



riKA-Kurzanalyse für die Arbeitsgestaltung

Inhalt

riskoo-Kurzanalyse für die Arbeitsgestaltung (riKA).....	2
Warum eine Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen?.....	2
In 5 Schritten zum Ziel.....	3
Schritt 1 – Mitarbeiter informieren und Fragebogen verteilen.....	3
Schritt 2 – Belastungen ermitteln.....	4
Schritt 3 – Lösungen suchen: die Job-Story.....	5
Schritt 4 – Maßnahmen planen und umsetzen.....	6
Schritt 5 – Ergebniskontrolle.....	7
Anhang: Risikoorientiertes Denken - ein Einstieg.....	7



Warum eine Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen?

Psychische Belastung bei der Arbeit umfasst eine Vielzahl unterschiedlicher, psychisch bedeutsamer Einflüsse, etwa die Arbeitsintensität, die soziale Unterstützung am Arbeitsplatz oder die Dauer, Lage und Verteilung der Arbeitszeit. Eine Arbeit ohne psychische Belastung ist genauso wenig denkbar wie eine Arbeit ohne jede körperliche Belastung.

Die Einschätzung, wie stark psychisch belastend die von den Mitarbeitern auszuübenden Tätigkeiten in einem Unternehmen sind, ist bereits seit 1996 Teil der Gefährdungsbeurteilung nach dem Arbeitsschutzgesetz. Sie ist also für jeden Arbeitgeber ab dem ersten Mitarbeiter verpflichtend. Seit der Änderung des Arbeitsschutzgesetzes im Jahr 2015 muss jeder Betrieb die Gefährdungsbeurteilung darüber hinaus nachvollziehbar dokumentieren. Das Fehlen einer Dokumentation kann neben einer Ordnungswidrigkeit bei einem Arbeitsunfall oder im Falle einer Berufserkrankung eine Haftung des Arbeitgebers nach sich ziehen.

Einige Aspekte sind in diesem Zusammenhang wichtig und hilfreich zu wissen:

Es gibt keine Formvorgabe.

Jedoch hat der Länderausschuss für Arbeitsschutz und Sicherheitstechnik (LASI) für die Arbeitsschutzbehörden einen Leitfaden¹ herausgegeben, mit welchem die Behörden die Plausibilität und Angemessenheit einer Gefährdungsbeurteilung bewerten können:

1. Der Prozess der Gefährdungsbeurteilung muss nachvollziehbar und sachgerecht sein.
2. Die wesentlichen psychischen Belastungsfaktoren müssen erhoben, zutreffend bewertet und alle wesentlichen Tätigkeiten müssen berücksichtigt werden.
3. Die Maßnahmen müssen umgesetzt oder eingeleitet sein und in ihrer Wirksamkeit kontrolliert werden.
4. Die Dokumentation muss in Form und Inhalt angemessen sein.

Beurteilt wird die Tätigkeit, nicht der Mitarbeiter.

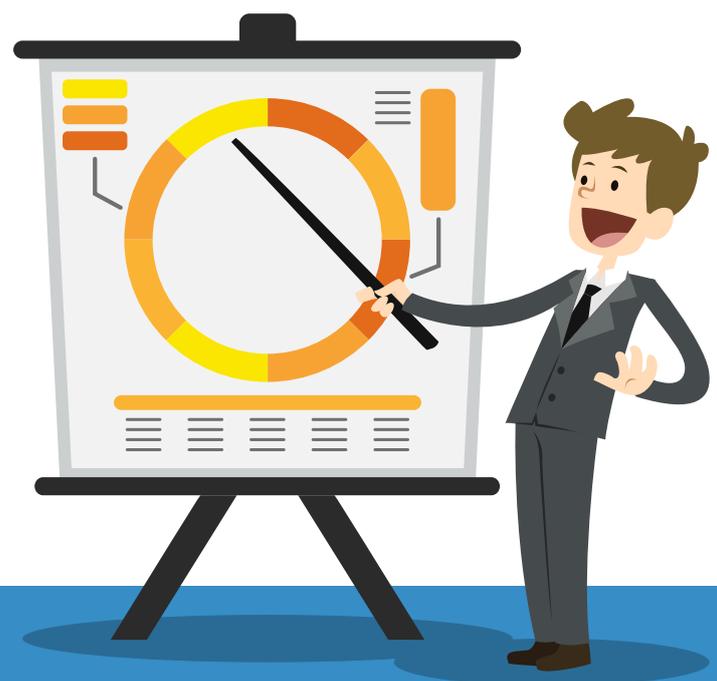
Psychische Belastungen wirken ausgehend von einer Situation auf den Menschen und beanspruchen seine Ressourcen. Der Begriff der Belastung beschreibt also eine Eigenschaft von Situationen und nicht Eigenschaften von Personen.

