



# Überlastung richtig anzeigen

Handlungshilfe für betriebliche Interessenvertretungen

**ver.di**

*Gesundheit, Soziale Dienste,  
Wohlfahrt und Kirchen*

**Vereinte  
Dienstleistungs-  
gewerkschaft**



# Inhalt

	Seite
<b>Überlastung anzeigen – mit der Gefährdungsanzeige</b>	5
<b>Rechtliche Grundlagen für die Gefährdungsanzeige</b>	7
<b>Wie geht man bei einer Gefährdungsanzeige vor?</b>	12
<b>Beispiele für Gefährdungsanzeigen</b>	14
<b>Was tun? Machen wir eine Kampagne?</b>	15
<b>Wie werden Gefährdungsanzeigen an die betrieblichen Strukturen angebunden?</b>	17
<b>Was sind psychische Belastungen?</b>	21
<b>Was ist gute Arbeitsgestaltung? Kurze Einführung</b>	23
<b>Was sind mögliche Folgen schlechter Arbeitsgestaltung? Stichwort: Burn-out</b>	26
<b>Literatur</b>	29
<b>Kopiervorlagen</b>	30



# Überlastung anzeigen – mit der Gefährdungsanzeige

Zunächst soll vorausgeschickt werden, dass keiner der drei Begriffe, die verwendet werden, ein definierter Rechtsbegriff ist. In keinem Gesetz oder Tarifvertrag wird einer der Begriffe näher beschrieben. Das bedeutet, dass man in keinem rechtlich verbindlichen Dokument nachlesen kann, was bei einer Gefährdungsanzeige zu geschehen hat. Das bedeutet aber andererseits, dass dafür im Betrieb Verabredungen getroffen werden können. Dabei wollen wir mit dieser Broschüre helfen.

## Was ist eine Gefährdungsanzeige?

Das ist eine schriftliche Meldung an die Vorgesetzten und die betriebliche Interessenvertretung, dass eine Gefährdung aufgrund von Überlastung besteht. Entweder für Dich/Euch selber, für die Klient/innen, Bewohner/innen, Kinder, Patient/innen oder auch die Qualität Eurer Arbeit. Eine solche Anzeige schützt Euch kurzfristig nicht vor Überlastungssituationen, aber möglicherweise langfristig. Und sie schützt Euch vor Haftungsansprüchen, die bei eventuellen Fehlern an Euch gerichtet werden können.

Diese Broschüre richtet sich also einerseits an Beschäftigte, die darin lesen können: »Warum und wie mache ich eine Gefährdungsanzeige?«.

Andererseits richtet sich die Broschüre an betriebliche Interessenvertretungen, also Betriebs-, Personalräte und Mitarbeitervertretungen, sowie Schwerbehindertenvertretungen, denen in diesem Zusammenhang die folgenden Aufgaben zukommen:

- den Beschäftigten (in einer Kampagne?) die Möglichkeiten erklären, die sie haben und nutzen sollten
- eine Diskussion über Fehlbelastungen und das Thema »Gesundheit« beginnen oder verstärken
- die vorhandenen Arbeitsschutzstrukturen und Menschen vernetzen
- noch nicht vorhandene Arbeitsschutzstrukturen aufbauen

Auch Führungskräfte sollen und dürfen hier lesen und lernen. Und die betrieblichen Arbeitsschützer sind ebenfalls herzlich eingeladen, in diesem Prozess der Aktivierung der Beschäftigten mitzuwirken.

So bekommen wir eine größere Chance, dass alle Beteiligten (Beschäftigte, betriebliche Interessenvertretungen, Führungskräfte und Arbeitsschützer) »ihren Job machen« und nachhaltiger daran mitwirken, dass die Beschäftigten besser und gesünder arbeiten können, sich die Qualität der Arbeit erhalten oder wo notwendig verbessert wird und die betrieblichen Akteure miteinander statt nebeneinander oder gar gegeneinander arbeiten. Gesunde und zufriedene Beschäftigte sind in der Arbeit mit Menschen die beste Gewähr für gute Leistungen und die Zufriedenheit und das Wohlbefinden derer, für die die Beschäftigten da sind.

Mit der Gefährdungsanzeige ist folgende Strategie verbunden: Die Anzeige der belastenden Situation wird in einen Zusammenhang mit dem restlichen Arbeitsschutz und insbesondere mit der Gefährdungsbeurteilung nach dem Arbeitsschutzgesetz gestellt. Durch das Zusammenwirken mehrerer Akteure werden kreative Potenziale frei und Problemlösungen wahrscheinlich.

Schon vor einigen Jahren kamen Überlastungsanzeigen auf und einige mutige Beschäftigte machten sich daran, ihre Überlastungssituation anzuzeigen. Es gibt einige Erfolgsgeschichten, aber häufig bissen und beißen die Beschäftigten auf Granit. Die zuständigen Führungskräfte wenden die Initiative gegen die Beschäftigten und behaupten, dass sie eben zu schwach oder nicht leistungsfähig genug seien.

Warum sagen wir Gefährdungsanzeige?

Viele Versuche, die Beschäftigten zu ermutigen, Fehlbelastungen anzuzeigen, für Besserung zu sorgen und sich vor Regressforderungen zu schützen, haben daran gekrankt, dass die Beschäftigten letztlich einzeln (oder als kleine Gruppe) auf dem Thema sitzengeblieben sind.

Die Verknüpfung mit dem Arbeitsschutz vergrößert die Erfolgswahrscheinlichkeit, indem das »frei schwebende« Konstrukt der Überlastungs-, Entlastungs- oder Gefährdungsanzeige an die gesetzlich geforderte Gefährdungsbeurteilung und den Arbeitsschutz angedockt wird.

Die Beschäftigten nehmen mit einer solchen Anzeige ihr gesetzlich geregeltes individuelles Beschwerderecht wahr (siehe Kapitel: Wie geht man bei einer Gefährdungsanzeige vor?). Beteiligung ist ein wichtiges Zukunftsthema im Arbeitsschutz: Die Beteiligung der Beschäftigten am Arbeitsschutz und der Gesundheitsförderung wird immer wichtiger, weil die zunehmenden psychischen Fehlbelastungen von den Menschen unterschiedlich aufgenommen bzw. abgepuffert werden können und es darum wichtig ist, alle zu berücksichtigen (siehe Kapitel: Was sind psychische Belastungen?). Und die Beteiligung, die Gesundheits- und Stresskompetenz der Einzelnen werden wichtiger, weil Beschäftigte zunehmend alleine arbeiten, z.B. bei mobiler Arbeit, als Springerin oder in der Nachtschicht.

Es ist besonders wichtig, dass alle Beschäftigten kompetent darin sind, ihre Arbeit bzw. ihre Arbeitsorganisation zu gestalten und ihre eigenen Grenzen zu erkennen. Menschen gestalten ihre Arbeit, indem sie z.B. Pausen nehmen, die ihnen zustehen, oder indem sie darauf achten, dass der Stuhl vor dem Bildschirm, an dem die Dokumentation gemacht wird, tatsächlich auf sie eingestellt ist und nicht auf die Kollegin, die da eben noch saß. Oder sie gestalten ihre Arbeitsorganisation, indem sie die Zusammenarbeit allgemein und Fehlbelastungen insbesondere mit anderen zum Thema machen und gemeinsam Abhilfe suchen. Wenn Grenzen der Belastbarkeit erreicht werden, erfolgt die Gefährdungsanzeige.

Die individuelle oder Gruppenmeldung der Gefährdungsanzeige geht aber auch an die betriebliche Interessenvertretung und kann über diese oder direkt an die internen Arbeitsschutzverantwortlichen gegeben werden (siehe auch Kapitel: Wie werden Gefährdungsanzeigen an die betrieblichen Strukturen angebunden?). Angezeigt wird so nicht eigene Überlastung, sondern Gefährdungen, die entweder das Arbeitsergebnis (z.B. sichere Pflege, Betreuung von Kindern oder Jugendlichen, Therapien) oder die eigene Gesundheit (Gefahr der Erkrankung durch Fehlbelastungen) betreffen.

Der Begriff der Gefährdung kommt aus dem Arbeitsschutzgesetz und den untergeordneten Verordnungen, die alle eine Gefährdungsbeurteilung zur Ausgestaltung des betrieblichen Arbeitsschutzes verlangen.

Diese begriffliche und organisatorische Anbindung der Gefährdungsanzeige an den Arbeitsschutz stärkt die Anliegen der Beschäftigten und bringt die fehlbelasteten Beschäftigten mit der betrieblichen Interessenvertretung und den vor Ort arbeitenden Arbeitsschützern in Kontakt (das sind Betriebsärzte, Fachkräfte für Arbeitssicherheit und – sofern sie gut ausgebildet und dazu bereit sind – die Sicherheitsbeauftragten).

Wie wichtig es ist, die Arbeitsbedingungen zu verbessern, zeigen wir, indem wir die Inhalte von guter Arbeit sowie die Folgen schlechter Arbeitsorganisation am Phänomen Burn-out aufzeigen (siehe Kapitel: Was ist gute Arbeitsgestaltung? Kurze Einführung).

Zum verantwortungsvollen Umgang mit uns selbst, mit den Menschen oder Arbeitsmitteln, die uns anvertraut werden, gehört vieles:

- eine gute Arbeitsorganisation mit Handlungsspielräumen, sozialer Unterstützung und Anerkennung
- guter Arbeitsschutz
- gute eigene Kompetenz im Umgang mit gefährdenden Situationen und Stress
- Stopp zu sagen, wenn zu viel verlangt wird oder die Organisation zu schlecht wird. Hier hilft die Gefährdungsanzeige.

# Rechtliche Grundlagen für die Gefährdungsanzeige

Wir beziehen uns bei der Gefährdungsanzeige auf drei Rechtsgrundlagen: Die eine ist das Bürgerliche Gesetzbuch, das alle (Arbeits-)Vertragsangelegenheiten reguliert. Die zweite ist das Arbeitsschutzgesetz, das den Schutz der Beschäftigten vor Gefährdungen bei der Arbeit regelt. Die dritte Handlungsgrundlage ist die berufsgenossenschaftliche Unfallverhütungsvorschrift BGV A1, die Gesetzesrang hat und die Umsetzung des Arbeitsschutzgesetzes im Betrieb konkretisiert.

Sehr anschaulich und noch ausführlicher dargestellt sind die Rechtsgrundlagen in der empfehlenswerten Broschüre von ver.di b+b (ver.di bildung+beratung): »Die Überlastungsanzeige im Bereich der Pflege und sozialen Dienstleistungen«.

## Das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB)

Es regelt das Vertragswesen, also in unserem Fall arbeitsvertragliche Fragen. Im Arbeitsvertrag gibt es nach BGB Haupt- und Nebenpflichten.

Die Hauptpflicht der Arbeitnehmer/innen ist nach § 611 die vertragsgemäße Leistungserbringung. Die Hauptpflicht des Arbeitgebers ist es, diese Leistung zu vergüten.

Rechtsgrundlage: das Bürgerliche Gesetzbuch

### **BGB, § 611 Vertragstypische Pflichten beim Dienstvertrag**

(1) Durch den Dienstvertrag wird derjenige, welcher Dienste zusagt, zur Leistung der versprochenen Dienste, der andere Teil zur Gewährung der vereinbarten Vergütung verpflichtet.

Bei den Nebenpflichten haben die Arbeitnehmer/innen nach § 241, Abs. 2 und nach § 242 die Verpflichtung, Mängel in der Arbeit und drohende Schäden nach Treu und Glauben kenntlich zu machen. Dabei wird die vertragliche Hauptpflicht als »Schuld« bezeichnet:

### **BGB, § 241, Abs. 2 Pflichten aus dem Schuldverhältnis**

(2) Das Schuldverhältnis kann nach seinem Inhalt jeden Teil zur Rücksicht auf die Rechte, Rechtsgüter und Interessen des anderen Teils verpflichten.

### **BGB, § 242 Leistung nach Treu und Glauben**

Der Schuldner ist verpflichtet, die Leistung so zu bewirken, wie Treu und Glauben mit Rücksicht auf die Verkehrssitte es erfordern.

Das bedeutet, es besteht für die Beschäftigten die Pflicht, den Arbeitgeber vor Schaden zu bewahren. Wenn beispielsweise das Arbeitszeitgesetz nicht eingehalten werden kann oder vertragliche Pflichten gegenüber Klient/innen, Patient/innen, Bewohner/innen oder Kindern nicht eingehalten werden können, muss dies dem Arbeitgeber mitgeteilt werden. Nur so kann der Arbeitgeber Abhilfe schaffen und seine Pflichten gegenüber allen Vertragspartnern erfüllen. Dies wird Treuepflicht genannt.

Für den Arbeitgeber gilt, dass er als Dienstherr verpflichtet ist, die Arbeitsbedingungen so zu gestalten, dass die Mitarbeiter/innen vor Gefahr für Leben und Gesundheit geschützt sind (§ 618). Dies wird auch Fürsorgepflicht genannt.

**BGB, § 618 Pflicht zu Schutzmaßnahmen**

(1) Der Dienstberechtigte hat Räume, Vorrichtungen oder Gerätschaften, die er zur Verrichtung der Dienste zu beschaffen hat, so einzurichten und zu unterhalten und Dienstleistungen, die unter seiner Anordnung oder seiner Leitung vorzunehmen sind, so zu regeln, dass der Verpflichtete gegen Gefahr für Leben und Gesundheit so weit geschützt ist, als die Natur der Dienstleistung es gestattet.

