Arbeitspsychologie Jakl

Arbeitspsychologisches Consulting

Der Schlüssel zum Schloss

Maßnahmen zur Gestaltung menschengerechter Arbeit

im Rahmen der

Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen

Inhalte

Gesetze, Normen, Theorie

- §7 ASchG
- Menschengerechte Arbeitsgestaltung
- STOP-Prinzip
- ISO 10075-2

Maßnahmen im Betrieb planen

Wirksamkeit überprüfen

Gesetzlicher Rahmen als Ausgangspunkt

1. Vermeidung von Risiken; 2. Abschätzung nicht vermeidbarer Risiken;

3. Gefahrenbekämpfung an der Quelle;

4. Berücksichtigung des Faktors „Mensch“ bei der Arbeit, […], vor allem im Hinblick auf eine Erleichterung bei eintöniger Arbeit und bei maschinenbestimmtem Arbeitsrhythmus sowie auf eine Abschwächung ihrer gesundheitsschädigenden Auswirkungen;

[…]

7. Planung der Gefahrenverhütung mit dem Ziel einer kohärenten Verknüpfung von Technik, Tätigkeiten und Aufgaben, Arbeitsorganisation, Arbeitsabläufen, Arbeitsbedingungen, Arbeitsumgebung, sozialen Beziehungen und Einfluß der Umwelt auf den Arbeitsplatz;

8.Vorrang des kollektiven Gefahrenschutzes vor individuellem Gefahrenschutz;

9. Erteilung geeigneter Anweisungen an die Arbeitnehmer.

§7 AschG („*Grundsätze der Gefahrenverhütung* “)

Kollektiv & an der Quelle

Kinder-Ambulatorium

https://www.flickr.com/photos/cmrf_crumlin/

Konzentrationsprobleme bei Verwaltungspersonal bei Anmeldungsschalter aufgrund der Lautstärke

Sofortige Entfernung von lärmendem Spielzeug aus dem Wartezimmer

Was ist Arbeitsgestaltung?

… ist die systematische Veränderung von technischen,

organisatorischen und/oder sozialen Arbeitsbedingungen.

Ziel ist es die Leistungsvoraussetzungen des Menschen zu erhöhen,

so dass sie der Entwicklung der Persönlichkeit und der Gesundheit

der arbeitenden Menschen

im Rahmen effizienter und produktiver Arbeitsprozesse dienen.

(Volpert & Dunkel, 1997)

