

Psychischer Belastung vorbeugen und begegnen

Praxisbeispiele aus der betrieblichen Beratung

Förderlinie Transformation der Hans Böckler Stiftung

2024, Christopher Rochow, ArbeitGestalten GmbH, Berlin

Berliner Gastgewerbe

- vielfältig & fragmentiert
- Branche mit den meisten Minijobs
- mit ca. 120.000 Beschäftigten gewichtige Branche, auch im Kontext von Tourismus
- Stress, überlange Arbeitszeiten, schlechte Dienstplanung, belastende Kund:inneninteraktionen

Hebel Gefährdungsbeurteilung

Seit 2013 ist der Schutz vor *psychischer Belastung* im Arbeitsschutzgesetz verankert.

„Arbeitsschutzgesetz – ArbSchG § 5 Beurteilung der Arbeitsbedingungen [...] (3) Eine Gefährdung kann sich insbesondere ergeben durch [...] psychische Belastungen bei der Arbeit.“

Ziel der Workshops

Beschäftigte der Branche darin unterstützen, sich der Ursachen und Auswirkungen psychischer Belastung bewusst zu werden & strukturelle Veränderungen der Arbeitsprozesse anstoßen

- **Durchführung** Workshops mit den Beschäftigten
- **Identifikation** Vorgespräche mit den Mitgliedern der Betriebsräte, Geschäftsführung und Personalabteilung
- **Betriebliche Implementierung** Kooperation mit zwei Betrieben

Erster Betrieb

Catering- und Veranstaltungstochterunternehmen eines großen Konzerns

Zwei Workshops zum Thema „Psychische Belastung durch Kund:inneninteraktion“

Strukturelle Ursachen psychischer Belastung

- unklares Firmen- und Angebotsprofil, viele Sonderwünsche
- besondere Ausgangslage, Großteil der Kund:innen sind „Interne“
- stark vermachtete Betriebskultur („Der Kunde ist König“)
- Abhängigkeit als Tochterunternehmen

Erster Betrieb

Catering- und Veranstaltungstochterunternehmen eines großen Konzerns

Zwei Workshops zum Thema „Psychische Belastung durch Kund:inneninteraktion“

Lösungsansätze für psychisch belastende Kund:inneninteraktionen

- Arbeit sichtbar machen: Blick hinter die Fassade; Medien des Mutterkonzerns (Newsletter, Intranet, ...) nutzen, um Cateringbeschäftigte vorzustellen
- Zusammenhalt stärken: Teamevents, MA-Frühstücke, abteilungsübergreifende Crosstrainings für mehr Selbstbewusstsein

Zweiter Betrieb

Hotel in Spandau

Ein Workshop zum Thema „Reduktion psychischer Belastung durch Teambuilding“

Strukturelle Ursachen psychischer Belastung

- bauliche Trennung zwischen den beiden Abteilungen
- technische / kommunikative Probleme
- Leiharbeit
- hohe Fluktuation im Gästeaufkommen

Zweiter Betrieb

Hotel in Spandau

Ein Workshop zum Thema „Reduktion psychischer Belastung durch Teambuilding“

Lösungsansätze für das Teambuilding

- interaktivere Betriebsversammlungen
- regelmäßige, niedrighschwellige Formate
- Kommunikationsworkshop

Allgemeine Erkenntnisse

- Psychische Belastung als Tabu? („Hier hat niemand einen an der Klatsche“)
- Beschäftigte sind Expert:innen ihrer eigenen Arbeit und haben Lösungsansätze
- Betriebsratsvorsitzende müssen zuhören, Räume öffnen und interaktiver arbeiten
- viele Beschäftigte setzen bei dem Thema psychische Belastung bei sich selbst an (Kommunikation, Achtsamkeit) – müssen dabei unterstützt werden, strukturell & arbeitsorganisatorisch zu denken

ArbeitGestalten

Hans Böckler
Stiftung 
Mitbestimmung · Forschung · Stipendien



Christopher Rochow

christopher.rochow@arbeitgestaltengmbh.de