Nach § 278 BGB hat der Arbeitgeber außerdem ein Verschulden (z.B. einen Fehler) der Personen, derer er sich zur Erfüllung seiner Verbindlichkeiten bedient, in gleichem Umfang zu vertreten wie eigenes Verschulden (Organisationsverschulden). Das verpflichtet den Arbeitgeber, sich um eine geordnete, fehlertolerante Arbeitsorganisation zu kümmern, sodass möglichst kein Verschulden auftritt.

**BGB, § 278 Verantwortlichkeit des Schuldners für Dritte**

Der Schuldner hat ein Verschulden seines gesetzlichen Vertreters und der Personen, deren er sich zur Erfüllung seiner Verbindlichkeit bedient, in gleichem Umfang zu vertreten wie eigenes Verschulden.

**Das Arbeitsschutzgesetz**

Der **Arbeitgeber** ist für Gesundheit und Sicherheit der Beschäftigten verantwortlich. Dafür soll es betriebliche Strukturen, also eine geeignete Organisation geben, wobei das Handeln im Arbeitsschutz ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess ist:

**ArbSchG, § 3 Grundpflichten des Arbeitgebers**

(1) Der Arbeitgeber ist verpflichtet, die erforderlichen Maßnahmen des Arbeitsschutzes unter Berücksichtigung der Umstände zu treffen, die Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten bei der Arbeit beeinflussen. Er hat die Maßnahmen auf ihre Wirksamkeit zu überprüfen und erforderlichenfalls sich ändernden Gegebenheiten anzupassen. Dabei hat er eine Verbesserung von Sicherheit und Gesundheitsschutz der Beschäftigten anzustreben.

Rechtsgrundlage: das Arbeitsschutzgesetz

Dies tut er, indem er das geltende Arbeitsschutzrecht anwendet, also einen Arbeitsschutzausschuss gründet, die Fachkraft für Arbeitssicherheit und den Betriebsarzt bestellt und Gefährdungsbeurteilungen vornimmt bzw. vornehmen lässt und die nötigen Maßnahmen durchführt. Die Kosten dafür trägt der Arbeitgeber, sie dürfen nicht den Beschäftigten angelastet werden. (ausführlicher siehe Kapitel: Wie werden Gefährdungsanzeigen an die betrieblichen Strukturen angebunden?).

Dabei bedarf es der Mitwirkung der einzelnen Beschäftigten. Im Arbeitsschutzgesetz steht mehr über die Rolle der einzelnen Beschäftigten:

**ArbSchG, § 15 Pflichten der Beschäftigten**

(1) Die Beschäftigten sind verpflichtet, nach ihren Möglichkeiten sowie gemäß der Unterweisung und Weisung des Arbeitgebers für ihre Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit Sorge zu tragen. Entsprechend Satz 1 haben die Beschäftigten auch für die Sicherheit und Gesundheit der Personen zu sorgen, die von ihren Handlungen oder Unterlassungen bei der Arbeit betroffen sind.

**ArbSchG, § 16**

(1) Die Beschäftigten haben dem Arbeitgeber oder dem zuständigen Vorgesetzten jede von ihnen festgestellte unmittelbare erhebliche Gefahr für die Sicherheit und Gesundheit [...] unverzüglich zu melden.

Wenn also Beschäftigte feststellen, dass ihre eigene Gesundheit bzw. die ihrer Kolleg/innen oder die Gesundheit der Schutzbefohlenen, also der Alten, der Kranken oder der Kinder, die betreut werden, gefährdet ist, besteht die Verpflichtung, dies dem Arbeitgeber mitzuteilen. Dieser kann ja nur Abhilfe schaffen, wenn er weiß, dass es Probleme gibt.

Die Zuständigkeiten im Arbeitsschutz sind normalerweise so geregelt, dass die oberste Führung, also z.B. der Vorstand, einer Geschäftsführung die Verantwortlichkeiten überträgt. Diese kann aber auch nicht überall sein und regelt darum per Pflichtenübertragung, dass die einzelnen Vorgesetzten die Verantwortung für Arbeitsschutzthemen übernehmen. Für unsere Gefährdungsanzeige bedeutet das, dass wir den Dienstweg wählen, um sicherzustellen, dass unser Schreiben die Verantwortlichen auch erreicht. (dazu weiter unten: Wie geht man bei einer Gefährdungsanzeige vor?)

Auch ist im Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) geregelt, dass die Beschäftigten und die Arbeitsschützer zusammenarbeiten müssen.

#### **ArbSchG, § 16 Besondere Unterstützungspflichten**

(2) Die Beschäftigten haben gemeinsam mit dem Betriebsarzt und der Fachkraft für Arbeitssicherheit den Arbeitgeber darin zu unterstützen, die Sicherheit und den Gesundheitsschutz der Beschäftigten bei der Arbeit zu gewährleisten und seine Pflichten entsprechend den behördlichen Auflagen zu erfüllen. Unbeschadet ihrer Pflicht nach Absatz 1 sollen die Beschäftigten von ihnen festgestellte Gefahren für Sicherheit und Gesundheit und Mängel an den Schutzsystemen auch der Fachkraft für Arbeitssicherheit, dem Betriebsarzt oder dem Sicherheitsbeauftragten nach § 22 des Siebten Buches Sozialgesetzbuch mitteilen.

Daraus ergibt sich, dass es sinnvoll ist, den Betriebsarzt, die Fachkraft für Arbeitssicherheit oder, wenn sie gut ausgebildet und kompetent sind, Sicherheitsbeauftragte ebenfalls zu informieren. Im Übrigen regelt das Arbeitsschutzgesetz, dass Beschäftigte dem Arbeitgeber Vorschläge zum Arbeits- und Gesundheitsschutz machen dürfen. Auch das kann in einer Gefährdungsanzeige geschehen.

Hier greifen dann ebenfalls das Betriebsverfassungsgesetz (§ 84 Abs. 1) und das Personalvertretungsrecht sowie die Mitarbeitervertretungsordnungen, in denen das Beschwerderecht der Beschäftigten und auch die Hinzuziehung der betrieblichen Interessenvertretung geregelt sind. Erst wenn der Arbeitgeber Beschwerden nicht abhilft, kann die zuständige externe Behörde (Amt für Arbeitsschutz bzw. Gewerbeaufsichtsamt) informiert werden.

#### **ArbSchG, § 17 Rechte der Beschäftigten**

(1) Die Beschäftigten sind berechtigt, dem Arbeitgeber Vorschläge zu allen Fragen der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes bei der Arbeit zu machen. [...]

(2) Sind Beschäftigte aufgrund konkreter Anhaltspunkte der Auffassung, dass die vom Arbeitgeber getroffenen Maßnahmen und bereitgestellten Mittel nicht ausreichen, um die Sicherheit und den Gesundheitsschutz bei der Arbeit zu gewährleisten, und hilft der Arbeitgeber darauf gerichteten Beschwerden von Beschäftigten nicht ab, können sich diese an die zuständige Behörde wenden. Hierdurch dürfen den Beschäftigten keine Nachteile entstehen.

#### **Die Unfallverhütungsvorschrift BGV A1, Grundsätze der Prävention**

Diese Bestimmungen werden in der Berufsgenossenschaftlichen Unfallverhütungsvorschrift BGV A1 noch einmal aufgenommen (BGV A1 §§ 15, 16). Unfallverhütungsvorschriften konkretisieren, wie Betriebe und Versicherte die Gesetze, die den Arbeitsschutz regeln, betrieblich umsetzen sollen, und haben Gesetzesrang.

Dabei ist ihr Fokus der einer gesetzlichen Unfallversicherung oder Berufsgenossenschaft, die arbeitsbedingte Erkrankungen (die zu Berufskrankheiten werden können) verhüten will, denn in beiden Fällen entstehen der Versicherung Kosten.

Rechts-  
grundlage:  
die Unfall-  
verhütungs-  
vorschrift  
BGV A1

Die BGV A1 lässt keinen Zweifel:

- dass der Arbeitgeber zum Schutz der Versicherten für eine geeignete Organisation zu sorgen hat,
- dass die Versicherten (also die Beschäftigten) für ihre eigene Sicherheit und Gesundheit sowie die Gesundheit derjenigen, die von ihren Handlungen betroffen sind, sorgen müssen,
- dass die Versicherten, wenn Materialien oder Arbeitsprozesse ihnen gesundheitsgefährdend erscheinen, eine Meldepflicht gegenüber den verantwortlichen Vorgesetzten und den betrieblichen Arbeitsschützern haben.

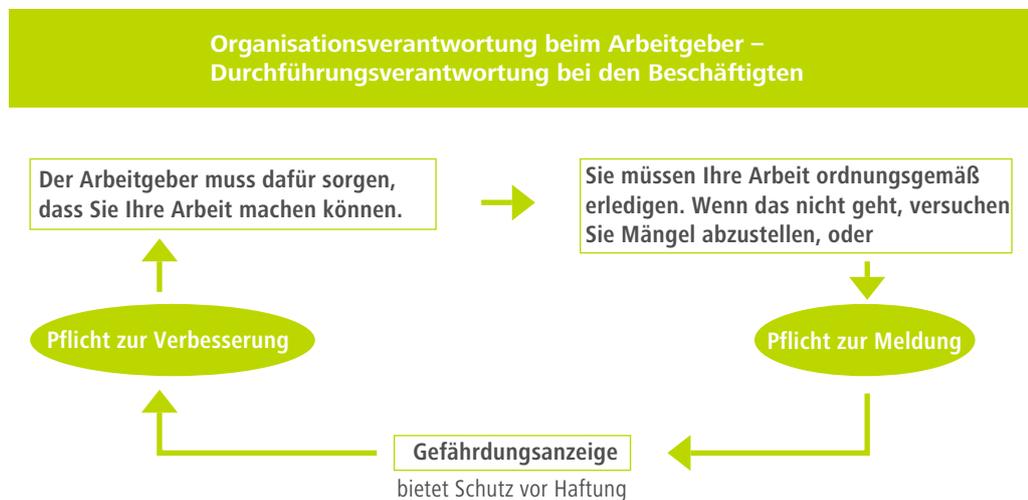
**BGV A1, § 15 Allgemeine Unterstützungspflichten und Verhalten**

(1) Die Versicherten sind verpflichtet, nach ihren Möglichkeiten sowie gemäß der Unterweisung und Weisung des Unternehmers für ihre Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit sowie für Sicherheit und Gesundheitsschutz derjenigen zu sorgen, die von ihren Handlungen oder Unterlassungen betroffen sind. Die Versicherten haben die Maßnahmen zur Verhütung von Arbeitsunfällen, Berufskrankheiten und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren sowie für eine wirksame Erste Hilfe zu unterstützen. Versicherte haben die entsprechenden Anweisungen des Unternehmers zu befolgen. Die Versicherten dürfen erkennbar gegen Sicherheit und Gesundheit gerichtete Weisungen nicht befolgen.

**BGV A1, § 16 Besondere Unterstützungspflichten**

- (1) Die Versicherten haben dem Unternehmer oder dem zuständigen Vorgesetzten jede von ihnen festgestellte unmittelbare erhebliche Gefahr für die Sicherheit und Gesundheit sowie jeden an den Schutzvorrichtungen und Schutzsystemen festgestellten Defekt unverzüglich zu melden. Unbeschadet dieser Pflicht sollen die Versicherten von ihnen festgestellte Gefahren für Sicherheit und Gesundheit und Mängel an den Schutzvorrichtungen und Schutzsystemen auch der Fachkraft für Arbeitssicherheit, dem Betriebsarzt oder dem Sicherheitsbeauftragten mitteilen.
- (2) Stellt ein Versicherter fest, dass im Hinblick auf die Verhütung von Arbeitsunfällen, Berufskrankheiten und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren ein Arbeitsmittel oder eine sonstige Einrichtung einen Mangel aufweist, Arbeitsstoffe nicht einwandfrei verpackt, gekennzeichnet oder beschaffen sind oder ein Arbeitsverfahren oder Arbeitsabläufe Mängel aufweisen, hat er, so weit dies zu seiner Arbeitsaufgabe gehört und er über die notwendige Befähigung verfügt, den festgestellten Mangel unverzüglich zu beseitigen. Andernfalls hat er den Mangel dem Vorgesetzten unverzüglich zu melden.

Das ergibt das folgende Bild:



Beschäftigte müssen ihre Arbeit ordnungsgemäß nach Anweisung erledigen. Geht das nicht, müssen sie auch initiativ versuchen, die Mängel abzustellen, z.B. durch Bitte um Hilfe bei den Vorgesetzten. Voraussetzung, dass dieser Kreislauf rund läuft, ist, dass gute Stellenbeschreibungen vorhanden sind und die Führungskräfte führen. Die Beschäftigten müssen genau wissen, wie sie ihre Arbeit ordnungsgemäß erledigen.

Wenn auch mit Eigeninitiative keine Lösungen geschaffen werden können, besteht eine Pflicht zur Meldung, die eine Pflicht zur Verbesserung beim Verantwortlichen und Schutz vor Haftung auslöst.

