

## GESUND ARBEITEN IM GASTGEWERBE



**180.964 Menschen, Frauen 107.455 (59,3%), Männer 73.509 (40,6%)** waren 2010 im Gastgewerbe/- Beherbergung und Gastronomie beschäftigt (Quelle: Hauptverband der SV). Die Arbeit in dieser Branche stellt hohe körperliche und psychische Anforderungen und führt häufig zu gesundheitlichen Beschwerden und Erkrankungen. Die Erkrankungshäufigkeit (Morbidität; Fälle auf 1.000 Vers.) liegt in dieser Branche unter dem Wert für alle Wirtschaftsklassen (WK) (Gastgewerbe: 911 Fälle, alle WK: 1.189), die Dauer des Krankenstandes jedoch über dem Wert für alle Wirtschaftsklassen (Gastgewerbe: 12,5 Tage pro Fall, alle WK: 10,8 Tage pro Fall). Die Karrieremöglichkeiten sind eingeschränkt, die durchschnittliche Dauer der Beschäftigung im gleichen Betrieb beträgt nur 5,5 Jahre!

62 % der im Rahmen des **Arbeitsklimaindex und Gesundheitsmonitors der Arbeiterkammer Oberösterreich** (IFES Sonderauswertung für BMASK, 2011) befragten Beschäftigten geben an, Kreuzschmerzen und Probleme mit dem Rücken zu haben. 7 von 10 der Betroffenen führen diese auch auf ihre Arbeitstätigkeit zurück. 58 % haben Muskelverspannungen im Nacken- und Schulterbereich. Kopfschmerzen und Migräne werden von 55 % der Befragten angeführt.

Tabelle 1: AK OÖ: Arbeitsklimaindex und Gesundheitsmonitor, Beschwerden Österreich insgesamt/Beschäftigte Gastronomie/Hotellerie

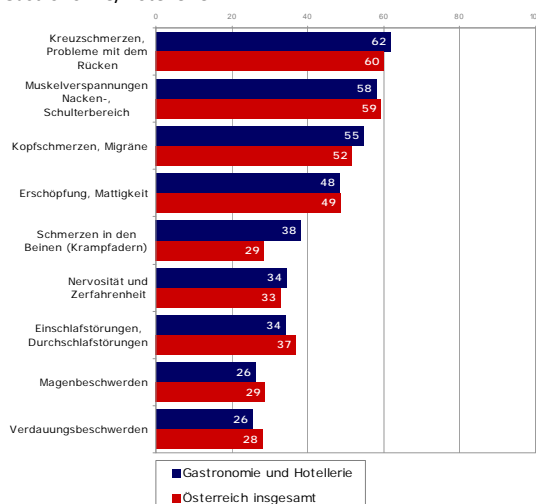
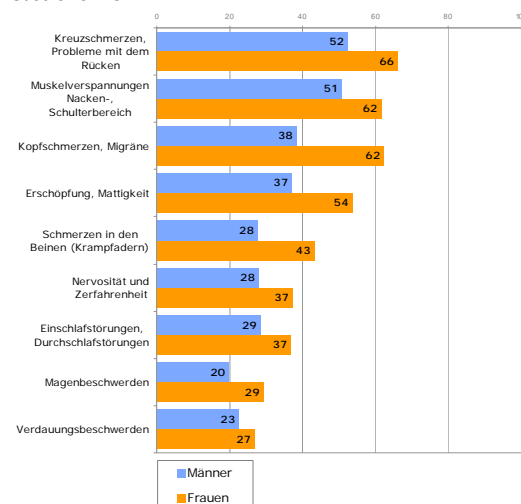


Tabelle 2: AK OÖ: Arbeitsklimaindex und Gesundheitsmonitor, Beschwerden Frauen/Männer, Gastronomie



Knapp die Hälfte gibt Beschwerden wie Mattigkeit und Erschöpfung an und ebenfalls knapp die Hälfte führt diese auf die Arbeitstätigkeit zurück. 4 von 10 Beschäftigten leiden unter Schmerzen in den Beinen, 63 % führen diese Beschwerden auf die Arbeit zurück. Frauen und Männer nehmen diese Beschwerden unterschiedlich wahr (Tabelle 2).

