

# ARBEITSPLATZEVALUIERUNG PSYCHISCHER BELASTUNGEN NACH DEM ARBEITNEHMERINNENSCHUTZGESETZ (ASCHG)

MERKBLATT

Sicherheitsrisiken

Gesundheitsrisiken

Werkzeuge

Maschinen

Chemikalien

Strahlung

Lärm

Erschütterungen

Raumklima

Verkehr

Psychische Belastungen

Ein Gewinn  
für alle!

ERMITTLUNG, BEURTEILUNG, FESTLEGUNG VON MASZNAHMEN

HINTERGRUND, VORGEHEN, BETEILIGUNG, BEISPIELE

Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz

## Hintergrund

Mit 1. Jänner 2013 ist eine Novelle zum ASchG in Kraft getreten. Bei den meisten Änderungen im ASchG handelt es sich um Klarstellungen. Bereits bisher galt schon, dass die Gesundheit der Arbeitnehmer/innen umfassend vor Gefahren zu schützen ist. *Die Novelle des ASchG stellt nun klar, dass unter Gefahren neben physischen auch psychische Belastungen gemeint sind.* Diese Klarstellung dient der stärkeren Betonung arbeitsbedingter psychischer Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen. Dies mit dem Ziel den notwendigen Bewusstseinsbildungsprozess bei den Verantwortlichen in den Betrieben zu unterstützen und die Auseinandersetzung mit diesem Thema in den Betrieben zu intensivieren.

Unter Gefahren im Sinne dieses Bundesgesetzes sind **arbeitsbedingte physische und psychische Belastungen** zu verstehen, die zu Fehlbeanspruchungen führen (§ 2 Z 7 ASchG)

Weiteres wird klargestellt, dass Gesundheit mehr ist, als nur körperliche Gesundheit.

Unter Gesundheit im Sinne dieses Bundesgesetzes ist **physische und psychische Gesundheit** zu verstehen (§ 2 Z 7a ASchG)

## Was sind arbeitsbedingte psychische Belastungen?

Arbeitsbedingte psychische Belastungen ergeben sich aus den vielfältigen Einflüssen und Anforderungen, die am Arbeitsplatz auf die Beschäftigten einwirken. Sie ergeben sich aus der Gestaltung der Arbeitsstätte und Arbeitsplätze, der Gestaltung und dem Einsatz von Arbeitsmitteln, der Verwendung von Arbeitsstoffen, der Gestaltung der Arbeitsverfahren und Arbeitsvorgänge und deren Zusammenwirken. Das Gesetz nennt nunmehr *als Quelle für Belastungen auch die "Gestaltung der Arbeitsaufgaben und die Art der Tätigkeiten, der Arbeitsumgebung, der Arbeitsabläufe sowie der Arbeitsorganisation"* (§ 4 (1) Z 6 ASchG).

Die ÖNORM EN ISO 10075-1 definiert psychische Belastungen als „...alle Einflüsse die **von außen auf den Menschen zukommen** und psychisch auf ihn einwirken.“

Das bedeutet, psychische Belastungen sind Bestandteil eines jeden Arbeitsprozesses. *Aber nicht alle arbeitsbedingten psychische Belastungen müssen zu Fehlbeanspruchungen führen! Psychische Fehlbeanspruchungen entstehen dann, wenn arbeitsbedingte psychische Belastungen in ihrer Ausprägung mit einer hohen Wahrscheinlichkeit zu gesundheitlichen Beeinträchtigungen bei den Beschäftigten führen.*

Typische arbeitsbedingte psychische Belastungen die zu Fehlbeanspruchungen führen sind z.B. häufige Arbeitsunterbrechungen durch Mängel in der Arbeitsorganisation, fehlende Qualifikation bzw. Erfahrung, mangelhafte soziale Unterstützung und Anerkennung durch Vorgesetzte bzw. Kolleg/innen, Arbeitszeiten mit zu wenig Planungsmöglichkeiten, monotone Tätigkeiten, zu geringe Abwechslung, widersprüchliche Ziele und Anforderungen.

*Arbeitsbedingungen, die den Arbeitsaufgaben und Menschen angemessen sind, fördern die Gesundheit und die Produktivität der Mitarbeiter/innen, die Kommunikation und ein gutes Betriebsklima. Verbesserung der Arbeitsorganisation, Optimierung der Arbeitsumgebung und der Arbeitszeitgestaltung, ausgewogene Informationsweitergabe und gelebte Wertschätzung und Anerkennung sind für alle ein Gewinn - für Arbeitgeber/innen und für Arbeitnehmer/innen gleichermaßen.*

Durch eine Anpassung von Technik und Organisation an den Menschen kann Arbeit nicht nur effizienter ausgeübt werden, sondern es wird auch Beeinträchtigungen, Störungen und Erkrankungen entgegengesteuert.

