



# Gefährdungsbeurteilung für Tätigkeiten mit Bürger-/Kundenkontakt » Handlungsleitfaden «

Freistaat  Sachsen

Staatsministerium für Wirtschaft und Arbeit



Unfallkasse Sachsen



Regierungspräsidium Dresden

## Gefährdungsbeurteilung für Tätigkeiten mit Kunden-/Bürgerkontakt

### Handlungsleitfaden zur Gefährdungsbeurteilung nach § 5 Arbeitsschutzgesetz für Tätigkeiten mit Bürger-/Kundenkontakt unter besonderer Berücksichtigung psychosozialer Belastungen

#### Anliegen und Zielgruppe:

Die Entwicklung der Erwerbsarbeit ist charakterisiert durch sich verändernde Arbeitsanforderungen. Mischarbeitsformen und geistige Tätigkeiten (auch gekoppelt mit Bildschirmarbeit) verdrängen immer stärker die überwiegend manuellen (Produktions-)Tätigkeiten. Damit verbunden ist ein Anstieg der psychosozialen Arbeitsbelastungen (oftmals in Form von Mehrfachbelastungen) mit Auswirkungen auf Leistung und Gesundheit der Beschäftigten. Auch aus diesem Grund erfordert ein ganzheitliches Vorgehen im Arbeitsschutz in Bezug auf Analyse und Gestaltung neben der Berücksichtigung der klassischen Gefährdungen (wie z. B. technische Sicherheit, Lärm, Klima, Beleuchtung) auch die Einbeziehung der psychosozialen Arbeits- und Gesundheitsschutzfaktoren. Die arbeitsbedingten psychischen Gefährdungen sind u. a. auf zunehmende Arbeitsverdichtung, geringe/fehlende zeitliche Handlungsspielräume, hohe Anforderungen an Flexibilität bei unzureichender Qualifikation, auf aggressive Handlungen hilfebedürftiger Bürger/Kunden zurück zu führen.

Die Praxis verlangt immer stärker nach effizienten, praktikablen Methoden für eine solche Gefährdungsbeurteilung arbeitsbedingter Gesundheitsgefahren, wie sie lt. § 5 und § 6 Arbeitsschutzgesetz vom Arbeitgeber einschließlich Dokumentation gefordert wird.

Der Handlungsleitfaden besteht aus einer

**Checkliste für die Analyse der Arbeitsbedingungen, Seiten 4 - 8**

und einem

**Maßnahmenkatalog für Veränderungen im Unternehmen / der Behörde und am Arbeitsplatz, Seiten 9 - 17**

Eingesetzt werden soll dieser Handlungsleitfaden in erster Linie von Führungskräften – mit Unterstützung durch Sicherheitsfachkräfte, Betriebsärzte und weitere betriebliche Fachleute des Arbeits- und Gesundheitsschutzes - für Tätigkeiten mit Bürger-/Kundenkontakt (einschließlich öffentliche Verwaltung, ausgenommen ärztliche und Pflege-Tätigkeiten). Bei Bedarf unterstützen die gesetzlichen Unfallversicherungsträger und staatlichen Arbeitsschutzbehörden mit ihren Aufsichtspersonen und Fachleuten die Durchführung derartiger Gefährdungsbeurteilungen. Für diese Einrichtungen ist der Handlungsleitfaden ein Hilfsmittel zur Kontrolle und Überwachung des Arbeits- und Gesundheitsschutzes in den Unternehmen.

Der Handlungsleitfaden basiert auf arbeitswissenschaftlichen Erkenntnissen; er kann entsprechend neuer empirischer Befunde fortgeschrieben und um betriebsspezifische Fragestellungen und Maßnahmen ergänzt werden. Im Maßnahmenkatalog sind die grundsätzlichen gesetzlichen Regelungen und Quellen genannt. Unter Umständen sind weitere zu berücksichtigen.

### Hinweise zum Einsatz:

Mit dem Handlungsleitfaden können Analysen durchgeführt und Maßnahmen abgeleitet werden (vgl. Checkliste und Maßnahmenkatalog). Erforderlich dafür sind Arbeitsplatzbegehungen unter Einbeziehung von Beschäftigten.

Es sind alle Fragestellungen mit „ja“, „nein“ oder „trifft nicht zu“ zu beantworten! Dabei ist zu beachten: Jede einzelne Frage ist nur dann positiv zu bewerten, wenn **alle** Sachverhalte, die mit dieser Frage angesprochen werden, positiv einzuschätzen sind (ohne Defizite/Mängel); sonst ist die Frage negativ zu bewerten, so dass Veränderungen erforderlich sind.

Maßnahmen bzw. Veränderungen müssen zu solchen Fragen bzw. erfragten Sachverhalten eingeleitet werden, die im grau unterlegten Antwortbereich angekreuzt wurden. Die Maßnahmen sind zu dokumentieren.

