

WEITERE INFORMATIONEN

weitere Faltblätter aus der Themenreihe zu „Arbeitsgestaltung“, „psychische Belastung“ und auch „Gewalt am Arbeitsplatz“ sowie „Emotionale Inanspruchnahme“ finden Sie auf der Seite

www.arbeitswelt.hessen.de

Weitere Informationen zu psychischen Belastungsfaktoren unter

www.gda-psyche.de

www.gefaehrungsbeurteilung.de

HESSEN



Hessisches Ministerium für Soziales und Integration

Sonnenberger Str. 2/2a

65193 Wiesbaden

www.soziales.hessen.de

www.arbeitswelt.hessen.de

arbeitsschutz@hsm.hessen.de

Gesamtverantwortlich: Alice Engel

Verfasser: Bettina Splittgerber, HMSI/Referat III1B;

Claudia Flake, Regierungspräsidium Gießen

Titelmotiv: Fotolia

Druck: Hausdruck, Mai 2021

ARBEITSSCHUTZ UND PRODUKTSICHERHEIT IN HESSEN

REGIERUNGSPRÄSIDIUM KASSEL

Standort Kassel und Standort Fulda

Stadt Kassel, Landkreise Kassel, Waldeck-Frankenberg, Werra-Meißner, Schwalm-Eder, Hersfeld-Rotenburg und Fulda

Telefon 0561 106-2788

E-Mail: arbeitsschutz@rpk.hessen.de

REGIERUNGSPRÄSIDIUM GIESSEN

Standort Gießen

Kreise Gießen, Vogelsberg und Marburg-Biedenkopf
Telefon 0641 303-0

E-Mail: arbeitsschutz-gießen@rpgi.hessen.de

Standort Hadamar

Kreise Limburg-Weilburg und Lahn-Dill
Telefon 0641 303-8600

E-Mail: poststelle-afaslm@rpgi.hessen.de

REGIERUNGSPRÄSIDIUM DARMSTADT

Standort Darmstadt

Stadt Darmstadt, Kreise Bergstraße, Darmstadt-Dieburg, Groß-Gerau, Offenbach und Odenwald
Telefon 06151 12-4001

E-Mail: arbeitsschutz-darmstadt@rpda.hessen.de

Standort Frankfurt

Stadt Frankfurt am Main, Stadt Offenbach am Main, Kreise Main-Kinzig und Wetterau, Frankfurt Flughafen
Telefon 069 2714-0

E-Mail: arbeitsschutz-frankfurt@rpda.hessen.de

Standort Wiesbaden

Stadt Wiesbaden, Kreise Hoch-Taunus, Main-Taunus, Rheingau-Taunus
Telefon 0611 3309-0

E-Mail: arbeitsschutz-wiesbaden@rpda.hessen.de

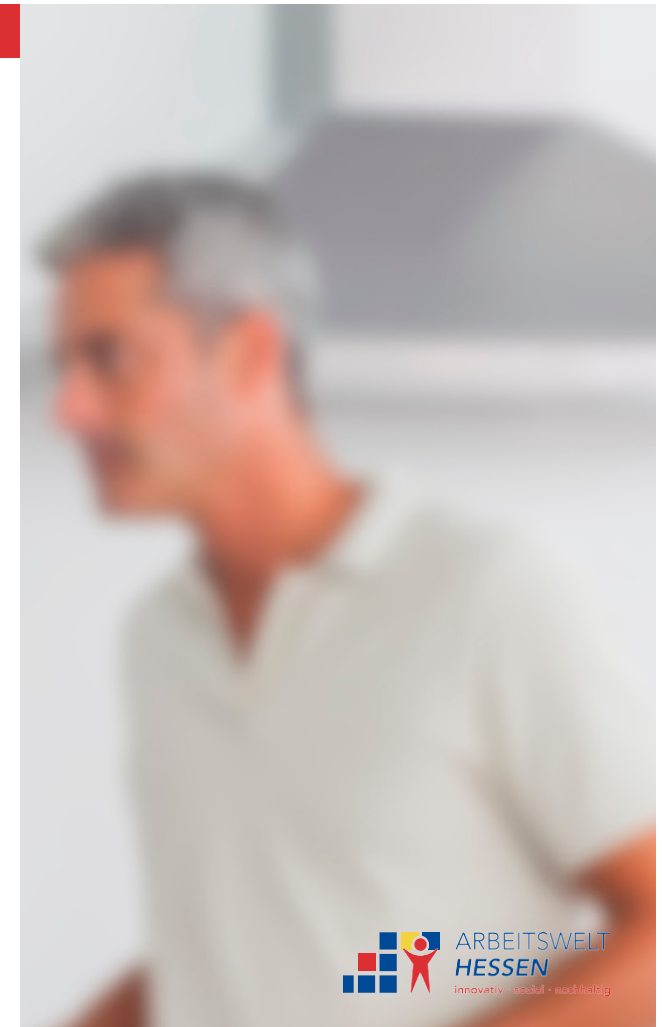
Hessisches Ministerium
für Soziales und Integration

HESSEN



Information zur PSYCHISCHEN BELASTUNG

im Hotel- und Gaststättengewerbe



WAS IST UNTER PSYCHISCHER BELASTUNG ZU VERSTEHEN?

Mit psychischer Belastung sind die vielfältigen Einflüsse und Anforderungen gemeint, die am Arbeitsplatz auf die Beschäftigten wirken.

