

# Handlungsleitfaden zur Gefährdungsbeurteilung psychischer Arbeitsbelastungen in der öffentlichen Verwaltung

Dr. Attiya Khan

SACHSEN.

Wirtschaft, Arbeit und Verkehr

# ZUKUNFT.

Wirtschaft, Arbeit und Verkehr

SACHSEN.

Wirtschaft, Arbeit und Verkehr

## Der Handlungsleitfaden zur...

...**Gefährdungsbeurteilung in der öffentlichen Verwaltung mit Schwerpunkt psychischer Arbeitsbelastungen** ist ein gemeinsames Projekt von

- Unfallkasse Sachsen
- Landesdirektion Sachsen
- Stadt Dresden, Sachgebiet Arbeitssicherheit
- (Sächsisches Staatsministerium für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr)







# Mehr Schutz und Sicherheit im Öffentlichen Dienst

Ausgezeichnet  
mit dem **European  
Excellence Award  
2017**

Ausgezeichnet  
mit dem  
**POLITIKAWARD  
2016**



## Im Öffentlichen Dienst zu arbeiten ist gefährlich

Beschimpft, geschlagen und mit Fäkalien beworfen - was Beschäftigte im Öffentlichen Dienst über sich ergehen lassen müssen, nur weil sie ihren Job machen, ist schockierend. Die Hemmschwelle, übergriffig zu werden, sinkt immer mehr. Das zeigt auch die aktuelle Polizeistatistik: Die Zahl der Gewalttaten steigt an; es sind vor allem



# 1. Fassung der Handlungsanleitung

- Ergebnis eines Kooperationsprojektes in Sachsen 2006/2007: Bedeutsamkeit hoher methodischer Anforderungen an die Durchführung der Gefährdungsbeurteilung psychischer Arbeitsbelastungen
- Kooperationsprojekt „Analyse, Bewertung und Gestaltung in einem Sozialamt hinsichtlich psychosozialer Belastungen unter besonderer Berücksichtigung möglicher Gewaltausübung durch Dritte“ (Kooperationspartner: UKS, RP-jetzt LDS-, SMWA, Kommune)
- Anlass für Kooperationsprojekt: gewalttätige Übergriffe von Bürgern auf Sozialamtsmitarbeiter

# Anlässe für Überarbeitung der Handlungsanleitung

- neue gesetzliche Regelungen im Arbeits- und Gesundheitsschutz zur psychischen Arbeitsbelastung (dazu zählt auch Gewalt im Dienst) sowie des erweiterten Regelwerkes der Unfallversicherungsträger
- Empfehlungen der Gemeinsamen Deutschen Arbeitsschutzstrategie – insbesondere zur Arbeitsschutzorganisation und zu psychischen Arbeitsbelastungen
- geeignete Methodik zur Gefährdungsbeurteilung psychischer Arbeitsbelastungen wird immer stärker von Praktikern nachgefragt
- psychische Arbeitsbelastungen werden in der öffentlichen Wahrnehmung bedeutsamer (z.B. Thema Gewalt durch Klienten; häufige Unfallanzeigen zu Übergriffen, Bedrohungen etc.)

# Kennzeichen des Verfahrens

- Checkliste mit Modulen/Fragestellungen
- selbsterklärendes Verfahren: gestattet Analyse, Bewertung u. Ableitung von Maßnahmen in einem, Bewertungsmaßstab u. Sollzustand sind im Verfahren enthalten
- ganzheitlicher Ansatz (Arbeitsschutzorganisation, Psychische Arbeitsbelastungen inkl. Arbeitsumgebung), aber kein Anspruch auf vollständige Erfassung aller möglichen Gefährdungen
- Grundlagen: arbeitswissenschaftliche Erkenntnisse, arbeitsschutzrechtliche Vorgaben, praktische Erfahrungen von betrieblichen Arbeitsschutzakteuren
- kann auch EDV-gestützt und modular bearbeitet werden
- Einsatzbereiche des Verfahrens in der öffentlichen Verwaltung: u.a. Ordnungs-, Sozial-, Gesundheits-, Bauaufsichts-, Finanz-, Brand- und Katastrophenschutzämter, Jobcenter etc.

