



# **Psychosoziale Risiken am Arbeitsplatz & gewerkschaftliche Aktion**





# Psychosoziale Risiken am Arbeitsplatz und gewerkschaftliche Aktion



# Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b> .....	<b>6</b>
<b>Kapitel I. Stress, Burnout, Gewalt, Belästigung am Arbeitsplatz: kollektive Phänomene</b> .....	<b>9</b>
<b>Kapitel II. Gesetzlicher Rahmen und Definitionen</b> .....	<b>13</b>
2.1. Der gesetzliche Rahmen.....	14
2.2. Wer ist betroffen? .....	14
2.3. Psychosoziale Risiken: Definitionen.....	15
2.4. Konkrete Anwendung der Begriffe.....	17
<b>Kapitel III. Die Präventionspolitik der psychosozialen Risiken</b> .....	<b>19</b>
3.1. Analyse der psychosozialen Risiken zur Definierung der Prävention .....	20
3.2. Präventionsmaßnahmen .....	22
3.3. Jährliche Bewertung und Anpassung der Präventionsmaßnahmen .....	26
3.4. Muss für Stress und Burnout eine besondere Prävention vorgesehen werden? ...	27
<b>Kapitel IV. Die Anfrage einer psychosozialen Intervention</b> .....	<b>29</b>
4.1. Worin besteht die interne Prozedur? .....	30
4.2. Die informelle psychosoziale Intervention.....	31
4.3. Die formelle psychosoziale Intervention .....	31
<b>Kapitel V. Die Prävention von Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz</b> .....	<b>37</b>
5.1. Die Problematik.....	38
5.2. Die Prävention von Gewalt und Belästigung .....	39
5.3. Antrag auf psychosoziale Intervention wegen Gewalt oder Belästigung.....	40
5.4. Schutz vor Kündigung und nachteiligen Maßnahmen.....	43
5.5. Kontrolle des Wohlbefindens am Arbeitsplatz.....	44
5.6. Gewalt, Belästigung: Arbeitsunfälle?.....	45
5.7. Das Verfahren vor den Gerichten .....	46
<b>Kapitel VI. Die Akteure der Prävention psychosozialer Risiken</b> .....	<b>47</b>
6.1. Der Arbeitgeber.....	48
6.2. Die Führungsebene .....	48
6.3. Die Arbeitnehmer .....	48
6.4. Der psychosoziale Präventionsberater .....	48
6.5. Die Vertrauensperson.....	50

6.6. Der Präventionsberater-Arbeitsmediziner .....	51
6.7. Der Präventionsberater des internen Dienstes .....	52
6.8. Der Ausschuss für Gefahrenverhütung und Schutz am Arbeitsplatz.....	52
6.9. Der Betriebsrat und die Gewerkschaftsdelegation .....	54
<b>Kapitel VII. Gewerkschaftsstrategie angesichts psychosozialer Risiken .....</b>	<b>55</b>
7.1. Keine Anzeichen von psychosozialen Risiken.....	56
7.2. Überwindung von Unbehagen bei individuellen Beschwerden.....	58
7.3. Von der Feststellung zum Handeln übergehen.....	60
7.4. Psychosozialen Risiken im Ausschuss folgen .....	62

## Hinweise

- ▶ Im Text dieser Broschüre werden folgende Abkürzungen als Referenz der Regelungen benutzt:
  - Gesetz: Gesetz vom 4. August 1996 über das Wohlbefinden der Arbeitnehmer bei der Ausführung ihrer Arbeit, dessen Kapitel Vbis besondere Bestimmungen enthält bezüglich der Prävention psychosozialer Risiken, darunter Stress, Gewalt und moralische oder sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz (Belgisches Staatsblatt vom 28. April 2014).
  - Kodex: Kodex über das Wohlbefinden an der Arbeit (Belgisches Staatsblatt vom 28. April 2017).
- ▶ Mit „Ausschuss“ ist der Ausschuss für Gefahrenverhütung und Schutz am Arbeitsplatz (AGS) gemeint, aber auch der Basiskonzertierungsausschuss, der in den öffentlichen Diensten die Konzertierungsaufgaben übernimmt, die vom Gesetz über das Wohlbefinden und seine Ausführungserlasse vorgesehen sind.
- ▶ Wird der Begriff „Unternehmen“ alleine benutzt, so sind damit ebenfalls die Institutionen und Verwaltungen gemeint.
- ▶ Der spezialisierte Präventionsberater für die psychosozialen Aspekte der Arbeit wird nachstehend „psychosozialer Präventionsberater“ genannt (abgekürzt: PSPB).
- ▶ Die internen und externen Dienste zur Prävention und zum Schutz am Arbeitsplatz werden als „interner Dienst“ und „externer Dienst“ bezeichnet.
- ▶ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit haben wir auf die konsequente Nennung der männlichen und weiblichen Form verzichtet. Daher gelten alle Funktionsbezeichnungen in dieser Broschüre (Präventionsberater, Vertrauensperson, Delegierter, Arbeitgeber) sowohl für Männer als auch für Frauen.



# Einleitung

„Psychosoziale Risiken am Arbeitsplatz und gewerkschaftliche Aktion“ - wie dieser Titel schon sagt, ist diese Broschüre ein Werkzeug für alle Delegierten in den Unternehmen, Institutionen und Verwaltungen. Sie befasst sich mit der Regelung der psychosozialen Risiken als Stützpunkt für die gewerkschaftliche Strategie, die im letzten Teil behandelt wird.

## "Neuer Ansatz"

Die seit dem 1. September 2014 geltende Regelung über die psychosozialen Risiken erweitert die Prävention auf alle psychosozialen Risiken und beachtet nicht mehr nur die Gewalt und die Belästigung am Arbeitsplatz. Sie gibt der kollektiven Dimension einen größeren Raum: Die Definition der psychosozialen Risiken bezieht sich auf die Arbeitsorganisation, die Rolle des Ausschusses für Gefahrenverhütung und Schutz am Arbeitsplatz (AGS) wird verstärkt.

Der Begriff der „Klage“ verschwindet. Der Arbeitnehmer kann nun eine formelle oder informelle „psychosoziale Intervention“ beantragen, wenn er glaubt, im Zusammenhang mit psychosozialen Risiken beeinträchtigt zu werden, auch wenn er nicht Gegenstand von Gewalt oder Belästigung ist. Wenn die Interventionsanfrage kollektive Probleme offenbart, wird der psychosoziale Präventionsberater diese an den Arbeitgeber weiterleiten, der sich an den Ausschuss wenden muss.

Die Regelung bietet mehr Werkzeuge, um die Prävention der psychosozialen Risiken zu organisieren. Die Kehrseite der Medaille: sie wird etwas komplexer. Mit dieser Broschüre möchte die CSC sie allen Militanten zugänglich machen.

## Die Aufgaben der Delegierten im Laufe der Broschüre

Mit dieser Broschüre möchte die CSC den Delegierten im Ausschuss und den Gewerkschaftsgruppen bei zwei wichtigen Aufgaben bezüglich der Prävention psychosozialer Risiken helfen.

**Erste Aufgabe: Überprüfen, ob die Prävention psychosozialer Risiken im Unternehmen besteht und ob sie die Erwartungen der Arbeitnehmer erfüllt.** Angesichts jedes beruflichen Risikos im Zusammenhang mit der Ausführung der Arbeit wird die Gewerkschaftsgruppe



zunächst überprüfen, ob dieses Risiko analysiert und bewertet wurde und ob der Ausschuss zu diesem Thema Stellung bezogen hat. Dann wird sie überprüfen, ob der Arbeitgeber geeignete Präventionsmaßnahmen getroffen hat und ob er dies in den globalen Präventionsplan eingeschrieben hat, nachdem er den Ausschuss dazu angehört hat. Dies betrifft alle Risiken, auch bezüglich Stress, Burnout, Gewalt oder Belästigung, also die sogenannten psychosozialen Risiken.

Wenn die Analyse dieser Risiken noch nicht durchgeführt wurde, dann muss mit dieser begonnen werden und zwar mit der Beteiligung der Arbeitnehmer. Im Ausschuss ist es auch nützlich zu überprüfen, ob der Arbeitgeber zunächst die zuständigen Präventionsberater über die Maßnahmen konsultiert, die er zu treffen gedenkt.

Wo wird dieses Thema in der Broschüre behandelt?

- Kapitel 1: ein Überblick über die Mechanismen der Entstehung psychosozialer Risiken;
- Kapitel 2: die Definition der Grundbegriffe;
- Kapitel 3: die Regelung der Risikoanalyse und die Präventionspolitik der psychosozialen Risiken, mit einigen Eckpunkten für die Delegierten;
- Kapitel 7: strategische Elemente für das Gewerkschaftsteam.

**Zweite Aufgabe: Sich auf diese interne Präventionspolitik stützen, um auf die Anfragen der Arbeitnehmer zu antworten.** Der Delegierte kann auf verschiedene Weise interpelliert werden: seine eigenen Feststellungen, Aussagen von Kollegen, ein Vorfall, eine Unterhaltung mit einem Arbeitnehmer in Schwierigkeiten, usw. In all diesen Situationen ist es unerlässlich, die Lage oder die Anfrage zu analysieren, ausgehend von kollektiven Faktoren.

Welche kollektiven Faktoren führen zu dieser Situation? Welches sind die bestehenden kollektiven Präventionsmaßnahmen, auf die man zurückgreifen kann? Kann diese Frage im Ausschuss diskutiert werden oder untersteht dieses Problem der Gewerkschaftsdelegation? Ist oder sind der oder die betroffenen Arbeitnehmer mit dem geplanten Vorgehen einverstanden? Usw.

Der Ansatz wird unterschiedlich sein, je nachdem ob es sich um Gewalt oder Stress, Gefahr von Burnout oder Belästigung, um ein allgemeines Unwohlsein oder eine einzelne Anfrage handelt (auch wenn sie kollektive Dimensionen hat). Der kollektive Ansatz ist immer zu be-

vorzuzug. Unter manchen Umständen ist ein individueller Ansatz trotzdem zu unterstützen, d.h. die Anfrage von formellen und informellen psychosozialen Interventionen. Achtung: die formellen Prozeduren schützen den Arbeitnehmer nur, wenn es sich um Gewalt oder um moralische oder sexuelle Belästigung handelt.

Die Regelung der psychosozialen Risiken bietet mehrere Möglichkeiten der individuellen und kollektiven Intervention. Wo finden wir sie in dieser Broschüre?

- Im Kapitel 3: die kollektiven Ansätze der psychosozialen Intervention.
- Im Kapitel 4: die verschiedenen Anfragen der psychosozialen Intervention.
- Im Kapitel 5: die besonderen Präventionsmaßnahmen bei Gewalt und moralischer und sexueller Belästigung
- Im Kapitel 7: Elemente zur Analyse der Situationen und der Anfragen der Arbeitnehmer, zu deren Beratung und zur Auswahl einer Strategie in Kenntnis der Sachlage.

**Um diese Aufgaben erfüllen zu können, benötigen die Delegierten eine gute Kenntnis der verschiedenen Akteure der Prävention und deren Rolle.** Wir denken dabei an den Arbeitgeber, an die Hierarchie (Kader, Vorarbeiter, Dienstleiter,...), an die Arbeitnehmer selbst, aber auch an die verschiedenen Präventionsberater, die für die Prävention psychosozialer Risiken zuständig sind. Als weiterer wichtiger Akteur müsste der Ausschuss mehr als bisher einbezogen werden. Auch der Betriebsrat und die Gewerkschaftsdelegation haben eine Rolle zu spielen. Und schließlich sind da die Delegierten und die Gewerkschaftsteams, ohne die die Prävention psychosozialer Risiken nur ein frommer Wunsch bleibt.

Wo behandeln wir diese Frage in dieser Broschüre?

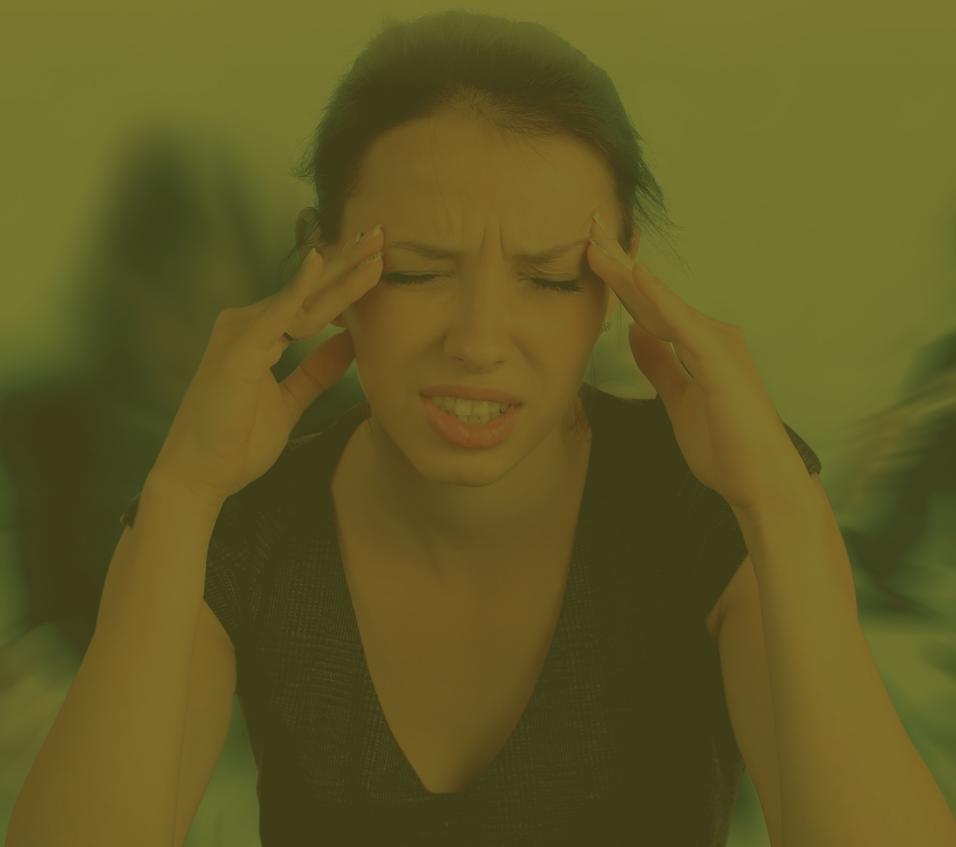
- Im Kapitel 6: Die wichtigsten Rollen und Aufgaben der Präventionsakteure
- Im Kapitel 7: Arbeitspisten für Delegierte und Gewerkschaftsteams. ✚



A series of horizontal dotted lines spanning the width of the page, intended for writing notes or answers.

# Kapitel I

Stress, Burnout, Gewalt,  
Belästigung am Arbeitsplatz:  
kollektive Phänomene





**S**tress, Burnout, Belästigung, Leiden am Arbeitsplatz: Es ist banal geworden, über diese Fragen „in der Gesellschaft“ zu sprechen. Andererseits bleibt es oft schwierig, am Arbeitsort und vor allem von den Arbeitgebern anerkennen zu lassen, dass es Stress gibt, dass Arbeiterinnen und Arbeiter täglich leiden, dass manche einem Verhalten von Gewalt oder Belästigung ausgesetzt sind. Diese Phänomene finden ihren Ursprung zum Großteil in den Zwängen, die ein gewisses Betriebsmanagement und eine bestimmte Arbeitsorganisation aufdrängen. Die Existenz dieser Situationen anerkennen zu lassen ist eine Vorbedingung, um sie analysieren, die Ursachen untersuchen und die Mechanismen aufdecken zu können und anschließend auf sie einzuwirken. Eine Notwendigkeit: die Banalisierung vermeiden.

## Der Druck auf die Individuen

**Die Anerkennung der Existenz von beruflichen Stressproblemen**, von Burnout, von Unwohlsein am Arbeitsplatz, von missbräuchlichem Verhalten, offen darüber reden können ist eine wichtige Etappe für das Gewerkschaftsteam und auch für den Ausschuss. Und man muss diese Probleme in ihrem richtigen - kollektiven - Rahmen situieren.

Der Stress am Arbeitsplatz steht eng in Verbindung mit den kollektiven Arbeitsbedingungen und ihrer Organisation. Das respektlose, aggressive und gewalttätige Verhalten und Belästigung am Arbeitsplatz beschränken sich nicht auf die Frage der Beziehung zwischen zwei Personen. Sie stehen in Verbindung mit der Art und Weise, wie jeder sich in seine Arbeit einbringt, in einem Kontext, wo die Anforderungen an die Arbeitnehmer immer größer werden.

Die Liberalisierung der Märkte, eine Wirtschaft aus rein finanziellen Zwecken und die Suche nach kurzzeitigem Profit führen zu einer Intensivierung der Arbeit: immer mehr, immer schneller. Verstärkte Produktivitätsanforderungen führen zu Spannungen in den Arbeitsbeziehungen. Die Methoden des Betriebsmanagements schieben die Verantwortung auf den Einzelnen und schwächen das Arbeitskollektiv: Solidarität wird durch Konkurrenz ersetzt.

Die Arbeitgeber verlangen immer mehr von ihren Arbeitnehmern, oft ohne ihnen die Zeit oder die notwendigen Mittel zu geben. Die Arbeitnehmer sind gefangen zwischen ihrer Bemühung, ihre Arbeit gut zu erledigen und übertriebenen, unerreichbaren Zielen. Auch im öf-

fentlichen Dienst und in den Nonprofitsektoren findet man mehr und mehr die gleichen Methoden.

All dies erhöht den Stress am Arbeitsplatz, verursacht starke Spannungen beim Abwägen zwischen den verlangten Ergebnissen und der Sorge um die gut erledigte Arbeit. Die Arbeitnehmer haben das Gefühl nicht mehr auf der Höhe zu sein und isoliert zu werden, ohne gemeinsame Referenzen, ohne geteilte Werte. Je nach Situation ergibt sich daraus Leiden am Arbeitsplatz, Stress, berufliche Erschöpfung, ein Klima verschlechterter Beziehungen, das die Tür für Belästigungen öffnen kann. Um diese Phänomene wirksam anzugehen ist es unentbehrlich, zu den ersten kollektiven Ursachen vorzudringen, die an die Arbeitsorganisation, an die Methode des Betriebsmanagements und dessen Personalpolitik gebunden sind.

**Der Übergang von den Feststellungen und der Analyse zur Aktion** ist eine andere schwierige Etappe. Diese Aktion besteht darin, Maßnahmen zu beschließen und anzuwenden, um Stress zu verhindern und zu reduzieren, um die Bedingungen zu eliminieren, die für ein missbräuchliches Verhalten günstig sind, und globaler, um die Arbeitsbedingungen und -beziehungen zu verbessern.

Im Bereich der psychosozialen Belastung muss die Vorgehensweise die gleiche sein wie für andere Gesundheitsrisiken und die Sicherheit am Arbeitsplatz: nicht darauf warten, dass sich ein „Unfall“ ereignet, um sich mit dem Risiko zu befassen, sondern damit beginnen, die Risiken aufzuspüren, sie anschließend abzuschätzen und sie soweit wie möglich zu eliminieren und notfalls potenzielle Schäden zu begrenzen. Allerdings ist es leichter, ein Risiko für die Sicherheit am Arbeitsplatz aufzuspüren als ein psychosoziales Risiko.

