

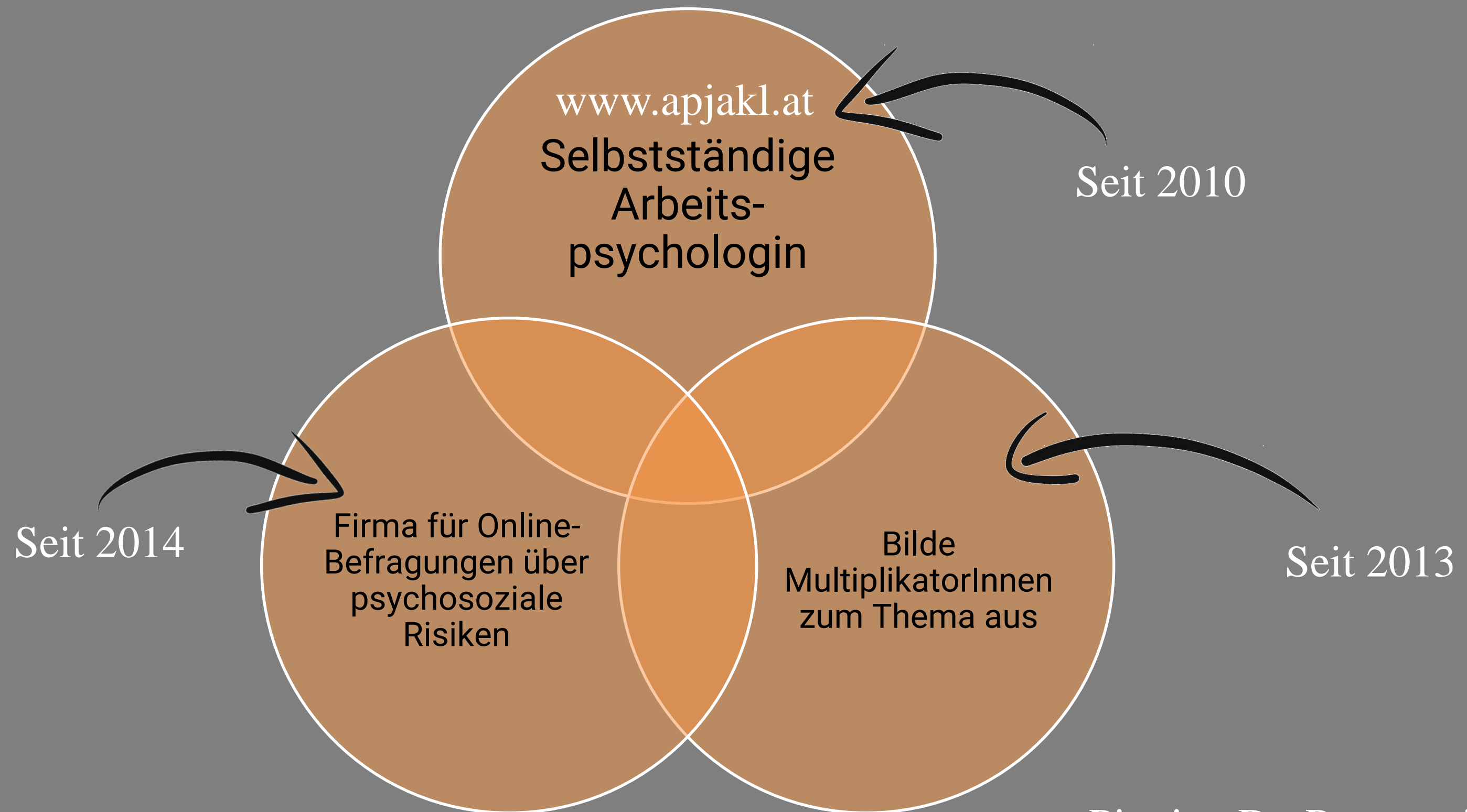
VERONIKA JAKL

Psychosoziale Risiken im Personalverleih

Erfa-Tagung swissstaffing QAS 2025



Mein Erfahrungsschatz für Sie



BONUS

1. Link-Sammlung
2. Podcast-Episoden
3. Und natürlich:
Diese Folien als PDF

www.PioniereDerPraevention.com/staffing



Denken Sie sich das auch?

„Das kann man nicht
objektiv messen.
Unter Stress versteht
doch jeder was
anderes!“

„Für den einen
ist Zeitdruck Stress
und für den anderen
ist es motivierend.“

“Wir brauchen so
etwas nicht.
Wir sprechen
Probleme doch eh
offen an.”

“Stress gehört doch
zum Arbeiten dazu!”

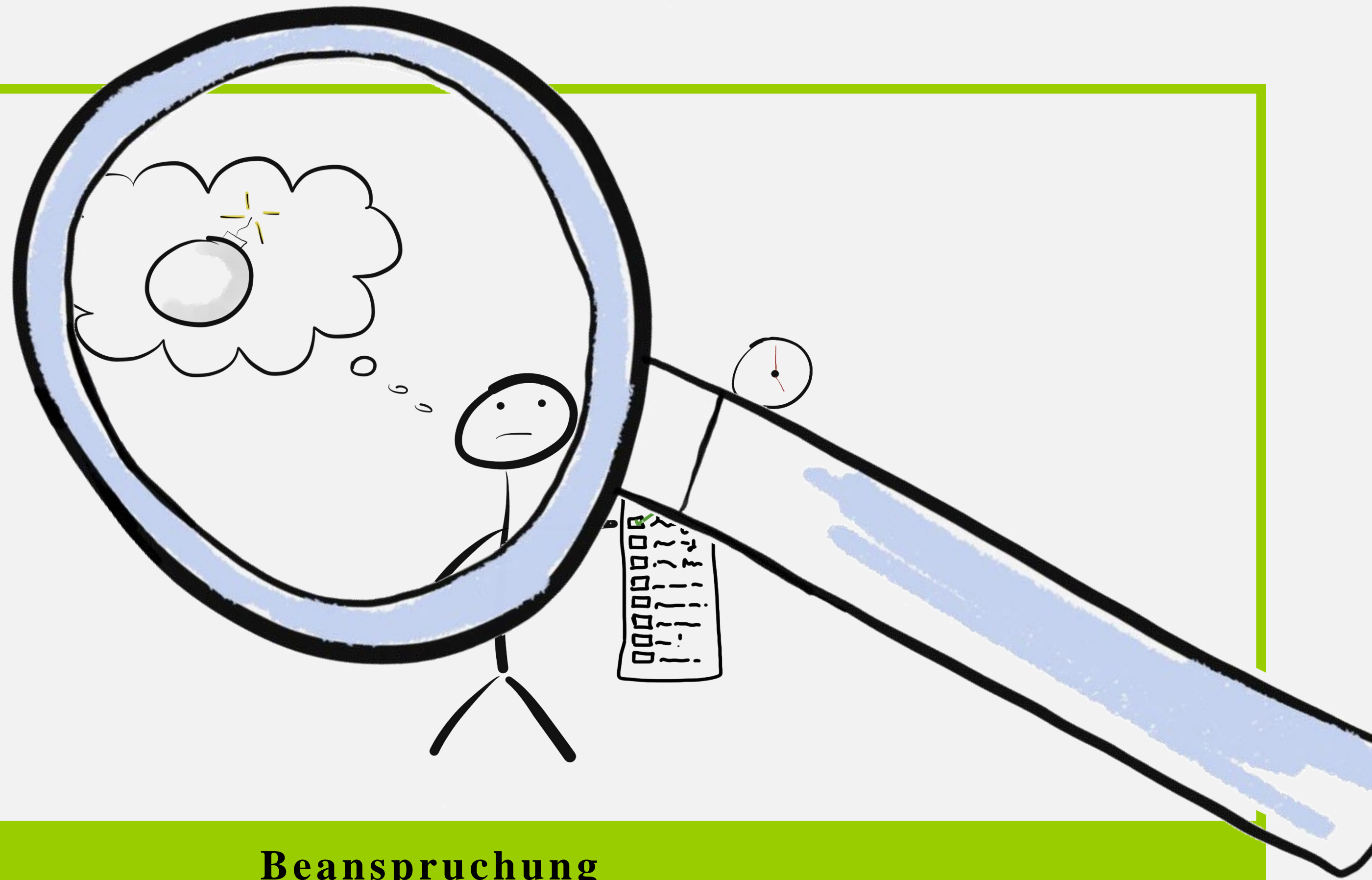


Wovon reden wir jetzt?

