

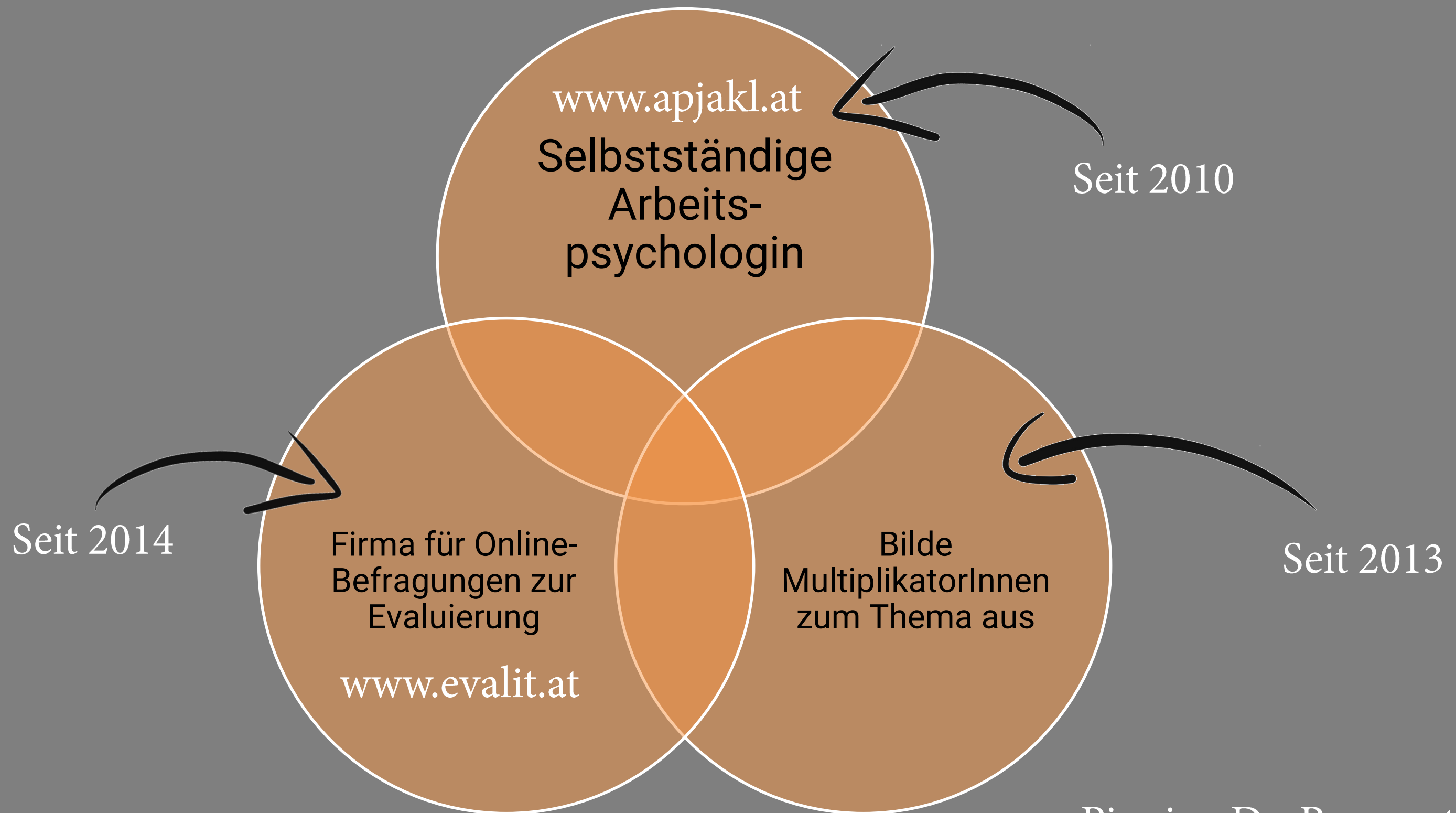
VERONIKA JAKL

Prävention psychosozialer Risiken

Integration in ASA-Lösungen



Mein Erfahrungsschatz für Sie



BONUS

1. Checkliste zur Integration von psychosozialen Risiken
2. Link-Sammlung zu Messverfahren und Maßnahmenvorschlägen
3. Und natürlich:
Diese Folien als PDF

www.PioniereDerPraevention.com/EKAS





Wovon reden wir jetzt?





Belastung ⇔ Beanspruchung



Beanspruchung

Themenfelder der psychosozialen Gefährdungsermittlung



Arbeitsumgebung
und Arbeitsmittel



Aufgaben und
Tätigkeiten /
Inhalte



Arbeits-
organisation



Sozial- und
Organisations-
klima



Arbeitszeit



wirtschaftliche
Situation und
Veränderungen im
Betrieb

- ⚠ Unklarheiten bei der Verteilung von Aufgaben und Kompetenzen oder ungenügende Arbeitsanweisungen
- ⚠ Ungenügende Schulungen, Instruktionen, Informationen oder fehlende Ausbildung
- ⚠ Verständigungsprobleme, mangelhafte Kommunikation zwischen den Beteiligten
- ⚠ Termin- und Zeitdruck

- ⚠ Belastende Arbeitszeiten
- ⚠ Mängel an der Gestaltung von Arbeitsplatz oder Arbeitsablauf (Stark repetitive, unvollständige, einseitige Tätigkeiten, isolierte Einzelarbeitsplätze usw.)
- ⚠ Psychisch belastende Arbeitsbedingungen (Überforderung, hohe emotionale Belastung, belastende soziale Bedingungen usw.)

Psychosoziale Risiken bei der Unfallabklärung

The image shows a 'suva' form titled 'Protokoll für die betriebsinterne Unfallabklärung'. The form is designed for systematic investigation of accidents, near-accidents, and property damage. It includes sections for 'Grunddaten' (Event reporter, type of event, injured person details, event date and time, location, and body parts affected), 'Beteiligte Personen oder Zeugen' (names and contact info of involved parties), and 'Ereignisbeschreibung' (detailed description of the event with a space for sketches or photos). There are also two human silhouettes for marking injuries.

Quiz: Welche 5 Items erheben Belastungen?

1. In meiner Freizeit muss ich an die Arbeit denken.
2. Mit meinen Entwicklungsmöglichkeiten im Betrieb bin ich zufrieden.
3. Das Unternehmen bietet Entwicklungsmöglichkeiten an.
4. Mein Arbeitsablauf wird häufig unterbrochen.
5. Ich habe gesundheitliche Beschwerden.
6. Die Kolleg/innen unterstützen mich bei der Arbeit.
7. Meine Motivation ist niedrig.
8. Mein Leben bewerte ich insgesamt positiv.
9. Ich fühle mich antriebslos.
10. Meine Führungskraft gibt mir Rückmeldungen.
11. Bei meiner Arbeit ist es durch andere Personen/ Arbeitsprozesse laut.
12. Ich mache viel Bewegung in der Freizeit.

Quiz: Welche 5 Items erheben Belastungen?