## Was müssen Betriebe tun?

Arbeitgeber/innen müssen beeinträchtigende Arbeitsbedingungen erkennen und diese durch entsprechende Maßnahmen gezielt verbessern.

Im Rahmen der gesetzlich vorgeschriebenen Arbeitsplatzevaluierung (Ermittlung, Beurteilung von Gefahren, Maßnahmenfestlegung, einschließlich der Dokumentation gem. §§ 4 in Verbindung mit § 7 ASchG, und 5 ASchG, § 23 KJBG, § 2a MSchG) ist daher zu prüfen, ob arbeitsbedingte physische und psychische Belastungen vorliegen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können.

Bei der Arbeitsplatzevaluierung sind die Grundsätze der Gefahrenverhütung gemäß § 7 anzuwenden (§ 4 (1) ASchG)

Die Gefahrenverhütung ist mit dem Ziel zu planen, dass eine kohärente Verknüpfung von Technik, *Tätigkeiten und Aufgaben, Arbeitsorganisation, Arbeitsabläufen, Arbeitsbedingungen, Arbeitsumgebung, sozialen Beziehungen und Einfluss der Umwelt* auf den Arbeitsplatz erfolgt.

Die Gefahrenbekämpfung soll an der Quelle ansetzen. Der kollektive Gefahrenschutzes hat Vorrang vor dem individuellen Gefahrenschutz (§ 7 ASchG).

Die nun v.a. im § 4 und § 7 ASchG ergänzten Bestimmungen orientieren sich u.a. am Leitfaden der Arbeitsinspektionen zu arbeitsbedingten psychischen Belastungen bzw. der ÖNORM ISO EN ISO 10075 "Ergonomische Grundlagen bezüglich psychischer Arbeitsbelastungen" (Teil 1-3).

*Mit einer guten Arbeitsplatzevaluierung wird das Ziel, festzustellen, ob psychische Belastungen vorliegen, die zu Fehlbeanspruchungen führen und durch welche Maßnahmen Arbeitsbedingungen menschengerecht gestaltet werden können, systematisch an allen Arbeitsplätzen, bei allen Tätigkeiten erreicht. Die Arbeitsplatzevaluierung ist ein Prozess, der dem Ziel der ständigen Verbesserung der Arbeitsbedingungen dient.*

## Wie sollten Betriebe vorgehen (gem. §§ 4, 5 und 7 ASchG)?

### **Planung durchführen und Aktionsplan (Prozessschritte, Beteiligte, Zeitraum) festlegen:**

Eine Steuergruppe bilden z.B. mit den Mitgliedern des Arbeitsschutzausschuss, vorhandene Informationen sammeln und diese bewerten z.B. aus bereits stattgefundenen Arbeitsplatzevaluierungen und jährlichen Berichten der Präventivfachkräfte (eventuell auch aus freiwilligen Mitarbeiter/innen-Zufriedenheitsbefragungen, Projekten der betrieblichen Gesundheitsförderung etc).

In einem ersten Schritte sollen kritische Arbeitsbereiche oder Belastungsfaktoren identifiziert werden.

Nachdem sich die Steuergruppe einen Überblick verschafft hat, kann begonnen werden festzulegen, wie der Ablauf der Arbeitsplatzevaluierung im Detail erfolgen soll. Z.B. Soll in einer bestimmten Abteilung begonnen werden? Wann werden die Belastungen für welche Organisationsbereiche bzw. welche Tätigkeitsgruppen erfasst? In welchem Zeitrahmen soll ermittelt und beurteilt werden? Wer wird wann und wie bei der Maßnahmenentwicklung und Umsetzung beteiligt? Alle Führungskräfte und Mitarbeiter/innen sollten vorab über Ziele und Ablauf informiert werden.

### **Belastungen ermitteln und beurteilen:**

Ermittlung mit standardisierten und geeigneten Erhebungsinstrumenten/Verfahren, die zur Ermittlung arbeitsbedingter psychischer Belastungen geeignet sind.