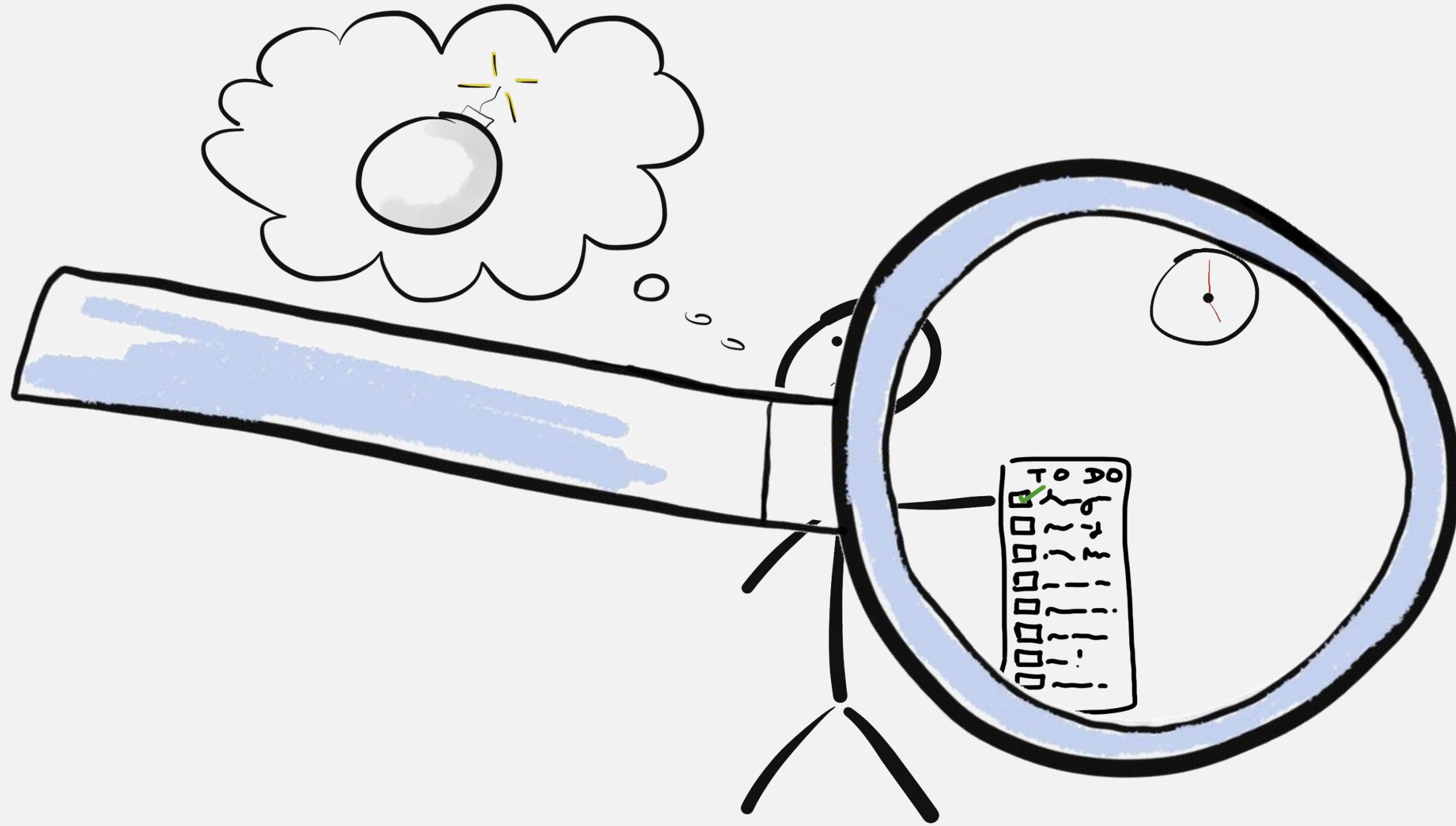




Belastung ⇔ Beanspruchung



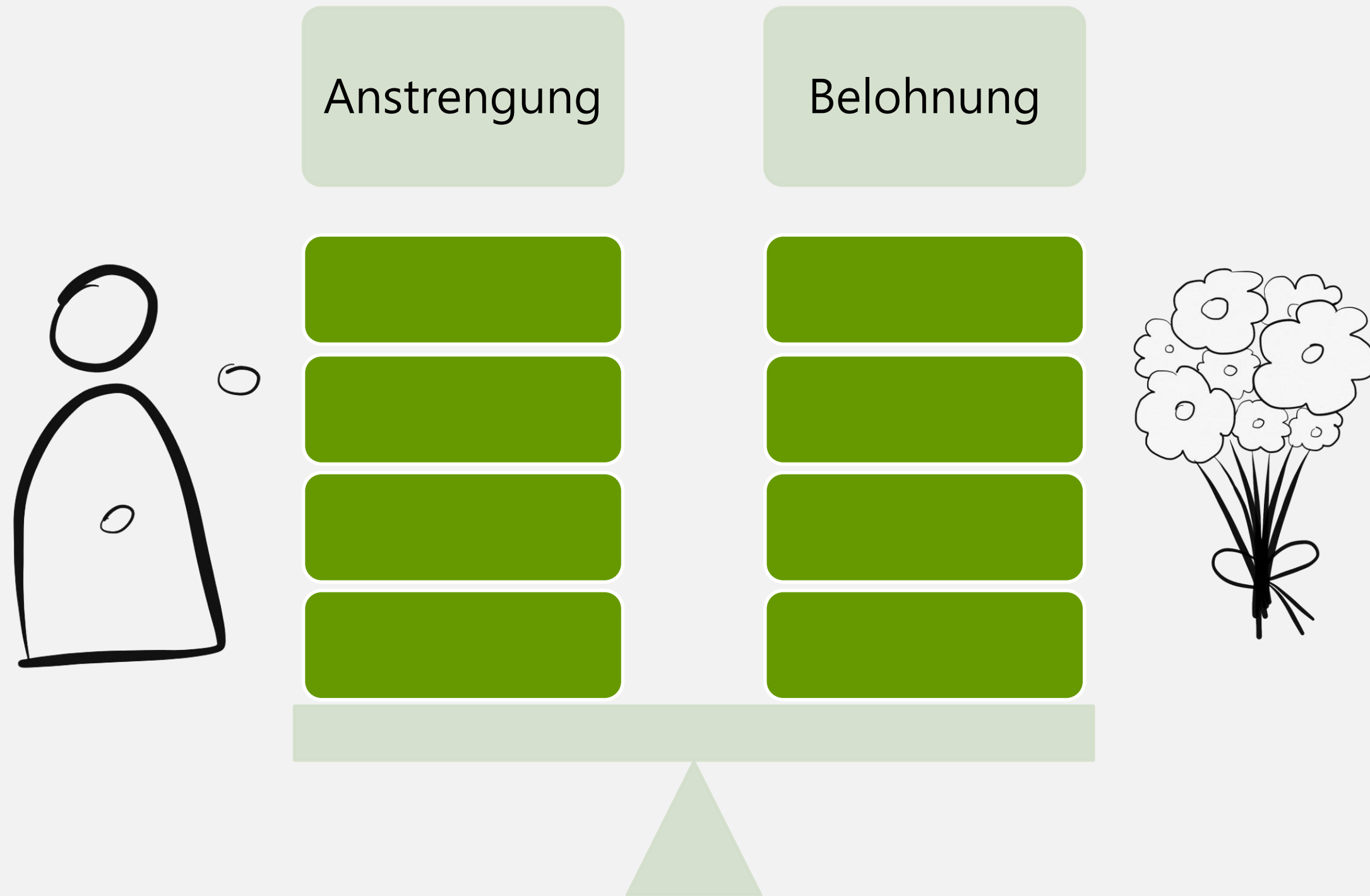
Beanspruchung



Belastung

Modell der Gratifikationskrisen

(Siegrist, 1996)