Wenn also Fehler aufgrund von Überlastung gemacht werden, ist zunächst der Arbeitgeber verantwortlich, außer seitens der Beschäftigten liegt Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vor. Kommt es zu einem Schaden, so haben in den letzten Jahren zunehmend Arbeitgeber versucht, Beschäftigte in Regress zu nehmen. Beschäftigte können, wenn etwas passiert, also unter Umständen von zwei Seiten aus wegen Pflichtverletzungen verklagt werden: Es kann bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit zu Haftungsklagen der Betroffenen oder ihrer Angehörigen oder des Arbeitgebers gegen Beschäftigte kommen, z.B. wegen:

- Aussetzung (StGB 221) i. V. mit
- Verletzung der Aufsichts- und Fürsorgepflicht (BGB § 832)
- Körperverletzung durch Unterlassen (StGB §§ 223, 229, 13)
- Freiheitsberaubung und Nötigung (StGB §§ 239, 240)
- fahrlässiger Tötung (StGB § 222)

**Mögliche  
Folgen von  
Pflichtver-  
letzungen im  
Arbeitsvertrag**

#### **Vorsatz bedeutet dabei:**

Der/die Beschäftigte sieht die Pflichtverletzung und den Schaden in konkreter Höhe zumindest als möglich voraus und nimmt den Fall des Eintritts billigend in Kauf.

#### **Grobe Fahrlässigkeit wird so beschrieben:**

Der/die Beschäftigte verletzt die im Verkehr (gemeint ist im Arbeitsvollzug) erforderliche Sorgfalt nach den genannten Umständen in einem ungewöhnlich hohen Grad und hat unbeachtet gelassen, was im gegebenen Fall jedem hätte zur Schadensabwehr einleuchten müssen.

Siehe Genaueres hierzu in der Broschüre von ver.di b+b »Die Überlastungsanzeige«.

#### **BGB, § 280 Schadensersatz wegen Pflichtverletzung**

(1) Verletzt der Schuldner eine Pflicht aus dem Schuldverhältnis, so kann der Gläubiger Ersatz des hierdurch entstehenden Schadens verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Schuldner die Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat.

#### **BGB, § 619a Beweislast bei Haftung des Arbeitnehmers**

Abweichend von § 280 Abs. 1 hat der Arbeitnehmer dem Arbeitgeber Ersatz für den aus der Verletzung einer Pflicht aus dem Arbeitsverhältnis entstehenden Schaden nur zu leisten, wenn er die Pflichtverletzung zu vertreten hat.

Erbringen also Beschäftigte (Schuldner) ihre Arbeit nicht wie erwartet, kann der Arbeitgeber (Gläubiger) Schadensersatz verlangen. Mithilfe einer Gefährdungsanzeige können Beschäftigte zu ihrer Entlastung beweisen, dass sie nicht fahrlässig handeln und dabei z.B. Leben und Gesundheit betreuer Personen aufs Spiel setzen und sie damit die Pflichtverletzung nicht zu vertreten haben.

Nach einer Gefährdungsanzeige muss weiter mit der erforderlichen Sorgfalt gearbeitet werden.

# Wie geht man bei einer Gefährdungsanzeige vor?

Wenn Fehlbelastungen oder Überlastung auftreten, so ist zunächst ein Gespräch mit den Vorgesetzten und der betrieblichen Interessenvertretung an der Reihe. Ist dies und eine eventuelle Intervention der betrieblichen Interessenvertretung nicht erfolgreich, dann ist es Zeit zu schreiben. Eine Gefährdungsanzeige können einzelne Beschäftigte verfassen oder eine Arbeitsgruppe. Im Schutz der Gruppe fühlen sich die Beschäftigten meist besser. Und wenn es Diskussionen oder auch Änderungen in der Arbeitsorganisation gibt, so ist es natürlich gut, wenn vorher schon in der Gruppe Diskussionen über hilfreiche Veränderungen geführt wurden. Die betriebliche Interessenvertretung sollte immer hinzugezogen werden. Schreiben sollte man unverzüglich nach Feststellung des Missstandes, sodass es dem Arbeitgeber möglich ist, die Probleme abzustellen. Die Gefährdungsanzeige wird an die direkten Vorgesetzten und an die Geschäftsführung gerichtet, da die Zuständigkeit für den Arbeitsschutz sich oft über die Hierarchieebenen verteilt. Eine Kopie geht immer an die betriebliche Interessenvertretung. Gibt es eine Betriebsvereinbarung zum Thema, so kann dort verabredet werden, dass die Geschäftsführung die Arbeitsschützer und die Qualitätsmanager informiert. Meist wird es aber so sein, dass die Beschäftigten oder ihre Interessenvertretung dies selbst tun.

Tatsächlich ist auch vorstellbar, dass Vorgesetzten zum Mittel der Gefährdungsanzeige greifen, um beispielsweise gegenüber einem Träger anzuzeigen, dass es Probleme gibt, die mit vorhandenen Mitteln oder Spielräumen nicht zu bewältigen sind.

## Gefährdungsanzeige kann eine Urkunde sein

Eine Gefährdungsanzeige kann eine Urkunde sein, nämlich wenn es später zu gerichtsfesten Tatbeständen kommt, weil etwas passiert ist und jemand klagt. Sie wird darum schriftlich verfasst, kann im Rahmen einer Kampagne der betrieblichen Interessenvertretung z.B. auch als »Formular« vorbereitet werden. Datum und Unterschrift(en) sollten auf einer Gefährdungsanzeige immer vorhanden sein. Eine Empfangsbestätigung ist sinnvoll, wenn die Verfasser/innen der Gefährdungsanzeige damit rechnen, dass das Schreiben einfach in der Versenkung verschwindet.

Die Gefährdungsanzeige ist ein internes Instrument, wird also im Betrieb selbst bearbeitet und nicht veröffentlicht. Beschwerden bei der Gewerbeaufsicht, z.B. über Verstöße gegen das Arbeitszeitgesetz, oder Veröffentlichungen in der örtlichen Presse über Missstände in Einrichtungen sind erst dann ein Mittel, wenn alles andere nicht geholfen hat.

Die Gefährdungsanzeige verfolgt drei Ziele:

- die Erfüllung der gesetzlichen Pflichten (Treuepflicht und Einhaltung des Arbeitsschutzes)
- die Entlastung der Beschäftigten von möglichen straf- oder zivilrechtlichen Folgen
- Druck auf den Arbeitgeber, Verbesserungen zu schaffen, durch die Beteiligung mehrerer betrieblicher Akteure

Eine Gefährdungsanzeige sollte beinhalten:

- Datum
- Namen der »Anzeiger/innen«
- den betroffenen Arbeitsbereich
- Anzahl der zu betreuenden Personen (mit Pflegestufe bzw. Schwierigkeitsgrad)
- Mindestbesetzung und aktuelle Besetzung
- konkrete Beschreibung der Situation im / in den betroffenen Bereich(en)
- die Schilderung der nicht mehr durchführbaren Arbeiten und der Risiken
- die Bemühungen um Abhilfe (Telefonate mit Vorgesetzten, Versuch, Springer zu bekommen, ...)
- konkrete dienstliche Folgen (Beschwerden, Nichteinhaltung von Pflegestandards, Qualitätseinbußen, Gefährdung der zu Betreuenden, u.a.)
- ggf. konkrete persönliche Folgen (Erkrankungen, Krisen, Burn-out, u.a.)
- den Wunsch nach unverzüglicher Abhilfe, hier können auch Vorschläge gemacht werden
- Nichtübernahme von Verantwortung für eventuell auftretende Schäden, die auf die Überlastung zurückzuführen sind

Inhalte in der  
Gefährdungs-  
anzeige

Die Gefährdungsanzeige ist eventuell ein Beweismittel, sollte also drei Jahre aufbewahrt werden (BGB, § 195). Wenn es um Schadensersatzansprüche gehen kann, die auf der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder der Freiheit beruhen, beträgt die Verjährungsfrist 30 Jahre (BGB, § 199). Da die Verfasser/innen einer Gefährdungsanzeige ihr gutes Recht wahrnehmen, dürfen sie später nicht benachteiligt werden. Das regelt im BGB der § 612a, das sogenannte Maßregelungsverbot:

### **BGB, § 612a Maßregelungsverbot**

Der Arbeitgeber darf einen Arbeitnehmer bei einer Vereinbarung oder einer Maßnahme nicht benachteiligen, weil der Arbeitnehmer in zulässiger Weise seine Rechte ausübt.

Beschäftigte  
dürfen nicht  
bestraft werden

Natürlich wird es immer schwierig sein, in der Praxis nachzuweisen, dass eine Benachteiligung Folge einer oder mehrerer Gefährdungsanzeigen ist. Aber auch hier gilt der Schutz der Masse: Wenn mehrere Menschen und Funktionen am Vorgang beteiligt sind, ist es nachher nicht so leicht, Beschäftigte zu bedrohen oder zu entfernen.



# Was tun? Machen wir eine Kampagne?

Wenn eine Gefährdungsanzeige gemacht werden soll, müssen die Beschäftigten aktiv werden. Damit zeigen sie sich aber und das kann dazu führen, dass Führungskräfte die Überlastung oder den Ruf nach Entlastung als persönliches Versagen bewerten. Damit erhöhen sich der Stress und die Fehlbelastungen für die Anzeiger/innen, weil Auseinandersetzungen und Konflikte hinzukommen. Wenn das Thema in aller Munde ist und die betriebliche Interessenvertretung, die Arbeitsschutzberater/innen und die Qualitätsmanager/innen mit im Spiel sind, wird das Bedrohungspotenzial geringer. Die Chance, dass die Anliegen der Beschäftigten gehört werden, wächst. Hierbei kann eine Aufklärungskampagne helfen.

**Mehr Beteiligte sichern die einzelnen Beschäftigten**

## Was könnte eine Kampagne beinhalten?

Unter einer Kampagne versteht man eine Art Informationsoffensive, die sich um ein Schwerpunktthema dreht. In diesem Fall sollte die betriebliche Interessenvertretung erst festlegen, was genau Inhalt der Kampagne sein soll: die Gefährdungsanzeige an sich, die Zusammenarbeit im Arbeitsschutz, die Verbesserung der Arbeitsschutzstrukturen und der Zusammenarbeit, die gesundheitsgerechte Führung?

Die Führungskräfte stellen ein Sonderthema in diesem Zusammenhang dar. Sie reagieren manchmal verletzt, überfordert oder genervt auf Überlastungsanzeigen.

Erfahrungen in Führungstrainings zeigen, dass die Führungskräfte überwiegend nicht aus bösem Willen, sondern aus eigener Überforderung mit dem Thema »psychische Fehlbelastungen« nicht gut umgehen: Sie werden Führungskräfte, weil sie fachlich gut sind, und bekommen oft wenig Begleitung und Unterstützung bei der Wahrnehmung ihrer Führungsaufgaben. Orientierung und Seminare darüber, wie gesundheitsgerechte Führung geht, sind erst in wenigen Betrieben und Kliniken etabliert.

Führung gelingt, wenn Führungskräfte gut begleitet werden, wenn auch das Management dazu steht. Führungskräfte stehen oft selbst am Rande ihrer Kräfte, bekommen immer mehr Aufgaben aber immer weniger Personal zur Seite. Beschäftigte, die mehr Kommunikation einfordern, werden dabei als lästig und überfordernd wahrgenommen.

Natürlich kommt es auch vor, dass Führungskräfte einfach nicht führen wollen. Manche fühlen sich als Heilkünstler oder technische Fachexperten und die Beschäftigung mit den grundlegenden Fragen des Arbeitens gehört nach ihrem Selbstverständnis gar nicht zu ihren Aufgaben. Der Rest der Welt hat sich eigentlich danach zu richten, dem Erfolg der Heilkunst oder einem anderen hohen Ziel zu dienen. Begleitend zu einer »Kampagne Gefährdungsanzeige« kann es also wichtig sein, das Rollenverständnis aller betrieblichen Führungskräfte und eine gesundheitsförderliche Führungsleitlinie zur Diskussion zu stellen.

**Exkurs: Die Führungskräfte**

### Auswahlmenu: Kampagne zur Verbesserung der Arbeits- bedingungen

Die folgende Liste von Fragen soll als Auswahlmenü bzw. als Anregung dienen und den Rahmen für Aktivitäten zur Gefährdungsanzeige weiter spannen:

- Gibt es eigentlich ein Führungsverständnis, das den Führungskräften hilft, gesundheitsgerecht zu führen?
- Stellenbeschreibungen sind vorhanden und bekannt?
- Arbeitsschutzstrukturen sind vorhanden und arbeitsfähig und bekannt?
- Die Zusammenarbeit mit dem Betriebsarzt und der Fachkraft für Arbeitssicherheit ist gut?
- Die Sicherheitsbeauftragten sind geschult und verstehen sich als Partner im Arbeitsschutz?
- Das Qualitätsmanagement sieht Arbeitsqualität als wichtiges Thema für die Produktqualität an?
- Gefährdungsbeurteilungen sind vorhanden und bekannt?
- Regelmäßige Unterweisungen (im Dialog) auf der Grundlage der Gefährdungsbeurteilungen finden statt?
- Den Beschäftigten werden Angebote gemacht (Seminare, Coaching, Supervision), um ihre eigene Stresskompetenz und Gesundheitskompetenz zu vergrößern.
- Das Thema »Gefährdungsanzeigen« bzw. »psychische Belastungen« wurde auf Betriebs- und Personalversammlungen diskutiert?
- Gibt es Teilbetriebs- bzw. Teilpersonalversammlungen in fehlbelasteten Bereichen?
- Gibt es einen Flyer zum Thema?
- Gibt es gute Beispiele?
- Finden sich Artikel im BR- / PR- / MAV-Info?
- Infos im Intranet?
- Gibt einen Blog zum Thema?

