



PSYCHE DER BESCHÄFTIGTEN UNTER DRUCK

Daten und Fakten sowie Lösungsansätze
zum Erhalt der seelischen Gesundheit

Stand: Mai 2017



Dr. Josef Moser, MBA
AK-DIREKTOR

Dr. Johann Kalliauer
AK-PRÄSIDENT

AUCH DIE SEELE MUSS GESUND BLEIBEN!

In der heutigen Arbeitswelt wird geistige Leistung immer wichtiger. Manuelle Aufgaben werden zurückgedrängt und durch Technisierung oder Digitalisierung ersetzt – geistige Arbeit und komplexe Denkaufgaben bekommen einen immer größeren Stellenwert. Umso wichtiger ist es, die Psyche der Beschäftigten zu schützen und gesund zu erhalten. Beschäftigte verbringen einen wesentlichen Teil ihres Lebens in der Arbeit und leisten hier Großartiges. Dadurch wird ihre psychische Gesundheit durch die Arbeit mitbestimmt.

Die Zahl der Arbeitsunfälle ist aufgrund rechtlicher Vorgaben, technischer Neuerungen und höheren Bewusstseins erfreulicherweise zurückgegangen. Nun stehen wir vor der Herausforderung, die Arbeitswelt so zu gestalten, dass auch die psychische Gesundheit erhalten bleibt. Nur wer gesund ist, kann sich motiviert, einsatzbereit und kreativ in den Arbeitsprozess einbringen. Es lohnt sich daher, in gute Arbeitsbedingungen zu investieren!

Sie finden auf den folgenden Seiten Daten, Fakten und Erklärungen zum Thema psychische Belastungen. Außerdem informieren wir Sie über die gesetzlichen Vorgaben und über Handlungsmöglichkeiten für Betriebsräte/-innen und Sicherheitsvertrauenspersonen. Wir würden uns freuen, wenn Sie diese Informationen in Ihrer Praxis nutzen würden und dadurch zur Gesunderhaltung Ihrer Kollegen/-innen beitragen könnten.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Josef Moser'.

Dr. Josef Moser, MBA
AK-Direktor

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Johann Kalliauer'.

Dr. Johann Kalliauer
AK-Präsident



INHALT

| | |
|--|----|
| Fehlbeanspruchungen erkennen | 4 |
| Gefahrenquellen für Fehlbeanspruchungen | 5 |
| Druck auf Psyche kann krank machen | 7 |
| Empfehlungen zum Erhalt der psychischen Gesundheit | 9 |
| Evaluierung psychischer Belastungen für Weiterentwicklung nutzen | 11 |
| Forderungen der Arbeiterkammer Oberösterreich | 12 |
| Impressum | 12 |

FEHLBEANSPRUCHUNGEN ERKENNEN

Wissenschaftliche Definition von „Belastung“

Wenn im täglichen Leben von „Belastungen“ gesprochen wird, sind damit gewöhnlich negative äußere Einflüsse gemeint. Aus arbeitspsychologischer Sicht ist „Belastung“ allerdings ein wertneutraler Begriff. Psychische Belastungen sind – wissenschaftlich gesehen – alle Einflüsse, die von außen auf den Menschen zukommen und psychisch auf ihn einwirken. Unser Körper und unsere Psyche reagieren auf vielfältige Weise auf diese

Einflüsse – man spricht hier von „Beanspruchung“. Erst wenn es zu einer Fehlbeanspruchung kommt, können daraus gesundheitliche Probleme erwachsen.

Zunächst müssen die Einflüsse auf die Beschäftigten untersucht und analysiert werden. Diese objektive Bewertung ist auch Fokus der Evaluierung psychischer Belastungen in den Betrieben. Im ArbeitnehmerInnenschutzgesetz wurde dies explizit festgeschrieben und ist somit verpflichtend für alle Arbeitgeber/-innen.



ÖNORM EN ISO 10075-1:2000

Diese Norm definiert den Begriff „psychische Belastungen“ als sämtliche erfassbare Einflüsse, die von außen auf den Menschen zukommen und psychisch auf ihn einwirken. Die Auswirkungen dieser Belastungen im Individuum bezeichnet man als Beanspruchungen. Teil 2 und 3 der ÖNORM EN ISO 10075 widmen sich den Gestaltungsgrundsätzen und den Grundsätzen und Anforderungen an Verfahren zur Messung und Erfassung psychischer Arbeitsbelastungen. Normen stellen den Stand der Technik dar und sind somit im Arbeitnehmerschutz zu berücksichtigen.

