

8763

BGI/GUV-I 8763

Information

Psychische Belastungen im Straßenbetrieb und Straßenunterhalt



Impressum

Herausgeber:
Deutsche Gesetzliche
Unfallversicherung e.V. (DGUV)

Mittelstraße 51
10117 Berlin
Tel.: 030 288763800
Fax: 030 288763808
E-Mail: info@dguv.de
Internet: www.dguv.de

Fachgruppe „Verkehr“ der DGUV in Zusammenarbeit mit dem Arbeitskreis
„Psyche und Gesundheit in der Arbeitswelt“ der DGUV.

Layout & Gestaltung:
Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e.V. (DGUV), Medienproduktion

Fotos: Titelbild, Abbildung 1, 4, 5, 8, 9, 10: Autobahndirektion Südbayern, München
Abbildung 11, 12: Thoralf Harder
Abbildung 2, 6, 7: Straßen.NRW

Ausgabe Juli 2012

BGI/GUV-I 8763 zu beziehen bei Ihrem zuständigen Unfallversicherungsträger
oder unter www.dguv.de/publikationen

Information

Psychische Belastungen im Straßenbetrieb und Straßenunterhalt

Inhaltsverzeichnis

	Seite
Vorbemerkung	6
Vorwort	7
1 Grundlagen	8
Tätigkeiten im Straßenverkehr	8
Beurteilung von Gefährdungen und Belastungen bei Arbeiten im Straßenverkehr	8
Rechtliche Grundlagen	9
Stand der Arbeitsschutzaktivitäten und ganzheitliche Gefährdungsbeurteilung	10
Arbeitswissenschaftliche Grundlagen - Psychologische Hintergründe	11
Psychische Belastungen und Beanspruchungen bei Arbeiten im Straßenverkehr	16
2 Einige besondere Belastungssituationen	21
Überquerung von Fahrbahnen, Aufenthalt im Verkehrsraum	21
Beleuchtungskontrollen	21
Einrichtung oder Absicherung von Arbeitsstellen sowie Verkehrskontrollen im Bereich des fließenden Verkehrs	21
Tunnelarbeiten	22
Winterdienst	22
Unfälle	22
Extremereignisse	23
3 Handlungsfelder	25
Arbeitsorganisation	25
Führung	25
Kollegiale Kommunikation	26
Organisationsentwicklung	26
Personalentwicklung	27
Schnittstellen, Arbeit mit Fremdfirmen	27
Unfälle	28
Öffentlichkeitsarbeit	29

	Seite
Winterdienst	30
Einrichten von Arbeitsstellen oder Kontrollen im Verkehrsraum	32
Tunnelarbeiten	33
4 Praxisbeispiele	34
Autobahndirektion	34
Überqueren von Fahrbahnen	35
Nachsorgekonzept	36
Kontrollen im Verkehrsraum	37
Präventives Handeln	39
Kollegiale Unterstützung – ein Baustein zur Reduktion psychischer Belastungen ^[23]	41
5 Referenzen	43
6 Weiterführende Literatur	46
Anhang 1 Beurteilungsbogen psychische Belastungen im Straßenbetriebsdienst	47
Anhang 2 Anlage „Arbeitsschutz“ zum Werkvertrag zur Sicherstellung des Arbeits- und Gesundheitsschutzes im Straßenbetriebsdienst	49
Anhang 3 Beispielhafte Handlungsanleitung zur Nachsorge	53

Vorbemerkung

Bei der Bezeichnung von Personen dient die Verwendung der grammatikalisch männlichen Form der besseren Lesbarkeit und schließt die weibliche Person mit ein. Besteht kein Unterschied zwischen Straßenbetrieb und Straßenunterhalt wird nur der Begriff „Straßenbetrieb“ verwendet. Dies dient ebenfalls zum Verbessern der Lesbarkeit.



Vorwort

Das Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) schreibt vor, dass ein Arbeitgeber durch eine Beurteilung der für die Beschäftigten mit ihrer Arbeit verbundenen Gefährdung zu ermitteln hat, welche Maßnahmen des Arbeitsschutzes erforderlich sind. In die Gefährdungsbeurteilung sind auch die psychischen Belastungen bei der Arbeit einzubeziehen.

Diese Information bietet Führungskräften (Leiter von übergeordneten Dienststellen, Bauhofleiter, Straßenmeister, Kolonnenführer, Vorarbeiter) im

- Straßenbetriebsdienst,
- Straßenkontrolldienst,
- Straßenunterhalt

und ähnlichen Arbeitsbereichen (z. B. Bau- oder Betriebshöfe) Hilfestellungen zur Beurteilung der psychischen Belastungen und Ableitung geeigneter Maßnahmen zum Vermeiden oder Verringern gesundheitsschädlicher psychischer Belastungen. Hierbei werden auch Einflüsse der betrieblichen Gesamtorganisation benannt. Ferner werden nicht nur präventive Aspekte thematisiert, sondern auch die Notfallhilfe nach einem traumatischen Ereignis. Die Information stellt auch für Fachkräfte für Arbeitssicherheit sowie Betriebsärzte eine Hilfestellung zur Beratung dar.

Es werden grundlegende Informationen zu typischen psychischen Gefährdungen und Belastungen im Rahmen des Straßenbetriebsdienstes oder -kontrolldienstes sowie bei Arbeiten zum Straßenunterhalt oder -bau zur Verfügung gestellt. Für spezielle Themen werden zusätzlich Hinweise zur Gefährdungsbeurteilung gegeben und beispielhaft bewährte Schutzmaßnahmen dargestellt.

Die vorliegende Schrift ergänzt die bestehenden Informationsschriften „Beurteilung von Gefährdungen und Belastungen am Arbeitsplatz“ (BGI/GUV-I 8700) und „Beurteilung von Gefährdungen und Belastungen am Arbeitsplatz bei der Straßenunterhaltung“ (GUV-I 8756). Sie bietet eine Hilfestellung zum Verständnis und Erkennen psychischer Belastungen bei Arbeiten im Straßenverkehr sowie eine Sammlung guter Praxisbeispiele, die Hilfestellung geben bei der Vermeidung oder Reduzierung dieser Belastungen.

1 Grundlagen

Tätigkeiten im Straßenverkehr

Die Arbeit im Straßenverkehr ist für die dort Beschäftigten geprägt durch eine Vielzahl verschiedener Tätigkeiten. So sind Mäh- und Schneidarbeiten, Tätigkeiten bei Straßenbau und -unterhaltung sowie auch Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten von Geräten und Maschinen zu leisten. Reinigungsarbeiten sind z. B. bei Leitpfosten und Beschilderung auszuführen, Unrat und tote Tiere müssen von der Straße oder den Rastplätzen entfernt werden. Pflaster- und Markierungsarbeiten sowie Arbeiten mit Schotter oder Fugenvergussmasse machen deutlich, dass an die Beschäftigten körperlich beanspruchende Anforderungen gestellt werden. Das offensichtliche und ausgeprägte Vorliegen dieser physischen Aspekte mag ein Grund dafür sein, dass die psychischen Faktoren bis jetzt noch nicht befriedigend berücksichtigt wurden. Die Art der Arbeit unterliegt außerdem stark saisonal bedingten Schwankungen, bis hin zu Räum-, Streu- und Rüstarbeiten im Winterdienst. Diese sind vom aktuellen Wetter abhängig und häufig mit Einsätzen auch außerhalb der regulären Dienstzeit verbunden. Zudem sind Arbeiten im Bereich des Mittelstreifens von Autobahnen bzw. mehrspurigen Straßen zu verrichten, die eine Überquerung der Fahrbahn bei fließendem Verkehr erfordern. Nicht zuletzt gilt es, die Umgebung einer Vielzahl der Tätigkeiten zu bedenken: den Verkehrsraum.

Ziel der Tätigkeiten im Straßenverkehr ist es letztlich, zu jeder Jahreszeit für möglichst sichere und gut befahrbare Straßen zu sorgen. Dazu gehören eine saubere Fahrbahn sowie gut sichtbare Fahrbahnmarkierungen, Leitpfosten, Verkehrsschilder und Wegweiser. Tätigkeiten im Straßenverkehr kommen also allen Verkehrsteilnehmern zugute.

Beurteilung von Gefährdungen und Belastungen bei Arbeiten im Straßenverkehr

Die Beschäftigten sind in ihrem Arbeitsalltag einem hohen Unfall- bzw. Gesundheitsrisiko sowie vielen Belastungen ausgesetzt. Beinahe die Hälfte der im Straßenbetriebsdienst Beschäftigten scheidet aufgrund gesundheitlicher Probleme vorzeitig aus dem Erwerbsleben aus^[siehe Referenzen: 1]. Das Risiko eines Straßenwärters, bei seiner Tätigkeit tödlich zu verunglücken, ist im Schnitt zwölf mal höher als bei anderen Berufsgruppen^[2].

Neben der Gefahr, durch fremde Verursacher schwer oder gar tödlich zu verunglücken, gibt es eine Vielzahl weiterer Gefährdungsfaktoren. Die Information „Beurteilung von Gefährdungen und Belastungen bei der Straßenunterhaltung“ (GUV-I 8756) beschreibt mechanische, elektrische, thermische und biologische Gefährdungen sowie die Gefahrstoffproblematik oder spezielle physikalische Einwirkungen wie Lärm oder Ganzkörper- und Hand-Arm-Schwingungen.

Ausführlich wird dabei auch auf die Thematik der Organisation der Arbeit wie Arbeitsablauf, Qualifikation und Unterweisung der Beschäftigten, eingegangen.

Zur Beurteilung psychischer Belastungsfaktoren bei Beschäftigten mit Tätigkeiten im Straßenverkehr, soll die vorliegende Information konkrete inhaltliche Ansatzpunkte und beispielhafte Handlungshilfen bieten.

Rechtliche Grundlagen

Laut Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) hat der Arbeitgeber „durch eine Beurteilung der für

die Beschäftigten mit ihrer Arbeit verbundenen Gefährdung zu ermitteln, welche Maßnahmen des Arbeitsschutzes erforderlich sind“ (§ 5 ArbSchG). Unter Maßnahmen des Arbeitsschutzes sind auch solche zur Verhütung von arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren einschließlich Maßnahmen der menschengerechten Gestaltung der Arbeit zu verstehen. Entsprechende Maßnahmen sind mit dem Ziel zu planen, „Technik, Arbeitsorganisation, sonstige Arbeitsbedingungen, soziale Beziehungen und den Einfluss der Umwelt sachgerecht zu verknüpfen“ (§ 4 ArbSchG). Daraus lässt sich die Notwendigkeit einer Beurteilung der Gefährdung durch psychische Belastungen ableiten.



Abb. 1 Mähzug nach LKW-Auffahrunfall

Bei der Diskussion über psychische Belastungsfaktoren ist zu berücksichtigen, dass diese so genannten „weichen Faktoren“ mittel- und langfristig durchaus sehr „harte“ und schwerwiegende Folgen verursachen können. Es ist bekannt, dass psychische Belastungen mittel- bis langfristig zu psychosomatischen Erkrankungen, chronischem Bluthochdruck oder Herz-Kreislauf-Erkrankungen führen können. Auch muskuloskelettale Erkrankungen, wie zum Beispiel chronische Rückenbeschwerden, Kreuz- und Nackenbeschwerden, gehören zu den möglichen Folgen^[3, 4, 5, 6]. Entsprechende Zusammenhänge sind bei der Gefährdungsbeurteilung sowie bei der Gestaltung darauf aufbauender Maßnahmen zu beachten. Das Arbeitsschutzgesetz fordert diesbezüglich, dass bei den Maßnahmen „der Stand von Technik, Arbeitsmedizin und Hygiene, sowie sonstige gesicherte arbeitswissenschaftliche Erkenntnisse zu berücksichtigen“ sind (§ 4 ArbSchG).

Stand der Arbeitsschutzaktivitäten und ganzheitliche Gefährdungsbeurteilung

Trotz der rechtlich eindeutigen Forderung einer Beurteilung der arbeitsbedingten Gefährdungen, lassen Gefährdungsbeurteilungen in der Praxis Defizite erkennen^[7]. Ein Grund für die noch mangelhafte Beurteilung der psychischen Belastungen ist sicher, dass den Führungskräften oftmals die nötige (psychologische) Fachkompetenz fehlt, so

dass angemessene Schritte nicht eingeleitet werden. Im Zusammenhang damit stehen auch Berührungsängste mit psychologischen Themen, die als wenig handhabbar wahrgenommen werden. Dies trifft insbesondere auf technisch bzw. handwerklich ausgerichtete Betriebe wie die hier angesprochenen zu.

Die vorliegende Schrift soll den Verantwortlichen in Betrieben mit Tätigkeiten im Straßenverkehr Informationen an die Hand geben, die dabei helfen, die genannten Defizite zu überwinden.