In den Jahren 1980-1990 sprach man vor allem von Stress. Anfang 2000 kam die Frage der Gewalt und des Mobbings hinzu. In den letzten Jahren ist Burnout sehr aktuell geworden. Wenn man gut hinschaut, sind alle diese Phänomene an die gleichen Risikofaktoren gebunden. Sie formen fünf große Bereiche: die Arbeitsorganisation, der Arbeitsinhalt, die Arbeitsbedingungen, die Lebensbedingungen am Arbeitsplatz und die zwischenpersönlichen Beziehungen am Arbeitsplatz. Sie befinden sich in der Definition der psychosozialen Risiken der seit dem 1. September 2014 geltenden Regelung.

## Welche kollektive gewerkschaftliche Antwort?

Der mit einer Schwierigkeit oder Ungerechtigkeit konfrontierte Arbeitnehmer denkt zunächst, dass er alleine diese Situation durchlebt. Wenn er sich bei einem Delegierten über zu viel Arbeit oder Stress beklagt, dann aufgrund seiner besonderen Situation. Der Delegierte muss sich fragen, inwiefern dieses individuell Erlebte nicht auch ein Indiz für ein kollektives Problem ist, ob es nicht die Existenz eines Mechanismus enthüllt, der andere Arbeiter auf dieselbe Art und Weise berührt. In diesen Fällen wird die Anfrage einer individuellen Intervention nicht ausreichen. Das gilt übrigens für alle Risikosituationen, ob es sich um ein „klassisches“ Risiko handelt für die Sicherheit oder die Gesundheit am Arbeitsplatz oder um ein „psychosoziales“ Risiko (chronischer Stress, Leiden am Arbeitsplatz,...).

Wie geht man von der schwierigen Lage eines Arbeitnehmers zur kollektiven Dimension über? Das Gewerkschaftsteam kann verschiedene Initiativen ergreifen, unter anderem:

- sich über die Existenz anderer Situationen der gleichen Art im Unternehmen informieren, Informationen bei den Arbeitnehmern sammeln, Umfragen durchführen;
- im Gewerkschaftsteam und mit dem Gewerkschaftssekretär versuchen, die Gründe zu finden, die gemeinsamen Mechanismen, die die Ursache für diese verschiedenen Situationen sind;

- die bedeutenden Elemente in einer Akte zusammentragen: die gemeinsamen Feststellungen vom Gewerkschaftsteam, ihre Hypothesen über die Gründe des Phänomens, eventuelle Lösungspisten;
- den Ausschuss (und/oder den Betriebsrat) auf dieser Basis mit einbeziehen.

Die Delegierten werden dann den angemessenen Ort für diese Diskussion auswählen; a priori müsste es der Ausschuss sein, aber andere „Instanzen“ sind nicht auszuschließen: zum Beispiel der Betriebsrat, um Fragen der Arbeitsorganisation und Personalverwaltung zur Sprache zu bringen. Diese Fragen der gewerkschaftlichen Strategie werden im Kapitel 7 behandelt. ✚

### Besonderer Hinweis

#### HOHE KOSTEN FÜR DIE GESELLSCHAFT

Psychosoziale Risiken schaden den Arbeitnehmern (geistige und körperliche Gesundheitsprobleme) und dem Unternehmen (Fehlzeiten, schlechtes Arbeitsklima, geringere Produktivität und Arbeitsqualität, usw.). Sie verursachen hohe Kosten für die Gesundheit und Sicherheit der Arbeitnehmer, für die Gesellschaft und für das Unternehmen. Im Vergleich dazu sind die Kosten der Prävention minimal.

### Besonderer Hinweis

#### VIELE ARBEITNEHMER SIND VON PSYCHOSOZIALEN RISIKEN BETROFFEN

Nach Angaben einer nationalen belgischen Umfrage über die Arbeitsbedingungen, durchgeführt im Jahr 2015 mit 2.500 belgischen Arbeitnehmern, während 12 Monaten:

- 3 Arbeitnehmer von 10 (33 %) empfinden meistens oder immer Stress am Arbeitsplatz.
- 7 % der Arbeitnehmer waren verbalen Beschimpfungen oder demütigendem Verhalten ausgesetzt.
- 3 % waren Opfer von körperlicher Gewalt.

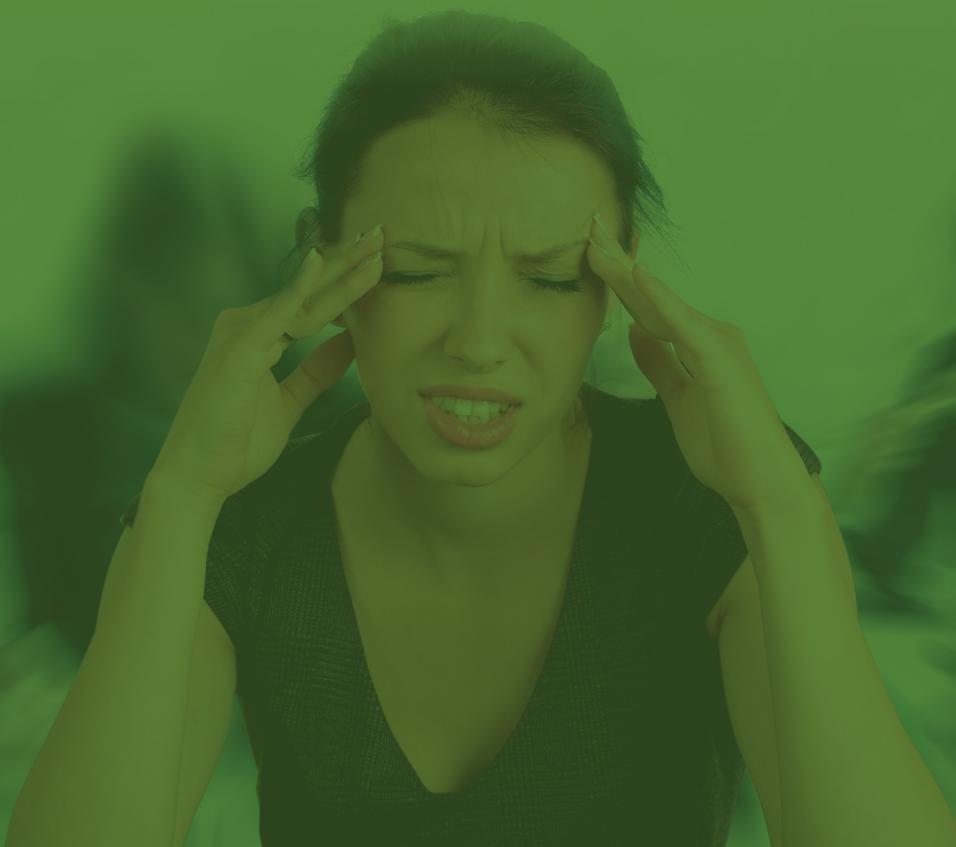
Diese Umfrage wurde organisiert in Zusammenarbeit mit der Europäischen Stiftung für die Verbesserung der Arbeitsbedingungen in Dublin.



A series of horizontal dotted lines spanning the width of the page, intended for handwritten notes or answers.

# Kapitel II

## Gesetzlicher Rahmen und Definitionen





## 2.1. Der gesetzliche Rahmen

Seit 1996 und der Verabschiedung des Gesetzes über das Wohlbefinden am Arbeitsplatz, sind die psychosozialen Aspekte der Arbeit eines der Gebiete, die von der Gefahrenverhütung am Arbeitsplatz (Gesetz, Art. 4) gedeckt werden müssen. Als solche muss die Prävention psychosozialer Risiken u.a. folgende Grundsätze respektieren:

- Risiken vermeiden;
- die Risiken bewerten, die nicht vermieden werden können;
- Risiken an der Quelle bekämpfen;
- kollektiven Schutzmaßnahmen Priorität geben, vor individuellen Maßnahmen.

Zur Bekämpfung der Risiken an der Quelle muss sich die allgemeine Präventionspolitik und die der psychosozialen Risiken besonders ausrichten auf:

- erstens die Vermeidung von Risiken;
- zweitens die Vermeidung von Schäden;
- drittens, wenn diese trotzdem erfolgen, sie so weit wie möglich einschränken.

Vor der Ausarbeitung von Präventionsmaßnahmen geht es darum, die Gefahren aufzuspüren, die Risiken zu analysieren und zu bewerten. Anschließend:

- Festlegung der Präventionsmaßnahmen aufgrund der Ergebnisse der Risikobewertung (Festlegung der Ziele, zu erreichende Etappen, Methoden, Modalitäten der Bewertung und Anpassung);
- Eintragung dieser Maßnahmen in die Planung der Präventionspolitik, d.h. in den globalen Präventionsplan (5-Jahres-Plan) und in den jährlichen Aktionsplan;

## 2.2. Wer ist betroffen?

Im Wesentlichen gelten das Kapitel Vbis des Gesetzes über das Wohlbefinden, das sich auf die Prävention psychosozialer Risiken am Arbeitsplatz bezieht, und der Königliche Erlass über die Prävention der durch die Arbeit verursachten psychosozialen Belastung für **alle Arbeitgeber und alle Arbeitnehmer, sowohl im öffentlichen als auch im privaten Sektor**, sowie für eine Reihe gleichgestellter Personen, wie Personen, die einer Berufsausbildung folgen oder die durch einen Lehrvertrag gebunden sind oder auch Praktikanten (siehe Art. 2, §1 des Gesetzes).

- Anpassung der Risikoanalyse und der Präventionsmaßnahmen bei jeder Veränderung der Produktions- und Arbeitsbedingungen, die das Wohlbefinden am Arbeitsplatz beeinflussen können (Kodex I.2-6 bis 8).

Die Prävention psychosozialer Risiken muss diese allgemeinen Grundsätze erfüllen und auch:

- „die besonderen Bestimmungen bezüglich der Prävention psychosozialer Risiken am Arbeitsplatz, darunter der Stress, die Gewalt und die moralische und sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz“, die Gegenstand des Kapitels Vbis des Gesetzes über das Wohlbefinden am Arbeitsplatz sind;
- den Kodex III bezüglich der Prävention psychosozialer Risiken am Arbeitsplatz.

Nur für den Privatsektor vervollständigt das kollektive Arbeitsabkommen Nr. 72 über die Prävention und das Stressmanagement die Bestimmungen des Königlichen Erlasses zum Thema Stress, vor allem in der Rolle, die sie dem Betriebsrat bei der Stressprävention zuschreibt.

Auf europäischer Ebene haben die Sozialpartner zwei Rahmenabkommen in Bezug zu den psychosozialen Risiken vereinbart:

- das europäische Rahmenabkommen über die Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz vom April 2007;
- das europäische Rahmenabkommen über den Stress am Arbeitsplatz von 2004.

**Hausangestellte** und anderes Hauspersonal (einschließlich die LBA-Arbeitnehmer, die bei Privatpersonen beschäftigt werden) sind nur zum Teil von den Bestimmungen des Gesetzes über Gewalt und Belästigung betroffen: Es handelt sich um die Bestimmungen bezüglich der Entlassung und des Gerichtsverfahrens. Ein Gesetz vom 15. Mai 2014 erweitert den Anwendungsbereich des Gesetzes über das Wohlbefinden am Arbeitsplatz (einschließlich der Bestimmungen über psychosoziale Risiken) auf die häuslichen Arbeitnehmer, auf Hausangestellte und auf Hauspersonal.

Externe Personen, die bei der Ausführung ihrer Arbeit mit den Arbeitnehmern in Kontakt treten, sind von einigen Bestimmungen bezüglich der Gewalt und der Belästigung betroffen (Gesetz, Art. 32 bis). Es

handelt sich vor allem um Kunden, Nutzer, Lieferanten, Schüler und Studenten, die den Arbeitnehmern nicht gleichgestellt sind, Arbeitnehmer eines externen Unternehmens.

## 2.3. Psychosoziale Risiken: Definitionen

### Psychosoziale Risiken (PSR)

Unter psychosozialen Risiken am Arbeitsplatz versteht man die Wahrscheinlichkeit, dass ein oder mehrere Arbeitnehmer psychisch geschädigt werden, eventuell in Verbindung mit einer physischen Schädigung, deren Ursachen auf die Arbeitsorganisation, den Arbeitsinhalt, die Arbeitsbedingungen, die Lebensbedingungen am Arbeitsplatz und die zwischenmenschlichen Beziehungen am Arbeitsplatz zurückzuführen sind, auf die der Arbeitgeber einen Einfluss hat und die objektiv eine Gefahr darstellen (Gesetz, Art. 32/1).

Einige Worte der Erklärung:

- **Arbeitsorganisation:** Alles, was im Unternehmen zur Erreichung der Ziele umgesetzt wird. Die Arbeitsorganisation wirkt sich vor allem auf die Arbeitsbedingungen, auf den Arbeitsinhalt, die Lebensbedingungen und die zwischenmenschlichen Beziehungen am Arbeitsplatz aus.
- **Psychische Schädigungen:** Leiden, das Gefühl der Erschöpfung, Verlust von Selbstvertrauen, Weinausbrüche am Arbeitsplatz, Depression, Selbstmordgefährdung, (missbräuchlicher) Konsum von Alkohol, Medikamenten (inkl. Antidepressiva), unkontrollierbare Aggressivität, Beschimpfungen, Belästigung,...
- **Physische Schädigungen:** Schlafstörungen, Muskel- oder Gelenkschmerzen, Bluthochdruck, Herzklopfen, Verdauungsstörungen, immer wiederkehrende Infektionen,...
- **Objektive Gefahr:** Wann spricht man in der Arbeitsorganisation von Gefahr? Die Gefahr ist die Tatsache, dass eine Situation (eine Art der Organisation, der Arbeitsbeziehung,...) die psychische Gesundheit eines oder mehrerer Arbeitnehmer schädigen kann (mit möglichen Auswirkungen auf die körperliche Gesundheit). Beispiele:
  - ▶ Sehr oft mit engen Terminvorgaben und wenig vorhersehbaren Zeitplänen arbeiten, kann zu hohem Stress führen, der dann zur Quelle von Nervosität und Müdigkeit wird und sich auf die physische Gesundheit auswirkt.

- ▶ Arbeiten in ständigem Kontakt mit Menschen in großen sozialen oder gesundheitlichen Schwierigkeiten kann zu emotionaler Erschöpfung führen und aggressives Verhalten entwickeln.

### Stress am Arbeitsplatz

Das Gesetz über das Wohlbefinden am Arbeitsplatz definiert den Begriff „Stress“ nicht. Das kollektive Arbeitsabkommen Nr. 72 des Nationalen Arbeitsrates definiert Stress wie folgt: „Stress am Arbeitsplatz ist ein von einer Gruppe von Arbeitnehmern als negativ empfundener Zustand, begleitet von Klagen oder Störungen auf physischer, psychischer und/oder sozialer Ebene, der darauf zurückzuführen ist, dass Arbeitnehmer nicht in der Lage sind, den Forderungen und Erwartungen zu entsprechen, die durch ihre Arbeitssituation an sie herangetragen werden“ (Art. 1).

### Gewalt am Arbeitsplatz

Der Begriff der Gewalt am Arbeitsplatz umfasst jeden Sachverhalt, wo ein Arbeitnehmer oder eine andere Person sich am Arbeitsort befindet (Kunde, Benutzer, Lieferant,...) und psychisch oder physisch bei der Arbeitsausführung bedroht oder angegriffen wird (Gesetz, Art. 32ter). Die Gewalt ist hier nicht auf die physische Gewalt beschränkt, sie umfasst auch die verbale Gewalt, Drohungen, Beleidigungen, usw.



## Moralische Belästigung (Mobbing)

Moralische Belästigung besteht aus:

- **missbräuchlichen und wiederholten Handlungen** jeder Art, innerhalb oder außerhalb des Unternehmens;
- die während einer **bestimmten Zeit** auftreten;
- und die darauf abzielen, die Persönlichkeit, die Würde oder die **physische oder psychische Integrität** eines Arbeitnehmers oder einer anderen Person (Kunde, Lieferant,...) bei der Ausübung der Arbeit zu schädigen, seine Arbeitsstelle zu gefährden oder ein einschüchterndes, feindseliges, entwürdigendes, demütigendes oder beleidigendes Umfeld zu schaffen. Bei dem geäußerten Verhalten geht es um eindeutige Verhaltensweisen, Worte, Einschüchterungen, Taten, Gesten, Schreiben.

Dieses Verhalten kann sich auf das Alter, den Zivilstand, die Herkunft, den Besitz, die religiösen oder philosophischen Überzeugungen, gewerkschaftliche Überzeugungen, die Sprache, den gegenwärtigen oder zukünftigen Gesundheitszustand, eine Behinderung, eine physische oder genetische Charakteristik, die soziale Herkunft, die Nationalität, eine angebliche Rasse, die Hautfarbe, die Abstammung, die nationale oder ethnische Herkunft, das Geschlecht, die sexuelle Orientierung, die Identität oder den Ausdruck der Gattung beziehen (Gesetz, Art. 32ter).

Präzision: Sowohl absichtliches Verhalten („das die Absicht hat“) wie auch unbeabsichtigtes Verhalten („das eine Auswirkung hat“) muss berücksichtigt werden.

## Sexuelle Belästigung

Sexuelle Belästigung nennt man jede Form des verbalen, nicht-verbalen oder körperlichen Verhaltens sexueller Natur, die darauf abzielt oder dazu führt, die Würde einer Person zu schädigen oder ein einschüchterndes, feindseliges, entwürdigendes, demütigendes oder beleidigendes Umfeld zu schaffen (Gesetz, Art. 32ter). Im Gegensatz zur moralischen Belästigung umfasst die sexuelle Belästigung kein zeitlich ausgedehntes Verhalten. Ein einziges missbräuchliches Verhalten kann eine sexuelle Belästigung darstellen.

## Burnout oder Syndrom der beruflichen Erschöpfung

Das Burnout wird weder im Gesetz noch im Königlichen Erlass über psychosoziale Risiken definiert. Eine Studie im Auftrag des Föderalen Öffentlichen Dienstes für Arbeit, Beschäftigung und soziale Konzertierung über die Verbreitung von Burnout in Belgien hielt folgende Definition fest: „Burnout ist ein bei „normalen“ Personen anhaltender negativer Geisteszustand im Zusammenhang mit der Arbeit, der sich durch Erschöpfung, ein Gefühl der Ineffizienz, mangelnde Motivation und dysfunktionalen Verhaltensweisen bei der Arbeit auszeichnet. Dieser Geisteszustand wird vom Arbeitnehmer oft lange Zeit nicht bemerkt. Er ist das Ergebnis einer Differenz zwischen den Absichten und der Realität der Arbeit. Die Arbeitnehmer halten diesen Geisteszustand oft durch wirkungslose Anpassungsstrategien aufrecht“ (Schaufeli & Enzmann, zitiert in dem Bericht "Forschung über Burnout in der belgischen aktiven Bevölkerung", FÖD Beschäftigung, Arbeit und soziale Konzertierung, 2010).