- ~~1. In meiner Freizeit muss ich an die Arbeit denken.~~
- ~~2. Mit meinen Entwicklungsmöglichkeiten im Betrieb bin ich zufrieden.~~
3. Das Unternehmen bietet Entwicklungsmöglichkeiten an.
4. Mein Arbeitsablauf wird häufig unterbrochen.
- ~~5. Ich habe gesundheitliche Beschwerden.~~
6. Die Kolleg/innen unterstützen mich bei der Arbeit.
- ~~7. Meine Motivation ist niedrig.~~
- ~~8. Mein Leben bewerte ich insgesamt positiv.~~
- ~~9. Ich fühle mich antriebslos.~~
10. Meine Führungskraft gibt mir Rückmeldungen.
11. Bei meiner Arbeit ist es durch andere Personen/ Arbeitsprozesse laut.
- ~~12. Ich mache viel Bewegung in der Freizeit.~~

Vorbehalte gegenüber Ermittlung psychosoz. Risiken

Belastung / Beanspruchung

„Das kann man nicht objektiv
messen.

Unter Stress versteht doch
jeder was anderes!“

Grenzwerte

„Bei Lasten gibt es
wissenschaftliche Grenzwerte.

Aber bei Zeitdruck ist jeder
Mensch anders.

Für den einen ist es Stress und
für den nächsten ist es
motivierend.“

Betroffenheit

“Wir brauchen so eine
aufwändige Ermittlung nicht.
Wir sprechen Probleme doch
eh offen an.“

6 Gründe, warum Firmen psychosoziale Risiken ermitteln



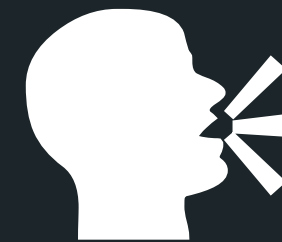
Gesetzliche
Verpflichtung



Moralisch
richtig



Spart/bringt
langfristig Geld



Jemand
kümmert sich



Employer
Branding



Konkreter
Vorfall

Ermittlung psychosozialer Risiken

Standard-Ablauf in 10 Schritten

Steuerungsgruppe bilden

Mit Wissen, Entscheidungsbefugnissen über Budget und informeller Macht

Info an alle MA

Ablauf und Erwartungen

Ergebnisse bewerten

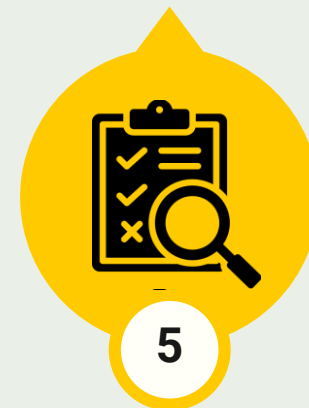
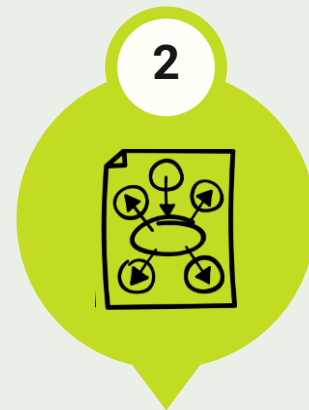
Wo braucht es wirklich Maßnahmen?

Info an alle MA

Ergebnisse, Maßnahmen und weitere Vorgehensweise

Wirksamkeit messen

Was wurde umgesetzt?
Was hat es gebracht?



Individuelles Konzept erstellen

Einteilung der Gruppen, Auswahl der Messverfahren, Prioritäten, Termine

Messverfahren einsetzen

Beobachtungsinterviews, Befragungen und/oder Gruppendiskussionen

Maßnahmen planen und dokumentieren

Partizipativ mit Beschäftigten und Führungskräften und mit Fachkompetenz

Maßnahmen umsetzen

Die harte Arbeit, an die niemand vorher denkt

(Teil-)Wiederholung

Nach gewisser Zeit, nach Veränderungen und/oder im Anlassfall



Wie kann man das messen?