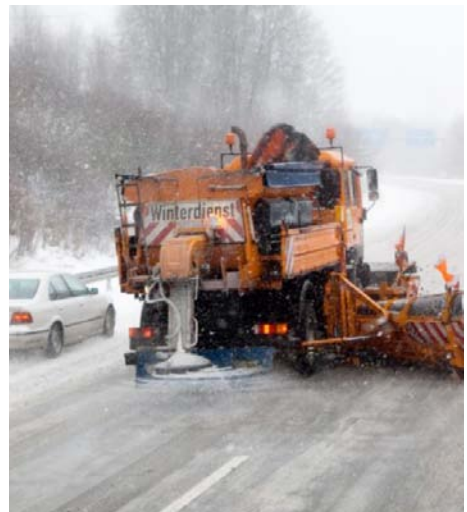


Abb. 2 Erhöhte Belastung beim Winterdienst durch Witterungseinflüsse und fließenden Verkehr (Quelle: Straßen.NRW)

Arbeitswissenschaftliche Grundlagen - Psychologische Hintergründe

In den Arbeitswissenschaften findet insbesondere das Belastungs-Beanspruchungskonzept ^[8] breite Anwendung. Dieses bildet auch die Grundlage für die Norm DIN EN ISO 10075-1 „Ergonomische Grundlagen bezüglich psychischer Arbeitsbelastung, Teil 1“.

Psychische Belastung wird auf dieser Grundlage definiert als „die Gesamtheit aller erfassbaren Einflüsse, die von außen auf den Menschen zukommen und auf ihn psychisch einwirken“. Demzufolge sind psychische Belastungen nicht automatisch als negativ aufzufassen. Dies bedeutet eine deutliche Abweichung vom Alltagssprachgebrauch. Psychische Belastungen können neben schädlichen auch positive Folgen wie Aktivierungs- und Übungseffekte nach sich ziehen. Unter der psychischen Beanspruchung wird dann die unmittelbare Reaktion auf die psychische Belastung im Individuum verstanden. Mit anderen Worten, was die Belastung bei dem Individuum auslöst. Wichtig ist, dass die Beanspruchung von Mensch zu Mensch verschieden ist, auch wenn die Belastung die gleiche ist. Das ist deshalb so, weil jeder Mensch unterschiedliche Voraussetzungen (Gesundheitszustand, Fähigkeiten, etc.) mitbringt, um mit einer Belastung umzugehen.

Im Sinne des Belastungs- Beanspruchungskonzeptes geht es darum, Belastungen so zu gestalten, dass sie eine möglichst optimale Beanspruchung des Individuums bewirken. „Eine beanspruchungsoptimale Gestaltung der Arbeit [...] bedeutet [...], dass nur diejenigen Belastungen verringert oder vermieden werden, die mit einer dysfunktionalen Beanspruchung einhergehen“^[9]. Ziel ist es demnach, die positiven Effekte der Tätigkeit zu nutzen und beeinträchtigende Effekte psychischer Belastungen zu vermeiden.

Psychische Ermüdung = Eine vorübergehende Beeinträchtigung der psychischen und körperlichen Funktionstüchtigkeit, die von Intensität, Dauer und Verlauf der vorangegangenen psychischen Beanspruchung abhängt. Erholung von psychischer Ermüdung kann besser durch eine zeitliche Unterbrechung der Tätigkeit statt durch deren Änderung erzielt werden.

Ermüdungsähnliche Zustände = Zustände des Menschen, die als Auswirkungen psychischer Beanspruchung in abwechslungsarmen Situationen auftreten. Sie verschwinden schnell nach Eintreten eines Wechsels der Arbeitsaufgabe und/oder der Umgebung bzw. der äußeren Situation. Zu diesen Zuständen zählt der Monotoniezustand, herabgesetzte Wachsamkeit und psychische Sättigung.

Neben diesen beeinträchtigenden Effekten psychischer Belastung ist Stress bzw. Stresserleben als Beanspruchungsfolge aufzunehmen^[10, 11, 12]. In diesem Zusammenhang können eigene Bewertungen, Gedanken und Gefühle als Stressoren wirken und Stress auslösen.

Das Belastungs-Beanspruchungskonzept bietet ein geeignetes Basismodell zur Ermittlung und Beurteilung psychischer Belastungen, da es erweitert werden kann und die Integration weiterer arbeitspsychologischer Ansätze möglich ist. Einen Überblick gibt die folgende Abbildung.

Allerdings handelt es sich dabei nicht um einfache Reiz-Reaktionsmuster. Vermittlungs- und Rückkopplungsprozesse beeinflussen vielfältig die Beziehung zwischen Belastung und Beanspruchung^[14]. Demnach ist zu beachten, dass das Belastungs-Beanspruchungsmodell nicht als „Einbahnstraße“ verstanden werden darf^[15].

Als sehr bedeutsam haben sich in diesem Zusammenhang die persönlichen Stärken erwiesen, die wesentlich die Verkettung von Belastung ► Beanspruchung ► Folgen beeinflussen können. Dabei haben sich z. B. der zur Verfügung stehende Handlungsspielraum, das Vorhandensein sozialer Unterstützung oder auch persönliche Eigenschaften sowie Bewertungs- und Verhaltensstile als wichtige Ressourcen herausgestellt^[3, 16].

In welchem Maß der einzelne Beschäftigte beansprucht ist, hängt sowohl von der vorliegenden (Arbeits-)Belastung als auch von sehr vielen weiteren Faktoren ab. Dazu gehören z. B. Qualifikation, Erfahrung, Gesundheitszustand, persönliche Anlagen. Daneben sind die (nicht) vorhandenen Ressourcen, wie soziale Unterstützung oder kooperatives Führungsverhalten des jeweiligen Vorgesetzten wichtig. Außerdem ist die zeitliche Dimension relevant, da die jeweilige Abfolge von Belastungen, Beanspruchungen und Folgen bereits unterschiedlich oft

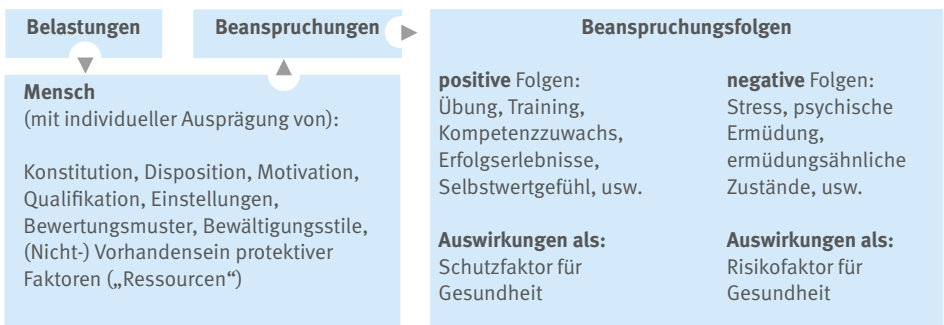


Abb. 3 Überblick zum Belastungs- Beanspruchungsmodell (erweitert nach Opolzer 2002^[13])

durchlaufen sein kann. Durch die Rückkopplungsprozesse ergeben sich daraus unterschiedliche „Schweregrade“. Langfristige negative Folgen für die Gesundheit wie Herz-Kreislauf-Erkrankungen oder Depression stellen Endpunkte einer Kette von ungünstig verlaufenden Belastungs- Beanspruchungsprozessen dar. Wer dies erkennt wird erkennen, dass es erforderlich ist, in dieser Kette möglichst frühzeitig einzugreifen.

Anzeichen für ungünstig verlaufende Belastungs-Beanspruchungsprozesse sind z. B.

- Leistungsmängel,
- Qualitätsverluste,
- Beschwerden von Beschäftigten,
- Konflikte zwischen Beschäftigten,
- Fehlzeiten, Fluktuation, Frühverrentung,
- vermehrte Unfälle.

Auch wenn Beschäftigte sich in ihren sonst für sie typischen Verhaltensweisen (Aufreten, Kommunikation) auffällig verändern, kann dies ein Hinweis auf ungünstig verlaufende psychische Beanspruchung sein.

Hier ist Hinschauen erforderlich, um zu erkennen wo Unterstützung notwendig ist. Viele betriebliche Verantwortliche werden jedoch erst bei verstärktem Fehlzeitenaufkommen hellhörig.

Um frühzeitig eingreifen zu können, ist der Blick auf die Belastungen zu richten. Präzise präventiv steht dabei die Gefährdungsbeurteilung im Mittelpunkt, die am Anfang der Kette und unabhängig von der Person ansetzt. Die zentrale Frage lautet: Welche Tätigkeiten bringen welches Risiko für die Gesundheit mit sich?

Für einen besseren Überblick hat sich eine Vierfelder-Matrix aus den Dimensionen „Organisation/Person“ sowie „präventiv/korrektiv“ bewährt^[21]. Es kommt darauf an, geeignete Vorgehensweisen in allen vier Quadranten zu vereinbaren und in der betrieblichen Praxis umzusetzen. Durch betriebliche Praktiker kann dieses Quadrat des Arbeits- und Gesundheitsschutzes auch dazu verwendet werden, sich einen Überblick darüber zu verschaffen, in welchen Feldern man selbst bzw. der eigene Betrieb bereits gut ist und wo noch Entwicklungsbedarf besteht¹.

1 Die folgenden Ausführungen zum Quadrat des Arbeits- und Gesundheitsschutzes sind entnommen aus: „Psychosoziale Belastungen am Arbeitsplatz - Hinweise zum Management anhand des magischen Quadrats“ (Wolf, S., Portuné, R.: Posterpräsentation auf der A+A 2009).

	PRÄVENTIV	KORREKTIV
INDIVIDUUM	• Zeitmanagement • Probleme lösen • Soziale Kontakte • Positive Selbstgespräche • Seminarangebote nutzen (z. B. Stressbewältigung) • Eigenverantwortung	• (Kurz-)Entspannung • Gezieltes Ablenken/ Distanzieren/abreagieren • Eigene Einstellung/ Bewertungen ändern • Supervision/Coaching • Psychotherapie
ORGANISATION	• Gefährdungsbeurteilung • Unternehmensleitbild • Führungsgrundsätze • Betriebsklima, Kultur • Systematische PE/OE • Strukturen (ASA, Gesundheitszirkel)	• „Lernende Organisation“ (Reorganisation, „Fehlerkultur“) • Konfliktmanagement • Eingliederung (BEM) • Betriebsvereinbarungen (z. B. zu Mobbing, Sucht)

Quadrant „präventiv und personenbezogen“ (links oben in der Abbildung):

Den zunehmend häufig am Arbeitsplatz auftretenden psychosozialen Problemen kann wirkungsvoll begegnet werden. Ohne dass sie es wissen, können Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen dazu beitragen, psychosoziale Probleme zu lösen oder abzumildern. Sie können versuchen, Probleme, die schon lange bestehen, „endlich einmal“ - in kleinen Schritten - anzugehen. Sie können ihre eigene Arbeitsweise und ihr Zeitmanagement überdenken. Sie können versuchen, sich Unterstützung zu holen und vorhandene soziale Kontakte zu nutzen oder aufzubauen. Ebenfalls sinnvoll kann das Überdenken der eigenen (Arbeits-) Einstellung sein. In konkreten stressbeladenen Situationen ist es hilfreich, eine Form der Kurzentspannung einzusetzen, die man z. B. an der Volkshochschule erlernen kann.

Quadrant „korrektiv und personenbezogen“ (rechts oben in der Abbildung oben):

Bei als stressig empfundenen Situationen hilft es, sich gezielt abzulenken, indem man etwas anderes unternimmt, wie z. B. ein Bild betrachten. Man kann sich natürlich auch durch körperliche Aktivität abreagieren, indem man z. B. das Zimmer verlässt oder Treppen läuft. Zuletzt sind positive Selbstgespräche zu erwähnen, durch die es gelingen kann, dass ein Konflikt erst gar nicht eskaliert. Nach Beendigung des Berufsalltages wartet auf die Mitarbeiter/-innen der häusliche Alltag. Auch hier kann man sich um einen Ausgleich zum Berufsleben bemühen, z. B. durch ein Hobby. Des Weiteren kann man sich beruflich begleiten und beraten lassen, sei es durch eine Supervision oder durch ein Coaching. Wenn psychosoziale Probleme als nicht mehr bewältigbar be-

trachtet werden, sollte man auch die Hilfe eines Psychotherapeuten in Erwägung ziehen.

Quadrant „präventiv und organisationsbezogen“ (links unten in der Abbildung oben):

Psychische Belastungen können im Rahmen der nach Arbeitsschutzgesetz erforderlichen Gefährdungsbeurteilung, z. B. mithilfe modernisierter Arbeitskreise oder durch professionelle Mitarbeiterbefragungen, erhoben werden. Erforderliche Maßnahmen können dann z. B. im Arbeitsschutzausschuss bedarfsorientiert abgeleitet werden. Das Spektrum der Maßnahmen kann dabei vom Führungskräfte-Training bis hin zur Optimierung der Arbeitsabläufe oder des Betriebsklimas reichen.

„Kultur“ und „Klima“ sind keine Worthülsen, sondern der Schlüssel zu Gesundheit und Leistungsfähigkeit. In der Unternehmenspolitik sollten neben den Arbeitszielen auch Gesundheit und Sicherheit, Führungsstil und faires Miteinander feste Zielgrößen darstellen. Systematische Personal- und Führungskräfte-Entwicklung sorgt dafür, dass dies in der Realität ankommt - und dadurch Gesundheit und Arbeitsmotivation gleichermaßen fördert.