## 2.4. Konkrete Anwendung der Begriffe

Es war bereits die Rede von Risikofaktoren, Gefahren und Schäden... Die nachstehenden Schemen können dabei behilflich sein, diese Begriffe zu unterscheiden und insbesondere, um sie mit konkreten Tatsachen in Verbindung zu bringen, mit denen Arbeitnehmer und Delegierte an ihrem Arbeitsplatz konfrontiert sind.

Die Beschreibung der psychosozialen Risiken erfolgt im Kapitel 3 über die Prävention und die Analyse der psychosozialen Risiken. ✚



## BEISPIELE PSYCHOSOZIALER RISIKOFAKTOREN

### ARBEITSORGANISATION

- Organisationsstruktur (horizontal, vertikal), Managementinstrumente, Führungsweise,...
- Aufgabenverteilung, Arbeitsvorgänge, Autonomie der Arbeitnehmer,...
- Beteiligung der Arbeitnehmer,...

*Die Arbeitsorganisation hat einen Einfluss auf die vier anderen nachstehenden Bereiche.*

### ARBEITSINHALT

- Intensität (Rhythmus, Quantität, Ziele, Polyvalenz,...)
- Emotionelle Anforderungen
- Physische Belastung, mentale Belastung...
- Diversität der Arbeit, Rollendefinition,...

### ARBEITSBEDINGUNGEN

- Art des Statuts, des Vertrages
- Karrieremöglichkeiten
- Arbeitsdauer, Arbeitszeiten
- Unsichere Zukunft
- Weiterbildungsmöglichkeiten,...

### LEBENSBEDINGUNGEN AM ARBEITSPLATZ

- Physische Umgebung, benutzte Substanzen, ...
- Einrichtung der Arbeitsplätze, Arbeitsausrüstung, Schutzausrüstung,...
- Arbeitspositionen,...

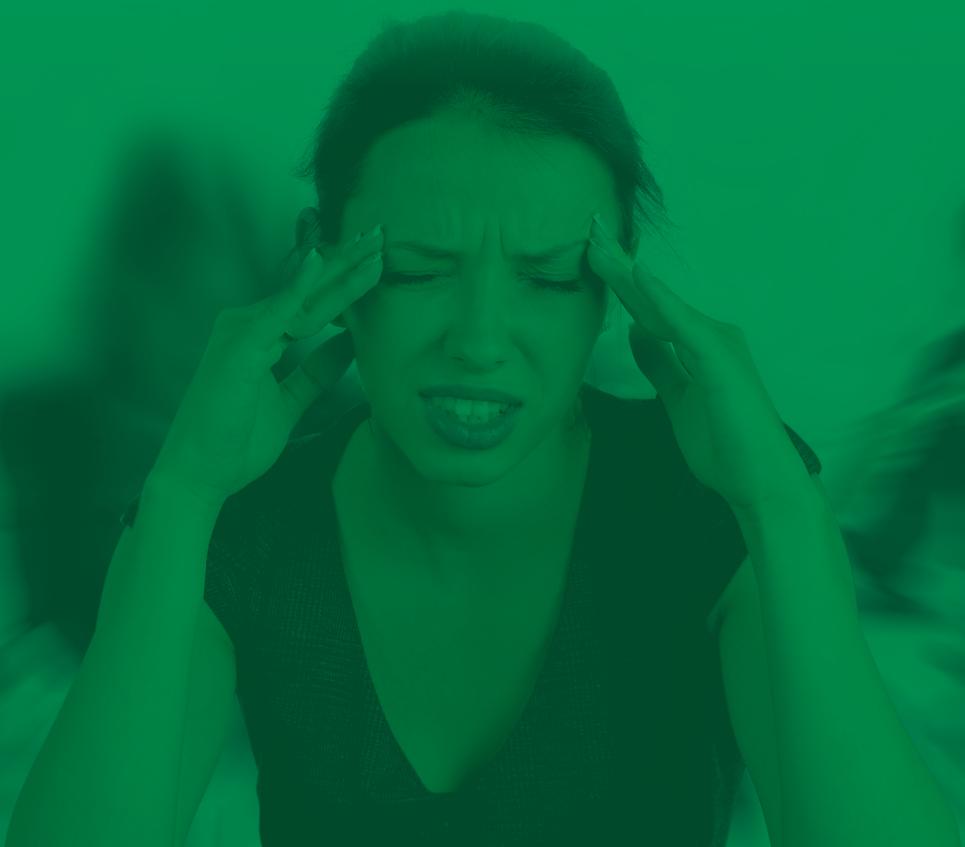
### ARBEITSBEZIEHUNGEN

- Beziehungen unter den Kollegen, zu den Chefs,...
- Kontaktmöglichkeiten oder Isolation, Kommunikation,...
- Qualität der Beziehungen (Kooperation, Konkurrenz,...) Aggressivität,...



# Kapitel III

## Die Präventionspolitik der psychosozialen Risiken





Im Vergleich zu den anderen Risiken am Arbeitsplatz bieten die Regelungen über die Prävention der psychosozialen Risiken eine Besonderheit. Zusätzlich zu den vorbeugenden Maßnahmen, die aus der Risikoanalyse hervorgehen, muss der Arbeitgeber hier jedem einzelnen Arbeitnehmer

zugängliche Verfahren einsetzen. Es handelt sich um Verfahren zur Beantragung einer informellen oder formellen psychosozialen Intervention. Untersuchen wir zunächst den allgemeinen Rahmen der Prävention psychosozialer Risiken.

## 3.1. Die Analyse der psychosozialen Risiken zur Definierung der Prävention

Die Prävention der psychosozialen Belastung muss sich auf vorhergehende Risikoanalysen stützen, bevor sich Vorfälle ereignen. Doch man kann nicht alles vorhersehen, und Ereignisse treten auf: Schlafprobleme wegen chronischem Stress, immer wieder auftretende Konflikte infolge von Schwächen in der Arbeitsorganisation, aggressives Verhalten, usw. Deshalb ist es wichtig, auch nach solchen Vorfällen eine Analyse durchzuführen (nach dem Vorbild der Analyse der Arbeitsunfälle).

Diese Risikoanalysen müssen dazu führen, die verschiedenen Gründe für psychosoziale Belastungen aufzuspüren, wie viele Personen davon betroffen sind und welche Auswirkungen auf die psychische und physische Gesundheit zu befürchten sind.

Von den Resultaten dieser Analysen ausgehend muss der Arbeitgeber, der vom internen oder externen Dienst beraten wird, seine Präventionspolitik erstellen, nach Gutachten des Ausschusses. Diese Maßnahmen werden in seine allgemeine Präventionspolitik integriert.

### Vorherige Risikoanalyse

**Wer führt die Analyse der psychosozialen Risiken durch?** Das macht der Arbeitgeber, mit der Beteiligung der Arbeitnehmer (Kodex I.3-1 al. 4). Die Modalitäten wurden nicht präzisiert. Der Arbeitgeber muss eine Methode der Analyse finden, die die Beteiligung der Arbeitnehmer vorsieht. Der Ausschuss muss diese Methode vorher begutachten (Kodex II.7-3 1°). Bei dieser Gelegenheit können die Modalitäten der Arbeitnehmerbeteiligung besprochen werden.

Um diese Analyse durchzuführen, muss der Arbeitgeber den psychosozialen Präventionsberater (PSPB) einbeziehen, wenn er zum internen Dienst gehört. Gehört er zum externen Dienst, dem das Unterneh-

men angeschlossen ist, zieht der Arbeitgeber ihn zur Analyse der psychosozialen Risiken hinzu, wenn die Komplexität der Analyse dies erfordert (Kodex I.3-1 al. 4). Von einer komplexen Analyse ist zum Beispiel die Rede, wenn sehr viele Arbeitnehmer betroffen sind, wenn es viele unterschiedliche Risiken gibt oder wenn externe und interne Risikofaktoren aufeinander treffen (Kontakt mit Kunden, Nutzern, usw.) oder auch wenn niemand im Unternehmen eine der Situation angepasste Analyseverfahren beherrscht.

**Worauf muss sich die Analyse der psychosozialen Risiken beziehen?** Der Arbeitgeber muss die Situationen identifizieren, die zu psychosozialen Risiken am Arbeitsplatz führen können. Er berücksichtigt vor allem die Situationen, die Stress verursachen können, die zu Burnout führen, die eine Schädigung verursachen können aufgrund beruflicher Konflikte oder moralischer oder sexueller Belästigung oder Gewalt (Kodex I.3-1 al. 3). Der Arbeitgeber übermittelt dem Ausschuss das Ergebnis der Analyse der psychosozialen Risiken (Kodex I.3-48).

Um zu bestimmen, welches die Risiken sind und diese zu bewerten muss der Arbeitgeber die Gefahren untersuchen, die an die Arbeitsorganisation, den Arbeitsinhalt, die Arbeitsbedingungen, die Lebensbedingungen am Arbeitsplatz und die Arbeitsbeziehungen gebunden sind. Die Tabelle auf Seite 19 enthält konkrete Beispiele der bei der Analyse der psychosozialen Risiken zu berücksichtigenden Faktoren.

**Wie präsentieren sich die Ergebnisse einer Analyse der psychosozialen Risiken?** Je nach verwendeter Methode kann die Form variieren. Um als Grundlage für die Definition von präventiven Maßnahmen dienen zu können, sollten die Ergebnisse der Analyse mindestens Folgendes enthalten:

<b>WICHTIGE FAKTOREN BEI DER ANALYSE DER PSYCHOSOZIALEN RISIKEN</b> <i>(anzupassen je nach Umfang und Aktivität des Unternehmens, der Art des Managements, usw.)</i>	
<b>ARBEITSORGANISATION</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Organisationsstruktur (horizontal, vertikal), Managementinstrumente, Führungsweise,...</li> <li>■ Aufgabenverteilung, Autoritätsbeziehungen, Zusammenarbeit der Dienste, Arbeitsvorgänge, Autonomie der Arbeitnehmer,...</li> <li>■ Politik des Wohlbefindens am Arbeitsplatz, Fehlzeiten,...</li> <li>■ Beteiligung der Arbeitnehmer,...</li> </ul> <p><i>Die Arbeitsorganisation hat einen Einfluss auf die vier anderen nachstehenden Bereiche.</i></p>	
<b>ARBEITSINHALT</b>	<b>ARBEITSBEDINGUNGEN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zu hohes oder zu niedriges Arbeitsvolumen.</li> <li>■ Arbeitsrhythmus.</li> <li>■ Monotone oder sich wiederholende Arbeit oder ohne Interesse.</li> <li>■ Schwere, komplexe Arbeit.</li> <li>■ Sehr hohe Verantwortung.</li> <li>■ Emotionelle Forderungen (Kontakt mit der Öffentlichkeit, mit Leiden,...).</li> <li>■ Arbeit, die Kompetenzen, Kreativität erfordert.</li> <li>■ Mehr oder weniger Autonomie bei der Arbeitsausführung.</li> <li>■ Keine klare Anweisungen, Anforderungen,...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Stabiler oder unsicherer Arbeitsplatz.</li> <li>■ Arbeitsvertrag: unbefristet, befristet, unsicher,...</li> <li>■ Perspektiven in der Laufbahn, Beförderung.</li> <li>■ Regelmäßige / flexible Arbeitsdauer, Arbeitsplan.</li> <li>■ Möglichkeit der Weiterbildung.</li> <li>■ Lohnniveau und Lohnform (fest, variabel, resultatsgebunden,...).</li> <li>■ Bewertungssystem.</li> <li>■ Möglichkeit der Vereinbarung von Berufs- und Familien- oder Sozialleben.</li> <li>■ (Nicht-)Diskriminierung nach Geschlecht, Herkunft, Alter, Behinderung, usw.</li> </ul>
<b>LEBENSBEDINGUNGEN AM ARBEITSPLATZ</b>	<b>ARBEITSBEZIEHUNGEN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Qualität des physischen Umfeldes (Luft, Temperatur, Licht, Lärm,...).</li> <li>■ Schwere der Arbeit.</li> <li>■ Aussetzung an gefährlichen Substanzen oder Strahlungen, Ansteckungsgefahr.</li> <li>■ Unfall-, Aggressionsgefahr.</li> <li>■ Qualität der Arbeitsausrüstung, der sozialen Ausrüstung.</li> <li>■ Zurverfügungstellung und Qualität der kollektiven und individuellen Schutzausrüstung.</li> <li>■ Körperhaltung bei schwerer Arbeit, mit der Möglichkeit, die Aufgaben zu variieren oder nicht.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Führungsstil: autoritär, offen für Beteiligung, unklar, widersprüchliche Anordnungen,...</li> <li>■ Qualität der Kommunikation.</li> <li>■ Beziehungen zur Obrigkeit: konfliktgeladen, kollektional, unter Druck,...</li> <li>■ Beziehungen zu den Kollegen.</li> <li>■ Unterstützung seitens der Hierarchie, seitens der Kollegen.</li> <li>■ Funktionsweise der sozialen Konzertierung.</li> <li>■ Missbräuchliches Verhalten: Belästigung, verbale oder physische Gewalt,...</li> </ul>

- eine Zusammenfassung der Feststellungen durch die Arbeitnehmer (nach einer Konsultation über Diskussionsgruppen, einer Umfrage oder jede andere Form der Sammlung von Informationen seitens und/oder mit den Arbeitnehmern, wenn nötig pro Kategorie, Funktion, Dienst, ... );
- eine Zusammenfassung der Feststellungen der Direktion, der Hierarchie, der Vertrauensperson, des psychosozialen Präventionsberaters, des internen

- Gefahrenberaters, des Arbeitsarztes und eventuell anderen Gefahrenberatern (z.B. Ergonom);
- die Auflistung der Risikofaktoren nach den oben genannten fünf Gruppen, ihre relative Bedeutung und die betroffene(n) Arbeitnehmergruppe(n), die Intensität dieser Aussetzung;
- die Auflistung der angewandten Präventionsmaßnahmen und deren Auswirkungen.



## Analyse der psychosozialen Risiken nach Feststellung einer Gefahr

Neben der allgemeinen Analyse der oben beschriebenen psychosozialen Risiken ist es möglich, eine Analyse der psychosozialen Risiken auf der Ebene der **konkreten Arbeitssituation** durchzuführen, in denen eine Gefahr erkannt wurde. Der Arbeitgeber muss diese Analyse durchführen, wenn sie beantragt wird (Kodex I.3-4):

- von mindestens einem Drittel der Arbeitnehmerdelegation im Ausschuss;
- oder von einem Mitglied der Hierarchie.

Eine konkrete Arbeitssituation kann eine Werkstatt sein, wo Konflikte wiederkehren, ein Dienst mit einer hohen Fluktuation, hohe Fehlzeiten in einer Gruppe von Arbeitnehmern in der gleichen Funktion, usw. Die Analyse der Risiken einer solchen Situation wird auf kollektiver Ebene, auf der Ebene der betroffenen Gruppe durchgeführt. Das Ziel ist die Definierung kollektiver, und falls nötig, individueller Maßnahmen, um die Gefahren dieser Arbeitssituation zu eliminieren oder zumindest weitgehend zu reduzieren. Dieses kollektive Vorgehen ermöglicht es, eine Vielzahl individueller Interventionsanfragen, die sich auf das gleiche Problem beziehen, zu vermeiden.

Diese Risikoanalyse wird vom Arbeitgeber durchgeführt, mit der Beteiligung der Arbeitnehmer. Der Arbeitgeber bezieht den psychosozialen Präventionsberater ein, wenn er zum internen Dienst gehört.

Gehört er zum externen Dienst, dem das Unternehmen angeschlossen ist, zieht der Arbeitgeber ihn zur Analyse der psychosozialen Risiken hinzu, wenn die Komplexität der Analyse dies erfordert (Kodex I.3-4 al. 3). Sie berücksichtigt die oben angeführten Risikofaktoren.

Wenn der psychosoziale Präventionsberater nicht an der Analyse beteiligt wird, müssen die Arbeitnehmer die Möglichkeit haben, Informationen auf anonymer Basis mitteilen zu können, um die Risikoanalyse zu vervollständigen. In diesem Fall muss sich der Ausschuss über diese anonymen Kommunikationsmodalitäten äußern können. Sollte der psychosoziale Präventionsberater an der Analyse beteiligt sein, teilt er dem Arbeitgeber lediglich anonyme Angaben aus den Gesprächen mit den Arbeitnehmern mit (Kodex I.3-4 al. 5).

## Analyse im Nachhinein: Achtung beim schweren Arbeitsunfall

Bei einem schweren Arbeitsunfall muss der Bericht, den der zuständige Präventionsdienst schreiben muss, die primären, sekundären und tertiären Ursachen des Unfalls feststellen. Darüber hinaus muss er die eventuell festgestellten weiteren Ursachen angeben, einschließlich der Ursachen psychosozialer Natur, wie arbeitsbedingten Stress oder Burnout, Konflikte am Arbeitsplatz oder Gewalt, moralische oder sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz (Kodex I.6-5).

## 3.2. Die Präventionsmaßnahmen

Von den Ergebnissen der Risikoanalyse ausgehend, trifft der Arbeitgeber Maßnahmen zur Vermeidung der psychosozialer Risiken, insofern er einen Einfluss auf die Gefahr hat. Wie für andere Risiken müssen die Maßnahmen die Grundsätze der Prävention respektieren. Dies bedeutet, dass sie in erster Linie dazu dienen, die psychosozialen Risiken zu vermeiden, dann die Risiken zu bewerten, die nicht vermieden werden können, die Gefahren an der Quelle zu bekämpfen, dem kollektiven Schutz Vorrang einzuräumen, usw. (Gesetz, Art. 5).

Er trifft diese Maßnahmen:

- auf Ebene der gesamten Organisation, auf Ebene der Arbeits- oder Funktionsposten und/oder auf Ebene der Individuen;

- in der angegebenen Reihenfolge: zunächst die Risiken vermeiden, anschließend die Schäden vermeiden und nur in letzter Instanz die Schäden begrenzen (Kodex I.2-7).

Wird der psychosoziale Präventionsberater in die Analyse einbezogen, fragt der Arbeitgeber dessen Meinung, bevor er diese Maßnahmen trifft (Kodex I.3-2).

