

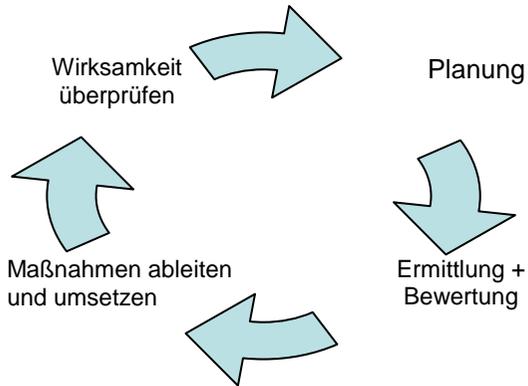
Typische Risikofaktoren psychischer Fehlbelastungen	Hinweise auf Maßnahmen zur Verringerung psychischer Fehlbelastungen im Kurierdienst
Ungünstige Arbeitszeiten und fehlende Pausen	Gesamtarbeitszeit auf das gesetzlich zulässige Maß reduzieren, Pausen in der Planung berücksichtigen; Fahrerausfälle nicht durch Überstunden kompensieren; frühzeitig Dienstpläne mitteilen; Fahrerwünsche bzgl. Touren, Arbeits- und Urlaubstage berücksichtigen, Tauschmöglichkeiten offerieren; prüfen, ob die erlaubten Arbeitszeiten eingehalten werden
Enge Disposition und kurzfristige Arbeitsplanung	Planung von realistischen Lieferfristen und Touren unter Berücksichtigung der erlaubten Arbeitszeit; Zeitpuffer für Unvorhergesehenes z.B. Warten beim Kunden, Reklamationen; Einsatz moderner Dispositionssoftware; Erfahrungswissen der Fahrer zu den Touren einholen, Fahrer bei der Dienst- und Tourenplanung beteiligen; Gründe für kurzfristige Änderungen ermitteln; Vertretungsregelung einrichten (z.B. Springer)
Hohe Konzentration im Straßenverkehr	Abwechslungsreiche Touren bzgl. Verkehrsaufkommen und Fahranforderungen (z.B. Stadt, Überlandfahrten, Autobahn); Wechsel zwischen Fahren und anderen Aufgaben in der Regelarbeitszeit; Fahrerassistenzsysteme
Ungesundes Arbeitsverhalten und fehlende Qualifikation	Fahrsicherheitstrainings; Unterweisung zu z.B. Heben und Tragen, richtiges Sitzen und Bewegen (Schulungen und Unterweisungen jeweils in der Arbeitszeit durchführen) , Einsatz von Arbeitsmitteln, ggf. Lenk- und Ruhezeiten, Kontrollgeräten und Ladungssicherung; Schulungsangebote zu Arbeits- und Gesundheitsthemen, inkl. der Arbeitszeit- und Tourengestaltung für Fahrer, Unternehmer und Disponenten
Defekte Arbeitsmittel und lückenhafte Informationen	Funktionstüchtige Arbeitsmittel bereitstellen, Wartungszyklen festlegen (z.B. für Klimaanlage); Austausch defekter Arbeitsmittel & Reifenwechsel organisieren; Verfahren der Auftragsübermittlung belastungsarm gestalten, Informationen zur Auftragsausführung bereitstellen und aktualisieren; Handlungsanweisungen für Notfälle zusammenstellen
Schwierige, unhöfliche Kunden	Ursachenanalyse für Kundenbeschwerden, kontinuierlichen Verbesserungsprozess installieren; Fahrer zu Kommunikation und Deeskalation schulen, Schulungen während der Arbeitszeit durchführen
Unzureichende Kommunikation mit Kollegen, Disponenten und Vorgesetzten	Erfahrungsaustausch der Kurierfahrer untereinander ermöglichen; täglichen Kontakt zwischen Fahrer und Vorgesetzten/Disponenten ermöglichen; Rückhalt und Unterstützung durch Vorgesetzte geben
Kritische Ereignisse, Gefahr von Überfällen und Verkehrsunfälle	Dienstweisung zum Umgang mit Bargeld, Überfällen und Verkehrsunfällen erstellen und unterweisen; regelmäßige Ersthelferkurse absolvieren; Notfallkette sichern; Gespräche mit Führungskraft nach derartigen Ereignissen einrichten, entsprechende Schulung für Führungskräften anbieten, Gesprächsangebote von externen Beratern unterbreiten



Was muss der Arbeitgeber organisieren?

Der Arbeitgeber hat beeinträchtigende Arbeitsbedingungen (siehe Rückseite) mittels Gefährdungsbeurteilung zu ermitteln und umzugestalten (§§ 3-6 ArbSchG).

Für die Ermittlung psychischer (Fehl-)Belastungen stehen ihm verschiedene Methoden zur Verfügung (z.B. schriftliche Mitarbeiterbefragungen, moderierte Gruppeninterviews, arbeitsanalytische Verfahren). Ermittlung und Veränderung sollte dabei als Prozess angelegt sein:



Bei der Ableitung von Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen empfiehlt es sich, die folgenden Aspekte zu berücksichtigen:

- Ergebnisse der Ermittlung psychischer (Fehl-)Belastung auswerten
- Verbesserungsmaßnahmen im Dialog mit Beschäftigten und Führungskräften erarbeiten, um die Akzeptanz zu erhöhen / Gremien einbeziehen
- Auswahlkriterien diskutieren z.B. Ausführbarkeit, schnelle Umsetzbarkeit / praktikable und erfolgsversprechende Maßnahmen auswählen
- Priorität auf ursachenbezogene Maßnahmen setzen
- Keine einfache Umverteilung der Belastungen

- Maßnahmen der Verhältnis- und Verhaltensprävention durchführen, dabei gilt: Veränderungen durch Schulungsmaßnahmen begleiten
- Arbeitsplan mit Fristen und Zuständigkeiten für die konkrete Umsetzung erstellen
- Auch kleine Schritte bringen Veränderungen
- ggf. Verzahnung mit anderen Bereichen z.B. QM, PE

TIPP: Psychische Belastungen – Checklisten für den Einstieg (Richter & Friesenbichler, 2006). Die Broschüre beinhaltet eine Auswahl von einfachen Fragebögen sowie Hinweise zur Planung und Durchführung einer Erhebung psychischer Arbeitsbelastungen:
<http://www.seco.admin.ch/dokumentation/publikation/00035/00036/01705/index.html?lang=de>



Die Kampagne 2012

Weil psychische Belastungen im Arbeitsleben eine immer größere Bedeutung gewinnen und eine immer höhere Zahl von Beschäftigten an Befindlichkeitsstörungen und psychischen Erkrankungen leidet, haben die Hohen Aufsichtsbeamten im Arbeitsschutz der EU (SLIC) eine europaweite Kampagne zu dem Thema gestartet. Dabei wird ein besonderes Augenmerk auf die Branchen Gesundheitswesen, Transport und Gastronomie gelegt.

Impressum

Herausgeber: Dr. Peter Stadler
 Bayerisches Landesamt für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit
 Pfarrstr. 3, 80538 München

Redaktion: Bettina Splittgerber, Sara Bickelhaupt, Claudia Flake, Dr. Peter Stadler

Titelfoto: Hessisches Sozialministerium
 Stand: Mai 2012



Psychische Belastungen am Arbeitsplatz im Transportgewerbe

Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen



Informationen zur EU-Kampagne 2012