Quadrant „korrektiv und organisationsbezogen“ (rechts unten in der Abbildung oben):

Das Ideal der „Lernenden Organisation“ ist wichtig, um auch bei sich ändernden Rahmenbedingungen Flexibilität, Innovationsbereitschaft und Entwicklungsfähigkeit zu gewährleisten. Verbesserungsvorschläge der

Beschäftigten werden ernst genommen und genutzt. In schwierigen Situationen haben sich Betriebsvereinbarungen - z. B. zu Mobbing oder Sucht - als hilfreich erwiesen. Betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM) nach SGB XI sorgt dafür, dass arbeitsbedingte Ursachen für Erkrankungen erkannt und verändert werden können. Insgesamt betrachtet gilt es, eine bedarfsorientierte Kombination von verhaltens- und verhältnisorientierten Maßnahmen zu verwirklichen, was als ein wichtiges Merkmal eines erfolgreichen integrativen betrieblichen Gesundheitsmanagements anzusehen ist. Durch die Optimierung präventiver Maßnahmen werden Störungen vermieden und der Bedarf für korrekatives Handeln minimiert.

Wird das Quadrat des Arbeits- und Gesundheitsschutzes in der Praxis angewandt, zeigt es häufig auf, dass die bevorzugte Handlungsebene zur Verminderung der psychischen Belastungen „personenbezogen/korrektiv“ ist. Dabei zeigt jedoch die Erfahrung, dass präventive organisationsbezogene Maßnahmen wirkungsvoller sind. Somit ist das Augenmerk zur Reduzierung der psychischen Belastungen verstärkt auf organisatorische Maßnahmen zu legen und diese bei der Organisationsentwicklung entsprechend zu berücksichtigen.

Fazit:

Psychische Belastungen können mittel- und langfristig zu körperlichen Erkrankungen führen. Bereits kurzfristig können deutliche Einbußen der Konzentrations- und Leistungsfähigkeit entstehen^[17]. Die Wahrscheinlichkeit, Fehler zu begehen, wird erhöht und resultiert in einer erhöhten Unfallgefährdung^[18]. Dies ist mit Sicherheit von Bedeutung bei Tätigkeiten im Verkehrsraum, wie sie die Beschäftigten der hier angesprochenen Betriebe häufig ausüben.

Die Vorgehensweisen im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung sind darauf auszurichten, Gefährdungen im Sinne des Arbeitsschutzgesetzes an ihrer Quelle zu bekämpfen. Somit gilt es zu berücksichtigen, dass psychische Belastungen von der Arbeitsaufgabe, der Arbeitsumgebung, sozialen und organisatorischen Faktoren sowie auch gesellschaftlichen bzw. politischen Hintergründen ausgehen können.

Psychische Belastungen und Beanspruchungen bei Arbeiten im Straßenverkehr

Aufgrund der bereits beschriebenen Vielfalt der Tätigkeitsprofile bei Arbeiten im Straßenverkehr, können verschiedene Quellen psychischer Belastungen ausfindig gemacht werden. Im Folgenden sollen wesentliche Belastungsschwerpunkte für die Beschäftigten bei Arbeiten im Straßenverkehr im Blickpunkt stehen. Unterschieden werden kann in situationsspezifische und allgemeine Belastungen.

Der Bereich der allgemeinen Belastungen umfasst im Wesentlichen organisatorische und/oder technische Aspekte. Belastungsfaktoren im Bereich der Organisation des Betriebs sind vor allem die Klarheit darüber, wie Entscheidungen zustande kommen und in welchem Ausmaß der Einzelne Einfluss auf die Entscheidungen nehmen kann. Konkret geht es hier einerseits um die Personaleinsatzplanung (wer arbeitet mit wem, wann und an welchen Aufgaben) und andererseits um Fragen der Beschaffung von persönlicher Schutzausrüstung oder den Auswirkungen von Rationalisierungsmaßnahmen (u. a. Benchmarking, Stellenabbau, Leistungsverdichtung). Ein weiteres Problemfeld ist in der öffentlichen Meinung über die Beschäftigten zu sehen, wenn der Wert der geleisteten Arbeit nicht anerkannt wird. In technischer Hinsicht sind Probleme mit nicht einsatzfähigen, veralteten oder fehlenden Arbeitsmitteln (Maschinen, Fahrzeugen, Werkzeugen) vorrangig.

Wie erwähnt, ist die Wirkung dieser Belastungsfaktoren von Mensch zu Mensch verschieden. Jedoch wirkt die Berücksichtigung der Interessen der Beschäftigten beispielsweise bei der Personaleinsatzplanung in der Regel motivationsfördernd und lässt ein Gefühl der persönlichen Verantwortung für die Aufgabe entstehen (Identifikation). Bei nicht einsatzbereiten Hilfsmitteln sind eher negative Folgen zu erwarten, die sich als Frust oder gesundheitsgefährdendes Verhalten äußern.

Es sind jedoch eine Reihe spezifischer Situationen denkbar, die mit besonderen Belastungskonstellationen verbunden sind. Ein spezifisches Merkmal, das in vielen Situationen auftritt, ist das Arbeiten im fließenden Verkehr. Die Belastung besteht dabei hauptsächlich in der Gefahr, in den Verkehrsfluss zu geraten oder innerhalb des gesicherten Bereichs von einem Fahrzeug erfasst zu werden. Erschwerend kommen in einigen Fällen Witterungseinflüsse oder der Zeitpunkt der Arbeitsverrichtung (v.a. Nachtarbeit) hinzu.

Eine Untersuchung bezüglich arbeitsbedingter Belastungen und gesundheitlicher Beeinträchtigungen von Straßenwärtern^[1] ergab Folgendes:

Als besondere Belastungen, denen Straßenwärter in ihrem Arbeitsalltag ausgesetzt sind, ergaben sich hierbei: Überstunden, psychische Beanspruchung durch Arbeiten im Verkehrsraum, Lärm, Vibrationen und Erschütterungen, schweres Heben und Tragen, schwere körperliche Arbeit und Arbeit in Zwangshaltung, klimatische Belastungen, Abgase, gefährliche Arbeitsstoffe, Stäube und ekelerregende Gerüche. Bezüglich der psychischen Beanspruchungen wurden Bedrohungs- und Angstgefühle genannt, die insbesondere darauf zurückzuführen sind, dass bei vielen Tätigkeiten im Straßenbetriebsdienst der Verkehr mit zum Teil unverminderter Geschwindigkeit und in geringem Abstand an den Straßenwärtern vorbeifließt. In der untersuchten Stichprobe berichten von 26 Straßenwärtern neun über psychovegetative Beschwerden, sechs von diesen über Kopfschmerzen und drei über Schlafstörungen. Die Autoren schildern außerdem das Auftreten gesundheitlicher Beeinträchtigungen wie durchblutungsbedingte Herz-Kreislauf-Erkrankungen, Gehöreinkünfte sowie Beschwerden und degenerative Abnutzungserscheinungen des Stütz- und Bewegungsapparates, namentlich der Wirbelsäule sowie der Schulter-, Ellenbogen-, Knie- und Hüftgelenke.

Eine Befragung mithilfe von Tätigkeitsbeobachtungen, Expertengesprächen und moderierten Befragungen der einzelnen Beschäftigten ergab, dass beim Straßenbetriebsdienst folgende Tätigkeiten, Situationen oder Bereiche zu psychischen Belastungen führen können^[20] **(siehe Tabelle 1)**.

Ausgehend davon wurde der „Beurteilungsbogen zu Bereichen psychischer Belastung bei Tätigkeiten im Straßenbetriebsdienst“ erstellt **(siehe Anhang 1)**.

Die beschriebenen Belastungssituationen zeigen, dass sich der Arbeitgeber im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung damit auseinandersetzen muss und auf dieser Grundlage bedarfsorientierte Maßnahmen abzuleiten sind.

	Bezeichnung der Kategorie (Oberbegriff)
1	Unfallproblematik
2	Tätigkeiten im Winterdienst
3	Aufmerksamkeitssteuerung im Sinne mentaler Über- und Unterforderung
4	Auswirkungen auf die private Situation (Rufbereitschaft, Schicht, Sorgen der Angehörigen)
5	Soziale Belastungen (durch eigene Kollegen, andere Verkehrsteilnehmer)
6	Verkehrsraumproblematik (Arbeiten im Verkehrsraum, Angst, Bedrohungsgefühle)
7	Rationalisierungsproblematik (Veränderungen in der Organisation, Personal-/ Stellenabbau)
8	Unzufriedenheit mit Technischer Ausrüstung (auch Fahrzeuge)
9	Image-Problematik (Arbeit wird nicht anerkannt)

Tabelle 1 Kategorien psychischer Belastung im Straßenbetriebsdienst (Reihenfolge nach der Häufigkeit der Nennungen)



Abb. 4 LKW rammt Warnleitanhänger



Abb. 5 Winterdienst auf der Autobahn im fließenden Verkehr (Quelle: Straßen.NRW)

2 Einige besondere Belastungssituationen

Überquerung von Fahrbahnen, Aufenthalt im Verkehrsraum

Das Überqueren von Fahrbahnen gehört im Straßenbetrieb zum Tagesgeschäft. Insbesondere die Beseitigung von verloren gegangener Ladung oder anderer Objekte - zum Teil gemeinsam mit den Kollegen - ist Teil der Aufgabenerfüllung.

Verschiedene Aspekte dieser Arbeit führen zu Belastungen:

- Standortwahl für das Einsatzfahrzeug – mit und ohne Standspur
- Bewusstsein für erhöhte Unfallhäufigkeit am rechten Fahrbahnrand
- Witterungsbedingungen wie Schnee, Eis oder Regen
- Mangelhafte Sicht bei Nebel und Dunkelheit
- Geschwindigkeit des Verkehrsflusses
- Dichte des Verkehrsaufkommens
- Anzahl der zu überquerenden Fahrspuren
- Sogwirkung vorbeifahrender LKW
- Keine Ausweichmöglichkeiten bei Arbeiten im Grünstreifen zwischen den Richtungsfahrbahnen
- Art der Objekte (z.B. Größe wie Sofas, überfahrene Tierkadaver)

Unter diesen Voraussetzungen wird die Risikoabschätzung und die Arbeit schwieriger, was zu Unsicherheit im Verhalten oder Angst führen kann.

Beleuchtungskontrollen

Bezeichnendes Merkmal dieser Tätigkeit ist, dass sie bei Dunkelheit durchgeführt wird. Hier kommt es zu einer erhöhten Konzentrationsanforderung an die Beschäftigten. Zudem dient diese Tätigkeit dem Kontrollieren und gegebenenfalls Reparieren von Beleuchtungseinrichtungen an Baustellen. Bei einer erforderlichen Reparatur, ist die Sichtbarkeit der Baustellenbegrenzung eingeschränkt, was mit einem erhöhten Unfallrisiko einhergeht. In dieser Situation sind Angst- und Bedrohungsgefühle bei den Beschäftigten zu erwarten und es kann zu einer Erhöhung des Arbeitstempos kommen, um der Situation nur möglichst kurz ausgesetzt zu sein. Zusätzlich können auch hier Witterungseinflüsse verstärkend wirken.

Einrichtung oder Absicherung von Arbeitsstellen sowie Verkehrskontrollen im Bereich des fließenden Verkehrs

Die Einrichtung von Baustellen oder Verkehrskontrollen sind belastend, da zeitgenau gearbeitet werden muss und Fahrzeuge mit hoher Geschwindigkeit die Arbeitsstelle passieren. Gerade wenn Schilder manuell aufgestellt oder aufgeklappt werden müssen, erfordert dies einen hohen Grad an Konzentration und Wachsamkeit.

Derartige Belastungssituationen treten auch bei der Absicherung mit Warnleitanhänger auf. Der Fahrer bildet unmittelbar eine Schnittstelle zum fließenden Verkehr. Bei beweglichen Baustellen ist ständig auf den rückwärtigen Verkehr zu achten, wobei die permanente Unfallgefahr ein hohes Maß an Anspannung erzeugt.

Tunnelarbeiten

Arbeiten in Tunneln sind eine Herausforderung, da es sich um Arbeitsplätze mit eingeschränktem Aktionsradius, fehlendem Tageslicht, Lärm, Zugluft und Abgasen handelt. Tritt etwas Unvorhergesehenes ein, sind die Beschäftigten beschränkt in der Wahl eines Fluchtweges.