Menschengerechte Arbeitsgestaltung

Ausführbarkeit

- Anthropometrische und sinnespsychophysiologische Normen

Schädigungslosigkeit

- ArbeitnehmerInnenschutz
- Unfälle
- Berufskrankheiten

Beeinträchtigungsfreiheit

- Psychophysiologische Kennwerte z.B. EKG, EEG
- Befindensbeeinträchtigung

Lern- und Persönlichkeitsförderlichkeit

- Zeitanteil selbstständige Arbeit
- Lernaktivitäten

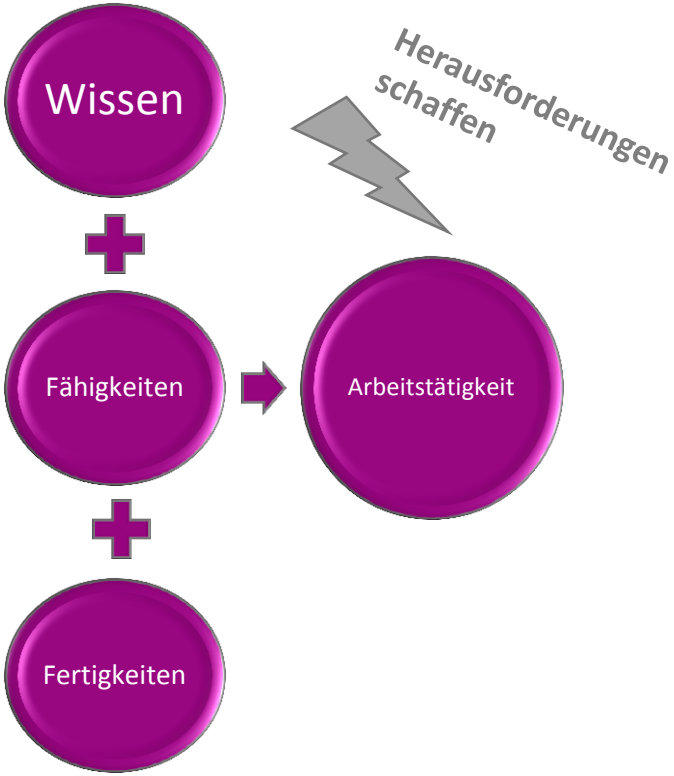
Hacker, 2009

Arten der Arbeitsgestaltung

Strategie	Zweck	Beispiel
korrektiv	Korrektur erkannter Mängel	Ankauf von ergonomischen Bürostühlen nach aufgetretenen Rückenbeschwerden
präventiv	Vermeidung gesundheitlicher Schädigungen und psychosozialer Beeinträchtigungen	Ergonomische gesetzeskonforme Bildschirmarbeitsplätze, Bildschirmpause
prospektiv	Schaffung von Möglichkeiten der Persönlichkeitsentwicklung	Neustrukturierung von Arbeitssystemen: erzeugen objektiv vorhandener Handlungs- und Gestaltungsspielräume
differenziell	Forderung und Angebot von verschiedenen Arbeitsstrukturen, Beschäftigte haben Wahlfreiheit	Gleichzeitiges Angebot verschiedener Arbeitsstrukturen
dynamisch	Erweiterung bestehender bzw. Schaffung neuer Arbeitsstrukturen, angepasst an die Lernfortschritte und die Persönlichkeitsentwicklung	Lernfortschritte und Prozesse der Persönlichkeitserweiterung möglich machen.

Kauffeld, 2011

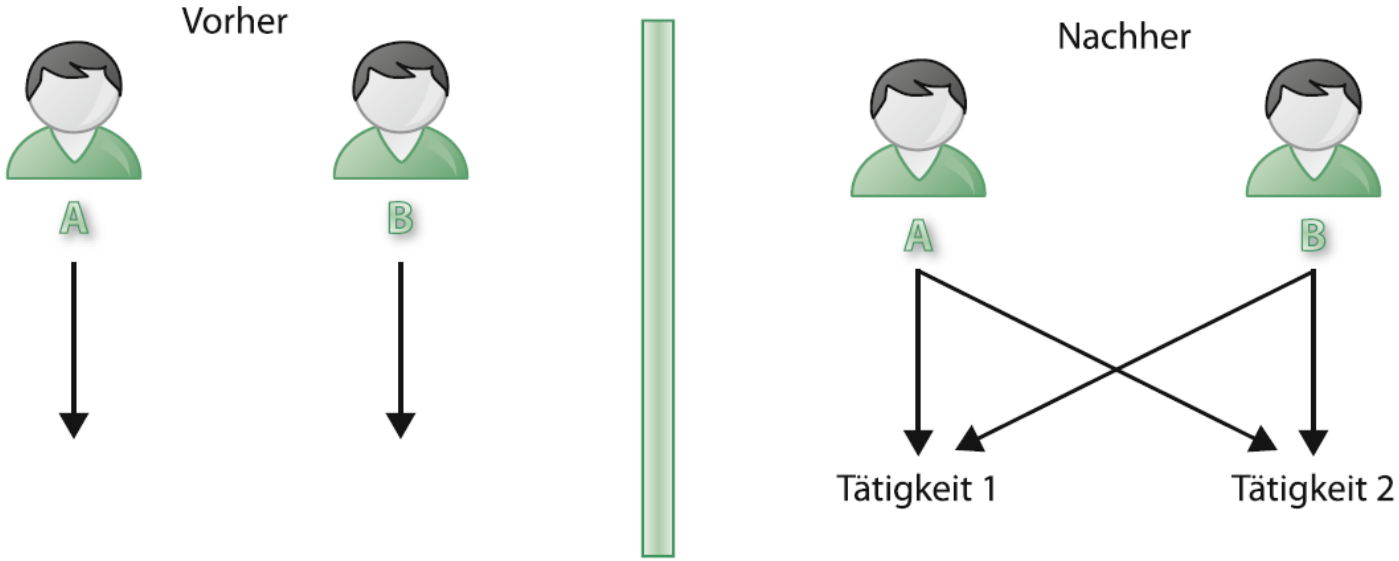
Persönlichkeitsförderliche Arbeitsgestaltung



