabe

### 1.1 Vollständigkeit der Aufgabe

**Begriffsbestimmung:** Eine Arbeitstätigkeit ist vollständig, wenn

- die Beschäftigten ihre Tätigkeit nicht nur selbst ausführen, sondern auch selbst vorbereiten, organisieren und kontrollieren,
- die Tätigkeiten unterschiedlich hohe Denkanforderungen stellen, d. h. eine Mischung darstellen von automatisiert ausführbaren Handlungen ohne bewusste Zuwendung bis hin zu Tätigkeiten mit verschiedenen hohen Denkanforderungen.

#### Mögliche kritische Ausprägungen

- Die Tätigkeit besteht in der Wiederholung ein- und desselben Arbeitsganges, z. B. einförmige Fließbandarbeit ohne vor- oder nachbereitende *indirekte* Tätigkeiten oder Ausführen von Routinetätigkeiten bei stark arbeitsteiligen Prozessen in der Fertigung oder Verwaltung etc.
- Die Tätigkeit erfordert über längere Zeit Daueraufmerksamkeit.
- Es werden dauerhaft anspruchsvolle kognitive Arbeiten mit hoher Konzentration, ohne Zeiten mit weniger anspruchsvollen Tätigkeiten ausgeführt, z. B. bei medizinischen Operationen, die ohne Pause über viele Stunden dauern.

### 1.2 Handlungsspielraum

**Begriffsbestimmung:** Der Handlungsspielraum umfasst die Freiheitsgrade (auch Einflussmöglichkeiten oder Autonomie genannt), die in der Tätigkeit enthalten sind. Sie werden grob unterteilt in

- zeitliche Freiheitsgrade: die zeitliche Abfolge oder die Dauer von Tätigkeiten kann selbst bestimmt werden,
- inhaltliche Freiheitsgrade: Arbeitende können ihre Arbeitsweise, z. T. ihre Arbeitsmittel und in bestimmten Fällen auch Arbeitsziele (z. B. Softwareentwickler, Wissenschaftler) selbst bestimmen.

#### Mögliche kritische Ausprägungen

- fehlende oder unzureichende zeitliche Freiheitsgrade
  - genau festgelegte Zeiten bzw. Zeitpunkte, wann welche Arbeiten erledigt werden müssen, z. B. bei Arbeiten am Fließband; Arbeiten mit Kundenkontakt, ohne Einfluss auf die Terminvergabe und bei klarer Vorgabe über die Dauer und den Ablauf der Kundentermine,
  - keine Möglichkeit, die Arbeit kurzzeitig zu unterbrechen z. B. bei Überwachungstätigkeiten auf Intensivstationen im Krankenhaus oder in Leitwarten der chemischen Industrie.
- fehlende oder unzureichende inhaltliche Freiheitsgrade
  - keinerlei Einfluss auf die Inhalte der Arbeit bzw. feste Vorgaben wie eine Arbeit ausgeführt werden muss (d. h. Arbeitsmethoden, Arbeitsmittel sind festgelegt), z. B. immer gleiche Handgriffe an einer Maschinengruppe bei einem durch den Maschinentakt strikt vorgegebenem Arbeitsrhythmus.

### 1.3 Variabilität (Abwechslungsreichtum)

**Begriffsbestimmung:** Eine Tätigkeit ist dann abwechslungsreich, wenn

- die Anforderungs- und Aufgabenvielfalt einer Arbeitstätigkeit gegeben ist und

- damit die Beschäftigten verschiedene Fähigkeiten und Fertigkeiten in die Anforderungsbewältigung einbringen können.

### **Mögliche kritische Ausprägungen**

- hohe Wiederholungshäufigkeit von einzelnen Verrichtungen, z. B. ein- und derselbe Arbeitsschritt wiederholt sich ständig bei Fließbandarbeit mit sehr kurzer Taktung, bei der Funktionspflege im Krankenhaus oder bei Service-Center-Tätigkeiten, bei denen die *einzig*e Aufgabe im Entgegennehmen von Anfragen mit ähnlichen Inhalten besteht,
- hoher Wiederholungsgrad einzelner, immer gleicher Verrichtungen, z. B. bei stark einförmigen oder sich ständig wiederholenden Gesprächen in der Bestellannahme im Call Center.