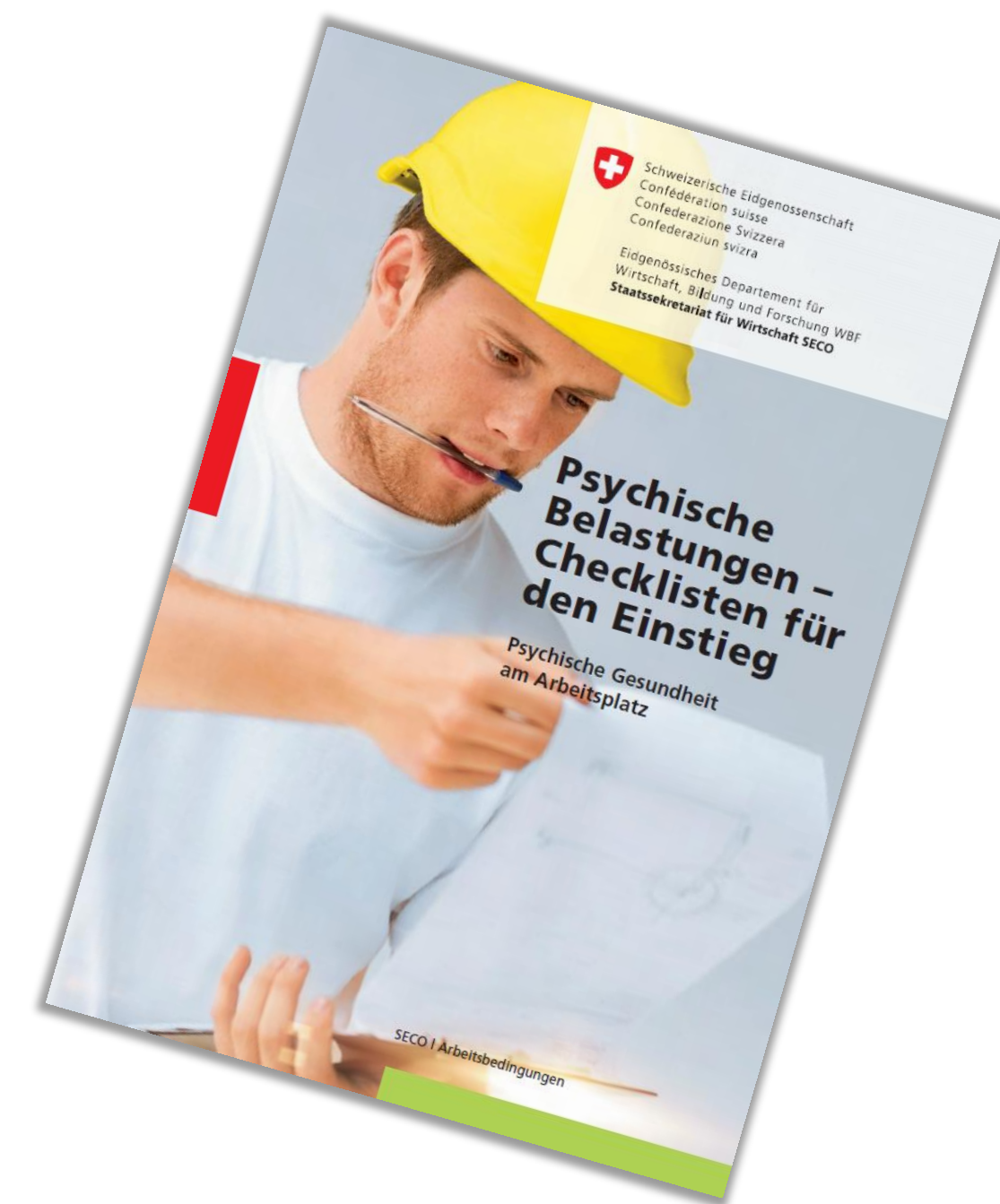


Beobachtungsinterviews



Checkliste „Stress“

Gutes Arbeitsklima schaffen (Massnahmen 2)	
10 Werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Planung und Gestaltung der Arbeit mit einbezogen?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> teilweise <input type="checkbox"/> nein
11 Können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Vorschläge und Kritik an die Vorgesetzten herantragen, ohne negative Konsequenzen befürchten zu müssen?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> teilweise <input type="checkbox"/> nein
12 Wird eine gute Zusammenarbeit im Team gefördert, z. B. durch Lob, offene Gespräche, Weiterbildungsanlässe, gemeinsame freiwillige Freizeitaktivitäten?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> teilweise <input type="checkbox"/> nein
13 Werden Konflikte offen angesprochen und konstruktiv ausgetragen (nicht einfach unter den Teppich gekehrt)?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> teilweise <input type="checkbox"/> nein
14 Werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter partnerschaftlich geführt (weder einfach sich selbst überlassen noch autoritär dirigiert)?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> teilweise <input type="checkbox"/> nein
15 Sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ihrer Arbeitssituation zufrieden?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> teilweise <input type="checkbox"/> nein



Interview durchführen

- Vertrauen aufbauen:
Checklisten herzeigen & Ziel besprechen
- „Wie läuft ein normaler Arbeitstag ab?“
- „Was motiviert Sie beim Arbeiten besonders?“
- „Was ist stressig, mühsam oder langweilig beim Arbeiten?“
- Zum Schluss die Checkliste gemeinsam durchgehen und offene Themen klären.





Küchenchef in Kantine

Hat Büro am Gang.

Keine Privatsphäre für vertrauliche Gespräche.

Keine Rückzugsmöglichkeiten.

Zu wenig Ablagefläche für Unterlagen.



Gruppendiskussionen





NoStress-Workshop

5-12 Beschäftigte eines Teams

Moderiert von Person mit psychologischem Fachwissen bzw. Moderationserfahrung

4 Stunden

Alle Unterlagen online verfügbar

<https://stressnostress.ch>



NoStress-Workshop

Ablauf:

1. Was läuft gut in der Arbeit?
2. Was läuft nicht so gut in der Arbeit?
3. Theoretischer Input zu Stress
4. Kleingruppenarbeiten zu Ist-Zustand, Soll-Zustand und möglichen Maßnahmen
5. Diskussion im Plenum
6. Diskussion der Vorschläge mit der Führungskraft



**KOMMUNIKATION
NACH
AUSSEN**

Organisatorisch:
zB Umpann mit
vielen Besuchern

- FAST LANE
- ÖFFNUNGSZEITEN
- PREISGESTALTUNG
- HOMEPAGE

Öffnungszeiten
nicht auf Tür,
nur auf Infoscreen

↳ Letzter Einlass:
Büro syst 17⁰⁰
Kassenschluss 16³⁰
Online / VP : bis 17⁰⁰
Einlass

Auch Vienna Pass
zu X Ras
30-60min Wartezeit

↳ Google 18⁰⁰
↳ Langsame Besucher
↳ Anstellzeiten

Letzter
Einlass
- starker
Togen

Ticket-Verkauf in Sehenswürdigkeit

Uneinheitliche Kommunikation
von Öffnungszeiten an
BesucherInnen
stresst die Kassa-
MitarbeiterInnen.



Schriftliche Befragungen



Friendly Work Space Job-Stress-Analysis

www.fws-jobstressanalysis.ch

Gesundheitsförderung Schweiz

Basis:

- Arbeitssituation
- Arbeitsplatz
- Arbeitsklima
- Ressourcen und Stressbewältigung
- Einstellung zur Arbeit
- momentanes Befinden
- demografische Angaben

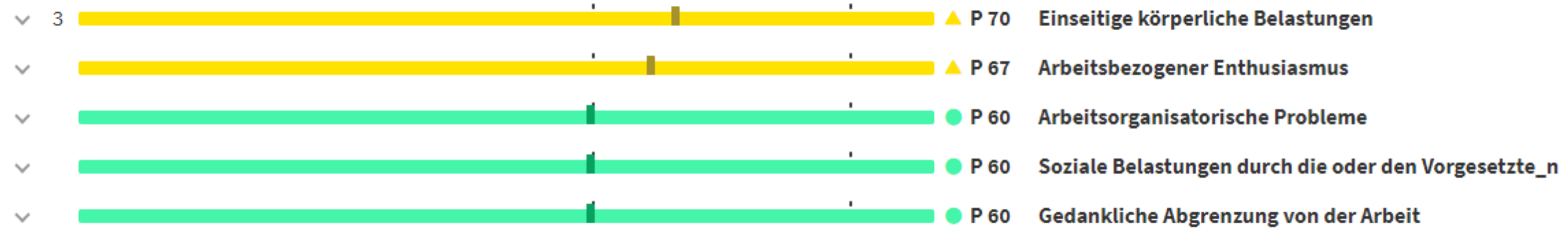
Optional:

- Zusammenarbeit mit Kunden
- Fairness und Wertschätzung
- Burnout
- Life Domain Balance
- Umgang mit Stress
- Eigene Fragen