Eine psychische Belastung ist nicht per se als negativ zu bewerten.

In Abhängigkeit von der Art der Belastung und den individuellen psychischen Voraussetzungen kann eine Belastung sowohl schädlich als auch anregend wirken. Wichtig ist dabei der Unterschied zwischen legitimer Belastung und Fehlbelastung. Anregende (legitime) Belastungen können Ansporn sein und langfristig zur persönlichen Entwicklung und Gesunderhaltung beitragen. Fehl- bzw. Überlastungen beeinträchtigen hingegen die Gesundheit der Mitarbeiter nachhaltig. Zusammenhänge zwischen arbeitsbedingtem Stress und körperlichen sowie psychischen Erkrankungen wie Bluthochdruck oder Burn-out/Depression sind klar belegt.

Von einer Optimierung der Arbeitsgestaltung profitieren Mitarbeiter und Arbeitgeber.

Weniger Krankheitstage, größere Zufriedenheit und Motivation bei der Arbeit, höhere Leistungsfähigkeit und Produktivität zahlen sich für beide Seiten aus.



¹ LASI-Veröffentlichung 52, Integration psychischer Belastungen in die Beratungs- und Überwachungspraxis der Arbeitsschutzbehörden der Länder, 2009

In 5 Schritten zum Ziel

Mit riKA – riskoo-Kurzanalyse für die Arbeitsgestaltung – erhalten Sie sehr effektiv eine aussagekräftige Gefährdungsbeurteilung der psychischen Belastungen in Ihrem Unternehmen. Besonders hervorzuheben ist die Praxishöhe dieser Analyse, in die Ihre Mitarbeiter aktiv einbezogen werden. Das Ergebnis sind deutlich realistischere Manöverkorrekturen, die im Arbeitsalltag umso motivierter umgesetzt werden. Und ganz „nebenbei“ erfüllen Sie als Unternehmer die Vorgaben des Gesetzgebers.

Zwei wesentliche Instrumente kommen bei riKA zum Einsatz: Ein Fragebogen zur Bewertung der Arbeitssituation, der durch ein Gruppeninterview (moderierter Workshop) zur Ableitung von konkreten Maßnahmen und Verbesserungen der Arbeitsgestaltung ergänzt werden kann.

In 5 Schritten zur Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen:

1. Mitarbeiter informieren und Fragebogen verteilen
2. Belastungen ermitteln
3. Lösungen suchen
4. Maßnahmen planen und umsetzen
5. Ergebnis kontrollieren

Diese 5 Schritte sind leicht durchführbar. Werden sie durchlaufen und die Ergebnisse dokumentiert, sind die rechtlichen Anforderungen an die Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen nach dem Arbeitsschutzgesetz weitreichend erfüllt.

Die theoretische Fundierung der Kurzanalyse riKA wurde abgeleitet von:

- LASI-Veröffentlichung 52 – Integration psychischer Belastungen in die Beratungs- und Überwachungspraxis der Arbeitsschutzbehörden der Länder
- Grundsätze und Anforderungen an Verfahren zur Messung und Erfassung der psychischen Arbeitsbelastung DIN ISO 10075-3
- Belastungs-Beanspruchungs-Konzept und DIN EN ISO 10075-1
- Handlungstheorie (Hacker, 1998)
- Emotionsarbeit (Hochschild, 1990; Morris & Feldmann, 1996)

Schritt 1 – Mitarbeiter informieren und Fragebogen verteilen

Zunächst gilt es eine Bestandsaufnahme zu machen: Sie fordern ausgewählte Mitarbeiter Ihres Unternehmens auf, im riKA-Fragebogen (Muster s. Anhang) anzugeben, welche psychischen Belastungen aus ihren spezifischen Tätigkeiten und Arbeitsplatzbedingungen resultieren.