## **1.4 Information / Informationsangebot**

**Begriffsbestimmung:** Zur erfolgreichen Bearbeitung von Arbeitsaufgaben benötigen Mitarbeiter Informationen über die eigenen Aufgaben, den Arbeitsgegenstand, das gewünschte Ergebnis oder bereits zuvor erledigte Prozessschritte.

### **Mögliche kritische Ausprägungen**

- Informationsdefizite
  - Informationen fehlen oder sind nicht aktuell, z. B. bei der Tätigkeit eines Servicemitarbeiters, der nur unzureichende Informationen über die Problematik des nächsten Kundentermins erhält und sich nicht ausreichend auf diesen vorbereiten kann,
  - Informationen sind ungünstig dargeboten, unverständlich, schlecht zugänglich oder kommen verspätet, z. B. bei einer hohen Anzahl von Bildschirmen und anderen Anzeigeelementen oder unterschiedlichen bzw. widersprüchlichen Anweisungen von dem oder den Vorgesetzten.
- Informationsüberflutung, d. h. die Informationsmenge übersteigt die Möglichkeiten der Informationsaufnahme und -verarbeitung, z. B. E-Mails, die an den ganzen Betrieb gehen. Die Inhalte sind nur für einige Mitarbeiter relevant.

## **1.5 Verantwortung**

**Begriffsbestimmung:** Verantwortung beschreibt die Pflichten, die ein Arbeitsplatzinhaber hat, wenn er eine bestimmte Tätigkeit ausführt. Verantwortung kann sich auf die Arbeitsergebnisse und die Leistung oder auf die Sicherheit und Gesundheit anderer Personen, z. B. Mitarbeiter, Schüler, Patienten oder zu Pflegenden, beziehen. Arbeitsplatzinhaber können aber auch im Rahmen ihrer Tätigkeit für Sachwerte, z. B. Maschinen und Anlagen oder die Umwelt verantwortlich sein.

### **Mögliche kritische Ausprägungen**

- unklare, nicht transparente Verantwortlichkeiten, z. B. Teamleiterfunktion mit unklaren Verantwortlichkeiten für Ergebnisse und unklaren Weisungsbefugnissen gegenüber den Mitarbeitern/Kollegen, Projektstätigkeit mit unklaren Verantwortungsbereichen der einzelnen Projektmitarbeiter für Ergebnisse,
- zu hohe Verantwortlichkeiten, z. B. bei unzureichender Qualifikation oder fehlender Unterweisung,
- zu niedrige oder keine Verantwortung, trotz ausreichender Qualifikation.

## **1.6 Qualifikation**

**Begriffsbestimmung:** Qualifikation umfasst die Fachkompetenzen, wie z. B. Fachkenntnisse, Arbeitstechniken, Fähigkeiten und Fertigkeiten, aber auch die sozialen und kommunikativen Kompetenzen, die für die fachgerechte Ausführung einer bestimmten Tätigkeit erforderlich sind.

### **Mögliche kritische Ausprägungen**

- Die Tätigkeiten entsprechen nicht der vorhandenen Qualifikation, Aufgabenzuweisung erfolgt, obwohl die Qualifikation für die jeweilige Tätigkeit fehlt, z. B. bei Personalmangel wegen Krankheit oder Urlaub,
- fehlende oder unzureichende Einarbeitung,
- fehlende oder zu späte Anpassung der Qualifikationen durch Fortbildungen oder Schulungen vor oder nach Veränderung der Arbeitsaufgaben, z. B. bei Mitarbeitern, denen im Rahmen einer Umstrukturierung oder einer Fusion neue Aufgaben zugewiesen werden oder bei der Einführung neuer Software oder neuer Maschinen und Geräte,

Aus der arbeitswissenschaftlichen Literatur (Schlick et al., 2010; Richter, 2000a; 2000b) ist bekannt, dass es bei nicht ausreichender Qualifikation zu psychischer Überforderung und bei zu hoher Qualifikation für die auszuführende Arbeitstätigkeit zu psychischer Unterforderung kommen kann.