## Handlungsleitfaden zur Gefährdungsbeurteilung – Checkliste

Betrieb		Arbeitsbereich	Datum/Bearbeiter: Unterschrift des Vorgesetzten:			
Arbeitsplatz/Arbeitsstätigkeit						
1.	<b>Arbeitsschutzorganisation</b>	ja	nein	trifft nicht zu	Maßnahmen	
					verantwortl.:	Termin:
1.1	Ist eine Fachkraft für Arbeitssicherheit (Sifa) schriftlich bestellt?					
1.2	Ist ein Betriebsarzt schriftlich bestellt?					
1.3	Sind Sicherheitsbeauftragte schriftlich bestellt?					
1.4	Werden die Sitzungen des Arbeitsschutzausschusses regelmäßig durchgeführt?					
1.5	Finden regelmäßig Begehungen zum Arbeits- und Gesundheitsschutz unter Beteiligung der jeweiligen Fachleute (Sifa, Betriebsarzt u. a.) statt?					
1.6	Wird regelmäßig, mindestens einmal im Jahr, zum Arbeits- und Gesundheitsschutz unterwiesen?					
1.7	Sind die zur Ersten Hilfe erforderlichen Mittel/Einrichtungen vorhanden, leicht zugänglich und als solche gekennzeichnet?					
1.8	Gibt es Regelungen für Notfallsituationen wie Brände, Unfälle oder Betriebsstörungen?					
1.9	Wird das Verhalten der Mitarbeiter für solche Notfallsituationen (wie unter 1.8) in angemessenen Zeitabständen trainiert?					
1.10	Werden Arbeitsunfälle und Erste-Hilfe-Maßnahmen erfasst, untersucht und Maßnahmen festgelegt?					
1.11	Gibt es ausreichend Ersthelfer in der Einrichtung?					
1.12	Gibt es spezielle Ansprechpartner (außer Führungskräften) für psychische Krisensituationen?					
1.13	Werden arbeitsmedizinische Vorsorgeuntersuchungen regelmäßig durchgeführt?					

2.	<b>Standort - Beschaffenheit / Ausstattung</b>	ja	nein	trifft nicht zu	Maßnahmen	
					verantwortl.:	Termin:
2.1	Werden die Sicherheitseinrichtungen zur Verhütung oder Beseitigung von Gefahren in regelmäßigen Abständen sachgerecht gewartet und auf ihre Funktionstüchtigkeit geprüft?					
2.2	Werden Gebäude-, Raumausstattung und Arbeitsräume (z. B. Sonnenschutz, Lamellen/Vorhänge, Fußböden, Fenster, Beleuchtungseinrichtungen und Mobiliar) regelmäßig gereinigt und gewartet?					
2.3	Bestehen lichtdurchlässige Türflächen – ausgenommen Türfüllungen im oberen Drittel von Türen sowie lichtdurchlässige Wände - aus bruchsicherem Glas oder Materialien mit gleichwertigen Eigenschaften?					
2.4	Sind Glastüren und andere Glasflächen, die bis zum Fußboden allgemein zugänglicher Verkehrsflächen herabreichen, geeignet gekennzeichnet?					
2.5	Sind Verkehrswege ausreichend bemessen und sicher begehbar?					
2.6	Sind Fluchtwege vorhanden?					
2.7	Sind Fluchtwege gekennzeichnet und freigehalten?					
2.8	Lassen sich Türen von Notausgängen nach außen öffnen?					
2.9	Lassen sich Türen im Verlauf von Fluchtwegen oder Türen von Notausgängen von innen ohne besondere Hilfsmittel jederzeit leicht öffnen, solange sich die Beschäftigten in der Arbeitsstätte befinden?					
2.10	Sind die Arbeitsstätten mit einer ausreichenden Anzahl geeigneter Feuerlöscheinrichtungen ausgestattet?					
2.11	Sind Absturzsicherungen vorhanden und ausreichend bemessen (z. B. Höhen von Brüstungen, Umwehungen: mindestens 1 m bei Absturzhöhen von 1 m bis 12 m; bei Absturzhöhen > 12 m mindestens 1,10 m)?					
2.12	Ist eine Trennung von Besucher- und Personaltoilette vorhanden?					
2.13	Sind Arbeitsräume und Verkehrswege (auch Außenbereiche) ausreichend beleuchtet?					
2.14	Sind Sichtverhältnisse und Beleuchtung an jenen Stellen ausreichend, an denen ein Gewaltisiko besteht (Parkplätze, Zugänge)?					

2.	<b>Standort - Beschaffenheit / Ausstattung</b>	ja	nein	trifft nicht zu	Maßnahmen	
					Verantwortl.:	Termin:
2.15	Ist ein sicheres und gefahrloses Verlassen der Arbeitsstätte bei Ausfall der Allgemeinbeleuchtung gewährleistet? (ansonsten Sicherheitsbeleuchtung erforderlich)					
2.16	Sind an Gebäudeeingängen Zutrittsverbote (Kennzeichnung) für Hunde vorhanden?					
2.17	Sind die Wartebereiche kundenfreundlich gestaltet (z. B. ausreichende Sitzmöglichkeit, gute Lüftung, helle Farbe, Lesematerial)?					
2.18	Wurden zum Schutz der Nichtraucher ausreichende Maßnahmen (Kennzeichnung zum Rauchverbot, Festlegung von Raucherinsein) getroffen?					
2.19	Ist das Objekt/ der Standort barrierefrei gestaltet?					
2.20	Gibt es ein Besucherleitsystem für Außen- und Innenbereiche?					
2.21	Ist der Empfangsbereich ständig mit auskunftsfähigen Personen besetzt?					
2.22	Lassen sich vom Empfangsbereich aus alle für Besucher offenen Zugänge einsehen?					