Folgende **11 Handlungsfelder** werden in den insgesamt 44 Fragen des riKA-Fragebogens erfasst:

1. Gestaltung der Arbeitsaufgabe
2. Handlungsspielraum und Kurzpausen
3. Abwechslung und Tätigkeitswechsel
4. Informationen und Informationsfluss
5. Verantwortung und Qualifikation
6. Emotionsarbeit
7. Arbeitszeiten und Schichtdienste
8. Zeiterfordernisse und Arbeitsintensität
9. Störungen und Kommunikation
10. Soziale Beziehungen
11. Belastungen aus der Arbeitsumgebung

Die Belastung wird von den einzelnen Mitarbeiter mit „selten oder nie“, „ab und zu“ bzw. „typisch oder häufig“ bewertet.

Informieren Sie Ihre Mitarbeiter und teilen Sie den riKA-Fragebogen aus. Erläutern Sie den gesetzlichen Hintergrund und die Möglichkeit, einen Prozess für eine bessere Zusammenarbeit, Produktivität und Arbeitszufriedenheit einzuleiten. Wenn Sie einen Gruppen-Workshop (Schritt 3) zur Entwicklung von Lösungsansätzen anstreben, kündigen Sie diesen in Ihrem Informationsschreiben gleich mit an.

Mitarbeiter mit vergleichbaren Tätigkeiten und Arbeitsplätzen werden bei der Befragung in Gruppen zusammengefasst. Es handelt sich dementsprechend um ein orientierendes Verfahren, d.h. die spätere Auswertung der Fragebögen und die Umsetzung von Maßnahmen erfolgen nicht mehr nach Einzelarbeitsplätzen, sondern anhand der gebildeten Gruppen. Bei der Planung müssen Sie für Ihren Betrieb repräsentative bzw. relevante Gruppen finden. Berücksichtigen Sie dabei Organisations- und räumliche Strukturen Ihres Unternehmens sowie die Homogenität der Gruppen. Da das Ziel eine grobe Analyse ist, gestalten Sie die Untersuchungsgruppen so klein wie nötig, aber so groß wie möglich. Es besteht dann ein Verbesserungsbedarf, wenn die Mehrheit der von den Mitarbeitern ausgefüllten Fragebögen auf das Vorliegen eines Belastungsfaktors schließen lassen.

Anhand des Fragebogens werden keine persönlichen Informationen über einzelne Mitarbeiter gesammelt. Die Gefährdungsbeurteilung nach dem Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) dient der Beurteilung der Arbeitsbedingungen (§ 5 ArbSchG), nicht der Mitarbeiter. Anhand des Fragebogens werden keine persönlichen Informationen über einzelne Mitarbeiter gesammelt. Die Gefährdungsbeurteilung nach dem Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) dient der Beurteilung der Arbeitsbedingungen (§ 5 ArbSchG), nicht der Mitarbeiter. Eine Anonymisierung der Angaben in den Fragebögen halten wir jedoch nicht für zielführend. Auf Grundlage der Gefährdungsermittlung muss der Arbeitgeber den arbeitsplatzspezifischen Ist-Zustand bewerten und mit dem Soll-Zustand vergleichen können. Die allgemeinen Grundsätze zur Gestaltung der Arbeitsbedingungen (§ 4 ArbSchG) könnten bei einer anonymen Erhebung nicht verwirklicht werden.

Schritt 2 – Belastungen ermitteln

Um mögliche psychische Belastungen in Ihrem Betrieb zu identifizieren, folgt im nächsten Schritt die Auswertung der Fragebögen. Die Ergebnisse werden innerhalb der jeweiligen Gruppe kumuliert. Jeder Belastungsfaktor, der von der absoluten Mehrheit einer Gruppe gesehen wird, wird als gegeben gewertet.

Zur Klärung, wie aussagekräftig die Ergebnisse der Fragebögen sind, sollten Sie allerdings deren Rücklaufquote berücksichtigen. Ab 60% Rücklauf brauchen Sie sich keine Gedanken machen. Bei 20% oder weniger ist das Ergebnis nicht als repräsentativ zu betrachten und Sie sollten zum Erhalt notwendiger Zusatzinformationen die Durchführung des Gruppen-Workshops (Schritt 3) mit externer Unterstützung dringend in Erwägung ziehen.

Vorausgesetzt die Rücklaufquote ist akzeptabel, wissen Sie nun, welche Gefährdungen in den einzelnen Untersuchungsgruppen bestehen. Die genauen Belastungsfaktoren werden jedoch in den meisten Fällen noch nicht ausreichend klar sein, um passende Verbesserungsmaßnahmen ableiten zu können – auch hier kann sich ein entsprechender Workshop (Schritt 3) anbieten.