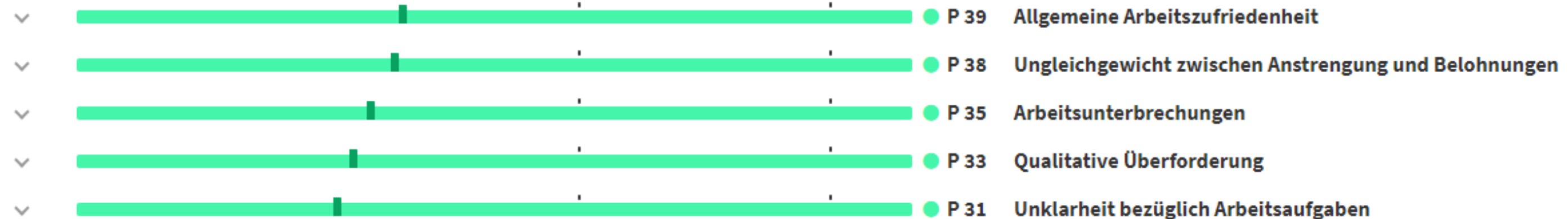
Friendly Work Space Job-Stress-Analysis

Schlechtester Skalenwert



+ 21

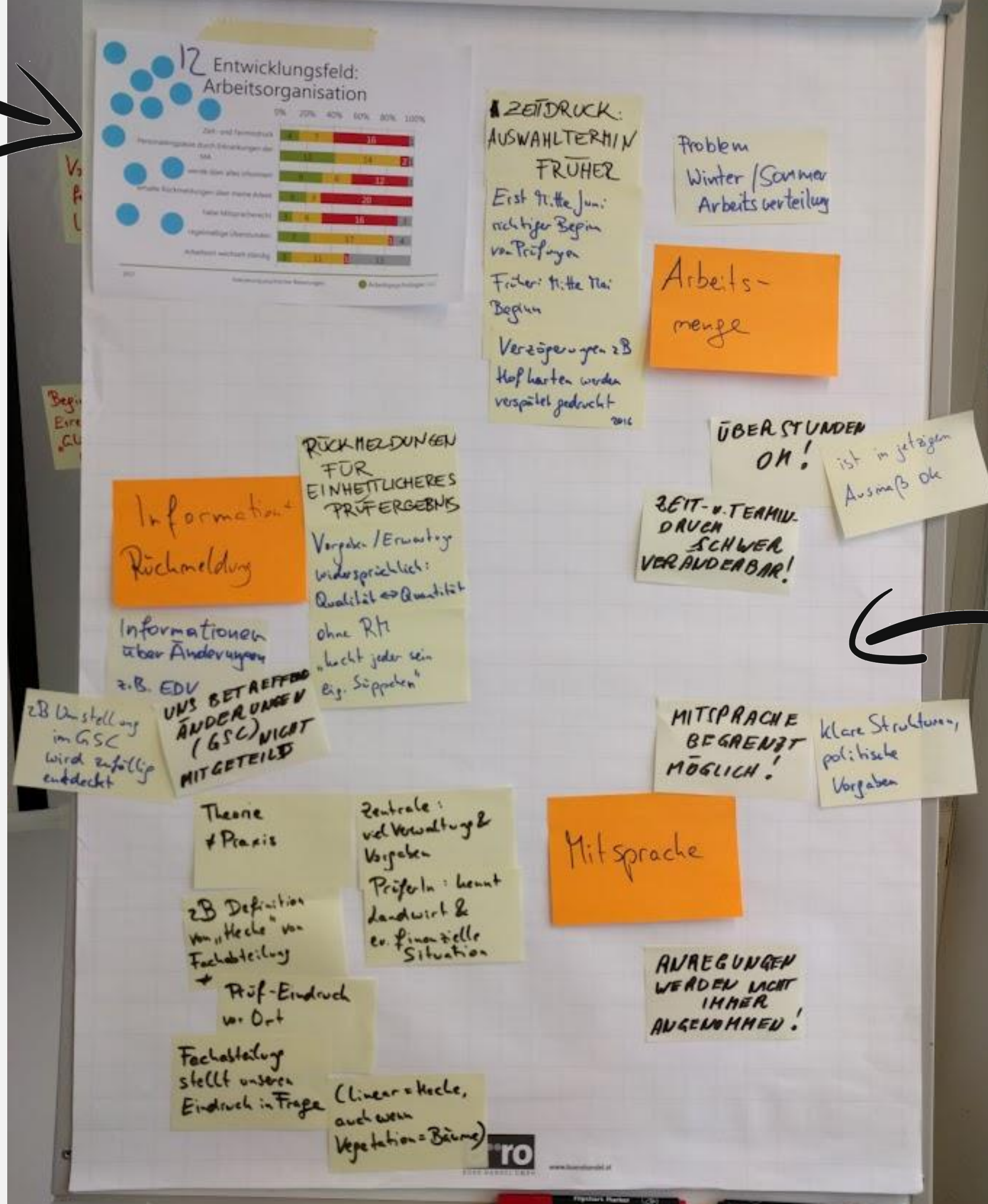
[Alle Skalen anzeigen](#)



Bester Skalenwert

Quantitative Ergebnisse
der Gruppe

nach Wichtigkeit
priorisiert



Mit konkreten
Beispielen &
Maßnahmen-
Vorschläge



Braucht es branchenspezifische Messverfahren?



Branchenspezifische Messverfahren

Nein, nicht unbedingt

Psyche funktioniert bei allen Menschen gleich.

= immer die gleichen Grundthemen

z.B. Stress-Check für Unternehmen

„Die Arbeitsmenge ist erdrückend.“



Branchenspezifische Messverfahren

Nein, nicht unbedingt

Psyche funktioniert bei allen Menschen gleich.

= immer die gleichen Grundthemen

z.B. Stress-Check für Unternehmen

„Die Arbeitsmenge ist erdrückend.“

Ja, weil...

...man schneller zum Punkt kommt.

z.B. PegA-Expertencheck der dt. Berufsgenossenschaft Handel und Warenlogistik

„Gibt es Arbeitsdruck?“

Dieser kann sich zeigen im Auftreten von Arbeitsfehlern oder Arbeitsrückständen (Waren stapeln sich, Kundinnen und Kunden warten, ...)“



Alle Beschäftigten in einen Topf?



