

Ergebnisse des Werkstattgesprächs für Betriebsrät:innen „Die psychische Gefährdungsbeurteilung. Wie führe ich sie durch?“

14. September 2023 von 10:00 bis 13:00 Uhr
Vier&Neunzig – Chausseestraße 94, 10115 Berlin

Inputvortrag: „Die psychische Gefährdungsbeurteilung. Was ist das? Wie kann man es machen?“, Michael Gümbel, Arbeit & Gesundheit e.V. Hamburg

Die psychische Gefährdungsbeurteilung schaut nicht auf die gesundheitlichen Zustände der Beschäftigten, sondern auf die Arbeitssituation im Betrieb und welche Belastungen aus ihr entstehen können.

- *Gefährdungsbeurteilung im Betrieb langfristig planen. Mit regelmäßigen Maßnahmen.*

Die Gefährdungsbeurteilung sollte nicht als einmalige Befragung gesehen werden, sondern als ein Baustein eines kontinuierlichen Prozesses der Analyse, Maßnahmenentwicklung und Evaluation. Ob Fragebogen, Betriebsrundgang oder Workshop – die Methode muss je nach Größe und Art des Betriebs gewählt und angepasst werden.

- *Bei größeren Betrieben externe, beschäftigtenorientierte Beratung anfragen.*

Die Beschäftigten sollten über die Gefährdungsbeurteilung gut informiert und Entscheidungen verständlich kommuniziert werden. Bei größeren Betrieben sind externe Dienstleister notwendig.

Mehr Infos hier: [Inputvortrag](#)

Kernergebnisse der Diskussion: Was hat psychische Belastung mit Kund:inneninteraktion zu tun?

Negative Erfahrungen mit Kund:innen sind oft so normal, dass sie schon gar nicht mehr erwähnt werden. Auch bei der Gefährdungsbeurteilung erscheint die Interaktion mit der Kundschaft als kein relevanter Faktor, denn die wechselnden Launen der Kund:innen lassen sich ja nicht ändern. Sie sind also kein gestaltbarer Bereich der Arbeitsorganisation. Doch stimmt das?

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.

Die Interaktion mit Kund:innen ist tatsächlich der Hauptfaktor, wenn es um frühzeitige Verrentung und psychische Erkrankungen im Einzelhandel geht, erklärt Michael Gumbel. Sie sind der „blinde Fleck“ der Arbeit im Handel – zu allgegenwärtig, um noch als bewusstes Problem zu erscheinen.

➤ *Psychische Belastung zum Thema machen, über das gemeinsam gesprochen wird.*

Im Zuge einer Gefährdungsbeurteilung können Maßnahmen zur Konfliktkompetenz, zum Aufbau einer respektvollen Kund:innenbeziehung und zur gegenseitigen Unterstützung im Team entwickelt werden.

Neue Arbeitshilfe „Guter Service geht nur mit Respekt“ – Vorstellung

Guter Service geht nur mit Respekt - die [Handlungshilfe für Beschäftigte und Kund:innen](#) im Einzelhandel mit praktischen Klebestreifen zum Sofort-an-die-Scheibe-Kleben!

Die Handlungshilfe liefert praktische Tipps für den Umgang mit Konflikten mit der Kund:innenschaft und klärt über gesundheitliche Risiken auf. Auf der Vorderseite macht sie Kund:innen auf einen respektvollen Umgang aufmerksam. Auf der Rückseite informiert sie Beschäftigte über den Umgang mit schwierigen Kund:innen.



Das Projekt „Joboption Berlin“ wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.

Ihr möchtet den kostenlosen Flyer auch in Eurem Betrieb aufhängen? Schreibt gerne eine formlose Mail mit Eurer Adresse und der gewünschten Anzahl an philipp.staab@arbeitgestaltengmbh.de oder an info@arbeitgestaltengmbh.de.

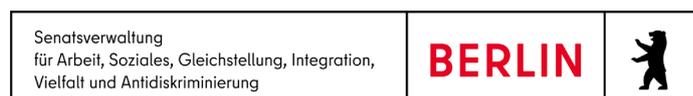
Die Handlungshilfe ist auch als PDF-Datei erhältlich, in der Unternehmen ihr eigenes Logo einfügen können.

Weiterführende Materialien:

[So klappt's auch \(besser\) mit der Kundschaft. Schwierige Situationen mit Kundschaft im Einzelhandel analysieren und vermeiden](#) – Arbeitshilfe zur psychischen Gefährdungsbeurteilung des Vereins Arbeit & Gesundheit e.V.

[PegA: Psychische Belastung erfassen, gesunde Arbeit gestalten](#) – Handlungshilfe zur psychischen Gefährdungsbeurteilung der Berufsgenossenschaft Handel und Warenlogistik (BGHW)

Das Projekt „Joboption Berlin“ wird gefördert aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung.



ArbeitGestalten