

GESUND ARBEITEN IM HOTEL UND GASTGEWERBE

Menschengerechte Arbeitsgestaltung durch Evaluierung arbeitsbedingter psychischer und körperlicher Belastungen und Ressourcen



WAS SIND ARBEITSBEDINGTE PSYCHISCHE UND KÖRPERLICHE FEHLBELASTUNGEN?

Arbeitsbedingte Fehlbelastungen entstehen dann, wenn die Arbeitsanforderungen und die verfügbaren Bewältigungsmöglichkeiten nicht zusammenpassen. Dieses Ungleichgewicht führt bei längerer Dauer zu gesundheitlichen Beschwerden.

Wenn psychische oder körperliche Fehlbelastungen nicht rechtzeitig erkannt werden, können Beschwerden wie chronische Erschöpfung und Überlastung, Kreuzschmerzen sowie Muskelverspannungen im Nacken- und Schulterbereich entstehen (rund ein Drittel aller Krankenstände werden durch arbeitsbedingte Fehlbelastungen verursacht).

Um dies zu verhindern ist es wichtig, Anzeichen und Auswirkungen von Fehlbelastungen frühzeitig zu erkennen.

ANZEICHEN VON FEHLBELASTUNGEN

- Rücken-, Nacken-, Muskelschmerzen
- Kopfschmerzen
- Schlafstörungen
- Hoher Blutdruck
- Nervosität, Vergesslichkeit
- Magen-, Darmprobleme

AUSWIRKUNGEN VON FEHLBELASTUNGEN

- Schlechtes Betriebsklima
- Vermehrte Krankenstände
- Hohe Fluktuation, geringe Verweildauer
- Vermehrtes Auftreten von Arbeitsunfällen
- Geringe Arbeitsleistung
- Hohe Fehlerquote

ERMITTLUNG DER URSACHEN VON PSYCHISCHEN UND KÖRPERLICHEN FEHLBELASTUNGEN

Die Ermittlung der Ursachen von psychischen und körperlichen Fehlbelastungen ist wie die anderer Arbeitsbelastungen Teil einer systematischen Evaluierung.

Am Anfang steht eine gründliche Analyse der Belastungen!

Als Hilfsmittel zur Durchführung der Analyse psychischer Fehlbelastungen stehen für eine einfache und rasche Durchführung durch Arbeitgeber/innen Fragebögen und Checklisten zur Verfügung (siehe dazu Webseite der Arbeitsinspektion). Für vertiefte Analysen oder im Falle von Anzeichen schwerwiegender Fehlbelastungen sollten zusätzliche Expert/innen z.B. der Arbeitspsychologie beigezogen werden.

URSACHEN VON PSYCHISCHEN FEHLBELASTUNGEN

- Termindruck, Zeitdruck, Überforderung
- Verbale Drohungen, „Anschreien“ durch Kolleg/innen oder Vorgesetzte oder Gäste, ungelöste Konflikte, sexuelle Belästigung
- unregelmäßige und überlange Arbeitszeiten, schlecht planbare Arbeits- und Freizeiten, häufige Nacharbeit
- ständiger Kundenkontakt, dauernde Konzentration, „Zwangsfreundlichkeit“
- mangelnde Rückzugsmöglichkeit, ständige Überwachung und Kontrolle

URSACHEN VON KÖRPERLICHEN FEHLBELASTUNGEN

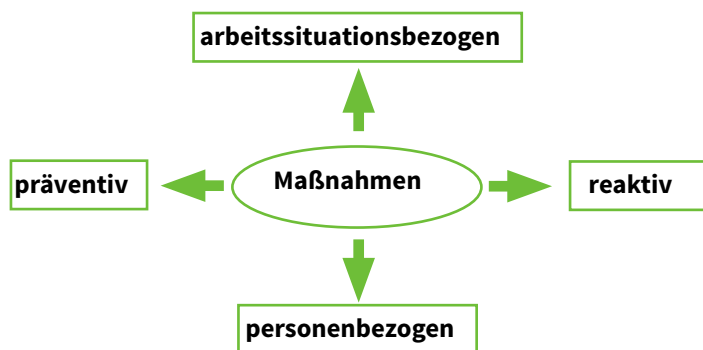
Service: Tragen von Geschirr und Tablett und Getränkekisten, Ein- und Ausräumen von Gläsern in den Spüler, „über den Tisch reichen“ beim Servieren, ungünstige Körperhaltungen, Arbeiten auf beengtem Raum