- Beruflich flexibler werden
- Neues dazulernen können
- Arbeit selbst gestalten können
- Spielräume erkennen, nutzen & erweitern
- Interessen wahrnehmen und durchsetzen
- Kooperieren
- Selbstbewusster werden
- An der Arbeit selbst Interesse entwickeln
- Weit über die Arbeit hinausgehende Erfahrungen und Kompetenzen aneignen

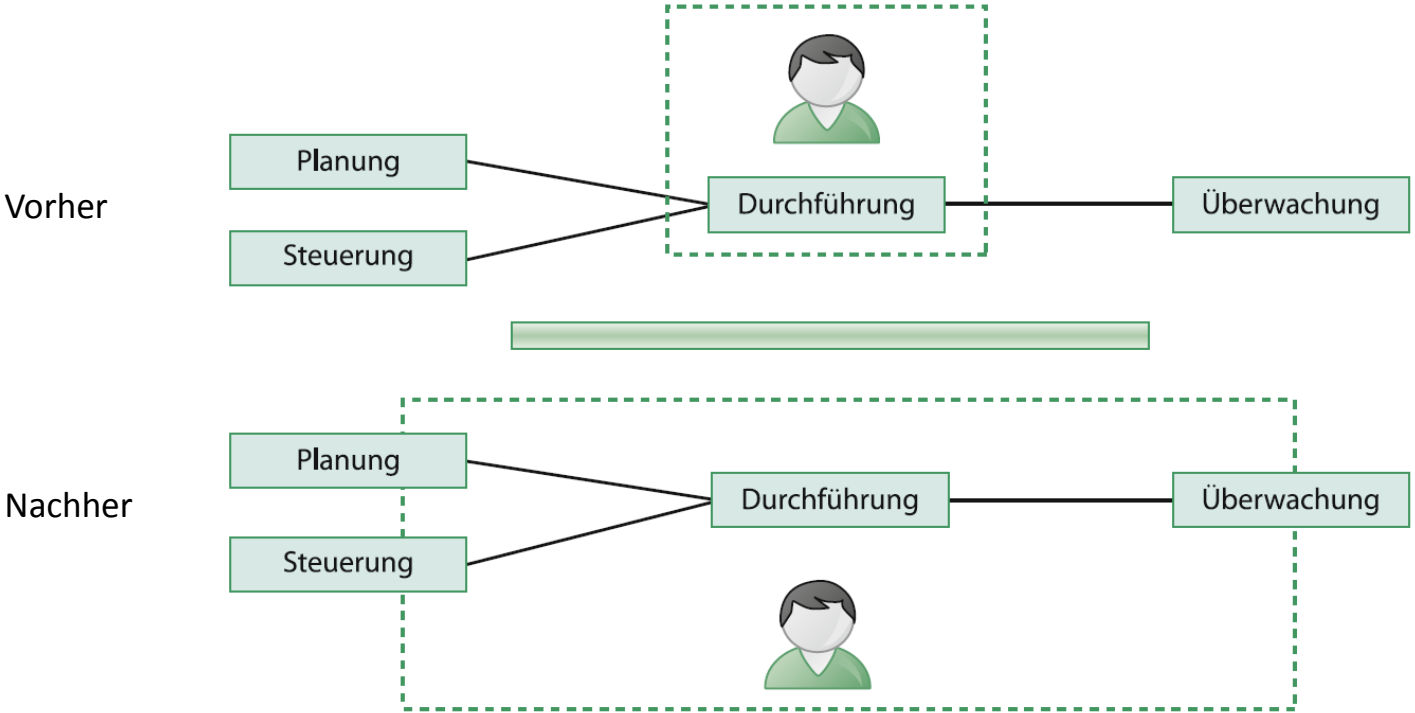
(Duell & Frei, 1992)

Job Enlargement



Kauffeld, 2011, S. 209

Job Enrichment



Kauffeld, 2011, S. 210

Vertikale Aufgabenerweiterung

A. Entfernen einiger Kontrollen bei Beibehaltung der Verantwortung
B. Anheben der Verantwortung des Individuums für seine eigene Arbeit
C. Übergeben eines vollständigen Arbeitsbereichs an eine Person
D. Gewähren zusätzlicher Verantwortung bzw. Handlungsfreiheit
E. Periodische Berichte nicht den Vorgesetzten, sondern den MitarbeiterInnen direkt zugänglich machen
F. Einführen neuer und schwierigerer Aufgaben, die vorher noch nicht ausgeführt wurden
G. Übertragen von speziellen Aufgaben, die MitarbeiterInnen befähigen, ExpertInnen zu werden

im Arbeitnehmerschutz

Substitution
Technische Maßnahmen
Organisatorische Maßnahmen

} Verhältnisprävention

Persönliche Maßnahmen → Verhaltensprävention

napofilm.net

Um den Film von NAPO anzusehen, gehen Sie bitte auf:

http://www.napofilm.net/de/napos-films/multimedia-film-episodes-listing-view?filmid=napo-019-when-stress-strikes