Ein Blog oder Weblog ist ein Internettagebuch, also eine Form, wie die betriebliche Interessenvertretung im Internet oder Intranet 2 bis 3-mal pro Woche kleine Verlautbarungen und Gedanken zu Überlastung, Stress, Gefährdungen, Fortkommen im Arbeitsschutz, Stressbewältigung etc. veröffentlichen kann und so diese Themen aktuell hält.

Dies sind Möglichkeiten, den Arbeitsschutz insgesamt, aber auch die Gefährdungsanzeige so zu begleiten und zu stärken, dass Beschäftigte und Führungskräfte mehr wissen. Ziel einer solchen Kampagne ist, dass sich die Beteiligten stärker vernetzen, damit mehr Interesse an einer gemeinsamen Suche nach guten Lösungen entsteht.

Im nächsten Kapitel werden die Strukturen im Arbeitsschutz kurz beschrieben, da im Sozial- und Gesundheitswesen oft wenig Wissen zu diesem Thema vorhanden ist.

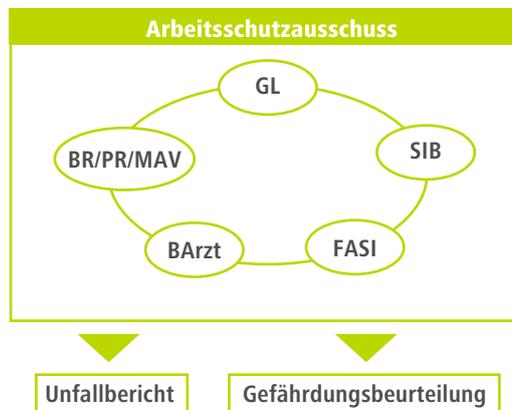
# Wie werden Gefährdungsanzeigen an die betrieblichen Strukturen angebunden?

Im Arbeitssicherheitsgesetz (ASiG) ist beschrieben, wie die Strukturen im Arbeitsschutz aussehen sollen.

Der Arbeitsschutzausschuss, auch oft ASA genannt, besteht nach ASiG aus der Geschäftsleitung (GL), zwei Vertretern der betrieblichen Interessenvertretung (BR/PR/MAV), zwei Sicherheitsbeauftragten (SIB), dem Betriebsarzt (BArzt) sowie der Fachkraft für Arbeitssicherheit (FASI). Natürlich können Unternehmen noch andere Funktionsträger wie den Schwerbehindertenbeauftragten mithineinnehmen.

Der Ausschuss trifft sich mindestens viermal im Jahr und hat die Aufgabe, Anliegen der Unfallverhütung und des Gesundheitsschutzes zu beraten. Dies tut er, indem er sich z.B. mindestens jährlich über das Unfallgeschehen Gedanken macht, um die Unfallsituation systematisch zu verbessern. Hier werden auch die Gefährdungsbeurteilungen nach Arbeitsschutzgesetz und Verbesserungsmaßnahmen besprochen.

Und in diesem Kreis können auch die Gefährdungsanzeigen eingebracht und die nötigen Maßnahmen beraten und systematisch begleitet werden.



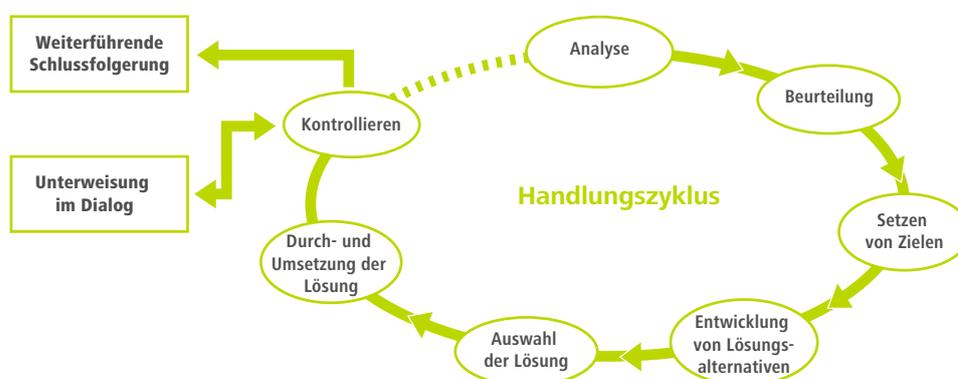
Arbeitsschutz-ausschuss

Gefährdungsbeurteilungen sind die wichtigste Arbeits- und Informationsgrundlage in der Steuerung des betrieblichen Arbeitsschutzes. Sie werden im Betrieb erstellt, weil es das Arbeitsschutzgesetz verlangt und die (hierarchisch darunterliegenden) Verordnungen, wie die Bildschirmarbeitsverordnung, Gefahrstoffverordnung oder Arbeitsstättenverordnung, noch konkreter fordern, dass mittels Gefährdungsbeurteilungen vor Ort im Handlungskreislauf (siehe Abb. unten) Maßnahmen entwickelt werden, die vorhandene Gefährdungen minimieren sollen.

Gefährdungs-beurteilungen

Aus den Gefährdungsbeurteilungen werden themenbezogene Schutzziele entwickelt, die mittels Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitssituation umgesetzt werden. Zum abgerundeten Handeln gehört dann, dass nach einiger Zeit ausgewertet wird, ob die Maßnahmen überhaupt geeignet waren, der Gefährdung abzuweichen.

## Der Handlungskreislauf im Arbeitsschutz



### Unterweisung im Dialog

Im Arbeitsschutzgesetz und in der Unfallverhütungsvorschrift BGV A1 wird gefordert, dass die Beschäftigten unterwiesen werden. Sie sollen die festgestellten Gefährdungen und ebenso die Maßnahmen zur Abhilfe kennen. Denn letztlich ist die Umsetzung von Arbeitsschutz immer genau so gut, wie die Beschäftigten informiert sind und sich beteiligen. Man kann während Unterweisungen viel über Fehler in der Arbeitsorganisation lernen; darum ermuntern wir die Durchführenden von Unterweisungen, diese im Dialog zu führen. Üblicherweise sollten die für den Arbeitsschutz verantwortlichen Vorgesetzten die Unterweisungen durchführen. Die Fachkräfte für Arbeitssicherheit (FASI), Betriebsärzte und Sicherheitsbeauftragte können die Unterweisungen fachlich unterstützen.

In der betrieblichen Praxis werden häufig die FASI gebeten, die Unterweisungen vorzunehmen. Oft sind die Führungskräfte gar nicht dabei, wenn die Arbeitsschützer »den Job der Führungskräfte machen«. Die Beschäftigten unterschreiben, dass sie zugehört haben – alle langweilen sich dabei, aber die Pflicht ist getan.

Unsere Empfehlung lautet: Unterweisungen, die als Gespräche geführt werden, sind wesentlich effektiver und nicht so langweilig, denn alle sind beteiligt und lernen dabei.

#### **BGV A1, § 4 Unterweisung der Versicherten**

(1) Der Unternehmer hat die Versicherten über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit, insbesondere über die mit ihrer Arbeit verbundenen Gefährdungen und die Maßnahmen zu ihrer Verhütung, entsprechend § 12 Abs. 1 Arbeitsschutzgesetz sowie bei einer Arbeitnehmerüberlassung entsprechend § 12 Abs. 2 Arbeitsschutzgesetz zu unterweisen; die Unterweisung muss erforderlichenfalls wiederholt werden, mindestens aber einmal jährlich erfolgen; sie muss dokumentiert werden.

### Bestellung der betrieblichen Arbeitsschutzexperten

#### **Experten im Betrieb**

Zur inhaltlichen Unterstützung dieser Arbeit und zur Beratung bestellt der Unternehmer Betriebsärzte und Fachkräfte für Arbeitssicherheit.

Dass er das tun muss, ist – neben dem ASiG – in der Unfallverhütungsvorschrift BGV A1 geregelt. Wie die Arbeit der Arbeitsschützer zu tun ist, ist in der BGV A2 geregelt. Ab 1. Januar 2011 wird es hier eine entscheidende Änderung geben, die dazu führt, dass die betriebliche Interessenvertretung bessere Mitbestimmungsrechte bei der inhaltlichen Arbeit im Arbeitsschutz bekommt. Die neue Vorschrift, die die BGV A2 ersetzt, heißt DGUV V2.

Die DGUV V2, so heißt die neue Unfallverhütungsvorschrift Betriebsärzte und FASI. Sie wurde vom neuen Dachverband der Unfallkassen und Berufsgenossenschaften, der Deutschen gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV) auf den Weg gebracht und gilt für Betriebe mit mehr als 10 Beschäftigten. Für Betriebe mit weniger als 10 Beschäftigten und für Betriebe mit bis zu 50 Beschäftigten, die das Alternativmodell (Unternehmermodell) wahrnehmen, wurden die bestehenden Möglichkeiten erhalten.

Die neue Vorschrift DGUV V2 beinhaltet, dass es je Betrieb eine Grundbetreuung und eine betriebsspezifische Betreuung gibt.

Die Grundbetreuung stellt das absolute Minimum an betrieblicher Betreuung dar. Die Grundbetreuung unterteilt sich in drei Betreuungsgruppen mit 2,5; 1,5 und 0,5 Betreuungsstunden je Jahr und Beschäftigten, je nach Gefahrenklasse des Wirtschaftszweiges (WZ-Schlüssel). Diese Stundenanzahl bezieht sich auf die betriebsärztliche Leistung und die Fachkraft für Arbeitssicherheit zusammen. Betrieblich muss also eine Aufteilung vorgenommen werden – das ist auch ein Mitbestimmungstatbestand. Damit es keine grundsätzlichen Verteilungskämpfe gibt, ist ein Mindestanteil von 20 Prozent bzw. 0,2 Stunden pro Jahr und Beschäftigtem für die Profession mit weniger Einsatzzeit zu berücksichtigen.

Es gibt neun Grundaufgaben, die unter die Grundbetreuung fallen, so unter anderem:

- Unterstützung bei der Gefährdungsbeurteilung (Beurteilung der Arbeitsbedingungen)
- Unterstützung bei grundlegenden Maßnahmen der Arbeitsgestaltung – Verhältnisprävention
- Unterstützung bei grundlegenden verhaltensbezogenen Maßnahmen – Verhaltensprävention
- Unterstützung bei der Schaffung einer geeigneten Organisation und Integration in die Führungstätigkeit

Die betriebspezifische Betreuung ergänzt den Grundkatalog. Hier gibt es 16 Aufgabenfelder, die nach bestimmten Auslösekriterien zu beachten sind. Hierzu zählen u.a.:

- Arbeitsgestaltung zur Vermeidung arbeitsbedingter Gesundheitsgefahren
- Sicherheit und Gesundheit unter den Bedingungen des demografischen Wandels
- Wahrnehmung der arbeitsmedizinischen Vorsorge

Drei Sicherungsmaßnahmen sind vorgesehen, damit dieses flexible Instrument nicht einfach dazu führt, dass der Arbeitsschutz nur noch minimal stattfindet:

- Einmal beraten die Betriebsärzte und FASI die Unternehmen bei der Ermittlung und Festlegung des Bedarfs. Es findet also eine betriebliche Jahresplanung für den Arbeitsschutz statt, die sich u.a. aus den Ergebnissen der Gefährdungsbeurteilungen ergibt.
- Zum anderen ist die Mitbestimmung der betrieblichen Interessenvertretung in der Unfallverhütungsvorschrift DGUV V2 festgelegt.
- Und drittens müssen die Unternehmen auf Anfrage der zuständigen Berufsgenossenschaft oder Unfallkasse nachweisen, wie sie ihren Verpflichtungen nachkommen.

Diese neue Unfallverhütungsvorschrift bringt für die betriebliche Interessenvertretung wesentlich stärkere und auch inhaltliche Mitbestimmungsrechte bei der Frage der Einsatzzeiten und des inhaltlichen Einsatzes der Arbeitsschützer mit sich. Das bietet eine gute Chance, die Zusammenarbeit aller im Arbeitsschutz Tätigen zu verbessern!

Für die betrieblichen Interessenvertretungen ist es darum wichtig, sich die neue DGUV V2 zu besorgen und genau zu lesen. Die zuständige gesetzliche Unfallkasse oder Berufsgenossenschaft hilft auch bei der Umsetzung mit.

Manche betriebliche Interessenvertretungen haben den Eindruck, dass sie alleine sind bei der Durchsetzung der Rechte der Beschäftigten im Arbeitsschutz. Einige Fachkräfte für Arbeitssicherheit und einige Betriebsärzte erfüllen ihren Auftrag, alle im Betrieb zu beraten, nur unzureichend. Manche sind fast gar nicht sichtbar. Andere, die von außen kommen, lassen sich immer wieder scheinbar auf faule Kompromisse ein, damit sie den Arbeitsauftrag behalten können. Diese betrieblichen Berater sind aber wichtige Experten, deren Wissen für die Arbeit der Betriebsräte, Personalräte und MAVen sehr unterstützend sein kann. Es lohnt sich also, einen guten Kontakt aufzubauen. Es lohnt sich zu versuchen, die Arbeitsschützer einmal pro Jahr zur Betriebsrats-, Personalrats- oder Mitarbeitervertretungssitzung einzuladen. Sie sollten zu verschiedenen Arbeitsschutzthemen (Gefährdungsbeurteilungen, psychische Belastungen, besondere Themenstellungen wie Hebehilfen, Bildschirmarbeit etc.) Stellung nehmen können. Schon häufiger hat sich herausgestellt, dass die Arbeitsschützer nur darauf gewartet haben, mit der betrieblichen Interessenvertretung zusammenzuarbeiten. Denn sie sind auch Einzelkämpfer und benötigen Unterstützung und Rückhalt und natürlich Informationen.