Falls Sie planen, im nächsten Schritt einen solchen Gruppen-Workshop durchzuführen, übertragen Sie das kumulierte Ergebnis der Fragebögen auf das dort zum Einsatz kommende Auswertungsposter.

Anhand der Ergebnisse der Fragebögen kann darüber hinaus eine arbeitspsychologische Bewertung nach dem Job-Demand-Control-Modell (Karasek & Theorell, 1990) sowie eine orientierende Auswertung nach den Frankfurt Emotion Work Scales (FEWS – Zapf et al., 1999; 2003) erfolgen – lassen Sie sich hierzu von Ihrem Betriebsarzt oder Ihrer Fachkraft für Arbeitssicherheit beraten.

Eine sehr interessante Möglichkeit zur Verifizierung der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen bietet mesana² (ein Produkt der corvolution GmbH): Mithilfe eines kleinen, an der Brust getragenen Sensors lassen sich bei den Mitarbeitern körperliche Auswirkungen der psychischen Belastungen identifizieren - Voraussetzung ist selbstverständlich das Einverständnis des jeweiligen Mitarbeiters zur Durchführung der Messung. Über 48h werden Vitalwerte des Anwenders wie EKG (Elektrokardiogramm), Atmung und körperliche Aktivität aufgezeichnet. Im Anschluss erhält der Anwender einen ausführlichen, laienverständlichen Gesundheitsbericht mit insgesamt 16 Einzelparametern in den Bereichen „Belastung und Entspannung“, „Aktivität und Fitness“, „Schlaf“ und „Risiko“. Auf Wunsch können gezielte Empfehlungen zur Optimierung des Lebensstils erstellt werden. Dem Unternehmen wird eine anonymisierte Zusammenfassung mit den wichtigsten Stellschrauben für die betriebliche Gesundheitsförderung zur Verfügung gestellt. Die anhand der Fragebögen ermittelte, subjektive Einschätzung der Mitarbeiter bzgl. vorliegender psychischer Belastungen am Arbeitsplatz kann so ein Stück weit objektiviert werden.

²⁾ www.mesana.com

In 5 Schritten zum Ziel

Schritt 3 – Lösungen suchen: die Job-Story

Dieser Abschnitt von riKA erfolgt in Form von Gruppen-Workshops. Die Zusammensetzung der Gruppen entspricht der Gruppierung der Fragebogenerhebung. Bei kleineren Betrieben können Sie auch alle Mitarbeiter zu einem gemeinsamen Workshop einladen. Die Gruppengröße sollte jedoch 6–8 Mitarbeiter pro Workshop nicht überschreiten. Je größer die Gruppe, umso schwieriger wird die Suche nach einer realistischen Lösung.

Die Gruppen müssen moderiert werden. Hierzu können Sie selbst antreten oder sich externe Unterstützung an die Seite holen. Der Moderator der Gruppe sollte

- die personellen Funktionen und Ebenen,
- die innerbetrieblichen Prozesse,
- die Unternehmensstrategie für den Arbeits- und Gesundheitsschutz sowie
- die Qualitätsziele des Unternehmen

kennen.

Im Workshop wird nun anhand von sog. Job-Stories versucht, möglichst sinnvolle und praktikable Lösungen zur Optimierung der Arbeitsgestaltung (sprich: der psychischen Belastungen) in Ihrem Unternehmen zu finden.

Eine Job-Story beschreibt eine typische Arbeitssituation in Ihrem Unternehmen. Durch ihre spezielle Formulierung stellt sie eine Verbindung zwischen den drei Teilbereichen eines Arbeitsprozesses bzw. den am Prozess Beteiligten her:

1. Die Situation (Auslösefaktor)
2. Das Interesse oder die Absicht (Ressource, Prozess)
3. Das Ziel, das Ergebnis oder die Auswirkung

riKA - Kurzanalyse für die Arbeitsgestaltung
 DIN EN ISO 10075 – Ergonomische Grundlagen bezüglich psychischer Arbeitsbelastung
 DIN ISO 9001:2015 – Qualitätsmanagementsysteme - Anforderungen

**Nicht in Problemen,
sondern in Lösungen denken!**

Abteilung/Bereich:

Job Story

„Wenn [Situation]...
möchte ich [Ressource, Prozess, Absicht]...
so kann ich [Ziel, Ergebnis, Auswirkung]“

Lösung

- Was muss konkret getan werden?
- Welche Ressourcen benötigen wir?

Verantwortlicher

zu erledigen bis

Kontrolle

- Wie und wann werden die Resultate
bzw. Wirksamkeit bewertet?

