Session 7: Gefährdungsbeurteilung von interaktionsspezifischen Belastungen

Chair: Jonas Wehrmann (BAuA)

Inhaltliche Beiträge: Julia Flintrop (EU-OSHA); Jonas Wehrmann (BAuA); Kristin Gilbert, Anne Steputat-Rätze & Ulrike Pietrzyk (TU Dresden)

Projekte der Session:

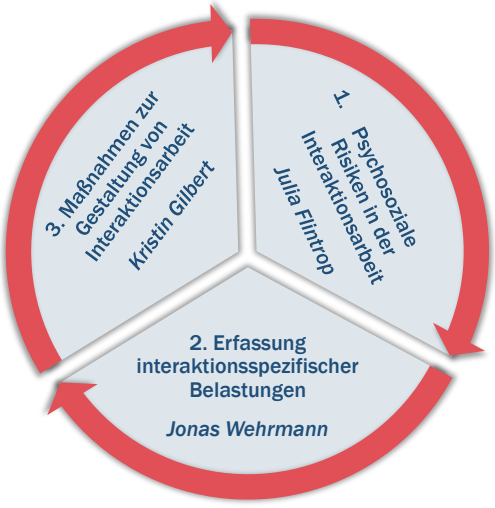
- InWiGe: https://www.interaktionsarbeit.de/DE/Home/home_node.html
- SO-SERVE: https://so-serve.de/
- EU-OSHA: https://osha.europa.eu/de

Ausgangslage

Aufgrund der steigenden Anzahl psychischer Erkrankungen kommt der Beurteilung arbeitsbedingter psychischer Belastungen eine besondere Bedeutung zu. So ist es vor dem Hintergrund der Reduktion gesundheitlicher Beeinträchtigungen sowie der Vermeidung abnehmender Leistungsfähigkeit von Beschäftigten erforderlich, dass psychische Belastungen am Arbeitsplatz frühzeitig erkannt und im Sinne der prospektiven Arbeitsgestaltung schon in ihrer Entstehung verhindert werden. Gleichermaßen zeigt sich, dass bestehende Instrumente zur Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung die besonderen Anforderungen in der Arbeit an und mit Menschen bislang nur unzureichend erfassen. Aus der bislang geringen Berücksichtigung der besonderen Anforderungen in der Arbeit an und mit Menschen resultiert die Notwendigkeit, künftig tätigkeitsspezifische Anforderungen von Interaktionsarbeit stärker in den Prozess der Gefährdungsbeurteilung einzubeziehen. So bedarf es in Zukunft sowohl der Erweiterung bestehender Instrumente als auch der Konstruktion neuer auf den Kontext der Interaktionsarbeit bezogener Arbeitsanalyseverfahren, um die besonderen Anforderungen in der Arbeit an und mit Menschen stärker in den Fokus der gesetzlich geforderten Gefährdungsbeurteilung zu rücken.

Inhalt der Vorträge der Session

Die inhaltliche Strukturierung der Beiträge der Session orientierte sich an dem Prozess der Gefährdungsbeurteilung. So wurden zunächst verschiedene psychische Belastungen in der Arbeit mit Menschen dargestellt (1), anschließend auf die Erfassung interaktionsspezifischer Belastungen eingegangen (2) und abschließend mögliche Maßnahmen zur Gestaltung von Interaktionsarbeit aufgezeigt (3).



Im Rahmen des Vortrags von Julia Flintrop (EU-OSHA) wurden zunächst einleitend mögliche Gefährdungspotentiale der Arbeit an und mit Menschen auf Basis der europäischen ESENER-Befragung 2019 beschrieben. Besondere Belastungsfaktoren ergaben sich insbesondere aus dem Umgang mit schwierigen Kunden, dem hohen Zeitdruck sowie den atypischen Arbeitszeiten. Weitergehend wurde auf das bestehende Spannungsverhältnis zwischen den gesetzlichen Anforderungen und der bisweilen nicht flächendeckenden Durchführung der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen hingewiesen. Als Gründe für die Nichtdurchführung von Gefährdungsbeurteilungen wurde von den Befragten angegeben, dass keine Gefährdungen bestehen würden oder die bestehenden Risiken bereits bekannt seien. Die Motive zur Durchführung der Gefährdungsbeurteilung lagen primär in der Einhaltung gesetzlicher Pflichten oder der Erfüllung der Erwartungen von Beschäftigten.

Im Zuge des Vortrags von Jonas Wehrmann (BAuA) wurden mögliche Wege der Erfassung von interaktionsspezifischen Belastungen im Zuge der Gefährdungsbeurteilung von Interaktionsarbeit aufgezeigt. So wurden auf Basis einer qualitativ angelegten Studie zunächst Belastungsfaktoren für die Gefährdungsbeurteilung von Interaktionsarbeit vorgestellt. Als wichtige Gefährdungsfaktoren, die im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung zu berücksichtigen sind, können u. a. überzogene Erwartungen, verbale, physische und sexuelle Aggressionen von Kunden, Konfrontationen mit persönlichen Schicksalen sowie emotionale Anforderungen angeführt werden. Nicht zuletzt wurde auf die wichtige Rolle der Gestaltung der arbeitsorganisatorischen Rahmenbedingungen von Interaktionsarbeit verwiesen.