Die Ergebnisse der Analyse und die daraus resultierenden Präventionsmaßnahmen werden in den **globalen Präventionsplan** und gegebenenfalls im **jährlichen Aktionsplan** (Kodex I.3-7) integriert. Falls erforderlich werden diese Pläne nach der jährlichen Bewertung der Präventionsmaßnahmen der psychosozialen Risiken (siehe unten) angepasst. Der Arbeitgeber fragt den

## ANALYSE DER PSYCHOSOZIALEN RISIKEN: ÜBERSICHT

RISIKOANALYSE ZUR FESTLEGUNG DER PRÄVENTIONSMASSNAHMEN	ROLLE UND KOMPETENZEN DES AGS
<p><i>Vorherige Analyse</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die Situationen identifizieren, die zu einer psychosozialen Belastung führen können.</li> <li>■ Vor allem die Situationen berücksichtigen, die zu Stress, Burnout, Konflikten, Gewalt oder Belästigung führen können.</li> <li>■ Untersuchung der Gefahren aufgrund der Arbeitsorganisation, des Arbeitsinhalts, der Arbeitsbedingungen, der Lebensbedingungen am Arbeitsplatz und der Arbeitsbeziehungen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Der Ausschuss erhält die Resultate der Risikoanalysen.</li> <li>■ Er gibt seine Meinung zu den sich daraus ergebenden kollektiven Präventionsmaßnahmen.</li> <li>■ Er achtet darauf, dass die Resultate der verschiedenen Risikoanalysen und die Präventionsmaßnahmen in einem besonderen Abschnitt des globalen Präventionsplanes eingetragen werden und gegebenenfalls in den Jahresaktionsplan.</li> </ul>
<p><i>Analyse der Risiken aufgrund des Kontaktes mit externen Personen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vor allem die Erklärungen der Arbeitnehmer, die sich als Opfer externer Personen betrachten, zur Kenntnis nehmen.</li> </ul>	
<p><i>Analyse nach den Vorfällen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Analyse einer besonderen Arbeitssituation</b>, in der eine Gefahr festgestellt wurde.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Er wird informiert über die Durchführung der Risikoanalyse einer besonderen Arbeitssituation.</li> <li>■ Die Ergebnisse der Analyse (anonyme Angaben) werden ihm zur Verfügung gestellt.</li> <li>■ Er äußert seine Meinung zu den vom Arbeitgeber vorgeschlagenen kollektiven Präventionsmaßnahmen.</li> <li>■ Eine Analyse dieser Art kann durch mindestens 1/3 der Arbeitnehmerdelegation beantragt werden.</li> </ul>

Ausschuss nach einer Stellungnahme über die kollektiven Präventionsmaßnahmen (Kodex I.3-48).

Der Arbeitgeber muss mindestens spezifische Maßnahmen in Bezug auf die Prävention von Gewalt und moralischer und sexueller Belästigung am Arbeitsplatz ergreifen (Gesetz, Art. 32 c, Abs. 3), und zwar:

- materielle und organisatorische Maßnahmen;
- Prozeduren, wenn Vorfälle gemeldet werden (Empfang und Beratung, Modalitäten zur Kontaktierung der Vertrauensperson und des psychosozialen Präventionsberaters, Intervention dieser Personen, Wiederaufnahme der Arbeit);
- besondere Maßnahmen für die Arbeitnehmer in Kontakt mit externen Personen;
- die Pflichten der Hierarchie bezüglich der Prävention;
- Information und Schulung der Arbeitnehmer und Information des Ausschusses.

Der Arbeitgeber sorgt auch für direkt anwendbare **Verfahren** für den Arbeitnehmer, der sich infolge von psychosozialen Risiken einer psychischen Schädigung ausgesetzt fühlt, die von einer physischen Schädigung begleitet sein kann (Gesetz, Art. 32/2, § 2, Abs. 3). Diese Verfahren ermöglichen dem Arbeitnehmer:

- bei der Vertrauensperson oder beim psychosozialen Präventionsberater eine informelle psychosoziale Intervention anzufragen; diese besteht darin, eine Lösung zu finden über Gespräche, eine Intervention bei Dritten oder eine Schlichtung;
- beim psychosozialen Präventionsberater eine formelle psychosoziale Intervention anzufragen, die darin besteht, den Arbeitgeber zu fragen, geeignete kollektive und individuelle Maßnahmen zu treffen aufgrund einer Risikoanalyse der spezifischen Arbeitssituation des Antragstellers und



den Vorschlägen durch den psychosozialen Präventionsberater.

Diese Verfahren erfordern die **vorherige Zustimmung des Ausschusses**, gegebenenfalls entsprechen sie den kollektiven Arbeitsabkommen, die durch einen Königlichen Erlass zur Pflicht gemacht wurden. Bevor sie auf diese Verfahren zurückgreifen, haben die Arbeitnehmer immer noch die Möglichkeit, sich direkt an einen Delegierten oder an einen Vorgesetzten zu wenden, damit diese ihrerseits eingreifen. Der Ablauf dieser Verfahren wird im Kapitel 4 beschrieben.

Die zu ergreifenden Maßnahmen richten sich nach den Ergebnissen der Risikoanalyse. Nachstehend eini-

ge Beispiele ziemlich allgemeiner Maßnahmen, die in praktische Bestimmungen umgesetzt werden müssen.

## Maßnahmen für den internen Notfallplan

Der Arbeitgeber muss einen internen Notfallplan erstellen, wenn die Risikoanalyse aufzeigt, dass dies notwendig ist. Dieser Plan stützt sich auf geeignete Verfahren in gefährlichen Situationen und bei möglichen Unfällen und Zwischenfällen im Unternehmen, einschließlich der Möglichkeit der Gewalt externen Ursprungs. Diese Verfahren müssen vor allem Maßnahmen zur Vorbeugung oder Begrenzung von post-traumatischem Stress beinhalten (Kodex I.2-23).

### BEISPIELE VON MASSNAHMEN ZUR VORBEUGUNG DER PSYCHOSOZIALEN RISIKEN

<b>Arbeitsorganisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Arbeitsvolumen innerhalb eines Teams oder eines Dienstes gerecht verteilen.</li> <li>■ Förderung eines Managements, das aufmerksamer ist für die Vorschläge der Operatoren zur Anpassung der Arbeitsmethoden...</li> </ul>
<b>Arbeitsinhalt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ermöglichen, die Arbeit zu variieren, zu wechseln zwischen einfachen und schwierigen Aufgaben.</li> <li>■ Präzise und erreichbare Ziele festlegen.</li> <li>■ Dem Arbeitnehmer eine gewisse Autonomie überlassen über die Art und Weise, diese Ziele zu erreichen.</li> <li>■ Anpassung der Aufgaben in Funktion des Alters...</li> </ul>
<b>Arbeitsbedingungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Eine systematische Ausbildungspolitik entwickeln mit angepassten Programmen für die verschiedenen Personalkategorien.</li> <li>■ Arbeitsplätze stabilisieren, den Rückgriff auf Zeitverträge einschränken.</li> <li>■ Maßnahmen fördern, die eine bessere Vereinbarung von Arbeits- und Familienleben ermöglichen...</li> </ul>
<b>Lebensbedingungen am Arbeitsplatz</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Systematische Untersuchung der Arbeitsposten, die eine schwierige oder schmerzhaft Körperhaltung erfordern und diese anpassen.</li> <li>■ Die Beleuchtung kontrollieren und modernisieren.</li> <li>■ Eine Weiterbildung anbieten, wie man mit aggressiven Kunden umgeht.</li> <li>■ Regelmäßig informieren über das einzunehmende Verhalten zur Verbesserung der Arbeitssicherheit.</li> <li>■ Weiterbildungen über die Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz...</li> </ul>
<b>Relations de travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Den Empfang neu eingestellter Personen pflegen und ihnen Begleitung und Unterstützung garantieren.</li> <li>■ Die notwendigen Mittel einsetzen für ein gutes Funktionieren der internen Konzertierungsorgane (AGS, BR, Gewerkschaftsdelegation).</li> <li>■ Das Personal an der Verbesserung der Arbeitsposten, an der Präventionspolitik beteiligen.</li> <li>■ Schnell und regelmäßig über die Entscheidungen der Direktion informieren, die eine Auswirkung auf die Lebensbedingungen am Arbeitsplatz haben...</li> </ul>

## Information und Ausbildung

Das Gesetz über das Wohlbefinden zwingt den Arbeitgeber, die Arbeitnehmer und deren Vertreter über die Risiken und die Präventionsmaßnahmen zu informieren. Insbesondere für die PSR muss der Arbeitgeber die notwendigen Maßnahmen treffen, damit die Ausschussmitglieder über alle nützlichen Informationen verfügen (Kodex I.3-51):

- jeden Antrag einer Risikoanalyse einer spezifischen Arbeitssituation;
- die anzuwendenden Verfahren, wenn ein Arbeitnehmer glaubt, aufgrund von PSR am Arbeitsplatz geschädigt zu werden;
- das Recht des Arbeitnehmers, eine Erklärung in das Register der Vorfälle mit Dritten eintragen zu lassen;
- die spezialisierten Dienste oder Institutionen, auf die zurückgegriffen wird, um die psychologische Unterstützung der Arbeitnehmer zu gewährleisten, die Opfer von Gewalt durch externe Personen (Lieferanten, Kunden,...) wurden;
- die Verpflichtung zur Unterlassung von Gewalt und moralischer oder sexueller Belästigung am Arbeitsplatz.

Der Arbeitgeber achtet auf die Schulung der Ausschussmitglieder, damit diese die Präventionsmaßnahmen, die Verfahren, die oben genannten Rechte und Pflichten auf angemessene Weise anwenden können (Kodex I.3-51).

Der Arbeitgeber muss sich auch organisieren, damit **die Arbeitnehmer und die Hierarchie** (Kodex I.3-52):

- **informiert werden** über die Ergebnisse der Analyse psychosozialer Risiken, die getroffenen Präventionsmaßnahmen und die Ergebnisse der jährlichen Bewertung dieser Maßnahmen;
- die Informationen erhalten über die Anfragen von Risikoanalysen einer spezifischen Arbeitssituation, die Verfahren zur Beantragung einer psychosozialen Intervention, das Recht, eine Erklärung in das Register der Vorfälle mit Dritten eintragen zu lassen und die Pflicht zur Unterlassung von Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz;
- die notwendige **Schulung erhalten**, um die Präventionsmaßnahmen, die Verfahren, die oben genannten Rechte und Pflichten auf angemessene Weise anwenden zu können.

## Prävention der Risiken, die an den Kontakt mit externen Personen gebunden sind

(Kodex I.3-4; Gesetz, Art. 32 quinquies)

Arbeitnehmer, die im Rahmen ihrer Arbeit in **Kontakt mit Außenstehenden** (Kunden, Lieferanten, Anwender, Patienten, Schüler, Studenten,...) kommen, sind bestimmten Risiken in Bezug auf diese Kontakte ausgesetzt. Ihr Arbeitgeber muss diese berücksichtigen, wenn er die Risiken analysiert und die Präventionsmaßnahmen festlegt. Zum Beispiel muss er sich für mögliche Verbindungen mit anderen Risikofaktoren interessieren (wie Stresssituationen gegenüber Benutzer, Zeitwänge und Verfahrenswänge bei telefonischen Gesprächen, die Anordnung der Räume oder des Arbeitspostens,...). Der Arbeitgeber kann sich der Zusammenarbeit mit dem psychosozialen Präventionsberater versichern; es empfiehlt sich, auch den Sicherheitsberater hinzuzuziehen, besonders in Situationen, wo die Anordnung der Arbeitsposten eine gewisse präventive Wirkung haben kann.

Der Arbeitgeber stützt sich unter anderem auf die Erklärungen der Arbeitnehmer, die im Register der Vorfälle mit Dritten eingetragen sind. Dieses Register soll Aussagen von Arbeitnehmern sammeln, die glauben, dass sie Opfer von Gewalt und Belästigung seitens Außenstehender gewesen sind. Diese Aussagen umfassen eine Beschreibung der Taten von Gewalt und Belästigung und das Datum dieser Vorfälle. Die Identität des Arbeitnehmers wird nur mit dessen Einverständnis angegeben. Die Erklärungen werden mindestens 5 Jahre lang aufbewahrt.

Das Register wird von der Vertrauensperson oder vom psychosozialen Präventionsberater geführt, wenn er zum internen Dienst gehört. Ansonsten übernimmt der Gefahrenberater diese Aufgabe, der den internen Dienst leitet. Nur der Arbeitgeber, der psychosoziale Präventionsberater, die Vertrauensperson und der Gefahrenberater, der den internen Dienst leitet, haben Zugriff auf dieses Register, das der Kontrolle des Wohlbefindens am Arbeitsplatz zur Verfügung steht.



Für die Arbeitnehmer, die von externen Personen angegriffen wurden, muss der Arbeitgeber dafür sorgen, dass sie eine angemessene psychologische Unterstützung von spezialisierten Diensten erhalten. Er trägt die Kosten dieser Maßnahme. Der psychosoziale Präventionsberater äußert sich über die Wahl dieser Dienste oder Institutionen.

#### Im AGS

- Prüfen, ob im Unternehmen ein Register besteht für die Erklärungen der Arbeitnehmer be-

züglich Gewalt oder Belästigungen seitens externer Personen.

- Fragen, wie diese Erklärungen für die Risikoanalyse benutzt werden und welche Maßnahmen vorgeschlagen wurden oder werden, um diesen Problemen entgegenzuwirken.
- Prüfen, ob die Arbeitnehmer, die Opfer von Gewalt oder Belästigung seitens externer Personen wurde, effektiv Zugang zu einer psychologischen Unterstützung erhalten haben und die Qualität dieses Dienstes bewerten.

## 3.3. Jährliche Bewertung und Anpassung der Präventionsmaßnahmen

Das dynamische System, das der Arbeitgeber zur Vermeidung von Gefahren am Arbeitsplatz anwenden muss, umfasst auch die Überprüfung der Präventionsmaßnahmen bei jeder Veränderung, die Gefahren für die Arbeitnehmer bergen kann. Dies gilt ebenfalls für die psychosozialen Risiken (Kodex I.3-6 §1).

Hinzu kommt bezüglich der psychosozialen Risiken, dass der Arbeitgeber mindestens einmal im Jahr die Präventionsmaßnahmen überprüfen muss (Kodex I.3-6 §2). Daran beteiligt er den psychosozialen Präventionsberater, wenn dieser zum internen Dienst gehört. Wenn nicht, zieht er den psychosozialen Präventionsberater des externen Dienstes hinzu, wenn die Komplexität der Bewertung dies erfordert. Die Bewertung muss mindestens folgende Elemente berücksichtigen:

- die geforderten Risikoanalysen für bestimmte Arbeitssituationen;
- formell beantragte psychosoziale Interventionen (durch Gewalt oder Belästigung, begründet oder nicht, je nach Arbeitnehmer);
- die vom Gefahrenberater-Arbeitsarzt übermittelten Elemente aufgrund der gesamten Untersuchung der Gesundheitsüberwachung der Arbeitnehmer und der Besuche der Arbeitsorte, in Form kollektiver und anonymer Angaben;
- die Schlussfolgerungen aus den Vorfällen psychosozialer Natur, die sich wiederholt haben und die Gegenstand einer informellen psychosozialen Intervention waren; mindestens einmal im Jahr werden diese Schlussfolgerungen dem Arbeitgeber vom psychosozialen Präventionsberater in kollektiver und anonymer Form übermittelt;

- die Vorfälle, die im Register der Vorfälle mit Drittpersonen festgehalten wurden;
- die bezifferten Angaben im Jahresbericht des internen Dienstes (die Liste dieser Angaben befindet sich im Anhang III des KE vom 27. März 1998 über den internen Dienst).

Der Arbeitgeber **übermittelt dem Ausschuss die Ergebnisse dieser Bewertung** und fragt dessen Stellungnahme über die sich daraus ergebenden kollektiven Präventionsmaßnahmen (Kodex I.3-48). Außerdem übermittelt er dem Ausschuss mindestens einmal im Jahr die gesamten kollektiven Präventionsmaßnahmen, die der psychosoziale Präventionsberater als Reaktion auf (meist individuelle) formelle Anfragen psychosozialer Intervention vorgeschlagen hat. Es handelt sich um Maßnahmen zur Vermeidung jeglicher Wiederholung in anderen Arbeitssituationen. Der Arbeitgeber fragt den Ausschuss um eine Stellungnahme zu diesen Vorschlägen. Er teilt dem Ausschuss nur anonyme Angaben mit (Kodex I.3-5150).

Die Regelung präzisiert nicht den Zeitpunkt dieser jährlichen Bewertung. Einerseits muss man über den Jahresbericht des Präventionsdienstes verfügen; andererseits kann man davon ausgehen, dass es nützlich ist, diese Bewertung durchzuführen bevor der Arbeitgeber seinen Entwurf des Jahresaktionsplanes vorbereitet. Daher ist die Periode zwischen März und Juni sicher vorteilhaft. Wir empfehlen den Ausschüssen, den Monat festzulegen, in dem diese Bewertung stattfindet.

### Fragen für den Ausschuss

- Enthält der globale Präventionsplan ein besonderes Kapitel über die psychosozialen Risiken?
- Wurde im Unternehmen schon eine psychosoziale Risikoanalyse erstellt? Wenn nicht, sollte eine solche im globalen Präventionsplan und/oder im Jahresaktionsplan vorgesehen werden. Wenn ja, überprüft der Ausschuss, ob die Ergebnisse immer noch der Realität angepasst sind. Das ist besonders wichtig, wenn sich zwischenzeitlich die Organisation des Unternehmens, die Arbeitsbedingungen oder die Personalverwaltung geändert haben. In die-

sen Fällen ist wahrscheinlich eine zusätzliche Analyse notwendig.

- Wurde die jährliche Bewertung der Präventionsmaßnahmen der psychosozialen Risiken vom Arbeitgeber durchgeführt? Hat der Ausschuss die Ergebnisse dieser Bewertung erhalten?
- Hat er mindestens einmal im Jahr die Präventionsmaßnahmen erhalten, die der psychosoziale Präventionsberater als Reaktion auf eine individuelle formelle Anfrage einer psychosozialen Intervention vorgeschlagen hat? Hat der Ausschuss dazu Stellung bezogen?

## 3.4. Muss für Stress und Burnout eine besondere Prävention vorgesehen werden ?

### Der Stress

Stress ist die erste Gefahr für den Arbeitnehmer, der psychosozialen Risiken ausgesetzt ist. Eine länger anhaltende Stress-Exposition kann zu einem Burnout führen. Man kennt auch den gegenseitigen Einfluss von Stress und aggressivem Verhalten und Mobbing. Eine frühzeitige Prävention von Stress am Arbeitsplatz wird dazu verhelfen, akutere Manifestationen der psychosozialen Risiken zu vermeiden.

Die wichtigsten Faktoren für Stress bei der Arbeit sind seit Jahren bekannt. Man findet sie in den oben genannten psychosozialen Risikofaktoren. Stress am Arbeitsplatz ist gebunden an:

- Arbeitsanforderungen (Quantität und Intensität der Arbeit, Komplexität der Aufgaben, psychologische Anforderungen, mentale Belastung, usw.);
- Grad der Autonomie (Handlungsspielraum des Arbeitnehmers, um Entscheidungen am Arbeitsplatz zu beeinflussen, Möglichkeit seine Kompetenzen zu nutzen und zu entwickeln,...);
- die Qualität der Unterstützung des Arbeitnehmers seitens seiner Vorgesetzten oder Kollegen.

Siehe Tabelle Seite 28.

