

Gesund Arbeiten im Hotel- und Gastgewerbe

Menschengerechte Arbeitsgestaltung durch Evaluierung arbeitsbedingter psychischer und körperlicher Belastungen

Was sind arbeitsbedingte psychische und körperliche Fehlbelastungen?

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

Wenn psychische und körperliche Fehlbelastungen nicht rechtzeitig erkannt werden, können Beschwerden entstehen.

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

Anzeichen von Fehlbelastungen	Auswirkungen von Fehlbelastungen
<ul style="list-style-type: none">• Rücken-/Nacken-/Muskelschmerzen• Kopfschmerzen• Schlafstörungen• hoher Blutdruck• Nervosität, Vergesslichkeit• Magen-/Darmprobleme	<ul style="list-style-type: none">• schlechtes Betriebsklima• vermehrte/längere Krankenstände• hohe Fluktuation, geringe Verweildauer, innere Kündigung• vermehrtes Auftreten von Arbeitsunfällen• geringere Arbeitsleistung• höhere Fehlerquote

Ermittlung der Ursachen von psychischen und körperlichen Fehlbelastungen

Die Ermittlung der Ursachen von psychischen und körperlichen Fehlbelastungen ist wie die anderer Arbeitsbelastungen Teil einer systematischen Evaluierung (§§ 4 und 7 ASchG).

Am Anfang steht eine gründliche Analyse der Belastungen!

Für eine einfache und rasche Durchführung der Analyse arbeitsbedingter psychischer und körperlicher Fehlbelastungen stehen Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern diverse Hilfsmittel wie Fragebögen oder Checklisten bzw. für vertiefte Analysen verschiedene standardisierte Verfahren und Methoden zur Verfügung.

Im Falle von Anzeichen schwerwiegender Fehlbelastungen ist es empfehlenswert geeignete Fachleute (beispielsweise der Arbeitsmedizin oder Arbeitspsychologie) beizuziehen.

Ursachen von psychischen Fehlbelastungen

- Arbeits-/Zeitdruck, Überforderung
- verbale Drohungen, „Anschreien“ durch Kolleginnen/Kollegen/Vorgesetzte/Gäste, ungelöste Konflikte, sexuelle Belästigung
- unregelmäßige und überlange Arbeitszeiten, schlecht planbare Arbeits- und Freizeiten, häufige Nacharbeit/Überstunden
- ständiger Kundenkontakt, dauernde Konzentration, „Zwangsfreundlichkeit“
- mangelnde Rückzugsmöglichkeit, ständige Überwachung und Kontrolle

Ursachen von körperlichen Fehlbelastungen

- **im Service:** Tragen von Geschirr/Tablets/Getränkboxen, Ein- und Ausräumen von Gläsern/Geschirr in/aus Spüler, „über den Tisch reichen“ beim Servieren, unter ungünstigen Körperhaltungen, Arbeiten auf beengtem Raum
- **in der 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 von Speisen, stehende Tätigkeit
- **im Housekeeping:** Beziehen von Betten, Heben und Tragen von Gepäckstücken, Reinigungsarbeiten unter ungünstigen ergonomischen Bedingungen
- **an der Rezeption:** nicht ergonomisch gestaltete Arbeitsumgebung

Strategien zur Intervention und Prävention

Abhängig von den festgestellten Ursachen für die psychischen und körperlichen Fehlbelastungen, den jeweiligen betrieblichen Gegebenheiten und Bedürfnissen aller Gruppen von Beschäftigten müssen passende Lösungsansätze gemeinsam erarbeitet werden.

Bei psychischen Fehlbelastungen helfen oft Änderungen in der Arbeitsorganisation, Förderung der Kommunikation, Informationsweitergabe oder Schulungen im Umgang mit Konflikten. Körperliche Belastungen können beispielsweise durch geeignete Hilfsmittel oder ergonomische Anpassungen der Arbeitsumgebung reduziert werden.

Konkrete Massnahmen der Prävention

- Vorgesetzte stärken den „Rücken“ der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Hebe- und Tragehilfen, ergonomische Gestaltung der Arbeitsumgebung
- frühzeitige Bekanntgabe der Dienstpläne
- klare Pausenregelungen, Rückzugsmöglichkeiten während der Pausen
- Aufgaben und Zuständigkeiten eindeutig festlegen und allen Beschäftigten bekanntgeben
- reibungslose bzw. sich nicht gegenseitig störende Arbeitsabläufe
- Personalreserven für Spitzen- und Urlaubszeiten
- Kompetenzerweiterung 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 die Beteiligung aller Personengruppen ist besonders wichtig.

Neben Mängeln, die zu Fehlbelastungen führen, gibt es in Hotel- und Gastgewerbebetrieben auch positive Aspekte wie gute Teamarbeit, zufriedene Gäste, Lob oder gelingende Kommunikation. Es lohnt sich, diese positiven Ressourcen als solche zu erkennen, nach Möglichkeit zu verstärken und zur Reduktion der negativen Faktoren zu nützen.

Impressum

Medieninhaber und Herausgeber: Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz (BMASGK), Sektion VII Arbeitsrecht und Zentral-Arbeitsinspektorat, Favoritenstraße 7, 1040 Wien **Verlags- und Herstellungsort:** Wien **Layout & Druck:** BMASGK **Stand:** September 2019