Belastungsfaktoren

Faktoren, die von außen auf die Psyche der Beschäftigten einwirken, ergeben sich aus den Arbeitsbedingungen wie

- ▶ der Arbeitsaufgabe (Art und Umfang der Tätigkeit)
- ▶ der Arbeitsumgebung (z. B. Lärm, Hitze)
- ▶ der Arbeitsorganisation (z. B. Führungsstil, Betriebsklima) und
- ▶ den Arbeitsmitteln (z. B. Software, Maschinen).

Fehlbeanspruchung ist das Problem

Psychische Vorgänge im Menschen sind all jene, die mit dem Wahrnehmen, Denken, Erinnern, Erleben, Empfinden und Verhalten zu tun haben. Die Auswirkung psychischer Belastung wird als psychische Beanspruchung bezeichnet. Während Arbeitsbedingungen als Belastungen auf die Beschäftigten objektiv einwirken, wird die Beanspruchung als subjektive Auswirkung gesehen.

Die Beanspruchung kann bei den Menschen zu unterschiedlichen gesundheitlichen Beeinträchtigungen führen. Werden Beschäftigte (ständig) über- oder unterfordert, führt psychische Belastung zu einer Fehlbeanspruchung. Stress und Überreaktionen versetzen Betroffene in eine Art Alarmzustand. Anspannung, Angst, Nervosität und Erschöpfung können Symptome sein. Unterforderung kann Langeweile und Unlust bewirken.





Wichtig ist es, eine gute Balance zwischen Ressourcen (z.B. Handlungsmöglichkeiten, Entwicklungspotential, soziale Unterstützung, Mitbestimmung) und Anforderungen (z.B. Qualifikationsanforderungen, Kooperations- und Kommunikationserfordernisse) zu schaffen. Stressfaktoren wie Unsicherheit, Widersprüchlichkeit, zu hoher Zeitdruck oder Organisationsprobleme können krank machen!

Belastungen verringern – Ressourcen stärken

Beanspruchung geht nicht ausschließlich auf die Stärke und Dauer der Belastung zurück, sondern hängt von individuellen Ressourcen wie Kompetenz, Anerkennung und Unterstützung sowie davon abhängigen Faktoren der körperlichen und seelischen Verfassung ab. Diese entscheiden darüber, wie Menschen Belastungen in der Arbeit bewältigen. Soziale Unterstützung, Weiterbildung und betriebli-

che Gesundheitsförderung stärken die Ressourcen. Menschen sind in Balance, wenn Anforderungen weder zu hoch noch zu niedrig sind.

Bei ungenügenden Ressourcen führen selbst niedrige Belastungen zu hohen Beanspruchungen. In der Verhaltens- und Verhältnisprävention kommt es darauf an, die Belastungen zu verringern und gleichzeitig die Ressourcen zu stärken.