Für den Privatsektor gibt es ein besonderes rechtliches Instrument zur Prävention von Stress am Arbeitsplatz: das kollektive Arbeitsabkommen (KAA) Nr. 72 des Nationalen Arbeitrates (NAR). Dieses KAA schreibt sich vollständig in das Gesetz über das Wohlbefinden ein, vor allem was die Rolle des Ausschusses betrifft. Seine Rolle besteht darin, dass es dem Betriebsrat ebenfalls eine Rolle bei der Stressprävention zuweist.

Bei der Umsetzung einer Stresspräventionspolitik stellt der Übergang von der Feststellung zu konkreten Maßnahmen zur Stressvorbeugung oder -reduzierung ein schwieriger Punkt dar. Oft beginnt das Unternehmen sehr enthusiastisch eine Untersuchung, der dann keinerlei Maßnahme folgt. Zur Überwindung dieses Hindernisses veröffentlichte der Nationale Arbeitsrat ein praktisches Handbuch für die Anwendung des KAA Nr. 72. Dieses schlägt einen Plan in Etappen vor, ausgehend von der Idee, dass der Erfolg einer Stresspräventionspolitik eine partizipative und pragmatische Gesamtstrategie benötigt. Die gleiche Vorgehensweise wird im Kapitel 7 im Punkt 7.3 „Übergang von der Feststellung zur Aktion“ vorgeschlagen.

Dieses praktische Handbuch des NAR ist herunterladbar auf [www.cnt-nar.be](http://www.cnt-nar.be) (in Französisch)



		<b>ARBEITSANFORDERUNGEN</b> (Quantität und Intensität der Arbeit, Komplexität der Aufgaben, psychologische Anforderungen, mentale Belastung,...)	
		SCHWACH	STARK
<b>GRAD DER ARBEITSBEHERRSCHUNG</b> (Möglichkeit, Kompetenzen zu nutzen und entwickeln, abwechslungsreiche und kreative Aufgaben, freie Entscheidungen, Wahl der Arbeitsorganisation,...)	<b>Stark</b>	Entspannte Arbeitsatmosphäre	Intensive Aktivität
	<b>Schwach</b>	Passivität, Langeweile	<b>Hohe Anspannung, hohes Stressrisiko</b>

*Stressreduzierung bei Unterstützung der Vorgesetzten und der Kollegen*

### Die Prävention von Burnout

Es gibt sehr wenige konkrete Empfehlungen, um Burnout zu verhindern oder um damit umzugehen und die verschiedenen Vorschläge ergeben nur einen Sinn, wenn sie miteinander verbunden werden. Diese beiden Erkenntnisse ergeben sich aus einer Untersuchung über Burnout in Belgien, die in den Jahren 2012-2013 auf Anfrage des föderalen öffentlichen Dienstes für Beschäftigung durchgeführt wurde. Eine frühere Forschung wies schon auf die Merkmale der Arbeitsumgebung hin, die oft in Zusammenhang mit Burnout stehen. Ein Faktor, der oft mit Burnout in Verbindung gebracht wird, ist die Arbeitsbelastung (58 % der Fälle). Weitere Faktoren: Zeitdruck (41 %), organisatorische Veränderungen (38 %), Arbeitskonflikte (37 %) und Schwierigkeiten der Vereinbarung von Familie und Beruf (30 %). Hier finden wir, in unterschiedlichem Ausmaß, die bereits genannten psychosozialen Risikofaktoren. All diese Elemente sind im Rahmen einer Risikoanalyse im Auge zu behalten und wichtig für die Erarbeitung von Handlungspisten.

Zu den wichtigsten Empfehlungen aus der Forschung gehören die folgenden, die auf der Ebene des Unternehmens umzusetzen sind:

- **Sensibilisierung:** Beleuchtung der bestehenden Probleme in Bezug zum Burnout; Sensibilisierung der Vorgesetzten; Sensibilisierung der Arbeitnehmer während der Untersuchung durch den Arbeitsarzt; Informierung der Arbeitnehmer über die Vorzeichen von Burnout.

- **Primäre Prävention:** über einen Fragebogen und/oder eine Befragung die problematischen psychosozialen Faktoren im Unternehmen identifizieren.
- **Betreuung:** eine soziale Zelle im Unternehmen einrichten zur Betreuung der Personen im Burnout; Mittel zur sozialen Unterstützung entwickeln (zum Beispiel Unterstützungsgruppen bestehend aus Kollegen).
- **Rückkehr zur Arbeit:** Vorbereitung dieser Rückkehr durch Anpassung der Arbeitsbedingungen.

Zusammenfassungen dieser Untersuchungen sind erhältlich auf [www.respectautravail.be](http://www.respectautravail.be) (in Französisch).

Eine effiziente Präventionspolitik wird den primären Präventionsmaßnahmen Priorität einräumen. Diese müssen auf die wichtigsten Risikofaktoren einwirken, besonders auf die Arbeitsorganisation, die Arbeitsbelastung und den Zeitdruck, die organisatorischen Veränderungen, die Konfliktbewältigung, die Bestimmungen zur besseren Vereinbarkeit von Familie und Beruf, usw. ❖

# Kapitel IV

Die Anfrage einer  
psychosozialen Intervention





## 4.1. Worin besteht die interne Prozedur?

Jeder Arbeitnehmer kann sich an einen Gewerkschaftsdelegierten, an ein Mitglied des AGS oder an einen Vorgesetzten wenden, wenn er glaubt, von psychosozialen Risiken beeinträchtigt zu werden. Diese Beeinträchtigung erfolgt aus der Tatsache, dass der Arbeitnehmer sich in einer Arbeitssituation befindet, wo er die negativen Auswirkungen von z.B. Stress, Konflikten, Gewalt oder Belästigung am Arbeitsplatz erfährt.

In diesen Situationen kann der Arbeitnehmer auch eine psychosoziale Intervention bei der Vertrauensperson oder beim psychosozialen Präventionsberater beantragen. Dazu muss er einer internen Prozedur folgen, die in jedem Unternehmen vorgesehen werden muss (Kodex I.3-8).

Es gibt 2 Arten der psychosozialen Intervention:

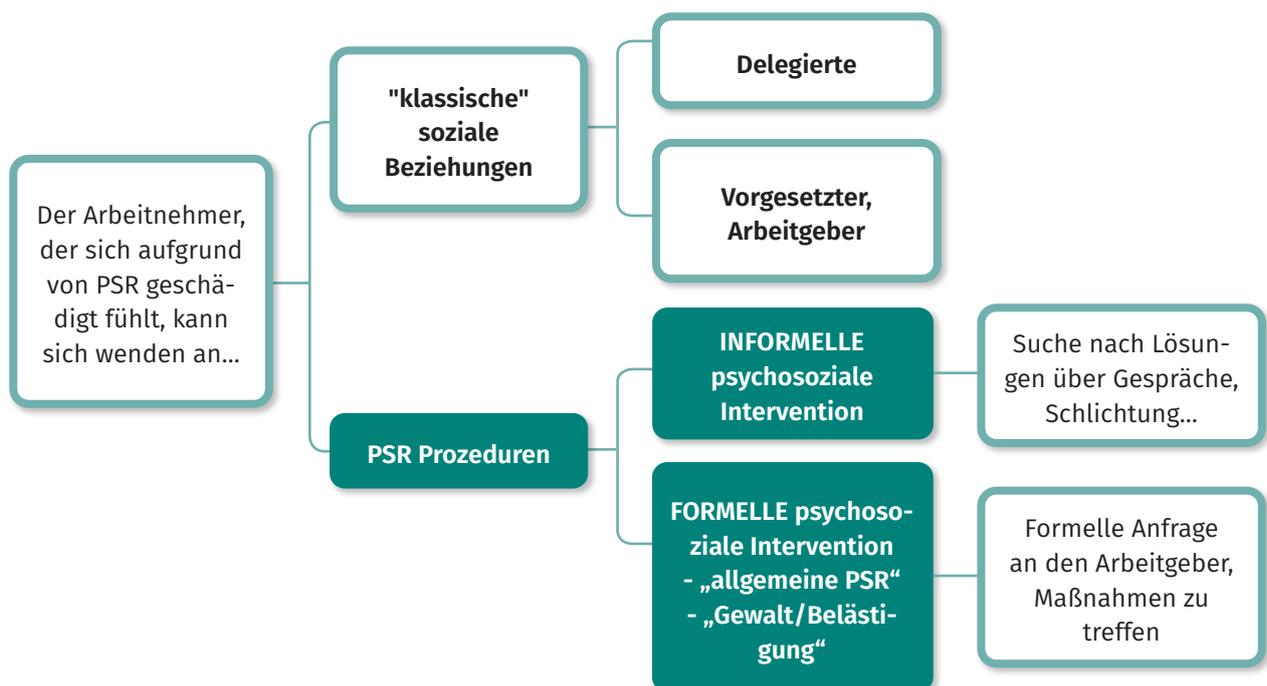
- die informelle psychosoziale Intervention, die der Arbeitnehmer bei der Vertrauensperson oder beim psychosozialen Präventionsberater anfragen kann; diese besteht aus der Suche nach Lösungen durch informelle Vereinbarungen;
- die formelle psychosoziale Intervention, die nur beim psychosozialen Gefahrenberater beantragt werden kann; sie besteht darin, den Arbeitgeber zu fragen, geeignete Maßnahmen zu treffen, um eine Beeinträchtigung durch psychosoziale Risiken zu beenden.

### Besonderer Hinweis

#### KEIN SCHUTZ, AUSSER WENN...

Achtung: Der Arbeitnehmer, der eine psychosoziale Intervention anfragt, ist nicht vor möglichen Repressalien durch den Arbeitgeber (vor allem gegen Kündigung) geschützt. Dieser Schutz besteht nur bei einer formellen psychosozialen Intervention aufgrund von Gewalt oder moralischer oder sexueller Belästigung.

In den Prozeduren kann präzisiert werden, wann und wie der betroffene Arbeitnehmer die Vertrauensperson oder den psychosozialen Präventionsberater in absoluter Vertraulichkeit kontaktieren und sich mit ihnen unterhalten kann. Die Prozeduren müssen ebenfalls die Arbeitswiederaufnahme der Arbeitnehmer präzisieren, die eine formelle psychosoziale Intervention aufgrund von Gewalt, moralischer oder sexueller Belästigung am Arbeitsplatz beantragt haben, sowie die Begleitung dieser Personen bei ihrer Arbeitswiederaufnahme (Art. 32 quater, Abs. 3, 2°).



## Modalitäten

Die Arbeitnehmer müssen die Vertrauensperson oder den psychosozialen Präventionsberater während der Arbeitszeit konsultieren können. Wenn dies aufgrund der Arbeitsorganisation nicht möglich ist, können sie diese Personen außerhalb der Arbeitszeit kontaktieren, wenn ein KAA oder eine interne Ordnung dies vorsieht. In beiden Fällen wird die Konsultierung als Arbeitszeit betrachtet und die Fahrtkosten gehen zu Lasten des Arbeitgebers (Kodex I.3-10).

Die praktischen Modalitäten der internen Prozedur müssen im Ausschuss vereinbart werden. Die Vertrauensperson und der psychosoziale Präventionsberater können zur konkreten Ausarbeitung dieser Prozedur hinzugezogen werden.

Wenn es zu keiner Einigung kommt, fragt der Arbeitgeber die Meinung des Funktionärs der Kontrolle des Wohlbefindens am Arbeitsplatz. Dieser hört sich beide Parteien an und versucht zu schlichten. Ist dies nicht möglich, teilt er dem Arbeitgeber seine Stellungnahme mit. Der Arbeitgeber informiert den Ausschuss über diese Stellungnahme innerhalb einer Frist von dreißig Tagen ab Erhalt. Er kann Maßnahmen treffen, wenn infolge dieses Gutachtens immer noch keine Einigung erzielt wurde, insofern mindestens zwei Drittel der im Ausschuss vertretenen Arbeit-

nehmersvertreter diesen zustimmen. Der Arbeitgeber trifft gegebenenfalls eine Entscheidung konform zu den kollektiven Arbeitsabkommen, die per Königlichem Erlass als verpflichtend gelten (Gesetz, Art. 32/2 § 2, Abs. 4, Art. 32 quater Abs. 4-6; Kodex I.3-9). Diese Prozeduren werden in der Arbeitsordnung aufgeführt, wie auch **die Koordinaten des psychosozialen Präventionsberaters** oder des zuständigen Dienstes, dem er angehört, und gegebenenfalls die Koordinaten der Vertrauensperson (Gesetz, Art. 32 nonies decies). Ein Modell der in die Arbeitsordnung zu integrierenden Prozedur ist herunterladbar auf [www.lacsc.be](http://www.lacsc.be)

## Das vorherige Gespräch

Bevor der Arbeitnehmer eine psychosoziale Intervention beantragt, kontaktiert er die Vertrauensperson oder den Präventionsberater. Spätestens zehn Kalendertage später wird er von der Vertrauensperson oder vom psychosozialen Präventionsberater angehört, die ihn über die Interventionsmöglichkeiten informieren. Wenn diese Konsultation bei einem persönlichen Gespräch stattfindet, kann der Arbeitnehmer ein Dokument fragen, das belegt, dass diese Unterhaltung stattgefunden hat. Wenn er es wünscht, kann er zu diesem Zeitpunkt festlegen, welche Art der Intervention er beantragt (Kodex I.3-11).

## 4.2. Die informelle psychosoziale Intervention

Der Arbeitnehmer kann sich für eine informelle psychosoziale Intervention entscheiden. Das bedeutet, dass die Vertrauensperson oder der psychosoziale Präventionsberater vor allem Lösungen sucht über:

- Gespräche (Empfang, aktives Zuhören und Beratung);
- eine Intervention bei einer anderen Person des Unternehmens, vor allem bei einem Vorgesetzten;
- eine Schlichtung zwischen den beteiligten Personen mit deren Einverständnis.

Die vom Arbeitnehmer gewählte informelle psychosoziale Intervention wird in einem datierten Doku-

ment bekundet und vom Streithelfer und vom Antragsteller unterzeichnet. Letzterer erhält eine Kopie (Kodex I.3-12).

Die informellen Interventionen führen in vielen Fällen zu positiven Ergebnissen. Wenn der Arbeitnehmer aber auf diesem Weg keine zufriedenstellende Lösung für seine Schwierigkeiten findet, bleibt ihm noch die Möglichkeit einer formellen Intervention. Er kann auch von Anfang an eine formelle Intervention beantragen, ohne vorher eine informelle Prozedur einzuleiten.

## 4.3. Die formelle psychosoziale Intervention

Der Antrag auf eine formelle psychosoziale Intervention besteht darin, den Arbeitgeber dazu aufzufordern, kollektive und individuelle Maßnahmen zu treffen, die der Situation angemessen sind. Diese

Maßnahmen ergeben sich aus der Analyse der besonderen Arbeitssituation und aus den Vorschlägen des psychosozialen Gefahrenberaters, die dieser in einer Stellungnahme formuliert hat. Bezieht sich der



Antrag des Arbeitnehmers auf eine formelle psychosoziale Intervention auf Vorfälle der Gewalt oder der moralischen oder sexuellen Belästigung am Arbeitsplatz, spricht man von einem „formellen psychosozialen Interventionsantrag aufgrund von Vorfällen der Gewalt oder der moralischen oder sexuellen Belästigung am Arbeitsplatz“. Dieser Antrag wird nach besonderen Modalitäten behandelt, die im Kapitel 5 erläutert werden (Kodex I.3-13).

### Einen formellen Antrag stellen

Der Arbeitnehmer äußert den Wunsch einer formellen psychosozialen Intervention bei dem psychosozialen Präventionsberater. Spätestens zehn Kalendertage später führt er ein persönliches Gespräch mit dem Präventionsberater. Dieses Gespräch muss vor der Einreichung des formellen Antrags stattfinden. Der psychosoziale Präventionsberater bestätigt in einem Dokument, dass das obligatorische persönliche Gespräch stattgefunden hat und gibt dem Arbeitnehmer eine Kopie davon (Kodex I.3-14).

Der formelle psychosoziale Interventionsantrag ist ein datiertes Dokument, das vom Antragsteller unterzeichnet wird. Er umfasst die Beschreibung der problematischen Arbeitssituation und die Forderung an den Arbeitgeber, geeignete Maßnahmen zu treffen. Dieser Antrag wird dem psychosozialen Präventionsberater oder dem externen Dienst, für den dieser Berater tätig ist, zugestellt. Er unterzeichnet eine Kopie dieses Antrages und stellt sie dem Antragsteller zu. Diese Kopie gilt als Empfangsbestätigung. Wird der Antrag als Einschreiben verschickt, gilt er als zugestellt ab dem dritten Werktag nach dem Versanddatum (Kodex I.3-15 §1 und §2).

### Erste Prüfung des Antrags

Der psychosoziale Präventionsberater (PSPB) **kann den formellen Interventionsantrag ablehnen**, wenn die vom Antragsteller beschriebene Situation offensichtlich kein psychosoziales Risiko am Arbeitsplatz aufzeigt. Er muss seine Ablehnung oder sein Einverständnis spätestens zehn Kalendertage nach Erhalt der Anfrage mitteilen, ansonsten gilt diese Anfrage als akzeptiert (Kodex I.3-15 §3).

FORMELLE PSYCHOSOZIALE INTERVENTION (außer Gewalt und Belästigung)		
1. Einreichung und Qualifikation des Antrags		
FRISTEN	HANDLUNGEN	DOKUMENTE
	Erster Kontakt zwischen dem Arbeitnehmer und der Vertrauensperson oder dem PSPB.	
Spätestens 10 Kalendertage später	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Anhörung</b> des Arbeitnehmers.</li> <li>■ Information über die Interventionsmöglichkeiten.</li> </ul>	<i>Bestätigung des persönlichen Gespräches auf Anfrage des Arbeitnehmers.</i>
	Der Arbeitnehmer äußert seinen Wunsch auf eine <b>formelle psychosoziale Intervention</b> .	
Spätestens 10 Kalendertage später	Obligatorisches persönliches <b>Gespräch</b> mit dem PSPB.	<i>Bestätigung des persönlichen Gespräches.</i>
	<b>Übermittlung des Antrags</b> an den PSPB oder an den externen Dienst.	<i>Unterzeichnete Kopie des Dokumentes wird dem Arbeitnehmer zugestellt.</i>
Spätestens 10 Kalendertage später	Nach seiner 1. Überprüfung entscheidet der PSPB, ob er den Interventionsantrag <b>annimmt oder ablehnt</b> und teilt dies mit.	<i>Bekanntgabe der Entscheidung.</i>
	Nach einer 2. Analyse entscheidet der PSPB, ob der Antrag hauptsächlich <b>kollektiver oder individueller Art</b> ist.	

*Danach: siehe Tabelle über die Bearbeitung der individuellen oder kollektiven Anträge (S. 34+35).*

Wenn dem Antrag stattgegeben wird, bestimmt der Präventionsberater, ob die vom Antragsteller beschriebene Situation sich hauptsächlich auf kollektive oder individuelle Risiken bezieht (Kodex I.3-16). In beiden Fällen wird die Bearbeitung dieses Antrages einen anderen Weg einschlagen.

