

M9-EN.9 PSYCHOSOZIALE FAKTOREN DER ARBEITSGEFÄHRDUNG

M9-EN9.1. Arbeitsbedingungen, Anforderungen und Arbeitsorganisation

M9-EN9.2. Gewalt und Belästigung

M9-EN.9.3. Arbeitsbedingter Stress

M9-EN.9.4. Arbeitsorganisation und Erholungspausen

M9-EN.9.5. Arbeitsbedingungen schwangerer und gerade entbundener Frauen

M9-EN.9.6. Beschäftigte mit befristeten oder saisonalen Verträgen

M9-EN.9.7. Test zur Selbsteinschätzung

M9.9.jpg

Kurze Beschreibung des Kapitels

Dieses Kapitel beschreibt und untersucht psychosoziale Gefährdungsfaktoren, denen Angestellte im Hotel- und Restaurantsektor ständig ausgesetzt sind. Dieses Kapitel untersucht außerdem die negativen Effekte, welche durch unangemessene Arbeitsbedingungen, schlechte Arbeitsorganisation und stressige Atmosphäre die Gesundheit der Angestellten beeinträchtigt.

Ziele dieses Kapitels:

- Herausstellen der typischen psychosozialen Gefährdungsfaktoren, Gewalt und Stress, denen Restaurantangestellte (Barkeeper, Kellner) und Küchenangestellte (Köche, Hilfsköche) begegnen.
- Untersuchung der Organisationen von Arbeits- und Pausenzeichen
- Auseinandersetzung mit den Arbeitsbedingungen von schwangeren Frauen und jungen Müttern
- Untersuchung der Anforderungen für den Arbeitgeber bei Arbeitnehmerüberlassung für Zeitarbeit
- Aufzeigen von Präventivmaßnahmen bei psychosozialen Gefährdungsfaktoren

Die Informationen in diesem Kapitel sollen Managern helfen psychosoziale Gefährdungsfaktoren im Hotel- und Restaurantsektor zu bestimmen, einzelne Situationen einzuschätzen und, auf Basis von Empfehlungen, angemessene Präventivmaßnahmen einzuleiten um das Risiko zu minimieren.

M9-EN.9.1 Arbeitsbedingungen, Anforderungen und Arbeitsorganisation

Bezahlung alleine garantiert keine effiziente Leistung der Angestellten an einem neuen Arbeitsplatz. Es gibt 5 Faktoren, welche eine höhere Effizienz der Angestellten sicherstellt:

- **Bequeme Arbeitsplätze** – Ein Angestellter muss sich wohl und sicher fühlen an seinem Arbeitsplatz um sich auf seinen Job konzentrieren zu können
- **Angenehme Arbeit** – Ein Angestellter muss die Arbeit verrichten, die er mag und für die er eingestellt wurde. Anderenfalls könnte der Angestellte und auch der

Arbeitgeber unzufrieden werden; es wird nicht zu erwarteten Ergebnissen führen und der Arbeitgeber wird sich in der anfänglichen Situation wieder finden: einen neuen Angestellten suchen, neue Einarbeitung, neue Kosten

- **Begeisterung** – Ein Angestellter muss regelmäßig neue, komplizierte Aufgaben bekommen, die ihm mehr Verantwortung und Fähigkeiten abverlangen. Ansonsten, egal wie angenehm die Arbeit ist, könnte es zu Langeweile führen, die zu reduzierter Effizienz des Angestellten führt.
- **Adäquate Arbeitsbelastung** – Die Arbeitsbelastung sollte die Fähigkeiten des Angestellten nicht übersteigen. Anderenfalls wird sich der Angestellte physisch wie psychisch überanstrengen, was zu einer eingeschränkten Effizienz bei der Arbeit führt.
- **Beziehungen unter Mitarbeitern** – Die Effizienz der Angestellten hängt sehr stark von den Beziehungen untereinander aber auch von der Arbeitgeber-Arbeitnehmer-Beziehung ab. Wenn die Arbeitgeber-Arbeitnehmer-Beziehung auf Angst statt auf Respekt basiert, wenn Kollegen untereinander heimlich lästern oder verleumden, wenn es einen unsinnigen Wettbewerb unter Kollegen gibt, dann entwickeln sich Arbeitsbeziehungen zu einem gegenseitigen Krieg, der Energien in Konflikte verschwendet statt für die Arbeit.

