

## Handlungshilfe

# Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen



# Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	3
Schritt 1: Vorbereiten der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen.....	4
Schritt 2: Erfassen und Bewerten psychischer Belastungen.....	5
Schritt 3: Ableiten und Umsetzen von Maßnahmen .....	7
Schritt 4: Überprüfen der Wirksamkeit.....	8
Anhang I: Vergleich der verschiedenen Varianten zur Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen.....	12
Anhang II: Mitarbeiterbogen Gefährdungs- beurteilung psychischer Belastungen.....	13
Anhang III: Dokumentationsbogen Gefährdungs- beurteilung psychischer Belastungen.....	17

## Impressum:

Herausgeber: Unfallkasse Berlin,  
Culemeyerstraße 2, 12277 Berlin  
Telefon 030 7624-0  
[www.unfallkasse-berlin.de](http://www.unfallkasse-berlin.de)  
[unfallkasse@unfallkasse-berlin.de](mailto:unfallkasse@unfallkasse-berlin.de)

Autoren: Dagmar Elsholz, Dr. Petra Ceglarek

Gestaltung: Gathmann Michaelis und Freunde, Essen  
Druck: Woeste Druck + Verlag GmbH & Co KG, Essen  
2., überarbeitet Auflage 2017, 3.000 Exemplare  
Bestellnummer: UKB I 24

# Einleitung

Psychische Belastungen nehmen in unserer Arbeitswelt mittlerweile einen großen Raum ein. Klagen über Zeitdruck, ständige Erreichbarkeit oder Konflikte mit Vorgesetzten und Kollegen führen zu immer stärker empfundenen psychischen Beanspruchungen. Das kann sich negativ auf die Motivation, die Arbeitsleistung, die Qualität der Arbeit und nicht zuletzt auf die Gesundheit der Beschäftigten auswirken.

## Grundlagen

Die Gefährdungsbeurteilung ist schon lange Kernstück eines funktionierenden Arbeits- und Gesundheitsschutzes. Danach ist der Arbeitgeber „verpflichtet, die erforderlichen Maßnahmen des Arbeitsschutzes unter Berücksichtigung der Umstände zu treffen, die Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten bei der Arbeit beeinflussen. Er hat die Maßnahmen auf ihre Wirksamkeit zu überprüfen ...“ (Arbeitsschutzgesetz § 3).

Seit Ende 2013 fordert das Arbeitsschutzgesetz explizit die Berücksichtigung der psychischen Belastungen in der Gefährdungsbeurteilung. In § 5 heißt es:

- (1) Der Arbeitgeber hat durch eine Beurteilung der für die Beschäftigten mit ihrer Arbeit verbundenen Gefährdung zu ermitteln, welche Maßnahmen des Arbeitsschutzes erforderlich sind. ...
- (3) Eine Gefährdung kann sich insbesondere ergeben durch ... 6. psychische Belastungen bei der Arbeit.

Bei der Gefährdungsbeurteilung im Sinne der Rechtsgrundlagen geht es immer um die Beurteilung und Gestaltung der Arbeit. Psychische Belastung umfasst unterschiedliche Einflüsse der Arbeit auf die Beschäftigten wie z. B. durch die Arbeitszeit, Arbeitsorganisation, Zusammenarbeit. Es geht nicht um die Beurteilung der psychischen Verfassung der Beschäftigten (Beanspruchung).

## Anwendungsvoraussetzungen der Handlungshilfe

Es gibt viele Möglichkeiten, sich der Aufgabe der Erfassung psychischer Belastungen theoretisch und praktisch zu nähern. Es steht eine Vielzahl unterschiedlicher Instrumente zur Verfügung – die Auswahl fällt schwer. Grundsätzliche Anforderungen sind auch in den Empfehlungen zur Umsetzung der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung aus dem Arbeitsprogramm Psyche der Gemeinsamen Deutschen Arbeitsschutzstrategie beschrieben ([www.gda-psyche.de](http://www.gda-psyche.de)).

Die vorliegende Handlungshilfe soll es den betrieblich verantwortlichen Personen ermöglichen, den Prozess zunächst mit einfachen Mitteln zu planen, durchzuführen, auszuwerten und dann fortzuschreiben. Die Anwender der vorliegenden Handlungshilfe brauchen keine speziellen statistischen Vorkenntnisse. Die Handlungshilfe ist als Screening angelegt, d. h., die Ergebnisse liefern zunächst nur einen relativ groben Überblick. Gegebenenfalls ist der Einsatz eines internen oder externen Moderators sinnvoll, der insbesondere bei der Auswertung der offenen Antworten oder der Durchführung von Workshops unterstützen kann.

Die Handlungshilfe hat sich sowohl für kleine als auch große Gruppen praktisch bewährt. Ihre Flexibilität bei der Erhebung der Informationen über die psychischen Belastungen ermöglicht eine Anpassung an konkrete betriebliche Bedingungen und wurde in einer ersten Nutzerbefragung als sehr praktisch bewertet.

Dabei hat diese Handlungshilfe ausdrücklich nicht den Anspruch, nur so und genau so als Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen gültig und wirksam zu sein. Es gibt viele andere gute und für den Betrieb bzw. die Organisation passende Möglichkeiten, die Gefährdungsbeurteilung rechtssicher durchzuführen und damit die Gestaltung der Arbeit zu fördern und die Gesundheit der Beschäftigten zu erhalten.