Modell der Gratifikationskrisen

(Siegrist, 1996)



Modell der Gratifikationskrisen

(Siegrist, 1996)



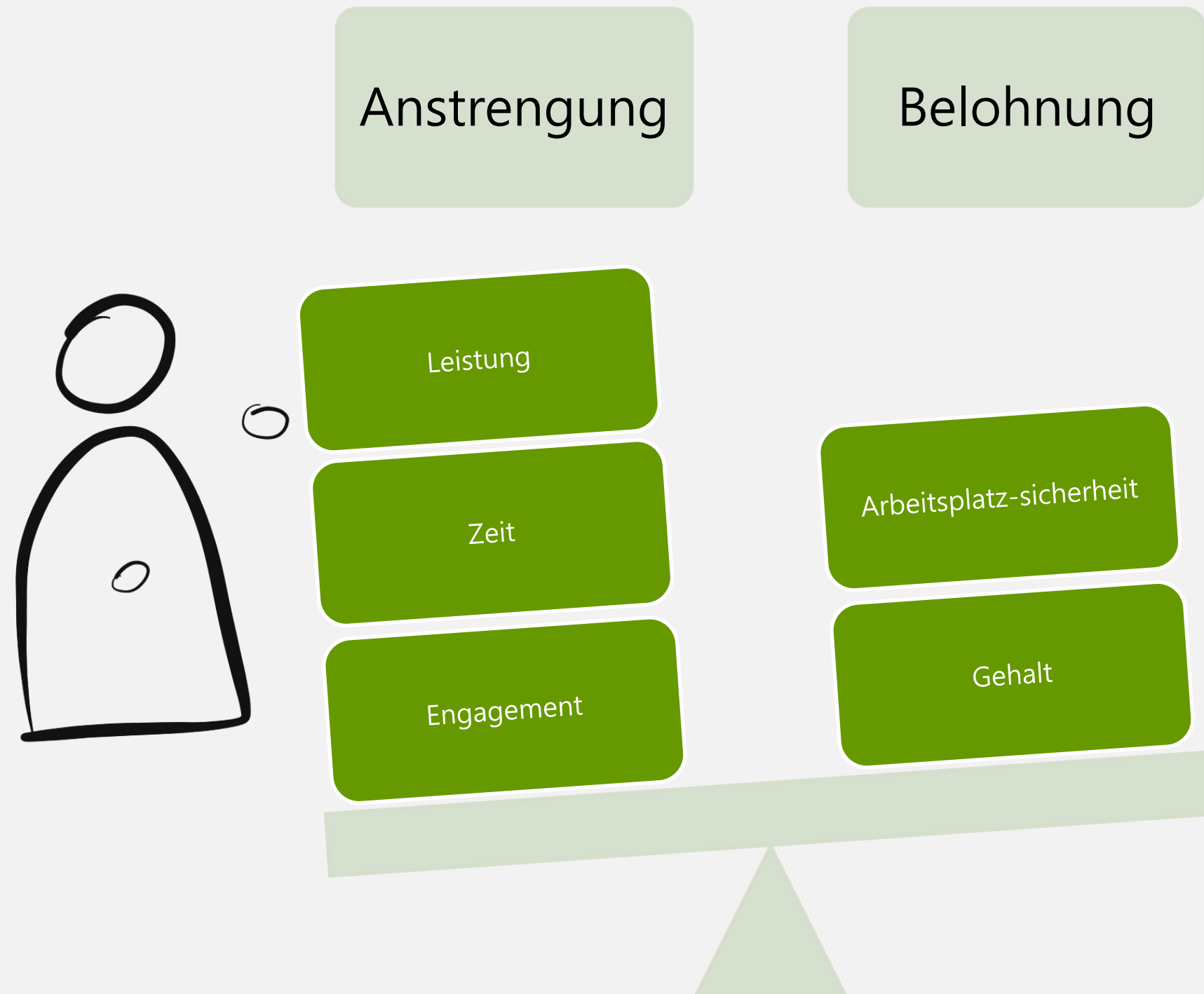
Modell der Gratifikationskrisen

(Siegrist, 1996)



Modell der Gratifikationskrisen

(Siegrist, 1996)



- erhöhter Blutdruck, v.a. bei Männern
- erhöhter Cortisolspiegel im Speichel
- reduzierte Herzratenvariabilität
- geschwächtes Immunsystem: Geringere Menge an natürlichen Killerzellen und T-Helferzellen
- Männer: erhöhtes Risiko für Diabetes
- erhöhte Wahrscheinlichkeit für psychische Störungen (Depressionen, affektive Störungen, Angststörungen)

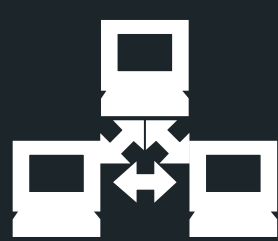
Themenfelder der psychosozialen Gefährdungsermittlung



Arbeitsumgebung
und Arbeitsmittel



Aufgaben und
Tätigkeiten /
Inhalte



Arbeits-
organisation



Sozial- und
Organisations-
klima



Arbeitszeit



wirtschaftliche
Situation und
Veränderungen im
Betrieb

Unsere psychosozialen Risiken im Arbeitsalltag

Seien Sie mal ehrlich:
Was betrifft Sie persönlich?



Menti.com → 1365 5011

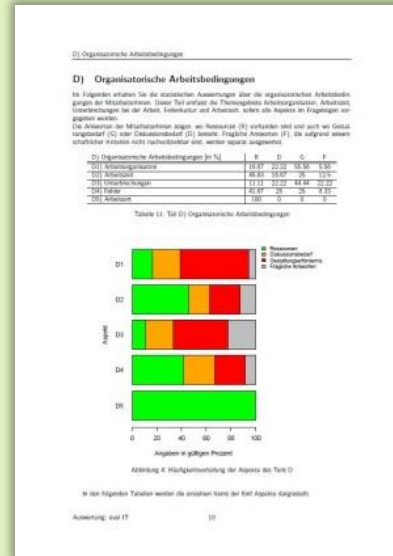


Wie kann man das messen?