Möglich sind Messinstrumente wie schriftliche Befragung per Fragebogen, moderierte Gruppen-Interviews bzw. Einzelinterviews, Beobachtung/Beobachtungsinterviews, die qualitätsgesichert arbeitsbedingte psychische Belastungen analysieren.

Unter Umständen müssen in verschiedenen Arbeitsbereichen unterschiedliche Verfahren herangezogen werden. *Bei Sprachbarrieren oder einer für die Anwendung eines Fragebogens zu geringen Beschäftigtenanzahl sind Gruppeninterviews einem Fragebogen vorzuziehen.* Eine schriftliche Befragung kann Orientierung über Belastungsschwerpunkte geben. Aber erst die ausreichende Analyse der dahinter stehenden konkreten Belastungsfaktoren und bei Bedarf, die Maßnahmenableitung macht die Arbeitsplatzevaluierung komplett.

Anschließend erfolgt die Beurteilung der Ergebnisse entsprechend der Verfahrensvorgaben. Sind die ermittelten Ergebnisse kritisch oder unkritisch; besteht ein Handlungsbedarf?

*Hinweis: Anerkannte Messmethoden/Verfahren und weitergehende Informationen finden Sie auf der Webseite der Arbeitsinspektion*

<http://www.arbeitsinspektion.gv.at/AI/Gesundheit/Belastungen/default.htm>

### **Maßnahmen ableiten und festlegen:**

Analyse der konkret negativ belastenden Arbeitsbedingungen (z.B. durch zusätzliche Einzel- oder Gruppengespräche, Beobachtungsverfahren, etc.), um ursachenbezogene und kollektiv wirksame Maßnahmen ableiten und festlegen zu können. Danach sollten Prioritäten mit Beteiligung von Präventivfachkräften, Arbeitspsycholog/innen, SVP bzw. BR und Beschäftigten festgelegt werden.

### **Maßnahmen umsetzen und deren Wirksamkeit überprüfen:**

Der Erfolg und die Wirksamkeit der festgelegten Maßnahmen muss geprüft werden und diese sind erforderlichenfalls anzupassen. Eine Überprüfung der Arbeitsplatzevaluierung hat insbesondere zu erfolgen, „nach Zwischenfällen mit erhöhter psychischer Fehlbeanspruchung“ (wie z.B. nach gehäuften Unfällen, Beschwerden, Erkrankungen etc.).

### **Dokumentation erstellen:**

Alle ermittelten und beurteilten Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können und die Maßnahmen zur Reduktion der Gefahren sind im Sicherheits- und Gesundheitsschutz-Dokument festzuhalten und den Beteiligten rückzumelden.

Bei der Ermittlung und Beurteilung der Gefahren/Belastungen und der Festlegung der Maßnahmen sind die PFK (Arbeitsmediziner/innen, Sicherheitsfachkräfte) und erforderlichenfalls geeignete Fachleute heranzuziehen (§ 4 Abs. 6 ASchG). Insbesondere können auch Arbeitspsycholog/innen beigezogen werden. Diese können bis zum Ausmaß von 25% der jährlichen Präventionszeit eingesetzt werden (§ 82 a, Abs. 5 ASchG).

### **Die folgenden Fragen stehen bei der Evaluierung psychischer Belastungen im Mittelpunkt:**

1. Wurde eine allgemeine Arbeitsplatzevaluierung einschließlich Dokumentation (§§ 4, 5 und 7 ASchG, § 23 KJBG, § 2a MSchG) im Betrieb/in der Arbeitsstätte bereits durchgeführt?
2. Wurde im Rahmen der Arbeitsplatzevaluierung oder anderer betrieblicher Aktivitäten an **allen Arbeitsplätzen** ermittelt und beurteilt, ob arbeitsbedingte psychische Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen vorliegen?
3. Wurden bei der Arbeitsplatzevaluierung folgende Themenbereiche potentieller arbeitsbedingter psychischer Belastungen die zu Fehlbeanspruchungen führen können einbezogen (§ 3 Abs. 2 ASchG-Stand der Technik (ÖNORM 10075) § 4 Abs. 1 in Verbindung mit § 7 - Grundsätze der Gefahrenverhütung)?
  - 3.1. Belastungen durch **Arbeitsaufgaben und Tätigkeiten** (z.B.: hohe körperliche und/oder geistige Belastung, hohe emotionale Belastung wie etwa häufiger Umgang mit unzufriedenen Kund/inn/en, Über- oder Unterforderung durch die Aufgaben),
  - 3.2. Belastungen durch das **Organisationsklima** (z.B.: mangelnde Unterstützung durch Führungskraft bzw. Kolleg/inn/en, Benachteiligung / Nicht-Einbeziehung bestimmter Personengruppen, Informations- und Kommunikationsmängel, ungenügender Handlungsspielraum),
  - 3.3. Belastungen durch die **Arbeitsumgebung** (z.B. ungünstige Beleuchtung, Lärm, ungünstiges Umgebungsklima, Platzmangel, mangelhafte Arbeitsplatzausstattung und Arbeitsmittel, benutzungsunfreundliche Software),
  - 3.4. Belastungen durch die **Arbeitsabläufe und Arbeitsorganisation** (z.B.: Doppelarbeit, unklare od. widersprüchliche Ziele / Zuständigkeiten und Rollenkonflikte, häufige Unterbrechungen, belastende Arbeitszeitgestaltung, keine Pausen, fehlende Information / Unterweisung).