Gruppeneinteilung



Gruppeneinteilung

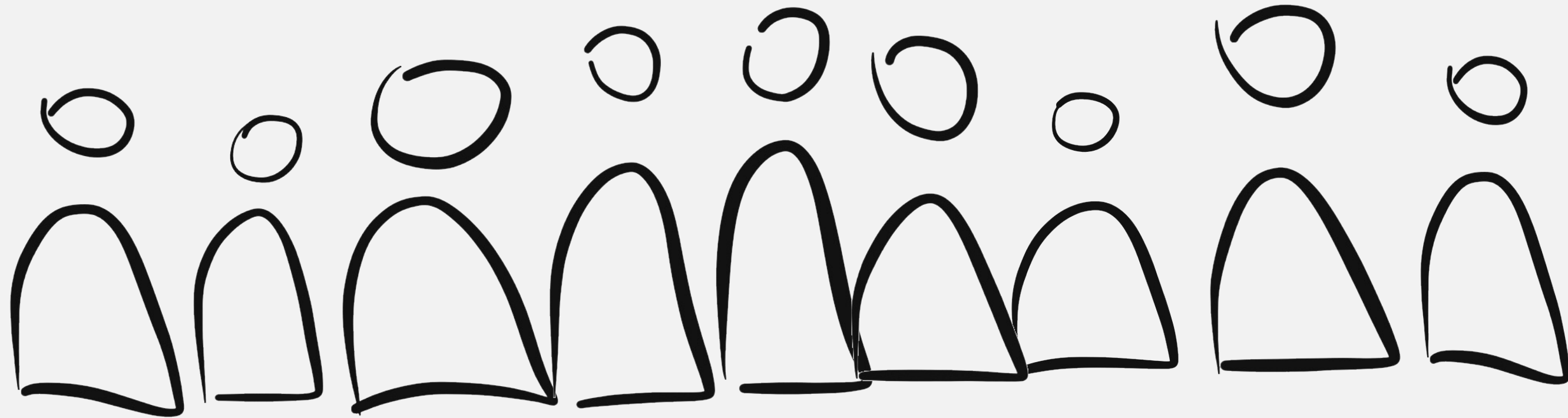


Gruppeneinteilung



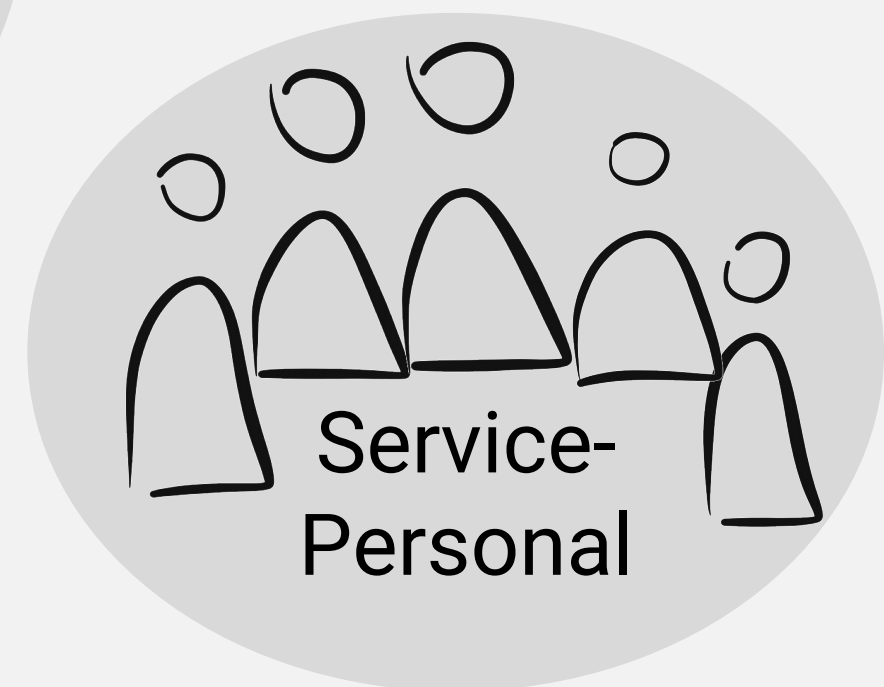
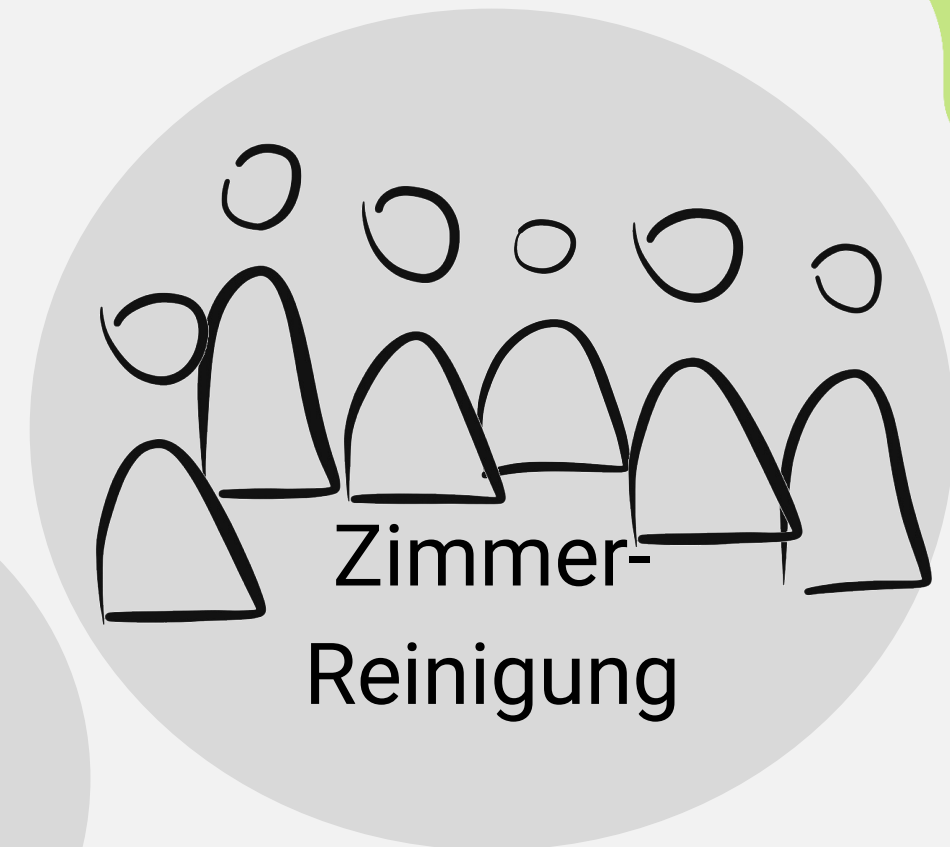
Hotel