# Begriffsklärung: Psychische Arbeitsbelastung

- I Psychische Arbeitsbelastungen (nach DIN EN ISO 10 075, vgl. ASR V3):

**Gesamtheit der erfassbaren Einflüsse, die von außen auf Menschen zukommen u. psychisch einwirken  
Arbeitsorganisation, Arbeitsinhalt, soziale Beziehungen, Arbeitsumgebung.**

„Belastung“ als neutraler Begriff; mangelhafte Arbeitsbedingungen sind Gefährdungen

# Begriffsklärung: Gewalt

## I Gewaltdefinition:

**direkte Schädigung, die sich gegen Personen und/oder Sachen richtet**

## I Formen:

physische und psychische (verbale und nonverbale) Gewalt sowie Sachbeschädigung

→ (potentielle) Gewaltbedingungen als Teil der psychischen Arbeitsbelastungen

# Module und Einsatz des Verfahrens

## Module der Checkliste

Modul A: Arbeitsschutzorganisation

Modul A1: ...der Institution/Einrichtung

Modul A2: ...am Standort

Modul B: Psychische Arbeitsbelastungen

Modul B1: Arbeitsumgebung: Gebäude und Außengelände

Modul B2: Arbeitsumgebung: Arbeitsräume/ Arbeitsplätze (Innen- und Außendienst)

Modul B3: Gewaltpräventive Sicherheitsvorkehrungen - techn./org./ personell

Modul B4: Arbeitsaufgaben/A.organisation

Modul B5: Soziale Beziehungen/Führung

## Wie erfolgt methodischer Einsatz?

Modul A mit den Modulen A1 und A2 kann von den Führungskräften im Wesentlichen auf der Grundlage von Dokumenten beantwortet werden

Modul B mit den Modulen B1 bis B5 wird im Rahmen von Begehungen (Beobachtungs- interview) der Arbeitsstätten und Arbeits- räume, ggf. auch in Gruppen-/Teamsitzungen bearbeitet

# Gestaltung des Verfahrens

**Modul A: Arbeitsschutzorganisation**

**Modul A 1: Arbeitsschutzorganisation der Institution/Einrichtung**

**Institution/Einrichtung (z.B. Stadtverwaltung, Landratsamt):.....**

Frage/Sachverhalt	ja	nein	trifft nicht zu	Benennung der Maßnahmen: (ggf. Verweis auf Dienstanweisungen, Verhaltensanweisungen, Zuständigkeiten, Informationsweitergabe etc. zur Dokumentation an die Checkliste anhängen) Verantwortlich: Termin: ggf. Wirksamkeitsprüfung (z.B. A 1.9):
A1.10 Werden Arbeitsunfälle einschließlich Wegeunfälle dokumentiert, ausgewertet und werden präventive Maßnahmen festgelegt? § 6 Abs. 2 ArbSchG, § 193 SGB VII				

# Gestaltung des Verfahrens

## Modul B: Psychische Arbeitsbelastungen

## Modul B3: Gewaltpräventive Sicherheitsvorkehrungen – technisch

Institution/Einrichtung (z.B. Stadtverwaltung, Landratsamt):.....

Frage/Sachverhalt	ja	nein	trifft nicht zu	Benennung der Maßnahmen: (ggf. Verweis auf Dienstanweisungen, Verhaltensanweisungen, Zuständigkeiten, Informationsweitergabe etc. zur Dokumentation an die Checkliste anhängen) Verantwortlich: Termin: ggf. Wirksamkeitsprüfung
B 3.13 Ist der Arbeitsplatz so beschaffen, dass sich der Beschäftigte bei Gewaltgefahr schnell in Sicherheit bringen kann (Verbindungs Türen zu Nachbarräumen oder andere Fluchtmöglichkeiten?) <i>§ 9 Abs. 3 ArbSchG, § 4 Abs. 4 ArbStättV</i>				

## Auswahl erfragter Sachverhalte zur Gewaltprävention (vgl. auch Aachener Modell)

- Kontrolle der Zugangsbereiche für Bürger (Sicherheitsdienst, Empfangstheke, Schleuse/Scannerfunktion)
- auskunftsfähige Personen am Empfang
- kundenfreundliche Gestaltung der Wartebereiche
- Notrufsystem am Arbeitsplatz
- Sicherheitsmaßnahmen für Kassen und Auszahlstellen
- ausreichend Platz für Bürger in den Büroräumen
- Fluchtmöglichkeiten aus dem Büroraum

## Auswahl erfragter Sachverhalte zur Gewaltprävention (vgl. auch Aachener Modell)

- organisatorische Regelungen für Sicherheit im Außendienst (z.B. Kontakt zum Innendienst halten)
- keine Alleinarbeit bei möglichem Konfliktpotential
- Schulungen zu bürgerorientiertem Verhalten (z.B. Deeskalationsschulungen)
- Wirksame Regelungen zum Hausverbot
- Realisierung Rettungskette (kollegiale Hilfe/Sicherheitsdienst /Polizei)
- Betriebliche Regelungen für Verhalten, Nachsorge etc. für Bewältigung von Krisensituationen (Bombendrohungen, Amokläufe, Suizidandrohungen etc.)