Dementsprechend wird eine Job-Story wie folgt formuliert:

„Wenn ..., möchte ich ..., so kann ich ...“

Im Rahmen einer agilen Softwareentwicklung ist eine solche „Übersetzung“ zwischen Entwickler, Nutzer und Auftraggeber in Form von sog. User-Stories heutzutage unentbehrlich geworden. riskoo hat diese wertvolle Erkenntnis weiterentwickelt für die Ermittlung von praxisnahen Lösungswege in problematischen Arbeitssituationen.

Typische Job-Story-Beispiele sind:

Wenn sich ein neuer Kunde anmeldet, **möchte ich** informiert werden, **so kann ich** gleich ein Gespräch beginnen.

Wenn eine Stellungnahme geschrieben werden muss, **möchte ich** nicht durch Telefonate gestört werden, **so kann ich** in der Hälfte der Zeit fertig sein.

Wenn neue Ware kommt, **möchte ich** die Lieferscheine noch am selben Tag in Kopie bekommen, **so kann ich** die Einlagerung im Warenwirtschaftssystem hinterlegen und die Ware wird im Webshop als verfügbar angezeigt.

Wenn absehbar schwierige Kundengespräche anstehen, **möchte ich** einen Kollegen aus der Fachabteilung an meiner Seite haben, **so können** Probleme schneller erörtert werden.

Bitte Sie Ihre Mitarbeiter im Rahmen des Workshops, aus ihrem Arbeitsalltag heraus entsprechende Job-Stories zu formulieren (ca. 5 pro Gruppe). Die Szenarien sollten optimalerweise die wichtigsten bzw. kritischsten (d.h. „brennendsten“) Problemsituationen der Mehrheit der Gruppe abbilden.

Jede Job-Story wird nachfolgend von der Gruppe auf ihre Realisierbarkeit hin geprüft.

Für realistische Lösungen müssen Sie die Teilnehmer ggf. aktiv unterstützen. Beachten Sie hierfür wiederum folgende Punkte:

Die Ziele müssen

- zur Strategie des Unternehmens passen (Produktkonformität, Stakeholder-Anforderungen etc.),
- konkret, erreichbar, relevant und messbar sein,
- intern kommuniziert und verstanden werden,
- revidiert werden können und
- die Vorgaben des Gesetzgebers berücksichtigen.

Sollte sich eine Gruppe mit der Vorgehensweise „Lösungen und nicht Probleme suchen“ schwer tun, kann der Moderator zum Einstieg das Beispiel „Überqueren einer Straße“ im Anhang nutzen.

In 5 Schritten zum Ziel

Schritt 4 – Maßnahmen planen und umsetzen

Für jede Maßnahme muss eine Aussage über die notwendigen Ressourcen konkret festgehalten werden. Bei der Planung sind auf jeden Fall auch die ToDo's inkl. der Benennung des Verantwortlichen und der Deadline festzulegen.

Schritt 5 – Ergebniskontrolle

Die Umsetzung der Maßnahmen und ob die Maßnahme die richtig ist, müssen Sie im fünften und letzten Schritt prüfen. Bisher können Sie noch nicht sicher sein, ob auch die richtigen Maßnahmen ergriffen wurden. Die Verantwortung für die Wirksamkeit liegt bei der Unternehmensführung: Wenn der gesetzte Zeitpunkt erreicht ist, fragen Sie einfach den Stand ab.

Wurde die Maßnahme umgesetzt?

Ist die entsprechende Belastung reduziert worden? Und ist die Verringerung der Belastung dauerhaft? Am einfachsten ist es, wenn Sie den riKA-Fragebogen für die Wirkungskontrolle nutzen und mit den letzten Erhebungen vergleichen. Sie können den Punkt abhaken, wenn die Maßnahme erfolgreich war. Andernfalls wiederholen Sie Schritt 3 und nutzen das Instrument der Job-Story.

Möglicherweise hat sich die Situation aber auch geändert und eine andere (bessere) Lösung wurde bereits umgesetzt. In diesem Fall notieren Sie diese im Maßnahmenplan.

Halten Sie die Gefährdungsbeurteilung zur psychischen Belastung aktuell und überprüfen Sie diese regelmäßig. Eine erneute Analyse sollte durchgeführt werden bei:

1. Änderungen der Arbeitsbedingungen
2. Anzeichen für eine kritische psychische Belastung.