GEFAHRENQUELLEN FÜR FEHLBEANSPRUCHUNGEN

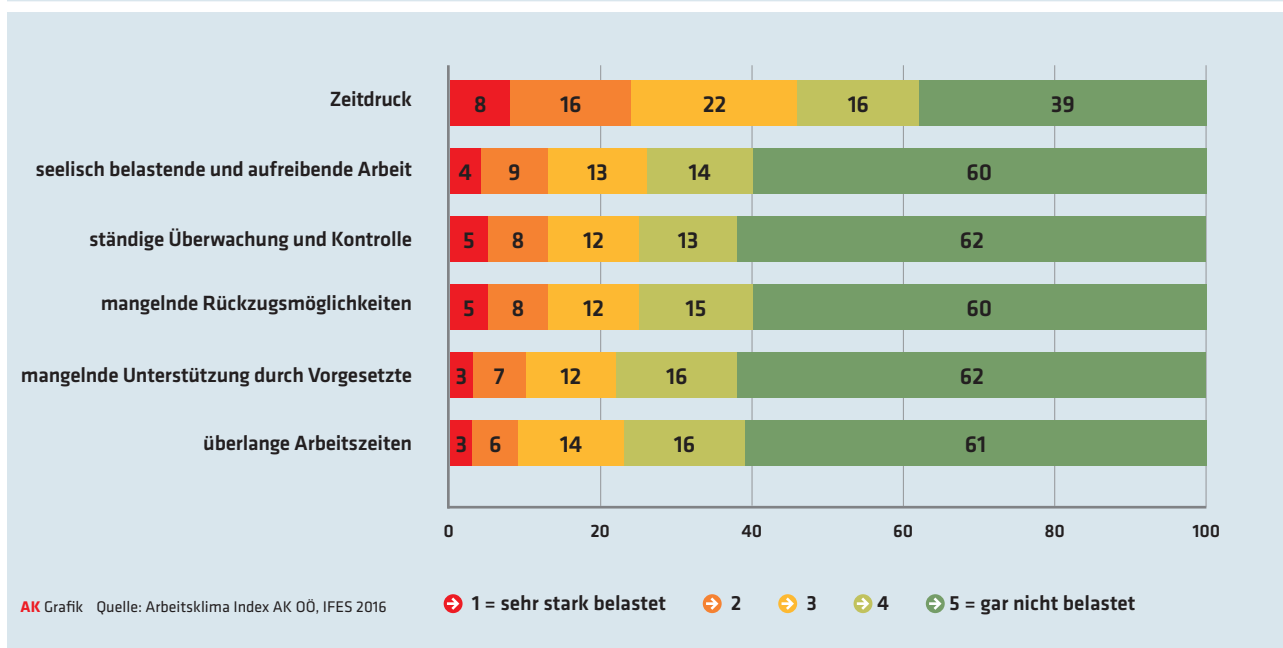
- ▶ zunehmender Leistungs- und Konkurrenzdruck
- ▶ Arbeitsintensivierung, Zeit- und Termindruck
- ▶ unangemessene Wiederholung immer gleicher Arbeitsvorgänge
- ▶ Informationsmangel oder –überflutung
- ▶ knappe Personalbemessung
- ▶ Verschwimmen der Grenzen zwischen Arbeit und Freizeit, ständige Erreichbarkeit
- ▶ häufige Umstrukturierungen, Angst vor Arbeitsplatzverlust
- ▶ hohe Fremdbestimmung, fehlende Handlungsspielräume und mangelnde Beteiligungsmöglichkeiten (die Beschäftigten haben wenig oder gar keinen Einfluss auf ihre Arbeitsinhalte, Arbeitsabläufe und die Zeiteinteilung)
- ▶ isoliertes Arbeiten ohne Möglichkeit zu sozialen Kontakten
- ▶ Freundlichkeitsdruck, Umgang mit schwierigen Kunden/-innen und Klienten/-innen
- ▶ Umgang mit Leid und Krankheiten
- ▶ schlechtes Betriebsklima
- ▶ schlechtes Führungsverhalten
- ▶ ständige Konflikte oder Mobbing
- ▶ fehlende oder zu geringe Qualifikation bei erhöhten Anforderungen und
- ▶ Belastungen durch Chemikalien, Lärm oder andere physische Gefahren.

Vor allem Zeitdruck belastet die Beschäftigten

Die Auswertungen des Arbeitsklima Index der Arbeiterkammer Oberösterreich zeigen, dass vor allem Zeitdruck, ständige Überwa-

chung und Kontrolle, mangelnde Rückzugsmöglichkeiten und seelisch aufreibende Arbeit die Beschäftigten belasten. Mangelnde Unterstützung durch Vorgesetzte und überlange Arbeitszeiten sind weitere häufige Belastungen in den Betrieben.

BELASTUNGEN DURCH ... (IN PROZENT)



Neue Herausforderung: digitaler Stress

Die Durchdringung der Gesellschaft mit Informations- und Kommunikationstechnologien (IT) schreitet unentwegt voran. Die IT ist zu einem bestimmenden Faktor im Leben vieler Menschen geworden – eine moderne Gesellschaft ist ohne IT-Einsatz undenkbar. Beschäftigte, Unternehmen und die Gesellschaft profitieren von diesen Technologien in vielfältiger Weise, wie durch schnelleren und einfacheren Zugang zu Informationen. Trotz dieser positiven Wirkungen kann die zunehmende Digitalisierung privat und beruflich zu erheblichen Stressreaktionen führen. Dieses Phänomen wird als „Technostress“ bezeichnet.