Winterdienst

Winterdienst ist in jedem Jahr zu leisten und muss angemessen organisiert werden. Die Intensität und Dauer kann nur bedingt vorhergesehen und geplant werden. Diese Faktoren haben Auswirkungen auf Arbeits-, Ruhe- und Urlaubszeiten. Regelmäßige Schichtarbeit und lange Arbeitszeiten stören den natürlichen Schlaf-Wach-Rhythmus. Dies kann Erschöpfung, zeitweilige Müdigkeit und Schlafstörungen nach sich ziehen. In Verbindung mit einer erhöhten Aufmerksamkeitsanforderung bei Räumeeinsätzen in der Nacht, schwierigen Witterungsbedingun-

gen, hohem Verkehrsaufkommen sowie mit komplexen Bedienvorgängen des Winterdienstfahrzeugs, kann es zu einer Überforderung von Beschäftigten kommen. Im Winterdienst sind Bereitschaftsdienste üblich. Dies wirkt sich auf das soziale Leben der Beschäftigten aus. Hier erleben die Beschäftigten Konflikte zwischen Anforderungen aus Beruf und Privatleben.

Unfälle

Das Unfallgeschehen geht mit verschiedenen Arten von Belastungen einher. Zum Einen müssen Unfallstellen abgesichert werden, zum Anderen werden die Beschäftigten selbst Teil von Unfällen.

Im ersten Fall ist die Konzentrationsleistung des Beschäftigten nötig, die eine schnelle und organisierte Absicherung der Unfallstelle ermöglicht. Daneben kommt es zu Sichtkontakt mit den Verunglückten (Tote oder Schwerverletzte). Gerüche wie verbrannte Haut oder Blut bzw. das Reinigen der Fahrbahn von Wrackteilen mit Haut- und Stoffresten oder Blut wirken belastend. Erleidet ein Beschäftigter oder ein Kollege einen Unfall, so kommt zu der Betroffenheit noch die Gefahr und die Angst um das eigene Leben oder Nahestehender hinzu. Die Auswirkungen solcher „Extremereignisse“ sind in dem entsprechenden Abschnitt genauer beschrieben.



Abb. 6 Alleinarbeit im Winterdienst (Quelle: Straßen.NRW)

Extremereignisse

Neben den angesprochenen psychischen Belastungen kann es nach besonders gravierenden Ereignissen zu extremen Belastungen und entsprechenden Beanspruchungen kommen. Ein solches Ereignis kann z. B. ein schwerer Unfall (kurz nach Einrichtung einer Baustelle fährt ein LKW auf das Sicherungsfahrzeug auf, der Fahrer wird dabei getötet) sein. In einem solchen Fall spricht man von einem traumatischen Ereignis und bei den beteiligten Personen von einem durch das Ereignis verursachten Trauma.

Traumadefinition^[19]

Die Person erlebte, beobachtete oder war mit einem oder mehreren Ereignissen konfrontiert, die tatsächlichen oder drohenden Tod oder ernsthafte Verletzung oder eine Gefahr der körperlichen Unversehrtheit der eigenen Person oder anderer Personen beinhalten. Die Reaktion der Person umfasste intensive Furcht, Hilflosigkeit oder Entsetzen.

Menschen, die einem traumatischen Ereignis ausgesetzt waren, durchleben in der direkten Folge in aller Regel eine sog. akute Belastungsreaktion. Das Verhalten der Betroffenen schwankt oftmals zwischen den Extremen „Rückzug“ und „Überaktivität“^[19] (vgl. DSM IV 1996).

Jedoch klingen die Beschwerden wiederum in aller Regel nach wenigen Tagen ab. Nur in wenigen Fällen klingen die Beschwerden nicht ab, sondern haben eine psychische Erkrankung zur Folge (z. B. Angststörung, Schmerzstörung, Suchterkrankung oder die Posttraumatische Belastungsstörung).



Abb. 7 Sicherungsfahrzeug nach LKW-Aufprall

3 Handlungsfelder

Arbeitsorganisation

Mit der Arbeitsorganisation kann dazu beigetragen werden, die psychischen Belastungen für die Beschäftigten gering zu halten. Eine ausgewogene und gerechte Einsatzplanung, mit einer guten Mischung verschiedener Arbeiten ist eine Form der Prävention. Leichte Arbeiten sollten sich mit schweren oder unangenehmen Arbeiten wie Parkplatz WC reinigen, Baumarbeiten, Reinigen von Durchlässen und Rauhbettrinnen oder Entleeren von Sinkkästen abwechseln. Ein Einsatz der Beschäftigten entsprechend ihrem Ausbildungsstand und Selbstverständnis ist ebenfalls förderlich für die psychische Gesundheit.

Veraltete, laute, unergonomische und unsichere Arbeitsmitteln können Gründe sein, dass die erwartete Leistung nicht erbracht werden kann. Die Benutzung solcher Arbeitsmittel erzeugt Stress. Ebenso kann die Nichterfüllung der Erwartungen (eigene und fremde) zu Stress führen. In der Folge lässt die Konzentration nach und so kommt es leichter zu unfallträchtigen Situationen. Investitionen in moderne Arbeitsmittel, in den Fahrzeug- und Gerätepark - insbesondere mit der Beteiligung der Beschäftigten - können zu einer Reduzierung der psychischen Belastung führen.

Dies gilt in gleicher Weise für die Persönliche Schutzausrüstung (PSA). Wenn passende PSA, wie in der PSA-Benutzerverordnung

gefordert, unter Mitwirkung der Beschäftigten angeschafft wird, dann steigt die Akzeptanz und in der Folge die Benutzungshäufigkeit. Damit kann die psychische Belastung reduziert werden.

Führung

Führungskräfte sind für die Gestaltung der Arbeitsbedingungen ihrer Beschäftigten verantwortlich. Dabei sind die Führungskräfte sowohl an betriebliche Vorgaben gebunden als auch an politische. Beides zu verbinden, die Leistungsfähigkeit des Betriebes zu erhalten und die Beschäftigten im Rahmen ihrer Belastbarkeit zu beanspruchen, ist eine wichtige Führungsaufgabe.

Psychische Belastung entsteht, wenn unklare Regelungen oder überforderte Führungskräfte die Beschäftigten zusätzlich zur eigentlichen Arbeitsaufgabe „fordern“. Eine klare und transparente Organisationsstruktur sowie die Regelung der Zuständigkeiten und Befugnisse helfen, die Belastungen zu reduzieren.

Die Führungskräfte können durch angemessene Anerkennung der Leistungen ihrer Beschäftigten eine gute Basis legen. Transparenz bei Entscheidungen verhindert Demotivierung. Daneben ist die Verlässlichkeit, dass der Vorgesetzte angekündigte Maßnahmen umsetzt, eine der Eigenschaften, die Beschäftigte an ihren Chefs schät-

zen. Im Wesentlichen geht es dabei um das Gefühl der Sicherheit in der Arbeitsumgebung. Daneben geben Führungskräfte einen Rahmen für die Arbeit vor. Sie können Arbeit so organisieren, dass diese sicher ausgeführt werden kann. Außerdem können gemeinsame Leitlinien Verhaltensgrundsätze festschreiben, wie z. B. „Es gibt keine Arbeit bei uns, die so schnell ausgeführt werden muss, dass sie nicht auch sicher gemacht werden kann.“ Diese Aspekte sind Grundlagen eines guten Betriebsklimas. Die Führungskräfte müssen für alle diese Aufgaben und Verhaltensweisen geschult werden, um die Wichtigkeit sowie die Wirksamkeit ihres Verhaltens erkennen.

Kollegiale Kommunikation

Kommunikation unter Kollegen kann sowohl positive als auch negative Wirkungen haben. Eine gegenseitige Wertschätzung der geleisteten Arbeit als auch gegenseitiges Vertrauen sind Faktoren für ein gutes Arbeitsklima. Im Gegensatz dazu führen Geringschätzung, dauernde Kontrolle und eine Misstrauenskultur zu gestressten und demotivierten Beschäftigten.

Ein weiterer Aspekt ist die Konflikt- und Fehlerkultur eines Betriebs. Der Fokus kann darauf liegen, Schuldige zu identifizieren oder auf dem Finden, Entdecken und Gestalten von Lösungen. Die zentrale Frage lautet: Werden Konflikte in einem offenen und wert-

schätzenden Klima ausgetragen und als Chance zur Veränderung genutzt? Denn: Eine gute Fehler- und Konfliktkultur kann zum kontinuierlichen Verbesserungsprozess des Unternehmens beitragen.

Gute Kommunikation, Offenheit, Transparenz, gegenseitiges Verständnis, Selbstwertschätzung wie auch gegenseitige Wertschätzung sind die Basis einer guten Arbeit. Ist die gegeben, können Beschäftigte entspannter und gelassener damit umgehen, wenn Sie z. B. von einem verärgerten Anwohner oder Verkehrsteilnehmer beschimpft werden.

Organisationsentwicklung

Ebenso wie Führung soll die Organisationsentwicklung ein transparenter Prozess unter Beteiligung der Beschäftigten sein. Reformen und Personalabbau verstärken die Sorgen vor einem Verlust des Arbeitsplatzes und erhöhen den Arbeitsdruck, da von weniger Personal der gleiche Arbeitsaufwand erledigt werden muss. Mit mehr Weitsicht und Beteiligung der Beschäftigten in Veränderungsprozessen wird insbesondere das Gefühl der Hilflosigkeit bei den Beschäftigten vermieden. Ziel der Organisationsentwicklung sollte es sein, die Beschäftigten offen an der geplanten Entwicklung zu beteiligen sowie Ängste und Sorgen, z. B. in Bezug auf die Personalstruktur, zu reduzieren.

Die Integration von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz in die Ziele der Organisationsentwicklung schafft eine Basis, auf der die Vorgesetzten die psychischen Belastungen der Beschäftigten optimieren können.

Personalentwicklung

Die Aufgaben in der Arbeitswelt bzw. die Ausführung bestimmter Arbeiten ändern sich im Laufe der Zeit. Für die Beschäftigten ist es wichtig für ihre derzeitigen als auch zukünftigen Aufgaben qualifiziert zu werden. Dies trifft z. B. bei Arbeiten mit Fahrzeugkränen und Motorsägen zu. Außerdem sind für die Beschäftigten gute Perspektiven im Betrieb wichtig.

Arbeitszeiten und Bereitschaftsdienste, die nicht im üblichen Zeitfenster liegen, schaffen für die Beschäftigte zusätzlichen Stress. Daneben haben unregelmäßige Arbeitszeiten Auswirkungen auf das Gesundheitsverhalten der Beschäftigten, vor allem in den Bereichen Ernährung und Bewegung. Wenn Beschäftigte mit solchen Belastungen umgehen sollen, müssen sie dabei unterstützt werden entsprechende Fähigkeiten aufzubauen und zu erhalten. Seminare und Kurse zu Stressmanagement, zur Kommunikation, zur Konfliktbewältigung oder Ähnliches bieten sich für Beschäftigte und Vorgesetzte an.

Schnittstellen, Arbeit mit Fremdfirmen

Für den Straßenbetriebsdienst ist der Aspekt der „Verkehrssicherung“ von besonderer Bedeutung. Daraus ergibt sich eine besondere Sorgfaltspflicht für den Straßenbaulastträger. Beauftragt er beispielsweise Dritte mit Arbeiten in diesem Verantwortungsbereich, so muss er in Bezug auf die Verkehrssicherungspflicht klare Vorgaben machen. Er kann aber auch erwarten, dass der Auftragnehmer seine Schutzmaßnahmen angemessen geplant und in seinem Angebot berücksichtigt hat.

Der Auftraggeber hat in jedem Fall Verpflichtungen gegenüber den Beschäftigten des Auftragnehmers. Stellt der Auftraggeber z. B. fest, dass Beschäftigte des Auftragnehmers - wissentlich oder unwissentlich - gravierend gegen Schutzmaßnahmen verstoßen, ist er verpflichtet zu handeln. Direkte Anweisungen an die Beschäftigten eines anderen, „fremden“ Unternehmens, werden durch eine vertragliche Regelung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer, deutlich erleichtert.

Falls es bei der Ausführung der Arbeiten zu einer Gefährdung Dritter kommt, ist der Auftragnehmer dafür verantwortlich. Wenn dem Auftraggeber jedoch Gefährdungen Dritter bekannt werden, die auf mangelnde Sicherheitsmaßnahmen des Auftragnehmers zurückzuführen sind, so setzt er sich bei Untätigkeit dem Vorwurf aus, einen fachlich



Abb. 8 Eingestürzte Schilderbrücke nach LKW-Aufprall

oder persönlich ungeeigneten Auftragnehmer ausgewählt zu haben. Die Zuverlässigkeit hinsichtlich der Sicherheit ist durch Stichproben genauso zu prüfen wie die Qualität der Auftragsausführung. Auch hier wird der Auftraggeber durch eine vertragliche Regelung entlastet.

Allen an einem Auftrag beteiligten Partnern sollten die Rahmenbedingungen klar sein und für Verstöße angemessene Sanktionen im Vorfeld vertraglich vereinbart werden. Dann gibt es bei der Auftragsdurchführung deutlich weniger Diskussionsbedarf beziehungsweise Reibungspunkte und damit weniger psychisch belastende Situationen.

Ein Beispiel für eine entsprechende Vereinbarung ist als **Anhang 2** beigefügt.

Unfälle

Um ein sicheres Arbeiten an Unfallstellen zu ermöglichen, ist vor Aufnahme der Arbeiten zu klären, welche Gefahren von der Unfallstelle ausgehen und es sind Absprachen mit vor Ort tätigen Einsatzkräften der Polizei oder Feuerwehr zu treffen.