Anhang: Risikoorientiertes Denken – ein Einstieg

Wie denkt man risikoorientiert? Wir alle schätzen morgens beim Aufstehen schon unser individuelles Risiko ab. Welche Kleidung benötige ich heute, um nicht zu frieren? Kann ich die Zeitung noch lesen oder komme ich dann zu spät? Der Kaffee ist noch zu heiß, um ihn zu trinken!

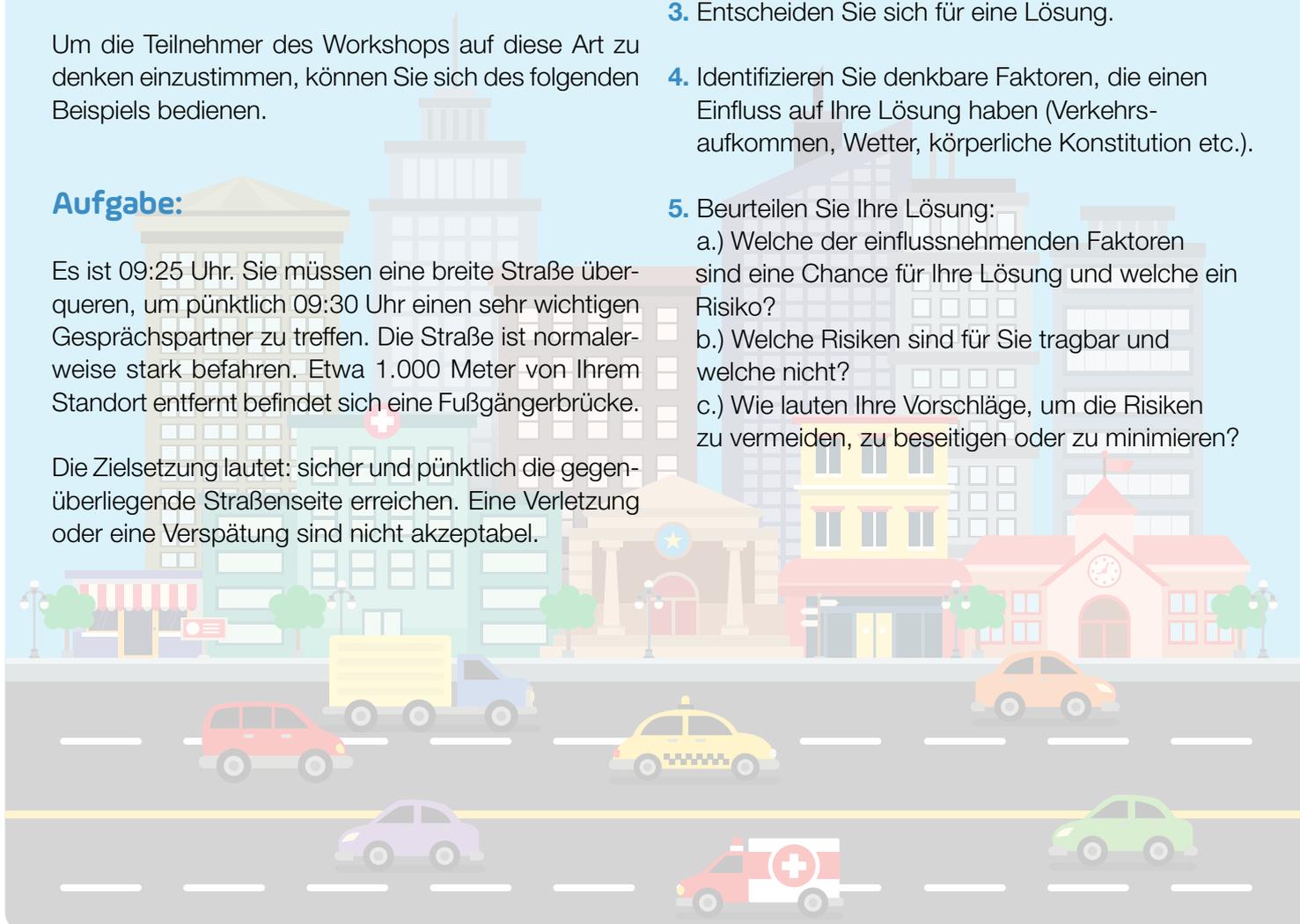
Um die Teilnehmer des Workshops auf diese Art zu denken einzustimmen, können Sie sich des folgenden Beispiels bedienen.