	<b>Arbeitsplatz / Arbeitsbereich - Beschaffenheit/Ausstattung</b>	ja	nein	trifft nicht zu	Maßnahmen	
					verantwortl.:	Termin
3.1	Stehen die erforderlichen Arbeitsmittel in ausreichender Anzahl zur Verfügung?					
3.2	Befinden sich diese Arbeitsmittel in einem ordnungsgemäßen Zustand?					
3.3	Werden wiederkehrende Prüfungen bei Arbeitsmitteln fristgemäß durchgeführt und dokumentiert?					
3.4	Ist die Größe der Arbeitsräume ausreichend bemessen (bzgl. Personal, Besucher, Mobiliar, Akten)?					
3.5	Ist der Arbeitsplatz ergonomisch eingerichtet (Arbeitsplatzmaße)?					
3.6	Sind ausreichend Lüftungsmöglichkeiten gegeben?					
3.7	Sind Fußböden eben und trittsicher?					
3.8	Gibt es am Arbeitsplatz belastende Umgebungseinflüsse (z. B. Lärm, schlechte Beleuchtung, Hitze, Durchzug, Tabakrauch)?					
3.9	Gibt es für Alleinarbeit Regelungen für Sicherheit und Gesundheitsschutz der Beschäftigten?					

4.	Arbeitsinhalt / Arbeitsorganisation	ja	nein	trifft nicht zu	Maßnahmen	
					verantwortl.:	Termin
4.1	Entsprechen die individuellen Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten den zugewiesenen Arbeitsaufgaben (keine Unter-, Überforderung)?					
4.2	Werden Weiterbildungsmöglichkeiten für die konkreten Arbeitstätigkeiten angeboten?					
4.3	Werden Arbeitsaufgaben eindeutig und nicht widersprüchlich gestellt?					
4.4	Sind die Fachaufgaben und die Zuständigkeiten im Arbeitsbereich klar abgegrenzt und ist das allen bekannt?					
4.5	Sind die für die Arbeit notwendigen Informationen (Zuarbeiten, Unterlagen, Akten, Schriftstücke etc.) verfügbar?					
4.6	Sind Störungen (durch Personen, fehlende Zuarbeiten, Telefonate und technische Störungen) bei der Arbeit weitestgehend ausgeschlossen?					
4.7	Ist der wöchentliche Zeitanteil <u>ohne</u> persönlichen Bürgerkontakt (d. h. auch ohne Sprechzeit) zur Bewältigung der Arbeitsaufgaben ausreichend?					
4.8	Wird im Arbeitsbereich in der Regel eine Kundenbetreuung mit kurzen Wartezeiten realisiert?					
4.9	Ist die reguläre Arbeitszeit – bei Einhaltung der gesetzlich vorgeschriebenen Pausenzeiten – zur Aufgabenrealisierung ausreichend?					



5.	<b>Zusammenarbeit / Soziales Klima / Führungstätigkeit</b>	ja	nein	trifft nicht zu	Maßnahmen verantwortl.:	
						Termin
5.1	Finden regelmäßig Dienstberatungen (z. B. über Termine, hausinterne Mitteilungen, geplante betriebliche Veränderungen) statt?					
5.2	Finden ausreichend Arbeitsbesprechungen/-gespräche zur Klärung fachlicher Probleme statt?					
5.3	Bekommen die Mitarbeiter vom Vorgesetzten eine Rückmeldung über Qualität und Quantität der geleisteten Arbeit?					
5.4	Werden positive Leistungen der Mitarbeiter durch den Vorgesetzten anerkannt?					
5.5	Werden soziale Probleme im Arbeitsbereich offen angesprochen und konstruktiv ausgetragen (nicht einfach unter den Teppich gekehrt)?					
5.6	Gibt es unter den Beschäftigten Diskriminierungen, Ausgrenzungen, Benachteiligungen und sexuelle Belästigung?					
5.7	Haben die Beschäftigten die Möglichkeit, Vorschläge und Ideen in die Arbeit einzubringen?					
5.8	Funktioniert die Zusammenarbeit im unmittelbaren Arbeitsbereich?					
5.9	Funktioniert die Zusammenarbeit mit weiteren internen Arbeitspartnern?					
5.10	Funktioniert die Zusammenarbeit mit externen Arbeitspartnern?					