4. Wie und mit welchen Methoden wurde die Ermittlung und Beurteilung arbeitsbedingter psychischer Belastungen durchgeführt? Die ÖNORM EN ISO 10075-3 definiert Anforderungen an Verfahren, die psychischen Belastungen messen.
- 4.1. Werden für die Arbeitsplatzevaluierung Ergebnisse/Verbesserungsvorschläge anderer betrieblicher Aktivitäten (z.B. BGF-Gesundheitszirkel, Zufriedenheitsbefragung von Mitarbeiter/inne/n) genutzt?
  - 4.2. Die getroffenen Maßnahmen setzen vorwiegend bei der **Quelle bzw. den Ursachen** der arbeitsbedingten psychischen Belastungen, nicht nur beim **Verhalten bzw. der Zufriedenheit der Personen** an (§§ 4 und 7 ASchG)?
  - 4.3. Ermittlung, Beurteilung und Maßnahmen erfolgen mit **Vorrang für kollektiven Gefahrenschutz** (ganzheitlich, arbeitsorganisatorisch, nicht diskriminierend) vor individuellem Gefahrenschutz (§ 7 ASchG)?
  - 4.4. Wird die Arbeitsplatzevaluierung arbeitsbedingter psychischer Belastungen **in die allgemeine Evaluierung** (z.B. Evaluierung von Lärm/Vibrationen, Beleuchtung, nach Unfällen bzw. Beinahe-Unfällen...) integriert?
  - 4.5. Wurden bei der Festlegung von Maßnahmen zur Gefahrenverhütung die **ÖNORMEN ISO 10075 "Ergonomische Grundlagen bezüglich psychischer Arbeitsbelastungen", Teil 1-3** berücksichtigt und sind die Maßnahmen im S+G-Dokument dokumentiert (§ 2 Abs.6 DOK-VO)?
5. Die Organisation der Arbeitsplatzevaluierung arbeitsbedingter psychischer Belastungen
- 5.1. Wer ist Hauptzuständige/r für die Evaluierung arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen? (z.B. interne oder externe Berater/innen wie Arbeitsmediziner/innen, Sicherheitsfachkräfte, Arbeitspsycholog/e/innen, Berater/innen von AUVAsicher, eines AMZ oder eines STZ)
  - 5.2. Werden bei der Arbeitsplatzevaluierung arbeitsbedingte psychischer Belastungen die Mitarbeiter/innen (sowie SVP, BR/PV) ausreichend, nachvollziehbar, repräsentativ (verschiedene AN-Gruppen, in allen Phasen) beteiligt?
  - 5.3. Werden die Ergebnisse der Evaluierung in ausreichender Art und Weise an die BR/PV bzw. SVP bzw. beteiligte Beschäftigte rückgemeldet (Umsetzungstermine, Zuständigkeiten, Ansprechpersonen, Sprachverständnis berücksichtigt)?

Die nachfolgende Übersichtstabelle zeigt **die grundlegenden Dimensionen arbeitsbedingter psychischer Belastungen**, die zu Fehlbeanspruchungen führen können. Diese Dimensionen bzw. Belastungsformen finden sich auch in allen geeigneten Messverfahren zur Ermittlung von arbeitsbedingten psychischen Belastungen. Auch der Leitfaden der Arbeitsinspektorate für die Bewertung der Evaluierung arbeitsbedingter psychischer Belastungen baut auf diesen Dimensionen auf. Jedes Erhebungsinstrument/Messverfahren, das diese Bereiche abdeckt ist zur Arbeitsplatzevaluierung geeignet.