Arten von Messverfahren

Fragebogen



Gruppendiskussion



Beobachtungsinterview





Beobachtungsinterviews



Psychosoziales Risiko

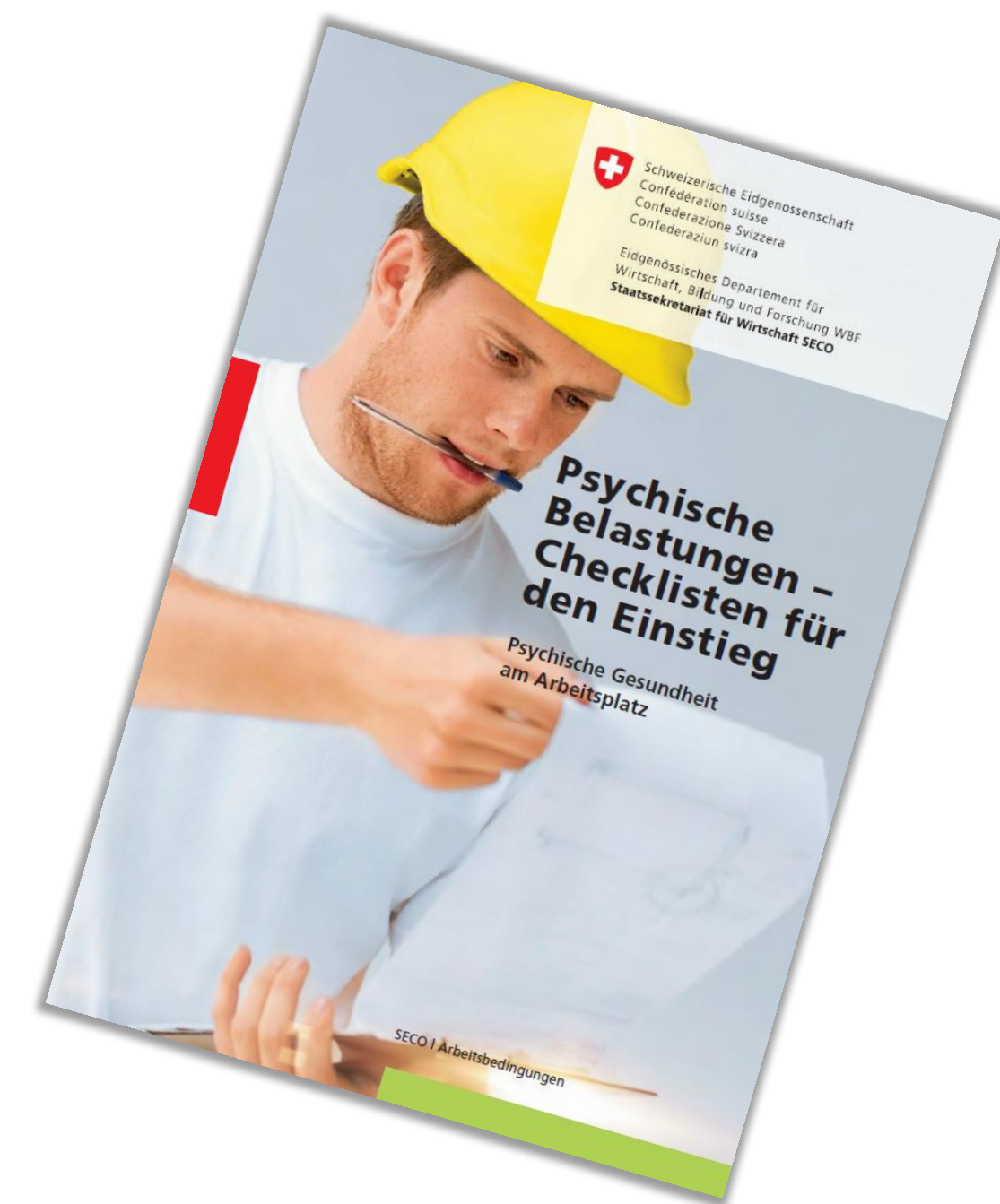
Vertrieb kopiert alte Einsatzplanung und bei Änderungen werden manche Punkte vergessen zu aktualisieren (z.B. Zulagen).

Führt zu Beschwerden der externen MA beim Employee Service.

Diese können aber in Software nichts anpassen.

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.





Gruppendiskussionen







Psychosoziales Risiko

Konflikte zwischen Invoicing und Vertrieb:
Vertrieb will viel verkaufen.
Rechnungslegung muss fehlerfrei sein und ist Endkontrolle.

Invoicing beklagt langsamen Informationsfluss
+ viele Fehler von Vertrieb

Invoicing / Verrechnung

Psychosoziales Risiko

Auflösungsgespräche sind stressig und unangenehm für Hiring Specialists.

Kommt immer wieder zu schwierigen Situationen mit externem Personal.