6.	Gefährdungen durch Bürger/ Kunden	ja	nein	trifft nicht zu	Maßnahmen	
					verantwortl.:	Termin
6.1	Gibt es im Zusammenhang mit der Arbeitstätigkeit Beleidigungen, Beschimpfungen und Bedrohungen durch den Bürger/Kunden (vor Ort, telefonisch, schriftlich)?					
6.2	Gibt es im Zusammenhang mit der Arbeitstätigkeit körperliche Bedrohungen/Übergriffe durch den Bürger/Kunden?					
6.3	Gibt es Sachbeschädigungen durch den Bürger/Kunden im Arbeitsbereich?					
6.4	Können die Beschäftigten bei körperlichen Übergriffen schnell Hilfe durch Kollegen / Vorgesetzte oder durch sonstige Personen (Wachschutz/Sicherheitsdienst/ Hausmeister) erhalten?					
6.5	Ist der Arbeitsplatz so beschaffen, dass sich der Beschäftigte bei Gefahr schnell in Sicherheit bringen kann (Verbindungsstüren zu Nachbarräumen oder andere Fluchtmöglichkeiten)?					
6.6	Ist am Arbeitsplatz ein geeignetes personenbezogenes Notrufsystem vorhanden (z. B. Notruftaste am Schreibtisch, an PC-Tastatur, am Telefon oder Handy)?					
6.7	Ist festgelegt, über welche kritisch-aggressiven Situationen der/die Vorgesetzte zu informieren ist?					
6.8	Erfolgt die Auswertung von kritisch-aggressiven Situationen?					
6.9	Sind die Beschäftigten zu Deeskalations- und Konfliktlösungsstrategien geschult?					
6.10	Sind innerhalb des Beratungsbereiches scharfe, spitze und sonstige bewegliche (schwere) Gegenstände dem Zugriff der Besucher entzogen?					
6.11	Ist organisatorisch gewährleistet, dass Beschäftigte im Außendienst bei möglichem Konfliktpotenzial die Bürger zu zweit besuchen?					
6.12	Stehen den Beschäftigten im Außendienst Handys für den Notruf zur Verfügung?					
6.13	Sind Regelungen für den Umgang mit Bürgern anderer Nationalität getroffen (Zeitplanung, Dolmetscher, sonstige Begleitpersonen etc.)?					
6.14	Gibt es eine Regelung zum Hausverbot für aggressive Bürger?					
6.15	Gab es im Arbeitsbereich im letzten Jahr einen Anstieg kritischer, gefährlicher Ereignisse durch aggressive Bürger/Kunden?					

# Handlungsleitfaden zur Gefährdungsbeurteilung – Maßnahmenkatalog

Ziele	Maßnahmen/Lösungsansätze	Staatl. und berufsgenossenschaftliches Recht sowie weitere Quellen
<p>Sicherheit und Gesundheitsschutz aller Beschäftigten</p> <p>Rechtskonforme Organisation des Arbeits- und Gesundheitsschutzes</p> <p>Beratung und Unterstützung der Führungskräfte und Mitarbeiter</p>	<p>Festlegung und Wahrnehmung der Verantwortung</p> <p>Definition/Zuweisung von Aufgaben und Zuständigkeiten an ausgewählte Personen</p>	<p>- Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG)</p> <p>- Arbeitssicherheitsgesetz (ASiG)</p> <p>- Arbeitszeitgesetz (ArbZG)</p> <p>- Sozialgesetzbuch VII (SGB VII)</p> <p>- UVV Grundsätze der Prävention (BGV A1, GUV-V A1)</p> <p>- UVV Arbeitsmedizinische Vorsorge (BGV A4, GUV-V A4)</p> <p>- UVV Betriebsärzte und Fachkräfte für Arbeitssicherheit (BGV A2)</p> <p>- UVV Betriebsärzte, Sicherheitsingenieure und andere Fachkräfte für Arbeitssicherheit (GUV-V A6/7)</p> <p>- GUV-I 508 „Bestätigung der Übertragung von Unternehmerpflichten“</p> <p>- GUV-I 8631 Organisation des Arbeitsschutzes - Grundlagen zur Integration des Arbeitsschutzes in die Organisation“</p>
<b>2. Standort - Beschaffenheit / Ausstattung</b>		
<p>Barrierefreie Gestaltung</p> <p>Umgang mit sicheren und Einsatz von sicheren Arbeitsmitteln/Arbeitsverfahren</p> <p>Einhaltung der Reinigungs-, Wartungs- und Prüfrisiken</p>	<p>Soll-Ist-Vergleich der baulichen und sicherheitstechnischen Gestaltung, Ausstattung und Beschaffenheit</p>	<p>- ArbSchG</p> <p>- Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV)</p> <p>- Betriebssicherheitsverordnung (BetrSichV)</p> <p>- UVV Grundsätze der Prävention (BGV A1, GUV-V A1)</p> <p>- UVV Sicherheits- und Gesundheitsschutzkennzeichnung am Arbeitsplatz (BGV A8, GUV-V 8) i. V. m. Arbeitsstättenregel ASR A1.3 Sicherheits- u. Gesundheitsschutzkennzeichnung</p> <p>- UVV Elektrische Anlagen und Betriebsmittel (BGV A3, GUV-V A3)</p> <p>- Mehr Sicherheit bei Glasbruch (GUV-SI 8027), Treppen (BGI 561/GUV-I 561)</p> <p>- Fußböden in Arbeitsräumen und Arbeitsbereichen mit Rutschgefahr (BGR 181, GUV-R 181)</p> <p>- Ausrüstung von Arbeitsstätten mit Feuerlöschern (BGR 133, GUV-R 133), (Sächsische) bzw. Landesbauordnung (SächsBauO / LandBauO)</p>

