

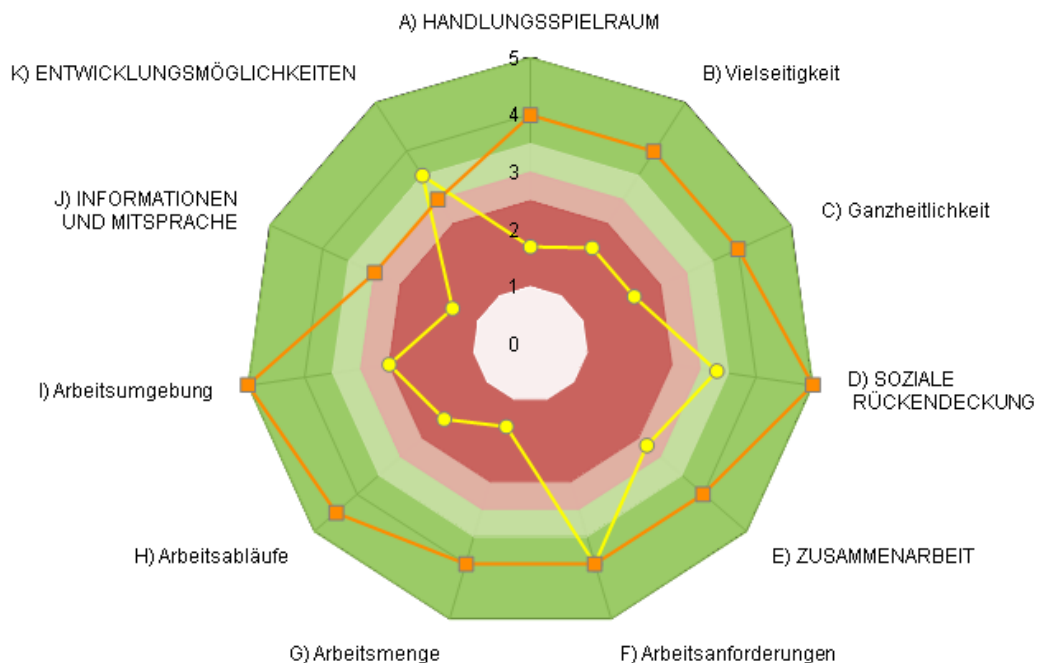


## Merkblatt zum Thema psychosoziale (Fehl)Belastungen im Reinigungsgewerbe

„Psychische Belastung ist die **Gesamtheit** aller **erfassbaren** Einflüsse, die von **außen** auf den Menschen zukommen und **psychisch** auf ihn einwirken.“

(DIN EN IS 10074, Teil 1)

Psychische Belastungen sind messbar und erfassbar!  
z.B. durch den Impulstest ([www.impulstest.at](http://www.impulstest.at))



### Typische Fehlbelastungen im Reinigungsgewerbe

- Termindruck/Zeitdruck („dünne Personaldecke“, Fluktuation) und damit auch verbunden wenig Möglichkeit in Krankenstand zu gehen, d.h. auch mit Krankheit arbeiten gehen oder selten Pausen machen
- geringe Einflussmöglichkeit auf die Arbeitsgestaltung ( $m^2$  – Vorgaben, Art und Weise der Reinigung), Erledigen eines hohen Arbeitsanfalls, qualitätsgerecht, entsprechend engen Vorgaben, verbunden mit häufigen Unterbrechungen/Störungen durch Kunden/Kundinnen, die wiederum nicht gestört werden wollen und Arbeitsflächen nicht frei räumen
- interkulturelle Konflikte zw. Personal oder konfliktbehafteter Kontakt mit Kunden/Kundinnen



- isolierte Alleinarbeit verbunden mit Ängsten (z.B. als Frau alleine unter Männern), Angst vor tätlichen Übergriffen
- Mangel an Informationen oder fehlende/spärliche Kommunikations-Rückzugsmöglichkeiten (ständiger Umgang mit wechselnden Kunden/Kundinnen, keine Aufenthaltsräume, Pausen)
- fehlende Anerkennung und Wertschätzung (schlechtes Berufsimago allgemein, wenig positive Rückmeldungen durch Kund/innen oder Vorgesetzte)
- geringe Einflussmöglichkeit auf die Arbeitsmethode oder Arbeitsmittelauswahl z.B. beim Ankauf von Handschuhen oder praxisgerechte und einfache Verwendung von Teleskopstangen
- geringe Abwechslung bei der Art der Tätigkeit, eintönige Arbeit
- schlechte Qualifikation, geringe Möglichkeit Neues zu lernen
- branchen- und frauentypische Arbeitszeiten und Randarbeitszeiten, d.h. Teilzeit, geteilte Arbeitszeit, Arbeiten sehr früh oder sehr spät, Arbeiten alleine in der Nacht, Wegzeiten von einer Arbeitsstätte zur nächsten

### Sinnvolle Präventionsmaßnahmen

- Ausreichend Zeit für Einschulung/Information/Weiterbildung (verständliche Sprache für jung und alt und Menschen mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen, Bildsprache) insbesondere bei Änderungen von Arbeitsverfahren, Arbeitsstoffen, PSA
- „training on the job“ und Möglichkeit für Rückmeldung schaffen (schriftlich/mündlich)
- Ansprechpersonen für S+G, wie z.B. SVP, PFK, AP namentlich plus Telefonnummer bekannt geben
- Gesundheitszirkel organisieren und Beschäftigte zur Beteiligung motivieren
- VorarbeiterInnen/ObjektleiterInnen in der Prävention von psychosozialen Belastungen schulen
- Verfahren für Kundenbeschwerden vorgeben, Kommunikation zwischen Reinigungskräfte und KundInnen strukturiert ermöglichen
- Keine Randarbeitszeiten, sondern „normale“ Arbeitszeiten, klare Pausenregelungen, Möglichkeit der Benützung von eigenen oder Pausenräumen der AuftraggeberInnen

(weitergehende Informationen auf der Webseite der Arbeitsinspektion  
<http://www.arbeitsinspektion.gv.at/AI/Gesundheit/Belastungen/default.htm>)