### **1.7 Emotionale Inanspruchnahme**

**Begriffsbestimmung:** Zur emotionalen Inanspruchnahme von Arbeitsplatzinhabern kommt es vor allem bei Tätigkeiten im Dienstleistungssektor. Einerseits können die Bedürfnisse und Interessen sowie die verbalen oder nonverbalen Äußerungen der Kunden, Klienten oder Patienten emotional belasten. Andererseits kann die Arbeitsaufgabe das Zeigen gewünschter Emotionen erfordern, die teilweise im Widerspruch zu eigenen Gefühlen stehen.

### **Mögliche kritische Ausprägungen**

- fortwährender Umgang mit emotional belastenden Situationen ohne Unterstützungsmöglichkeiten für die gesunde Verarbeitung bzw. Bewältigung, z. B. beim Umgang mit Krankheit, Tod, Leid bei der Arbeit mit schwerkranken Patienten im Hospiz,
- Bedrohung durch verbale oder körperliche Gewalt von anderen Personen, z. B. in Arbeits- und Sozialämtern, auf Notfallstationen im Krankenhaus oder Polizeidienststellen, Umgang mit aggressiven Kindern oder Eltern, Umgang mit demenziell erkrankten Patienten und ihren Angehörigen,
- Arbeitsauftrag enthält Anweisung, welche Gefühle zu zeigen sind (diese können der eigenen Gefühlslage widersprechen), z. B. freundlich bleiben, auch wenn Kunden unhöflich oder aggressiv sind.

## **2. Merkmalsbereich: Arbeitsorganisation**

### **2.1 Arbeitszeit**

**Begriffsbestimmung:** Arbeitszeit als psychischer Belastungsfaktor bezieht sich sowohl auf die zeitliche Dauer der Arbeit als auch auf die Verteilung der Arbeitszeit (z. B. Schichtarbeit oder Rufbereitschaften). Eine wichtige Rolle spielen dabei auch die Pausen- und Erholungszeiten. Mindeststandards für diese Merkmale sind im Arbeitszeitgesetz (ARbZG, 1994) festgelegt.

### **Mögliche kritische Ausprägungen**

- die Arbeitszeit wird über einen längeren Zeitraum überschritten, z. B. längere Zeit mehr als 10 Stunden am Tag oder 48 Stunden die Woche,
- die Ruhe- und Erholzeiten sind unzureichend oder werden unterbrochen, z. B. durch Überstunden, Bereitschaftsdienste, Forderung nach ständiger Erreichbarkeit, überlange Arbeitswegzeiten,
- kein Einfluss auf die Arbeitszeitgestaltung durch Arbeiten auf Abruf oder häufiges unvorhergesehenes Arbeiten an Sonn- und Feiertagen,
- die Gestaltung der Nacht- und Schichtarbeit entspricht nicht den arbeitswissenschaftlichen Erkenntnissen, z. B. bei nicht ergonomisch gestalteten Schichtplänen, durch zu viele Nachtdienste hintereinander.

## 2.2 Arbeitsablauf

### 2.2.1 Zeitdruck / hohe Arbeitsintensität

**Begriffsbestimmung:** Die Arbeitsintensität beschreibt einerseits die Menge der geforderten Arbeit in Zusammenhang mit der dafür zur Verfügung stehenden Zeit und andererseits die Komplexität der Arbeitsaufgabe in Relation zu der zur Verfügung stehenden Zeit.

#### Mögliche kritische Ausprägungen

- die Arbeitsmenge ist zu hoch, z. B. bei Personalmangel durch Krankheit, Verständigungsproblemen zwischen Innen- und Außendienst,
- es gibt zu viele Termine bzw. mehrere Termine liegen gleichzeitig,
- häufige unvorhergesehene zusätzliche Arbeitsaufgaben, z. B. wegen Krankheit von Kollegen,
- die Arbeitsaufgaben sind sehr komplex, z. B. komplexe Beratungstätigkeit im Katastrophenfall mit einer großen Anzahl von Betroffenen, die möglichst alle in kurzer Zeit Informationen benötigen.