Das einfache Verfahren in der vorliegenden Handlungshilfe soll motivieren und Mut machen, sich diesem Thema zu widmen, anzufangen und vielleicht nach den ersten Ergebnissen und Verbesserungen auch andere passende Verfahren zu finden und zu nutzen.

In diesem Sinne wünschen wir viel Erfolg!

# Schritt 1: Vorbereiten der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen

## Strukturen

### Verantwortung:

Verantwortlich für die Gefährdungsbeurteilung sind die Unternehmer und die jeweiligen Führungskräfte, soweit ihnen diese Aufgabe übertragen wurde.

### Unterstützung:

Die Fachkraft für Arbeitssicherheit und der Betriebsarzt/die Betriebsärztin können den Prozess unterstützen. Der Betriebs- bzw. Personalrat ist mindestens zur Mitwirkung berechtigt. Eine rechtzeitige Beteiligung der Beschäftigtenvertretung fördert in der Regel die Akzeptanz und das Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an dem Prozess.

### Steuerung:

Es kann günstig sein, für die Prozesssteuerung eine Projektgruppe zusammenzustellen, an der alle relevanten Personengruppen für den Arbeits- und Gesundheitsschutz beteiligt sind. Hier kann über die Planung, die Auswahl der Erhebungsmethode, das Ableiten von Maßnahmen und die Wirksamkeitskontrolle beraten und entschieden werden. Der Arbeitsschutzausschuss kann als bestehendes Gremium ebenfalls dafür genutzt werden.

## Planung

Für den gesamten Prozess der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen ist ein Ablauf sinnvoll, wie er in Abb. 1 dargestellt ist.

### Auswahl der Erhebungsmethode:

Es ist die grundsätzliche Entscheidung erforderlich, wie die Erfassung der Gefährdungen psychischer Belastungen erfolgen soll. Für den ersten Schritt der Gefährdungsbeurteilung steht hier der Mitarbeiterbogen (siehe Anhang II) zur Verfügung. Die im Bogen formulierten Fragen können entweder schriftlich erhoben werden, im Workshop oder im Mitarbeiter-Vorgesetzten-Gespräch. Vor- und Nachteile dieser Methoden sind in Anhang I zusammengestellt.

### Auswahl der Arbeitsbereiche und Tätigkeiten:

Es ist festzulegen, für welche Arbeitsbereiche und Tätigkeiten die Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen durchgeführt werden soll. Die ausgewählten Bereiche und Tätigkeiten sollen die Strukturen des Betriebes angemessen abbilden. Maßgeblich ist eine Differenzierung der betrachteten Einheiten „unter Berücksichtigung der Art der Tätigkeiten und der Zahl der Beschäftigten“ gemäß § 3 ArbSchG. Bei der Festlegung der beteiligten Bereiche sind die betroffenen Führungskräfte angemessen einzubeziehen.

Es kann entschieden werden, alle Bereiche zu erfassen und nach einer Prioritätenliste abzuarbeiten. Es ist aber auch möglich, Pilotbereiche auszuwählen und anschließend zu entscheiden, ob eine Übertragbarkeit auf andere Arbeitsbereiche und -tätigkeiten sinnvoll ist.

### Festlegen der Zuständigkeiten

Wenn ein geeignetes Verfahren ausgewählt sowie Arbeitsbereiche bzw. Tätigkeiten festgelegt wurden, wird die Durchführung beauftragt. Dazu muss festgestellt werden, ob interne Verfahrensschulungen erforderlich, möglich und ausreichend sind oder ob externe Expertise, z. B. zur Moderation, herangezogen werden muss.

Die Zuständigkeit für die Organisation der Schritte der Gefährdungsbeurteilung soll in einer Hand liegen, z. B. der Fachkräfte für Arbeitssicherheit, der Betriebsärzte oder einer mit der Koordination des Arbeitsschutzes beauftragten Person im Betrieb. Die Verantwortung bleibt beim Unternehmer bzw. den Führungskräften.

## Schritt 2: Erfassen und Bewerten psychischer Belastungen

### Information und Beteiligung

Vor der Durchführung findet eine Information der betroffenen Arbeitsbereiche statt. Zunächst werden die Führungskräfte aller Ebenen und dann die Beschäftigten über die Ziele, den Ablauf und die Auswertung der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen informiert.

Dies kann z. B. von Mitgliedern der Projektgruppe übernommen und von den Beschäftigtenvertretungen unterstützt werden. Eine ausdrückliche Befürwortung der Leitung unterstützt den Prozess.

### Aufbau des Mitarbeiterbogens

Die Aussagen im Mitarbeiterbogen (Anhang II) sind nicht spezifisch für eine bestimmte Branche konzipiert. Mit den Aspekten Arbeitsumgebung, -organisation, -aufgabe sowie Zusammenarbeit lassen sich alle Arten von Arbeitsplätzen beschreiben – diese vier Handlungsfelder sind obligatorisch. Der Einsatz der beispielhaft eingefügten Handlungsfelder 5 (Umgang mit aggressiven Kunden) und 6 (Führungstätigkeit) hingegen hängt von den konkreten betrieblichen Bedingungen ab. Ein siebter Bereich mit Platz für weitere Anregungen ist ebenfalls enthalten. Weitere branchenspezifische Module bzw. Anpassungen stehen auf unserer Webseite unter Webcode ukb1892 zur Verfügung.