Aufgabe:

Es ist 09:25 Uhr. Sie müssen eine breite Straße überqueren, um pünktlich 09:30 Uhr einen sehr wichtigen Gesprächspartner zu treffen. Die Straße ist normalerweise stark befahren. Etwa 1.000 Meter von Ihrem Standort entfernt befindet sich eine Fußgängerbrücke.

Die Zielsetzung lautet: sicher und pünktlich die gegenüberliegende Straßenseite erreichen. Eine Verletzung oder eine Verspätung sind nicht akzeptabel.

1. Stellen Sie Lösungen auf, um Ihren Termin pünktlich und sicher zu erreichen.
2. Welche Vor- oder Nachteile haben die einzelnen Lösungen auf den ersten Blick?
3. Entscheiden Sie sich für eine Lösung.
4. Identifizieren Sie denkbare Faktoren, die einen Einfluss auf Ihre Lösung haben (Verkehrsaufkommen, Wetter, körperliche Konstitution etc.).
5. Beurteilen Sie Ihre Lösung:
 - a.) Welche der einflussnehmenden Faktoren sind eine Chance für Ihre Lösung und welche ein Risiko?
 - b.) Welche Risiken sind für Sie tragbar und welche nicht?
 - c.) Wie lauten Ihre Vorschläge, um die Risiken zu vermeiden, zu beseitigen oder zu minimieren?



Unsere Lösung: Umsichtiges Überqueren der Straße

Einflussnehmende Faktoren	Risiken & Chancen	Welche Risiken sind tragbar?	Risikominimierung
Wetter	Regen oder Schnee kann Stürze begünstigen und bei den Autos den Bremsweg verlängern. Klare Sicht und trockenes Wetter lassen die Straße besser begehen.	Regen ist tragbar, Schnee und Eis nicht.	Terminabsage bei Schnee und Eisglätte
Verkehrsaufkommen	Starker Verkehr erfordert erhöhte Aufmerksamkeit von Fußgänger und Autofahrer.	Starker Verkehr ist ein zu hohes Risiko.	Fußgängerbrücke benutzen, Gesprächspartner über Verspätung informieren

Anhang: riKA-Fragebogen

		selten oder nie	ab und zu	typisch oder häufig
Gestaltung der Arbeitsaufgaben	1-1 Meine Tätigkeit besteht fortwährend aus ein- und denselben Aufgaben.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	1-2 Meine Tätigkeit erfordert fast ausschließlich Daueraufmerksamkeit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	1-3 Alle meine Arbeitsaufgaben erfordern permanent eine hohe Konzentration.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Handlungsspielraum und Kurzpausen	2-1 Der zeitliche Arbeitsablauf (z. B. Beginn, Ende, Dauer oder Takt) kann von mir nicht beeinflusst werden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	2-2 Ich habe keine Möglichkeit, die Tätigkeit zu unterbrechen oder den Arbeitsplatz kurz zu verlassen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	2-3 Bei der Erfüllung meiner Aufgaben habe ich keine inhaltlichen oder technischen Variationsmöglichkeiten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Abwechslung und Tätigkeitswechsel	3-1 Meine Aufgaben bestehen immer aus den gleichen Arbeitsschritten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	3-2 Die einzelnen Aufgaben unterscheiden sich inhaltlich kaum.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	3-3 Arbeitstempo und -struktur können von mir nicht beeinflusst werden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Informationen und Informationsfluss	4-1 Ich muss sehr häufig Entscheidungen ohne ausreichende Fachinformationen treffen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	4-2 Für schwierige Entscheidungen können wichtige Informationen nicht rechtzeitig beschafft werden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	4-3 Die benötigten Informationen sind nur umständlich zu erhalten, häufig unverständlich oder sie ändern sich permanent.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	4-4 An meinem Arbeitsplatz laufen ständig Informationen auf, die ich nicht benötige.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Verantwortung und Qualifikation	5-1 Verantwortlichkeiten sind nicht geregelt oder nicht transparent.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	5-2 Ich habe eine sehr hohe Verantwortung für Personen, Sachwerte oder Umwelt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	5-3 Für die zu tragende Verantwortung wünsche ich mir weitergehende Qualifikationen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	5-4 Für die gestellten Anforderungen wünsche ich mir zusätzliche Schulungen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	5-5 Ich wurde nicht ausreichend eingearbeitet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Emotionsarbeit	6-1 Bei meiner Tätigkeit kommt es vor, dass ich Mitgefühl zum Ausdruck bringen muss.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	6-2 Bei meiner Tätigkeit kommt es vor, dass ich unangenehme Gefühle gegenüber Kunden (Klienten) zum Ausdruck bringen muss.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	6-3 Bei meiner Tätigkeit kommt es vor, dass ich angenehme Gefühle gegenüber Kunden (Klienten) zum Ausdruck bringen muss.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	6-4 Bei meiner Tätigkeit ist es notwendig, dass ich keine Gefühle zeige bzw. meine eigenen Gefühle verberge, um nach außen neutral zu erscheinen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	6-5 Für meine Tätigkeit ist es von Bedeutung zu wissen, wie sich Kunden (Klienten) momentan fühlen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