## Kollektiver Antrag

Wenn der Antrag hauptsächlich kollektive Risiken betrifft, informiert der psychosoziale Präventionsberater den Arbeitgeber innerhalb kürzester Frist. Er informiert ihn über:

- die Einreichung eines Antrages auf eine kollektive psychosoziale Intervention und die Art, wie diese behandelt wird;
- die vom Antragsteller beschriebene Risikosituation (**ohne Angabe seiner Identität**);
- das Datum, an dem der Arbeitgeber über die Maßnahmen entscheiden muss, die er infolge des Antrags ergreifen wird.

Der psychosoziale Präventionsberater informiert auch den Antragsteller:

- über den hauptsächlich kollektiven Charakter seines Antrags und die Art der weiteren Vorgehensweise;
- das Datum, an dem der Arbeitgeber über die Maßnahmen entscheiden muss, die er infolge des Antrags ergreifen wird (Kodex I.3-17).

Wenn der Antragsteller schwere gesundheitliche Schäden riskiert, schlägt der psychosoziale Präventionsberater **dringende Schutzmaßnahmen** vor. Er richtet diese Vorschläge schriftlich direkt an den Arbeitgeber, damit dieser seine Entscheidung über den Antrag treffen kann. Innerhalb kürzester Frist setzt der Arbeitgeber die vorgeschlagenen Maßnahmen oder andere Maßnahmen, die einen gleichwertigen Schutz bieten, um (Kodex I.3-20).

Zur Vorbereitung seiner Entscheidung kann der Arbeitgeber, wenn er es für notwendig erachtet, eine Risikoanalyse durchführen. Dies geschieht nach den gleichen Regeln wie für die Risikoanalyse einer spezifischen Arbeitssituation, vor allem mit der Beteiligung der Arbeitnehmer (siehe Kapitel 3).

Um seine Entscheidung zu treffen, geht der Arbeitgeber wie folgt vor:

- er übermittelt dem Ausschuss (oder der Gewerkschaftsdelegation) das Dokument, das die vom

Arbeitnehmer beschriebenen Tatbestände beschreibt;

- er fragt dessen Stellungnahme über die Modalitäten der Bearbeitung des Antrags;
- gegebenenfalls übermittelt er ihm die Ergebnisse der Risikoanalyse der besonderen Arbeitssituation, die nur anonyme Angaben enthalten;
- er fragt dessen Stellungnahme über Maßnahmen, die infolge des Antrags zu ergreifen sind (Kodex I.3-18).

Spätestens drei Monate nach Erhalt der Anfrage informiert der Arbeitgeber schriftlich über seine begründete Entscheidung:

- den psychosozialen Präventionsberater, der den Antragsteller informiert;
- den Präventionsberater des internen Dienstes, wenn der psychosoziale Präventionsberater zu einem externen Dienst gehört;
- den Ausschuss oder die Gewerkschaftsdelegation.

Er setzt die Maßnahmen, die er beschlossen hat, innerhalb kürzester Zeit um. Die Frist zur Mitteilung der Entscheidung kann maximal 3 Monate verlängert werden, wenn der Arbeitgeber die Risikoanalyse der spezifischen Arbeitssituation vornimmt (Kodex I.3-19).

Was geschieht, wenn der Antrag des psychosozialen Präventionsberaters ohne Antwort bleibt (der Arbeitgeber teilt seine Entscheidung nicht innerhalb der Frist mit oder beschließt, keine Maßnahmen zu treffen) oder es keine zufriedenstellende Lösung gibt (der Antragsteller glaubt, dass die Präventionsmaßnahmen nicht der Situation angepasst sind)?

- Wenn der Arbeitgeber keine Risikoanalyse der konkreten Arbeitssituation durchgeführt hat oder wenn diese Analyse nicht unter Beteiligung des Präventionsberaters erfolgte, behandelt der psychosoziale Präventionsberater den Antrag als individuellen Antrag, insofern der Antragsteller sein schriftliches Einverständnis erteilt (Kodex I.3-20 §1). Der psychosoziale Präventionsberater informiert den Arbeitgeber innerhalb kürzester Frist darüber und teilt ihm auch die Identität des Antragstellers mit. Die Frist, in der er seinen Standpunkt zu dem Antrag mitteilen muss, beginnt ab dem Moment, wo der Antragsteller sein schriftliches Einverständnis gibt (Kodex I.3-21 §2).



Zusammengefasst:

FORMELLE PSYCHOSOZIALE INTERVENTION (außer Gewalt und Belästigung) 2. Bearbeitung des kollektiven Antrags		
FRIST	AKTIONEN	DOKUMENTE
	Der PSPB <b>informiert den Arbeitgeber</b> über: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ den Erhalt des Antrages (ohne Identität des Arbeitnehmers);</li> <li>■ den kollektiven Charakter des Antrags;</li> <li>■ die Bearbeitungsprozedur;</li> <li>■ die vom Antragsteller beschriebene Risikosituation;</li> <li>■ das Datum, an dem der Arbeitgeber eine Entscheidung treffen muss.</li> </ul> Der PSPB <b>informiert den Arbeitnehmer</b> über: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ den kollektiven Charakter seines Antrags;</li> <li>■ die Bearbeitungsprozedur;</li> <li>■ das Datum, an dem der Arbeitgeber eine Entscheidung treffen muss.</li> </ul>	<i>Schriftliche Information</i>
Direkt, auf jeden Fall vor Ablauf der Frist von 3 Monaten	Beim Risiko einer schweren gesundheitlichen Beeinträchtigung schlägt der PSPB dringende Maßnahmen vor.	
	Der Arbeitgeber fragt den Ausschuss (die Gewerkschaftsdelegation) nach dessen Meinung über: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ die Modalitäten der Bearbeitung des Antrags;</li> <li>■ die weitere Behandlung des Antrags.</li> </ul>	<i>Beschreibung der Risikosituation (ohne Angabe der Identität des Antragstellers)</i>
Innerhalb von 3 Monaten nach der Information durch den PSPB	Der Arbeitgeber teilt seine Entscheidung mit: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ dem PSPB, der den Antragsteller informiert;</li> <li>■ dem internen Dienst, wenn der PSPB zum externen Dienst gehört;</li> <li>■ dem Ausschuss (GD).</li> </ul> Verlängerung der Frist (max. 3 Monate), wenn der Arbeitgeber eine Risikoanalyse der PSR durchführt.	<i>Inhalt laut Angaben des KE PSR</i>
Der Arbeitgeber setzt die beschlossenen Maßnahmen innerhalb der kürzesten Frist um.		

- Wenn der Arbeitgeber eine Analyse der konkreten Arbeitssituation mit dem psychosozialen Präventionsberater durchgeführt hat, kann der Antragsteller Klage erheben bei der Inspektion der Kontrolle des Wohlbefindens am Arbeitsplatz, wenn die Interventionsanfrage ohne Antwort oder ohne zufriedenstellende Antwort geblieben ist.

### Individueller Antrag Bearbeitung des Antrags

Wenn sich der Antrag auf hauptsächlich individuelle Risiken bezieht, informiert der psychosoziale Präventionsberater (PSPB) den Arbeitgeber schriftlich über den Erhalt eines formellen psychosozialen Interventionsantrages mit hauptsächlich individuellem Charakter. Er **teilt ihm die Identität des Antragstellers mit** (Kodex I.3-22). Achtung: der Antragsteller ist nicht

vor möglichen Repressalien durch den Arbeitgeber geschützt. Dieser Schutz gilt nur, wenn sich der formelle individuelle Interventionsantrag auf Handlungen von Gewalt oder moralischer oder sexueller Belästigung bezieht (siehe Kapitel 5).

Der psychosoziale Präventionsberater untersucht die Arbeitssituation auf unparteiische Weise. Er berücksichtigt die Informationen, die er von allen Personen erhält, die er zu befragen als nützlich erachtet. Diese Informationen können Gegenstand von datierten und unterzeichneten Erklärungen sein, deren Kopie an die befragten Personen ausgehändigt wird (Kodex I.3-23). Diese Erklärungen können anschließend an das Ministerium weitergeleitet werden, wenn die befragte Person in der Erklärung angegeben hat, dass sie damit einverstanden ist (Kodex I.3-33).

FORMELLE PSYCHOSOZIALE INTERVENTION (außer Gewalt und Belästigung)		
3. Bearbeitung des individuellen Antrags		
FRIST	AKTIONEN	DOKUMENTE
	Der PSPB informiert den Arbeitgeber über: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ den Erhalt des Antrages;</li> <li>■ den individuellen Charakter des Antrags;</li> <li>■ die Identität des Antragstellers.</li> </ul>	<i>Schriftliche Information</i>
	Unparteiische Untersuchung des Antrages durch den PSPB.	<i>Eventuell: datierte und unterzeichnete Erklärungen + Kopien</i>
Max. 3 Monate nach Erhalt des Antrags	Erstellung und Übermittlung der Stellungnahme des PSPB (vollständig an den Arbeitgeber, Maßnahmenvorschläge und Rechtfertigung an die Parteien).	<i>Inhalt der Stellungnahme laut Angaben des KE PSR</i>
Max. 1 Monat nach Übermittlung der Stellungnahme	Der Arbeitgeber informiert den von den Maßnahmen betroffenen Arbeitnehmer und übermittelt ihm die vollständige Stellungnahme des PSPB, wenn diese Maßnahmen seine Arbeitsbedingungen verändern.	<i>Schriftliche Information</i>
Max. 2 Monate nach der Übermittlung der Stellungnahme	Der Arbeitgeber teilt seine Entscheidung mit: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ dem PSPB;</li> <li>■ den Parteien;</li> <li>■ dem internen Dienst (wenn externer PSPB).</li> </ul>	<i>Schriftliche Information</i>
Der Arbeitgeber setzt die beschlossenen Maßnahmen innerhalb der kürzesten Frist um.		

### Stellungnahme des Präventionsberaters

Infolge seiner Prüfung der Situation erstellt der psychosoziale Präventionsberater (PSPB) ein **Gutachten**, das folgende Aspekte umfasst (Kodex I.3-24):

- Beschreibung des Antrages und dessen Kontext;
- Beschreibung der Gefahren für den Antragsteller und für die gesamte Belegschaft;
- Elemente, die einen positiven oder negativen Einfluss auf die Risikosituation ausüben, vor allem auf Ebene der Arbeitsorganisation, des Arbeitsinhaltes, der Arbeitsbedingungen, der Lebensbedingungen am Arbeitsplatz oder der zwischenmenschlichen Beziehungen am Arbeitsplatz;
- gegebenenfalls die Maßnahmen, die zuvor getroffen wurden, um die potentielle Gefahr zu beseitigen und die Schäden zu begrenzen;
- die vorgeschlagenen Maßnahmen zur kollektiven und individuellen Prävention, die in der besonderen Arbeitssituation umzusetzen sind, um die potentielle Gefahr zu beseitigen, sowie die Begründung dieser Vorschläge;
- die vorgeschlagenen Maßnahmen zur kollektiven und individuellen Prävention, die umzusetzen sind, um

jede Wiederholung in anderen Arbeitssituationen zu vermeiden, sowie die Begründung dieser Vorschläge.

Spätestens drei Monate nach der Annahme des Antrags **leitet** der psychosoziale Präventionsberater **diese Stellungnahme weiter an den Arbeitgeber** (Kodex I.3-25). Dies ist ebenfalls zu tun, wenn der Antragsteller im Laufe der Intervention nicht mehr zum Unternehmen gehört (Kodex I.3-30). Diese Frist von drei Monaten kann um weitere drei Monate verlängert werden, insofern der Präventionsberater diese Verlängerung schriftlich beim Arbeitgeber, beim Antragsteller und bei der andere direkt betroffenen Person rechtfertigt.

Der psychosoziale Präventionsberater richtet seine Stellungnahme ebenfalls an die Vertrauensperson, wenn diese für die gleiche Situation interveniert ist aufgrund einer informellen Interventionsanfrage und insofern der Antragsteller damit einverstanden ist (Kodex I.3-25).



Innerhalb kürzester Frist **informiert** der psychosoziale Präventionsberater **den Antragsteller und die andere direkt betroffene Person schriftlich** über:

- das Datum der Zustellung der Stellungnahme an den Arbeitgeber;
- die oben angeführten Vorschläge von individuellen und kollektiven Präventionsmaßnahmen sowie deren Rechtfertigung, insofern sie dazu beitragen, die Situation zu verstehen und das Ergebnis des Verfahrens zu akzeptieren (Kodex I.3-26).

Gleichzeitig teilt der psychosoziale Präventionsberater, insofern er einem externen Dienst zugehört, dem Präventionsberater des internen Dienstes diese gleichen Vorschläge von Präventionsmaßnahmen schriftlich mit, inklusive deren Begründung, damit der Präventionsberater des internen Dienstes die Koordination übernehmen kann (Kodex I.3-27).

### Entscheidungen des Arbeitgebers

Wenn der Arbeitgeber beabsichtigt, individuelle Maßnahmen gegenüber einem Arbeitnehmer zu treffen, informiert er diesen schriftlich, spätestens einen Monat nachdem er die Stellungnahme des psychosozialen Präventionsberaters erhalten hat. Wenn diese Maßnahmen die Arbeitsbedingungen des Arbeitnehmers verändern, gibt der Arbeitgeber ihm eine Kopie der fraglichen Stellungnahme und hört ihn dazu an. Bei dieser Unterhaltung kann sich der Arbeitnehmer durch eine Person seiner Wahl begleiten lassen (Kodex I.3-28).

Spätestens zwei Monate nach Erhalt der Stellungnahme des psychosozialen Präventionsberaters hält der Arbeitgeber seine Entscheidungen schriftlich fest und leitet diese weiter an:

- den psychosozialen Präventionsberater;
- an den Antragsteller und an die andere direkt betroffene Person;
- an den Präventionsberater des internen Dienstes, wenn der psychosoziale Präventionsberater einem externen Dienst zugehörig ist.

Der Arbeitgeber setzt seine Entscheidung schnellstmöglich um (Kodex I.3-29).

### Erstellung eines individuellen Dossiers

Der PSPB eröffnet und aktualisiert ein individuelles Dossier. Dieses umfasst alle vom PSPB erhaltenen oder weitergeleiteten Dokumente im Rahmen der genutzten Prozedur, vor allem die Bestätigungen der verschiedenen Gespräche, die Informationen an

den Arbeitgeber und an den Antragsteller über die Art der Interventionsanfrage und die Modalitäten deren Bearbeitung, die von den angehörten Personen unterzeichneten und datierten Erklärungen, die Stellungnahme des PSPB und weitere Dokumente dazu (Abgabefrist, Verschiebung), die vom Arbeitgeber erstellten Dokumente über die Maßnahmen, die er infolge der Anfrage zu ergreifen gedenkt (für eine vollständige Auflistung, siehe Kodex I.3-31). Die persönlichen Notizen des PSPB, die er sich während des Verfahrens gemacht hat, dürfen nicht im Dossier erscheinen.

Das individuelle Dossier wird einem PSPB zur Verwahrung während zwanzig Jahren ab dem Datum der Einreichung des Antrages anvertraut, der exklusiv verantwortlich dafür ist (Kodex I.3-32).

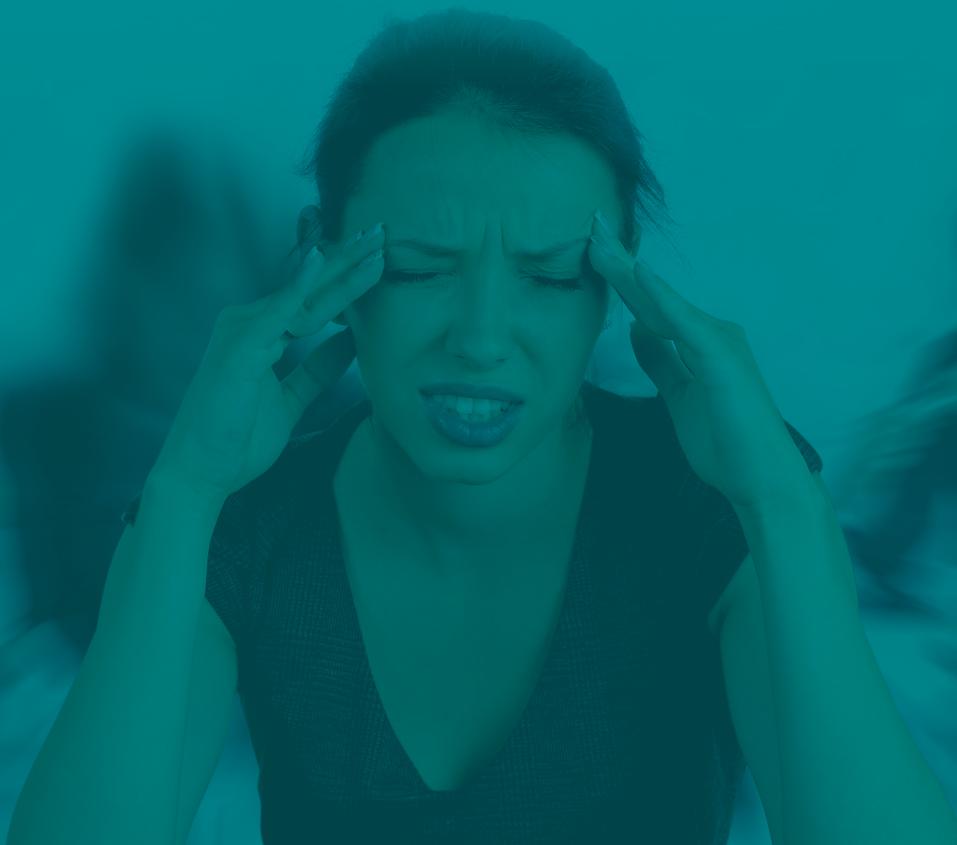
Was wird aus dem Dossier im Falle des Wechsels des externen Dienstes (Kodex I.3-34)?

- Wenn der formelle psychosoziale Interventionsantrag zum Zeitpunkt des Wechsels noch in Bearbeitung ist, informiert der psychosoziale Präventionsberater den Antragsteller und die andere betroffene Person schnellstens über diesen Wechsel. Der Arbeitgeber teilt dem Präventionsberater die Koordinaten des neuen externen Dienstes mit, der das individuelle Dossier an den psychosozialen Präventionsberater des neuen externen Dienstes weiterleitet. Dieser informiert den Antragsteller und die andere betroffene Person über die Tatsache, dass er die Bearbeitung des Dossiers fortsetzt.
- Wenn die Bearbeitung des formellen psychosozialen Interventionsantrags zum Zeitpunkt des Wechsels des externen Dienstes abgeschlossen ist, kann der psychosoziale Präventionsberater des neuen externen Dienstes bei Bedarf eine Kopie des individuellen Dossiers erhalten.