Die Handlungshilfe bietet die Möglichkeit, einzelne Aussagen oder auch ganze Handlungsfelder – je nach betrieblichen Erfordernissen – anzupassen oder zu ergänzen. Wenn Sie Aussagen anpassen oder ergänzen, achten Sie dabei auf verständliche und eindeutige Formulierungen.

Berücksichtigen Sie auch, ob im Falle einer kritischen Einschätzung eine Maßnahme zur Gefährdungsreduzierung überhaupt sachlich möglich ist.

Die Flexibilität dieses modulhaften Aufbaus und damit die Anpassung an konkrete betriebliche Bedingungen wurden in einer ersten Nutzerbefragung als sehr praktisch bewertet. Auch die Kombination mit anderen Instrumenten ist möglich.

### Erfassen der Belastungen

Das Erfassen der Informationen über die psychischen Belastungen bei der Arbeit ist in verschiedenen Varianten möglich.

#### A) Schriftliche Befragung aller Beschäftigten:

Im Rahmen einer Zusammenkunft des ausgewählten Bereiches wird die Durchführung der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen von einem Moderator erläutert und jedem Beschäftigten eine Kopie des Mitarbeiterbogens übergeben. Jeder Beschäftigte soll seine eigene Einschätzung der Aussagen ankreuzen („trifft eher zu“ bzw. „trifft eher nicht zu“). Weitere Anregungen können ebenfalls schriftlich formuliert und Vorschläge für Verbesserungsmaßnahmen notiert werden, s. Abb. 2.

#### Oder:

#### B) Workshop mit den Beschäftigten:

Freiwillige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des betroffenen Bereiches werden eingeladen, die Aussagen des Mitarbeiterbogens einzuschätzen und sich bei je-

der Aussage als Gruppe für eine Antwortmöglichkeit („trifft eher zu“ bzw. „trifft eher nicht zu“) zu entscheiden. Weitere Anregungen und Vorschläge für Verbesserungsmaßnahmen können ebenfalls durch die Gruppe formuliert und vom Moderator schriftlich ergänzt werden.

Hinweis: In der Regel ist es günstig, diese Zusammenkunft in nur einer Hierarchieebene mit einem neutralen, geschulten Moderator durchzuführen. Dafür eignen sich z. B. die Fachkraft für Arbeitssicherheit oder der Betriebsarzt.

#### Oder:

#### C) Interview im Mitarbeiter-Vorgesetzten-Gespräch:

Der Mitarbeiterbogen wird im Rahmen eines Mitarbeiter-Vorgesetzten-Gesprächs thematisiert, und der Beschäftigte wird gebeten, die Aussagen im Mitarbeiterbogen einzuschätzen („trifft eher zu“ bzw. „trifft eher nicht zu“) und Vorschläge für Verbesserungsmaßnahmen abzugeben. Die Beantwortung soll auf freiwilliger Basis erfolgen. Die Führungskraft sammelt die Einschätzungen aus allen Gesprächen und trägt sie im Dokumentationsbogen zusammen.

### Bewerten der Belastungen

Die Auswertung erfolgt mit Hilfe des Dokumentationsbogens (Anhang III) auf der Ebene einzelner Aussagen. Grundlage der Bewertung der Arbeitsmerkmale ist die Übereinstimmung der Meinungen in der befragten Gruppe: Handlungsbedarf ist gegeben, wenn die Mehrheit der Befragten die kritische Merkmalsausprägung benennt (grau unterlegt im Dokumentationsbogen, Abb. 3).

#### A) Schriftliche Befragung aller Beschäftigten:

Die Einschätzungen aus den einzelnen Mitarbeiterbögen werden im Dokumentationsbogen zusammengetragen: Zu jeder Aussage wird die Anzahl der Zustimmungen bzw. Ablehnungen ausgezählt. Grundlage der Bewertung ist die Mehrheitsentscheidung in der Gruppe: Handlungsbedarf leitet sich ab, wenn der Häufigkeitswert im grau unterlegten Feld der Mehrheit der Befragten entspricht.

#### B) Workshop mit den Beschäftigten:

Die Entscheidung der Gruppe (Zustimmung oder Ablehnung) je Aussage wird im Mitarbeiterbogen dokumentiert, ebenso Maßnahmenvorschläge. Es wird besprochen, wo der größte Handlungsbedarf gesehen wird. Anschließend werden die Antworten in den Dokumentationsbogen überführt. Grundlage der Bewertung ist die Mehrheitsentscheidung in der Diskussion der Gruppe: Handlungsbedarf leitet sich ab, wenn das Gruppenvotum dem grau unterlegten Feld entspricht.

#### C) Interview im Mitarbeiter-Vorgesetzten-Gespräch:

Analog zu Variante A werden die Einschätzungen aus allen Interviews (Mitarbeiterbögen) im Dokumentationsbogen zusammengeführt, indem Zustimmungen und Ablehnungen zu den einzelnen Aussagen ausgezählt werden. Grundlage der Bewertung ist die Mehrheitsentscheidung in der Gruppe: Handlungsbedarf leitet sich ab, wenn der Häufigkeitswert im grau unterlegten Feld der Mehrheit der Befragten entspricht.