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

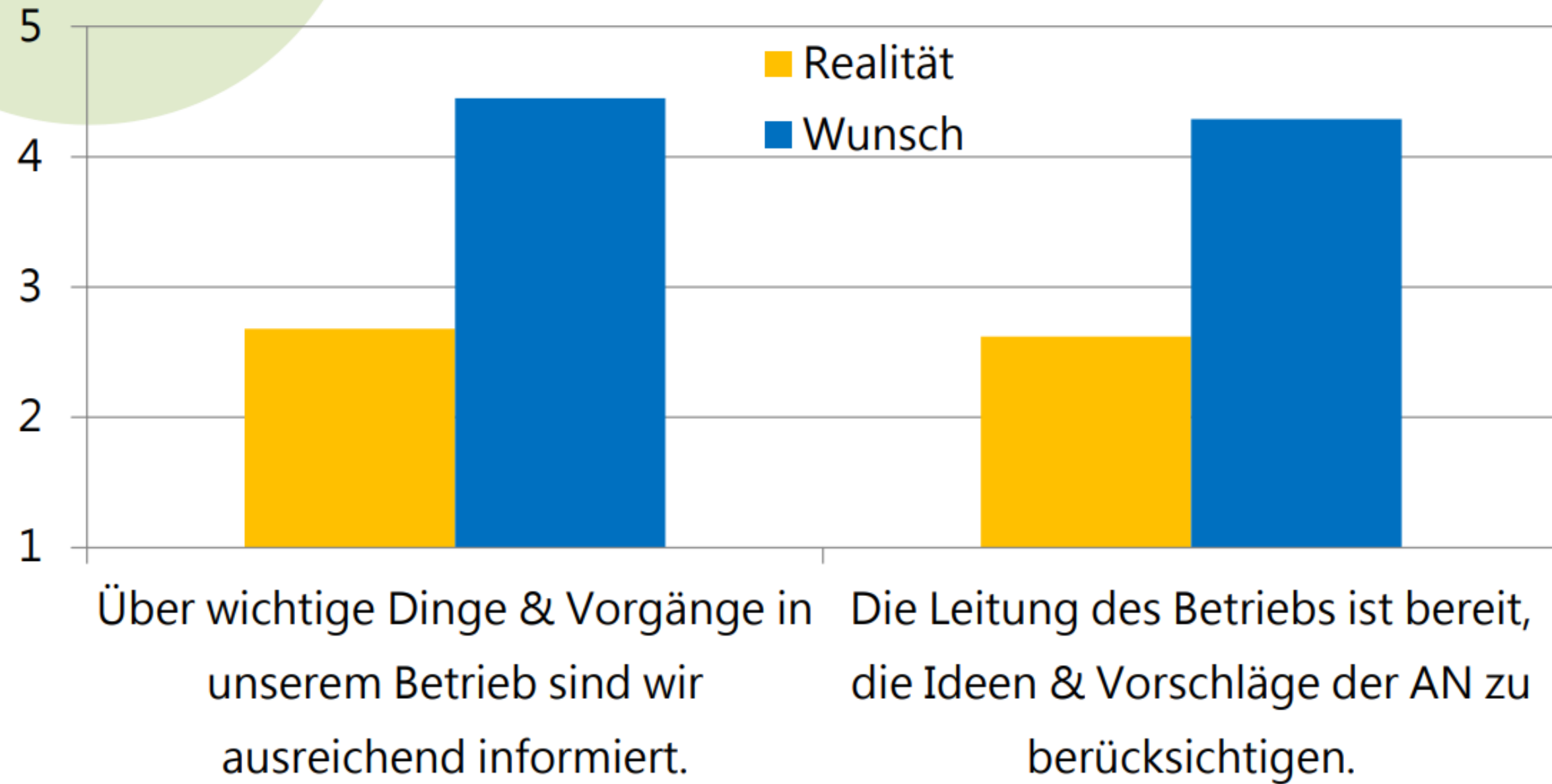




Schriftliche Befragungen



Kritisch: Information & Mitsprache



**Admin-MA
bei Verleiher
in Reinigungsbranche**

GeschäftsfelderInnen & KundenbetreuerInnen

Entwicklungsfeld: Arbeitsorganisation

Erhalte Rückmeldungen über meine Arbeit

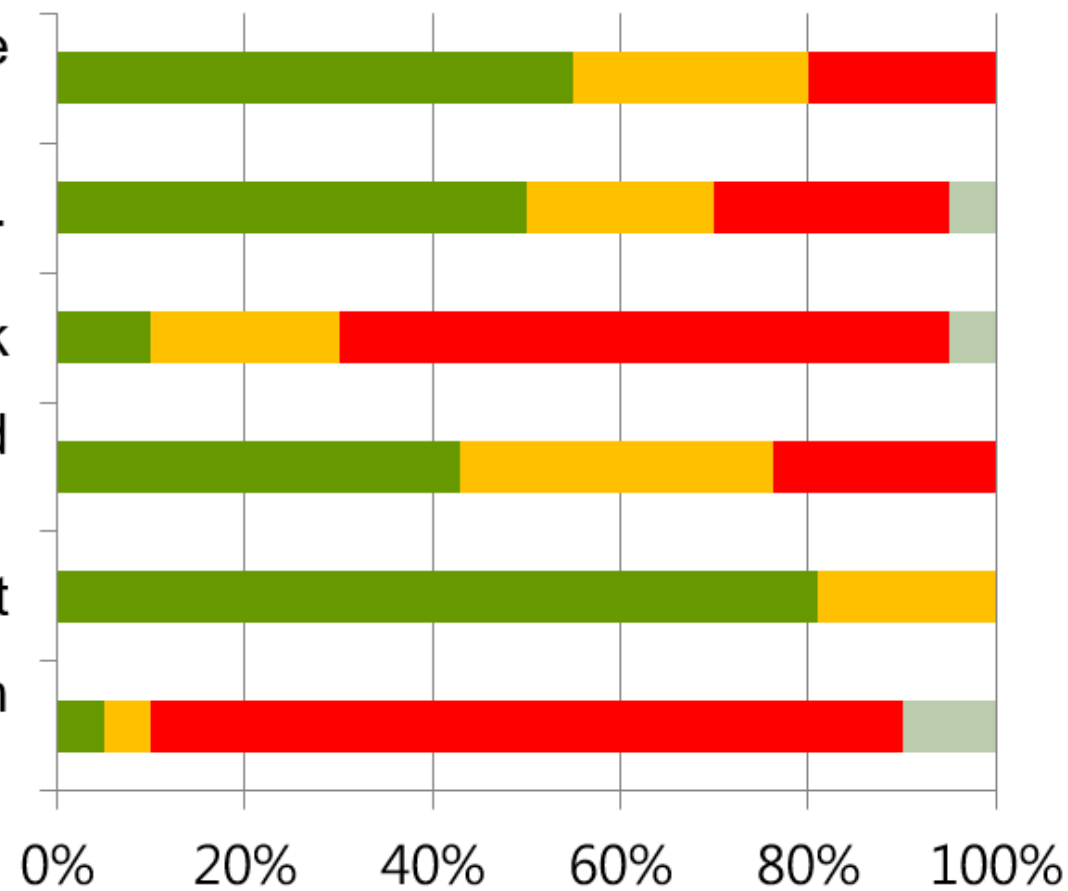
Ich werde über alles informiert.

Zeit- und Termindruck

Klare Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten

Mitspracherecht

Personalengpässe durch Erkrankungen



Konkrete Beispiele &
Maßnahmen-
Vorschläge

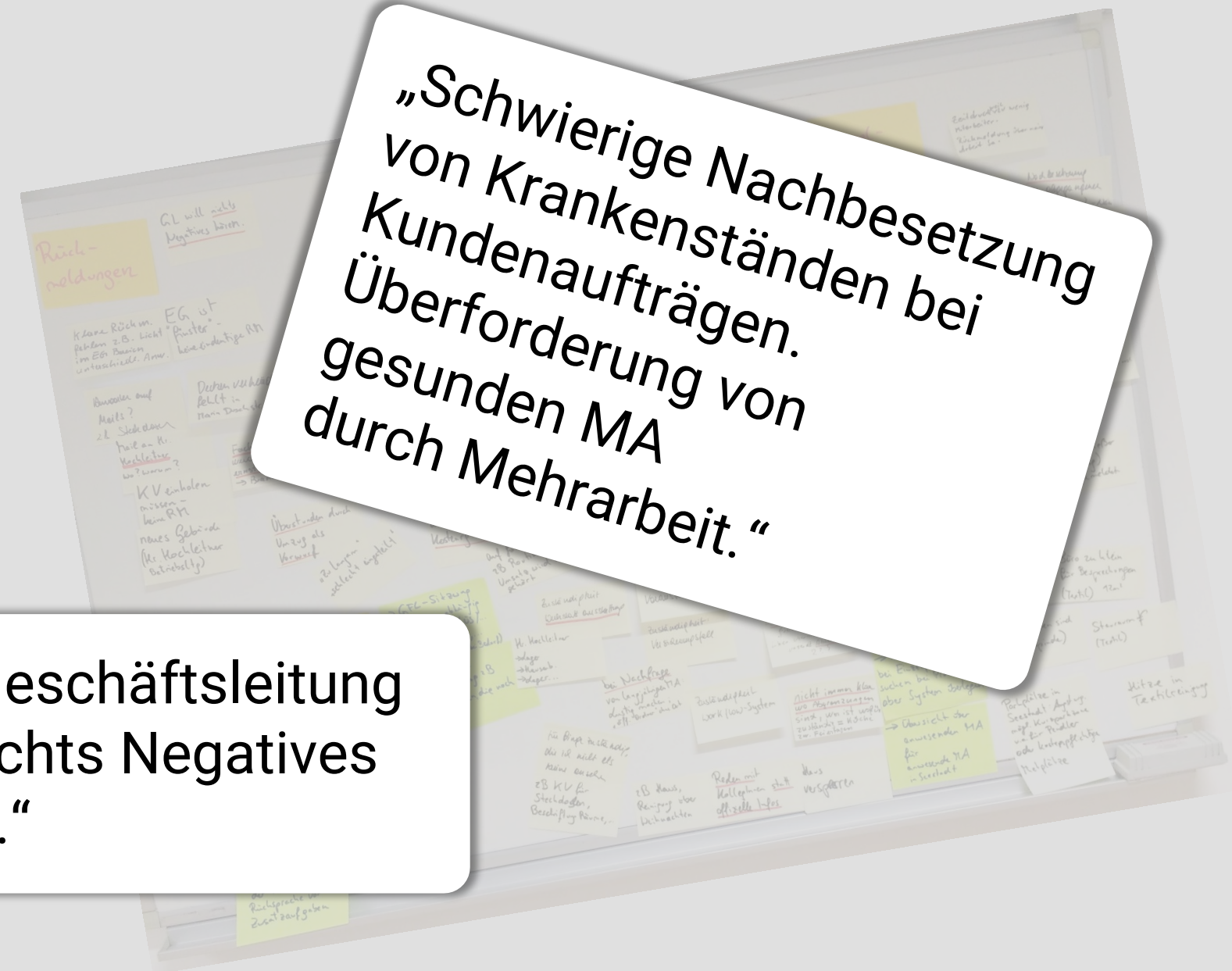
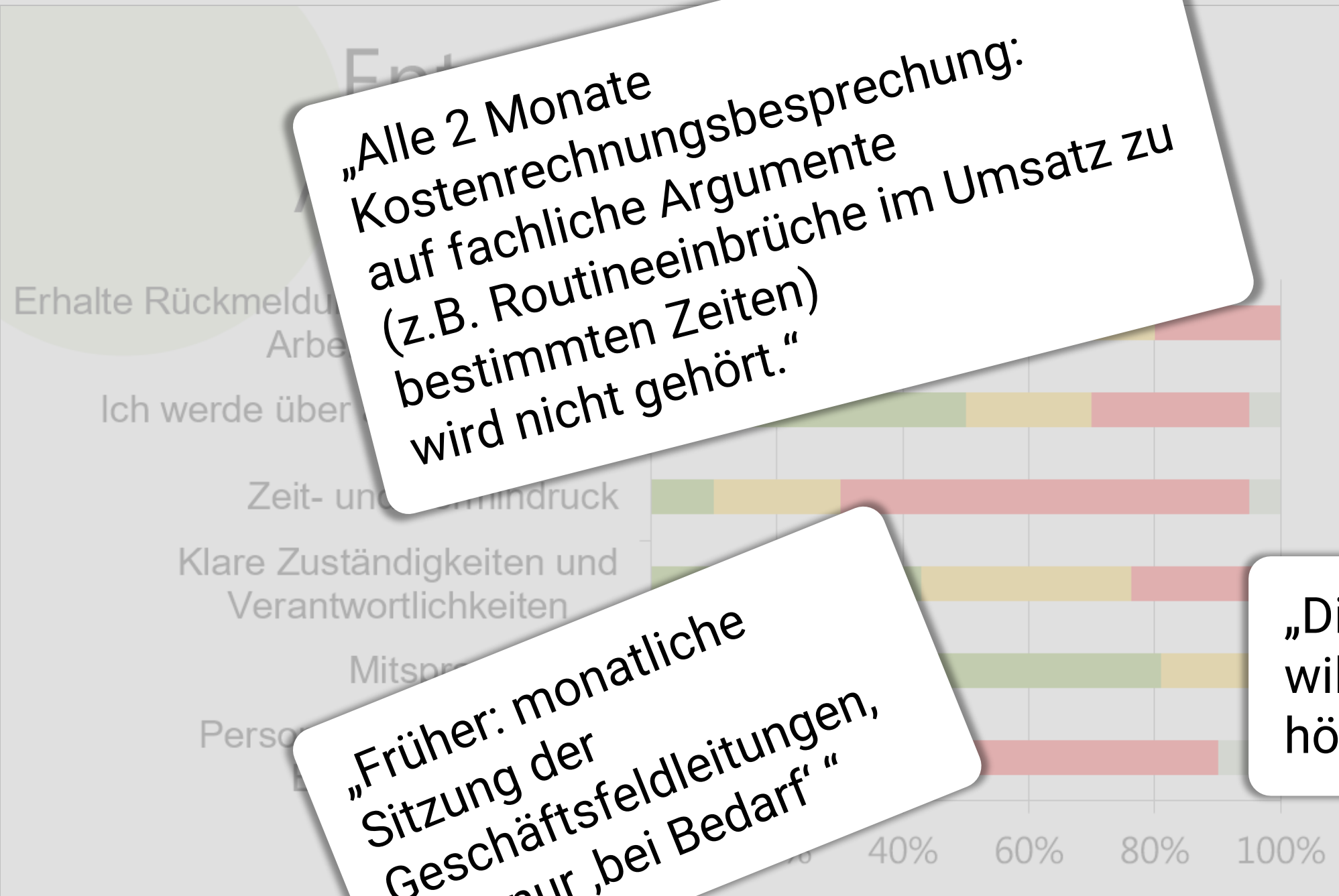
GeschäftsfeldleiterInnen & KundenbetreuerInnen