Ziele	Maßnahmen/Lösungsansätze	Staatl. und berufsgenossenschaftliches Recht sowie weitere Quellen
Ergonomische und sichere Einrichtung und Ausstattung der Arbeitsplätze (einschließlich Arbeitsumgebungsfaktoren)	<p>Reinigung Wartung Instandhaltung Instandsetzung ergonomische Ausstattung und Gestaltung der Arbeitsplätze</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ArbSchG</li> <li>- ArbStättV</li> <li>- BetrSichV</li> <li>- Verordnung über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit an Bildschirmgeräten (BildscharbV)</li> <li>- BGV A1, GUV-V A1</li> <li>- BGV A3, GUV-V A3</li> <li>- Bildschirm- und Büroarbeitsplätze - Leitfaden für die Gestaltung (GUV-I 650)</li> <li>- Einsatz von Personen – Notsignalanlagen (BGR 139)</li> </ul>
Erhöhung der Autonomie der Mitarbeiter in ihrer Arbeitsausführung	Zugangsmöglichkeiten zu elektronischen Informationen für Beschäftigte, wenn für Arbeitsaufgaben erforderlich	
Erhöhung der Arbeitsmotivation		
Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit	Software-Abgleich/-Vereinheitlichung mit anderen Struktureinheiten des Unternehmens	
Effizienz in der Arbeit	Modernisierung der Hardware-Ausstattung an den Arbeitsplätzen	
Erhöhung des Bürgerservices (wirkt auch gewaltpräventiv)		
Vermeidung von Stress durch Störungen und Blockierungen aufgrund technischer Probleme	Gewährleistung schnellstmöglicher technischer Störungsbeseitigung durch Vorhalten ausreichenden IT-Personals	
Arbeitszeiteinsparung im Vergleich zur Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel	für Tätigkeit im Außendienst: Verfügbarkeit über Dienst-Pkw in ausreichender Anzahl	

Ziele	Maßnahmen/Lösungsansätze	Staatl. und berufsgenossenschaftliches Recht sowie weitere Quellen
<b>4. Arbeitsinhalt / Arbeitsorganisation</b>		
<p>Vermeidung von psychischer Gesundheitsbeeinträchtigung und von Burnout als massive psychische Erkrankung</p>	<p>Gestaltung der Tätigkeitsanforderungen und – inhalte durch Prüfung und Einführung gesundheitsförderlicher Arbeitsorganisationskonzepte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Abbau hoher emotionaler Belastungen in Arbeitsbereichen mit viel Bürgerkontakt durch "job rotation"</li> <li>- Tätigkeits- und Entscheidungsspielräume für den Mitarbeiter</li> <li>- ausreichende und widerspruchsfreie Informationen zur Aufgabenrealisierung</li> <li>- Möglichkeiten zur fachlichen Kooperation und Kommunikation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ArbSchG</li> <li>- Sozialgesetzbuch V (SGB V)</li> <li>- Sozialgesetzbuch VII (SGB VII)</li> <li>- BGG A1</li> <li>- GUV A1</li> <li>- DIN EN ISO 10075, Teil 1 - 3:</li> <li>- „Ergonomische Grundlagen bezüglich psychischer Arbeitsbelastung“</li> <li>- DIN EN ISO 9241-2 „Ergonomische Anforderungen für die Bürotätigkeiten mit Bildschirmgeräten“;</li> <li>- Teil 2: Anforderungen an die Arbeitsaufgaben (ISO 9241-2: 1992)</li> <li>- Deutsche Fassung EN 29241-2: 1993</li> <li>- GUV-I 8628 „Psychische Belastungen am Arbeits- und Ausbildungsplatz – ein Handbuch“</li> <li>- GUV-I 8766 – Psychische Belastungen – Checklisten für den Einstieg</li> <li>- Schriftenreihe „Psychische Gesundheit am Arbeitsplatz“; Info-Media Verlag: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wenchel</li> <li>• Teil 1 „Orientierungshilfe“</li> <li>• Debitz, Gruber, Richter</li> <li>• Teil 2 „Erkennen, Beurteilen und Verhüten von Fehlbeanspruchungen“</li> <li>• Pohlandt, Heymer, Gruber</li> <li>• Teil 3 „Verhüten von Fehlbeanspruchungen durch Arbeits- und Organisationsgestaltung“</li> <li>• Richter, Friesenbichler, Vanis</li> <li>• Teil 4 „Psychische Belastungen - Checklisten für den Einstieg“</li> </ul> </li> </ul>
<p>Abbau von Zeitdruck und dem Gefühl des Gehetzt-Seins; Vermeidung psychischer Erkrankungen</p> <p>Vermeidung von Widersprüchen zwischen Qualität und Quantität der Arbeit</p> <p>Vermeidung von Überlastungen (speziell bei Miterledigung der Aufgaben Langzeitkranker)</p>	<p>Gewährleistung einer zuträglichen Anzahl kundenbezogener Fälle/Arbeitsbelastung pro Mitarbeiter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prüfung und ggf. Korrektur des Personalbemessungskonzeptes</li> <li>- mehr Zeit für Vor- und Nachbereitung der Fälle (außerhalb der Sprechzeiten)</li> <li>- ggf. Einrichtung telefonfreier Zeiten für die Beschäftigten an Nichtsprechtagen (Telefonumstellung)</li> <li>- Konzept für Vertretung Langzeitkranker (beispielsweise für diese Stellen befristete Arbeitsverträge schließen und/oder Springerpool einrichten)</li> </ul>	