M9-EN.9.2 Gewalt und Belästigung

Studien der Europäischen Union entsprechend, haben 4% aller Angestellten bereits mit Gewalt am Arbeitsplatz zu tun gehabt. Gewalt ist häufiger in Unternehmen anzutreffen, die mit großen Werten zu tun haben (Banken, Apotheken). Wie auch immer, in letzter Zeit ist die Tendenz erkennbar, das es auch in anderen Berufen zu Gewalt kommt, speziell im Service-Sektor (z.B. Ärzte, Krankenschwestern, Lehrer, Restaurant- und Barangestellte, etc.).

Die folgenden Dinge sollte bei der Beurteilung dieser Gefährdungsfaktoren auf der Arbeit in Betracht gezogen werden:

- Haben Angestellte mit Fremdgewalt am Arbeitsplatz zu tun
Fremdgewalt am Arbeitsplatz wird verstanden als Beleidigung, Bedrohung, physische und psychische Aggression gegenüber dem Angestellten von Personen die nicht dem Unternehmen angehören (z.B., Kunden, Klienten, etc.) und seine Gesundheit, Sicherheit oder sein Wohlergehen gefährden. Gewalt kann auch rassistisch oder sexuell sein.
- Arbeitet der Angestellte mit Geld oder wertvollen Gegenständen
- Arbeitet der Angestellte alleine
- Ist die Sicherheit von Angestellten und Kunden garantiert, ist ein Sicherheitsdienst verfügbar
- Hat der Angestellte mit Kunden zu tun, die potentiell aggressiv sind, da sie unter Drogen- oder Alkoholeinfluss stehen
- Gibt es eine ausreichende Anzahl Angestellter um alle Kunden zu bedienen
- Gibt es eine ausreichende Anzahl Angestellter, die sich um andere Filialen des Unternehmens kümmern

In jedem Fall sind die Ergebnisse von Gewalt individuell, abhängig von den Umständen unter denen die Gewalt passiert und auch von der persönlichen Qualifikation. Die Ergebnisse von Gewalt zeigen sich wie folgt:

- Reduzierte Motivation und Arbeitsbefriedigung
- Stress
- Physischer und soziologischer Schaden der sich in der Entwicklung von verschiedensten Ängsten und Phobien niederschlägt
- Häufigeres Fehlen
- Sich verschlechternde Beziehung zur Arbeit
- Einstellungsprobleme

Präventivfaktoren welche das Gewaltrisiko senken:

- Arbeitsumgebung
- Arbeitsorganisation
- Trainings- und Informationsveranstaltungen für Angestellte

Gewaltprävention wird auf 2 Ebenen entwickelt:

1. Versuchen Gewaltakte an sich zu verhindern oder deren Anzahl zu reduzieren
2. Opfern von Gewalt benötigte Hilfe und Unterstützung gewähren

M9-EN.9.3 – Arbeitsbedingter Stress

Stress (##17##) auf der Arbeit ist die zweithäufigste Ursache für Gesundheitsprobleme. Stress auf der Arbeit könnte sich folgendermaßen äußern:

- Psychologische Faktoren (Arbeitsorganisation und -management, d.h. hohe Anforderungen an die Arbeit und ungenügende Arbeitskontrolle, zu hohe Arbeitsbelastung, Fristen, Einschüchterung und Gewalt auf der Arbeit).
- Physikalische Faktoren (unpassende Bedingungen der Arbeitsumgebung, wie Hitze, Kälte, Lärm, Werkzeug, etc.)