„Alle 2 Monate
Kostenrechnungsbesprechung:
auf fachliche Argumente
(z.B. Routineeinbrüche im Umsatz zu
bestimmten Zeiten)
wird nicht gehört.“

„Früher: monatliche
Sitzung der
Geschäftsfeldleitungen,
jetzt nur ‚bei Bedarf‘“

„Die Geschäftsleitung
will nichts Negatives
hören.“

„Schwierige Nachbesetzung
von Krankenständen bei
Überforderung von
gesunden MA
durch Mehrarbeit.“



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

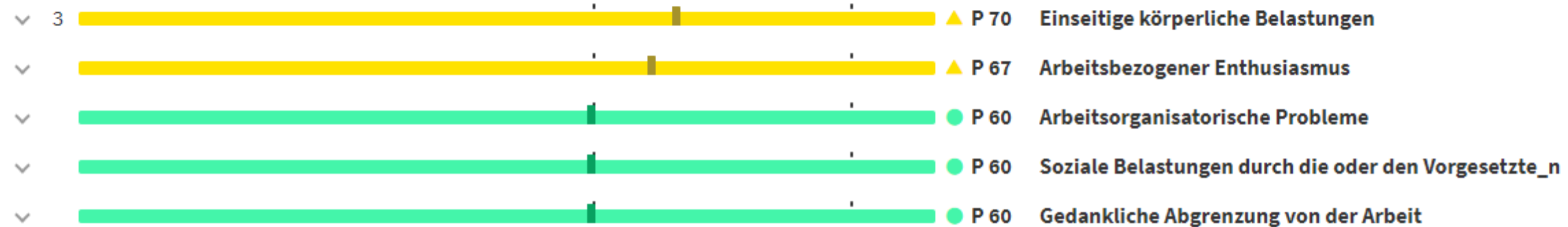
Optional:

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



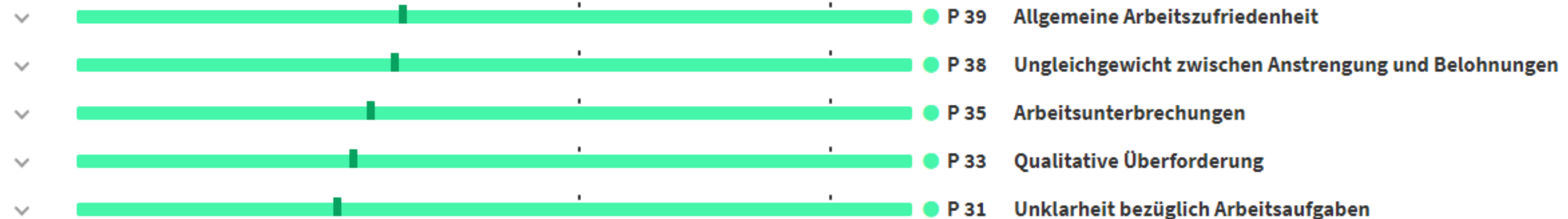
Friendly Work Space Job-Stress-Analysis

Schlechtester Skalenwert



+ 21

[Alle Skalen anzeigen](#)



Bester Skalenwert



Alle Beschäftigten in einen Topf?



Gruppeneinteilung



Gruppeneinteilung



Gruppeneinteilung

A group of six stylized female icons with different hair colors (dark blue, brown, purple, red, blonde, and dark purple) arranged in a pyramid shape (1 at the top, 2 in the middle, 3 at the bottom). They are contained within a green bowl labeled "Personal-Beratende". To the right of the bowl is a semi-circular gauge with five segments (red, orange, yellow, light green, dark green) and a needle pointing to the red segment, indicating a low score.

A group of three stylized female icons with black, dark red, and blonde hair arranged in a pyramid shape (1 at the top, 2 at the bottom). They are contained within a green bowl labeled "Buchhaltung". To the right of the bowl is a semi-circular gauge with five segments (red, orange, yellow, light green, dark green) and a needle pointing to the dark green segment, indicating a high score.

**Diese Methode
passt bei uns
am besten...**

Welche Methode können Sie
in Ihrem Betrieb gut einsetzen?



Menti.com → 1365 5011



Welche Maßnahmen gegen psychosoziale Risiken?





Risiken sind möglichst an der Wurzel zu bekämpfen.

Kollektive Massnahmen bezüglich Gesundheitsschutz sind individuellen Massnahmen vorzuziehen.