Beispiel für Gruppeneinteilung



Hotel

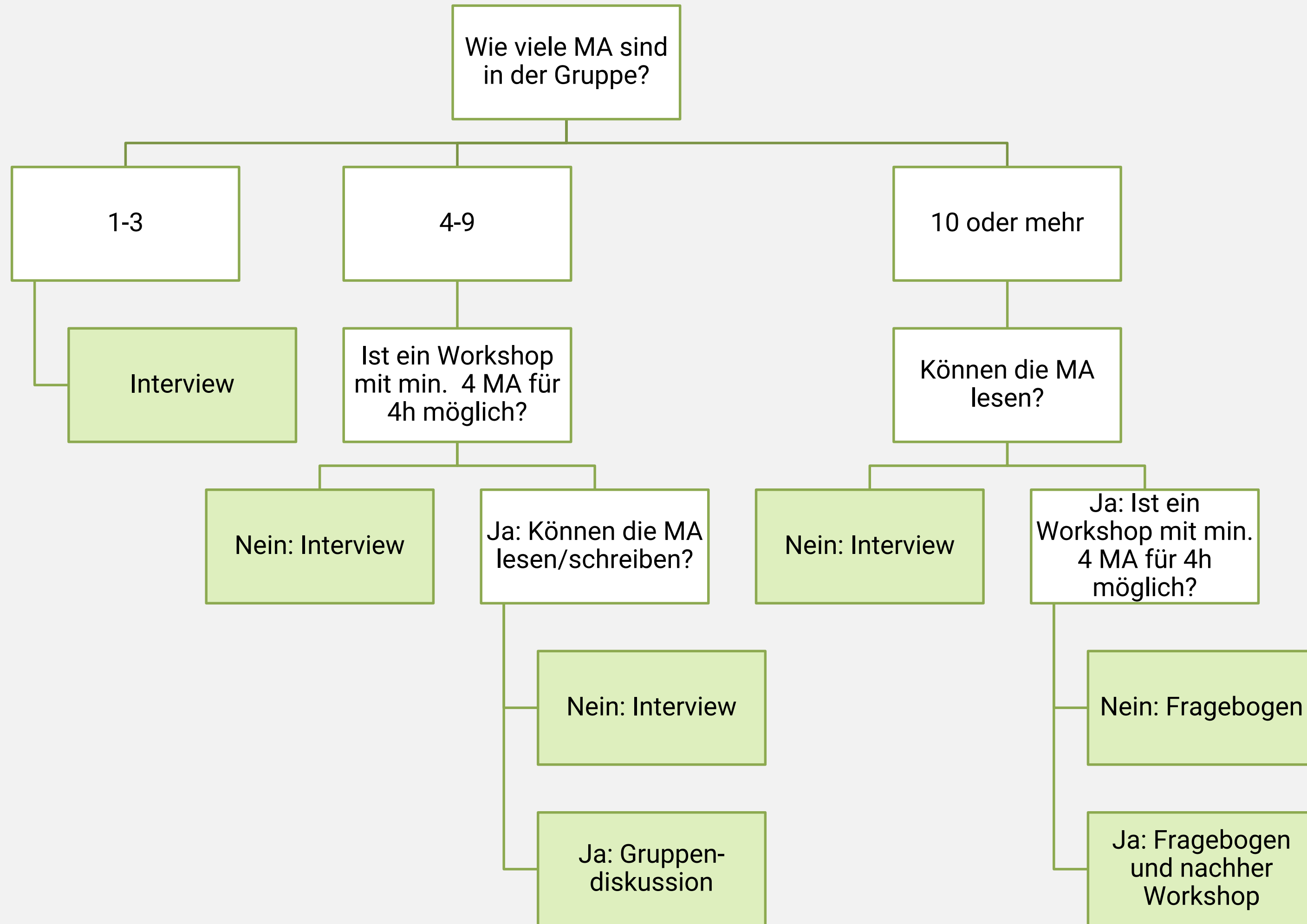
Beispiel für Gruppeneinteilung



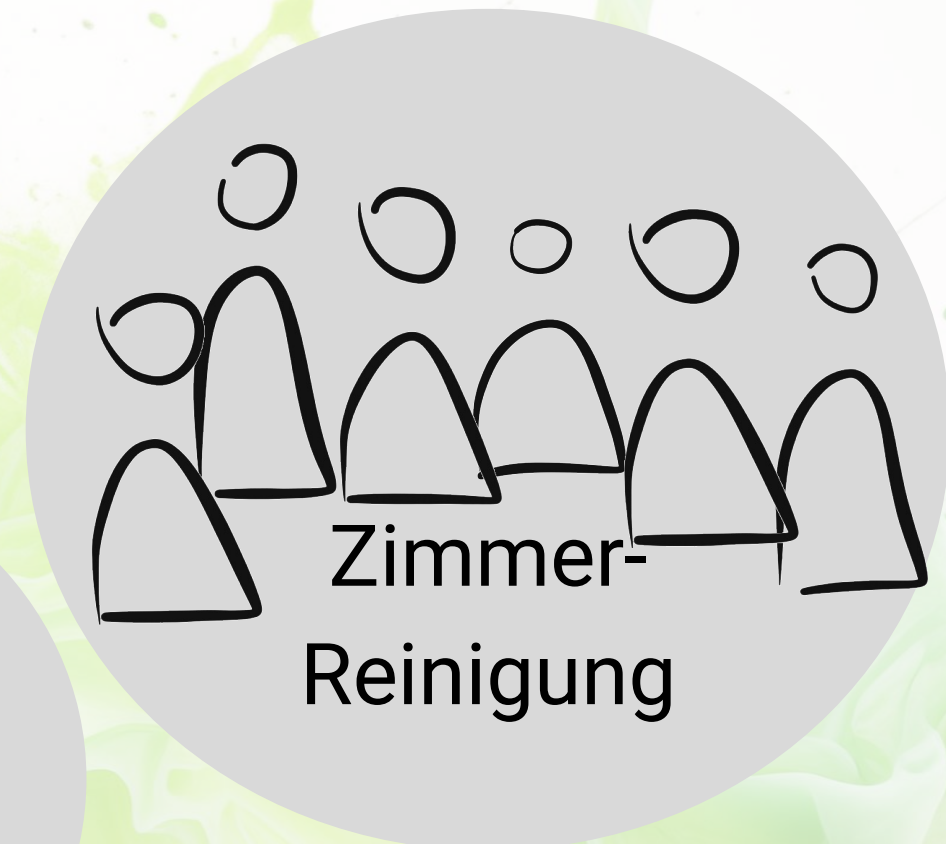


Welches Messverfahren nehmen wir?





Gefährdungsbeurteilung in Hotel



Gefährdungsbeurteilung in Hotel





Welche Maßnahmen gegen psychosoziale Risiken?





Risiken sind möglichst an der Wurzel zu bekämpfen.

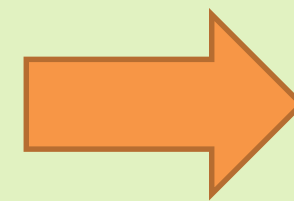
Kollektive Massnahmen bezüglich Gesundheitsschutz sind individuellen Massnahmen vorzuziehen.

Unfallversicherungsgesetz & Arbeitsgesetz

Empfang in Kinder- Ambulatorium



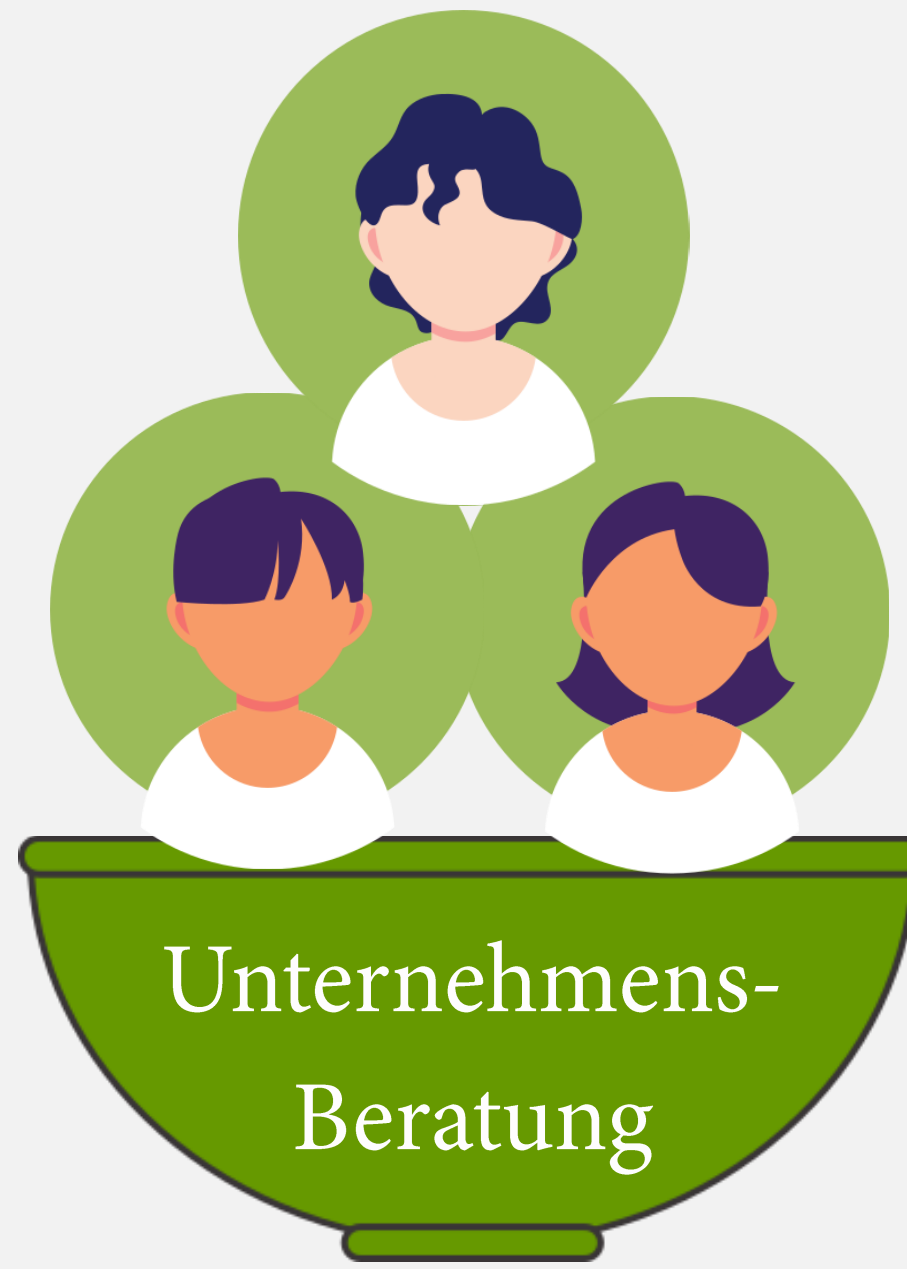
Konzentrationsprobleme bei
Verwaltungspersonal
bei Anmeldeschalter
aufgrund der Lautstärke
im Wartezimmer



