



## Über den Umgang mit psychosozialen Problemen und die Reduzierung von arbeitsbedingtem Stress

### Zusammenfassung eines Berichts der Agentur

#### Einleitung:

Mehr als ein Viertel aller Arbeitnehmer in der Europäischen Union ist von arbeitsbedingtem Stress betroffen. Arbeitsbedingter Stress und psychosoziale Probleme stehen im Mittelpunkt der Europäischen Woche für Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit 2002. Zur Unterstützung dieser Initiative wurde ein Bericht erstellt, der sich mit einer Reihe von Fällen, Programmen, Praktiken und Erfahrungen in den Mitgliedstaaten auseinandersetzt, die sich darum bemühen, psychosoziale Probleme in den Griff zu bekommen und arbeitsbedingten Stress zu vermeiden. Dieses Fact Sheet bietet eine Zusammenfassung des Berichts speziell für diejenigen, die Strategien im Umgang mit arbeitsbedingtem Stress auf nationaler, regionaler und lokaler Ebene entwickeln möchten. Am Ende des Factsheets finden Sie einen Hinweis darauf, wie Sie den Bericht und andere Produkte zum Themenkomplex arbeitsbedingter Stress erhalten können.



#### Zweck des Berichts:

- das Bewusstsein für Informationen über arbeitsbedingte psychosoziale Fragen zu schärfen;
- eine Kultur der Vorbeugung von psychosozialen Gefährdungen (einschließlich Stress, Gewalt und Mobbing) zu fördern;
- dazu beizutragen, dass immer weniger Arbeitnehmer diesen Risiken ausgesetzt sind;
- die Entwicklung und Verbreitung guter praktischer Lösungen zu unterstützen und
- die Tätigkeiten auf der Ebene der Europäischen Union wie auch der Mitgliedstaaten anzuregen.

#### Gesetzgebung und einzelstaatliche Regelungen:

Die Richtlinie des Rates über die Durchführung von Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes der Arbeitnehmer bei der Arbeit (89/391/EWG) bildet die Grundlage für die Rechtsvorschriften der EU-Mitgliedstaaten. Sie bezieht sich implizit und explizit auf psychosoziale Belange. In einigen Ländern gehen die gesetzlichen Vorschriften über diese Rahmenrichtlinie hinaus, indem den Arbeitgebern Maßnahmen gegen psychosoziale Risiken vorgegeben werden. In dem Bericht werden Beispiele für jüngste Maßnahmen dargestellt, wie etwa **ein neues Gesetz zu Sicherheit und Gesundheitsschutz in Finnland**, das sich u. a. auf psychosoziale Anforderungen der Arbeitsstellen, auf Gewalt und Mobbing bezieht. Es werden einige Alternativen zu der Umsetzung in einzelstaatlichen Gesetzen untersucht, wie etwa ein Projekt über Branchenvereinbarungen in den

Niederlanden: **Erklärung zu Gesundheitsschutz und Sicherheit bei der Arbeit**. Es wird eine Zusammenfassung der Maßnahmen seitens der Sozialpartner und der öffentlichen Dienststellen, einschließlich der Arbeitsinspektionen, gegeben. Weiter wird anhand einiger Beispiele beschrieben, wie man sich mit psychosozialen Problemen im Rahmen der Inspektion befasst.

#### Verbesserung der psychosozialen Arbeitsumgebung:

##### Fallstudien:

- Work Positive – a stress management approach for SMEs („Positives Arbeiten – ein Ansatz zum Stressmanagement in KMU“ – Irland und Schottland)
- Tackling Work-related Stress: the risk management approach („Der Umgang mit arbeitsbedingtem Stress: der Risikomanagement-Ansatz – UK“)
- Gesundheitszirkel: ein partizipativer Ansatz zur Verbesserung gesundheitsbezogener Arbeitsbedingungen (Deutschland)
- Naoussa Spinning Mills S.A.: Gesundheitsschutzprogramm bei der Arbeit (Griechenland)
- Maßnahmenprojekt gegen Fehlzeiten und für ein größeres Wohlbefinden (IPAW – Dänemark)

Der Bericht gibt Beispiele von Instrumenten zur Verbesserung des psychosozialen Umfelds. Zu diesen Instrumenten gehört **Work Positive (Positiv arbeiten)**, ein Verfahren in fünf Schritten zur Bewältigung von Stress am Arbeitsplatz. Dieses Instrument hilft KMU, die Risiken von arbeitsbedingtem Stress zu erkennen und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen. Das Rahmenprogramm mit der Bezeichnung **Risk Assessment – Risk Reduction (Risikobewertung – Risikoreduzierung)** ist ein weiteres Instrument, das in vielen Organisationen erfolgreich erprobt wurde. Es ist darauf abgestimmt, das Risiko zu bewerten und Maßnahmen zur Reduzierung des Stress bei den Arbeitnehmern zu treffen. **Health Circles (Gesundheitszirkel)** sind Diskussionsgruppen, in denen Arbeitnehmer am Arbeitsplatz versuchen, wichtige Gesundheitsprobleme bei der Arbeit zu erkennen und Lösungen dafür zu erarbeiten. Sie wurden seit den 80-er Jahren als eine Methode zur Entwicklung von Verbesserungen in der Arbeitsumgebung eingesetzt und evaluiert.