Wenn es nicht klappt, die Zusammenarbeit mit der Fachkraft für Arbeitssicherheit oder dem Betriebsarzt zu verbessern – es gibt ja widerstandsfähige Gesprächspartner, sollte die betriebliche Interessenvertretung die Mitbestimmung in der Weise nutzen, dass jemand anderes die Aufgabenstellung übernimmt.

**Vernetzung mit Betriebsarzt und FASI**

### Sicherheitsbeauftragte

Die Sicherheitsbeauftragten nehmen eine Sonderstellung im Arbeitsschutz ein. Sie werden vom Arbeitgeber benannt und ihre Hauptaufgabe ist es, Bindeglied zwischen den Beschäftigten an ihren Arbeitsplätzen und der verantwortlichen Führung zu sein. Diese Sicherheitsbeauftragten kommen häufig zu dieser Aufgabe wie die Jungfrau zum Kind: Irgend jemand zeigt im betrieblichen Geschehen auf sie und dann haben sie den Posten. Oft sind sie nicht sehr gut geschult, obwohl die gesetzlichen Unfallversicherungen kostenlos gute Seminare anbieten. Oft haben die Sicherheitsbeauftragten auch das Gefühl, dass sie mit ihren Aufgaben ziemlich alleine gelassen werden, denn sie bekommen für ihre Arbeit keine Freistellung. Nimmt also die betriebliche Interessenvertretung hier Kontakt auf, z.B. indem sie einmal jährlich alle zu einem Gespräch einlädt (eventuell sogar mit einem Kurzvortrag über ein interessantes Thema), verbessert das in der Regel den Kontakt sehr – und die Sicherheitsbeauftragten können Unterstützer beim Umgang mit psychischen Fehlbelastungen und Gefährdungen sein.

### Helfer von außen

Die Aufgaben der gesetzlichen Unfallversicherung sind im Sozialgesetzbuch VII in § 1 »Prävention, Rehabilitation, Entschädigung« folgendermaßen definiert:

#### **SGB VII, § 1**

Aufgabe der gesetzlichen Unfallversicherung ist es, mit allen geeigneten Mitteln Arbeitsunfälle und Berufskrankheiten sowie arbeitsbedingte Gesundheitsgefahren zu verhüten, nach Eintritt von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten die Gesundheit und die Leistungsfähigkeit der Versicherten mit allen geeigneten Mitteln wiederherzustellen und sie oder ihre Hinterbliebenen zu entschädigen.

Der Präventionsauftrag der Unfallversicherungen ist also sehr weit gefasst und beinhaltet auch die Verhütung arbeitsbedingter Gefährdungen, wie sie z.B. durch psychosoziale Überlastungen entstehen. Demgegenüber sind die Leistungen der Rehabilitation und Entschädigung streng an die Anerkennung eines Arbeitsunfalles oder einer Berufskrankheit geknüpft. In der Prävention ist auch eine Zusammenarbeit mit den Krankenkassen vorgesehen (§ 14 Abs. 2 SGB VII).

### Krankenkassen

Die Krankenkassen haben ihrerseits auch den Auftrag aus dem Sozialgesetzbuch V, betrieblich für ihre Versicherten Präventionsleistungen anzubieten. Darüber hinaus sind in Zeiten konkurrierender Krankenkassen betriebliche Gesundheitsförderungsmaßnahmen auch Marketingmaßnahmen, durch die die Krankenkassen sich voneinander unterscheiden und um Mitglieder werben.

Der Fokus der Krankenkassen ist dabei, die Gesundheitskompetenz der Versicherten zu vergrößern. Maßnahmen zur Gesundheitsförderung sind gute Möglichkeiten, auf individuelle Überlastungssituationen und auf psychische Fehlbelastungen zu reagieren. Das Ziel von Rückenschulen, Stressbewältigungskursen u. a. ist vor allem, die Beschäftigten widerstandsfähiger zu machen. Diese Angebote sollten eng an den Arbeitsschutz angekoppelt werden, weil sonst die Beschäftigten nur individuell an ihrer Überlastung arbeiten müssen. Im Arbeitsschutz gilt das Prinzip, dass Verhältnisprävention vor Verhaltensprävention steht. Und so steht es auch im Sozialgesetzbuch V:

#### **SGB V § 20**

(2) Die Krankenkassen können den Arbeitsschutz ergänzende Maßnahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung durchführen. [...] Die Krankenkassen arbeiten bei der Verhütung arbeitsbedingter Gesundheitsgefahren mit den Trägern der gesetzlichen Unfallversicherung zusammen und unterrichten diese über die Erkenntnisse, die sie über Zusammenhänge zwischen Erkrankungen und Arbeitsbedingungen gewonnen haben.

# Was sind psychische Belastungen?

Im Arbeitsschutzgesetz allgemein und speziell in der Bildschirmarbeitsverordnung ist festgelegt, dass sich Gefährdungsbeurteilungen auch auf das Thema »psychische Belastungen« erstrecken sollen. Dieser Schwerpunkt bei der Bildschirmarbeit rührt daher, dass hier vor allem zwei Probleme auftauchen, nämlich Muskel-Skelett-Belastungen durch Bewegungsarmut und psychische Belastungen durch Druckaufbau, wie Zeitdruck, schlechte Schulung, schlechte Software, unzureichende Führung etc..

Fast alles ist heute Bildschirmarbeit

Dabei zählen heute die meisten Arbeitsplätze als Bildschirmarbeitsplätze, nämlich alle diejenigen, an denen die Arbeit ohne Computer nicht erledigt werden kann. Das trifft in großem Ausmaß heute auch auf die sozialen Berufe zu, denn die Dokumentationen, Dienstpläne, Patientenverwaltung etc. finden inzwischen fast ausnahmslos auf Computern statt. Psychische Belastungen müssen also bei den Gefährdungsbeurteilungen mitberücksichtigt werden.

Hier gibt es nun viele Missverständnisse psychische Belastungen werden oft mit psychischen Erkrankungen verwechselt. Und bei diesen ist es schwierig zu erkennen, welche davon arbeitsbedingt sind. Überhaupt macht der Begriff »psychisch« immer noch vielen Beschäftigten und auch der Arbeitgeberseite zu schaffen.

Es ist kaum zu glauben, aber die Frage, was psychische Belastungen sind, ist in einer DIN EN ISO 10075 »Ergonomische Grundlagen bezüglich psychischer Arbeitsbelastung« geregelt (also einer deutschen, europäischen und weltweit geltenden Norm).

Die Norm ist in drei Teile aufgeteilt. Teil 1 regelt Allgemeines und Begriffe, Teil 2 gibt Gestaltungshinweise für die Arbeitsorganisation. Die in der Norm angeführten Empfehlungen zur Gestaltung von Arbeit beziehen sich auf die Gestaltung der Einflüsse aus der Arbeitsaufgabe, der Arbeitsumgebung und Arbeitsorganisation, den Arbeitsmitteln sowie dem Arbeitsplatz. Der 3. Teil gibt Anleitung zur Messung der psychischen Arbeitsbelastung.

Die Begriffsdefinition ist deswegen für unsere Arbeitsschutz- und Gefährdungsbeurteilungsdiskussionen wichtig, weil hier klargestellt wird, dass psychische Fehlbelastungen und Fehlbeanspruchungen aus der Arbeitssituation und -organisation kommen und wir nicht über psychische Störungen oder Erkrankungen (mit unklarer Quelle) sprechen, wenn wir psychische Belastungen sagen:

Belastungsbeanspruchungsmodell

## ISO 10075, Teil 1 Psychische Belastung

Die Gesamtheit aller erfassbaren Einflüsse, die von außen auf den Menschen zukommen und psychisch auf ihn einwirken.

## Psychische Beanspruchung

Die unmittelbare (nicht die langfristige) Auswirkung der psychischen Belastung im Individuum in Abhängigkeit von seinen jeweiligen überdauernden und augenblicklichen Voraussetzungen, einschließlich der individuellen Bewältigungsstrategien.

## Was sagen uns diese Definitionen?

Zunächst mal sagen sie uns, dass Belastung und Beanspruchung neutrale Beschreibungen sind, ganz anders als in der Umgangssprache: Alles, was auf mich einwirkt, wird Belastung genannt, egal ob es belastend ist oder auch schön.

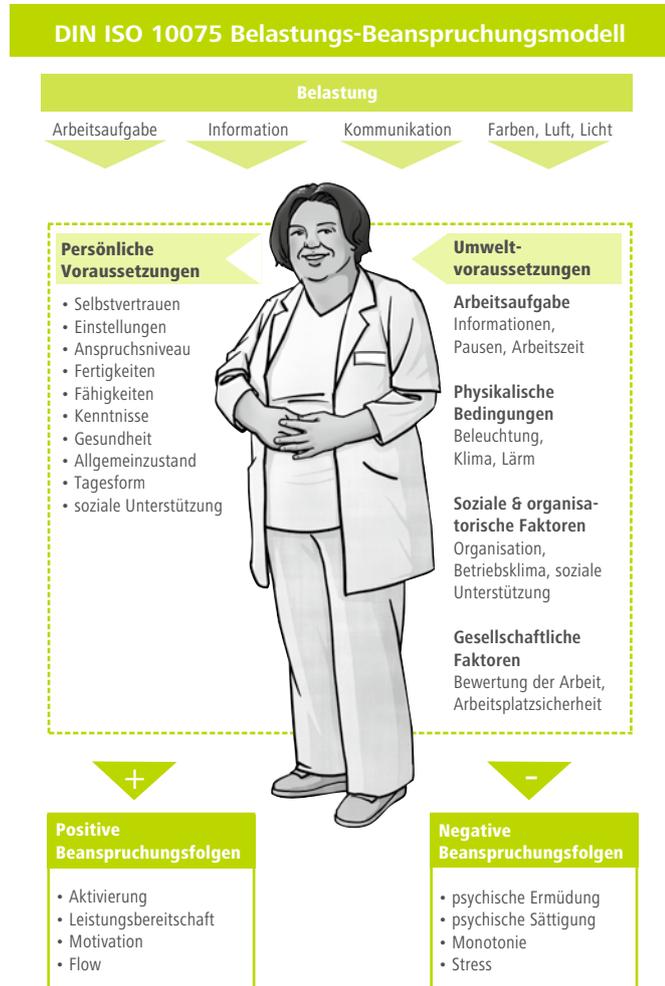
Und jede Auswirkung im Individuum, jede Reaktion, egal ob ich mich wohlfühle oder es mir durch die Belastungen schlecht geht, sind Beanspruchungen. Fehlbeanspruchungen, also negative Beanspruchungsfolgen, werden dabei in vier Gruppen geteilt: psychische Ermüdung und ermüdungsähnliche Zustände, psychische Sättigung, Monotonie und Stress. Wie Menschen reagieren, ist abhängig von den jeweiligen persönlichen Voraussetzungen und der Ausprägung der Belastungen.

Auch bei psychischen Belastungen gilt dieses Prinzip: Was manchen Menschen sehr zu schaffen macht, ist für andere überhaupt keine Fehlbelastung, je nachdem, wie sie »ticken«, wie sie ausgebildet sind oder wie gut sie unterstützt werden, also nach ihren persönlichen, überdauernden oder augenblicklichen Voraussetzungen. Da der Normtext abstrakt ist, kann das auch bildlich dargestellt werden:

Belastung ist alles, was psychisch auf uns einwirkt, während wir unsere Arbeit machen, egal ob es sich gut anfühlt oder nicht gut. Beanspruchungen sind ebenso neutral und sind das Ergebnis der Belastungen. Dabei wirken unsere persönlichen Leistungsvoraussetzungen genauso mit wie die Umweltvoraussetzungen. Diese können uns unterstützen, als Ressourcen wirken, z.B. wenn es wertschätzende Führung gibt oder gute Orientierung durch Information und Kommunikation. Hier wirkt auch unterstützend, wenn die Beschäftigten gute Gesundheits- und Stresskompetenz haben. Oder es gibt schlechte Voraussetzungen, beispielsweise wenn wir keine Pausen machen können oder unsere Kenntnisse und Fähigkeiten nicht zur Arbeit passen. Oder wenn wir Führungskräfte haben, die unsicher oder desinteressiert sind. In solchen Fällen müssen wir mit negativen Beanspruchungsfolgen rechnen. Wenn die Belastungen und die Voraussetzungen im Gleichgewicht sind, haben wir positive Beanspruchungsfolgen.

Die Erfassung psychischer Belastungen in einer Gefährdungsbeurteilung fragt also nach der Belastungsmenge, -art und -vielfalt, den Ressourcen oder Leistungsvoraussetzungen oder nach dem Befinden, also den Beanspruchungen. Oder nach allen drei Themenblöcken. Nicht gefragt wird nach psychischen Erkrankungen, weil diese keine kurzfristigen Auswirkungen von Belastungen sind, sondern gegebenenfalls langfristige. Sie treten nach langer Belastung auf.

Zur Arbeitsgestaltung auf der Basis der Gefährdungsbeurteilung gibt es unterschiedliche Möglichkeiten: Wir können Fehlbelastungen (wie Zeitdruck) abbauen und damit aus der Waagschale wegnehmen oder Ressourcen und Widerstandskräfte (wie Erholungsfähigkeit) stärken, also hinzufügen, um eine unbalancierte Situation wieder in Balance zu bringen.