Neben körperlichen Beschwerden treten aber auch häufig psychische Beeinträchtigungen auf. Dabei ist Stress bzw. das Gefühl der Überlastung die häufigste Beeinträchtigung – 70 % sehen sich dadurch zumindest mäßig belastet. An zweiter Stelle steht das Gefühl der Arbeitsunlust (50%), welches häufig mit erhöhtem Stress in Verbindung steht.

## Was sind arbeitsbedingte Fehlbelastungen?

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

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

Tabelle 3 zeigt die häufigsten Fehlbelastungen am Arbeitsplatz für Beschäftigte in der Gastronomie- und Hotellerie-Branche laut Arbeitsklimaindex und Gesundheitsmonitor der Arbeiterkammer OÖ (IFES, Sonderauswertung für BMASK 2011). Die Belastungen werden von Frauen und Männer unterschiedlich wahrgenommen (Tabelle 4).

Tabelle 3: AK OÖ: Arbeitsklimaindex und Gesundheitsmonitor, Belastungen Österreich insgesamt/Beschäftigte Gastronomie

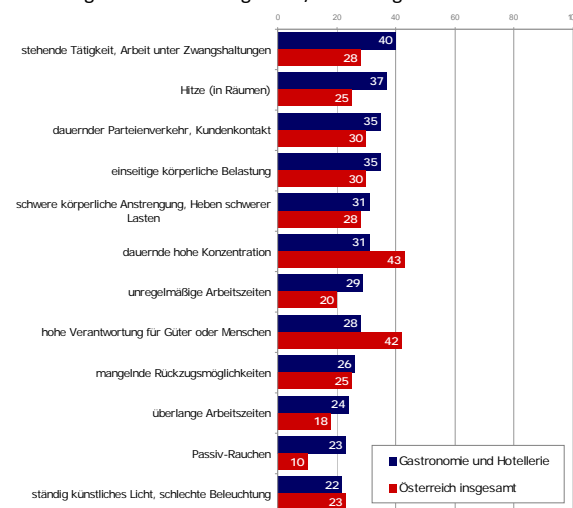
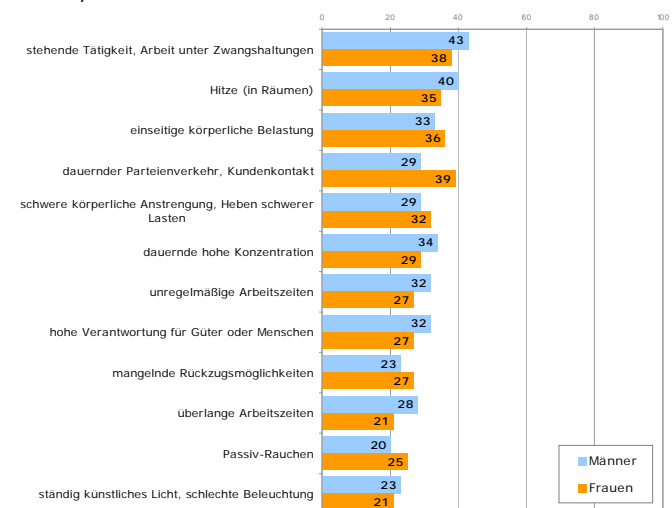


Tabelle 4: AK OÖ: Arbeitsklimaindex und Gesundheitsmonitor, Belastungen Männer/Frauen Gastronomie



## Am Anfang steht eine gründliche Analyse der Belastungen!

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

Als Hilfsmittel zur Durchführung der Analyse (Ermittlung des Ist-Standes) psychischer Fehlbelastungen stehen für eine einfache und rasche Durchführung den Arbeitgeber/innen Fragebögen und Checklisten (siehe dazu Webseite der Arbeitsinspektion, [www.arbeitsinspektion.gv.at](http://www.arbeitsinspektion.gv.at)) zur Verfügung. Für eine vertiefte Analyse oder im Falle von Anzeichen schwer wiegender Fehlbelastungen sollten zusätzliche Expert/innen z.B. der Arbeitspsychologie beigezogen werden. Das Ausmaß körperlicher Belastungen lässt sich sehr gut durch standardisierte Verfahren wie z.B. die Leitmerkmalermethode evaluieren.

