

ARBEITSSCHUTZ UND PRODUKTSICHERHEIT IN HESSEN

REGIERUNGSPRÄSIDIUM DARMSTADT

- 65197 Wiesbaden, Simone-Veil-Str. 5,
Tel. 0611 3309-0
**Main-Taunus-Kreis, Rheingau-Taunus-Kreis,
Hochtaunuskreis, Stadt Wiesbaden**
- 60327 Frankfurt, Gutleutstr. 114, Tel. 069 2714-0
**Main-Kinzig-Kreis, Wetterau-Kreis, Stadt
Frankfurt, Stadt Offenbach**
- 64283 Darmstadt, Wilhelminenstr. 1-3,
Tel. 06151 12-4001
**Kreise Bergstraße, Offenbach, Groß-Gerau,
Darmstadt-Dieburg, Odenwaldkreis, Stadt
Darmstadt**

REGIERUNGSPRÄSIDIUM GIESSEN

- 35390 Gießen, Liebigstr. 14-16, Tel. 0641 303-0
**Kreise Gießen und Marburg-Biedenkopf,
Vogelsbergkreis**
- 65589 Hadamar, Gymnasiumstr. 4, Tel. 0641 303-8600
Kreis Limburg-Weilburg und Lahn-Dill-Kreis

REGIERUNGSPRÄSIDIUM KASSEL

- 34117 Kassel, Am Alten Stadtschloss 1,
Tel. 0561 106-2788
**Kreise Kassel und Waldeck-Frankenberg,
Werra-Meißner-Kreis, Schwalm-Eder-Kreis,
Stadt Kassel**
- 36088 Hünfeld, Niedertor 13, Tel. 06652 9684-4338
Kreise Fulda und Hersfeld-Rotenburg

WEITERE INFORMATIONEN IM INTERNET

www.gda-psyche.de

www.gefaehrungsbeurteilung.de

auf dieser Seite über „Expertenwissen“ zu
„psychische Faktoren“



Hessisches Ministerium für Soziales und Integration

Dostojewskistr. 4
65187 Wiesbaden
www.soziales.hessen.de
arbeitsschutz@hsm.hessen.de

Gesamtverantwortlich: Esther Walter
Verfasser: Bettina Splittgerber, HMSI/Referat III1B;
Claudia Flake, Regierungspräsidium Gießen, Fachzentrum
für systemischen Arbeitsschutz und Arbeitsgestaltung
Erstellung: Öffentlichkeitsreferat HMSI
Titelmotiv: iStock
Druck: Hausdruck, September 2017

Hessisches Ministerium
für Soziales und Integration



PSYCHISCHE BELASTUNGEN

in der Kurier-, Express- und Postdienstleistung



WAS SIND PSYCHISCHE BELASTUNGEN?

Mit psychischen Belastungen sind die vielfältigen Einflüsse und Anforderungen gemeint, die am Arbeitsplatz auf die Beschäftigten wirken.

Sie ergeben sich aus den folgenden Faktoren:

- Arbeitstätigkeit
- Arbeitsablauf und Arbeitszeit
- Arbeitsmitteln
- Verkehrs- und Umgebungsbedingungen
- Verhalten der Kollegen/innen und Vorgesetzten

Psychische Belastungen sind an jedem Arbeitsplatz zu finden, auch bei den verschiedenen Aufgaben die Kurierfahrer wahrnehmen. Allerdings sind Ausprägung und Intensität der Belastungen unterschiedlich. Psychische Belastungen sind nicht grundsätzlich negativ. Sie können zwar negative Folgen haben, können aber auch Ansporn und Herausforderung sein. Wie sie sich auswirken, hängt davon ab, wie die Arbeitsbedingungen gestaltet sind und welche Fähigkeiten und Fertigkeiten die Beschäftigten haben, um diesen Belastungen zu begegnen.

GEFÄHRDUNGSBEURTEILUNG

Der Arbeitgeber hat beeinträchtigende Arbeitsbedingungen mit Hilfe der Gefährdungsbeurteilung zu erkennen und umzugestalten (§§ 3-6 ArbSchG).