Studien kommen zu dem Schluss, dass sowohl die direkte Arbeit mit IT-Geräten (z.B. PC, Smartphones und Tablets) als auch Wahrnehmungen und Gedanken zur Einführung und Allgegenwärtigkeit von IT-Systemen in

Unternehmen und Gesellschaft zu beträchtlichem Stress führen können. Digitale Arbeitsmittel und Inhalte (z.B. Unternehmenssoftware, E-Mails, Smartphones, Tablets, PC) können zu beträchtlichem Stress bei Benutzern/-innen führen. Von diesem Phänomen sind aufgrund der zunehmenden Verbreitung von Informations- und Kommunikationstechnologien immer mehr Arbeitnehmer/-innen betroffen.

Mit der Digitalisierung sind sowohl Chancen als auch Risiken verbunden, die sich je nach Geschlecht, Branche, Beruf etc. unterscheiden. Ob und in welchem Ausmaß sich diese Chancen und Risiken realisieren, hängt von der betrieblichen Gestaltung der Arbeit ab. Ein wesentlicher Erfolgsfaktor ist dabei die Mitbestimmung der Beschäftigten.

Ziel muss es sein, dass Digitalisierung letztlich zu einer besseren und menschlicheren Arbeitswelt beiträgt und nicht umgekehrt.

DRUCK AUF PSYCHE KANN KRANK MACHEN

Österreichische Beschäftigte müssen besonders viel leisten

Psychische Belastungen am Arbeitsplatz sind in den letzten Jahren deutlich gestiegen. So gaben im Jahr 2007 29 Prozent der unselbstständig Erwerbstätigen in Österreich an, unter starkem Zeitdruck oder Arbeitsüberlastung zu leiden. Sechs Jahre später war dieser Anteil bereits auf 37 Prozent gestiegen. Ein besorgniserregender Trend. Die Ergebnisse des European Working Conditions Survey (Europäische Erhebung über die Arbeitsbedingungen) aus dem Jahr 2015 zeigen, dass ein Arbeiten unter Termin- (23 Prozent) und Zeitdruck (26 Prozent) in Österreichs Betrieben auf der Tagesordnung steht.

Ständige Überbelastung schadet Körper und Seele

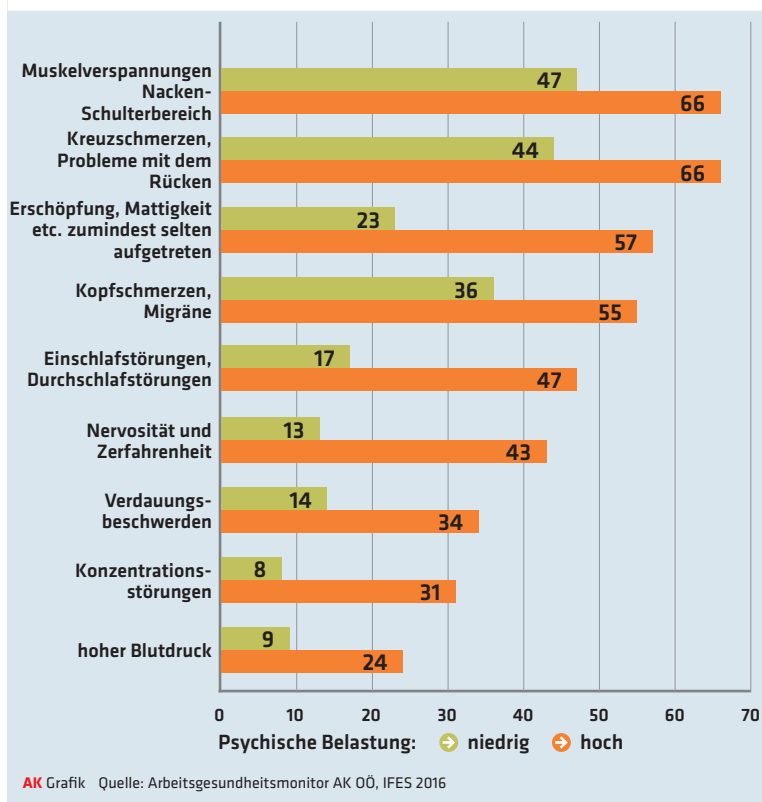
Fast alle Menschen kennen Situationen, in denen sie sich überfordert, nervös oder gereizt fühlen. Immer mehr Arbeitnehmer/-innen haben das Gefühl, in derselben Zeit mehr und schneller arbeiten zu müssen, damit die Leistungsvorgaben erfüllt werden. Viele schaffen das nicht. Dauert dieser Zustand der Arbeitsüberlastung oder Überforderung über einen längeren Zeitraum an, kann Stress zu seelischen, aber auch körperlichen Erkrankungen führen.