		selten oder nie	ab und zu	typisch oder häufig
Arbeitszeiten und Schichtdienste	7-1 Ich muss regelmäßig Überstunden machen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	7-2 Meine Arbeitszeiten beinhalten Schicht- inkl./oder Nachtdienste, Samstags- oder Sonntagsarbeit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	7-3 Die Pausen- und Ruhezeiten können nicht immer eingehalten werden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	7-4 Es kann zu Urlaubssperren kommen oder die Urlaubsplanung gestaltet sich schwierig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Zeiterfordernisse und Arbeitsintensität	8-1 Ich muss meine Aufgaben unter starkem Zeitdruck erledigen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	8-2 Ich muss gleichzeitig verschiedene Aufgaben erledigen (Multitasking).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	8-3 Das Arbeitsaufkommen ist sehr hoch oder wird häufig mit unvorhersehbaren Zusatzaufgaben gesteigert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Störungen und Kommunikation	9-1 Ich habe wenige Möglichkeiten zur Kommunikation oder Zusammenarbeit mit Kollegen oder Vorgesetzten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	9-2 Ich kann nur indirekt mit Kollegen oder Vorgesetzten kommunizieren (bspw. über E-Mail, Telefon).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	9-3 Ich muss meine Arbeit sehr häufig unterbrechen (Telefonate, Störungen durch Kollegen, technische Probleme o. Ä.).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Soziale Beziehungen	10-1 Absprachen, Hilfen im Team, Beratungen zwischen den Kollegen und Vorgesetzten gestalten sich immer wieder als schwierig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	10-2 Es kommt häufiger zu Konflikten zwischen den Mitarbeitern.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	10-3 Meine Kollegen und ich erhalten kaum Feedback von unseren Vorgesetzten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Belastungen aus der Arbeitsumgebung	11-1 Meine Arbeit ist mit einer ausgeprägten emotionalen Beanspruchung verbunden (z. B. Umgang mit menschlichem Leid, Krankheiten, Tod, Verletzungen).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	11-2 Meine Kollegen und ich werden häufig beschimpft (von Klienten oder Kunden).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	11-3 Es sind Bedrohungen, körperliche Übergriffe oder Überfälle möglich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	11-4 Es besteht eine erhöhte Gefährdung durch Brände, Explosionen oder Unfälle.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	11-5 Es besteht eine erhöhte Erkrankungsgefahr durch Lärm, Gefahrstoffe oder Infektionen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	11-6 Meine Kollegen und ich haben schwere körperliche Arbeit zu verrichten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	11-7 Die räumliche Umgebung ist unzureichend (Austattung, Größe etc.).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	11-8 Die Arbeitsmittel (Software, Werkzeuge, Schutzausrüstung etc.) sind unzureichend.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
	11-9 Die Rahmenbedingungen für meine Tätigkeit befinden sich in einem stetigen Wandel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Impressum

Autoren: Oliver Nöltner, Dr. med. Katja Zugenmaier, Dr. med. Claudia Kirst

© 2017

riskoo GmbH & Co. KG
Postfach 210964
76159 Karlsruhe

Telefon +49 721 90 98 110 - 0
info@riskoo.de
www.riskoo.de

Die Broschüre einschließlich ihrer Einzelbeiträge und Abbildungen ist urheberrechtlich geschützt. Jeder Verwendung außerhalb der engen Grenzen des Urhebergesetzes ist ohne Zustimmung der riskoo GmbH & Co. KG unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Hinweis zu § 52a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne eine solche Einwilligung gescannt und in ein Netzwerk gestellt werden. Das gilt auch für das Intranet von Schulen und sonstigen Bildungseinrichtungen. Haftungshinweis: Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle wird eine Haftung für die Inhalte ausgeschlossen.



Fotos und Grafiken: Infographics designed by Freepik.com; dotshock, Shutterstock.com 113074558