Die Übermittlung des individuellen Dossiers erfolgt unter Wahrung des Berufsgeheimnisses. Das individuelle Dossier wird dem Überwachungsbeauftragten zur Verfügung gestellt (Kodex I.3-33). ❖

# Kapitel V

## Die Prävention von Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz





## 5.1. Die Problematik

### Die Grenzen eines Ansatzes in Bezug auf „Belästigung“

Konflikte und Beziehungsschwierigkeiten in Bezug auf Gewalt und Belästigung in Angriff zu nehmen, führen sehr oft in eine Sackgasse. Dieser Ansatz neigt dazu, die kollektive Dimension der Risikofaktoren, die auf dem Spiel stehen, zu verdecken. Ein Konflikt ist noch keine Belästigung und auch eine strikte Anweisung des Vorgesetzten ist (unter gewöhnlichen Umständen) nicht als solche zu betrachten. Jede schwierige Situation am Arbeitsplatz muss nicht mit einer moralischen Belästigung gleichgesetzt werden.

Andererseits weiß man heute, dass bei den meisten Belästigungsfällen zu Beginn ein (oft impliziter) Konflikt besteht zwischen den unterschiedlichen Auffassungen von der Arbeit und der Art diese auszuführen, ihrer Bedeutung für die Person, die sie ausführt und für die Personen, mit denen sie in Kontakt steht (Kollegen, Chef, Kunden,...). Ein Delegierter, der mit einer Person konfrontiert wird, die eine angespannte oder konfliktbeladene Situation erlebt oder am Arbeitsplatz leidet, wird sich zunächst die Frage stellen, ob diese Situation auch von anderen so erlebt wird und daher kollektiv behandelt werden kann.

Wie dem auch sei, es ist sehr wichtig, im Unternehmen ein Klima zu wahren, in dem die Personen respektiert werden und jedes missbräuchliche Verhalten abgelehnt wird. In diesem Sinne unterstreicht das Gesetz, dass „die Arbeitgeber, die Arbeitnehmer und die gleichgestellten Personen sowie die externen Personen, die mit den Arbeitnehmern bei der Ausführung ihrer Arbeit in Kontakt kommen, Gewalt und moralische oder sexuelle Belästigung unterlassen müssen“. (Gesetz, Art. 32bis)

### Moralische Belästigung (Mobbing) rechtzeitig erkennen

**Wie äußert sich die moralische Belästigung?** Mobbing äußert sich in vielfältiger Form, durch zahlreiche Taten und Gesten, sie sich wiederholen und/oder sich allmählich steigern. Nachstehend einige Beispiele:

- **Das Opfer davon abhalten, sich auszudrücken:** es ständig unterbrechen, systematisch kritisieren, Drohungen äußern, den Kontakt verweigern, es

verleugnen, usw.;

- **Die Person abwertend behandeln und/oder ihren Ruf schädigen:** sie anschwärzen, Gerüchte verbreiten, ihre religiösen Überzeugungen, Herkunft, Privatleben kritisieren, sich über sie lustig machen, usw.;
- **Das Opfer sozial isolieren:** es ignorieren, es von seinen Kollegen trennen, seiner Anwesenheit keinerlei Aufmerksamkeit schenken, sein Arbeitswerkzeug progressiv reduzieren oder streichen, Zwietracht streuen zwischen dem Opfer und seinen Kollegen, Unterhaltungen verbieten, es in einem abgelegenen Büro unterbringen...;
- **Die Arbeit unangenehm oder unmöglich machen:** die Person systematisch überlasten, unklare Anweisungen geben, keine nützlichen Informationen geben, systematisch ungenaue oder unvollständige Informationen mitteilen, häufig ihre Arbeitspläne ändern, Fehler verursachen, Notizen oder Agenda stehlen, nutzlose Arbeit geben, persönliche Gegenstände verstellen, usw.;
- **Die Person in Gefahr bringen:** zu schwere oder gefährliche Arbeit anvertrauen oder die die Gesundheit des Arbeitnehmers nicht berücksichtigt, alle Formen sexueller Belästigung, Arbeitsunfälle bewirken oder nicht verhindern, Körperverletzung, usw.

**Weshalb ein solches Verhalten?** Am Ursprung der moralischen Belästigung am Arbeitsplatz findet man verschiedene Umstände, von denen eine Reihe an die Arbeitssituation gebunden sind. Diese Arbeitsumstände sind jene, auf die die Präventionsakteure, vor allem der AGS, einwirken können. Die wichtigsten Probleme, die an die Arbeitsumstände gebunden sind, betreffen:

- **Die Personalverwaltung:** die Art, wie das Unternehmen geführt wird, ist ein wichtiges Element im Prozess der Gewalt am Arbeitsplatz;
- **Die Arbeitsorganisation:** Fehler bei der Bewertungsprozedur, bei der Rekrutierung oder Aufgabenverteilung, Kommunikationsschwierigkeiten, zu wenig oder zu viel Personal;
- **Organisatorische Veränderungen:** Fusionen oder Splitterung von Unternehmen, Umstrukturierungen, Wechsel der Vorgesetzten, usw.;
- **Beruflicher Stress und Arbeitsklima:** Wettbewerbsklima, Leistungsdruck;

- Ungleiche Bezahlung und politisierter Arbeitskontext.

Wenn diese Umstände präsent sind, befindet man sich in einer Risikosituation. Manche Ereignisse fördern den Übergang von einer Risikosituation zur Auslösung von Belästigung. Es wurden **vier Hauptauslöser** identifiziert:

- der Beginn einer neuen Beschäftigung oder einer neuen Funktion;
- ein neuer Vorgesetzter beginnt seine Funktion;
- die Anschuldigung von Dysfunktionen oder Veruntreuungen durch das Opfer;
- ein Konflikt über die Arbeitsorganisation.

Für Frauen kommen besondere Auslöser hinzu: die Weigerung, den Avancen eines Vorgesetzten oder einer sexuellen Belästigung nachzugeben, die Reduzierung der Arbeitszeit zur Betreuung der Kinder und aus familiären Gründen, die Ankündigung einer Schwangerschaft und die Rückkehr aus dem Mutterschaftsurlaub.

**Wie entwickelt sich die moralische Belästigung?** Die Person, die gemobbt wird, benötigt oft Zeit, um sich dessen bewusst zu werden. Zunächst bemerkt sie den systematischen Charakter der Attacken nicht. Oft hat sich die Situation schon sehr verschlechtert, wenn die Person zugibt, dass sie wahrscheinlich gemobbt wird und dass es Zeit wird, darüber zu reden. Um Mobbing (oder ein Mobbingrisiko) rechtzeitig aufzuspüren, ist es also nützlich, auf die oben beschriebenen Verhaltensweisen zu achten, wenn diese systematisch auf eine

Person abzielen. Man muss auch auf die im Kapitel 3 beschriebenen Risikofaktoren achten.

Wenn die betroffene Person außerdem mitteilt, dass sie systematisch in Konfliktsituationen gerät und sich ungerecht behandelt fühlt, wenn sie öfter aus Krankheitsgründen fehlt oder einen deprimierten Eindruck macht, ist es höchste Zeit, sich Sorgen zu machen und ihr anzuraten, eine Vertrauensperson oder einen psychosozialen Präventionsberater aufzusuchen.

Eine frühzeitige Aufspürung ist umso wichtiger, da es bei einer erwiesenen Belästigung in den meisten Fällen zu einem Vertragsbruch kommt.

### Die sexuelle Belästigung

Im Unterschied zur moralischen Belästigung ist die sexuelle Belästigung nicht unbedingt an eine Wiederholung eines missbräuchlichen Verhaltens gebunden. Eine einzige Handlung mit sexueller Konnotation, die die Würde einer Person angreift, kann als sexuelle Belästigung gelten. Dabei kann es sich um ein absichtliches Verhalten (der Täter will ausdrücklich Druck auf die Person ausüben, sie einschüchtern, ihr Gewalt antun,...) oder um ein unbeabsichtigtes Verhalten, das trotzdem die Würde der Person antastet, handeln. Dieses Verhalten kann folgender Art sein:

- verbal: sexuelle Andeutungen oder Vorschläge, ähnliche Bemerkungen;
- non-verbal: „ausziehende“ Blicke, Verteilung von pornographischen Bildern, usw.;
- körperlich: Gesten mit sexueller Konnotation, Berührungen, Gewalt, Vergewaltigung,...

## 5.2. Die Prävention von Gewalt und Belästigung

Die Prävention von Gewalt und moralischer oder sexueller Belästigung am Arbeitsplatz gehört zur Prävention der psychosozialen Risiken. Sie stützt sich auf eine Risikoanalyse, die vor allem auf alle Vorfälle abzielt, die Gegenstand einer begründeten Klage gegen Gewalt oder moralische oder sexuelle Belästigung waren.

Aufgrund dieser Risikoanalyse und mit Rücksicht auf die Art der Aktivität und die Größe des Unternehmens legt der Arbeitgeber die treffenden Präventionsmaßnahmen fest. Diese Maßnahmen sind mindestens (Gesetz, Art. 32 quater):

1. **Materielle und organisatorische Maßnahmen**, durch die Gewalt und Belästigungen verhindert werden können: Materielle Maßnahmen betreffen z.B. die Anpassung der Arbeitsräume, des Arbeitsumfeldes mit dem Ziel, die Kommunikation zu vereinfachen. Organisatorische Maßnahmen betreffen die verschiedenen Aspekte der Arbeitsorganisation, der Personalverwaltung, der Arbeitsbeziehungen, z.B.: Definierung der Rollen und Funktionen, Bewertungsprozeduren, Empfang und Begleitung von neuen Kollegen, Gestaltung der Arbeitspläne (siehe auch Maßnahmen im Rahmen der Prävention der psychosozialen Risiken in Kapitel 3).



2. Die anzuwendenden **Prozeduren, wenn Übertretungen gemeldet werden** (siehe einzusetzende Prozeduren im Rahmen der psychosozialen Interventionsanfragen im Kapitel 4).
3. **Besondere Schutzmaßnahmen** für Arbeitnehmer, die bei der Ausführung ihrer Arbeit in Kontakt mit externen Personen stehen (Kunden, Lieferanten,...).
4. Die **Pflichten der Hierarchie** bei der Prävention von Gewalt und moralischer oder sexueller Belästigung am Arbeitsplatz.
5. Die Information und Schulung der Arbeitnehmer.
6. Die Information des Ausschusses.

Der Arbeitgeber trifft diese Maßnahmen, nachdem der Ausschuss sein Gutachten erstellt hat, mit Ausnahme der geltenden Prozeduren unter Punkt 2, die im AGS vereinbart wurden (siehe Kapitel 4). Was die Information und die Schulung angeht, siehe auch Kapitel 3.

## Der Schutz der Arbeitnehmer aus externen Firmen

Kann der Arbeitnehmer einer externen Firma, der denkt, dass er Opfer von Gewalt oder Belästigung in dem Unternehmen ist, die interne Prozedur dieses Unternehmens in Anspruch nehmen? Ja, wenn er seine Tätigkeit dauerhaft bei diesem Arbeitgeber ausübt und wenn die vermeintliche Gewalt oder Belästigung von einem Arbeitnehmer dieses Arbeitgebers ausgeht.

Wenn individuelle Präventionsmaßnahmen getroffen werden müssen gegenüber einem Arbeitnehmer eines externen Unternehmens, wird der Arbeitgeber, bei dem die Aktivitäten permanent ausgeführt werden, alle notwendigen Kontakte mit dem Arbeitgeber der externen Firma ergreifen, so dass die Maßnahmen tatsächlich umgesetzt werden können (Kodex I.3-43).

## 5.3. Der Antrag auf psychosoziale Intervention wegen Gewalt oder Belästigung

Der Arbeitnehmer, der meint, Opfer von Gewalt oder Belästigung am Arbeitsplatz zu sein, kann sich an den psychosozialen Präventionsberater oder an die Vertrauensperson wenden, um eine informelle psychosoziale Intervention zu beantragen. Oder er kann sich an den psychosozialen Präventionsberater wenden, um eine formelle psychosoziale Intervention wegen Gewalt, moralischer oder sexueller Belästigung an der Arbeit zu beantragen (Gesetz, Art. 32 nonies).

Geht es um eine informelle psychosoziale Intervention, geschieht dies auf die gleiche Art und Weise wie ein informeller Interventionsantrag, der begründet wird durch einen Schaden infolge psychosozialer Risiken (siehe Kapitel 4). Wenn es sich um eine formelle psychosoziale Intervention handelt, **verläuft dies als formelle individuelle Intervention**, aber mit strikteren Anforderungen, die nachstehend beschrieben werden. In allen Fällen muss der betreffende Arbeitnehmer vor Einreichung seines Antrags auf formelle Intervention ein persönliches Gespräch mit dem psychosozialen Präventionsberater führen.

### Einreichen des Interventionsantrags

**Das datierte und unterzeichnete Dokument**, durch das der Arbeitnehmer seinen Antrag auf formelle psychosoziale Intervention wegen Gewalt oder moralischer oder sexueller Belästigung stellt, muss folgende Informationen enthalten:

- die genaue Beschreibung der Vorfälle, die nach Angaben des Arbeitnehmers Gewalt oder Belästigung an der Arbeit darstellen;
- wann und wo jeder Vorfall stattfand;
- die Identität der betroffenen Person;
- die Anfrage an den Arbeitgeber, geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um die Vorfälle zu beenden (Kodex I.3-35 §1).

Im Anschluss an das obligatorische persönliche Gespräch vor dem Antrag nimmt der psychosoziale Präventionsberater oder der externe Dienst, für den der Präventionsberater seine Aufgaben erfüllt, **die Anfrage persönlich entgegen**, unterschreibt eine Kopie und übergibt sie dem Antragsteller. Diese Kopie hat Bestätigungswert. Wenn der Antrag per Einschreiben ver-

sandt wird, gilt dieser am dritten Werktag nach dem Versanddatum (Kodex I.3-35 §2) als erhalten.

Der psychosoziale Präventionsberater kann die Einreichung des **Antrags auf Intervention ablehnen**, wenn die vom Antragsteller beschriebene Situation eindeutig keine Gewalt oder moralische oder sexuelle Belästigung an der Arbeit enthält. Er teilt seine Ablehnung oder deren Annahme spätestens innerhalb von zehn Kalendertagen nach Eingang des Antrags mit. In Ermangelung einer Benachrichtigung innerhalb dieser Frist gilt der Antrag als angenommen (Kodex I.3-35 §3).

## Bearbeitung des Interventionsantrags

Sobald er den Antrag angenommen hat, informiert der psychosoziale Präventionsberater den Arbeitgeber schriftlich über die Einreichung eines Interventionsantrags wegen Gewalt oder Belästigung. Er informiert ihn über die **Identität des Antragstellers** und die Tatsache, dass letzterer vor Kündigung und vor jeder nachteiligen Maßnahme **geschützt** ist (außer aus einem Grund, der nichts mit dem psychosozialen Interventionsantrag zu tun hat). Dieser Schutz tritt **ab dem Datum des Antragsingangs** in Kraft (Kodex I.3-36).

Der psychosoziale Präventionsberater untersucht den Antrag:

- Er teilt der beschuldigten Person so schnell wie möglich die Fakten mit.
- Er hört Personen, Zeugen oder andere an, die er als nützlich erachtet.
- Er prüft den Antrag unparteiisch.
- Er informiert den Arbeitgeber unverzüglich über die Identität von jedem Arbeitnehmer, der eine Aussage gemacht hat, und über die Tatsache, dass diese Arbeitnehmer vor Entlassung und anderen Repressalien geschützt sind.

Die beschuldigte Person und die Zeugen erhalten eine Kopie ihrer datierten und unterzeichneten Erklärung. Gegebenenfalls ist in diesen Erklärungen anzugeben, dass ihre Verfasser zustimmen, dass ihre Erklärungen auf Wunsch an das öffentliche Ministerium übermittelt werden (Kodex I.3-37).

Wenn es angesichts der Ernsthaftigkeit des Sachverhalts notwendig ist, schnell den Schutz des Antragstellers zu gewährleisten, schlägt der psychosoziale Präventionsberater dem Arbeitgeber **Schutzmaßnahmen** vor der Übergabe seiner Stellungnahme vor. Der Arbeitgeber teilt dem psychosozialen Präventionsberater so bald wie möglich und schriftlich seine begründete Entscheidung

über die von ihm zu treffenden Schutzmaßnahmen mit (Kodex I.3-38).

### Mitteilung des psychosozialen Präventionsberaters

Der Inhalt der Mitteilung, die Frist für die Übermittlung an den Arbeitgeber und die Informationen, die dem Antragsteller und der beschuldigten Person zu geben sind, erfolgen nach den gleichen Regeln, die auch für den formellen psychosozialen Interventionsantrag für alle psychosozialen Risiken gelten (siehe Kapitel 4, sowie Tabelle Seite 42).

### Entscheidungen des Arbeitgebers

Die Regeln (einschließlich der Fristen) sind dieselben, die auch für den formellen psychosozialen Interventionsantrag für alle psychosozialen Risiken gelten (siehe Kapitel 4, sowie Tabelle Seite 42).

### Weiterverfolgung von Arbeitgeberentscheidungen durch den Präventionsberater

Der psychosoziale Präventionsberater prüft, ob der Arbeitgeber angemessene Vorbeugungsmaßnahmen ergriffen hat. Er ist verpflichtet, die Angelegenheit an den zuständigen Beamten der Kontrolle des Wohlbefindes am Arbeitsplatz zu verweisen:

- wenn der Arbeitgeber die notwendigen Vorbeugungsmaßnahmen nicht ergreift;
- wenn er nach Abgabe seiner Meinung feststellt, dass der Arbeitgeber nichts unternommen hat oder nicht die angemessenen Maßnahmen ergriffen hat, und dass entweder eine große und unmittelbare Gefahr für den Arbeitnehmer besteht oder dass die beschuldigte Person der Arbeitgeber oder Mitglied des Direktionspersonals ist (Gesetz, Art. 32 septies, §2; Kodex I.3-40).