<http://www.arbeitsinspektion.gv.at/AI/Gesundheit/Belastungen/default.htm>

Dimension	Kategorie	Beispiele für Belastungen, die zu Fehlbeanspruchungen führen können
1. Aufgabenanforderungen und Tätigkeiten	Körperliche Belastungen	Fehlhaltungen Hohe Geschicklichkeit Hohe Anforderungen an Sehen, Hören, Fühlen, etc.
	Geistige Belastungen	Hohe Konzentration und Aufmerksamkeit Hohe Informationsdichte Fehlende Ganzheitlichkeit der Tätigkeit
	Emotionale Belastungen	Externe Konflikte (schwierige Kunden, gewalttätige Übergriffe) Freundlichkeitsdruck („Lächelstress“ z.B. in der Dienstleistungsbranche) Umgang mit Leid, Trauer (Pflege, Sozialbereich)
	Qualifikationsprobleme	Aufgaben überfordern/unterfordern Fehlende Einschulung / Unterweisung in Aufgaben Fehlende / intransparente Entwicklungsmöglichkeiten
2. Organisationsklima	Mangelhafte Zusammenarbeit (quantitativ)	Zu viele Schnittstellen mit Vorgesetzten / Kolleg/innen / Kund/innen Alleinarbeit
	Mangelnde Zusammenarbeit (qualitativ)	Mangelhafte Kommunikation Fehlende Unterstützung durch Führungskraft/Kolleg/innen Fehlende Rückmeldung zur Arbeitsleistung Interne Konflikte (mit Kolleg/innen bzw. Führungskraft – bis Mobbing) Belastung durch Diskriminierung (aufgrund von Geschlecht, Alter, Ethnie, Religion, etc.)
	Informationsmängel	Unpassende Informationsweitergabe (zu viel, zu wenig) Information nicht rechtzeitig verfügbar Informationsfülle ist nicht verarbeitbar
	Fehlender Handlungsspielraum	Fehlende Gestaltungsmöglichkeiten bei der Organisation der Arbeit Fehlende Mitwirkungsmöglichkeit bei arbeitsrelevanten Maßnahmen Fehlende Einflussmöglichkeit auf Probleme und Lösungen
3- Arbeitsumgebung	Klimatische Belastungen	Temperaturen sehr hoch / sehr niedrig Luftfeuchtigkeit zu niedrig / zu hoch Ungenügende Steuerbarkeit des Klimas
	Akustische Belastung	Lärm beeinträchtigt Konzentration Wichtige Signale sind nicht wahrnehmbar oder unterscheidbar
	Visuelle Belastungen	Zu wenig Licht /zu viel Licht (Blendung) Fehlender Lichtschutz an Fenstern Ungenügende Steuerbarkeit des Lichts
	Platz /Fläche unzureichend	Platzangebot entspricht nicht den Aufgabenanforderungen Verkehrswege behindern Arbeitsbewegungen
	Ausstattung /Arbeitsmittel unzureichend	Arbeitsplatzausstattung fehlt oder ist ungenügend Arbeitsmittel sind nicht (rechtzeitig) vorhanden oder ungenügend Persönliche Schutzausrüstung ist ungenügend
	Belastung Gefahr	Belastung durch Unfallrisiken, gefährliche Arbeitsstoffe, Maschinen,etc.
4- Arbeitsabläufe und Arbeitsorganisation	Ungenügend gestalterische Arbeitsprozesse	Doppel- und Mehrfacharbeit / Doppelgleisigkeiten Reihenfolge von Arbeitsschritten ist nicht veränderbar Verfügbarkeit von erforderlichen Materialien ist nicht gewährleistet
	Orientierungsmängel	Unklare / widersprüchliche Ziele bzw. Aufgaben Unklare Prioritäten Unklare Zuständigkeiten
	Störungen/ Unterbrechungen	Fehlende Vorhersehbarkeit und Planbarkeit der Arbeit Häufig wechselnde Prioritäten Häufige Blockierungen und Unterbrechungen bei der Arbeit
	Belastende Arbeitszeitgestaltung	Belastender Schichtplan Inadäquater Wechsel zwischen Aktivitäts- und Erholungsphasen Mangelhafte Pausengestaltung häufig lange Arbeitszeiten
	Belastende Arbeitsmenge	Aufgaben in vorgegebener Zeit/Qualität nicht erfüllbar Arbeitsmenge ist sehr unregelmäßig/nicht planbar