

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. 95 Tausend 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 [...]

6. 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

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 unterstützt werden strukturell & arbeitsorganisatorisch zu denken



Christopher Rochow

christopher.rochow@arbeitgestaltengmbh.de