Sofortige Entfernung von
lärmendem Spielzeug
aus dem Wartezimmer

Gibt es Standard-Maßnahmen?

Was hilft in einer bestimmten Branche?



Gibt es Standard-Maßnahmen?

Was hilft an einem bestimmten Arbeitsplatz?



Gibt es Standard-Maßnahmen?

Was hilft an einem bestimmten Arbeitsplatz?

Gefahrenermittlung, Risikobeurteilung, wichtigste Risiken	Bei Dentalhändlern und Dentalfabrikanten gilt es namentlich, folgende Gefahrenpotentiale zu lokalisieren:
Zusammenfassung der Risikoanalyse	<ul style="list-style-type: none">A. Allgemeine GefährdungenB. Büro / GebäudeC. Logistik /LagerD. WerkstattE. Auslieferung / Transport / MontageF. Labor intern / externG. ZahnarztpraxisH. WerkstoffeJ. Geräte mit spezifischer Gefährdung
	Gefährdungen sind je nach Abteilung unterschiedlich. Grob zusam-

Gibt es Standard-Maßnahmen?

Was hilft an einem bestimmten Arbeitsplatz?

„Ich muss freundlich sein,
auch wenn mir nicht
danach ist.“





Prinzip bei aggressiven KundInnen

Substitution

Technische Maßnahmen

Organisatorische Maßnahmen

Persönliche Maßnahmen



Prinzip bei aggressiven KundInnen

Substitution

Technische Maßnahmen

Organisatorische Maßnahmen

Persönliche Maßnahmen

- ~~KundInnen ändern~~
- Grund der Beschwerden entfernen



Prinzip bei aggressiven KundInnen

Substitution

Technische Maßnahmen

Organisatorische Maßnahmen

Persönliche Maßnahmen

- Barriere: Glastrennwand, Ladentisch, ...
- Alarmsystem
- Freie Fluchtwege



Prinzip bei aggressiven KundInnen

Substitution

Technische Maßnahmen

Organisatorische Maßnahmen

Persönliche Maßnahmen

- Emotionsregulations-Kompetenz bei Personalauswahl berücksichtigen
- Keine Alleinarbeit
- Pausen & Tätigkeitswechsel
- Security-MitarbeiterIn vor Ort
- Klarer Interventionsplan bei Aggressionen



Prinzip bei aggressiven KundInnen

Substitution

Technische Maßnahmen

Organisatorische Maßnahmen

Persönliche Maßnahmen

- Training von Perspektiven-Übernahme
- Deeskalations-Training
- Selbstverteidigungstraining

Das hilft in allen Betrieben...

- ✓ klare Stellenbeschriebe und Aufgabenstellungen
- ✓ durchgehende Arbeitszeitaufzeichnungen
- ✓ Regelmässige Mitarbeitergespräche inkl. psychosoziale Themen der Arbeit
- ✓ Klare Indikatoren als Frühwarnsystem:
 - Regelmässige Mitarbeiterbefragungen
 - Thematisieren in Sitzungen
 - Beobachten von Kennzahlen für An/Abwesenheit bzw. Unfälle



Maßnahmen zum Schutz der persönlichen Integrität

- ✓ klare Haltung der Geschäftsleitung für respektvollen Umgang
- ✓ Betriebliche Weisung / Betriebserklärung
- ✓ Gezielte Schulung der Führungskräfte & Sensibilisierung der Beschäftigten
- ✓ Interne / Externe Vertrauenspersonen
- ✓ Klarer Ablauf bei Beschwerden
- ✓ Sanktionen für TäterInnen
(Verweis, Versetzung, Entlassung)





Und was jetzt?



Ermittlung psychosozialer Risiken

Standard-Ablauf in 10 Schritten

Steuerungsgruppe bilden

Mit Wissen, Entscheidungsbefugnissen über Budget und informeller Macht

Info an alle MA

Ablauf und Erwartungen

Ergebnisse bewerten

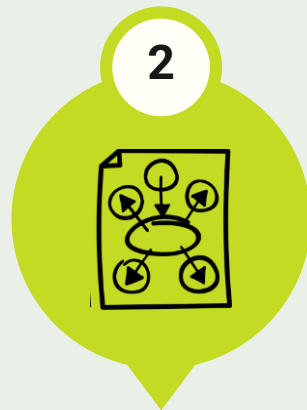
Wo braucht es wirklich Maßnahmen?

Info an alle MA

Ergebnisse, Maßnahmen und weitere Vorgehensweise

Wirksamkeit messen

Was wurde umgesetzt?
Was hat es gebracht?



Individuelles Konzept erstellen

Einteilung der Gruppen, Auswahl der Messverfahren, Prioritäten, Termine

Messverfahren einsetzen

Beobachtungsinterviews, Befragungen und/oder Gruppendiskussionen

Maßnahmen planen und dokumentieren

Partizipativ mit MA und FK und mit Fachkompetenz

Maßnahmen umsetzen

Die harte Arbeit, an die niemand vorher denkt

(Teil-)Wiederholung

Nach gewisser Zeit, nach Veränderungen und/oder im Anlassfall

SECO- Checkliste (2018)

- ✓ Commitment der Unternehmensleitung sichtbar machen
- ✓ Führungskräfte auf Fürsorgepflicht unterweisen
- ✓ Fachkompetenz sicherstellen
- ✓ Informationen und Schulungen zum Umgang mit psychosozialen Risiken
- ✓ Evaluierung der Arbeitsbedingungen auf psychosoziale Risiken, gemeinsam mit Beschäftigten
- ✓ Maßnahmen treffen, gemeinsam mit Beschäftigten
- ✓ Regelmäßig überprüfen



7+2 To-Do's für Lösungs-Anbieter

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

9.

7+2 To-Do's für Lösungs-Anbieter

1. **Checklisten** für Begehungen sind erweitert um psychosoziale Risiken.
2. **Konkrete Methoden** werden empfohlen (in Handbuch)
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.