Im Rahmen des Vortrags von Frau Gilbert (TU Dresden) wurden die besonderen Herausforderungen bei der Umsetzung von Maßnahmen zur Reduktion von psychosozialen Gefährdungen bei Interaktionsarbeit herausgestellt und geeignete Lösungsansätze für eine menschengerechte Gestaltung der Arbeit an und mit Menschen aufgezeigt. Hierbei wurde insbesondere die hohe Bedeutung von verhältnispräventiven Maßnahmen für die menschengerechte Gestaltung von Interaktionsarbeit sowie das Erfordernis, Klient:innenverhalten in der Gefährdungsbeurteilung zu berücksichtigen, hervorgehoben.

Ergebnisse der Diskussion

Im Zuge der sich anschließenden Diskussion wurde die besondere Bedeutung der Gefährdungsbeurteilung als Instrument für eine menschengerechte und gesundheitsförderliche Arbeitsgestaltung von Interaktionsarbeit herausgestellt. Weitere Belastungsfaktoren, die für die Gefährdungsbeurteilung von Interaktionsarbeit als relevant erachtet wurden, waren zum Beispiel eine nicht ausreichende Pausengestaltung, zu hohe quantitative Anforderungen an die zu leistende Interaktionsarbeit sowie der Umgang mit Ekel. Weitergehend wurde darauf verwiesen, dass insbesondere sensible Gefährdungsfaktoren wie bspw. die Konfrontation mit sexueller Belästigung nur schwer im Zuge eines standardisierten Fragebogens erhoben werden können. Hierbei kommt insbesondere der glaubhaften Kommunikation eines vollumfänglichen Datenschutzkonzeptes eine besondere Stellung zu, um eine ehrliche und transparente Bewertung der Teilnehmenden sicherzustellen.

(Autor: Jonas Wehrmann)

inter
aktions
arbeit
gestalten

Fotoprotokoll

Bild 1:

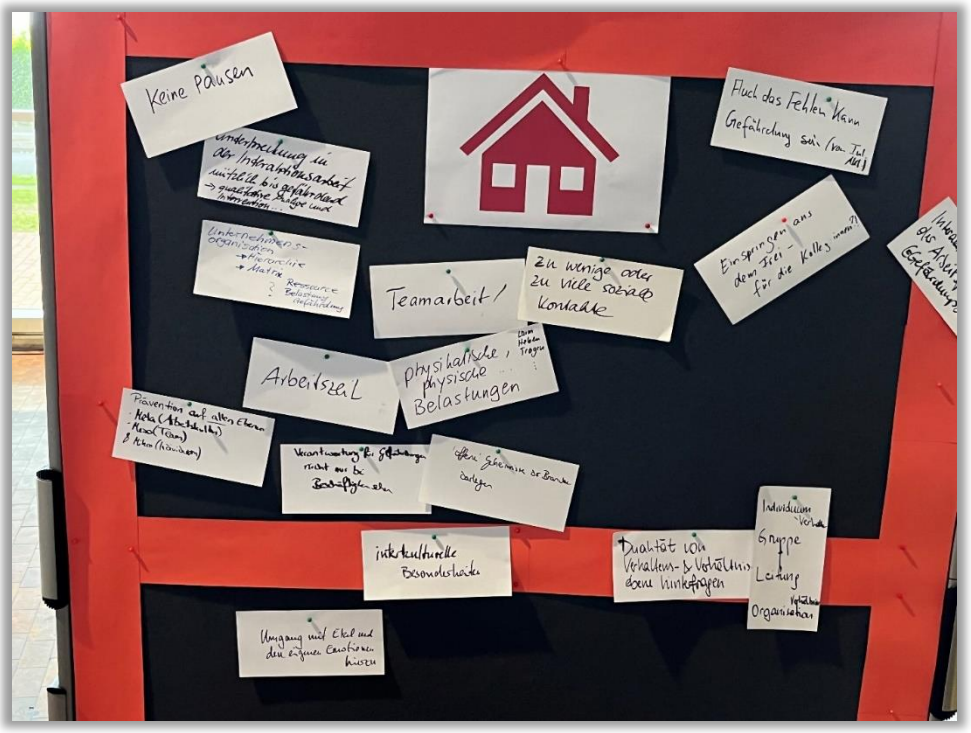
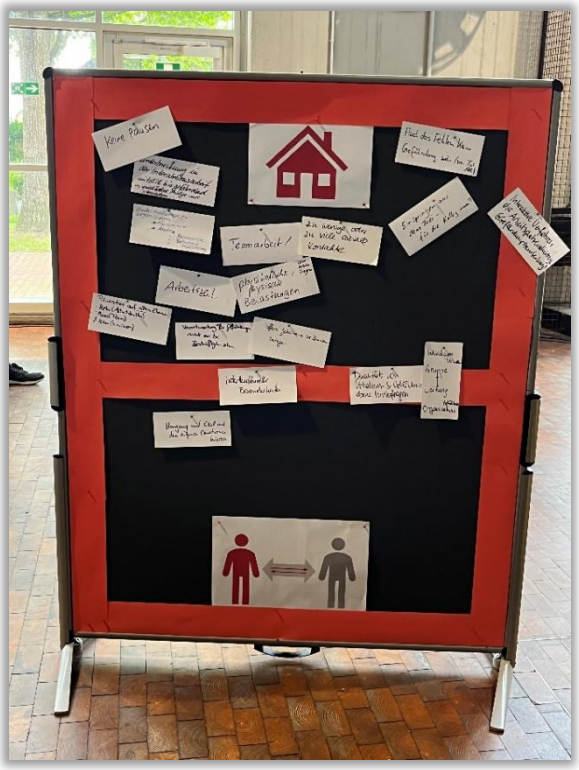



Bild 2: