Inhaltsverzeichnis

9.1 Arbeitsaufgabe 1
9.1.1 Art der Gefährdungen und deren Wirkungen 2
9.1.2 Ermittlung und Beurteilung 4
9.1.3 Arbeitsschutzmaßnahmen und Wirksamkeitskontrolle 5
9.1.4 Vorschriften, Regelwerk, Literatur 6
9.1.5 Autoren und Ansprechpartner 7

9.1 Arbeitsaufgabe

Begriffsdefinition

Die DIN EN ISO 6385:2004 definiert die Arbeitsaufgabe als ""eine zur Erfüllung eines vorgesehenen Arbeitsergebnisses erforderliche Aktivität oder Anzahl von Aktivitäten des Arbeitenden/Benutzers". Die Arbeitsaufgabe bestimmt somit, welche Arbeitsleistungen (körperlich, psychisch) von Arbeitenden gefordert werden, um ein gewünschtes Arbeitsergebnis zu erreichen.
Nach der DIN EN ISO 6385 sind Arbeitsaufgaben gut gestaltet, wenn sie:

- vollständige, ganzheitliche Arbeitseinheiten erfordern, die von den Arbeitenden als ein bedeutsamer Beitrag zum gesamten Arbeitssystem erkannt und verstanden werden,
- den Einsatz einer Vielfalt von Fertigkeiten, Begabungen und Tätigkeiten erfordern,
- auf die Kenntnisse, Erfahrungen, Fertigkeiten und Fähigkeiten der Arbeitenden abgestimmt sind und sie entsprechend weder über- noch unterfordern,
- Möglichkeiten für die Entwicklung bestehender Fertigkeiten und den Erwerb neuer Fertigkeiten schaffen,
- einen angemessenen Grad an Entscheidungsfreiheit hinsichtlich Vorrang von Aufgaben, Tempo und Vorgehensweise einräumen,
- Gelegenheiten zu sozialen Kontakten vorsehen bzw. Kommunikation und Kooperation mit Menschen erfordern,
- aussagefähige Rückmeldungen (über die Aufgabendurchführung) an die Arbeitenden vorsehen.

Relevanz des Faktors

Der Stressreport 2019 (BAUA, 2020) gibt allgemein Auskunft über die Verbreitung zentraler Faktoren der Arbeitsgestaltung, wobei hier als Merkmale der "Arbeitsaufgabe" der Tätigkeitsspielraum sowie die Emotionsarbeit Berücksichtigung fanden. Die Befunde zeigen, dass 64 % der insgesamt befragten abhängig Beschäftigten ihre Arbeit häufig selbst planen und einteilen können, 29 % häufig Einfluss auf die Arbeitsmenge haben und 12 % nach eigenen Aussagen häufig mit gefühlsmäßig belastenden Situationen konfrontiert sind.

Dabei sind jedoch branchenbezogene Unterschiede zu berücksichtigen. So geben im Bereich "Verkehr und Logistik" nur knapp die Hälfte der Beschäftigten (48 %) an, die Arbeit häufig selbst planen und einteilen zu können. Von den in diesem Bereich Beschäftigten berichten auch nur 19 %, "häufig Einfluss auf die Arbeitsmenge" zu haben. Im Bereich "Gesundheit und Sozialwesen" sind dagegen 25 % häufig mit gefühlsmäßig belastenden Situationen konfrontiert. Im Bereich "Erziehung und Unterricht" sind es 20 % der Beschäftigten.

9.1.1 Art der Gefährdungen und deren Wirkungen

Die Gestaltung von Arbeitsaufgaben ist für eine ergonomische, menschengerechte Arbeitsgestaltung von zentraler Bedeutung. Die im BAuA-Projekt "Psychische Gesundheit in der Arbeitswelt" (BAUA, 2017) recherchierten Studien belegen Zusammenhänge z. B. von Tätigkeitsspielraum und Emotionsarbeit mit körperlichen oder psychosomatischen Beschwerden sowie Befindensindikatoren wie etwa Arbeitszufriedenheit und Stresserleben.

Grundsätzlich sind Arbeitsaufgaben so zu gestalten, dass sie den oben beschriebenen Gestaltungszielen Rechnung tragen und gesundheitsgefährdende Ausprägungen so weit als möglich vermieden werden. Im Interesse des Gesundheitsschutzes zu vermeiden bzw. zu reduzieren sind insbesondere:

- unvollständige, partialisierte Tätigkeiten;
- abwechslungsarme Tätigkeiten, bei denen der immer gleiche Arbeitsgang ständig wiederholt wird und an den Arbeitenden nur einseitige Anforderungen gestellt werden;
- unzureichende Tätigkeitsspielräume, infolge derer Beschäftigte ihre Arbeits- und Pausenzeiten, das Arbeitstempo, die Arbeitsmittel und -abläufe sowie die Arbeitsziele und -menge nicht so beeinflussen können, dass sich Arbeitsaufgaben effektiv und gesundheitsverträglich durchführen lassen;
- emotionale Dissonanz;
- arbeitsbedingte traumatische Belastung;
- unklare Kompetenzen und Zuständigkeiten, Rollenunklarheit (9.2);
- unzureichende Passungen von Tätigkeitsanforderungen und Qualifikation der Arbeitenden (auch im Hinblick auf die Bewältigung emotionaler Anforderungen);
- unzureichende Gelegenheiten zu sozialen Kontakten;
- sozial isolierte Arbeit, bei der bei einem Unfall oder dem Auftreten einer kritischen Situation nicht sofort Hilfemaßnahmen eingeleitet werden können.

Durch Studien belegt ist die Gesundheitsrelevanz des Tätigkeitsspielraums, also der Möglichkeit, Einfluss auf den Verlauf einer Arbeitstätigkeit nehmen bzw. Entscheidungen treffen zu können. Ein hoher Tätigkeitsspielraum steht im Zusammenhang mit positiven Folgen für die Gesundheit, während ein geringer Tätigkeitsspielraum die Gesundheit nachweislich negativ beeinflusst (BRADTKE et al., 2016). Die Studien zeigen allerdings auch, dass nicht grundsätzlich von einer linearen Dosis-Wirkungs-Beziehung ausgegangen werden darf, sondern dass der Zusammenhang zwischen Tätigkeitsspielraum und Gesundheit in Abhängigkeit von weiteren Faktoren sehr unterschiedliche Formen annehmen kann. Von einer Gefährdung für die Gesundheit der Arbeitenden ist nach gegenwärtiger Studienlage insbesondere dann auszugehen, wenn hohe (quantitative und qualitative) Anforderungen mit fehlenden bzw. unzureichenden Möglichkeiten einhergehen, auf Arbeitsmenge, -tempo und abläufe Einfluss zu nehmen (ROSEN, 2016).

Von gesundheitlicher Relevanz sind weiterhin die mit der Arbeit verbundenen emotionalen Anforderungen an die Beschäftigten, die insbesondere im (wachsenden) Bereich personennaher Dienstleistungen gestellt werden. Von Emotionsarbeit wird gesprochen, wenn das Zeigen eines bestimmten Emotionsausdrucks bei der Arbeit bzw. das Unterdrücken inadäquater Emotionen eine eigenständige und zentrale Anforderung der Arbeit darstellt, wie es bei personenbezogenen Dienstleistungen häufig der Fall ist. Insbesondere bei der Interaktionsarbeit, etwa im Kundenservice, können Emotionen sowohl Arbeitsmittel als auch Arbeitsgegenstand sein, da der Arbeitende in der Interaktion mit dem Kunden/Patienten/Klienten nicht nur seine eigenen Emotionen regulieren muss, sondern es ggf. auch Bestandteil seiner Arbeitsaufgabe ist, auf die Emotionen der Kunden/Patienten/Klienten Einfluss zu nehmen. Gesundheitsrisiken bestehen insbesondere im Falle "emotionaler Dissonanz", wenn also der bei der Arbeit gewünschte Emotionsausdruck nicht mit der gefühlten Emotion übereinstimmt. Je nach Häufigkeit und Dauer gehen solche Dissonanzerfahrungen mit erhöhter emotionaler Erschöpfung und stärkerer Depersonalisation (d. h. dem Verlust der persönlichen Wertschätzung sich selbst und anderen gegenüber) sowie mit schlechterem mentalen und körperlichen Befinden einher (SCHÖLLGEN & SCHULZ, 2016a).

Bei Tätigkeiten, bei denen Beschäftigte bei ihrer Arbeit traumatisch belastet werden könnten, sind im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung auch die Möglichkeiten zu prüfen, die damit verbundenen Gesundheitsrisiken so weit als möglich zu reduzieren. Traumatisierende Ereignisse sind gekennzeichnet durch die Konfrontation mit tatsächlichem oder drohendem Tod oder ernsthafter Verletzung oder einer Gefahr für die eigene oder fremde körperliche Unversehrtheit (SCHÖLLGEN & SCHULZ, 2016b). Die traumatische Belastung durch solche Ereignisse kann schwerwiegende Folgen für die (psychische) Gesundheit der Betroffenen haben. Von traumatisierenden Ereignissen potenziell betroffen sind Beschäftigte diverser Berufsgruppen, u. a. bei der Polizei, bei Feuerwehr und Rettungskräften, Lokomotivführer, Bankangestellte oder Beschäftigte in der öffentlichen Verwaltung.

9.1.2 Ermittlung und Beurteilung

Im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung gilt es zu ermitteln und zu beurteilen, welche Maßnahmen erforderlich sind, um die Wahrscheinlichkeit des Auftretens der in Kapitel 9.1.1 beschriebenen Gefährdungen (also beispielsweise unzureichende Tätigkeitsspielräume) so weit als möglich zu reduzieren. Zu dieser Beurteilung gibt es keine spezifischen gesetzlichen Vorschriften und staatlichen Regeln außer der grundlegenden Forderung, die Sicherheit und den Gesundheitsschutz der Beschäftigten zu gewährleisten und zu verbessern. Hierbei sind der Stand von Technik, Arbeitsmedizin und Hygiene sowie sonstige gesicherte arbeitswissenschaftliche Erkenntnisse zu berücksichtigen, wie sie beispielsweise in den Normen DIN EN ISO 6385 und 10075-2 beschrieben sind. Grundsätzlich muss die Beurteilung tätigkeitsspezifisch erfolgen (also die konkreten Anforderungen und Ausführungsbedingungen der betrachteten Tätigkeit in den Blick nehmen) sowie sachlich begründet und nachvollziehbar sein.

Zur Umsetzung der Gefährdungsbeurteilung können Mitarbeiterbefragungen, Beobachtungsinterviews und Workshops zweckdienlich sein (siehe GDA ARBEITSPROGRAMM PSYCHE, 2017, BAUA, 2014). Grundsätzlich empfehlenswert ist es, Führungskräfte und Beschäftigte als primäre Gestaltungsakteure einzubinden und den Prozess gestaltungsorientiert auszurichten. Im Mittelpunkt der Beurteilung sollte die Frage stehen, welche Maßnahmen bereits umgesetzt wurden und welche ggf. weitergehend umgesetzt werden müssen, um die in Kapitel 9.1.1 beschriebenen Gefährdungen so weit als möglich zu vermeiden.

9.1.3 Arbeitsschutzmaßnahmen und Wirksamkeitskontrolle

Zur Vermeidung unvollständiger, partialisierter Arbeit sollten Tätigkeiten neben vor- und nachbereitenden Aufgaben auch organisierende und kontrollierende Aufgaben umfassen (horizontale bzw. sequenzielle Vollständigkeit). Weiterhin sollte eine Tätigkeit neben einfachen automatisierten Bewertungsprozessen auch problemlösende und kreative Denkprozesse beinhalten (vertikale bzw. hierarchische Vollständigkeit). Vollständige Tätigkeiten setzen hinreichende Tätigkeitsspielräume voraus, die es Beschäftigten ermöglichen, ihre Arbeits- und Pausenzeiten, das Arbeitstempo, die Arbeitsmittel und -abläufe sowie die Arbeitsziele und -menge so beeinflussen zu können, dass sich Arbeitsaufgaben effektiv und gesundheitsverträglich durchführen lassen.