Laut Arbeitserhebung der Statistik Austria sind rund 3,3 Mio. Erwerbstätige in Österreich an ihren Arbeitsplätzen zumindest einem körperlichen und/oder psychischen Risikofaktor ausgesetzt – das entspricht rund 80 Prozent aller Erwerbstätigen. Mittlerweile sind Erschöpfungszustände und Depressionen neben Erkrankungen des Stütz- und Bewegungsapparates die häufigste Ursache für arbeitsbedingte Erkrankungen. Sowohl körperliche als auch psychische Belastungen können Herz-Kreislauf-Erkrankungen, Muskel-Skelett-Erkrankungen sowie Erkrankungen des Verdauungssystems verursachen und auch psychische Beeinträchtigungen in Form

von chronischer Erschöpfung, Schlafstörungen, Depressionen, Ängste usw. zur Folge haben.

Die nachfolgenden Daten zeigen die Wechselwirkungen zwischen psychischem Stress und körperlichen Beschwerden. So geben etwa Arbeitnehmer/-innen, die von hohen psychischen Belastungen in ihrem Job betroffen sind, an, dass sie eher an Muskelverspannungen leiden (67 Prozent) als ihre Kollegen/-innen, die sich eher mit niedrigen psychischen Belastungen (53 Prozent) konfrontiert sehen. Beim Auftreten von Schlafstörungen wird dieser Unterschied zwischen Beschäftigten mit hohen und niedrigen psychischen Empfindungsbeeinträchtigungen noch deutlicher: Personen mit hohen psychischen Belastungen leiden mehr als doppelt so häufig an Schlafstörungen (50 Prozent) als Personen mit niedrigen psychischen Belastungen (23 Prozent).

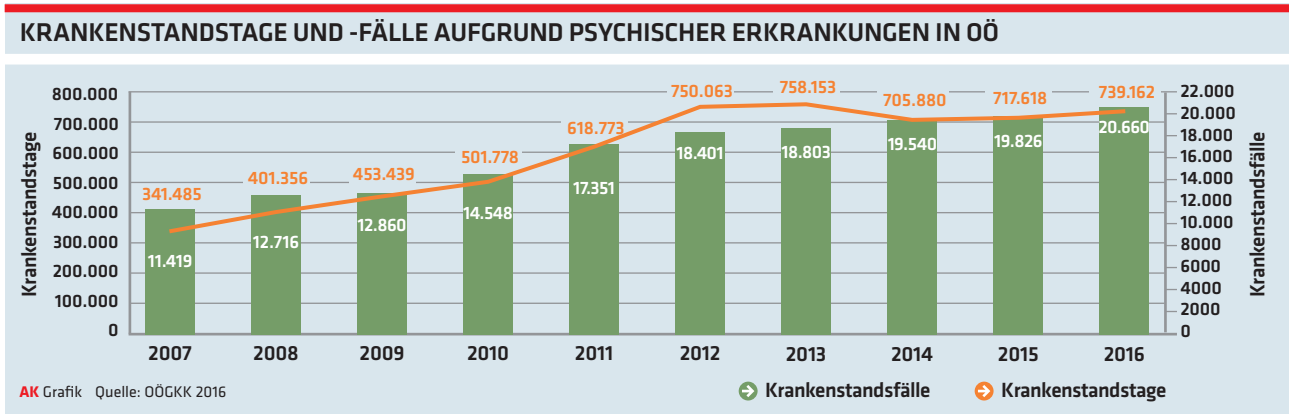
HOHE PSYCHISCHE BELASTUNG WIRKT SICH AUF KÖRPER UND SEELE AUS (IN PROZENT)



Anstieg der Krankenstände aufgrund psychischer Erkrankungen

Der massive Anstieg der Krankenstände aufgrund psychischer Erkrankungen, sowohl bei den Krankenstandsfällen als auch bei den Krankenstandstagen, ist die auffälligste Ent-

wicklung der vergangenen zehn Jahre. Waren die oberösterreichischen Arbeitnehmer/-innen 2007 noch 341.485 Tage wegen psychischer Ursachen im Krankenstand, waren es 2016 schon 739.162 Tage – mehr als doppelt so viele!



Die Krankenstandsfälle aufgrund psychischer Erkrankungen haben sich innerhalb von zehn Jahren beinahe verdoppelt. Ein durchschnittlicher Krankenstand aufgrund einer psychischen Erkrankung dauerte 36 Kalendertage. Im Vergleich dazu dauerte ein durchschnittlicher Krankenstand beim klassischen grippalen Infekt lediglich fünf Tage.