Küche: Zu hohe, zu niedrige oder zu kleine Arbeitsflächen, Tragen von schweren Gebinden, Heben und Verschieben von Töpfen und Pfannen, Schneiden und Hacken bei der Zubereitung der Speisen, stehende Tätigkeit

Housekeeping: Beziehen von Betten, Heben und Tragen von Gepäckstücken, Reinigungsarbeiten
Rezeption: Nicht ergonomisch gestaltete Arbeitsumgebung

Das Ausmaß körperlicher Fehlbelastungen lässt sich sehr gut durch standardisierte Verfahren wie z.B. die Leitmerkmalermethode evaluieren.

Der nächste Schritt ist das Ableiten von geeigneten Maßnahmen



STRATEGIEN ZUR INTERVENTION UND PRÄVENTION

Abhängig von den festgestellten Ursachen für die körperlichen und psychischen Fehlbelastungen, den jeweiligen betrieblichen Gegebenheiten und Bedürfnissen aller Gruppen von Beschäftigten müssen passende Lösungsansätze gemeinsam erarbeitet werden.

Körperliche Belastungen können beispielsweise durch geeignete Hilfsmittel oder ergonomische Anpassungen der Arbeitsumgebung reduziert werden.

Bei psychischen Fehlbelastungen helfen oft Änderungen in der Arbeitsorganisation, Förderung der Kommunikation, Informationsweitergabe oder Schulungen im Umgang mit Konflikten.

KONKRETE MASSNAHMEN DER PRÄVENTION

- Vorgesetzte stärken den „Rücken“ der Mitarbeiter/innen
- Hebe- und Tragehilfen, ergonomische Gestaltung der Arbeitsumgebung
- frühzeitige Bekanntgabe der Dienstpläne
- klare Pausenregelung, Rückzugsmöglichkeiten während der Pausen
- Aufgaben und Zuständigkeiten sind eindeutig festgelegt und allen Beschäftigten bekannt
- reibungslose bzw. sich nicht gegenseitig störende Arbeitsabläufe
- Personalreserve für Spitzenzeiten und Urlaubszeiten
- Kompetenzerweiterung im Umgang mit Konflikten

Für das Finden von Lösungen und Festlegen von Maßnahmen gibt es kein „Patentrezept“. Kreativität, die Bereitschaft, etwas Anderes einfach einmal zu probieren und die Beteiligung aller Personengruppen ist besonders wichtig.

Neben Mängeln, die zu Fehlbelastungen führen, gibt es in Gastgewerbe- und Hotelbetrieben auch positive Aspekte, wie gute Teamarbeit, zufriedene Gäste, Lob, gelingende Kommunikation.

Es lohnt sich, diese positiven Ressourcen als solche zu erkennen, nach Möglichkeit zu verstärken und zur Reduktion der negativen Faktoren zu nützen.

GESETZLICHE GRUNDLAGEN

ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (ASchG)

§ 3: Allgemeine Pflichten der Arbeitgeber/innen

§ 4: Ermittlung und Beurteilung von Gefahren

§ 7: Grundsätze der Gefahrenverhütung

§§ 12 und 14: Information und Unterweisung

Mutterschutzgesetz 1979 (MSchG) § 2a Abs. 2 Z 6:

Ermittlung und Beurteilung von Gefahren und Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetz 1987 (KJBG)

§ 23: Ermittlung bestehender Gefahren vor Beginn der Beschäftigung von Kindern und Jugendlichen

Weiterführende Informationen

Ausführliche Informationen zur Evaluierung psychischer Fehlbelastungen und zu den verschiedenen Verfahren finden Sie im „Leitfaden der Arbeitsinspektion zur Bewertung der Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastungen“, www.arbeitsinspektion.gv.at/Al/Gesundheit/Belastungen/default.htm

arbeitsinspektion.gv.at

Ihr zuständiges Arbeitsinspektorat berät Sie gerne

IMPRESSUM:

Medieninhaber und Herausgeber: Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, Zentral-Arbeitsinspektorat, ▪ Favoritenstraße 7, 1040 Wien ▪ **Mitarbeit:** Arbeitsgruppe JAP Gastgewerbe 2011/12 ▪ **Stand:** August 2016

Erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.