Die folgenden Dinge sollten bei der Beurteilung dieser Gefährdungsfaktoren in Betracht gezogen werden:

- Arbeiten Angestellte in geeigneter Umgebung
- Sind die benutzten Werkzeuge in gutem Zustand und angenehm zu bedienen
- Ist die Arbeit gut organisiert, d.h. können die Kunden mit der vorhandenen Anzahl Angestellter bedient werden
- Sind die Arbeitspausen angemessen organisiert: haben die Angestellten genug Zeit eine Pause zu machen und zu essen;
- Werden Bestellungen von Kunden schnell und exakt ausgeführt;
- Gibt es die Möglichkeit von Konflikten mit Kunden aufgrund verspäteter oder ungenügend ausgeführter Bestellungen

- Verrichten Angestellte ihre Arbeiten entsprechend Ihrer Qualifikation und Fähigkeiten
- Sind Angestellte genügend angelernt und geübt mit der von ihnen zu verrichtenden Arbeit

Den stressauslösenden Bedingungen zum Trotz, die Reaktionen des menschlichen Körpers sind die gleichen:

- Erhöhte Atemfrequenz
- Atemnot
- Erhöhter oder aussetzender Herzschlag
- Erhöhtes Schwitzen
- Magenkrämpfe

Mit der Zeit resultiert Stress in den folgenden psychologischen Problemen:

- Gefühlsschwankungen und Depressionen
- Schlechte Erinnerung
- Unfähigkeit zur Konzentration

Stress auf der Arbeit könnte Depressionen, Beklemmungen, Nervosität, Müdigkeit und Herzkrankheiten hervorrufen. Daraus resultiert verminderte Arbeitseffizienz der Angestellten, reduzierte Kreativität und Konkurrenzfähigkeit. [##W22##](#)

Präventivmaßnahmen um das Risiko von Gewalt zu reduzieren, beinhalten:

- Arbeitsumgebung
- Arbeitsorganisation
- Trainings- und Informationsveranstaltungen für Angestellte

M9-EN.9.4 Arbeitsorganisation und Erholungspausen

Organisation von Arbeits- und Ruhepausen von Angestellten sollten auf Basis der Richtlinie 2003/88/EG vom 4. November 2003 erfolgen, die diverse Aspekte der Arbeitsorganisation betrifft.

Die in Betracht zu ziehenden Hauptaspekte beim Schreiben der Arbeitspläne lauten wie folgt:

- Jeder Arbeiter hat einen Anspruch auf mindestens 11 zusammenhängende Stunden Ruhe pro 24-Stunden-Periode
- Pro Sieben-Tage-Periode hat jeder Arbeiter einen Anspruch auf mindestens 24 Stunden ununterbrochene Ruhepause plus die 11 Stunden tägliche Pause.
- Wenn der Arbeitstag länger als 6 Stunden ist, hat jeder Arbeiter Anspruch auf eine Pause.
- Die durchschnittliche Arbeitszeit pro Sieben-Tage-Periode, Überstunden inklusive, sollte 48 Stunden nicht überschreiten

- Jeder Angestellte hat Anspruch auf 4 Wochen bezahlten Urlaub, welcher nicht durch Bezahlung ersetzt werden kann, es sei denn die Arbeitsbeziehung wurde beendet
- Übliche Arbeitszeiten für Angestellte in Nachtschichten sollten durchschnittlich 8 Stunden pro 24-Stunden-Periode nicht überschreiten

M9-EN.9.5 Arbeitsbedingungen schwangerer und gerade entbundener Frauen

Bei der der Auswertung von Gefährdungen am Arbeitsplatz sollte ausdrücklich auf Arbeitsplätze geachtet werden, an denen Schwangere oder junge Mütter arbeiten.

Wenn es irgendeine mögliche Gefährdung für eine werdende Mutter und/oder ihr Baby gibt, müssen alle möglichen Maßnahmen ergriffen werden um das Risiko zu eliminieren.

Wenn es keine Möglichkeit gibt Gefährdungsfaktoren zu eliminieren, muss der Arbeitgeber die Arbeitsbedingungen so verbessern, dass die schwangere Frau keinen Effekt der Gefährdung bemerkt.