Und wählen Sie die Episode „IMMER NUR LÄCHELN …“ aus.

napofilm.net

bei aggressiven Kunden

- Substitution
- Technische Maßnahmen
- Organisatorische Maßnahmen
- Persönliche Maßnahmen

bei aggressiven Kunden

Substitution

Technische Maßnahmen

Organisatorische Maßnahmen

Persönliche Maßnahmen

~~Kunden ändern~~

Grund der Beschwerde entfernen

bei aggressiven Kunden

Substitution

Technische Maßnahmen

Organisatorische Maßnahmen

Persönliche Maßnahmen

Barriere: Glastrennwand, Ladentisch, …

Alarmsystem

Freie Fluchtwege

bei aggressiven Kunden

Substitution

Technische Maßnahmen

Organisatorische Maßnahmen

Persönliche Maßnahmen

Keine Alleinarbeit

Security-MitarbeiterIn vor Ort

Klare Vorgehensweise/ Sanktionen für KundInnen/ Verbindlicher Ablauf

bei aggressiven Kunden

Substitution

Technische Maßnahmen

Organisatorische Maßnahmen

Persönliche Maßnahmen

Deeskalations-Training

Selbstverteidigungstraining

Notfallspsychologische Nachbetreuung

Merkmale gut gestalteter Arbeitsaufgaben

- Vielfalt von Fertigkeiten und Fähigkeiten
- Erkennbaren bedeutsamen Beitrag für AN
- Vermeidung sozial iso-lierender Arbeitstätigkeit
- Handlungs-spielraum
- Vermeidung einseitiger, repetitiver Aufgaben
- Vollständige, ganzheitliche & sinnvolle Arbeits-tätigkeiten
- Rückmeldungen über die Aufgaben-durchführung
- Erfahrungen, Fähigkeiten & Fertigkeiten weiterentwickeln
- Kenntnisse, Erfahrungen & Fertigkeiten berücksichtigen

Vgl. EN ISO 614-2:2000
EN ISO 6385:2004

Belastung und Belastungswirkungen

Psychische Belastung → **Psychische Beanspruchung**

↓

Beeinträchtigende Beanspruchungen
(Fehlbeanspruchungen kurzfristig)

Förderliche Beanspruchung
(z.B. „Warming Up“, Aktivierung, Lernen, etc.)

Psychische Ermüdung

Ermüdungsähnliche Zustände
- Monotonie
- Herabgesetzte Wachheit
- Psychische Sättigung

Stress Erleben

vgl. Hacker, 2009, S. 217

Gestaltungsgrundsätze

- Beeinflussung der Intensität der Arbeitsbelastung:
  - Aufgaben- und/oder Tätigkeiten
  - Technische Ausrüstung
  - Arbeitsumgebung
  - Organisatorisch