**Naoussa Spinning Mills S.A.** ist ein Beispiel für den Nutzen eines Gesundheitsschutzprogramms bei der Arbeit. Das Unternehmen war seit 1986 ein Pionier auf diesem Gebiet in Griechenland. Das **Maßnahmenprojekt gegen Fehlzeiten und für ein größeres Wohlbefinden** ist eine Fünfjahresstudie zu psychosozialen Maßnahmen in der Arbeitsumwelt. Verbesserungen bezüglich dieser psychosozialen Faktoren hatten eine erhebliche Verringerung der Fehlzeiten zur Folge.

#### Die Verringerung von Stress:

##### Fallstudien:

- Guidance provided by HSE: Part 1 - work-related stress (UK) (Leitlinien zu arbeitsbedingtem Stress, Teil 1)
- StRes Moderator: a stress management method (eine Stressmanagement-Methode – Österreich)
- Klinisches Programm zur Stressprävention und -kontrolle (Portugal)
- Stressmanagementpolitik in der belgischen Bundespolizei
- Strassenverkehr und Arbeitsumgebung der Busfahrer (Schweden)
- Pass auf: ein teambasiertes Maßnahmenprogramm gegen das Burnout-Syndrom bei Pflegepersonal von Krebskranken (Niederlande)

Instrumente und Leitlinien, die spezifischer auf die Stressreduzierung abzielen, werden in Form des Berichts **Stress am Arbeitsplatz – ein**



**Leitfaden** und des Instruments **Stress Moderator** vorgestellt; beide bieten Unterstützung für Arbeitgeber und Arbeitnehmer, indem sie helfen, psychosoziale Risiken in Unternehmen zu erkennen, zu analysieren und in den Griff zu bekommen. Das **Klinische Programm zur Stressprävention und -kontrolle** wendet sich an den einzelnen Arbeitnehmer; sein Hauptziel besteht darin, das Wohlbefinden des Programmteilnehmers wieder herzustellen und ihn zu befähigen, mit dem Problem umzugehen.

Polizeibeamte, Fahrer und Arbeitnehmer des Gesundheitswesens sind Gruppen, die einem hohen Risiko von psychosozialen Stressfaktoren ausgesetzt sind. Um den Polizeibeamten zu helfen, führte die belgische Bundespolizei eine **Stressmanagementpolitik** ein und stellte „Stressteams“ zu ihrer Umsetzung zusammen. Die Arbeit dieser Teams betrifft verschiedene Fachbereiche wie Umgang mit posttraumatischem Stress, Stressprävention, Information und Schulung. Das Maßnahmenprogramm **„Strassenverkehr und Arbeitsumgebung der Busfahrer“** wurde in einer Buslinie im Zentrum von Stockholm durchgeführt. Es wandte sich speziell an die verschiedenen Organisationsebenen, und die Evaluationsstudien wiesen nach, dass die Stresssymptome bei den Fahrern nachließen. Mit dem Projekt **Pass auf** schließlich wird versucht, beim Pflegepersonal in Krebsstationen mit Hilfe eines teambasierten Stressmanagement-Ansatzes das durch chronischen Arbeitsstress hervorgerufene Burnout-Syndrom zu verhindern, wozu unter anderem Gruppen zur Unterstützung der Belegschaft eingerichtet werden.

## Prävention von Gewalt:

### Fallstudien:

- Guidance provided by HSE: Part 2 – violence at work (UK) (Leitlinien zu Gewalt bei der Arbeit, Teil 2)
- La Poste: Stressmanagement in Situationen, die durch Aggressivität entstehen (Frankreich)
- Prävention körperlicher Gewalt am Arbeitsplatz im Einzelhandelssektor – KAURIS-Methode (Finnland)

**Guidance on violence at work (Leitlinien zu Gewalt bei der Arbeit)** ist Teil eines strategischen Ansatzes zur Bekämpfung von Gewalt bei der Arbeit. In den beigefügten Fallstudien wird nachgewiesen, wie einige Handelsunternehmen verschiedene kosteneffiziente Methoden zur Minimierung des Risikos für ihre Mitarbeiter eingesetzt haben. Die **KAURIS-Methode zur Prävention körperlicher Gewalt am Arbeitsplatz im Einzelhandelssektor** hilft Unternehmen bei der Bewertung von und beim Umgang mit Gewalt am Arbeitsplatz. Sie zielt speziell auf das Einzelhandelsgewerbe ab, in dem ein hohes Risiko von gewalttätigen Zwischenfällen besteht. **La Poste** ist ein nationales Projekt, das sich zum Ziel setzt, durch stressbedingte Aggressivität verursachte Situationen in den Postämtern zu verhindern. Es sollen einzelne Mitarbeiter in spezifischen Verhaltensweisen und psychologischen Kompetenzen zum Umgang mit Stress geschult werden.