# Was ist gute Arbeitsgestaltung?

## Kurze Einführung

Gute Arbeit ist ein wichtiges Konzept. Es genügt nicht, Prävention zu betreiben, also Fehlbelastungen und negative Beanspruchungsfolgen abzuwenden. Wir wissen, dass Arbeit an sich nicht krank macht. Für die Erhaltung unserer Gesundheit ist wichtig, dass die Arbeit gut gestaltet ist, dass die menschlichen Grundbedürfnisse nach Zusammenarbeit, Anerkennung und Selbstbestimmung geachtet werden und Störungen gering gehalten werden. Es ist also wichtig, Grundregeln guter Arbeitsgestaltung zu kennen und betrieblich, so weit wie möglich, anzuwenden. Dabei sollen und können die betrieblichen Arbeitsschützer helfen. Es gibt viele unterschiedliche Ideen, wie gute Arbeit aussehen soll, und hier kann das Thema nur angerissen werden.

Ein Konzept aus dem Arbeitsschutz ist, kurz gesagt, dass die Arbeit menschengerecht sein soll, also an den Menschen angepasst sein soll. Das bezieht sich natürlich auf Arbeitsmenge und Arbeitstempo und darauf, dass Pausen ermöglicht und (Arbeitszeit-)Gesetze eingehalten werden können. Technische Hilfsmittel sind dazu da, dem Menschen bei der Arbeit Werkzeug und Hilfe zu sein, auch die Software. Für die Gestaltung der Arbeitsaufgaben gibt es auch eine internationale Norm: die ISO 9241, Teil 2. Arbeitsaufgaben sind demzufolge gut gestaltet, wenn

- die Erfahrungen und Fähigkeiten der Beschäftigten berücksichtigt werden,
- sie die Entfaltung unterschiedlicher Fertigkeiten und Fähigkeiten gestatten,
- sie Arbeitsschritte von der Planung bis zur Kontrolle ermöglichen,
- der/die Arbeitende den eigenen Beitrag am Gesamten erkennen kann,
- angemessener Handlungsspielraum besteht,
- ausreichende Rückmeldung erfolgt,
- vorhandene Fertigkeiten genutzt und neue entwickelt werden können.

Die Gewerkschaften haben einen umfassenderen Begriff von Guter Arbeit: In den DGB-Index fließen drei zentrale Bereiche guter Arbeit gleichwertig ein, nämlich ob und in welchem Maße Arbeitnehmer/innen in der heutigen Arbeitswelt entwicklungsförderliche Ressourcen, das heißt Einfluss- und Entwicklungsmöglichkeiten, Anerkennung und soziale Einbindung bzw. Sicherheit, kreative Potenziale, eine ausgewogene Abforderung ihrer vorhandenen Qualifikationen und Fähigkeiten usw. finden (Teilindex Ressourcen). Der zweite Bereich ist, ob, in welchem Maß und in welchem Bereich Arbeit als subjektiv belastend empfunden wird (Teilindex Belastungen). Und zuletzt bzw. im dritten Bereich geht es darum, in welchem Maß die Beschäftigten ihre Einkommens- und Beschäftigungssicherheit als ausreichend beurteilen (Teilindex Einkommen & Beschäftigungssicherheit).

Arbeitsgestaltung im Arbeitsschutz

Der DGB-Index Gute Arbeit

Damit ermöglicht der DGB-Index einerseits einen schnellen Überblick über die Gesamtsituation am Arbeitsplatz aus der Perspektive von Beschäftigten und andererseits einen differenzierten Einblick in die verschiedenen Facetten der Arbeitsbedingungen in unterschiedlichen Branchen. Seit 2007 wird mit dem Gute-Arbeit-Index jährlich eine große Anzahl Beschäftigter zu ihrer Arbeitssituation befragt. Dabei werden 15 Dimensionen für gute Arbeit erfasst:

- Qualifizierungs- und Entwicklungsmöglichkeiten
- Möglichkeiten für Kreativität
- Aufstiegsmöglichkeiten
- Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten
- Informationsfluss
- Führungsstil
- Betriebskultur
- Kollegialität
- Sinngehalt der Arbeit
- Arbeitszeitgestaltung
- Arbeitsintensität
- Gestaltung der emotionalen Anforderungen
- Gestaltung der körperlichen Anforderungen
- Berufliche Zukunftsaussichten/Arbeitsplatzsicherheit
- Einkommen

Diese Themenbereiche sind natürlich auch als Normierung zu verstehen. Liest man sich die Fragen durch, kann man lernen, wie gute Arbeit sein sollte und welche Fehlbelastungen vermieden werden sollten. Gleichzeitig wird bei allen Fragen, in denen es um Fehlbelastungen geht, gefragt: »Wie stark belastet Sie das?« Mit der jährlichen Erhebung soll gezeigt werden, wo die Arbeit nicht gut ist und Handlungsbedarf besteht. Außerdem können Entwicklungen über die Jahre aufgezeigt werden.

### **Gute Arbeit in der Altenpflege**

Die Ergebnisse für die Befragungen 2007/2008 wurden speziell für die Altenpflege und die Krankenpflege ausgewertet: Der DGB-Index erreicht in der Berufsgruppe Altenpfleger/innen **53 Punkte**. Dieser Wert liegt im untersten Mittelfeld, lediglich 3 Punkte von der Klassifizierung »schlechte Arbeit« entfernt.

- **12 Prozent** aller Beschäftigten dieser Berufsgruppe berichten von umfassend gut gestalteten Arbeits- und Einkommensbedingungen. D.h. diese Beschäftigten berichten von umfassenden Entwicklungs- und Einflussmöglichkeiten, guten sozialen Beziehungen (Ressourcen), einem subjektiv ausreichenden Einkommen und beruflicher Zukunftssicherheit und gleichzeitig erleben sie ihre Arbeitsanforderungen als nicht belastend.
- **36 Prozent** beschreiben mittelmäßige Arbeits- und Einkommensbedingungen. Die Arbeitsanforderungen werden nicht als belastend beschrieben, aber es fehlen zentrale Ressourcen wie Einfluss- und Entwicklungsmöglichkeiten, Unterstützung durch Vorgesetzte etc.
- **52 Prozent** der Altenpfleger/innen erleben ihre Arbeits- und Einkommensbedingungen als belastend: Ressourcen fehlen. Die Anforderungen sind zu hoch, das Arbeitsumfeld ist nicht ergonomisch gestaltet – und dies belastet die Beschäftigten. Und auch das als unzureichend beschriebene Einkommen und die fehlende Sicherheit werden als Belastung erlebt.
- Aus Sicht von Altenpfleger/innen gehören mangelndes Einkommen (27 P. von 100 Punkten), belastende Arbeitsintensität (41 P.), zu geringe Aufstiegsmöglichkeiten (46 P.), Arbeitsplatzunsicherheit (49 P.) und mangelnde Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten zu den Brennpunkten der Arbeitsgestaltung.
- Positiv wird mit 91 Punkten der Sinngehalt der Arbeit bewertet.

(Mit freundlichem Dank entnommen der Untersuchung von Tatjana Fuchs: Arbeitsqualität aus Sicht von Altenpfleger/innen)

### Gute Arbeit in der Krankenpflege

Auch im Krankenhaus erreichen die Beschäftigten in der Pflege einen Index von **53 Punkten**. Dieser Wert liegt im untersten Mittelfeld, auch nur 3 Punkte von der Klassifizierung »schlechte Arbeit« entfernt. Hier ist das Mittelfeld der Zufriedenheit größer als in der Altenpflege und es gibt etwas weniger Zufriedene und Unzufriedene:

- **7 Prozent** aller Beschäftigten dieser Berufsgruppe berichten von umfassend gut gestalteten Arbeits- und Einkommensbedingungen. D.h. diese Beschäftigten berichten von umfassenden Entwicklungs- und Einflussmöglichkeiten, guten sozialen Beziehungen (Ressourcen), einem subjektiv ausreichenden Einkommen und beruflicher Zukunftssicherheit und gleichzeitig erleben sie ihre Arbeitsanforderungen als nicht belastend.
- **47 Prozent** beschreiben mittelmäßige Arbeits- und Einkommensbedingungen. Die Arbeitsanforderungen werden nicht als belastend beschrieben, aber es fehlen zentrale Ressourcen wie Einfluss- und Entwicklungsmöglichkeiten, Unterstützung durch Vorgesetzte etc.
- **46 Prozent** der Krankenpfleger/innen erleben ihre Arbeits- und Einkommensbedingungen als belastend: Ressourcen fehlen. Die Anforderungen sind zu hoch, das Arbeitsumfeld ist nicht ergonomisch gestaltet – und dies belastet die Beschäftigten. Und auch das als unzureichend beschriebene Einkommen und die fehlende Sicherheit werden als Belastung erlebt.
- Aus Sicht von Krankenpfleger/innen gehören mangelndes Einkommen (33 P. von 100 möglichen Punkten), belastende Arbeitsintensität (44 P.), zu geringe Aufstiegsmöglichkeiten (46 P.) und Arbeitsplatzunsicherheit (49 P.) zu den Brennpunkten der Arbeitsgestaltung.
- Auch hier wird der Sinngehalt der Arbeit als sehr zufriedenstellend erlebt: mit 93 von 100 möglichen Punkten.

(Mit freundlichem Dank entnommen der Untersuchung von Tatjana Fuchs: Arbeitsqualität aus Sicht von Krankenpfleger/innen)

### Gute Arbeit für Erzieher/innen

Mit **59 Punkten** bewegt sich der DGB-Index für die Berufsgruppe der Erzieher/innen in den Jahren 2007/2008 im »unteren Mittelfeld«. Hier ist die Zufriedenheit etwas größer als in der Altenpflege und im Krankenhaus:

- Insgesamt bewerten nur **8 Prozent** der Erzieherinnen und Erzieher ihre Arbeits- und Einkommensbedingungen als umfassend gut. Die Zufriedenheit kommt hier aus der Arbeit selbst. Es gibt eine hohe Identifikation mit der Tätigkeit.
- **63 Prozent** bewerten ihre Situation als mittelmäßig und
- **29 Prozent** berichten von Arbeits- und Einkommensbedingungen, die aufgrund fehlender Ressourcen und vielfältiger Belastungen als »schlecht« bezeichnet werden.

Die Hauptprobleme sind hier fehlende Leistungs- und Bedürfnisgerechtigkeit des Einkommens und mangelnde berufliche Zukunftssicherheit. 31 Prozent der Beschäftigten hier beziehen ein Bruttoeinkommen von weniger als 2.000 Euro monatlich. Viele von ihnen arbeiten unfreiwillig in Teilzeit bzw. zu kurzer Teilzeit. Sie leiden unter hoher Arbeitsbelastung (51 Prozent) und Lärm durch große Gruppen (65 Prozent).

Im Vergleich zu allen Befragten fällt insbesondere auf, dass die Möglichkeit für Kreativität im Arbeitsprozess von Erzieherinnen und Erziehern mit 66 Prozent deutlich häufiger als äußerst wichtig beschrieben wird als bei allen Befragten (39 Prozent). Auch dem gesellschaftlichen Sinn der eigenen Arbeit messen Erzieherinnen und Erzieher höhere Bedeutung bei.

(Mit freundlichem Dank entnommen der Untersuchung von Tatjana Fuchs und Falko Trischler: Arbeitsqualität aus Sicht von Erzieherinnen und Erziehern)

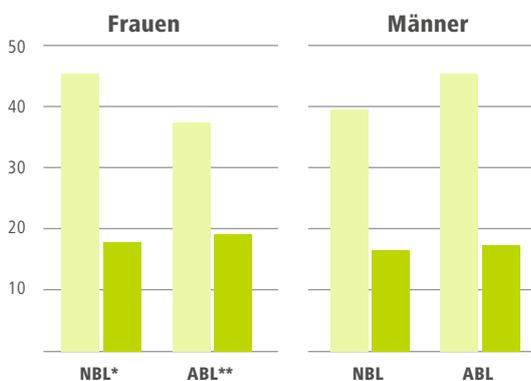
# Was sind mögliche Folgen schlechter Arbeitsgestaltung? Stichwort: Burn-out

Die Arbeitsbedingungen wirken kurzfristig als psychische Belastungen auf die Beschäftigten ein, aber sie wirken auch langfristig: Die stressbedingten psychischen und psychosomatischen Erkrankungen haben in den letzten Jahren Rekordwerte erreicht, die Steigerungsrate der Krankheitstage im Beobachtungszeitraum 1997 bis 2004 betrug 69 Prozent, die Anzahl der Krankheitsfälle stieg um 70 Prozent (DAK Gesundheitsreport 2005, S.43ff.).

In 2009 gingen elf Prozent aller Fehltage auf das Konto psychischer Erkrankungen, berichtet die Bundespsychotherapeutenkammer, die die Daten der Krankenkassen AOK, TK, DAK, BKK und GEK verglichen hat.