- Beeinflussung der Dauer der Exposition:
  - Zeitliche Organisation der Arbeit

Vgl. EN ISO 10075-2:2000

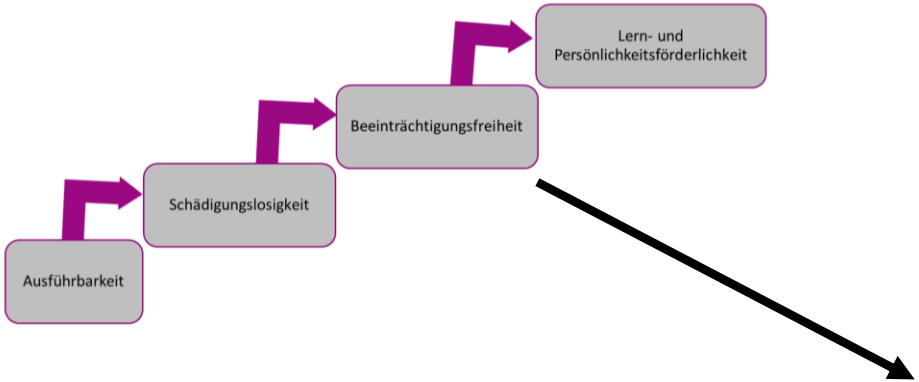
Beispiele für Gestaltungslösungen

Ebene	Ermüdung	Monotonie	Herabgesetzte Wachsamkeit	Sättigung
Aufgabe und/oder Tätigkeit	Aufgabenverteilung, Vermeiden von gleichzeitiger Aufgabenbearbeitung	Aufgabenverteilung Aufgabenvielfalt	Vermeiden von Daueraufmerksamkeits-anforderungen	Vorsehen von Unterzielen Aufgabenbereicherung
Arbeitsmittel	Eindeutigkeit der Informations-darstellung	Vermeiden maschinenbestimmten Arbeitstempos	Signalauffälligkeit	Individuelle Ausführung von Aufgaben möglich machen
Arbeitsumgebung	Beleuchtung	Temperatur Farbe	Vermeiden eintöniger akustischer Reizbedingungen	Vermeiden gleichförmiger Umgebungsbedingungen, Abwechslung
Arbeitsorganisation	Vermeiden von Zeitdruck	Aufgabenwechsel Anwesenheit von MitarbeiterInnen	Aufgabenerweiterung Aufgabenbereicherung	Aufgabenbereicherung
Zeitliche Organisation	Erholungspausen	Erholungspausen	Vermeiden von Schichtarbeit; Verringern der Tätigkeitsdauer	Erholungspausen

Vgl. EN ISO 10075-2:2000, S. 15

Der Weg zu guten Maßnahmen

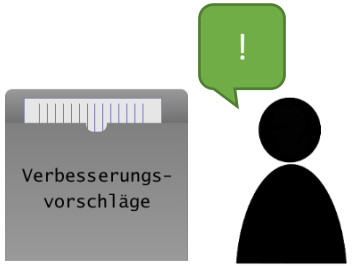
Zuerst: Quelle finden



Dann: Maßnahmen erarbeiten

Beeinträchtigungsfreiheit herstellen
durch Leitsätze ISO 10075-2

Möglichkeit für Maßnahmenplanung



- Schriftliche/ Mündliche Verbesserungsvorschläge von MA/ FK
  - nach Fragebogen
  - nach Interview

- Innerhalb der ABS-Gruppe
- Maßnahmenworkshop/ Zirkel
  - mit MitarbeiterInnen
  - mit Steuergruppe

- Arbeitswissenschaftliche Empfehlung

Wirksamkeit von Maßnahmen überprüfen

Die festgelegten Maßnahmen sind auf ihre Wirksamkeit zu überprüfen und erforderlichenfalls anzupassen, dabei ist eine Verbesserung der Arbeitsbedingungen anzustreben.

§4 (4) AschG

Output = Umsetzung der Maßnahme → Outcome = Veränderung der Belastung → Impact = Einfluss auf Gesundheit

Beck, Morschhäuser, Richter (2014)

Wirksamkeit von Maßnahmen überprüfen

- **Wiederholung**

  von schriftlicher Befragung/ ABS-Gruppe/ Beobachtungsinterview

- **Weitere Möglichkeiten**:

  Überprüfung durch Fachkraft bei Begehung,

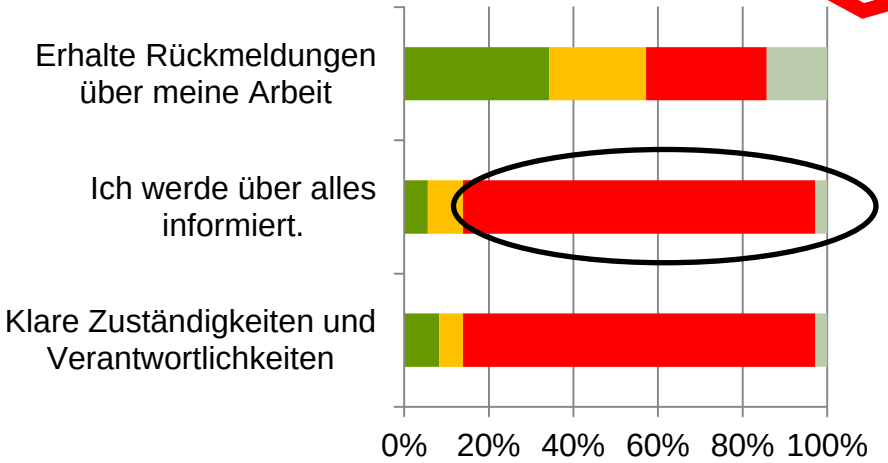
  Themenverankerung in ASA/ Jour-fixe, systematische Gesundheitszirkel, stichprobenartige Befragung von Betroffenen