Darüber hinaus können die in den Fragebögen und Workshops gemachten Anmerkungen (Freitext) wertvolle Erläuterungen zur Einschätzung der Arbeitsplatzmerkmale liefern. Oft erhält man auch schon konkrete Vorschläge zur Ableitung von Maßnahmen. Es empfiehlt sich, diese Anmerkungen und Vorschläge thematisch zusammenzufassen und ggf. Häufungen sichtbar zu machen.

## Schritt 3: Ableiten und Umsetzen von Maßnahmen

Die Führungskräfte des ausgewählten Bereiches erhalten die Auswertung der Mitarbeiterereinschätzung auf dem Dokumentationsbogen vom jeweiligen Moderator (Variante A oder B) oder aus der eigenen Zusammenfassung (Variante C). Anschließend werden die Ergebnisse der zuständigen Projektgruppe (s. Schritt 1) vorgestellt.

Kern einer jeden Gefährdungsbeurteilung ist das Ableiten und Umsetzen von Maßnahmen zur Gewährleistung von Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit. In einer ersten Nutzerbefragung wurden z. T. Schwierigkeiten bei der Ableitung von Maßnahmen direkt aus den Aussagen des Mitarbeiterbogens heraus berichtet, da diese immer noch relativ allgemein formuliert sind. Hingegen wurden die sehr konkreten Anmerkungen und Vorschläge in den offenen Antworten als sehr hilfreich bewertet. Es wird unterteilt in Maßnahmen, die nur den eigenen Bereich der Führungskraft betreffen und in deren eigener Entscheidungs- und Durchführungskompetenz liegen (z. B. das Durchführen regelmäßiger Dienstbesprechungen), oder Maßnahmen, die abteilungs- oder unternehmensbezo-

gen eine Unterstützung höherer Führungsebenen bzw. die Mitwirkung der Beschäftigtenvertretungen o. ä. erforderlich machen (z. B. durch Bereitstellen finanzieller Ressourcen, Beteiligung mehrerer Organisationseinheiten, organisationale Veränderungen).

In der Projektgruppe werden für die vereinbarten Maßnahmen entsprechend der Wichtigkeit, Dringlichkeit und Durchführbarkeit Prioritäten und Fristen festgelegt. Für jede Maßnahme ist eine Person zu bestimmen, die den Arbeitsplan überwacht und in der Projektgruppe Bericht erstattet.

Die Mitarbeiter der betroffenen Bereiche sind zeitnah, z. B. in einer Dienstbesprechung oder speziellen Informationsveranstaltung, über die Ergebnisse und vereinbarten Maßnahmen zu informieren. Gute Erfahrungen hinsichtlich der Ergebnispräsentation einschließlich Maßnahmenfindung wurden in der Praxis z. B. gemacht mit runden Tischen, Einzelrückmeldungen und -coaching für die verantwortlichen Führungskräfte oder Arbeitsgruppen für einzelne identifizierte Problembe-

Die Ergebnisse aus den Befragungen mit der Handlungshilfe sind nur ein Baustein, mit dem die Verantwortlichen Informationen über die Arbeitsbedingungen erhalten. Gleichermaßen können auch weitere Informationsquellen zur Maßnahmenableitung herangezogen werden, z. B. betriebliche Dokumente wie Besprechungsprotokolle, Statistiken zu Übergriffen oder Arbeitsanweisungen.

## Schritt 4: Überprüfen der Wirksamkeit

### Wirksamkeit

Um die Wirksamkeit der umgesetzten Maßnahmen zu überprüfen, lässt sich die Projektgruppe über die festgelegten Prioritäten, den Stand der Umsetzung und die erzielten Veränderungen Bericht erstatten. Zeiträume und Methoden für die Überprüfung der Wirksamkeit können je nach Art der behobenen Mängel sehr unterschiedlich sein und müssen spezifisch festgelegt werden.

Es ist ebenfalls zu erörtern, ob durch die Erfassung aller Bereiche beurteilt werden konnten und ob alle relevanten Gefährdungen in den festgelegten Arbeitsbereichen bzw. Tätigkeiten erfasst wurden. Falls bisher erst Pilotbereiche erfasst wurden, ist zu klären, wie die Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen auf weitere bzw. alle Arbeitsbereiche ausgedehnt werden kann.

### Dokumentation

Die Dokumentation erfolgt grundsätzlich schriftlich, z. B. durch

- die Sammlung der Ergebnisse im Dokumentationsbogen einschließlich der festgelegten Prioritäten, Fristen und Zuständigen;
- die Dokumente der durchgeführten Maßnahmen, die auch für die Berichterstattung an den Arbeitsschutzausschuss verwendet werden können;
- die Vereinbarung von Folgemaßnahmen;
- die Überprüfung der Wirksamkeit.

Die Dokumentation soll die Gefährdungsbeurteilung konkret und nachvollziehbar beschreiben. So dient sie nicht nur der Rechtssicherheit, sondern ist im Betrieb auch wertvolle Arbeitshilfe für Folgeprozesse.