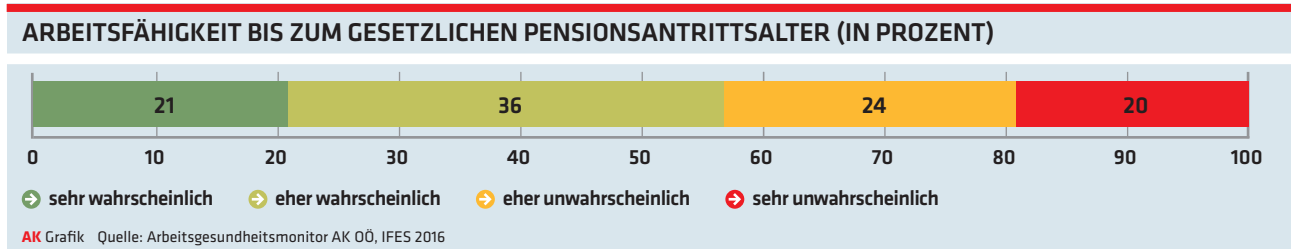
Mehr als zehn Prozent aller Krankenstandstage in Oberösterreich entfallen bereits auf psychische Erkrankungen. Diese sind nach Erkrankungen des Muskel-Skelett-Systems und des Atmungssystems sowie Verletzungen derzeit die vierthäufigste Ursache für Krankenstände.



Durchhalten bis zur gesetzlichen Pension?

Immer mehr Personen scheiden aufgrund psychischer Belastungen krankheitsbedingt vorzeitig aus dem Arbeitsleben aus. 44 Prozent aller Arbeitnehmer/-innen in Österreich kön-

nen sich nicht vorstellen, die derzeitige berufliche Tätigkeit bis zur Pension ausüben zu können. Stress und andere psychische Belastungen verursachen demnach nicht nur menschliches Leid bei den Betroffenen, sondern auch hohe betriebs- und volkswirtschaftliche Kosten.



Stress verursacht Kosten in Milliardenhöhe

Stressbedingte Erkrankungen vernichten nicht nur die individuelle Gesundheit, sondern kosten laut Berechnungen des Wirtschaftsforschungsinstituts 1,2 Prozent des

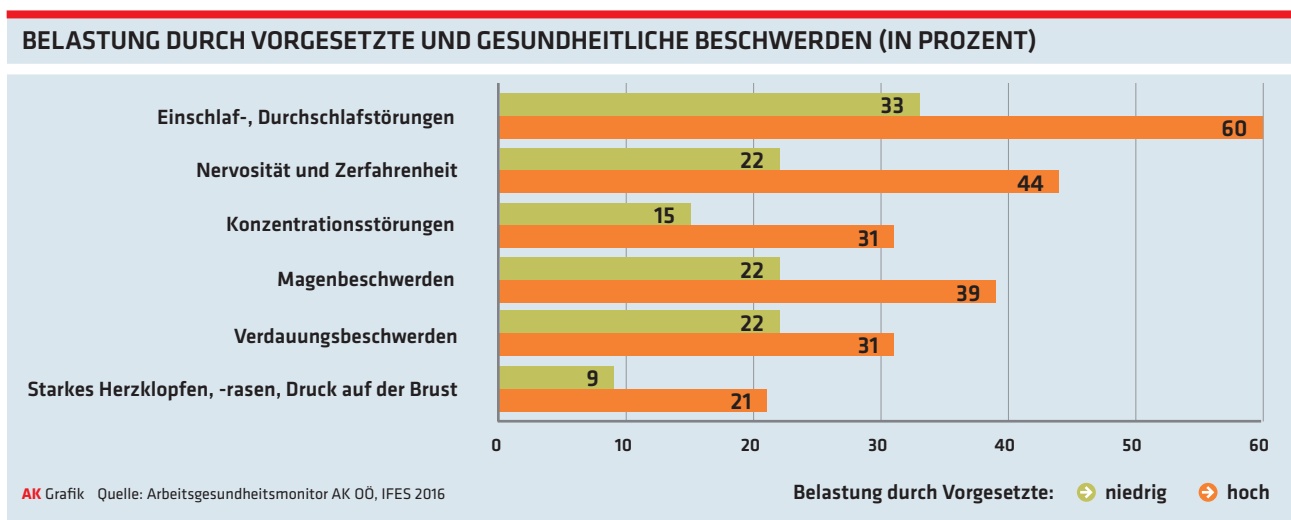
Bruttoinlandsprodukts oder 3,3 Mrd. Euro jährlich. Die Gesamtkosten, die durch psychische Erkrankungen in der EU, sowohl arbeitsbedingt als auch anderweitig, verursacht werden, belaufen sich auf jährlich 617 Mrd. Euro, so die Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz.