### 2.2.2 Häufige Störungen / Unterbrechungen

**Begriffsbestimmung:** Störungen und unvorhergesehene Unterbrechungen des eigenen Arbeitsablaufs bedingen den Abbruch einer gerade ausgeführten Handlung. Das Störungsausmaß lässt sich in Abhängigkeit davon bestimmen, ob und wie eine Handlung nach der Unterbrechung wieder aufgenommen wird.

#### Mögliche kritische Ausprägungen

- hohe Anzahl von Störungen und Unterbrechungen, z. B. durch Kollegen, Vorgesetzte, Klienten, Patienten, Kunden, Funktionsstörungen von Maschinen oder Software, fehlendes Material oder Informationen,
- nach Störung ist Rückkehr zur unterbrochenen Handlung nicht möglich, Neubeginn ist notwendig, alle bisherigen Resultate gehen verloren,
- nach Störung ist nach Wiederaufnahme der Handlung eine Anpassung an einen anderen Prozesszustand notwendig.

## 2.3 Kommunikation / Kooperation

**Begriffsbestimmung:** Auftragsbedingte Kommunikations- und Kooperationserfordernisse dienen der Information und Abstimmung mit anderen Kollegen. Dabei können die Dauer, die Anzahl der Partner (Kollegen in der gleichen oder anderen Arbeitsgruppen), die Art (direkte oder indirekte Kommunikation) und die Inhalte (Empfang oder Weitergabe von Informationen oder Anweisungen versus gemeinsames Lösen von Problemen) unterschieden werden.

#### Mögliche kritische Ausprägungen

- zu geringe oder fehlende Kommunikations-/Kooperationserfordernisse, z. B. bei isolierter Einzelarbeit ohne Möglichkeiten zur Kommunikation,
- eingeschränkte Kommunikations-/Kooperationserfordernisse, z. B. bei großen räumlichen Entfernungen,
- nur oder überwiegend indirekte Kommunikation, z. B. bei virtueller Projektarbeit oder bei Arbeiten im Außendienst.

## 3. Merkmalsbereich: Soziale Beziehungen

### 3.1 Soziale Beziehungen zu den Kollegen

**Begriffsbestimmung:** *Soziale Beziehungen* zu den Kollegen ergeben sich durch die arbeitsbezogene Interaktion innerhalb oder außerhalb der eigenen Gruppe und den Kontakt mit den Kollegen. *Soziale Unterstützung* ist vorhanden, wenn die Kollegen z. B. bei Problemen oder Schwierigkeiten in der Arbeit um Rat gefragt und/oder um Hilfe gebeten werden können.

#### Mögliche kritische Ausprägungen

- fehlende oder geringe soziale Unterstützung durch die Kollegen, z. B. an Einzelarbeitsplätzen, durch zu wenig Personal,
- Konflikte und Streitigkeiten (soziale Stressoren), z. B. durch unklare Aufgabenverteilung, Sanktionen an gesamte Arbeitsgruppe, soziale Ausgrenzung oder Diskriminierung Einzelner, interkulturelle oder Verständigungsprobleme,
- fehlendes oder geringes Vertrauen, z. B. durch hohen Wettbewerb zwischen den Kollegen hinsichtlich Provisionszahlungen, Bewilligung von Projektgeldern oder Stellen.

### 3.2 Soziale Beziehungen zu den Vorgesetzten

**Begriffsbestimmung:** Die *sozialen Beziehungen* zu dem oder den Vorgesetzten ergeben sich aus der organisatorischen Einbindung der eigenen Arbeit in das Arbeitssystem, der erforderlichen arbeitsbedingten Interaktion und dem Kontakt mit dem oder den Vorgesetzten. *Soziale Unterstützung* ist vorhanden, wenn der oder die Vorgesetzten z. B. bei Problemen oder Schwierigkeiten in der Arbeit um Rat gefragt und/oder um Hilfe gebeten werden können.