Für die Betreuung von Einsatzkräften des Straßenbetriebsdienstes während und nach Situationen, die extreme psychische Belastungen mit sich bringen, ist die Möglichkeit der Inanspruchnahme von

- Notfallseelsorge (NFS),
- Notfallsorgedienst (NND),
- Kriseninterventionsteam (KIT) oder
- Kriseninterventionsdienst (KID)

sicherzustellen.

Ein sinnvolles Hilfsangebot ist ein so genanntes „Nachsorgekonzept“. Darin wird der betriebliche Ablauf nach einem besonders belastenden Ereignis festgelegt. In dem Nachsorgekonzept werden Hilfsangebote formuliert und Ansprechpartner genannt. Diese Ansprechpartner sind den Beschäftigten grundsätzlich bekannt und können jederzeit kontaktiert werden.

Für den Fall eines traumatischen Ereignisses empfiehlt es sich, eine psychologische Betreuung in Anspruch zu nehmen. Dies kann durch speziell geschulte Beschäftigte des Unternehmens (Erstbetreuer) oder durch externe Helfer (s. Aufzählung) erfolgen. Alle Beteiligten (auch die Augenzeugen) sind in die Notfallversorgung einzubeziehen. Alle betroffenen Personen sind im Rahmen der Unfallmeldung dem Unfallversicherungsträger mitzuteilen.

Wenn klar ist, dass nach schweren Unfällen schnelle Hilfe und Unterstützung durch alle im Betrieb Beteiligten organisiert ist, kann ein grundsätzliches „Es wird für mich gesorgt“-Gefühl entstehen. Diese Sicherheit hilft nicht nur den Beschäftigten, sondern ebenso den Angehörigen. Der Aufbau und die Sicherstellung therapeutischer Unterstützungsmaßnahmen können die Wahrscheinlichkeit der Ausbildung einer psychischen Folgeerkrankung (z. B. posttraumatische Belastungsstörung) reduzieren.

Nach einem traumatischen Ereignis haben Unfallopfer anfangs evtl. erhebliche Probleme bei Arbeiten im Verkehrsraum, jedoch ist das „zurück an den Arbeitsplatz“ ein Element für eine erfolgreiche Wiedereingliederung.

Öffentlichkeitsarbeit

Die Öffentlichkeitsarbeit über Funk, Fernsehen und Printmedien ist für den Straßenbetriebsdienst eine Einflussmöglichkeit. Staubildung an Wanderbaustellen, Geschwindigkeitsbegrenzungen und Fahrbahnverengungen oder verschneite Fahrbahnen erzeugen bei den Verkehrsteilnehmern häufig Missstimmung. Für die Beschäftigten stellt die Konfrontation mit diesem Unmut eine zusätzliche psychische Belastung dar.

Gezielte Öffentlichkeitsarbeit wie zum Beispiel Interviews oder aktuelle Informationen der regionalen Radiosender, mit einer positiven Darstellung der Leistungen des Betriebsdienstes für die Öffentlichkeit, kann mehr Verständnis bei den Verkehrsteilnehmern und den Medien wecken.

Beispielsweise können bereits im Herbst die Verkehrsteilnehmer darüber informiert werden, wie der Betriebsdienst plant, den anstehenden winterlichen Verhältnissen zu begegnen. So können Straßenmeistereien in lokalen Medien berichten, mit welchem Gerät sie arbeiten und einen typischen Tagesablauf eines Beschäftigten beim laufenden Winterdienst darstellen. Transparenz kann zu mehr Verständnis bei den Verkehrsteilnehmern führen.

Winterdienst

Bereits vor Beginn des Winters kann durch das Erstellen von Winterdienstplänen und die Einteilung der Betreuungsschleifen die psychische Belastung beim Winterdienst begrenzt werden. Dies kann in der Form von:

- Drei-Schicht-Plänen,
 - Zwei-Schicht-Plänen oder
 - Dispositionsplänen für Rufbereitschaften
- erfolgen.

Trotz möglicher gesundheitlicher Gefährdungen durch Schichtdienst ist beim Winterdienst das Verringern der psychischen Belastung durch Schicht- oder Dispositionspläne positiv zu bewerten. Der Beschäftigte weiß genau, zu welchen Zeiten er Dienst hat und kann sich darauf einstellen. Zusätzlich kann auf der Grundlage der Einsatzplanung saisonal zusätzliches Personal bereitgestellt werden, um die Arbeitsbelastung auf ein vertretbares Niveau zu senken und ausreichende Regenerationszeiten sicherzustellen.

Gut funktionierendes Winterdienstgerät bedeutet beim Einsatz weniger Stress und Belastung. Deshalb ist dessen gute Wartung vor und während des Winters sowie eine ordnungsgemäße Prüfung wichtig. Der Einsatz von optimierten Winterdienstgeräten (z. B. Schneepflüge ohne Scherbolzen) und die ordnungsgemäße Kennzeichnung des Fahrzeugs sind vorteilhaft.



Abb. 9 Winterdienstfahrzeug mit doppelteleskopierbarem Vorbaupflug

Ein wichtiger Aspekt ist die Winterdienstunterweisung. Der Einsatz, insbesondere mit Großgeräten, erfordert Übung und sollte im Vorfeld unterwiesen und geübt werden. Vorzeitiges Abfahren der Strecken ist wichtig, um veränderte Verkehrs- oder straßenbauliche Situationen zu erkennen und einzuplanen.

Folgende Maßnahmen leisten einen Beitrag zum Vermeiden einer psychischen Belastung:

- Jeder Beschäftigte ist mit der Technik im Fahrzeug (z. B. Streubildeinstellungen) und dem Beseitigen von Fehlerquellen vertraut.

- Beim laufenden Winterdienst wird die zulässige Arbeitszeit eingehalten.
- Nach jedem einzelnen Räum- oder Streueinsatz ist eine kurze Pause einzulegen.
- Ergonomische Einrichtung und Ausstattung der Winterdienstgeräte.
- Steuerung der Anbaugeräte durch Automatik oder Sprache.
- Vermeiden von Bedienfehlern durch akustisch gesteuerte Bestätigungsroutinen.

Für Beschäftigte die bei Winterdienstseinsätzen unsicher sind, z. B. auf Grund mangelnder Erfahrung, sollte ein zweiter Beschäftigter dabei sein.



Abb. 10 Fahrerarbeitsplatz beim Winterdienst

Ebenfalls mit zwei Beschäftigten ist das Fahrzeug zu besetzen bei

- Überdimensionierten Räumbreiten (Vorbau- und Seitenpflug, überbreiter Vorbau-pflug ab 5m Räumbreite),
- Schwierigen Winterdiensteinsätzen (Eisregen, zahlreiche Anschlussstellen, Straßeneinmündungen, Kreuzungen),
- Einsätzen auf Straßen mit hohem Verkehrsaufkommen.

Im kommunalen Bereich empfiehlt es sich, den Streuplan und die Vorgehensweise beim Streueinsatz mit den politisch Verantwortlichen abzustimmen. Was im Vorfeld geklärt ist, hilft Diskussionen - insbesondere mit Bürgern - während der Winterdienstphasen zu vermeiden.

Einrichten von Arbeitsstellen oder Kontrollen im Verkehrsraum

Diese Arbeiten erfolgen in der Nähe des fließenden Verkehrs. Da die Arbeiten zu einem bestimmten Zeitpunkt durchgeführt werden und die Beeinträchtigung des fließenden Verkehrs so kurz wie möglich sein soll, sind die Arbeiten mit Zeitdruck verbunden.

Das freie Bewegen auf Fahrbahnen ohne entsprechende Sicherung muss auf das unbedingt erforderliche Mindestmaß beschränkt bleiben. Vorteilhaft ist, wenn sich die Personen im Schutz der zur Sicherung aufgestellten Verkehrseinrichtungen aufhalten können. Der Auf- und Abbau dieser Verkehrseinrichtungen zur Absperrung von Arbeitsstellen erfolgt auf Autobahnen und Kraftfahrstraßen am besten im Schutz eines Sicherungsfahrzeuges mit fahrbarer Absperrtafel.

Das Bundesamt für Güterverkehr führt auf Autobahnen, an dafür speziell vorgesehenen Parkplätzen, LKW Kontrollen durch. Die Beschilderung hierfür ist stationär und muss für jede Kontrolle geöffnet werden. Ideal ist, wenn diese Beschilderung im Mittelstreifen mit Hilfe einer Fernbedienung geöffnet werden kann. Hierbei erfolgt die Stromversorgung der Verkehrszeichen über Solarenergie. Somit wird verhindert, dass zum Bedienen der Schilder Beschäftigte zwei bis drei Fahrspuren bei vollem Verkehrsaufkommen überqueren.

Tunnelarbeiten

Bei Arbeiten im Tunnel wird meist eine Richtungsfahrbahn gesperrt und der Verkehr wird auf die Gegenfahrbahn umgeleitet. Damit ist das Risiko, dass eine Arbeitsbühne angefahren wird, geringer. Dennoch verursachen Lärm (trotz Gehörschutz dröhnen im Tunnel die Ohren) und Abgase, die sich durch Rußspuren im Gesicht und in der Nase zeigen, psychische Belastungen. Diese Arbeiten sollten daher in jedem Fall in verkehrsarme Zeiten verlegt oder eine weitgehende Sperrung beziehungsweise Verkehrsreduzierung vorgenommen werden. Auch ein ausgearbeitetes und kommuniziertes Flucht- und Rettungskonzept reduziert die psychische Belastung der Arbeitenden.

4 Praxisbeispiele

Autobahndirektion

Im Bereich einer Autobahndirektion wurden folgende Maßnahmen ergriffen, die u. a. zu einer Verringerung der psychischen Belastung der Beschäftigten führen sollen:

Arbeitsorganisation

- Durch technische Weiterentwicklung, wie z. B. die Warnleitanhänger mit Warnung über CB Funk, LED Vorwarner, wird die Sicherheit bei Arbeiten im Verkehrsraum verbessert.
- Beschaffung qualitativ hochwertiger PSA (z. B. Otoplastiken gegen Lärm) führt dazu, dass objektiv Einwirkungen ausreichend reduziert und Belastungen als nicht zu stark empfunden werden.

Organisations- & Personalentwicklung

- Regelmäßige Information und Fortbildung von Funktionsträgern der Autobahnmeistereien (Vorarbeiter, Kolonnenführer) mit folgenden Inhalten:
 - Gefährdungen und Schutzmaßnahmen,
 - organisatorische Veränderungen im eigenen Betrieb,
 - Umgang mit Dritten (z. B. Fremdfirmen, Anwohner).

Unfälle

- Beschäftigten, die durch Unfälle psychisch belastet sind, wird im Rahmen der arbeitsmedizinischen Betreuung Hilfe angeboten.
- Bei Unfällen kann eine psychische Erstbetreuung durch einen Psychologen direkt vor Ort vorgenommen werden.

Öffentlichkeitsarbeit

- Durch gezielte Öffentlichkeitsarbeit und positive Darstellung des Betriebsdienstes wird für mehr Verständnis beim Verkehrsteilnehmer geworben (Winterdienst, Baustellen).

Winterdienst

- Winterdienst wird im 3-Schichtbetrieb und mit Rufbereitschaft als „4. Schicht“ durchgeführt.
- Arbeitsspitzen werden mit Hilfe von Externen abgedeckt (Saison-, Leiharbeiter, Firmen).
- Pflüge mit Scherbolzen werden nicht mehr verwendet.
- Winterdienstfahrzeuge sind mit Blinkpfeil ausgestattet.
- Einsätze mit Vorbau- und Seitenpflug sowie überbreiten Vorbaupflug (Räumbreite 5,89 m) grundsätzlich im Zweimannbetrieb.

- Kennzeichen der Abschnitte, die Gefahren in sich verbergen.
- z. B. Übergangskonstruktionen an Brücken, linker Fahrbahnrand.

Überqueren von Fahrbahnen

Das Überqueren von Fahrbahnen zählt zu der alltäglichen Arbeit eines Straßenwärters. Grundvoraussetzung für seine Sicherheit ist ein Fahrzeug mit ordnungsgemäßer Kennzeichnung, Rundumleuchte und Blinkpfeile beziehungsweise Blinkleuchten sowie das Tragen von Warnkleidung. Zusätzlich bedarf es ein der Situation angepasstes Verhalten.

Wenn z. B. ein Gegenstand von einer Fahrbahn geborgen werden muss, bietet folgende Liste eine Hilfe, geeignete Maßnahmen zu treffen.

- 1. Wo stelle ich mich mit meinem Fahrzeug sicher hin?**
 - Fahrbahn mit Standspur: auf Standspur,
 - Fahrbahn ohne Standspur: äußerster rechter Fahrbahnrand.
- 2. Sicherung des Fahrzeugs bzw. Kennlichmachung**
 - Einschalten der Warnbeleuchtung.
- 3. Entscheidung über Größe/Gewicht des Gegenstandes:**
Kann Straßenwärter selbst Gegenstand beseitigen oder muss Hilfe angefordert werden?

