

WEITERE INFORMATIONEN

weitere Faltblätter aus der Themenreihe zu „Arbeitsgestaltung“ und „psychische Belastung“ 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: istock

Druck: Hausdruck, März 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-afasm@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

in der Kurier-, Express-, Paketdienstleistung



 ARBEITSWELT
HESSEN
innovativ · sozial · nachhaltig

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 Tätigkeiten von Kurier- und Paketdiensten. 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
Ungünstige Arbeitszeiten und fehlende Pausen	Arbeitszeit kontrollieren und auf das gesetzlich zulässige Maß reduzieren, Pausen in der Planung berücksichtigen, Fahrerausfälle nicht durch Überstunden kompensieren, frühzeitig Dienstpläne mitteilen, Fahrerwünsche bzgl. Touren, Arbeits- und Urlaubstage berücksichtigen, Tauschmöglichkeiten offerieren
Enge Disposition und kurzfristige Arbeitsplanung	Planung von realistischen Lieferfristen und Touren unter Berücksichtigung der erlaubten Arbeitszeit und mit Zeitpuffer für Unvorhergesehenes, Einsatz moderner Dispositionssoftware, Fahrer bei der Dienst- und Tourenplanung beteiligen, Gründe für kurzfristige Änderungen ermitteln, Vertretungsregelung
Hohe Konzentration im Straßenverkehr	Abwechslungsreiche Touren bzgl. Verkehrsaufkommen und Fahranforderungen (z.B. Stadt, Überlandfahrten, Autobahn), Wechsel zwischen Fahren und anderen Aufgaben in der Regelarbeitszeit, Fahrerassistenzsysteme, Pausen
Ungesundes Arbeitsverhalten und fehlende Qualifikation	Fahrsicherheitstraining, Unterweisung zu z.B. Heben und Tragen, richtigem Sitzen und Bewegen, Informationen zu Lenk- und Ruhezeiten, Kontrollgeräten und Ladungssicherung, Schulungen zu Arbeitsschutzthemen inkl. der Arbeitszeit- und Tourengestaltung für Fahrer, Unternehmer und Disponenten

Risikofaktoren für psychische Belastung	Beispielhafte Maßnahmen zur Verringerung der Gefährdung
Defekte Arbeitsmittel und lückenhafte Informationen	Funktionstüchtige Arbeitsmittel bereitstellen, Wartungszyklen festlegen (z.B. für Klimaanlage), Austausch defekter Arbeitsmittel und Reifenwechsel organisieren, Verfahren der Auftragsübermittlung belastungsarm gestalten, Informationen zur Auftragsausführung, Notfällen etc. bereitstellen und regelmäßig aktualisieren
Schwierige, unhöfliche Kunden	Ursachenanalyse für Kundenbeschwerden, kontinuierlichen Verbesserungsprozess installieren, Fahrer zu Kommunikation und Deeskalation schulen, während Arbeitszeit
Unzureichende Kommunikation mit Kollegen, Disponenten	Erfahrungsaustausch der Kurierfahrer untereinander ermöglichen, täglichen Kontakt zwischen Fahrer und Vorgesetzten/Disponenten ermöglichen, Kommunikationsmittel mitführen (Handy, Smartphone, Laptop), um soziale Kontakte halten zu können, Rückhalt durch Vorgesetzte
Kritische Ereignisse, Gefahr von Überfällen und Verkehrsunfälle	Dienstanweisung zum Umgang mit Bargeld, Überfällen und Verkehrsunfällen erstellen und unterweisen, regelmäßige Ersthelferkurse absolvieren, Notfallkette sichern, Ereignisse mit Führungskraft aufarbeiten, Führungskräfte entsprechend schulen, Gesprächsangebote von externen Beratern unterbreiten
Atypische Entlohnung	Tarifgerechte Bezahlung, keine Entlohnung nur in Abhängigkeit der erfolgreichen Zustellung, Aussprache gegen Strafkataloge für Zusteller und Scheinselbständigkeit