## Selbsteinschätzung des allgemeinen Gesundheitszustandes

(mittelmäßig bis schlecht) in der 18- bis 59-jährigen Bevölkerung nach Erwerbsstatus, Quelle: GEDA09



Legend: ■ arbeitslos ■ erwerbstätig \* Neue / \*\* Alte Bundesländer

Quelle: Robert Koch Institut: 20 Jahre nach dem Fall der Mauer: Wie hat sich die Gesundheit in Deutschland entwickelt 2009, S. 261

Nach einer Beobachtung der Entwicklung durch den DAK Gesundheitsreport 2005 ist es so, dass die Jüngeren zunehmend stärker betroffen werden. Vor allem bei der jüngeren Altersgruppe ist 1997 bis 2004 eine Verdoppelung der psychischen Erkrankungen zu beobachten. Dieser Trend ist geblieben: So gibt es von 1999 bis 2009 eine Steigerung des Anteils der psychischen Erkrankungen von 6 auf 10,8 Prozent.

Dabei ist es nicht die Arbeit an sich, die krank macht. Wir wissen, dass Arbeitslose kränker sind als Menschen mit Arbeit. Laut der Studie der Bundespsychotherapeutenkammer werden sie drei- bis viermal so häufig psychisch krank wie Erwerbstätige – die Hauptdiagnosen sind hier Depression und Sucht.

Neuere Untersuchungen verdeutlichen den Zusammenhang von Arbeitsbedingungen und psychischen Erkrankungen: Untersuchung in der IT-Industrie: Hier leiden die Beschäftigten unter Arbeits- und Zeitdruck. Sie fühlen sich frustriert, weil Qualitätsvorgaben nicht mehr geschafft werden. Dazu gibt es einen Wandel der Kultur; eine Entwertung der Beschäftigten wird wahrgenommen. IT-Beschäftigte werden verantwortlich

gemacht für Ziele, die sie selbst gar nicht beeinflussen können. Arbeit wird zu einem System permanenter Bewährung, das Stress auslöst. Diese Beschwerden sind auch auf andere Dienstleistungsbereiche übertragbar (vgl. Andreas Boes u.a.).

In der jüngsten Umfrage des Bundesinstituts für Berufsbildung in Bonn und der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BIBB/BAUA-Erwerbstätigenbefragung) klagt ein Großteil der 20.000 Befragten über Termin- und Leistungsdruck, Störungen bei der Arbeit, Angst vor Arbeitslosigkeit und prekäre Arbeitsbedingungen wie befristete Stellen und niedrige Gehälter. Bei elf Prozent der Akademiker ist infolge dieser Arbeitsbedingungen schon einmal ein Burn-out diagnostiziert worden.

### Was ist Burn-out?

Der Begriff ist in aller Munde, aber was verbirgt sich dahinter? Burn-out ist kein psychiatrischer oder medizinischer Diagnosebegriff, sondern ein Sammelbegriff für Erschöpfungszustände, die der Depression ähnlich sind. Die Symptome sind ähnlich, aber eine Depression entsteht länger und auch im Privatleben, das Burn-out wird oft direkt von den Arbeitsverhältnissen ausgelöst. Burn-out betrifft häufig die Beschäftigten, die besonders engagiert sind.

Der Beginn einer Burn-out-Krise erscheint also erst einmal positiv. Viele Burn-out-Betroffene gelten in der Tat als aktiv, dynamisch, zupackend, ideenreich, engagiert bzw. überengagiert: Sie

zeigen vermehrten Einsatz, freiwillige Mehrarbeit. Es entsteht ein (subjektiver) Eindruck der eigenen Unentbehrlichkeit, das Gefühl, eigentlich nie mehr richtig Zeit zu haben, und damit beginnt die Verleugnung eigener Bedürfnisse zu wachsen.

Die Betroffenen schränken oft ihre Kontakte ein – und zwar von außen nach innen: Erst werden die Arbeitskollegen, Nachbarn und Bekannte »abgehängt«. Je weiter die Überanstrengung geht, desto näherstehende Menschen werden ausgesperrt oder abgetrennt: Freunde, Verwandte, enge Angehörige und auch Partner/innen.

Oft besitzen die Überarbeiteten auch die zwiespältige Fähigkeit, Misserfolge und Enttäuschungen einfach nicht wahrnehmen zu wollen und daraus dann auch keine Konsequenzen zu ziehen. Mit anderen Worten: Die an sich gute Eigenschaft der Beharrlichkeit stellt sich hier bei näherer Betrachtung als problematisch heraus. Die Verleugnung der Überarbeitung macht die Betroffenen handlungsunfähig.

Nach und nach wird das (Über-)Engagement auch durch eine sich langsam, aber unerbittlich ausbreitende Erschöpfungsphase gleichsam ausgebremst: Jetzt drohen verminderte Belastbarkeit, wachsende Stimmungslabilität und vor allem eine bisher nicht gekannte Erholungsunfähigkeit (»komme nicht mehr auf die Füße«). Auch eine zunehmende Infektanfälligkeit gehört dazu, die Betroffenen haben ständige Erkältungen und Grippeinfekte. Sie werden müde, z.B. im Sinne einer alles durchdringenden Mattigkeit; diese wird auch als Tagesmüdigkeit oder chronische Müdigkeit bezeichnet. Am Ende drohen rasche Erschöpfbarkeit und schließlich regelrechte Kraftlosigkeit. Dazu kommt ein sonderbares Phänomen, nämlich müde, matt und abgeschlagen nach außen, innerlich aber unruhig, nervös und gespannt, mitunter sogar reizbar und gelegentlich aggressiv. Gepaart ist das oft damit, dass die Betroffenen ihren Zustand nicht zugeben wollen. Sie arbeiten heimlich noch mehr, um ihre Müdigkeit auszugleichen, sind distanziert und reagieren böse, wenn sie von den nahestehenden Menschen auf die Schwierigkeiten aufmerksam gemacht werden.

Das Ganze mündet schließlich, wenn nichts geschieht, in einen Endzustand, der durch Resignation, Entmutigung, verringerte Frustrationstoleranz, leichte Kränkbarkeit, Niedergeschlagenheit, schließlich durch Minderwertigkeits- und Versagensgefühle gekennzeichnet ist. Die Sichtweise der Betroffenen wird negativ, pessimistisch oder von resignativer Schicksalsergebenheit geprägt. Man erkennt diese Menschen angesichts ihres früheren Auftretens kaum wieder. Gerade in sozialen Berufen kommt es zu einer Depersonalisation: Die betreuten Personen werden nicht mehr als Personen wahrgenommen, sondern nur noch als Last.

#### Die 12 Burn-out-Stadien

1. der Zwang, sich zu beweisen

2. verstärkter Einsatz

3. Vernachlässigung eigener Bedürfnisse

4. Verdrängung von Konflikten

5. Umdeutung von Werten

6. Leugnung der Probleme

7. Rückzug

8. beobachtbare Verhaltensänderung

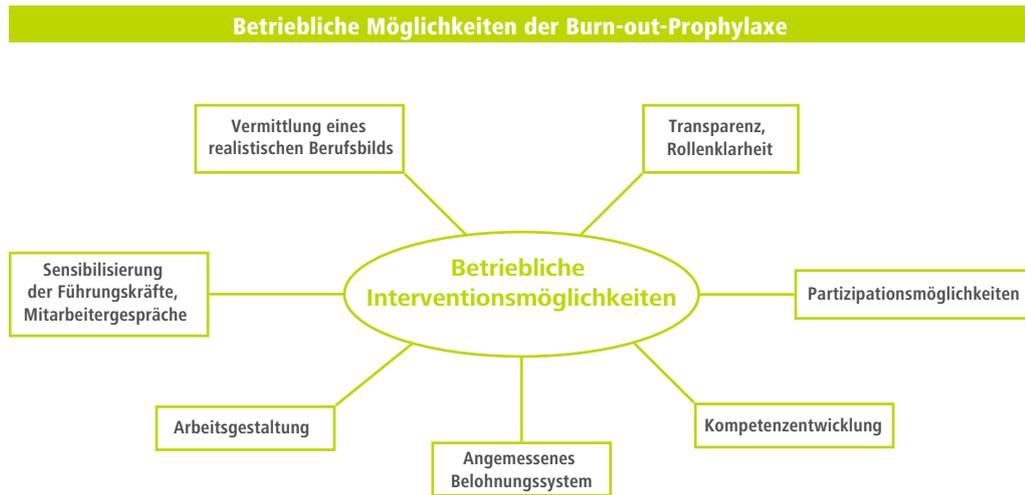
9. Depersonalisation

10. innere Leere

11. Depression

12. völlige Erschöpfung

Quelle: Freudenberger und North, 1992, eigene Darstellung



Quelle: Stadler 2006

Dargestellt sind hier betriebliche Strategien, die zum Beispiel auch Inhalt im Arbeitsschutzausschuss, in einem Steuerungskreis Gesundheit oder einem Wiedereingliederungsteam sein können.

Nimmt man persönlich ernst, dass zu Beginn des Burn-out-Prozesses eine gewisse Überengagiertheit spürbar ist, so muss der erste Rat lauten, nicht überengagiert zu sein, sondern seine Arbeit gut und engagiert zu machen – aber nicht mehr, als verlangt wird. Gerade im sozialen Bereich gibt es leider oft eine Führungskultur, in der nicht deutlich gesagt wird, was verlangt wird. Und die Beschäftigten übernehmen dann mehr Aufgaben, als ihnen guttun.

Zu jedem Zeitpunkt sollte man neben der Arbeit auch noch andere Lebensziele haben und ein Wertegerüst, eine klare Linie: Wie will ich leben? Ausgewogene Ernährung, ausreichend Bewegung und Schlaf tragen ihren Teil dazu bei, dass Menschen gesund und selbstzufrieden sind. Selbstwertbestätigung sollte nicht nur aus Arbeit und Hochleistung kommen. Das Gefühl der Kontrolle über das eigene Leben, Bindung, Lust und positive Aufregung sind weitere Zutaten für ein erfülltes Leben.

Kollegiale Gemeinsamkeit und Achtsamkeit gehören zum sozialen Umfeld in der Arbeit. Eine aktive Auseinandersetzung mit der Rolle als Helfer oder Helferin ist sehr wichtig dafür, sich nicht aufzuarbeiten.

So gehört dann auch mal dazu, alleine oder gemeinsam Nein zu sagen, was einem leichter fällt, wenn man noch andere Interessen als die Arbeit hat.

Um Fehlbelastungen und daraus möglicherweise folgenden Erkrankungen vorzubeugen, gibt es die betrieblichen Handlungsfelder Arbeitsschutz und Gesundheitsförderung. Die Gefährdungsbeurteilung ist hierbei ein zentrales Instrument, das die Grundlage für die gesamte Arbeit im Arbeitsschutz darstellt.

Die Gefährdungsanzeige ist eine weitere wichtige Informationsquelle über psychische Fehlbelastungen und so sollte sie auch eingeordnet werden. Im Qualitätsmanagement werden Kundenbeschwerden stets als kostenlose Verbesserungsvorschläge respektvoll behandelt. Beschwerden und Hinweise von Beschäftigten, wenn ihre körperlichen oder psychischen Grenzen erreicht werden, sind ebenso wertvolle Hinweise. Führungskräfte sollten dies aufnehmen und damit weiterarbeiten.

Das ist gelebte Wertschätzung, es unterstützt die Gesundheit und auch die Produktivität der Beschäftigten.

# Literatur

(Andreas Boes, Tobias Kämpf, Katrin Trinks: *Eine neue Belastungskonstellation in der IT-Industrie- Was tun? Leitlinien für eine nachhaltige Gesundheitsförderung*) <http://www.diwa-it.de/vortraege.php>

DAK Gesundheitsreport 2005

DAK Gesundheitsreport 2010

»Burnout – Leitfaden zur betrieblichen Gesundheitsförderung in Großbetrieben Mit Fokus auf die Rolle von Führung und Schichtarbeit« erhältlich beim Fonds gesundes Österreich: [www.fgoe.org/presse-publikationen/downloads/forschung](http://www.fgoe.org/presse-publikationen/downloads/forschung)

»Das Phänomen Burnout und was man dagegen tun kann« Dr. Peter Stadler, Bayerisches Landesamt für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit, Sept. 2006

Unger, Hans-Peter; Kleinschmidt, Carola: *Bevor der Job krank macht*, Kösel-Verlag, München, 2009.

*Situation der Erzieher/innen*: [http://presse.verdi.de/aktuelle-themen/archiv-themen/gute\\_arbeit](http://presse.verdi.de/aktuelle-themen/archiv-themen/gute_arbeit)

Ver.di b+b: »Die Überlastungsanzeige im Bereich der Pflege und sozialen Dienstleistungen«. Bezugsadresse: <http://www.verdi-bub.de/buch/130019>

[http://gesundheit-soziales.hamburg.verdi.de/krankenhaeuser/uke/data/gefaehrungsanzeige/mit\\_pat.kontakt\\_.doc](http://gesundheit-soziales.hamburg.verdi.de/krankenhaeuser/uke/data/gefaehrungsanzeige/mit_pat.kontakt_.doc)

<http://gesundheit-soziales.hamburg.verdi.de/krankenhaeuser/uke/data/Gefaehrungsanzeige-ohne-Patientenkontakt.doc>

# Kopiervorlagen

## **Vordrucke zu Gefährdungsanzeigen**

Passgenaue Formulare für Gefährdungsanzeigen können am besten die betrieblichen Arbeitsschützer und Interessensvertretungen (Betriebsrat, Personalrat, Mitarbeitervertretung) erstellen.

Wir stellen drei unterschiedliche Formulare als Kopiervorlage zur Verfügung:

- Muster-Gefährdungsanzeige für Bereiche, in denen mit und an Patientinnen und Patienten gearbeitet wird
- Muster-Gefährdungsanzeige für den Pflegedienst
- Muster-Gefährdungsanzeige für Bereiche, in denen nicht direkt an Patientinnen und Patienten gearbeitet wird.