#### Mögliche kritische Ausprägungen

- fehlende oder geringe soziale Unterstützung durch den Vorgesetzten, z. B. bei zu großen Arbeitsgruppen, zu vielen administrativen Aufgaben, unzureichende Qualifikation der Führungskraft,
- Konflikte und Streitigkeiten mit Vorgesetzten (soziale Stressoren), z. B. bei fehlender Einbeziehung in Entscheidungen, fehlenden oder zu späten Rückmeldungen, fehlenden oder unzureichenden sozialen und kommunikativen Kompetenzen des Vorgesetzten,
- fehlende Anerkennung der Kompetenzen oder Arbeitsleistungen, z. B. Arbeitsaufgaben werden nur dirigiert (autoritär von oben nach unten gegeben), überwiegend Kritik, keine positive Würdigung.

## 4. Merkmalsbereich: Arbeitsumgebung

### 4.1 Physikalische und chemische Faktoren

**Begriffsbestimmung:** Mit physikalischen Faktoren sind Faktoren wie Beleuchtung, Klima oder Lärm gemeint. Chemische Faktoren umfassen alle festen, flüssigen oder gasförmigen (Gefahr-)Stoffe, die zu Explosionen oder Bränden führen können oder die giftig, gesundheitsschädlich, ätzend oder umweltgefährlich sind.

#### Mögliche kritische Ausprägungen

##### (1.) physikalische Faktoren

- Klima: extreme Hitze oder Kälte, z. B. fehlende Schutzkleidung beim Arbeiten im Freien (im Sommer und Winter) auf Baustellen, in der Landwirtschaft, in der Touristikbranche; oder in der Lebensmittelindustrie, z. B. Arbeiten im Kühlhaus (Kälte) oder in der Küche (Hitze),
- Beleuchtung: zu geringe oder zu hohe Beleuchtung/Blendung,

- Lärm: hoher Lärmpegel, Stoßgeräusche, undefinierbare Geräusche.

#### (2.) chemische Faktoren

- unzureichender Umgang oder fehlende Schutzausrüstung, z. B. Einatmen von Stäuben, Dämpfen oder Hautkontakt mit Säuren oder Basen, Geruchsbelästigungen.

### 4.2 Physische Faktoren

**Begriffsbestimmung:** Zu den physischen Faktoren werden die ergonomische Gestaltung der Arbeit und die physische Belastung gezählt.

#### Mögliche kritische Ausprägungen

- ungünstige ergonomische Gestaltung, z. B. ungünstige Gestaltung der Mensch-Maschine-Interaktion,
- schwere körperliche Arbeit, z. B. Heben und Tragen schwerer Lasten, Zwangshaltungen oder Über-Kopf-Arbeiten.

### 4.3 Arbeitsplatz- und Informationsgestaltung

**Begriffsbestimmung:** Zur Arbeitsplatz- und Informationsgestaltung gehören die räumlichen Arbeitsverhältnisse und die Informationsgestaltung.

#### Mögliche kritische Ausprägungen

- ungünstige räumliche Verhältnisse
  - ausschließlich Sitzarbeitsplatz, ohne Wechsel der Körperhaltung,
  - fehlender Bein-/Fußraum,
  - körperferne Anordnung der Arbeitsmittel und Stellteile,
  - zu geringe oder zu große Arbeitshöhe,
  - eingeschränkte Bewegungsfreiheit,
  - ungünstige Kombination der Arbeitsmittel und -möbel.
- ungünstige Informationsgestaltung
  - defekte Anzeigeelemente, z. B. wenn das Display Kratzer oder Sprünge hat,
  - ungünstige Lage der Anzeigeelemente, z. B. zu hoch oder zu niedrig.

### 4.4 Arbeitsmittel

**Begriffsbestimmung:** Die Arbeitsmittel sind die Maschinen, Geräte und Anlagen an denen bzw. mit denen gearbeitet wird.

#### Mögliche kritische Ausprägungen

- fehlendes oder ungeeignetes Werkzeug, z. B. veraltete oder defekte Maschinen,
- ungünstige Bedienung oder Einrichtung von Maschinen, z. B. die Positionierung der Stellteile entspricht nicht der Abfolge der Arbeitsschritte,
- unzureichende Softwaregestaltung, z. B. die Eingabemaske erfordert Einträge, für die die Daten fehlen.