Ziele	Maßnahmen/Lösungsansätze	Staatl. und berufsgenossenschaftliches Recht sowie weitere Quellen
<b>4. Arbeitsinhalt / Arbeitsorganisation</b>		
<p>Optimierung der Arbeitsausführung</p> <p>Zeitersparnis/Effizienz in der Arbeit</p> <p>Erhöhung Bürger-/Kundenservice durch bessere und schnellere Informiertheit der Beschäftigten</p> <p>Verbesserung der Beziehung zwischen Bearbeiter und Bürger</p> <p>Vermeidung von Ängsten und Unsicherheiten bei Beschäftigten</p>	<p>Weiterbildungsangebote, welche sich an den spezifischen Anforderungen der gegenwärtigen Tätigkeiten orientieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausreichend Zeit für arbeitsplatzbezogene Weiterbildung (beispielsweise für neue Software) gewährleisten</li> <li>- (Anpassungs-)Schulungen/Informationsveranstaltungen zu Gesetzen und Gesetzesänderungen (beispielsweise auch für Arbeit an Schnittstellen zu anderen Behörden)</li> <li>- Schulung zu psychischen/psychiatrischen Krankheiten der zu betreuenden Bürger</li> <li>- Informationsveranstaltung zu Kultur und Lebensweise der Nationen der zu betreuenden ausländischen Bürger</li> <li>- Sprachlehrgänge für Umgang mit ausländischen Bürgern</li> <li>- Erlernen von Techniken der Stressprävention und -bewältigung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Broschüren des Sächsischen Staatsministeriums für Wirtschaft und Arbeit, 2006</li> <li>• Psychische Fehlbelastungen in der Arbeitswelt vermeiden</li> <li>• Sensibilisieren - Motivieren – Intervenieren</li> <li>• Mobbing</li> <li>• Fakten - Handlungen - Verlauf – Folgen Was können Sie dagegen tun?</li> </ul>
Schaffung von Selbständigkeit in der Arbeit	Ausreichende/organisierte Einarbeitung von Mitarbeitern in neue Arbeitsaufgaben (hinsichtlich Zeit und Umfang)	
Optimierung der Arbeitsausführung	ggf. Festlegung von verantwortlichen Personen, die regelmäßig Veröffentlichungen neuer Gesetze/Gesetzesänderungen verfolgen, aufbereiten und verteilen	
Zeitersparnis/Effizienz in der Arbeit	Betriebliche Gesundheitsförderung (auch in Zusammenarbeit mit Krankenkassen z. B. Gesundheitstage)	
Gesundheitsfürsorge		

Ziele	Maßnahmen/Lösungsansätze	Staatl. und berufsgenossenschaftliches Recht sowie weitere Quellen
<p>Sozialer Rückhalt für Mitarbeiter; Stress wird besser bewältigt</p> <p>Erhöhung der Motivation</p> <p>Einfluss auf Arbeitsqualität/Effizienz</p> <p>Vermeidung von Konflikten</p> <p>Gewährleistung von Sicherheit im Arbeitsablauf</p>	<p><b>5. Zusammenarbeit / Soziales Klima / Führungsstile:</b></p> <p>Durchsetzung eines mitarbeiterorientierten Führungsstils:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realisierung von regelmäßigen und konstruktiven Rückmeldungen durch Führungskräfte an Mitarbeiter zu Verhalten und Leistung, in Einheit von Lob/Anerkennung und Kritik</li> <li>- Einbeziehung von Mitarbeitern in die Entscheidungsfindung</li> <li>- demokratischer Führungsstil bedeutet auch: Rückmeldung zu Führungstätigkeit durch Mitarbeiter an Führungskräfte</li> <li>- Zeit einplanen für Mitarbeiterführung</li> <li>- Realisierung von Strategien zur Konfliktlösung</li> <li>- Erarbeitung von Dienstvereinbarungen zu Informationsübermittlungen, zur Regelung der Zusammenarbeit und zur Lösung von Konflikten</li> <li>- Klare Zuständigkeiten und klare, effiziente Dienstwege schaffen</li> <li>- Bewährtes nach Möglichkeit belassen</li> <li>- Schaffen von Transparenz für Mitarbeiter auch bei betrieblichen Veränderungen</li> </ul>	<p><b>Führungstätigkeit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ArbSchG</li> <li>- BGV A1</li> <li>- GUV-V A1</li> <li>- DIN EN ISO 10075, Teil 1 - 3: „Ergonomische Grundlagen bezüglich psychischer Arbeitsbelastung“</li> <li>- GUV-I 8628 „Psychische Belastungen am Arbeits- und Ausbildungsplatz – ein Handbuch“</li> <li>- GUV-I 8766 – Psychische Belastungen – Checklisten für den Einstieg</li> <li>- Schriftenreihe „Psychische Gesundheit am Arbeitsplatz“ Info-Media-Verlag: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wemchel</li> <li>Teil 1 „Orientierungshilfe“</li> <li>• Debitz, Gruber, Richter</li> </ul> </li> <li>- Teil 2 „Erkennen, Beurteilen und Verhüten von Fehlbeanspruchungen“</li> <li>• Pohlandt, Heymer, Gruber</li> <li>- Teil 3 „Verhüten von Fehlbeanspruchungen durch Arbeits- und Organisationsgestaltung“</li> <li>• Richter, Friesenbichler, Vanis</li> <li>- Teil 4 „Psychische Belastungen - Checklisten für den Einstieg“</li> <li>- Broschüren des Sächsischen Staatsministeriums für Wirtschaft und Arbeit, 2006 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Psychische Fehlbelastungen in der Arbeitswelt vermeiden</li> <li>Sensibilisieren - Motivieren – Intervenieren</li> <li>• Mobbing</li> <li>Fakten - Handlungen - Verlauf - Folgen</li> <li>Was können Sie dagegen tun?</li> </ul> </li> </ul>