EMPFEHLUNGEN ZUM ERHALT DER PSYCHISCHEN GESUNDHEIT

Guter Führungsstil

Ein langes und gesundes Durchhalten hängt in hohem Maße vom Verhalten der Vorgesetzten ab. Arbeitnehmer/-innen, die mit ihrer Führungskraft zufrieden sind und diese als nicht belastend empfinden, berichten weit weniger oft von gesundheitlichen Beschwerden.

Aus den Daten des Arbeitsgesundheitsmonitors 2016 geht hervor, dass mehr als zehn Prozent der Arbeitnehmer/-innen mit dem Führungsstil in den Betrieben überhaupt nicht zufrieden sind. Unzufriedenheit mit der Chefin/dem Chef äußert sich häufig durch Konzentrations-, Einschlaf- und Durchschlafstörungen, wie folgende Grafik verdeutlicht:



Weitere Faktoren für Beschäftigte, die das Durchhalten bis zur gesetzlichen Pension positiv beeinflussen und die auch maßgeblich von Führungskräften mitbestimmt werden, sind

- ▶ die Zufriedenheit mit der beruflichen Tätigkeit
- ▶ die Arbeitszeitregelung
- ▶ die Aufstiegs- und Entwicklungsmöglichkeiten
- ▶ die Beziehungen zu den Kollegen/-innen
- ▶ die Mitbestimmungsmöglichkeiten und
- ▶ Selbstbestimmung über Arbeitsabläufe.

Wie sehr Führungskräfte tatsächlich auf die oben beschriebenen Faktoren einwirken können, ist stark von der gelebten Unternehmenskultur und den Werten abhängig.

Arbeitgeber/-innen müssen ihrer Verantwortung nachkommen

Beispiele für gute Arbeitsgestaltung:

- ▶ passende Arbeitsmenge
- ▶ ausreichend Personal
- ▶ Möglichkeiten, auf Arbeitsabläufe Einfluss nehmen zu können
- ▶ passende Arbeitszeitregelungen
- ▶ ausreichend Pausen und Erholungsmöglichkeiten
- ▶ auf Arbeitserfordernisse abgestimmte Qualifizierungsmaßnahmen
- ▶ Transparenz hinsichtlich Kommunikations- und Informationsabläufe
- ▶ klare Verhaltensregeln in Bezug auf Beantwortung von E-Mails außerhalb der Arbeitszeit

Arbeitgeber/-innen steuern die Personalbemessung, die Arbeitszeitgestaltung, die Organisationsabläufe und prägen die Führungskultur. Somit sind sie für die wesentlichen Aspekte der psychischen Arbeitsbedingungen verantwortlich. Aus diesem Grund haben Arbeitgeber/-innen auch die gesetzliche Verantwortung für die Gesundheit der Beschäftigten. Diese ist im ArbeitnehmerInnen-schutzgesetz (ASchG, § 4) und im Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuch (ABGB, § 1157) festgeschrieben.

Die zunehmende Digitalisierung und Dynamik in der Arbeitswelt machen diese Aufgaben nicht einfacher. Große Herausforderungen kommen hier auf die Führungskräfte zu: Sie sind gut beraten, darauf zu achten, die Beschäftigten mit ausreichenden Qualifikationen und Kompetenzen auszustatten, neue Formen der Team- und Kooperationsarbeit anzubieten und ihnen Zeit zu geben, Neues akzeptieren und anwenden zu können.



EVALUIERUNG PSYCHISCHER BELASTUNGEN FÜR WEITERENTWICKLUNG NUTZEN

Die Evaluierung ist ein Prozess, bei dem Gefahren für Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz ermittelt und beurteilt werden. Entlang der Ergebnisse müssen dann Maßnahmen festgelegt und umgesetzt werden, um die Risiken zu reduzieren oder gänzlich auszuschalten. Die Evaluierung psychischer Belastungen ist explizit im ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (ASchG) festgeschrieben, die Arbeitgeber sind verpflichtet, diese im Betrieb durchzuführen.