### Fortführung

Wenn bei der Verwendung der Handlungshilfe deutlich wird, dass die psychischen Belastungen der Beschäftigten sehr hoch scheinen, kann dies auch bedeuten, dass zusätzliche Verfahren zur genaueren Analyse genutzt werden sollten. Hier könnten Screening- oder Expertenverfahren herangezogen werden, die weitere Fachexpertise, z. B. für Mitarbeiterbefragungen, erforderlich machen.

Um einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu gewährleisten, ist die Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen in angemessenen Zeiträumen zu aktualisieren bzw. bei veränderten Gegebenheiten anzupassen. Auslöseanlässe bzw. Fristen hierfür sind festzuschreiben und zu kontrollieren. Dadurch ist der Prozess der Erstellung der Gefährdungsbeurteilung nachhaltig in die betriebliche Organisation eingebettet.

### Hilfreiche Quellen

- Handlungshilfe der Unfallkasse Berlin zum Download: [www.unfallkasse-berlin.de](http://www.unfallkasse-berlin.de) (webcode: ukb1892)
- Hintergrundinformationen und Handlungshilfen der Gemeinsamen Deutschen Arbeitsschutzstrategie, Arbeitsprogramm Psyche: [www.gda-psyche.de](http://www.gda-psyche.de)
- Handlungsinstrumente und Praxisinstrumente (Good Practice) zur Stärkung der psychischen Gesundheit: [www.inqa.de](http://www.inqa.de), [www.psyga.info](http://www.psyga.info)