- Muss Hilfe angefordert werden: bis zum Eintreffen der Hilfe Verkehr vor Gefahr warnen,
- Kann Gegenstand alleine beseitigt werden: weiter mit folgendem Punkt.

4. Bei 3-streifiger Fahrbahn

- Bei starkem Verkehrsaufkommen: Hilfe anfordern und bis zum Eintreffen der Hilfe Verkehr vor Gefahr warnen,
- Bei schwachem Verkehrsaufkommen: weiter mit folgendem Punkt.

5. Bei 2-streifiger Fahrbahn

- Rückwärtiger Verkehr im Spiegel und durch Umdrehen beobachten,
- Geschwindigkeiten einschätzen (einige Fahrzeuge vorbei lassen, um ein Gefühl für die Geschwindigkeiten zu bekommen),
- nicht hektisch werden und ruhig bleiben,
- bei Verkehrslücken Tür öffnen und „sicher“ aussteigen,
- Verkehr weiter beobachten und bei einer Verkehrslücke die Fahrbahn zügig aber nicht hektisch überqueren,
- den Verkehr ständig im Auge behalten.

6. Gegenstand beseitigen (Heben und Tragen)

- Gegenstand aufheben und warten: gegebenenfalls im Grünstreifen. Verkehr beobachten und Verkehrslücke abwarten,

- Gegenstand so tragen, dass der fließende Verkehr beobachtet werden kann.

7. Rückweg

- Verkehr weiter beobachten und bei einer Verkehrslücke die Fahrbahn zügig aber nicht hektisch überqueren,
- den Verkehr ständig im Auge behalten.

8. Gegenstand auf Ladefläche legen und sichern.

9. Verkehr beobachten und sicher ins Fahrzeug einsteigen (von hinten).

10. Anfahren erst dann, wenn sich sicher in den fließenden Verkehr eingefädelt werden kann.

Nachsorgekonzept

Es wurden für den Straßenbetriebsdienst Nachsorgekonzepte entwickelt, die z. B. für folgende Situationen Handlungsanleitungen zur Verfügung stellen:

- Beschäftigte Person wird getötet oder schwer verletzt (**siehe Anlage 3**) oder
- Hilfestellung beim Umgang mit Extrembelastungen.

Hilfreich ist es, in derartigen Konzepten die Funktion eines „Erstversorgers“ zu definieren und die ausgewählten Personen dafür zu schulen. Erstversorger sind Personen für Extremsituationen, die vom Arbeitgeber hierfür beauftragt sind. Schulungsinhalte sind das Fürsorgeverhalten nach einem traumatischen Ereignis. Hierzu gehören u. a.:

- Information über Trauma und die Folgen,
- Rolle/Aufgaben und Grenzen der „Erstversorger“.

Für den Fall, dass eine beschäftigte Person getötet oder schwer verletzt wird, gibt **Anhang 3** beispielhaft eine Handlungsanleitung wieder.

Die Organisation einer Hilfestellung zum Umgang mit einer Extrembelastung während der Tätigkeit im Straßenbetriebsdienst, welche zu traumatischen Zuständen führen kann (z. B. eine beschäftigte Person wird zu einem „schweren“ Unfallereignis gerufen), kann im Rahmen eines Gesprächs der Dienststellenleitung oder des Vorgesetzten (Leiter der Meisterei) mit der betroffenen Person erfolgen. Hierbei sind folgende Punkte wichtig:

- Betroffene Person über die Hilfestellungen informieren/erläutern und nach 2 bis 3 Tagen nachfragen.
- Erstversorger informieren.
- In Absprache mit der betroffenen Person Psychologen heranziehen/empfehlen.

Kontrollen im Verkehrsraum

Im Folgenden einige Beispiele, bei denen besondere psychische Belastungen auftreten:

Beispiel 1:

Belastung:

Die Beschilderung der Anhalteplätze für die Straßenkontrollen werden zum Teil noch manuell bedient. Folglich müssen die Beschäftigten sehr gefährliche Fahrbahnüberquerungen durchführen als auch ungeschützt am fließenden Verkehr arbeiten. Hinzu kommt, dass Aufstiege zum Bedienen der Schilder zum Teil ungeeignet oder in einem schlechten Zustand sind.



Abb. 11 Aufklappen von Schildern für eine Verkehrskontrolle mittels Fernbedienung aus einem Kontrollfahrzeug

Maßnahme:

Kontrollplätze werden mit fernbedienbaren Wechselkennzeichen ausgestattet, so dass das Überqueren der Fahrbahn und das Arbeiten im Gefahrenbereich vermieden wird. Damit wird das Gefährdungspotential um ein vielfaches minimiert.

Beispiel 2:

Belastung:

Der sogenannte Anhalter im Straßenkontrolldienst befindet sich während der Ausübung seiner Arbeit permanent im Gefahrenbereich des rollenden Verkehrs. Hinzu kommt, dass unsichere Auto-/LKW-Fahrer die Anhaltesituation falsch einschätzen oder falsch interpretieren, und dann auf der Fahrbahn oder neben dem Anhalter stehen bleiben.

Maßnahme:

Es laufen erste Versuche, den Beschäftigten an dieser Stelle durch eine technische Einrichtung zu unterstützen. Diese technische Einrichtung würde entsprechend mit einer Fernbedienung gesteuert, so dass der Beschäftigte als Mensch aus dem Gefahrenbereich heraus ist und die damit verbundenen psychischen Belastungen minimiert werden.

Beispiel 3:

Belastung:

Die Parkplätze, auf denen die Straßen- und Mautkontrollen stattfinden, sind teilweise den heutigen Belastungen nicht mehr gewachsen. Häufig werden die Kontrolltätigkeiten durch Schaulustige (auch Kinder) derart gestört, dass sich aus dem rollenden Verkehr auf dem Parkplatz Gefahrensituationen ergeben, die ein Weiterarbeiten nicht zulassen.

Maßnahme:

In einem Modellprojekt werden zurzeit betroffene Parkplätze mit Hilfe von Gefährdungsbeurteilungen systematisch betrachtet, um neben den technischen und organisatorischen Gefahren auch besonders die psychischen Belastungen zu erkennen.

Um die passive Sicherheit auf den Anhalteplätzen zu verbessern, werden folgende Maßnahmen erörtert:

- Komplette Sperrung der Kontrollplätze während der Standkontrollen für den Individualverkehr,
- Geschwindigkeitsbeschränkung auf den Parkplätzen.



Abb. 12 Optimale Anordnung der Kontrollfahrzeuge mit ausreichend Platz, z. B. für weitere Behörden (Zoll)

Präventives Handeln

Der Grad des präventiven Handelns kann in der Praxis mit der Methode des Quadrats des Arbeits- und Gesundheitsschutzes (siehe Abschnitt 1 - Seite 14) auf der Basis einer Selbsteinschätzung, die durch die betrieblichen Akteure vorgenommen werden kann, ermittelt werden. Hierzu werden die im Betrieb bereits umgesetzten Maßnahmen den jeweiligen Feldern des Quadrats zugeordnet. Die Erfahrung zeigt, dass hierbei die Metaplan-Methode hilfreich ist. Folgende Tabelle zeigt ein Ergebnis aus der Praxis ^[21].

Eine Erhebung durch die betrieblichen Akteure ergab folgendes Bild:

Sehr häufig das „Grundproblem der Prävention“ - Personenbezogen/korrektiv als bevorzugte Handlungsebene:

Im Rahmen der Selbsteinschätzung wurde zunächst festgestellt, dass in der Vergangenheit immer dann gehandelt wurde, wenn Schadensfälle stattgefunden hatten, z. B. Arbeitsunfälle passiert waren. Dabei kamen zwar durchaus professionelle Verfahrensweisen wie z. B. Unfallanalysen und darauf aufbauende Unterweisungen zum Einsatz. Andererseits war entsprechendes Engagement geprägt von Aktionismus beziehungsweise der Suche nach dem oder den Schuldigen.

	präventiv	korrektiv
personenbezogen	Rückenschule, Nordic Walking, Ernährung Stressbewältigung, Gesundheitstag, Seminar zum Konfliktmanagement	Reaktion auf Schadensfälle (Arbeitsunfall, psychische Erkrankung), dadurch zwar Sensibilisierung, aber viel Aktionismus, BEM (SGB IX) soll weiter entwickelt werden
organisationsbezogen	Organisationsentwicklungsbedarf wie: • Implementierung von Strukturen, • Gefährdungsbeurteilung (Arbeitsschutzgesetz). Änderungen in der Arbeitsgestaltung notwendig	Reorganisation mit Hilfe einer Unternehmensberatung

Bei längeren Fehlzeiten, die zum Teil auch durch psychische Erkrankungen verursacht worden waren, wurde seit einiger Zeit ein betriebliches Eingliederungsmanagement erprobt, was zum Teil als erfolgreich bewertet werden konnte. Insgesamt wurde jedoch festgestellt, dass man sehr häufig einfach nur reagierte, also fallbezogen und korrektiv tätig wurde.

Bereits „ganz gut im Rennen“ - Präventivpersonenbezogene Angebote der Gesundheitsförderung:

Mit verschiedenen Seminarangeboten aus dem Themenfeld der betrieblichen Gesundheitsförderung bzw. einem Seminar zum Konfliktmanagement war der Bereich der „Verhaltensprävention“ bereits ganz gut abgedeckt. Erkennbar wurde in diesem Quadranten jedoch auch, dass es fast immer dieselben Beschäftigten waren, die entsprechende Angebote wahrnahmen, während andere dies nicht taten.

„Hier muss vieles anders werden“ - Korrektivorganisationsbezogen:

Schließlich wurde zu diesem Themenfeld festgestellt, dass man bereits verschiedene, zum Teil auch durch Unternehmensberatungen durchgeführte Reorganisationsmaßnahmen durchlaufen hatte, diese aber nicht vollständig zu den erhofften Verbesserungen geführt hatten.

Sehr häufig die wichtigste Organisationsentwicklungsrichtung – Präventivorganisationsbezogene Maßnahmen:

Handlungsbedarf im Sinne der weiteren Organisationsentwicklung wurde im Hinblick auf präventive und auf die Organisation bezogene Vorgehensweisen gesehen. Dazu sollten mit dem Arbeitsschutzausschuss vorhandene Strukturen genutzt werden und mit dem neu zu gründenden Steuerungskreis zur Beurteilung psychischer Belastungen weitere Strukturen aufgebaut werden. Die Gefährdungsbeurteilung nach Arbeitsschutzgesetz ist um die psychischen Aspekte zu erweitern. Die daraus abzuleitenden Maßnahmen sollten in erster Linie die Arbeitsgestaltung betreffen und weniger individuelle Verhaltensweisen.

Zur Auswertung derartiger Erhebungen haben sich folgende drei Fragestellungen als hilfreich erwiesen^[21, 22]:

- 1. In welchem/n Feld/Quadranten sind die Schwerpunkte bisheriger Vorgehensweisen?**
- 2. Wie ist bei den bereits praktizierten Maßnahmen die jeweilige Effektivität und Effizienz einzuschätzen?**
- 3. In welchem/n Feld/Quadranten finden sich Lücken/Defizite und damit (Organisations-) Entwicklungsbedarf?**

Diese drei Fragen auf das oben dargestellte Ergebnis einer Erhebung durch die betrieblichen Akteure angewandt, ergibt Folgendes:

- Zwar wird auf individuelle Schadensfälle reagiert, aber eher aktionistisch bzw. wenig systematisch.
- Die organisationsbezogenen Aktionen haben mit einer Reorganisation unter Anleitung einer Unternehmensberatung einen korrekativen und ebenfalls reaktiven Charakter.
- Zwar ist präventives Denken und Handeln vorhanden, dieses erschöpft sich aber in personenbezogenen, verhaltenspräventiven Angeboten.
- Handlungsbedarf besteht bezüglich präventiv-organisationsbezogenen Maßnahmen, um vorbeugend die Arbeitsverhältnisse gesundheitsfördernd zu entwickeln.

Aus dieser Ist-Analyse wurden folgende Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet, um eine präventive Organisation zu entwickeln:

- Eine Arbeitsschutzorganisation soll aufgebaut und die Ergebnisse von Gefährdungsbeurteilungen zur Entwicklung von gesunden Arbeitsverhältnissen genutzt werden.
- Das Betriebliche Eingliederungsmanagement nach SGB IX (BEM) soll systematisch weiterentwickelt werden. Erkenntnisse daraus sollen in die Gefährdungsbeurteilung einfließen.

- Arbeitsabläufe werden auf der Grundlage der Ergebnisse von Gefährdungsbeurteilungen verbessert.

Kollegiale Unterstützung – ein Baustein zur Reduktion psychischer Belastungen^[23]

Ein Kooperationsprojekt eines Unternehmens mit dem zuständigen Träger der gesetzlichen Unfallversicherung zur Integration psychischer Belastungen in die Gefährdungsbeurteilung führte zu einem Aufbau eines Systems kollegialer Unterstützung.