Was muss geprüft werden?

Eine Evaluierung psychischer Belastungen muss jedenfalls folgende Dimensionen erfassen:

- ▶ Aufgaben- und Tätigkeitsanforderungen
- ▶ Sozial- und Organisationsklima
- ▶ Arbeitsumgebung
- ▶ Arbeitsabläufe und -organisation.

Arbeitspsychologen/-innen beraten

Die Einbeziehung von Arbeitspsychologen/-innen ist jedenfalls zu empfehlen. Diese beraten bei der Auswahl des passenden Analyseinstruments, unterstützen bei der Durchführung von Erhebungen, interpretieren

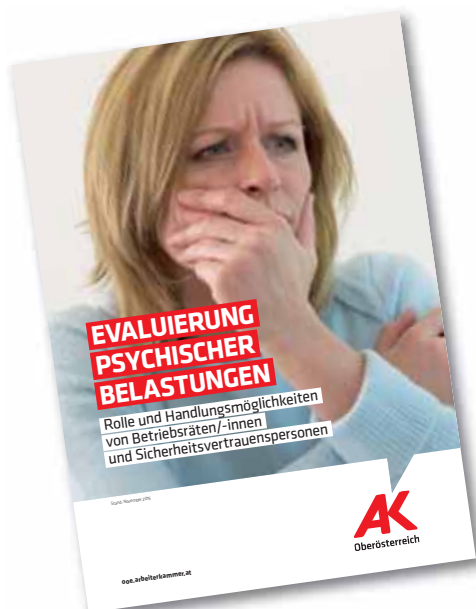
Ergebnisse und helfen bei der Erarbeitung sinnvoller Maßnahmen. Von der Erstellung eigener Fragebögen oder einer willkürlichen Kombination existierender Werkzeuge ist dringend abzuraten.

Beteiligung von Betriebsrat und Sicherheitsvertrauenspersonen

Betriebsräte/-innen sind gemäß Arbeitsverfassungsgesetz an der Evaluierung zu beteiligen (§ 92a Abs. 1 Z. 3 ArbVG). Sicherheitsvertrauenspersonen sind dann zu beteiligen, wenn keine Belegschaftsorgane eingerichtet sind (§ 11 Abs. 6 Z. 3 ASchG). Diese beiden betrieblichen Akteure/-innen haben jedenfalls stets Einsicht in die Evaluierungsdokumente und können Maßnahmen zur besseren Arbeitsgestaltung vorschlagen.



Die Erhebungen im Rahmen der Evaluierung sollten unbedingt genutzt werden, um sinnvolle und wirksame Maßnahmen gegen psychische Überlastungen zu entwickeln. So wird die Evaluierung ein wichtiges Instrument der Organisationsentwicklung. Und es ist wichtig, die gesetzten Schritte immer wieder zu überprüfen. Nur dann gelingt eine nachhaltige Weiterentwicklung guter Arbeitsbedingungen – zum Vorteil von Unternehmen und Beschäftigten.



Weitere Informationen zur Evaluierung finden Sie in der AK-Broschüre „Evaluierungen psychischer Belastungen“



FORDERUNGEN

DER ARBEITERKAMMER

OBERÖSTERREICH

- ▶ **Ganzheitliches Gesundheitsmanagement** im Unternehmen etablieren. Die Erhaltung der psychischen Gesundheit kann nicht durch Einzelmaßnahmen erreicht werden.
- ▶ **Mehr Ressourcen und Kompetenzen für die Arbeitsinspektion**, damit die Kontroll- und Beratungsaufgaben im Bereich der psychischen Belastungen besser erfüllt werden können. In letzter Konsequenz müssen sie auch wirksam strafen können.
- ▶ **Mehr Mitbestimmung von Betriebsräten/-innen** bei der Personalbemessung und bei gesundheitspräventiven Maßnahmen.
- ▶ **Arbeitspsychologen/-innen** als verpflichtende dritte Präventivfachkraft gesetzlich verankern und Mindestpräventionszeiten ausweiten.
- ▶ **Kündigungsschutz im Krankenstand und verpflichtendes betriebliches Eingliederungsmanagement** bei der Rückkehr von Langzeiterkrankten, bei dem die Arbeitsbedingungen verbessert werden müssen.
- ▶ **Anerkennung von arbeitsbedingten psychischen Krankheiten als Berufskrankheit** gesetzlich ermöglichen.