## Prävention von Mobbing:

### Folgende Fälle werden in dem Bericht behandelt:

- Dignity at Work – the Challenge of Workplace Bullying (Würde am Arbeitsplatz – die Herausforderung des Mobbing – Irland)
- Öffentliches Transportunternehmen der Stadt Turin: Vereinbarung zur Prävention von sexueller Belästigung, Mobbing und Diskriminierung (Italien)

In Irland wurde eine Taskforce zum Thema Prävention von Mobbing eingerichtet, die sich mit dem Problem auseinandersetzen soll. Der Bericht **Dignity at Work – the Challenge of Workplace Bullying (Würde am Arbeitsplatz – die Herausforderung des Mobbing)** gibt eine Reihe von Hinweisen, wie man dem Problem durch koordinierte Maßnahmen von staatlichen Stellen entgegenzutreten kann. In der zweiten Studie, die sich mit den **öffentlichen Transportunternehmen der Stadt Turin** befasst, wird die Tatsache behandelt, dass in Italien immer mehr Frauen und nicht-italienische Arbeitnehmer beschäftigt sind. Da es in dieser Situation zu

sexueller Belästigung und Diskriminierungen kommen kann, wurde von den Gewerkschaften eine Vereinbarung zur Prävention von sexueller Belästigung, Mobbing und Diskriminierung unterzeichnet. Als Anlaufstelle für Probleme dieser Art wurde eine Sonderkommission aufgestellt.

## Faktoren, die zum Erfolg bewährter Praktiken zur Stressprävention beitragen:

Sieben Faktoren werden in dem Bericht als Kernpunkte erfolgreicher Maßnahmen zur Stressbewältigung am Arbeitsplatz vorgestellt:

### 1. Angemessene Risikoanalyse

Anhand einer Risikobewertung ist zunächst eine Vergleichsbasis zu erarbeiten. In diesem Zusammenhang können Erhebungen durchgeführt werden. Man sollte sich jedoch nur dazu entschließen, wenn die klare Absicht besteht, aufgrund der Ergebnisse entsprechende Maßnahmen zu treffen.

### 2. Gründliche Planung und ein stufenweiser Ansatz

Es müssen klare Ziele gesteckt und Zielgruppen sowie Aufgaben, Zuständigkeiten und Mittelzuweisungen definiert werden.

### 3. Kombination von Maßnahmen, die auf die Arbeit ausgerichtet sind, mit solchen, bei denen der Arbeitnehmer im Mittelpunkt steht

Vorrang haben kollektive und organisatorische Maßnahmen, um die Risiken an der Wurzel anzugehen. Durch die auf die Arbeitnehmer ausgerichteten Maßnahmen können andere Aktivitäten ergänzt werden.

### 4. Kontextspezifische Lösungen

Praktische Erfahrungen von Arbeitnehmern sind eine sehr wichtige Ressource zum Erkennen von Problemen und Aufzeigen von Lösungen. Manchmal kann aber auch externes Fachwissen notwendig sein.

### 5. Erfahrene Praktiker und evidenzbasierte Maßnahmen

Es sollte nur kompetentes externes Fachwissen in Anspruch genommen werden.

### 6. Sozialer Dialog, Partnerschaft und Einbindung der Arbeiter

In jedem Stadium einer Maßnahme kommt es darauf an, dass Arbeitnehmer, mittlere Führungsebene und leitende Angestellte mit eingebunden werden und sich engagieren.

### 7. Nachhaltige Prävention und Unterstützung durch die Führungsspitze

Wenn die Führungskräfte nicht zu Änderungen bereit sind, sind nachhaltige Verbesserungen nicht möglich. Das Risikomanagement sollte grundsätzlich bei allen Arbeiten beachtet werden.

## Wo kann ich den Bericht beziehen?

Der vollständige Bericht ist auf Englisch auf der Website der Agentur unter der Adresse [http://agency.osha.eu.int/publications/reports/index\\_en.htm](http://agency.osha.eu.int/publications/reports/index_en.htm) verfügbar, er kann kostenlos heruntergeladen werden. Der gedruckte Bericht kann unter dem Titel „Über den Umgang mit psychosozialen Problemen und die Reduzierung von arbeitsbedingtem Stress“, Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz, 2002, ISBN 92-9191-009-0, beim Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaften (EUR-OP) in Luxemburg (<http://eur-op.eu.int/>) bzw. seinen Verkaufsstellen bezogen werden. Der Preis beträgt in Luxemburg 23,50 Euro (ohne MwSt.).

Weitere Informationen über arbeitsbedingten Stress finden Sie unter <http://osha.eu.int/ew2002/>.