Ziele	Maßnahmen/Lösungsansätze	Staatl. und berufsgenossenschaftliches Recht sowie weitere Quellen
<p>Minderung von Ängsten, Unsicherheit, Gereiztheit und Unlust bei ausbleibender Transparenz, Zusatzaufwand wird begrenzt</p>	<p><b>5. Zusammenarbeit / Soziales Klima / Führungstätigkeit</b></p> <p>Vermeidung von Aktionismus; statistische Abfragen und operative Aufgaben auf das Notwendige beschränken und durchschaubar machen (mit Begründung)</p> <p>Abstimmung zwischen den Führungsebenen</p>	
<p>Zügige Fallbearbeitung</p> <p>Verbesserung des Bürgerservices</p> <p>Vermeidung von Zusatzaufwand und Informationsdefiziten</p> <p>Vermeidung von Konflikten</p> <p>Effizienz in der Arbeit</p> <p>Stärkung der Selbstsicherheit</p>	<p>Regelmäßige Besprechungen/Erfahrungsaustausch (ggf. zusätzlich zu Dienstberatungen):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dienstberatungen nach vorher gemeinsam abgestimmten Terminen</li> <li>- bei Dienstberatungen nur Weitergabe wesentlicher Infos</li> <li>- Fallbesprechungen</li> <li>- für Arbeitsprobleme verschiedener Art extra Besprechungen</li> <li>- gegebenenfalls Hinzuziehung eines Supervisors</li> <li>- Treffen und Fixieren klarer Regelungen (allen zugänglich machen)</li> </ul>	



Ziele	Maßnahmen/Lösungsansätze	Staatl. und berufsgenossenschaftliches Recht sowie weitere Quellen
<b>5. Zusammenarbeit / Soziales Klima / Führungstätigkeit</b>		
<p>Zügige Fallbearbeitung</p> <p>Vermeidung von Zusatzaufwand und Informationsdefiziten</p>	<p>Gestaltung der Kooperation innerhalb des Arbeitsbereiches, zwischen Arbeitsbereichen oder mit externen Einrichtungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifizierung und Beseitigung von Störungen und Erschwernissen im Arbeitsablauf</li> <li>- Optimierung von Zuarbeiten/effiziente Gestaltung der Kooperationen – schriftliche Regelung mit Zuordnung von Verantwortlichkeiten (allen zugänglich machen)</li> </ul>	
<b>6. Gefährdungen durch Bürger / Kunden</b>		
<p>Umfassende Informiertheit der Beschäftigten und Regeln zum Meldeverhalten dienen der Gewaltprävention und der Bewältigung erlebter Gewalt</p> <p>Erleben des sozialen Rückhaltes von Seiten des Arbeitgebers gegenüber dem Arbeitnehmer</p>	<p>Umgang mit allen kritisch-aggressiven Vorkommnissen verbaler und körperlicher Art:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Festlegung, welche Vorkommnisse als kritisch-aggressiv einzuschätzen und zu melden sind</li> <li>- Festlegung klarer Meldewege entsprechend der Hierarchieebenen</li> <li>- regelmäßige Informationen und Auswertungen zu derartigen Vorkommnissen durch Führungskräfte (z. B. in Dienstberatungen)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ArbSchG</li> <li>- BGV A1</li> <li>- BGI 5046 „Wenn die Seele streikt“</li> <li>- GUV-V A1</li> <li>- GUV-I 508 „Bestätigung der Übertragung von Unternehmerpflichten“</li> <li>- GUV-I 8804 „Notfallmanagement für berufsbedingte Krisensituationen mit psychischer Extrembelastung“</li> <li>- DIN EN ISO 10075, Teil 1 - 3:</li> <li>- „Ergonomische Grundlagen bezüglich psychischer Arbeitsbelastung“</li> <li>- GUV-I 8628 „Psychische Belastungen am Arbeits- und Ausbildungsplatz – ein Handbuch“</li> <li>- GUV-I 8766 – Psychische Belastungen – Checklisten für den Einstieg</li> <li>- Schriftenreihe „Psychische Gesundheit am Arbeitsplatz“ Info-Media-Verlag: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wenchel</li> <li>Teil 1 „Orientierungshilfe“</li> </ul> </li> <li>• Debitz, Gruber, Richter</li> <li>Teil 2 „Erkennen, Beurteilen und Verhüten von Fehlbeanspruchungen“</li> </ul>