Abwechslungsarmen Tätigkeiten und einseitigen Belastungen kann durch systematische Arbeitsplatz- oder Aufgabenwechsel (job rotation) entgegengewirkt werden. Bei Aufgabenerweiterungen (job enlargement) werden Beschäftigten mehrere verschiedene, aber in ihrem Anforderungsniveau vergleichbare Aufgaben zugewiesen. Infolge von Aufgabenanreicherungen (job enrichment) werden Beschäftigten neben den vorhandenen Aufgaben auch qualitativ höherwertige Aufgaben übertragen.
Emotionsarbeit ist bei personenbezogenen Dienstleistungen bzw. „Interaktionsarbeit“ nicht vermeidbar, sondern i. d. R. inhärenter Bestandteil der Arbeit. Gesundheitliche Risiken durch Emotionsarbeit lassen sich reduzieren durch:

- begrenzte Expositionszeiten, Arbeitsplatz- und Aufgabenwechsel,
- häufige (Kurz-)Pausen mit Möglichkeiten zum Rückzug,
- Gewährung situativer Kontrollspielräume, z. B. wenn die (Emotions-)Arbeit mit Kunden unter definierten Bedingungen angepasst, unterbrochen oder abgebrochen werden kann,
- Möglichkeiten zu Austausch und Beratung über emotional belastende Situationen, z. B. in Teambesprechungen, Coaching, Supervision,
- Stärkung der sozialen Unterstützung, z. B. wenn eine Kollegin/ein Kollege die Betreuung eines schwierigen Kunden übernimmt,
- die Stärkung des Kundenkontakts, um ein Vertrauensverhältnis mit dem Kunden zu schaffen.

Zur Reduktion von Gesundheitsgefährdungen durch traumatisierende Ereignisse sind nach DGUV Grundsatz 306 001 folgende Maßnahmen empfehlenswert:

- Erstellung eines Notfallplans, der regelt, welche Informationen von wem wie erhoben und weitergegeben werden,
- Erstellung eines betrieblichen Betreuungskonzepts, das beschreibt, wie bei der Betreuung eines traumatisierten Beschäftigten betrieblich vorzugehen ist,
- Sicherstellung einer betrieblichen Erstbetreuung, über die eine nicht-therapeutische psychosoziale Beratung und Unterstützung des Betroffenen erfolgt,
- Rehabilitation.

Zu den Grundpflichten des Arbeitgebers gehört es, getroffene Maßnahmen auf ihre Wirksamkeit hin zu überprüfen. Dazu gehört (1) die Kontrolle, ob festgelegte Maßnahmen tatsächlich umgesetzt werden, sowie (2) die Beurteilung, ob dadurch Gefährdungen durch unzureichend gestaltete Arbeitsinhalte/Arbeitsaufgaben tatsächlich reduziert wurden. Dafür können Mitarbeiterbefragungen, Beobachtungsinterviews oder Workshops zweckdienlich sein. Ausreichend können aber auch mündliche Nachfragen sein, etwa im Rahmen einer Begehung oder durch schriftliche Kurzbefragungen der Beschäftigten und Führungskräfte (siehe GDA ARBEITSPROGRAMM PSYCHE, 2017, BAUA, 2014).

9.1.4 Vorschriften, Regelwerk, Literatur

– www.baua.de
– www.dguv.de/de/praevention/vorschriften_regeln
– www.beuth.de

BRADTKE, E., MELZER, M., RÖLLMANN, L., RÖSLER, U. (2016). Psychische Gesundheit in der Arbeitswelt – Tätigkeitsspielraum in der Arbeit. Dortmund: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.

Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (2014). Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung. Erfahrungen und Empfehlungen. Berlin: Erich Schmidt Verlag.

Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (2017). Psychische Gesundheit in der Arbeitswelt – Wissenschaftliche Standortbestimmung. Dortmund: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin

Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (2020). Stressreport Deutschland 2019 – Psychische Anforderungen, Ressourcen und Befinden. Berlin: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.

Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (Hrsg.). DGUV Grundsatz 306-001. Traumatische Ereignisse – Prävention und Rehabilitation. Berlin: DGUV.

DIN EN ISO 6385 (2016). Grundsätze der Ergonomie für die Gestaltung von Arbeitssystemen (ISO 6385:2016). Deutsche Fassung EN ISO 6385:2016. Berlin: Beuth.

EN ISO 10075-2 (2000). Ergonomische Grundlagen bezüglich psychischer Arbeitsbelastung – Teil 2: Gestaltungsgrundsätze (ISO 10075-2:1996). Deutsche Fassung EN ISO 10075-2:2000. Berlin: Beuth.

GDA-Arbeitsprogramm Psyche (2017). Empfehlungen zur Umsetzung der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung (3. Aufl.). Berlin: GDA Psyche.

ROSEN, P. H. (2016). Psychische Gesundheit in der Arbeitswelt – Handlungs- und Entscheidungsspielraum, Aufgabenvariabilität. Dortmund: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.

SCHÖLLGEN, I., SCHULZ, A. (2016a). Psychische Gesundheit in der Arbeitswelt – Emotionsarbeit. Dortmund: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.

SCHÖLLGEN, I., SCHULZ, A. (2016b). Psychische Gesundheit in der Arbeitswelt – Traumatische Belastungen. Dortmund: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.

9.1.5 Autoren und Ansprechpartner

– Prof. Dr. Martin Schütte
Fachbereich 3 "Arbeit und Gesundheit"
– Dr. David Beck
Fachgruppe 3.2 "Psychische Belastung und Mentale Gesundheit"
Kontakt

Impressum

Zitiervorschlag:
Marlies Kittelmann, Lars Adolph, Alexandra Michel, Rolf Packroff, Martin Schütte, Sabine Sommer, Hrsg., 2023.
Handbuch Gefährdungsbeurteilung
Dortmund: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin
DOI: 10.21934/baua:fachbuch20230531
[Bitte Zugriffsdatum einfügen]
Verfügbar unter: www.baua.de/gefaehrdungsbeurteilung

Fachliche Herausgeber:
Marlies Kittelmann, Lars Adolph, Alexandra Michel, Rolf Packroff, Martin Schütte, Sabine Sommer

Herausgeber:
Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA)
Friedrich-Henkel-Weg 1–25, 44149 Dortmund
Postanschrift: Postfach 17 02 02, 44061 Dortmund

Telefon: 0231 9071-2071
Telefax: 0231 9071-2070
E-Mail: *info-zentrum@baua.bund.de*
Internet: *www.baua.de*

Redaktion: Strategische Kommunikation und Kooperation, BAuA
Gestaltung: Susanne Graul, BAuA; eckedesign, Berlin
Fotos: Uwe Völkner, Fotoagentur FOX, Lindlar/Köln; Kapitel "Biostoffe": Nancy Heubach, BAuA

Diese Handlungshilfe benutzt eine geschlechtergerechte Sprache. Dort, wo das nicht möglich ist oder die Lesbarkeit stark eingeschränkt würde, gelten die gewählten personenbezogenen Bezeichnungen für beide Geschlechter.

Alle Urheberrechte bleiben vorbehalten. Die auf der Website der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin hinterlegten Datenbankinhalte, Texte, Grafiken, Bildmaterialien, Ton-, Video- und Animationsdateien sowie die zum Download bereitgestellten Publikationen sind urheberrechtlich geschützt. Wir behalten uns ausdrücklich alle Veröffentlichungs-, Vervielfältigungs-, Bearbeitungs- und Verwertungsrechte an den Inhalten vor.

Die Inhalte dieser Handlungshilfe wurden mit größter Sorgfalt erstellt und entsprechen dem aktuellen Stand der Wissenschaft. Für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Inhalte übernimmt die BAuA jedoch keine Gewähr.

Nachdruck und sonstige Wiedergabe sowie Veröffentlichung, auch auszugsweise, nur mit vorheriger Zustimmung der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.