Unfallversicherungsgesetz & Arbeitsgesetz



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

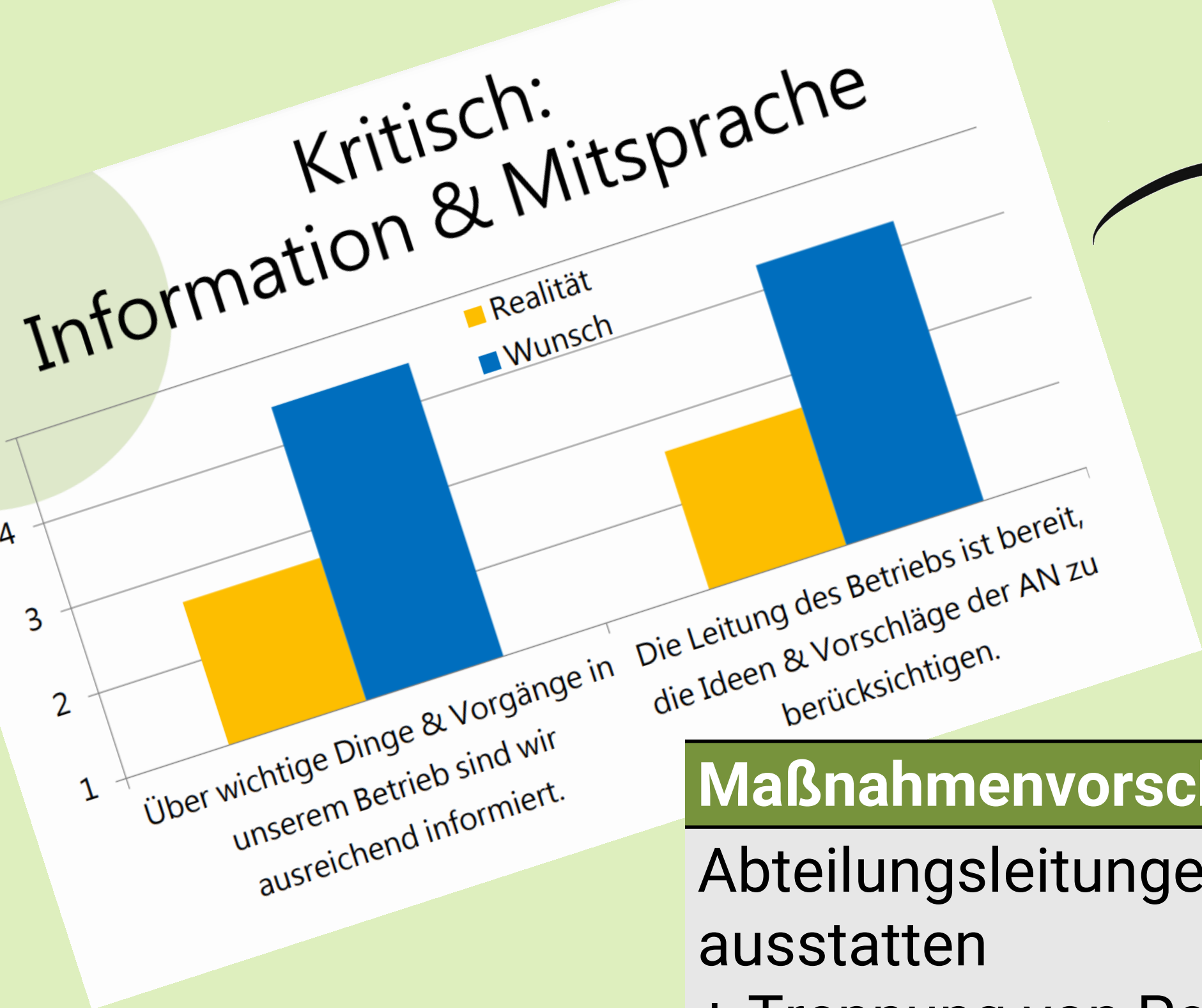
Substitution

Technische Maßnahmen

Organisatorische Maßnahmen

Persönliche Maßnahmen

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



Worum geht es konkret?

- MENSCH/DA "nur" als MITTEL zum Zweck
- MANCHE Entscheidungen nicht nachvollziehbar
- offenere Kommunikation durch die GF
- VOLLENDETE TATSACHEN Mitsprache
- Vorlagen zB PPT & Co nicht klar komm.
- respektvollerer Umgang zwischen Hierarchie-Ebenen
- Arbeit d. anderen Abteilungen schätzen und respektieren
- Kooperation zu Abteilungen
- Führungs-kräfte Trainings gewünscht
- Kündigungs-Art & Weise
- Zeitmangel d. Vorgesetzten
- Zeitdruck überall
- FALSCH PRIORITÄTEN Bürozeitung, Dinge...
- Pläne/Aussichtung wichtiger als MA (→ Kündigungen)
- Basissache für alle
- mehr meetings mit US -> es tut sich was + seit Befragung

Maßnahmenvorschläge

- Abteilungsleitungen mit Verantwortung ausstatten
- + Trennung von Personal- und Finanzabteilung
- + Intranet optimieren
- + Geschäftsleiterin soll mehr Feedback einholen von Abteilungen

Admin-MA bei Verleiher in Reinigungsbranche

Psychosoziales Risiko

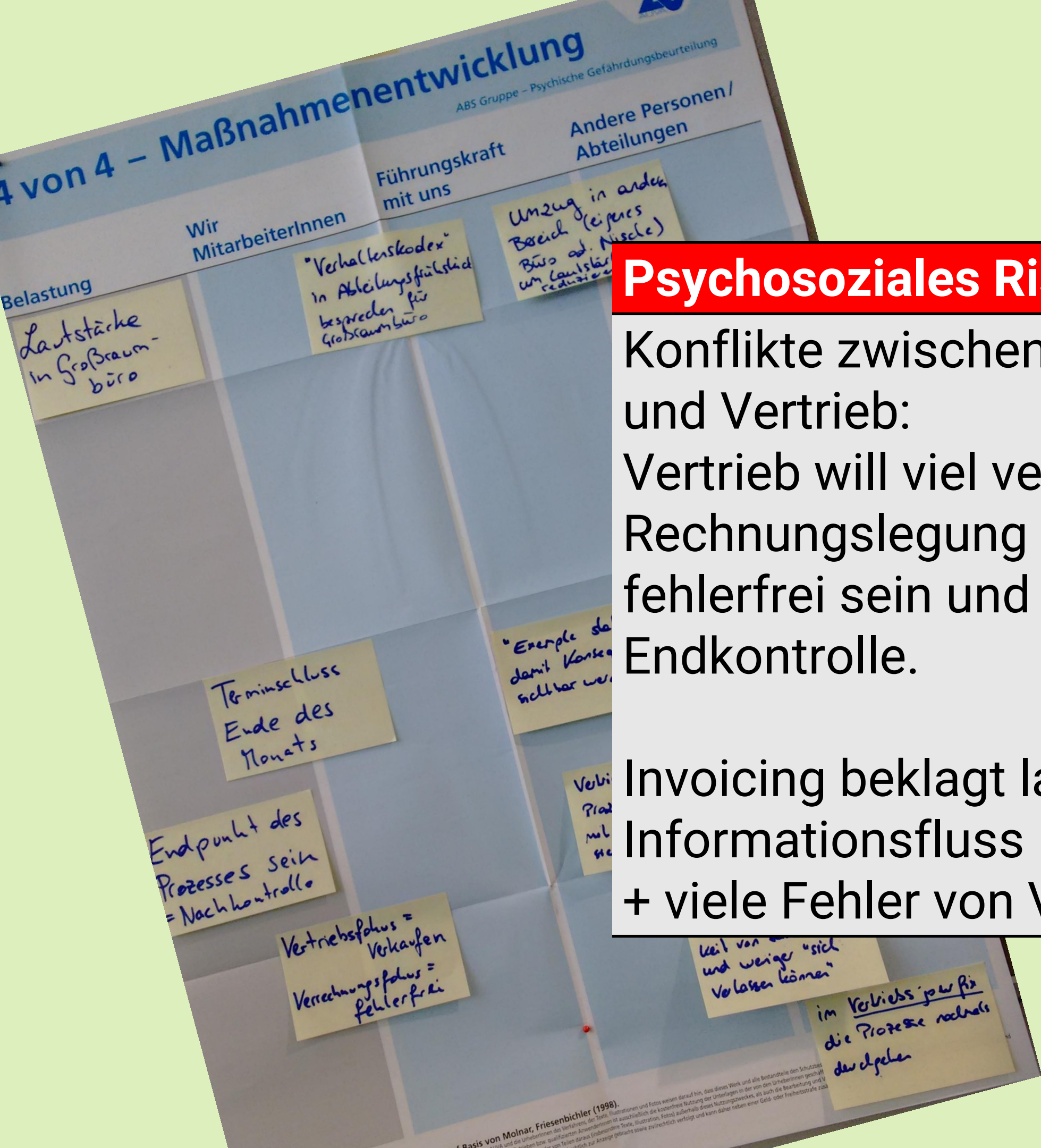
Maßnahmen

Vertrieb kopiert alte Einsatzplanung und bei Änderungen werden manche Punkte vergessen zu aktualisieren (z.B. Zulagen).

Führt zu Beschwerden der externen MA beim Employee Service.

Diese können aber in Software nichts anpassen.