Abb. 1: Ablauf der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen

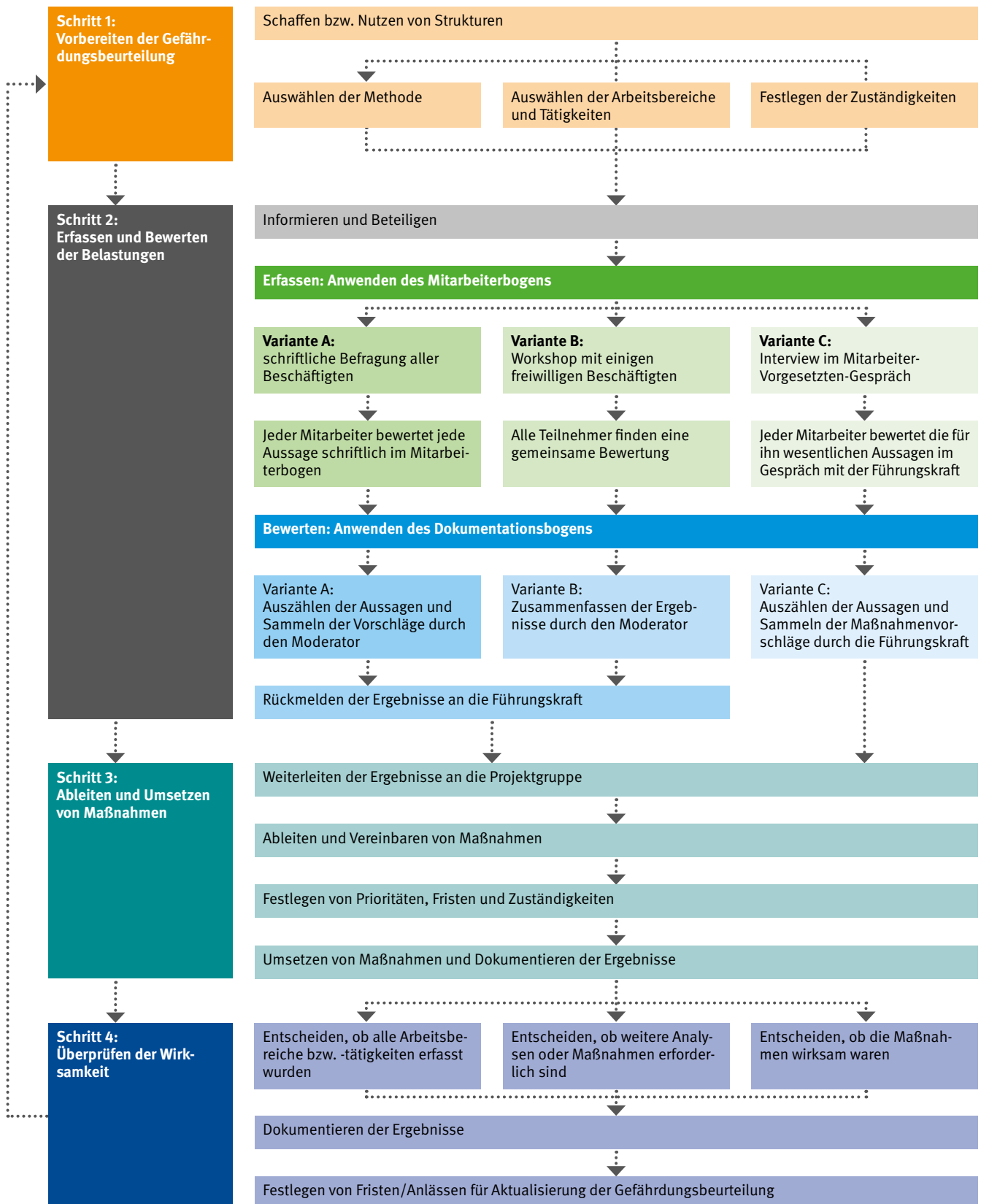


Abb. 2: Beispiel: ausgefüllter Mitarbeiterbogen

### Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen

in Verwaltungsamt XYZ

Abteilung/Bereich	Referat/Gruppe
Buchhaltung	B III

1.	Handlungsfeld: Arbeitsumgebung	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu
1.1	Die Arbeits- und Sozialräume und angrenzende Bereiche werden regelmäßig gereinigt und gewartet.	X	
1.2	Die erforderlichen Arbeitsmittel stehen in ausreichender Menge und ordnungsgemäßem Zustand zur Verfügung.		X
1.3	Die Größe der Arbeitsräume ist ausreichend bemessen (für Personal, Besucher, Möbel, Akten).	X	
1.4	Der Arbeitsplatz ist ergonomisch ausgestattet (z. B. Arbeitsplatzmaße, PC, Beleuchtung).	X	
1.5	Es gibt belastende Umgebungseinflüsse (z. B. Lärm, Zugluft, Hitze, Kälte, Beleuchtung).		X
Folgende Maßnahmen werden vorgeschlagen:			
1.5	Außenjalousien oder eine Klimaanlage, wenn im Sommer die Sonne auf den Büros steht		

Abb. 3: Beispiel: ausgefüllter Dokumentationsbogen

## Dokumentation der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen

Abteilung/Bereich	Referat/Gruppe	Datum der Abfrage
Buchhaltung	B III	12.3.2014
Anzahl der Mitarbeiter insgesamt	Anzahl der ausgewerteten Bögen/der beteiligten Mitarbeiter	Moderator/Dokumentation durch
15	13	Frau Muster

1.	Handlungsfeld: Arbeitsumgebung	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu
1.1	Die Arbeits- und Sozialräume und angrenzende Bereiche werden regelmäßig gereinigt und gewartet.	12	1
1.2	Die erforderlichen Arbeitsmittel stehen in ausreichender Menge und ordnungsgemäßem Zustand zur Verfügung.	5	8
1.3	Die Größe der Arbeitsräume ist ausreichend bemessen (für Personal, Besucher, Möbel, Akten).	9	4
1.4	Der Arbeitsplatz ist ergonomisch ausgestattet (Arbeitsplatzmaße, PC, Beleuchtung).	7	6
1.5	Es gibt belastende Umgebungseinflüsse (Lärm, Zugluft, Hitze, Kälte, Beleuchtung).	8	5

Zu 1.	Folgende Maßnahmen werden vereinbart:	Maßnahmen			
		Zu- ständ.	Bis: Termin	Erle- digt	Wirk- sam?
1.2	Bestellung und Lieferung Kopierpapier mit Abteilung Beschaffung regeln	P.Mut	30.4.		
1.4	Überprüfung der ergonomischen Einrichtung der Arbeitsplätze	Si.ing	30.6.		
1.5	Temperaturmessung in den betroffenen Büros, Gespräch mit Hausverwaltung zur Beschaffung von Außenjalousien	I.Puls	31.8.		

Grau unterlegte Felder kennzeichnen Handlungsbedarf.

## Vergleich der verschiedenen Varianten zur Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen

	Vorteil	Nachteil
<b>A) Schriftliche Befragung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle Mitarbeiter haben die Möglichkeit teilzunehmen</li> <li>• Einfache Auswertung durch Auszählung möglich</li> <li>• Antworten sind vergleichsweise anonym</li> <li>• Objektiv: keine Einflussnahme möglich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ansammlung von Einzelmeinungen</li> <li>• Ggf. unklar formulierte Verbesserungsvorschläge – kein Nachfragen möglich</li> </ul>
<b>B) Workshop</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Starke Partizipation der Beschäftigten durch aktive Beteiligung</li> <li>• Förderung der internen Kommunikation</li> <li>• Detaillierte Problembehandlung, konkret und arbeitsplatzbezogen</li> <li>• Nachfragen möglich</li> <li>• Erbringt neben der Analyse auch Maßnahmvorschläge</li> <li>• Workshop ist selbst schon „Maßnahme“</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Höherer Zeitaufwand für Durchführung und Auswertung</li> <li>• Ggf. (externer) Moderator notwendig</li> <li>• Eingeschränkte Anonymität</li> <li>• Ergebnisse sind abhängig von der Auswahl der Teilnehmer</li> <li>• Nur eine Auswahl von Kollegen kann sich aktiv einbringen</li> <li>• Schwierig bei heterogenen Arbeitsbereichen durchführbar</li> </ul>
<b>C) Vorgesetzten-Mitarbeiter-Gespräch</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Synergieeffekte bei ohnehin regelmäßig stattfindenden Gesprächen</li> <li>• Begünstigt nachhaltige Thematisierung</li> <li>• Förderung lösungsorientierter Kommunikationsstrategien</li> <li>• Stärken der Eigenverantwortung der Mitarbeiter für den eigenen Arbeitsbereich</li> <li>• Stärken der Führungsrolle</li> <li>• Auch bei heterogenen Arbeitsbereichen durchführbar</li> <li>• Nachfragen möglich</li> <li>• Alle Mitarbeiter haben die Möglichkeit teilzunehmen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorbehalte wegen direkter Ansprache ohne Anonymität – sozial erwünschte Antworten möglich</li> <li>• Zeit- und Koordinierungsaufwand v. a. zu Beginn recht hoch (für Durchführung und Auswertung)</li> <li>• Führungskräfte müssen zum Verfahren geschult werden</li> <li>• Für das Ableiten von Maßnahmen und Wirksamkeitskontrolle ist eine sehr gute Dokumentation und strukturelle Einbindung jeder Führungskraft in die Arbeitsschutzorganisation erforderlich</li> </ul>

# Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen

in (Unternehmen) .....