7+2 To-Do's für Lösungs-Anbieter

1. **Checklisten** für Begehungen sind erweitert um psychosoziale Risiken.
2. **Konkrete Methoden** werden empfohlen (in Handbuch)
3. Im **Dokumentationssystem** können auch psychosoziale Risiken pro Gruppe eingetragen werden.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.

7+2 To-Do's für Lösungs-Anbieter

1. **Checklisten** für Begehungen sind erweitert um psychosoziale Risiken.
2. **Konkrete Methoden** werden empfohlen (in Handbuch)
3. Im **Dokumentationssystem** können auch psychosoziale Risiken pro Gruppe eingetragen werden.
4. Psychosoziale Aspekte sind **integriert in Schulungen** für Kopas, Führungskräfte und Beschäftigte.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.

7+2 To-Do's für Lösungs-Anbieter

1. **Checklisten** für Begehungen sind erweitert um psychosoziale Risiken.
2. **Konkrete Methoden** werden empfohlen (in Handbuch)
3. Im **Dokumentationssystem** können auch psychosoziale Risiken pro Gruppe eingetragen werden.
4. Psychosoziale Aspekte sind **integriert in Schulungen** für Kopas, Führungskräfte und Beschäftigte.
5. (Branchenspezifische) **Maßnahmen** werden empfohlen.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.

7+2 To-Do's für Lösungs-Anbieter

1. **Checklisten** für Begehungen sind erweitert um psychosoziale Risiken.
2. **Konkrete Methoden** werden empfohlen (in Handbuch)
3. Im **Dokumentationssystem** können auch psychosoziale Risiken pro Gruppe eingetragen werden.
4. Psychosoziale Aspekte sind **integriert in Schulungen** für Kopas, Führungskräfte und Beschäftigte.
5. (Branchenspezifische) **Maßnahmen** werden empfohlen.
6. Psychosoziale Aspekte sind integriert in **Audits** und **Notfallpläne**.
7. Bei **Arbeitsunfallabklärungen** werden auch psychosoziale Arbeitsbedingungen abgefragt.
- 8.
- 9.

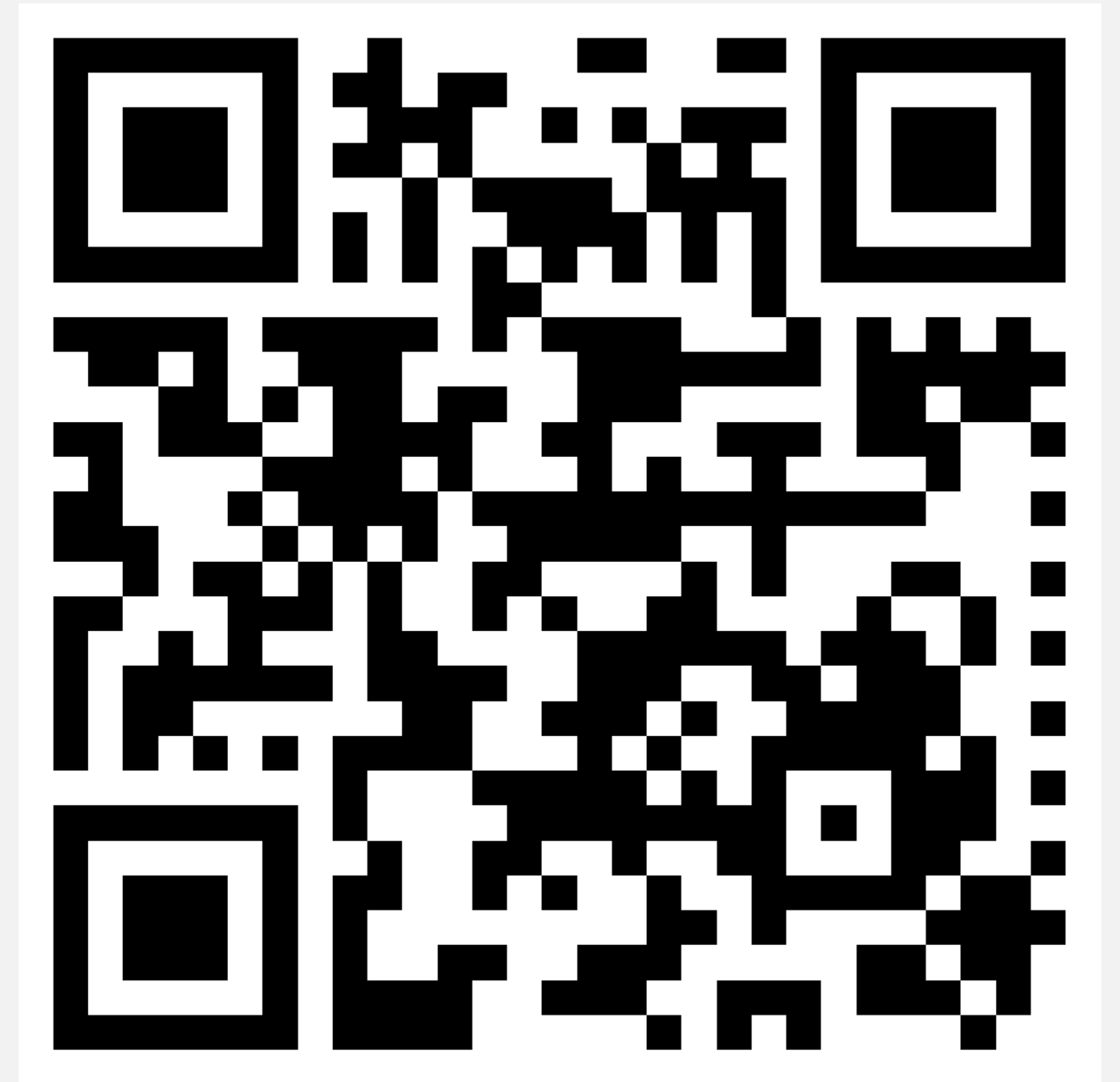
7+2 To-Do's für Lösungs-Anbieter

1. **Checklisten** für Begehungen sind erweitert um psychosoziale Risiken.
2. **Konkrete Methoden** werden empfohlen (in Handbuch)
3. Im **Dokumentationssystem** können auch psychosoziale Risiken pro Gruppe eingetragen werden.
4. Psychosoziale Aspekte sind **integriert in Schulungen** für Kopas, Führungskräfte und Beschäftigte.
5. (Branchenspezifische) **Maßnahmen** werden empfohlen.
6. Psychosoziale Aspekte sind integriert in **Audits** und **Notfallpläne**.
7. Bei **Arbeitsunfallabklärungen** werden auch psychosoziale Arbeitsbedingungen abgefragt.
8. Optional: **ArbeitspsychologInnen** werden empfohlen/eingebunden.
9. Optional (für Branchenlösungen): Empfehlung erarbeitet für Einteilung der Gruppen

BONUS

1. Checkliste zur Integration von psychosozialen Risiken
2. Link-Sammlung zu Messverfahren und Maßnahmenvorschlägen
3. Und natürlich:
Diese Folien als PDF

www.PioniereDerPraevention.com/EKAS



**BLEIBEN WIR
IN KONTAKT!**



Podcast

Pioniere der Prävention

EMAIL

veronika@

PioniereDerPraevention.com

LinkedIn

Veronika Jakl