Ziele	Maßnahmen/Lösungsansätze	Staatl. und berufsgenossenschaftliches Recht sowie weitere Quellen
<p>Gewaltprävention; schnelle Hilfe bei aggressiven Vorkommnissen</p> <p>Anheben der Aggressionsschwelle der Bürger</p> <p>Bürgerservice (dient auch der Gewaltprävention)</p> <p>Verbesserung der Beziehung zwischen Bearbeiter und Bürger</p> <p>Vermeidung von Ängsten und Unsicherheiten bei Beschäftigten</p>	<p><b>6. Gefährdungen durch Bürger / Kunden</b></p> <p>Sicherheitsorganisatorische und sicherheitstechnische Maßnahmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bei viel Bürgerkontakt Besetzung des Arbeitszimmers mit mindestens zwei Beschäftigten</li> <li>- Präsenz des Wachschutzes/Sicherheitsdienstes mindestens an den Sprechtagen (ständige Begehung des Objektes)</li> <li>- Installierung eines Kundenleitsystems (personell besetzte Informationsstelle im Eingangsbereich und optisches Leitsystem im Gebäude)</li> <li>- Klare Sanktionspolitik für Bürger (und ggf. Beschäftigte) bei aggressiven Vorkommnissen (z. B. Hausverbot für Bürger)</li> <li>- Tätigkeit im Außendienst betreffend: bei möglichem Konfliktpotential mit Bürgern Tätigkeit im Außendienst zu zweit realisieren</li> <li>- Absicherung, dass nach Beendigung der Kernzeit und bei Abwesenheit von Kolleginnen keine Alleinarbeit erfolgt</li> <li>- Installierung eines technischen Notrufsystems an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr einschließlich Informiertheit der Beschäftigten über Aufschaltung (Beschäftigte müssen wissen, von wem Hilfe zu erwarten ist)</li> <li>- Ggf. für Arbeitsplätze mit Bürgerkontakt Anbringen von Türknaufen</li> <li>- Tätigkeit im Außendienst betreffend: dienstliche, frei geschaltete Mobilfunktelefone zur Verfügung stellen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pohlandt, Heymer, Gruber Teil 3 „Verhüten von Fehlbeanspruchungen durch Arbeits- und Organisationsgestaltung“</li> <li>• Richter, Friesenbichler, Vanis Teil 4 „Psychische Belastungen - Checklisten für den Einstieg“</li> <li>- Broschüren des Sächsischen Staatsministeriums für Wirtschaft und Arbeit, 2006</li> <li>• Psychische Fehlbelastungen in der Arbeitswelt vermeiden Sensibilisieren - Motivieren – Intervenieren</li> <li>• Mobbing Fakten - Handlungen - Verlauf - Folgen Was können Sie dagegen tun?</li> </ul>

Ziele	Maßnahmen/Lösungsansätze	Staatl. und berufsgenossenschaftliches Recht sowie weitere Quellen
<p>Gewaltprävention Vermeidung von Aggressionen</p> <p>Abbau von Unsicherheit und Ängsten im Umgang mit Bürgern</p>	<p><b>6. Gefährdungen durch Bürger / Kunden</b></p> <p>Grundkurse Deeskalation (verbal/körperlich) für alle Beschäftigten, unabhängig von der konkreten Tätigkeit</p> <p>Regelmäßige Auffrischung der Kenntnisse/Fähigkeiten zur Deeskalation für Beschäftigte mit Publikumsverkehr</p> <p>Informationsveranstaltung zu Kultur und Lebensweise der Nationen der zu betreuenden ausländischen Bürger</p> <p>Sprachlehrgänge für Umgang mit ausländischen Bürgern</p>	
<p>Ängste als besondere emotionale Belastungen können für Mutter und Kind eine Gesundheitsgefährdung darstellen</p>	<p>Beschäftigung werdender Mütter betreffend: ggf. befristeter Arbeitsplatzwechsel bei Tätigkeit mit psychischer Belastung (insbesondere bei Ängsten vor Gewalt durch Bürger)</p>	
<p>Schaffung von Rechtssicherheit für Arbeitnehmer durch Arbeitgeber</p> <p>Beistand für den Beschäftigten</p> <p>Stärkung der Selbstsicherheit</p>	<p>Hilfe für Beschäftigte in Konfliktfällen mit Bürgern</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rechtliche Beratung/Unterstützung durch die Dienststelle</li> <li>- soziale/moralische Unterstützung der Beschäftigten</li> </ul>	
<p>Bürgerservice (dient auch der Gewaltprävention)</p>	<p>Informationsmaterial für ausländische Bürger mit externen Hilfsangeboten</p>	

## **Impressum**

Herausgeber: Sächsisches Staatsministerium für Wirtschaft und Arbeit  
Abteilung Arbeit  
Wilhelm-Buck-Straße 2, 01097 Dresden  
Tel.: 0351 564-0, Fax: 0351 564-8189

Autoren: Regierungspräsidium Dresden, Abteilung Arbeitsschutz  
Stauffenbergallee 2, 01099 Dresden  
Tel.: 0351 825-7000, Fax: 0351 825-9700

Unfallkasse Sachsen, Abteilung Prävention  
Rosa-Luxemburg-Straße 17a, 01662 Meißen  
Tel.: 03521 724-0, Fax.: 03521 724-333

Ausgabe: März 2008