- **Spezifisch je nach Maßnahme**:

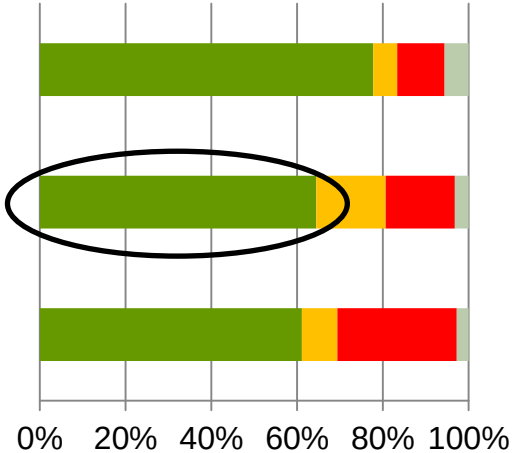
  Messung von Fehlern, Telefonaten, …

Wirksamkeit von Maßnahmen überprüfen

Informationen werden von Vorgesetzten bzw. vom Management nicht rechtzeitig an MA weitergegeben (Organisatorische Informationen, Veränderungen, etc.).
Auf Nachfragen bekommt man keine konkreten Informationen – viele Informationen werden über informelle Kanäle verbreitet.



1. Messung



2. Messung

Was würden Sie vorschlagen?

Informationsschalter

https://www.flickr.com/photos/markhillary/

Immer wieder
Unterbrechungen
von Kundengesprächen

durch Kunden, die „nur kurz
etwas fragen wollen“
(Wo muss ich hin?
Kann ich hier das abgeben?
Habe ich die Nummer richtig
gezogen?)

Arbeitspsychologie Jakl

Mag. Veronika Jakl

Büro: +43 676 930 46 44
Mobil: +43 650 55 33 826
office@veronikajakl.at
www.veronikajakl.at

Aladar Pechtgasse 10 / Büro 12
1220 Wien

Arbeitspsychologisches Consulting

Mag. Sigrid Schmiedl, MA

Mobil: +43 680 126 90 81
office@apsc.at
www.apsc.at

Antonie-Alt-Gasse 4/5/4
1100 Wien

Literatur

Beck, Morschhäuser, Richter (2014). Durchfürhung der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen. In: BAuA (Hrsg.). *Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung. Erfahrungen und Empfehlungen.* Berlin: Erich Schmidt Verlag, S. 45-130.

Duell, W., Frei, F. (1992). *Leitfaden für qualifizierende Arbeitsgestaltung.* Unter Mitarbeit von Alioth, A., Baitsch, C., & Ulich, E. Lehrstuhl für Arbeits- und Organisationspsychologie ETH Zürich, Verlag TÜV Rheinland, 10 - 12; 1-23; 31-34.

Hacker, W. (2009). *Arbeitsgegenstand Mensch: Psychologie dialogisch-interaktiver Erwerbsarbeit.* Lengerich: Pabst Science Publishers.

Kauffeld, S. (2011). *Arbeits-, Organisations- und Personalpsychologie.* Heidelberg: Springer Medizin Verlag.

Dunckel, H. & Volpert, W. (1997). Aufgaben- und kriterienbezogene Gestaltung von Arbeitsstrukturen. In H. Luczak & W. Volpert (Hrsg., unter Mitarbeit von T. Müller), *Handbuch Arbeitswissenschaft.* Stuttgart: Schäffer-Poeschel, S. 791-705.

ÖNORM EN ISO 10075-2 (2000). *Ergonomische Grundlagen bezüglich psychischer Arbeitsbelastung. Teil 1: Gestaltungsgrundsätze.*

ÖNORM DIN EN ISO 6385 (2004). *Grundsätze der Ergonomie für die Gestaltung von Arbeitssystemen.*

ÖNORM DIN EN ISO 614-2 (2000). *Sicherheit von Maschinen – Ergonomische Gestaltungsgrundsätze – Teil 2: Wechselwirkungen zwischen der Gestaltung von Maschinen und den Arbeitsaufgaben.*