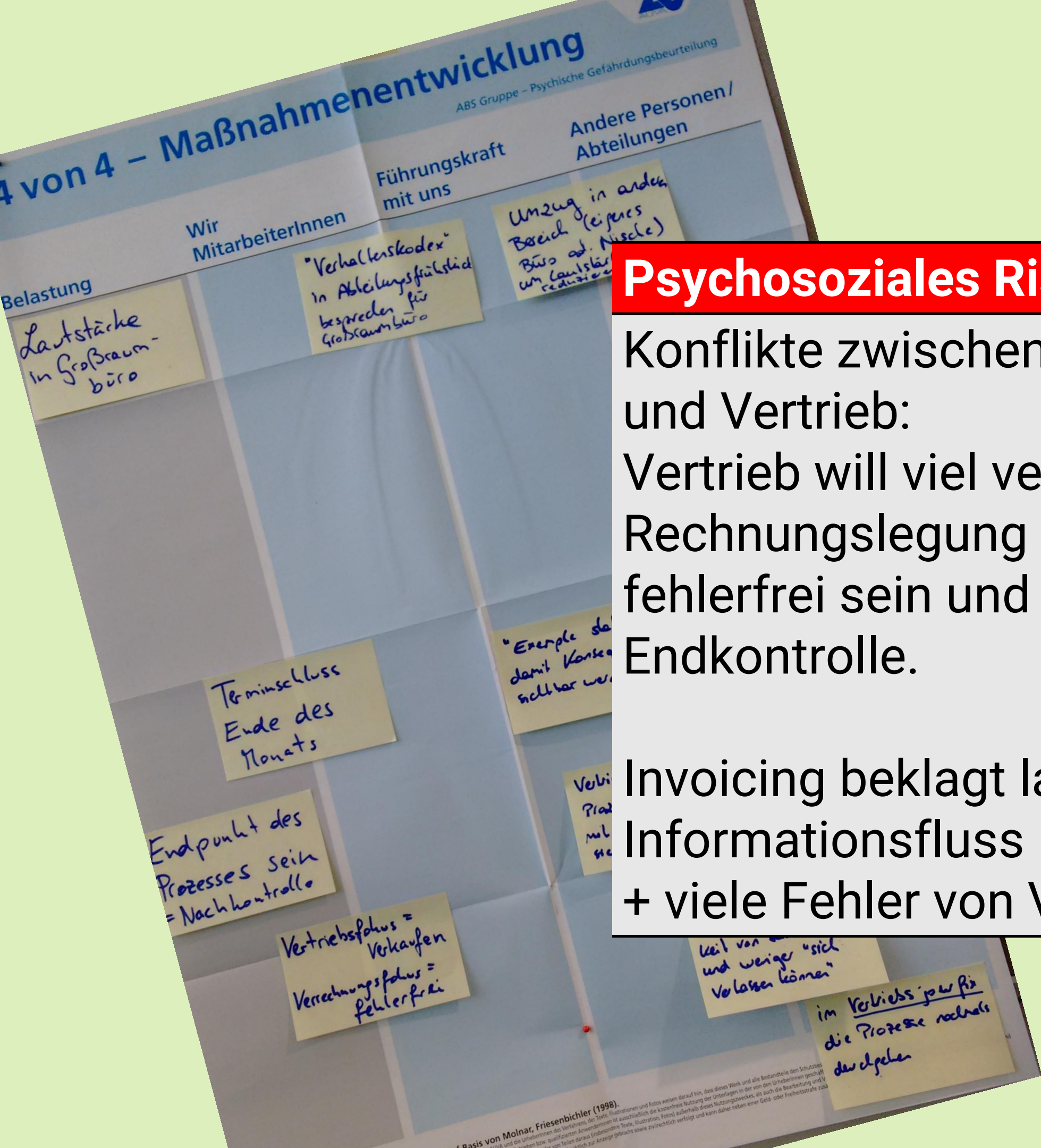
Psychosoziales Risiko	Maßnahmen
<p>Vertrieb kopiert alte Einsatzplanung und bei Änderungen werden manche Punkte vergessen zu aktualisieren (z.B. Zulagen).</p> <p>Führt zu Beschwerden der externen MA beim Employee Service.</p> <p>Diese können aber in Software nichts anpassen.</p>	<p>Kontrollmechanismus in Software einfügen vor Änderungen</p> <p>+ Zusatzfeld für Anmerkungen von Employee Service.</p>



Psychosoziales Risiko Maßnahmen

Konflikte zwischen Invoicing und Vertrieb:
Vertrieb will viel verkaufen.
Rechnungslegung muss fehlerfrei sein und ist Endkontrolle.

Invoicing beklagt langsamen Informationsfluss
+ viele Fehler von Vertrieb



Psychosoziales Risiko	Maßnahmen
-----------------------	-----------

Konflikte zwischen Invoicing und Vertrieb:
Vertrieb will viel verkaufen.
Rechnungslegung muss fehlerfrei sein und ist Endkontrolle.

Invoicing beklagt langsamen Informationsfluss
+ viele Fehler von Vertrieb

Prozesse gemeinsam aktualisieren.

+ GF soll Priorität festlegen: Vertrieb an Kunden mit schlechter Bonität?

Psychosoziales Risiko

Maßnahmen

Auflösungsgespräche sind stressig und unangenehm für Hiring Specialists.

Kommt immer wieder zu schwierigen Situationen mit externem Personal.

Psychosoziales Risiko	Maßnahmen
<p>Auflösungsgespräche sind stressig und unangenehm für Hiring Specialists.</p> <p>Kommt immer wieder zu schwierigen Situationen mit externem Personal.</p>	<p>Einführung von halbjährlichen, standortübergreifenden Treffen, bei denen Schwerpunktthemen geübt werden (z.B. Rollenspiele).</p>

Kunden, die extrem schnelle Reaktionszeiten erwarten

Diese Maßnahmen sind hier sinnvoll...



Menti.com → 1365 5011

Chatbot zur Maßnahmen-Entwicklung

The screenshot shows a web browser window with a single tab titled "ChatGPT - Maßnahmen bei psychischen Fehlbelastungen". The address bar contains the URL "chatgpt.com/g/g-5792085474e88191bcaca785d8b17af5-massnahmen-bei-psychischen-fehlbelastungen". The chatbot's name is "Maßnahmen bei psychischen Fehlbelastungen".

At the top center is a circular profile picture of a person. Below it, the chatbot's name "Maßnahmen bei psychischen Fehlbelastungen" is displayed in a bold, black font. Underneath the name, the text "Von Jani Grollt A." is visible. The main description reads: "Hilft dir, wirksame, nachhaltige Maßnahmen gegen psychische Fehlbelastungen / psychosoziale Risiken zu entwickeln."

In the center of the chat area, there is a large, light blue button with rounded corners containing the text: "Hilf mir passende Maßnahmen zu entwickeln!".

At the bottom of the interface is a text input field with the placeholder text "Sende eine Nachricht an Maßnahmen bei psychischen Fehlbelastungen". To the left of the input field is a lock icon, and to the right is a microphone icon.

At the very bottom of the page, there is a small disclaimer: "ChatGPT kann Fehler machen. Überprüfe wichtige Informationen."

Chatbot zur Maßnahmen- Entwicklung

Lassen Sie sich passende Maßnahmen
vorschlagen für die Stressfaktoren
in Ihrem Betrieb!

www.PioniereDerPraevention.com/staffing



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

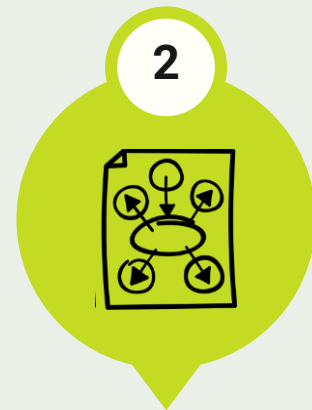
Ergebnisse, Maßnahmen und weitere Vorgehensweise

Wirksamkeit messen

Was wurde umgesetzt?
Was hat es gebracht?



1



2



3



4



5



6



7



8



9



10

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

Das ist mein nächster Schritt...

Fixieren Sie hier, was Sie
in Ihrem Betrieb
als nächsten Schritt
machen werden:



Menti.com → 1365 5011

BONUS

1. Chatbot zur Maßnahmenentwicklung
2. Link-Sammlung zu Messverfahren und
Maßnahmenvorschlägen
3. Weiterführende Podcast-Episoden
4. Und natürlich:
Diese Folien als PDF

www.PioniereDerPraevention.com/staffing



**BLEIBEN WIR
IN KONTAKT!**



Podcast

Pioniere der Prävention

EMAIL

veronika@

PioniereDerPraevention.com

LinkedIn

Veronika Jakl