# Präventionsaufgaben der Unfallkasse Sachsen

- I für Einrichtungen des öffentlichen Dienstes in Sachsen (für Angestellte); für Schulen / HS / Universitäten, Kitas
- I **Zielgruppen:**  
Führungskräfte, Verantwortliche im Arbeits- und Gesundheitsschutz, (Personalräte, interessierte Mitarbeiter), Kinder, Schüler, Studenten
- I **Gesetzliche Grundlagen:**  
Arbeitsschutzgesetz, SGB VII, DGUV Vorschrift 1“Grundsätze der Prävention“
- I Kontakt: Heike Merboth, Dipl.-Psych., Unfallkasse Sachsen (Sitz: Meißen), Abt. Prävention, Tel. 03521/724-325; merboth@uksachsen.de

# Präventionsaufgaben der Unfallkasse Sachsen mit Bezug zu Gewaltprävention

- Erarbeitung von Info-Material, z.B. zum Notfallmanagement
- Seminare /Vorträge zu verschiedenen psychosozialen Themen, u.a. Deeskalationsseminare
- Beratung/Unterstützung der AG bei Gefährdungsbeurteilung (auch zu psychischen Arbeitsbelastungen)
- Unterstützung zum BGM – u. a. zu Gesundheitstagen, auch finanzielle Unterstützung
- Unterstützung/finanzielle Förderung von Schüler-Projekten, auch zu Gewaltprävention (zur Förderung von Selbst- und Sozialkompetenz)
- Workshops: Erfahrungsaustausch zu Fragen des betrieblichen Arbeits-u. Gesundheitsschutzes, inkl. zu Gewaltprävention

# Präventionsaufgaben der Landesdirektion Sachsen, Abteilung 5: Arbeitsschutz

- in Sachsen zuständig für den Arbeitnehmerschutz in nahezu allen Branchen, öffentlicher Dienst eingeschlossen, außer Bundesbehörden
- Ansprechpartner ist immer der Arbeitgeber als Arbeitsschutzverantwortlicher
- **Gesetzliche Grundlage** für die Gestaltung psychischer Arbeitsbedingungen ist das Arbeitsschutzgesetz (einschließlich anhängiger Verordnungen z.B. Arbeitsstättenverordnung u.a. mit der Technischen Regel für Arbeitsstätten -ASR V3 „Gefährdungsbeurteilung“)
- **Kontakt:** Birgit Smettan-Rehnolt, Dipl.-Psych., LDS, Dienststelle Dresden, Abt. 5: Arbeitsschutz, Ref. 53: Strahlenschutz, Arbeitsmedizin, Tel.: 0351 825 5340, [birgit.smettan-rehnolt@lds.sachsen.de](mailto:birgit.smettan-rehnolt@lds.sachsen.de); Ansprechpartnerin für Thematik psychischer Arbeitsbelastungen im gesamten Aufsichtsbereich, d.h. im gesamten Freistaat Sachsen

# Präventionsaufgaben der Landesdirektion Sachsen, Abteilung 5: Arbeitsschutz

- Überwachung des Arbeitsschutzes – Kontrollpflicht
- Beratung der Arbeitgeber bei der Erfüllung ihrer Pflichten – Unterstützung zum Thema psychischer Arbeitsbelastungen ist derzeitige Schwerpunktaufgabe
- Methodische Unterstützung zur Durchführung der Gefährdungsbeurteilung psychischer Arbeitsbelastungen ist sehr nachgefragt.
- Erstellung von Merkblättern und Handlungsleitfäden
- Anschließen der Gefährdungsbeurteilung psychischer Arbeitsbelastungen



Bei Interesse bitte melden bei

Dr. Attiya Khan

[attiya.khan@smwa.sachsen.de](mailto:attiya.khan@smwa.sachsen.de)