In einem ersten Schritt wurden geeignete Beschäftigte unter Verwendung der Assessment-Center-Methode sorgfältig ausgewählt. Diese wurden dann zu „Sozialen Ansprechpartnern“ qualifiziert. Die Weiterbildungsmaßnahmen enthielten neben der Grundlagenvermittlung auch umfangreiche Verhaltenstrainings, in denen relevante Fähigkeiten und Kenntnisse vermittelt und geübt wurden, die es ermöglichen, im kollegialen Austausch mit dem Personal als erste Ansprechpartner für stark psychisch belastete Beschäftigte zur Verfügung stehen zu können. Weitere fachkundige Begleitung wurde durch beauftragte Betriebsärzte abgesichert. Zur Weiterbildung und Sensibilisierung weiterer beteiligter Personengruppen wurden Schulungen für Meistereileiter und anderes Führungspersonal durch den zuständigen Unfallversicherungsträger durchgeführt.

Zur Sicherstellung psycho- bzw. traumatherapeutischer Unterstützungsmaßnahmen nach schweren Unfällen wurde ein zwischen der Unfallversicherungsträger und dem Betrieb mit seinen Betriebsärzten und Sicherheitsfachkräften abgestimmtes Verfahren zur Prävention von posttraumatischen Belastungsstörungen nach schweren Arbeitsunfällen mit schwer oder tödlich verletzten Bediensteten eingeführt. Eignet sich ein solcher Unfall, wird den dabei beteiligten Beschäftigten des Betriebs, die Möglichkeit geboten, sich professionell beraten zu lassen, somit trauma- bzw. psychotherapeutische Unterstützung in Anspruch zu nehmen. Die Kosten dafür wurden vom Unfallversicherungsträger übernommen, da ein solches Ereignis als Arbeitsunfall gewertet wurde.

Der Betrieb wurde durch die Rehabilitationsberater des Unfallversicherungsträgers unterstützt. Diese erbringen sehr weit reichende Leistungen im Rahmen der medizinischen, sozialen und beruflichen Rehabilitation der Betroffenen. Dies bedeutet immer die individuelle Betreuung im Einzelfall. Dazu gehört z. B. auch bei entsprechend verlaufendem Genesungsprozess den schrittweisen Wiedereinstieg ins Arbeitsleben zu ermöglichen bzw. diesen im Rahmen der Belastungserprobung dabei auch vor Ort zu begleiten.

Durch die kontinuierliche Umsetzung dieser Maßnahmen, die Einbettung in Abläufe und Strukturen sowie die enge Kooperation zwischen Betrieb und Unfallversicherungsträger wurden die Voraussetzungen geschaffen, den Erfolg der Bemühungen auch nachhaltig zu sichern. Ergänzend wird in Gesundheitszirkeln auf regionaler Ebene versucht, alle in medizinischer und psychologischer Sicht relevanten Belastungen und Gefährdungen aufzuarbeiten.

5 Referenzen

Artikel aus Fachzeitschriften und Buchkapitel

- [1] Nienhaus, A., Elsner, G. und , Stoffers, R. (1990). „Arbeitsbedingte Belastungen und gesundheitliche Beeinträchtigungen bei Straßenwärtern“. In: Verband Deutscher Straßenwärter (Hrsg.) „Belastungen und Unfallgefahren im Straßenunterhaltungsdienst“. Donar, Köln.
- [2] Buttgereit, U. (1994). Unfälle mit Straßenunterhaltungspersonal auf Bundesautobahnen. In: Verband Deutscher Straßenwärter (Hrsg.) „Unfallgefahr im Straßenunterhaltungsdienst.“ Donar, Köln, S. 1 - 33.
- [3] Kaluza, G. (1996). „Gelassen und sicher im Stress“. Springer, Berlin.
- [4] Siegrist, J. (2002): Effort-Reward Imbalance at Work and Health. In: P. Perrewe & D. Ganster (Eds). Research in Occupational Stress and Well Being, Vol. 2: Historical and Current Perspectives on Stress and Health. Elsevier, New York, S. 261 - 291.
- [5] Siegrist, J. (1999). „Psychosoziale Arbeitsbelastungen und Herz-Kreislauf-Risiken: Internationale Erkenntnisse zu neuen Streßmodellen“. In: Badura, B. et al. (Hrsg.) „Fehlzeiten-Report 1999. Psychische Belastung am Arbeitsplatz. Zahlen, Daten, Fakten aus allen Branchen der Wirtschaft“. Springer, Berlin.
- [6] Osterholz, U. (1999). „Der Einfluss psycho-sozialer Faktoren am Arbeitsplatz auf die Genese von Muskel- und Skeletterkrankungen“. In: Badura, B. et al. (Hrsg.) „Fehlzeiten-Report 1999. Psychische Belastung am Arbeitsplatz. Zahlen, Daten, Fakten aus allen Branchen der Wirtschaft“. Springer, Berlin, S. 153 - 170.
- [7] Resch, M. (2003). „Analyse psychischer Belastungen – Verfahren und ihre Anwendung im Arbeits- und Gesundheitsschutz“. Hans Huber, Bern, Göttingen, Toronto, Seattle.
- [8] Rohmert, W. (1984). „Das Belastungs-Beanspruchungs-Konzept“ Zeitschrift für Arbeitswissenschaften 38 (1984), S. 193 - 200.
- [9] Wieland-Eckelmann, R. (1998). „Methoden der Belastungs- und Beanspruchungsermittlung und ihre betriebliche Umsetzung“. In: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (Hrsg.) „Psychische Belastung und Beanspruchung unter dem Aspekt des Arbeits- und Gesundheitsschutzes“ (Tagungsbericht) Dortmund/Berlin.
- [10] Richter, P. und Hacker, W. (1998). Belastung und Beanspruchung. Streß, Ermüdung und Burnout im Arbeitsleben“. Asanger, Heidelberg.

- [11] Sonntag, K. und Frieling, E. (1999). „Lehrbuch Arbeitspsychologie“. Hans Huber, Bern, Göttingen, Toronto, Seattle.
- [12] Osterholz, U. (1999). „Der Einfluss psycho-sozialer Faktoren am Arbeitsplatz auf die Genese von Muskel- und Skeletterkrankungen“. In: Badura, B. et al. (Hrsg.) „Fehlzeiten-Report 1999. Psychische Belastung am Arbeitsplatz. Zahlen, Daten, Fakten aus allen Branchen der Wirtschaft“. Springer, Berlin.
- [13] Oppolzer, A. (2002). „Psychische Belastungen in der Arbeitswelt“. Großhandels- und Lagerei-Berufsgenossenschaft, Heidelberg.
- [14] Ulich, E. (1992). „Arbeitspsychologie“. Schäffer-Poeschel, Stuttgart.
- [15] Scheuch, K. (1998). „Stellung arbeitspsychologischer Erkenntnisse in der Arbeitsmedizin – Ergebnisse der interdisziplinären Zusammenarbeit“. In: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (Hrsg.) „Psychische Belastung und Beanspruchung unter dem Aspekt des Arbeits- und Gesundheitsschutzes“ (Tagungsbericht) Dortmund/Berlin.
- [16] Bamberg, E. (1999). „Psychische Belastungen: Begriffe und Konzepte“. In: Badura, B. et al. (Hrsg.) „Fehlzeiten-Report 1999. Psychische Belastung am Arbeitsplatz. Zahlen, Daten, Fakten aus allen Branchen der Wirtschaft“. Springer, Berlin.
- [17] Udris, I. und Frese, M. (1999). Belastung „Belastung und Beanspruchung“. In: Hoyos, Graf C., Frese, D. (Hrsg.) „Arbeits- und Organisationspsychologie“ – GL Lehrbuch. Psychologie Verlagsunion, Weinheim, S.429 - 445.
- [18] Hoyos und Graf, C. (1999). „Psychische Belastung und Arbeitssicherheit“. In: Badura, B. et al. (Hrsg.) „Fehlzeiten-Report 1999. Psychische Belastung am Arbeitsplatz. Zahlen, Daten, Fakten aus allen Branchen der Wirtschaft“. Springer, Berlin.
- [19] American Psychiatric Association (1996). „Diagnostic System of the American Psychiatric Association – DSM – IV“, 1996.
- [20] Portuné, R. (2004). „Psychische Belastung im Straßenbetriebsdienst“. Verband Deutscher Straßenwärter (Hrsg), Donar-Verlag, Köln.

- [21]** Portuné, R. (2009). Zwischen Kür und Knochenarbeit. Psychosoziale Aspekte und Gesundheit im Arbeitsleben. In B. Ludborz, H. Nold (Hrsg.). Psychologie der Arbeitssicherheit und Gesundheit. Entwicklungen und Visionen. Kröning: Asanger. S. 234 - 252.

- [22]** Portuné, R. (2010). Prävention und Gesundheitsförderung - Mehr als Obstkorb und Rückenschule. (Hrsg.). Sicherheitshandbuch Bildungseinrichtungen. Forum-Verlag.

- [23]** Portuné, R. Höhne, M. (2010). Traumatisierung nach Unfällen und Möglichkeiten der Prävention - im Zentrum des Belastungsprofils von Beschäftigten im Straßenbetriebsdienst. Zeitschrift für Psychotraumatologie, Psychotherapiewissenschaft, Psychologische Medizin.

Regelwerkpublikationen:

Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (2009). „Gefährdungs- und Belastungs-Katalog - Beurteilung von Gefährdungen und Belastungen am Arbeitsplatz“ (BGI/GUV-I 8700).

Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (2008). „Gefährdungs- und Belastungskatalog - Beurteilung von Gefährdungen und Belastungen am Arbeitsplatz bei der Straßenunterhaltung“ (BGI/GUV-I 8756).

6 Weiterführende Literatur

Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (2010). „Arbeiten: entspannt, gemeinsam, besser“ (BGI/GUV-I 7010).

Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (2010). „Arbeiten: entspannt, gemeinsam, besser. So geht's mit Ideen-Treffen“ (BGI/GUV-I 7010-1).

Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (2009). „Die Mischung macht's: Jung und Alt gemeinsam bei der Arbeit“ (BGI/GUV-I 7009).

Amt für Arbeitsschutz Hamburg (2009). „Psychische Belastungen – Handlungskonzept zur Gefährdungsbeurteilung“. Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz Hamburg (Hrsg), www.hamburg.de/arbeitsschutz.

Rosenberg, M. (2002). Gewaltfreie Kommunikation. Aufrichtig und einfühlsam miteinander sprechen. Neue Wege in der Mediation und im Umgang mit Konflikten. Paderborn: Junfermann.

Anhang 1

Beurteilungsbogen psychische Belastungen im Straßenbetriebsdienst

Die vorgestellte Auflistung der Themenbereiche beschreibt qualitativ die Situationen bzw. Ereignisse, die mit psychischen Belastungen einhergehen können. Häufigkeit („wie oft?“) und Intensität („wie stark empfunden?“) der jeweiligen Belastung, wenn solche Situationen bzw. Ereignisse auftreten, sind auf getrennten Skalierungen zu erfassen.

1.	Unfallproblematik
U 1:	Ich werde zu einer Unfallstelle gerufen, wo ich die Folgen eines schweren Unfalls sehe (z. B. Blut auf der Straße).
U 2:	Ich werde zu einer Unfallstelle gerufen, wo ich die Folgen eines schweren Unfalls bzw. auch schwer verletzte oder tote Menschen sehe.
U 3:	Ich habe einen schweren Unfall eines Kollegen miterlebt.
U 4:	Ich habe den tödlichen Unfall eines Kollegen miterlebt.
U 5:	Ich habe eine bedrohliche Situation erlebt, bei der jedoch weder ich selbst noch ein Kollege verletzt wurde (z. B. Zusammenstoß wird im letzten Augenblick vermieden/ Spiegel wird abgefahren/ anderer Verkehrsteilnehmer fährt auf fahrbare Absperrtafel auf).
2.	Tätigkeiten im Winterdienst
W 1:	Im Winterdienst muss ich bei meinen Arbeiten auf spiegelglatten Straßen zurechtkommen.
W 2:	Im Winter habe ich Schwierigkeiten, mit meinem eigenen PKW morgens zur Arbeit zu kommen.
W 3:	Bei meinen Arbeiten im Winterdienst muss ich bei schwieriger Witterung alleine unterwegs sein.
W 4:	Ich habe Nachtdienst.
3.	Aufmerksamkeitssteuerung (mentale Über- und Unterforderung)
A 1:	Bei meinen Arbeiten muss ich mich über längere Zeit voll konzentrieren.
A 2:	Bei meinen Arbeiten muss ich mehrere Dinge auf einmal beachten.
A 3:	Ich muss längere Zeit ohne Abwechslung dieselbe Tätigkeit ausführen.