Abteilung/Bereich	Referat/Gruppe

Sehr geehrte Mitarbeiter,

Ihre beruflichen Tätigkeiten stellen oft hohe Anforderungen an Sie. Um belastende Arbeitsbedingungen zu identifizieren, Verbesserungsmaßnahmen zu entwickeln und die Arbeit so gesund wie möglich zu gestalten, benötigen wir Ihre Unterstützung.

Wir bitten deshalb Sie als Betroffene, anhand der unten stehenden Checkliste Ihre Arbeitsbedingungen zu beurteilen. Diese Aussagen bilden die Grundlage für Verbesserungen der Arbeitsbedingungen und für Ihre Gesunderhaltung im Arbeits- und Berufsleben. Dabei gibt es keine richtigen oder falschen Antworten – wir möchten jeweils Ihre persönlichen Einschätzungen erfahren. Und, je mehr Beschäftigte antworten, umso besser lassen sich daraus konkrete Maßnahmen ableiten. Deshalb ist Ihre aktive Teilnahme wichtig.

Dazu können Sie auch selbst Maßnahmen zur Verbesserung von Arbeitsbedingungen vorschlagen.

Hier noch einige Hinweise zum Ausfüllen der Fragebögen:

- Bitte beantworten Sie die Aussagen möglichst spontan, ohne lange zu überlegen!
- Bitte entscheiden Sie sich bei jeder Aussage für **eine** Antwort!
- Bitte bewerten Sie möglichst **alle** Aussagen!
- Wenn Sie Maßnahmen zur Verbesserung vorschlagen, geben Sie bitte die Nummer des Handlungsfeldes dazu an (z. B. Vorschlag zu 2.3: „Es gibt häufige Störungen oder Arbeitsunterbrechungen“).
- Weitere Belastungen können Sie unter Punkt 7 beschreiben.

**Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!**

1.	Handlungsfeld: Arbeitsumgebung	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu
1.1	Die Arbeits- und Sozialräume und angrenzende Bereiche werden regelmäßig gereinigt und gewartet.		
1.2	Die erforderlichen Arbeitsmittel stehen in ausreichender Menge und ordnungsgemäßem Zustand zur Verfügung.		
1.3	Die Größe der Arbeitsräume ist ausreichend bemessen (für Personal, Besucher, Möbel, Akten).		
1.4	Der Arbeitsplatz ist ergonomisch ausgestattet (Arbeitsplatzmaße, PC, Beleuchtung).		
1.5	Es gibt belastende Umgebungseinflüsse (Lärm, Zugluft, Hitze, Kälte, Beleuchtung).		
1.6			
Folgende Maßnahmen werden vorgeschlagen:			

2.	Handlungsfeld: Arbeitsorganisation	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu
2.1	Die Arbeitszeiten sind ungünstig, unregelmäßig oder schlecht planbar (z. B. Schichten, Überstunden).		
2.2	Es besteht häufig hoher Zeitdruck.		
2.3	Es gibt häufige Störungen oder Arbeitsunterbrechungen.		
2.4	Es steht genügend Zeit und Raum für regelmäßige Pausen zur Verfügung.		
2.5	Zuständigkeiten und Entscheidungswege sind klar geregelt.		
2.6			
Folgende Maßnahmen werden vorgeschlagen:			

3.	Handlungsfeld: Arbeitsaufgabe	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu
3.1	Die Arbeitsaufgaben sind verständlich, widerspruchsfrei und planbar.		
3.2	Die Arbeitsaufgabe wird als sinnvoll erlebt.		
3.3	Die notwendigen Informationen stehen zeitnah und in ausreichendem Umfang zur Verfügung.		
3.4	Die Qualifikation entspricht den Anforderungen der Arbeitsaufgaben.		
3.5	Die Arbeit bietet genügend Handlungs- und Gestaltungsspielräume (z. B. zu Inhalten, Verfahren, Reihenfolge).		
3.6			
Folgende Maßnahmen werden vorgeschlagen:			

4.	Handlungsfeld: Zusammenarbeit	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu
4.1	Regelmäßige Dienstbesprechungen unterstützen die Arbeit.		
4.2	Es werden regelmäßig konstruktive Rückmeldungen zur geleisteten Arbeit gegeben.		
4.3	Es gibt Klagen über Ausgrenzungen, Benachteiligungen, Konflikte.		
4.4	Gegenseitige Unterstützung bei der Arbeit findet statt.		
4.5	Vorschläge und Ideen für die Arbeit finden angemessene Berücksichtigung.		
4.6			
Folgende Maßnahmen werden vorgeschlagen:			