### URSACHEN PSYCHISCHER FEHLBELASTUNGEN

- Termindruck, Zeitdruck, Spitzenzeiten mit Personalmangel
- Verbale Drohungen durch Kund/innen, „Anschreien“ durch Kolleg/innen oder Vorgesetzte, fehlende Möglichkeit/Regelungen Konflikte zu lösen, sexuelle Belästigung, fehlende Unterstützung durch Vorgesetzte/Kollegen bzw. Kolleginnen
- Überforderung durch Arbeitsmenge, fehlende Einschulung, fehlende Entwicklungsmöglichkeiten
- schlecht planbare Arbeits- und Freizeiten, häufige Nacharbeit, häufige Überstunden
- "Emotionsarbeit" durch Zwang zur Freundlichkeit auch bei schwierigen Kunden, dauernder Kundenkontakt, mangelnde Rückzugsmöglichkeiten
- häufige Unterbrechungen z.B. durch Kundenbeschwerden
- unklare Zuständigkeiten und Aufgaben, fehlende Information, schlechter Führungsstil

### URSACHEN KÖRPERLICHER 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, schlechte Bodenbeschaffenheit, ständig auf den Beinen sein
- **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, Zwangshaltungen, stehende Tätigkeit, unzureichendes Schuhwerk
- **Housekeeping:** Beziehen von Betten, Heben und Tragen von Gepäckstücken, Reinigungsarbeiten, nicht ergonomische Arbeitsmittel
- **Rezeption:** nicht ergonomisch gestaltete Arbeitsumgebung, z.B. niedrige Tischhöhe, userunfreundliche EDV-Software

## 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 (Frauen/Männer, Alte/Junge, verschiedene Kulturen, Arbeitnehmer/innen mit Behinderungen..) müssen passende Lösungsansätze gemeinsam erarbeitet werden.

Körperliche Belastungen können beispielsweise durch geeignete Hilfsmittel oder ergonomische Anpassungen deutlich reduziert werden. Bei psychischen Fehlbelastungen helfen oft Änderungen in der Arbeitsorganisation, Förderung der Kommunikation und Informationsweitergabe oder Schulungen 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 das Einbinden der Beteiligten sind oft hilfreich.

### **Geeignete Maßnahmen sind z.B.**

verbesserte Analyse der relevanten Belastungen in den verschiedenen Arbeitsbereichen mit Beteiligung aller Betroffenen und Einbeziehung aller Beschäftigtengruppen (Frauen/Männer, Ältere/Jüngere, Personen mit Migrationshintergrund usw.) vor allem auch bei der Maßnahmenumsetzung

- Personalreserve für Spitzenzeiten und Urlaubszeiten
- Kompetenzerweiterung für Umgang mit Konflikten
- Vorgesetzte stärken den "Rücken" der Mitarbeiter/innen
- Wertschätzung und Anerkennung finden statt
- Hebe- und Tragehilfen, ergonomische Gestaltung der Arbeitsumgebung, gleichmäßige Verteilung der Arbeit
- Arbeitskleidung der Tätigkeit entsprechend, nicht sexistisch
- frühzeitige Bekanntgabe der Dienstpläne, klare Pausenregelung, Rückzugsmöglichkeiten während der Pausen
- Aufgaben und Zuständigkeiten sind eindeutig festgelegt und allen Beschäftigten bekannt
- Abläufe sind reibungslos und sich nicht gegenseitig störend

Neben Mängeln, die zu Fehlbelastungen führen, finden sich im Hotel- und Gastgewerbe 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 nutzen.

### **Weiterführende Informationen**

Ausführliche Informationen zur Evaluierung psychischer Fehlbelastungen finden Sie im „Leitfaden der Arbeitsinspektionen zur Bewertung der Evaluierung arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen auf der Webseite der Arbeitsinspektion:

<http://www.arbeitsinspektion.gv.at/AI/Gesundheit/Belastungen/default.html>

Herausgeber: Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz  
Sektion Arbeitsrecht und Arbeitsinspektion  
1040 Wien, Favoritenstraße 7

Mitarbeit: Arbeitsgruppe JAP Gastgewerbe 2011/12 - Erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Stand: August 2011