Wenn der Gefährdungsfaktor nach dem Wechsel der Arbeitsbedingungen dennoch besteht, muss die Frau an einen anderen Arbeitsplatz innerhalb des Unternehmens versetzt werden, zu einem nicht geringeren Gehalt als vor der Versetzung.

Wenn es keine Möglichkeit gibt, die schwangere Frau an einen Arbeitsplatz zu versetzen wo Ihr oder Ihrem Baby kein gesundheitlicher Schaden droht, dann muss der schwangeren Frau Urlaub bis zum Mutterschaftsurlaub gewährt werden. Während des Urlaubs erhält sie Ihr durchschnittliches Gehalt weiter.

Nachtschichten wohnt kein Gefährdungsrisiko inne. Nichtsdestotrotz muss der Frau Tagesschicht angeboten werden, wenn sie der Nachtschicht nicht zustimmt und ein Attest vorlegt, welches bescheinigt das es ihrer Gesundheit und ihrer Sicherheit schadet. Wenn es unmöglich ist, Nachtschichten durch Tagesschichten zu ersetzen, aufgrund objektiver Gründe, hat die Angestellte Anspruch auf Urlaub bis zum Mutterschafts- oder Erziehungsurlaub bis das Kind ein Jahr alt ist. Zu Beginn des Mutterschaftsurlaubs bekommt die Angestellte Ihr durchschnittliches Monatsgehalt.

Die häufigsten Gefährdungsfaktoren für die Gesundheit einer jungen Mutter oder einer schwangeren Frau und/oder ihrem Baby beinhalten:

- Aufgaben welche das Heben oder Bücken erfordern
- Hohe Temperatur der Arbeitsumgebung, Fehlen von Flüssigkeit, Ermüdung hervorgerufen durch ungeeignete Temperatursysteme
- Stehende Arbeit, schwere Arbeitsbelastung
- Bluthochdruck verursacht von verschiedenen stressigen Situationen
- Schlechtes Gefühl aufgrund von frühem Arbeitsbeginn
- Schlechtes Gefühl aufgrund verschiedener Gerüche
- Möglichkeiten auszurutschen, speziell in den letzten Wochen der Schwangerschaft

Die folgenden Dinge sollten eingeführt werden um die oben genannten Gefährdungen zu vermeiden:

- Stellen Sie sicher, dass Frauen keine schwere körperliche Tätigkeit ausüben.

- Stellen Sie regelmäßige Pausen und Trinkmöglichkeiten sicher
- Stellen Sie sicher, dass Frauen kurze Pausen erhalten in denen sie sich setzen können
- Schaffen Sie flexible Arbeitspläne und passende Arbeitsplätze für Frauen
- Reinigen Sie verschüttetes unverzüglich und stellen Sie das Tragen von angemessenem Schuhwerk sicher

M9-EN.9.6 Beschäftigte mit befristeten oder saisonalen Verträgen

Im Hotel- und Restaurantsektor werden Angestellte oft zeitlich befristet oder saisonal eingesetzt.

Aufgrund ihrer Inkompetenz und unzureichender Einarbeitung, sind solche Angestellte erhöhten Risiken ausgesetzt.

Die Hauptbedingung um die Sicherheit und Gesundheit von Zeitarbeitern zu gewährleisten, besteht darin, sie genau so einzuarbeiten wie Festangestellte Mitarbeiter.

M9-EN.9.7 Test zur Selbsteinschätzung

Nachdem Sie die oben genannten psychosozialen Gefährdungsfaktoren analysiert haben, versuchen Sie Gefährdungen zu benennen, denen angestellte im Hotel- und Restaurantsektor ausgesetzt sind. Versuchen Sie Präventivmaßnahmen aufzulisten, welche diese Risiken eliminieren oder minimieren.

Füllen Sie das nachstehende Formblatt aus. Sie können Ihr Wissen überprüfen: **##D13##**.

Psychologischer Gefährdungsfaktor		Angestellter	Schaden	Wesentliche Sicherheitsmaßnahme
Aktivität/Quelle	Gefährdungsbeschreibung			