# Gefährdungsanzeige / Überlastungsanzeige

(für Bereiche, in denen mit und an Patientinnen und Patienten gearbeitet wird)

Absender (Bereich): \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Stempel)

Geschäftsführung/Direktorium \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

nachrichtlich:

1. Leitungsebene darunter \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

2. Direkte/r Vorgesetzte/r Herrn/Frau \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

3. NPR \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

4. Betriebsarzt \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

5. Fachkraft für Arbeitssicherheit \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

Im Rahmen der ordnungsgemäßen Abwicklung der Aufgaben unseres Bereiches und der damit verbundenen Versorgung und Betreuung der uns anvertrauten Patientinnen und Patienten ist es

am \_\_\_\_\_ in der Zeit von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_  
Uhr zu einer erheblichen Arbeitsüberlastung gekommen.

Diese wurde verursacht durch:

unzureichende personelle Besetzung

Personalausfall

erhöhten Arbeitsanfall

akute Notfälle

\_\_\_\_\_

Information über die Situation an die/den direkte/n Vorgesetzte/n Frau/Herrn \_\_\_\_\_

erfolgte am \_\_\_\_\_ um \_\_\_\_\_ Uhr.

Mit diesem Schreiben möchte/n ich/wir auf die entstandene Situation aufmerksam machen und weise/n darauf hin, dass ich/wir im Falle derartiger Überlastungen Fehler bei der Erbringung meiner/unserer Arbeitsleistungen nicht ausschließen kann/können. Es ist auch nicht auszuschließen, dass es dadurch zu Gefährdungen von Patient/innen kommen könnte.

Daher lehne/n ich/wir die Verantwortung für mögliche auftretende Schadensersatzforderungen ausdrücklich ab. Auch werde/n ich/wir etwaige Rügen unserer Arbeitsleistung in jeder Form zurückweisen. Aus den o. g. Gründen war es insbesondere nicht möglich:

die Pausenzeiten einzuhalten/die Pause zu nehmen

die Arbeitszeiten gem. § 3 ArbZG einzuhalten

die anfallenden Arbeiten termingerecht zu erledigen

die erforderliche Qualität der Arbeitsleistung sicherzustellen

wichtige administrative Tätigkeiten zeitnah auszuführen

(wie z.B. Annahme von Telefonaten, Terminvergaben, Dokumentation)

Kolleg/innen einzuarbeiten/auszubilden

Reinigungen und Desinfektionen entsprechend dem Hygieneplan durchzuführen

\_\_\_\_\_



# Gefährdungsanzeige

(für den Pflegedienst)

Absender (Bereich/Station): \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Stempel)

An die Pflegedienstleitung Frau/Herr \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

nachrichtlich (mit Bitte um Archivierung dieser Erklärung):

1. Personalmanagement \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

2. Betriebsrat \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

Am \_\_\_\_\_

in der  Früh-  Spät-  Nachtschicht

waren \_\_\_\_\_ Patient/innen waren zu betreuen; davon:

\_\_\_\_\_ Patient/innen absolut pflegebedürftig (z.B. PPR-Einstufung A3)

\_\_\_\_\_ Patient/innen bedingt pflegebedürftig (z.B. PPR-Einstufung A2)

\_\_\_\_\_ Patient/innen intensiv zu überwachen (umfangreiche Infusionstherapie, häufige Kontrolle von Vitalfunktionen).

\_\_\_\_\_ Patient/innen zu überwachen nach Eingriffen oder Untersuchungen

\_\_\_\_\_ Patient/innen isoliert (z.B. MRSA, Chlamydien, Umkehrisolation)

Weitere Situationsbeschreibung:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## Es wurden

\_\_\_\_\_ Patienten aufgenommen.

\_\_\_\_\_ Patienten verlegt.

\_\_\_\_\_ Patienten entlassen.

\_\_\_\_\_ geplante Aufnahmen.

## Die Gefährdungssituation ist entstanden durch

unbesetzte Stellen

ungeplanten Personalausfall

Überbelegung der Station

erhöhten Arbeitsanfall

andere Gründe: \_\_\_\_\_

**Folgende Tätigkeiten konnten aufgrund der beschriebenen Situation nicht durchgeführt werden:**

- Grundpflege
- Mobilisation
- Lagerung
- Vitalzeichenkontrolle
- Visitenbegleitung
- Visitenanordnung ausarbeiten
- Medikamentengaben
- Verbandswechsel
- Anleitung von Auszubildenden
- Übergabe an die folgende Schicht
- Weitere Tätigkeiten: \_\_\_\_\_

**Die Schichtbesetzung setzte sich wie folgt zusammen:**

\_\_\_\_\_ examinierte eingearbeitete Krankenschwestern/-pfleger

\_\_\_\_\_ examinierte einzuarbeitende Krankenschwestern/-pfleger

\_\_\_\_\_ Krankenpflegehelfer/Krankenpflegehelferinnen

Auszubildende in den Ausbildungsjahren 1: \_\_\_\_\_, 2: \_\_\_\_\_, 3: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Aushilfen, \_\_\_\_\_ Praktikant/innen, \_\_\_\_\_ Leiharbeiter/innen

**Eingeleitete Maßnahmen:**

Telefonische Information, Fax, Gespräch am \_\_\_\_\_ um \_\_\_\_\_

Pflegedienstleitung  Abteilungsleitung Herr/Frau \_\_\_\_\_

Stationsleitung Herr/Frau \_\_\_\_\_

**Reaktion der benachrichtigten Person/en, bzw. von ihr/ihnen eingeleitete Maßnahmen:**

---

---

---

---

---

Ich/wir forder/n Sie hiermit auf, umgehend Maßnahmen zur Sicherstellung der Qualität der Pflege und Betreuung der Patient/innen durch z.B. eine erweiterte Personalbesetzung zu ergreifen. Des Weiteren bitte/n ich/wir um eine Entscheidung darüber, welche Aufgaben mit welcher Priorität zu erfüllen sind, welche Einschränkungen in Qualität und Standard vorgenommen werden und welche Aufgaben unmittelbar nicht erledigt werden sollen. Ich/wir weise/n Sie hiermit darauf hin, dass unter den gegebenen Umständen die Pflege, Versorgung und Überwachung der Patient/innen von meiner/unsere Seite nicht in vollem Umfang gewährleistet werden kann.

Ich/wir versicher/n, dass das vorhandene Pflegepersonal trotzdem alles tun wird, um eine bestmögliche Versorgung der Patient/innen sicherzustellen und Schäden von ihnen abzuwenden. Die/der Auszubildende verrichtet heute im Wesentlichen Tätigkeiten, die sie/er bereits selbständig beherrscht.

Mit freundlichen Grüßen

\_\_\_\_\_  
Unterschrift(en)

# Gefährdungsanzeige / Überlastungsanzeige

(für Bereiche, in denen **nicht** direkt an Patientinnen und Patienten gearbeitet wird)

Absender (Bereich): \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Stempel)

Geschäftsführung/Direktorium \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

nachrichtlich:

1. Leitungsebene darunter \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

2. Direkte/r Vorgesetzte/r Herrn/Frau \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

3. NPR \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

4. Betriebsarzt \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

5. Fachkraft für Arbeitssicherheit \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

Im Rahmen der ordnungsgemäßen Abwicklung der Aufgaben unseres Bereiches ist es am \_\_\_\_\_

in der Zeit von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ Uhr zu einer erheblichen Arbeitsüberlastung gekommen.

Diese wurde verursacht durch:

unzureichende personelle Besetzung

Personalausfall

erhöhten Arbeitsanfall

akute Notfälle

\_\_\_\_\_

Information über die Situation an die/den direkte/n Vorgesetzte/n Frau/Herrn \_\_\_\_\_

erfolgte am \_\_\_\_\_ um \_\_\_\_\_ Uhr.

Mit diesem Schreiben möchte/n ich/wir auf die entstandene Situation aufmerksam machen und weise/n darauf hin, dass ich/wir im Falle derartiger Überlastungen Fehler bei der Erbringung meiner/unsere/r Arbeitsleistungen nicht ausschließen kann/können. Es ist auch nicht auszuschließen, dass es dadurch zu Gefährdungen von Patient/innen kommen könnte.

Daher lehne/n ich/wir die Verantwortung für mögliche auftretende Schadensersatzforderungen ausdrücklich ab. Auch werde/n ich/wir etwaige Rügen unserer Arbeitsleistung in jeder Form zurückweisen. Aus den o. g. Gründen war es insbesondere nicht möglich:

die Pausenzeiten einzuhalten/die Pause zu nehmen

die Arbeitszeiten gem. § 3 ArbZG einzuhalten

die anfallenden Arbeiten termingerecht zu erledigen

die erforderliche Qualität der Arbeitsleistung sicherzustellen

wichtige administrative Tätigkeiten zeitnah auszuführen

(wie z.B. Annahme von Telefonaten, Terminvergaben, Dokumentation)

Kolleg/innen einzuarbeiten/auszubilden

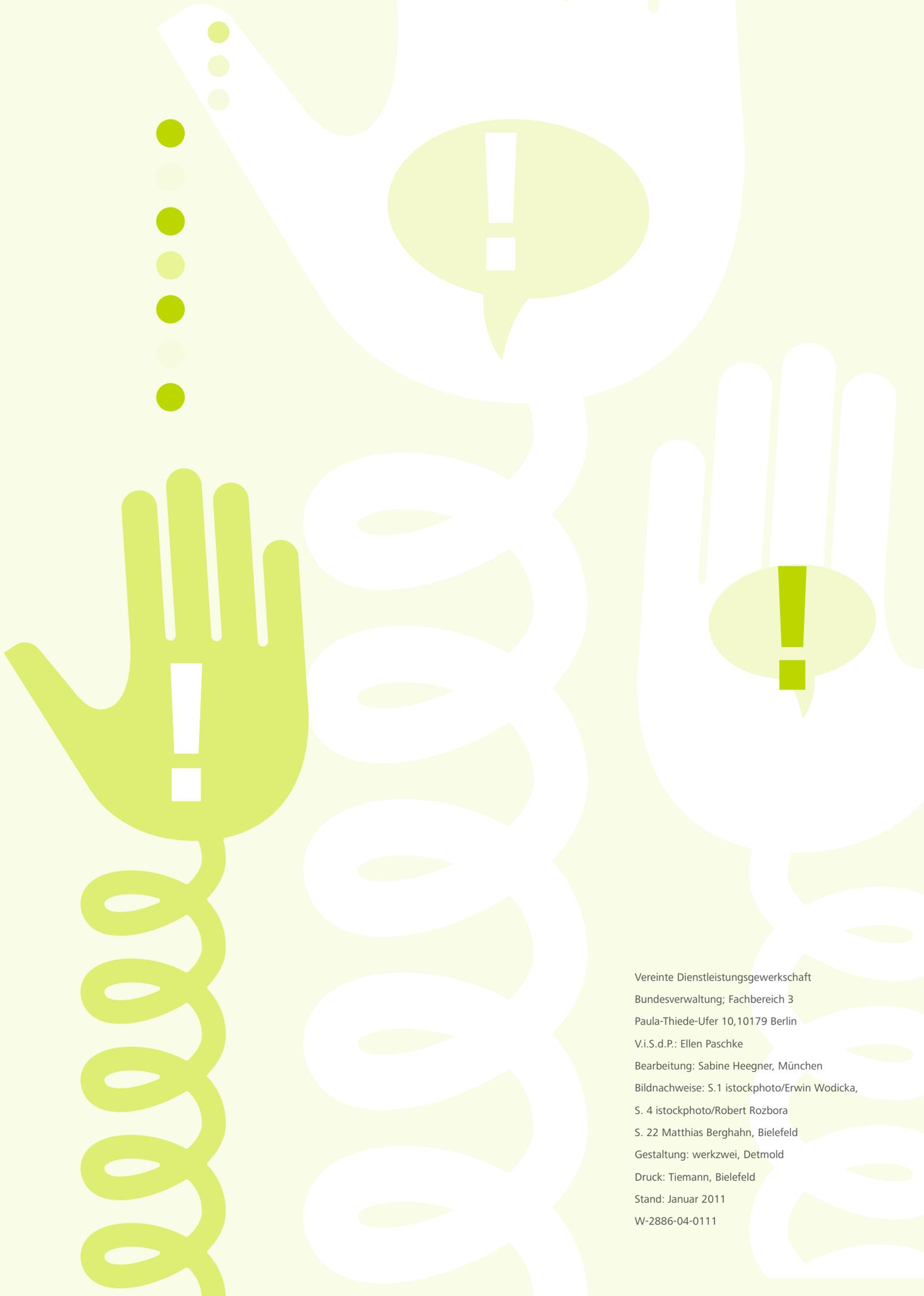
Reinigungen und Desinfektionen entsprechend dem Hygieneplan durchzuführen

\_\_\_\_\_









Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft  
Bundesverwaltung; Fachbereich 3  
Paula-Thiede-Ufer 10, 10179 Berlin  
V.i.S.d.P.: Ellen Paschke  
Bearbeitung: Sabine Heegner, München  
Bildnachweise: S. 1 istockphoto/Erwin Wodicka,  
S. 4 istockphoto/Robert Rozbora  
S. 22 Matthias Berghahn, Bielefeld  
Gestaltung: werkzwei, Detmold  
Druck: Tiemann, Bielefeld  
Stand: Januar 2011  
W-2886-04-0111