Daher soll er die Gefährdungsbeurteilung einschließlich des Faktors der psychischen Belastung erstellen und bei der Planung und Gestaltung von Arbeitsbedingungen und Dienstplänen die Auswirkungen auf die Beschäftigten beachten.

Für die Ermittlung psychischer Belastungen stehen ihm verschiedene Methoden zur Verfügung (z.B. schriftliche Mitarbeiterbefragungen, moderierte Gruppeninterviews, Beobachtungsinterviews). Ermittlung und Veränderung sollte als Prozess angelegt sein.

Beispiele für Risikofaktoren psychischer Belastung in der in der Kurier-, Express- und Postdienstleistung	Beispielhafte Maßnahmen zur Verringerung beeinträchtigender psychischer Belastungen in der Kurier-, Express- und Postdienstleistung
Ungünstige Arbeitszeiten und fehlende Pausen	Arbeitszeit kontrollieren und auf das gesetzlich zulässige Maß reduzieren, Pausen in der Planung berücksichtigen, Fahrerausfälle nicht durch Überstunden kompensieren, frühzeitig Dienstpläne mitteilen, Fahrerwünsche bzgl. Touren, Arbeits- und Urlaubstage berücksichtigen, Tauschmöglichkeiten offerieren
Enge Disposition und kurzfristige Arbeitsplanung	Planung von realistischen Lieferfristen und Touren unter Berücksichtigung der erlaubten Arbeitszeit und von Zeitpuffer für Unvorhergesehenes, Einsatz moderner Dispositionsoftware, Fahrer bei der Dienst- und Tourenplanung beteiligen, Gründe für kurzfristige Änderungen ermitteln, Vertretungsregelung
Hohe Konzentration im Straßenverkehr	Abwechslungsreiche Touren bzgl. Verkehrsaufkommen und Fahranforderungen (z.B. Stadt, Überlandfahrten, Autobahn), Wechsel zwischen Fahren und anderen Aufgaben in der Regelarbeitszeit, Fahrerassistenzsysteme, Pausen
Ungesundes Arbeitsverhalten und fehlende Qualifikation	Fahrsicherheitstrainings, Unterweisung zu z.B. Heben und Tragen, richtiges Sitzen und Bewegen, Informationen zu Lenk- und Ruhezeiten, Kontrollgeräten und Ladungssicherung, Schulungen zu Arbeitsschutzthemen inkl. der Arbeitszeit- und Tourengestaltung für Fahrer, Unternehmer und Disponenten
Defekte Arbeitsmittel und lückenhafte Informationen	Funktionstüchtige Arbeitsmittel bereitstellen, Wartungszyklen festlegen (z.B. für Klimaanlage), Austausch defekter Arbeitsmittel und Reifenwechsel organisieren, Verfahren der Auftragsübermittlung belastungsarm gestalten, Informationen zur Auftragsausführung, Notfällen etc. bereitstellen und regelmäßig aktualisieren
Schwierige, unhöfliche Kunden	Ursachenanalyse für Kundenbeschwerden, kontinuierlichen Verbesserungsprozess installieren, Fahrer zu Kommunikation und Deeskalation schulen, Schulungen während der Arbeitszeit durchführen
Unzureichende Kommunikation mit Kollegen, Disponenten und Vorgesetzten	Erfahrungsaustausch der Kurierfahrer untereinander ermöglichen, täglichen Kontakt zwischen Fahrer und Vorgesetzten/Disponenten ermöglichen, Kommunikationsmittel mitführen (Handy, Smartphone, Laptop), um Kontakt zum sozialen Umfeld halten zu können, Rückhalt durch Vorgesetzte geben
Kritische Ereignisse, Gefahr von Überfällen und Verkehrsunfälle	Dienstanweisung zum Umgang mit Bargeld, Überfällen und Verkehrsunfällen erstellen und unterweisen, regelmäßige Ersthelferkurse absolvieren, Notfallkette sicher, Ereignisse mit Führungskraft aufarbeiten, Führungskräfte entsprechend schulen, Gesprächsangebote von externen Beratern unterbreiten
Atypische Entlohnung	Tarifgerechte Bezahlung, keine Entlohnung nur in Abhängigkeit der erfolgreichen Zustellung, Aussprache gegen Strafkataloge für Zusteller und Scheinselbständigkeit