4.	Auswirkungen auf Privatleben und Freizeit
P 1:	Wenn Rufbereitschaft bzw. dann auch Schichtdienst angeordnet ist, belastet dies meine private Situation.
P 2:	Meine Angehörigen machen sich wegen der Gefahren im Straßenverkehr Sorgen um mich.
5.	Soziale Belastungen
S 1:	Ich habe Schwierigkeiten mit einem oder mehreren Kollegen in der Arbeitsgruppe.
S 2:	Andere Verkehrsteilnehmer beschimpfen mich mit derben Ausdrücken/beleidigende Gesten.
6.	Arbeiten im Verkehrsraum (Verkehrsdichte, Verkehrsaufkommen)
V 1:	Während ich meine Arbeiten ausführe, fahren andere Verkehrsteilnehmer sehr schnell und dicht an mir vorbei.
V 2:	Ich habe Angst, einen Unfall selbst zu verschulden.
V 3:	Ich habe Angst, selbst Opfer eines Unfalls zu werden.
7.	Rationalisierungen, Personalabbau, Veränderungen in der Organisation
R 1:	Aufgrund von Personalabbau muss ich heute noch härter arbeiten als früher.
R 2:	Ich habe Angst um meinen Arbeitsplatz.
8.	Unzufriedenheit mit technischer Ausrüstung
T 1:	Meine Ausrüstung bzw. die technische Ausstattung ist meiner Meinung nach nicht optimal.
9.	Image-Problematik
I 1:	Meine Arbeit wird nicht anerkannt von anderen Verkehrsteilnehmern.



Anhang 2

Anlage „Arbeitsschutz“ zum Werkvertrag zur Sicherstellung des Arbeits- und Gesundheitsschutzes im Straßenbetriebsdienst

☐	Beachtung der Rechtsvorschriften Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Beachtung der staatlichen Arbeitsschutzvorschriften und der Unfallverhütungsvorschriften des Auftraggebers beim Tätigwerden für den Auftraggeber in der Planung oder Gestaltung von Einrichtungen und Arbeitsverfahren.	Rechtsgrundlage § 5 (1) BGV/GUV-V A1
☐	Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Beachtung der einschlägigen Anforderungen für Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Lieferung von Arbeitsmitteln, Ausrüstungen oder Arbeitsstoffen für den Auftraggeber.	§ 5 (2) BGV/GUV-V A1
☐	Der Auftragnehmer verpflichtet seinerseits die Subunternehmer bei der Weitergabe von Teilaufträgen ebenfalls zur Beachtung der staatlichen und der Unfallverhütungsvorschriften.	§ 5 (2) BGV/GUV-V A1
☐	Ermittlung und Beurteilung von Gefährdungen Der Auftraggeber verpflichtet sich, den Auftragnehmer bei der Beurteilung auftragsspezifischer Gefährdungen für seine Beschäftigten zu unterstützen und die erforderlichen Informationen bereitzustellen.	§ 5 (3) BGV/GUV-V A1
☐	Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Gefährdungen bei der Erledigung des Auftrags vor Aufnahme der Tätigkeiten zu beurteilen.	
☐	Der Auftragnehmer verpflichtet sich, in seinem Verantwortungsbereich im Rahmen der Auftragserledigung geeignete Schutzmaßnahmen zu treffen, um Gefahren für Sicherheit und Gesundheit zu vermeiden.	
☐	Auftraggeber und Auftragnehmer verpflichten sich zur Umsetzung der gemeinsam festgelegten Schutzmaßnahmen für Sicherheit und Gesundheit ihrer Beschäftigten.	§ 8 (1) ArbSchG
☐	Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dem Auftraggeber auf dessen Verlangen Einsicht in seine Dokumentation der Gefährdungsermittlung sowie der vorgesehenen Schutzmaßnahmen für vereinbarte Tätigkeiten an der Arbeitsstätte des Auftraggebers zu gewähren.	§ 6 (1) ArbSchG § 17 (3) GefStoffV
☐	Unfälle, an denen Beschäftigte des Auftraggebers und des Auftragnehmers beteiligt sind, werden von den zuständigen Aufsicht führenden beider Arbeitgeber gemeinsam untersucht.	

☐	Besondere Gefahren und Aufsicht Auftraggeber und Auftragnehmer verpflichten sich, einander insbesondere schriftlich Mitteilung zu machen, wenn Gefährdungen für die Beschäftigten des jeweils anderen Arbeitgebers entstehen können durch • Gefahrstoffe • Infektionsgefahren • gefährliche Strahlungen • Brand- und Explosionsgefahren • Absturzgefahren • Einsturz- oder Verschüttungsgefahren • Verletzungen durch herab fallende Teile • Verkehr § 17 (2) und (4)	§ 5 (3) BGV/GUV-V A1 § 17 (2) und (4) GefStoffV § 2 (3) BauStellV
☐	Der Auftragnehmer verpflichtet sich, nur fachlich und persönlich geeignete Personen mit Tätigkeiten zu betrauen, mit denen besondere Gefährdungen verbunden sind.	§ 831 BGB § 17 (1) GefStoffV
☐	Der Auftragnehmer verpflichtet sich, bei den von ihm durchgeführten Tätigkeiten mit besonderen Gefährdungen eine geeignete Person mit der Aufsicht über die Arbeiten zu beauftragen, sofern hierzu keine andere Regelung getroffen ist.	
☐	Der Auftragnehmer ermöglicht bei Tätigkeiten mit besonderen Gefährdungen die Ausübung der Aufsichtspflicht des Auftraggebers durch die einvernehmlich zur Aufsichtführung bestellte Person.	
☐	Koordinierung Auftraggeber und Auftragnehmer verpflichten sich wegen möglicher wechselseitiger Gefährdungen zur einvernehmlichen Bestellung eines Koordinators. Näheres hierzu regelt der Werkvertrag, insbesondere die Weisungsbefugnis des Koordinators.	§ 6 (1) BGV/GUV-V A1 § 3 BauStellV § 17 (2) GefStoffV
☐	Der Auftragnehmer informiert die von ihm beauftragten Subunternehmer über die getroffenen Vereinbarungen zur Koordinierung und sorgt für deren Beachtung.	
☐	Auftraggeber und Auftragnehmer stellen sicher, dass die koordinierende Person von ihrer Weisungsbefugnis bei Tätigkeiten mit besonderen Gefährdungen angemessen Gebrauch machen kann.	
☐	Aufenthalt im Betrieb Beschäftigte des Auftragnehmers haben nur Zutritt zu den Betriebsbereichen, in denen sie die vereinbarten Tätigkeiten ausführen.	

☐	Die Benutzung der angegliederten Sanitär- und Sozialräume ist gestattet, sofern nichts anderes vereinbart ist.	
☐	Verwendung von Betriebseinrichtungen und Betriebsmitteln Die im Rahmen des Auftrages eingesetzten Betriebsmittel des Auftragnehmers müssen den einschlägigen staatlichen und Unfallverhütungsvorschriften entsprechen.	§ 4 BetrSichV BGV/GUV-V A3 u. a.
☐	Betriebseinrichtungen und Betriebsmittel des Auftraggebers dürfen durch den Auftragnehmer nur dann verwendet werden, wenn dies ausdrücklich vertraglich geregelt ist.	
☐	Unterweisungen der Beschäftigten Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Unterweisung seiner im Bereich des Auftraggebers eingesetzten Beschäftigten über die mit den Arbeiten verbundenen Gefahren für Sicherheit und Gesundheit.	§ 8 (1) ArbSchG
☐	Der Auftragnehmer ermöglicht dem Auftraggeber angemessene Maßnahmen zur Kontrolle der erfolgreichen Durchführung von Unterweisungen.	§ 8 (2) ArbSchG § 6 (2) BGV/GUV-V A1
☐	Verhalten bei Betriebsstörungen, Brand- und Notfällen Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer über angemessenes Verhalten der Beschäftigten im Störfall sowie über die Fluchtwege im Brandfall und stellt geeignete Unterlagen zur Verfügung.	
☐	Beschäftigte des Auftragnehmers haben Anspruch auf Erste Hilfe durch den Auftraggeber, sofern nicht anderes vereinbart ist.	
☐	Beachtung von Arbeitsschutzregelungen und Vereinbarungen Die Beachtung der Arbeitsschutzvorschriften ist Bestandteil der Erfüllung dieses Werkvertrags. Bei schwerwiegenden Verstößen ist der Auftraggeber zur Kündigung des Vertragsverhältnisses berechtigt.	§ 241, 823, 831 BGB
☐	Die Aufsichtspflicht des Auftragnehmers bleibt von Aufsichtsmaßnahmen des Auftraggebers unberührt, sofern keine anders lautende vertragliche Vereinbarung getroffen ist.	
☐	Der Auftragnehmer verpflichtet sich, bei Verstößen seiner Beschäftigten oder von ihm beauftragten Subunternehmern gegen Vorschriften und Vereinbarungen zur Sicherheit und Gesundheit unverzüglich geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um Gefährdungen soweit möglich auszuschließen.	§ 17 (2) GefStoffV

☐	Bei Verstößen gegen Vorschriften und Vereinbarungen zur Sicherheit und Gesundheit kann der Auftraggeber die Einstellung der Arbeiten bis zur Behebung der Mängel, den Ausschluss der zuwider handelnden Beschäftigten oder Subunternehmen von der weiteren Ausführung verlangen. Der Auftragnehmer ist hierüber unverzüglich zu unterrichten.
☐	Der Auftragnehmer haftet dem Auftraggeber für Schäden, die diesem, seinen Beschäftigten oder Dritten aus der Nichteinhaltung von Arbeitsschutzvorschriften durch den Auftragnehmer, dessen Beschäftigte oder von diesem beauftragte Subunternehmen entstehen.
☐	Alle Vereinbarungen und gemeinsamen Regelungen zu Sicherheit und Gesundheit bedürfen der Schriftform. Informationen über wechselseitige Gefährdungen und erforderliche Schutzmaßnahmen erfolgen ebenfalls in schriftlicher Form.

Ort, Datum

Für den Auftraggeber

Für den Auftragnehmer

Anhang 3

Beispielhafte Handlungsanleitung zur Nachsorge

sofort/unmittelbar am gleichen Tag/1. Tag:			
Nr.	Punkt	Verantwortung	Telefonnummer/ E-Mail
	Polizei anrufen, Polizei verständigt den Notarzt	Beschäftigter	Tel. 110
	Information des Vorgesetzten	Beschäftigter	
	gesicherte Informationen zusammentragen	Vorgesetzter (Leiter der Meisterei)	
	Dienststellenleitung, Netzmanager und „Erstversorger“ (Z, PR, N,) informieren	Vorgesetzter (Leiter der Meisterei)	
	Präsident informieren	Dienststellenleitung	
	Akutversorgung/interne Versorgung (Psychologen benachrichtigen)	Vorgesetzter (Leiter der Meisterei)	
	Erstversorgung der betroffenen Beschäftigten, Entlastung des Vorgesetzten (Hilfestellung)	Erstversorger	
	Angehörige werden durch die Polizei und einem Seelsorger des Wohnortes unterrichtet	Polizei (Kriseninterventionsteam)	
	Besuch der Angehörigen (nach Unterrichtung der Angehörigen durch Kriseninterventionsteam der Polizei)	Vorgesetzter (Leiter der Meisterei) Begleitung durch Dienststellenleitung	
	Gespräche den Beschäftigten (zeitnah) anbieten (Beschäftigte u. a. auf psychologische Betreuung am 2. Tag hinweisen)	Vorgesetzter (Leiter der Meisterei), Erstversorger	
	Klärung weitere Vorgehensweise im Dienstbetrieb (z. B. Winterdienst) (ggf. Vertretungsregelung, Unterstützung durch Nachbarmeistereien)	Vorgesetzter (Leiter der Meisterei) Dienststellenleitung	
	Unfallkasse (per Mail) informieren Ansprechpartner und Adresse	Vorgesetzter (Leiter der Meisterei)	
	Arbeitsschutz und Sicherheitstechnik informieren	Vorgesetzter (Leiter der Meisterei)	

am darauffolgenden Tag/2. Tag:

Nr.	Punkt	Verantwortung	Telefonnummer/ E-Mail
	Zu Dienstbeginn Dienstbesprechung/- versammlung anberaumen	Vorgesetzter (Leiter der Meisterei) Dienststellenleitung Psychologe	Tel.
	Erstellung der Unfallanzeige und Übergabe an die Dienststellenleitung (nach der Dienstbesprechung/-versamm- lung)	Vorgesetzter (Leiter der Meisterei)	
	Beratung/Gespräche (Einzel-/Gruppenge- spräche) 1. Gespräch/1. Treffen	Psychologe Name und Anschrift	Tel.

Nachsorge:

Nr.	Punkt	Verantwortung	Telefonnummer/ E-Mail
	Beratung/Gespräche (Einzel-/Gruppenge- spräche) 2. Gespräch/2. Treffen	Psychologe	Tel. (4 Wochen)
	Beratung/Gespräche (Einzel-/Gruppenge- spräche) 3. Gespräch/3. Treffen	Psychologe	Tel. (3 Monate)
	Aufarbeitung des Ereignis/Gesamtablauf	Vorgesetzter (Leiter der Meisterei) Dienststellenleitung Netzmanager Unfallkasse	(3 Monate)

**Deutsche Gesetzliche
Unfallversicherung e.V. (DGUV)**

Mittelstraße 51
10117 Berlin
Tel.: 030 288763800
Fax: 030 288763808
E-Mail: info@dguv.de
Internet: www.dguv.de