Sie ergeben sich aus:

- Arbeitstätigkeit und Arbeitsintensität
- Arbeitsablauf und Arbeitszeit
- Verhalten der Kollegen/innen und Vorgesetzten
- Umgebungsbedingungen, Arbeitsmitteln

Folglich ist jede Arbeit mit psychischen Belastungsfaktoren verbunden, auch die Aufgaben im Hotel- und Gaststättengewerbe. Wie sich die Faktoren auswirken, ob sie anspornen und herausfordern oder zu Stress, Ärger und gesundheitlichen Problemen führen, hängt maßgeblich davon ab, wie die Arbeitsbedingungen gestaltet sind und welche Bewältigungsmöglichkeiten die Beschäftigten haben.

GEFÄHRDUNGSBEURTEILUNG

Der Arbeitgeber hat die Aufgabe, Gefährdungen und beeinträchtigende Arbeitsbedingungen zu erkennen und zu reduzieren (§§ 3 – 6 ArbSchG). Dies erfolgt über eine regelmäßige Gefährdungsbeurteilung einschließlich der psychischen Belastung. Für die Ermittlung psychischer Belastung stehen verschiedene Methoden zur Verfügung (z.B. Mitarbeiterbefragung, moderierter Workshop). Ermittlung, Beurteilung und Maßnahmenableitung erfolgen am besten im Dialog mit den Beschäftigten. So können sehr praxisnah beeinträchtigende Arbeitssituationen erkannt und Maßnahmen zur Verbesserung abgeleitet werden. Darüber hinaus erfordern Veränderungen erfahrungsgemäß die Akzeptanz und das Zutun der Beschäftigten. Typische Risikofaktoren für psychische Belastung und Möglichkeiten, die Gefährdung zu verringern, sind in der Tabelle rechts dargestellt.

Risikofaktoren für psychische Belastung	Beispielhafte Maßnahmen zur Verringerung der Gefährdung
Personalmangel, knappe Zeitvorgaben, ständige Arbeitsunterbrechungen	Zeit-, Aufgaben- und Ablaufanalyse; Anpassung der Personalstärke, Analyse der Hochzeiten und entsprechende Einsatzplanung, ggf. Unterstützung der Arbeit durch technische, funktionierende Hilfsmittel, deutliche Prioritätensetzung, Richtlinien zu Qualität & Quantität der Arbeit
Überstunden, ungünstige, unvorhersehbare Arbeitszeiten, Alleinarbeit, verkürzte Ruhe- und Pausenzeiten, branchenspezifische Arbeitszeiten	Reduzierung der Gesamtarbeitszeit auf das gesetzlich zulässige Maß, Ursachenanalyse zu langer Arbeitszeiten, frühzeitige Bekanntgabe der Dienstpläne mit klaren Absprachen, Tauschmöglichkeiten, Vertretungsregeln / Pausenregelungen treffen; Mitsprachemöglichkeit der Beschäftigten 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 erstellen; Pufferplanung bei Veranstaltungen
Abstimmungsschwierigkeiten zwischen Arbeitsbereichen, fehlende Informationen, unklare Verantwortlichkeiten	Regelmäßige, auch arbeitsübergreifende, Koordinierungsbesprechungen, klare Verantwortlichkeiten festlegen; Verantwortlichkeiten bei Überschneidungen der Arbeitsbereiche klären und kommunizieren, Aushänge 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

Risikofaktoren für psychische Belastung	Beispielhafte Maßnahmen zur Verringerung der Gefährdung
Verbale oder physische Bedrohungen, Übergriffe, sexuelle Belästigung; Konfrontation mit Sterbefällen	Konzept zur Vermeidung von Gewalt (z.B. Schulung zu Deeskalationstechniken) und zum Umgang mit Übergriffen/bei Überfällen erstellen (Verhaltensregeln, klare Grenzen, Schutzmechanismen); Betreuungskonzept für betroffene Mitarbeiter (ggf. über Berufsgenossenschaft); Einbindung der Führungskräfte (Schulung der Führungskraft, Gespräch mit betroffenem Mitarbeiter); Analyse der Vorfälle, um zukünftige Übergriffe zu vermeiden
Unzureichende Kommunikation und Kooperation in und zwischen den Arbeitsbereichen	Gemeinsame Besprechungen z.B. zur Vorbereitung größerer Veranstaltungen; kollegiale Unterstützung (z.B. gegenseitiges Einspringen bei Kurzpausen, bei der Ausführung unliebsamer Aufgaben); respektvoller Umgang; sorgfältige Schichtübergabe in der Arbeitszeit; Schnittstellengestaltung z.B. Arbeitsaufläufe aufeinander abstimmen, auf die Einhaltung von Absprachen achten
Führungsverhalten	Regelmäßige Besprechungen sowie Gespräche zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern; Anerkennung und Wertschätzung der geleisteten Arbeit vermitteln; Schulungen gesundheitsförderliches Führungsverhalten
Hohe Abbrecherquote bei Auszubildenden	Guten Umgangston pflegen, Verständnis, Möglichkeiten und Grenzen für den Einsatz von Azubis festlegen, keine Soloeinsätze, Mentoren-/Patenmodell, Beteiligungsmöglichkeiten einrichten, Schulung sozialer Kompetenz, Berufsschulzeit incl. Pausen-/Wegezeiten der Arbeitszeit zurechnen, Überstunden unterbinden