



## Unternehmen

### 1. Versicherungsunternehmen:

- ca. 1.600 Beschäftigte
- davon ca. 250 Beschäftigte im Außendienst
- täglich Besuch mehrerer Unternehmen
- Beratung und Kontrolltätigkeiten



### 2. Montageunternehmen:

- ca. 1.800 Beschäftigte
- davon ca. 1.200 Beschäftigte im Außendienst
- tägliche und mehrtägige Einsätze
- Wartung und Montage inkl. Neuinstallation



## Methodik

### Versicherungsunternehmen:

- Begehung (1 Tag/Tätigkeit) mit bedingungsbezogenem Verfahren „Psychische Faktoren in der Gefährdungsbeurteilung (PFG)“
- Online-Befragung aller Beschäftigten mit „Checklisten zur Erfassung von Fehlbeanspruchungsfolgen“ (CheF)

### Montageunternehmen:

- Online-Befragung aller Beschäftigten mittels novaworx-Fragebogen "Ermittlung psychischer Belastung am Arbeitsplatz"
- Einbeziehung spezifischer Fragen zu Belastungen im Außendienst
- Beanspruchungs-Mess-Skalen (BMS)

## Belastungs-/Beanspruchungskonstellationen

### Arbeitsaufgabe/Arbeitsorganisation

- Termin- und Zeitdruck
- Störungen und Unterbrechungen
- widersprüchliche Anforderungen
- eingeschränkte Kooperation/Kommunikation
- Informationsdefizite
- fremdbestimmte Terminplanung
- oftmals Mehrarbeit
- eingeschränkte Kompetenzen
- keine zeitnahen Schulungen
- emotionale Belastungen bei der Arbeit mit Kunden
- Spannungsfeld Kunden-/ Unternehmensinteressen

### Soziale Bedingungen

- Einzelarbeit - fehlende Rückmeldungen von anderen Personen
- wenig fachliche sowie emotionale Unterstützung durch Vorgesetzte
- keine zeitliche Trennung von beruflichen und privaten Dingen im Homeoffice

### Arbeitsumgebung

- Belastungen im Straßenverkehr
- Bewegungsmangel, ergonomische Einschränkungen
- Probleme mit verwendeter Software sowie mit Arbeitsmitteln

### Beanspruchungserleben

- Vermehrtes Stresserleben zeigt sich vor allem in
  - Unsicherheit,
  - Kontrollverlust,
  - Unruhe,
  - Nervosität sowie
  - Angst, die Arbeit nicht zu schaffen.
- Ermüdungserleben zeigt sich in
  - zunehmender Anstrengung zur Tätigkeitsausführung,
  - nachlassender Konzentration und
  - einem verstärkten Erholungsbedürfnis.

## Gestaltungsmaßnahmen

### Partizipative Ausarbeitung und Umsetzung unternehmens-, standort- und tätigkeitsabhängiger Maßnahmen

#### Verhältnispräventive Maßnahmen, z.B.

- flexible Arbeitszeitgestaltung
- abgestimmte Ressourcenplanung
- betriebliche Regelung zur Erreichbarkeit
- Datenmanagementsystem zur Informationsbeschaffung
- am Bedarf orientiertes Schulungskonzept, regelmäßige Weiterbildungsveranstaltungen
- regelmäßige Besprechungstermine zum Austausch mit Kollegen und Führungskräften an zentralen Stellen
- Fahrsicherheitstraining
- Handlungsleitfaden zum Umgang mit Kunden
- Bereitstellung leistungsfähiger und störungsunempfindlicher Hard- und Software
- Nutzung der IT-Störungshotline

#### Verhaltenspräventive Maßnahmen, z.B.

- regelmäßige Termine zum Erfahrungsaustausch
- Vermittlung zu Konfliktlösungsstrategien
- Unterweisung in verschiedenen Themen (z.B. Aufmerksamkeit im Straßenverkehr, Gefahrenumgehung, Ernährung, Schlaf, Pausen)
- Selbstorganisation (z.B. bereits vereinbarte Termine auch kurzfristig absagen)