5. Weiteres Handlungsfeld: Umgang mit aggressiven Kunden		Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu
5.1	Es gibt häufig Bedrohungen bzw. Übergriffe von Kunden gegen Beschäftigte.		
5.2	Die Kundenbereiche sind funktional und ansprechend gestaltet.		
5.3	Mit Kunden gibt es häufig Kommunikationsprobleme (z. B. durch Sprache, Bildung, „Amtsdeutsch“).		
5.4	Kundenanliegen müssen häufig abgelehnt oder die Kunden getröstet werden.		
5.5	Aggressive Vorfälle werden dokumentiert und ausgewertet.		
5.6	Am Arbeitsplatz ist ein geeignetes Notrufsystem vorhanden.		
5.7			
Folgende Maßnahmen werden vorgeschlagen:			

6. Weiteres Handlungsfeld: Führungstätigkeit		Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu
6.1	Es müssen häufig große Informationsmengen ausgewählt, gezielt verteilt und verarbeitet werden.		
6.2	Es steht genügend Zeit für Führungsaufgaben zur Verfügung.		
6.3	Ein Austausch mit anderen Führungskräften zu Fragen der Personalführung ist möglich.		
6.4	Es müssen häufig Entscheidungen ohne ausreichende Informationsgrundlage oder zwischen widersprüchlichen Anforderungen getroffen werden.		
6.5	Es müssen häufig Entscheidungen entgegen der persönlichen Überzeugung umgesetzt werden.		
6.6			
Folgende Maßnahmen werden vorgeschlagen:			

7. Spezifische Belastungen, die noch nicht erfragt wurden:			
Folgende Maßnahmen werden vorgeschlagen:			



# Dokumentation der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen

Abteilung/Bereich	Referat/Gruppe	Datum der Abfrage
Anzahl der Mitarbeiter insgesamt	Anzahl ausgewerteter Bögen/ beteiligter Mitarbeiter	Moderator/Dokumentation durch


1.	Handlungsfeld: Arbeitsumgebung	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu
1.1	Die Arbeits- und Sozialräume und angrenzende Bereiche werden regelmäßig gereinigt und gewartet.		
1.2	Die erforderlichen Arbeitsmittel stehen in ausreichender Menge und ordnungsgemäßem Zustand zur Verfügung.		
1.3	Die Größe der Arbeitsräume ist ausreichend bemessen (für Personal, Besucher, Möbel, Akten).		
1.4	Der Arbeitsplatz ist ergonomisch ausgestattet (Arbeitsplatzmaße, PC, Beleuchtung).		
1.5	Es gibt belastende Umgebungseinflüsse (Lärm, Zugluft, Hitze, Kälte, Beleuchtung).		
1.6			

Zu 1.	Folgende Maßnahmen werden vereinbart:	Maßnahmen			
		Zu- ständ.:	Bis: Termin	Erledigt	Wirk- sam?

Grau unterlegte Felder kennzeichnen Handlungsbedarf.




3. Handlungsfeld: Arbeitsaufgabe		Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu		
3.1	Die Arbeitsaufgaben sind verständlich, widerspruchsfrei und planbar.				
3.2	Die Arbeitsaufgabe wird als sinnvoll erlebt.				
3.3	Die notwendigen Informationen stehen zeitnah und in ausreichendem Umfang zur Verfügung.				
3.4	Die Qualifikation entspricht den Anforderungen der Arbeitsaufgaben.				
3.5	Die Arbeit bietet genügend Handlungs- und Gestaltungsspielräume (z. B. zu Inhalten, Verfahren, Reihenfolge).				
3.6					
Zu 3.	Folgende Maßnahmen werden vereinbart:	Maßnahmen			
		Zu- ständ.:	Bis: Termin	Erledigt	Wirk- sam?

 Grau unterlegte Felder kennzeichnen Handlungsbedarf.



5. Weiteres Handlungsfeld: Umgang mit aggressiven Kunden		Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu		
5.1	Es gibt häufig Bedrohungen bzw. Übergriffe von Kunden gegen Beschäftigte.				
5.2	Die Kundenbereiche sind funktional und ansprechend gestaltet.				
5.3	Mit Kunden gibt es häufig Kommunikationsprobleme (z. B. durch Sprache, Bildung, „Amtsdeutsch“).				
5.4	Kundenanliegen müssen häufig abgelehnt oder die Kunden getröstet werden.				
5.5	Aggressive Vorfälle werden dokumentiert und ausgewertet.				
5.6	Am Arbeitsplatz ist ein geeignetes Notrufsystem vorhanden.				
5.7					
Zu 5.	Folgende Maßnahmen werden vereinbart:	Maßnahmen			
		Zu- ständ.:	Bis: Termin	Erledigt	Wirk- sam?

 Grau unterlegte Felder kennzeichnen Handlungsbedarf.





## Unfallkasse Berlin

Culemeyerstraße 2

12277 Berlin

Tel.: 030 7624-0

Fax: 030 7624-1109

[unfallkasse@unfallkasse-berlin.de](mailto:unfallkasse@unfallkasse-berlin.de)

[www.unfallkasse-berlin.de](http://www.unfallkasse-berlin.de)

Best. Nr. UKB | 24