## Das individuelle Dossier

Jeder Antrag auf formelle psychosoziale Intervention führt zur Erstellung eines Dossiers durch den psychosozialen Präventionsberater (siehe Kapitel 4). Wenn der Antrag durch Gewalt oder Belästigung begründet ist, muss das Dossier folgende zusätzliche Elemente enthalten (Kodex I.3-41):

- das Dokument, das den Arbeitgeber darüber informiert, dass ein Antrag auf formelle psychosoziale Intervention für Gewalt, moralische oder sexuelle Belästigung an der Arbeit eingereicht wurde und dass der Arbeitnehmer unter den gesetzlich vorgesehenen Schutz fällt;
- das Dokument, das den Arbeitgeber über den Schutz der Zeugen informiert;



## Formeller psychosozialer Interventionsantrag wegen Gewalt oder Belästigung: Zusammenfassende Tabelle

FORMELLE PSYCHOSOZIALE INTERVENTION - GEWALT ODER BELÄSTIGUNG		
FRISTEN	AKTIONEN	DOKUMENTE
	1. Kontakt zwischen Arbeitnehmer und Vertrauensperson oder (PSPB).	
Maximal 10 Kalendertage später	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Anhörung des Arbeitnehmers.</b></li> <li>■ Information über die Interventionsmöglichkeiten.</li> </ul>	<i>Auf Antrag des Arbeitnehmers Bestätigung der persönlichen Unterredung.</i>
	Der Arbeitnehmer äußert seinen Willen einen formellen psychosozialen Interventionsantrag wegen Gewalt oder Belästigung einzureichen.	
Maximal 10 Kalendertage später	<b>Obligatorische Unterredung mit dem PSPB.</b>	<i>Bestätigung der persönlichen Unterredung.</i>
	<b>Übermittlung des Antragsdokuments an den PSPB oder externen Dienst (per Einschreiben: gilt als erhalten 3 Tage nach Versand)</b>	<i>Kopie des unterzeichneten Dokuments an den Arbeitnehmer.</i>
Maximal 10 Kalendertage später (falls nicht = akzeptiert)	Nach seiner ersten Analyse teilt der PSPB mit, ob er den Interventionsantrag akzeptiert oder ablehnt. Wenn abgelehnt möglicher Einspruch bei der Kontrolle des Wohlbefindens am Arbeitsplatz.	<i>Mitteilung der Entscheidung.</i>
	Der PSPB informiert den Arbeitgeber über: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ das Einreichen des Antrags;</li> <li>■ die Identität des Antragstellers;</li> <li>■ den Schutz des Antragstellers.</li> </ul>	<i>Schriftlich</i>
	Der PSPB informiert die beschuldigte Person über die Anschuldigungen.	
	Unparteiische Überprüfung des Antrags durch den PSPB. Letzterer informiert den Arbeitgeber über den Schutz der direkten Zeugen.	<i>Schriftliche, datierte und unterzeichnete Erklärungen. Kopie an beschuldigte Person, Zeugen und andere angehörte Personen.</i>
	Falls notwendig schlägt der PSPB dem Arbeitgeber Vorsichtsmaßnahmen vor. Wurden die notwendigen Maßnahmen nicht getroffen, wendet sich der PSPB an den CBE.	
	Verfassen der Stellungnahme	
Max. 3 Monate nach Annahme des Antrags (einmalige Verlängerung)	Aushändigung der Stellungnahme durch den PSPB: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ komplett: Arbeitgeber und Vertrauensperson, die eventuell informell interveniert ist (mit Einverständnis des Antragstellers);</li> <li>■ teilweise: an Parteien - an externen Dienst (wenn externer PSPB) Vorschlag von Maßnahmen und Rechtfertigungen</li> </ul>	
Max. 1 Monat nach Erhalt der Stellungnahme	Arbeitgeber informiert betroffenen Arbeitnehmer über eventuelle Maßnahmen und übermittelt komplette Stellungnahme an PSPB, wenn die Maßnahmen seine Arbeitsbedingungen verändern.	<i>Schriftlich</i>
Max. 2 Monate nach Erhalt der Stellungnahme	Arbeitgeber teilt dem PSPB, den Parteien und dem externen Dienst (falls externer PSPB) seine begründete Entscheidung mit.	<i>Schriftlich</i>
<p>Wenn der Arbeitgeber nicht die notwendigen Vorbeugungsmaßnahmen ergriffen hat wendet sich der PSPB an den kontrollierenden Beamten (CBE) wenn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ große und unmittelbare Gefahr für den Arbeitnehmer;</li> <li>■ die beschuldigte Person ist der Arbeitgeber oder Mitglied des Direktionspersonals.</li> </ul>		
Möglicher Einspruch des Arbeitnehmers bei der Kontrolle des Wohlbefindens am Arbeitsplatz.		

- gegebenenfalls, Vorschläge zu den Schutzmaßnahmen, die dem Arbeitgeber mitgeteilt wurden;
- gegebenenfalls, die Entscheidung des Arbeitgebers über die Schutzmaßnahmen;
- gegebenenfalls, der Interventionsantrag des Beamten für die Kontrolle des Wohlbefindens am Arbeitsplatz.

## 5.4. Schutz vor Kündigung und nachteiligen Maßnahmen

### Wer ist geschützt?

Der Arbeitgeber kann das Arbeitsverhältnis der folgenden Arbeitnehmer nicht kündigen oder nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses nachteilige Maßnahmen ihnen gegenüber ergreifen, außer es geschieht aus Gründen, die nichts mit dem Antrag auf formelle psychosoziale Intervention wegen Gewalt oder Belästigung, rechtlichen Schritten oder Zeugenaussagen zu tun haben (Gesetz, Art. 32 tredecies, § 1):

- Der Arbeitnehmer, der einen Antrag auf formelle psychosoziale Intervention wegen Gewalt, moralischer oder sexueller Belästigung am Arbeitsplatz auf Ebene des Unternehmens, das ihn beschäftigt, nach den geltenden Prozeduren, gestellt hat.
- Der Arbeitnehmer, der eine Beschwerde bei der Kontrolle für das Wohlbefinden am Arbeitsplatz eingereicht hat, in der er die Intervention des zuständigen Beamten für einen der folgenden Gründe fragt:
  - ▶ der Arbeitgeber hat keinen psychosozialen Präventionsberater an der Arbeit bezeichnet;
  - ▶ der Arbeitgeber hat keine Prozedur eingeführt, die es dem Arbeitnehmer ermöglicht, eine formelle psychosoziale Intervention wegen Gewalt oder Belästigung zu beantragen;
  - ▶ der Antrag auf formelle psychosoziale Intervention wegen Gewalt oder Belästigungen hat nach Angaben des Arbeitnehmers nicht zur Beendigung der Gewalt oder Belästigungen geführt;
  - ▶ die Prozeduren wurden nach Ansicht des Arbeitnehmers nicht rechtlich durchgeführt.
- Der Arbeitnehmer, der eine Beschwerde bei der Polizei, bei einem Mitglied der Staatsanwaltschaft oder dem Untersuchungsrichter eingereicht hat, in der er aus einem der folgenden Gründe deren Intervention fragt:
  - ▶ die vier oben genannten Gründe;
  - ▶ die interne Prozedur ist angesichts der Schwere der Taten, denen der Arbeitnehmer ausgesetzt war, nicht angemessen.

- Der Arbeitnehmer, der eine gerichtliche Klage einreicht oder für den eine solche eingereicht wird, zur Durchsetzung der Vorschriften in Sache Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz.
- Der Arbeitnehmer, der als Zeuge auftritt:
  - ▶ durch die Tatsache, dass er im Rahmen der Überprüfung des formellen Antrages den psychosozialen Präventionsberater über die Fakten in Kenntnis setzt, die er selbst gesehen oder gehört hat und die sich auf die Situation beziehen, die Gegenstand des Antrags ist, vorausgesetzt, dass die Zeugenaussagen in einem datierten und unterschriebenen Dokument enthalten sind;
  - ▶ oder durch die Tatsache, dass er als Zeuge vor Gericht interveniert.

### Beweislast

Der Arbeitgeber muss nachweisen, dass seine Gründe und Rechtfertigungen nichts mit dem Antrag auf eine psychosoziale Intervention oder der Zeugenaussage zu tun haben, wenn er den Arbeitnehmer innerhalb von zwölf Monaten nach dem Antrag auf eine formelle psychosoziale Intervention, der Einreichung einer Beschwerde oder der Zeugenaussage entlässt oder nachteilige Maßnahmen gegen ihn ergreift. Gleiches gilt, wenn eine solche Kündigung oder Maßnahme nach Einleitung eines Gerichtsverfahrens erfolgt, und dies bis zu drei Monate nach Erlangung der Rechtskraft des Urteils (Gesetz, Art. 32 Tredecies, § 2).

### Beginn des Schutzes

Wird ein Verfahren auf der Grundlage eines Antrags auf formelle psychosoziale Intervention bei Gewalt oder Belästigung auf Unternehmensebene eingeleitet, so unterrichtet der psychosoziale Präventionsberater den Arbeitgeber unmittelbar nach der Annahme des Antrags darüber, dass der Arbeitnehmer,



der diesen Antrag gestellt oder eine Zeugenaussage gemacht hat, ab dem Zeitpunkt des Eingangs des Antrags oder der Vorlage der Zeugenaussage geschützt ist. Der Zeuge selbst teilt dem Arbeitgeber mit, dass sein Schutz ab der Vorladung zur Zeugenaussage vor Gericht anwendbar ist. In der Vorladung wird darauf hingewiesen, dass es in der Verantwortung des Arbeitnehmers liegt, seinen Arbeitgeber über diesen Schutz zu informieren.

Umgekehrt ist die Person, die die Beschwerde erhält, verpflichtet, den Arbeitgeber so schnell wie möglich darüber zu informieren, dass eine Beschwerde eingereicht wurde und dass die betroffenen Personen daher ab dem Zeitpunkt der Einreichung der Beschwerde Schutz genießen. Wenn ein Arbeitnehmer oder eine zu diesem Zweck anerkannte Organisation Klage auf Einhaltung der Bestimmungen über Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz erhebt, hat der Arbeitnehmer Anspruch auf Schutz vor der Zustellung der Vorladung oder der Einreichung des Antrags bei der Kanzlei. Es liegt in der Verantwortung des Arbeitnehmers, seinen Arbeitgeber darüber zu informieren, dass er Schutz genießt (Art. 32 Tredecies, § 6; Kodex I.3-36).

### Antrag auf Wiedereingliederung

Wenn der Arbeitgeber das Arbeitsverhältnis beendet oder einseitig die Arbeitsbedingungen ändert, unter Verstoß gegen die vorstehenden Bestimmungen, kann der Arbeitnehmer oder die Arbeitnehmerorganisation, der er angehört, seine Wiedereingliederung in das Unternehmen unter den Bedingungen verlangen, die vor der Beendigung oder Änderung herrschten (Gesetz, Art. 32 Tredecies, § 3).

Der Antrag ist innerhalb von 30 Tagen nach der fristlosen Kündigung oder einseitigen Änderung der Ar-

beitsbedingungen per Einschreiben zu stellen. Der Arbeitgeber muss innerhalb von 30 Tagen nach der Mitteilung zu diesem Antrag Stellung beziehen.

Ein Arbeitgeber, der den Arbeitnehmer wieder in das Unternehmen oder Institut eingliedert oder Änderungen in seiner Funktion zurücknimmt, ist verpflichtet, die durch die Entlassung oder Änderung der Arbeitsbedingungen verlorene Entlohnung zu zahlen und die entsprechenden Arbeitgeber- und Arbeitnehmerbeiträge zu zahlen.

### Abfindung

Der Arbeitgeber muss dem Arbeitnehmer in folgenden Fällen eine Entschädigung zahlen (Gesetz, Art. 32 tredecies, § 4):

- wenn der Arbeitnehmer nach dem Antrag auf Wiedereinstellung unter den vor der Beendigung oder Änderung herrschenden Bedingungen nicht wieder eingestellt oder in die Funktion wieder aufgenommen wird und der Richter die Beendigung oder einseitige Änderung der Arbeitsbedingungen für missbräuchlich hält;
- wenn der Arbeitnehmer keinen Antrag auf Wiedereinstellung gestellt hat und der Richter die vom Arbeitgeber getroffene Beendigung oder Maßnahme für missbräuchlich hält.

Die Entschädigung entspricht nach Wahl des Arbeitnehmers entweder einem Pauschalbetrag, der dem Bruttolohn von 6 Monaten entspricht oder dem tatsächlichen Schaden, der dem Arbeitnehmer entsteht. Im letzteren Fall muss der Arbeitnehmer das Ausmaß des Schadens nachweisen.

## 5.5. Kontrolle des Wohlbefindens am Arbeitsplatz

Wenn ein Arbeitnehmer, der sich als Opfer von Gewalt oder Belästigung am Arbeitsplatz erachtet, mit der Kontrolle für das Wohlbefinden an der Arbeit in Kontakt tritt, prüft diese nicht die Beschwerde, sondern ob der Arbeitgeber die Vorschriften eingehalten und die erforderlichen Maßnahmen ergriffen hat (Gesetz, Art. 32 nonies). Folglich wird sich der Arbeitnehmer nur dann an die Sozialinspektion wenden, wenn der Arbeitgeber die Vorschriften nicht einhält, z.B.:

- wenn kein psychosozialer Präventionsberater ernannt wurde;
- wenn der Arbeitnehmer während der Arbeitszeit keine Möglichkeit hat, den psychosozialen Präventionsberater zu kontaktieren, und weder die Arbeitsordnung noch ein KAA diese Kontakte außerhalb der Arbeitszeit regeln;

- wenn die Prozeduren zur Beantragung einer psychosozialen Intervention nicht in der Arbeitsordnung enthalten sind.

Die Kontrolle für das Wohlbefinden am Arbeitsplatz kann dann im Unternehmen Untersuchungen anstellen, die Einhaltung der Prozeduren überprüfen und den Arbeitgeber gegebenenfalls zur Regularisierung verpflichten. In einigen Fällen muss die Kontrolle für das Wohlbefinden die Beschwerde prüfen: wenn der Arbeitgeber keinen psychosozialen Präventionsberater ernannt hat und die Situation des Arbeitnehmers es erfordert, Maßnahmen anstelle des Arbeitgebers zu ergreifen.

Die Kontrolle für das Wohlbefinden am Arbeitsplatz prüft die vom psychosozialen Präventionsberatern an sie gerichteten Anfragen:

- wenn der Arbeitgeber nicht die notwendigen Schutzmaßnahmen ergreift;
- wenn sie nach Stellungnahme feststellt, dass der Arbeitgeber keine oder keine geeigneten Maßnahmen ergriffen hat, und dass entweder eine ernste und unmittelbare Gefahr für den Arbeit-

nehmer besteht oder die infrage gestellte Person der Arbeitgeber oder Teil des Direktionspersonals ist (Gesetz, Art. 32 septies, § 2; Kodex I.3-40).

Die Kontrolle des Wohlbefindens am Arbeitsplatz wird auch aufgefordert, auf Anfrage eine Stellungnahme abzugeben, wenn es sich um einen Streitfall handelt:

- die Bezeichnung des psychosozialen Präventionsberaters innerhalb des internen Dienstes;
- die Bezeichnung einer Vertrauensperson;
- die Zustimmung des Ausschusses zu den Prozeduren, die bei der Meldung von Gewalt und Belästigungen zu befolgen sind.

Die Kontrolle des Wohlbefindens am Arbeitsplatz hält für die Anklagebehörde das individuelle Antragsdossier zur Verfügung, einschließlich der Dokumente mit den Aussagen von Personen, die vom Präventionsberater im Rahmen eines formellen Antrags auf psychosoziale Intervention angehört wurden, sofern diese Personen in ihrer Erklärung ihre Zustimmung zu dieser Übermittlung gegeben haben (Gesetz, Art. 32 vices).

## 5.6. Gewalt, Belästigung: Arbeitsunfälle?

Es ist zwar wichtig, sich auf die Prävention von Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz zu konzentrieren, aber es ist auch notwendig, sicherzustellen, dass verursachter Schaden behoben wird. Die meisten Gewalttaten am Arbeitsplatz und einige Handlungen, die in einem Belästigungsprozess begangen wurden, können als Arbeitsunfälle anerkannt werden. Dazu müssen sie der Definition eines Arbeitsunfalls entsprechen, d.h. dem plötzlichen Ereignis, das einen Schaden verursacht und während der Ausübung des Arbeitsvertrags und infolge dessen eintritt. Diese Verletzung muss nicht physisch sein, auch psychische Schäden werden berücksichtigt. Dies kann beispielsweise ein Schockzustand sein, der nach schweren Drohungen, körperlicher oder verbaler Aggression oder sexueller Belästigung eine Behandlung erfordert.

Bei der moralischen Belästigung sind die Dinge weniger offensichtlich, da es sich um mehrere missbräuchliche Verhaltensweisen handelt, ähnliche oder unterschiedliche, die über einen längeren Zeitraum auftreten. Eines dieser isoliert betrachteten Verhaltensweisen kann jedoch ein plötzliches Ereignis sein, das eine Verletzung verursacht. Diese Handlung, die während des Belästigungsprozesses begangen wurde, kann dann als Arbeitsunfall anerkannt werden.

Es ist ratsam, diese Gewalttaten und Belästigungen als Arbeitsunfälle zu deklarieren, um sowohl eine Entschädigung für Krankheitskosten und Arbeitsunfähigkeit von den Versicherungen zu erhalten als auch der Prävention zusätzliche Impulse zu geben. Die Delegierten werden dafür sorgen, dass der Ausschuss diese Unfälle wie bei jedem anderen Arbeitsunfall untersucht, um Erkenntnisse für die Prävention zu gewinnen.



## 5.7. Das Verfahren vor den Gerichten

Auf Anfrage erhält der Antragsteller einer formellen psychosozialen Intervention wegen Gewalt oder Belästigung oder die Person, die erwägt, vor Gericht zu gehen, vom Arbeitgeber eine Kopie der Stellungnahme des psychosozialen Präventionsberaters (Kodex I.3-42). Er kontaktiert seinen Delegierten und den juristischen Dienst seines CSC Bezirksverbandes. Die CSC kann mit Zustimmung der betroffenen Person rechtliche Schritte zur Verteidigung ihrer Rechte in allen Streitigkeiten im Zusammenhang mit Gewalt und moralischer oder sexueller Belästigung am Arbeitsplatz unternehmen. Andere Organisationen können dies ebenfalls tun, einschließlich des Zentrums für Chancengleichheit und Bekämpfung von Rassismus, wenn Gewalt oder Belästigung auf Diskriminierung zurückzuführen ist, und des Instituts für die Gleichstellung von Frauen und Männern, wenn sich Gewalt oder Belästigung auf das Geschlecht bezieht.

Wenn ein Arbeitnehmer sich direkt an das Arbeitsgericht wendet, kann das Gericht ihn anweisen, zuerst das interne Verfahren zur Bearbeitung von Anträgen auf psychosoziale Intervention anzuwenden, wenn der Arbeitgeber diese Prozedur vorschriftsmäßig bestimmt hat und diese tatsächlich anwendbar ist. In diesem Fall setzt das Gericht die Prüfung der Sache bis zum Abschluss der internen Prozedur aus (Gesetz, Art. 32 decies, § 1).

Um eine Klage vor Gericht erheben zu können, muss ein Arbeitnehmer, der behauptet, Opfer von Gewalt, moralischer oder sexueller Belästigung am Arbeitsplatz zu sein, in der Lage sein, eine Reihe von Elementen vorzubringen, die es ermöglichen, von der Existenz von Gewalt oder Belästigung auszugehen.

### Was kann das Gericht entscheiden?

Ein Arbeitnehmer, der behauptet, Opfer von Gewalt oder Belästigung zu sein, kann sich an das Gericht wenden, damit es diese Tatsachen feststellt und den Täter anweist, sie zu stoppen. Das Gericht kann dem Arbeitgeber auch einstweilige Maßnahmen auferlegen, insbesondere im Hinblick auf die Anwendung von Präventivmaßnahmen oder Maßnahmen, die es ermöglichen, Gewalttaten oder moralischen oder sexuellen Belästigungen ein Ende zu setzen. In beiden

Fällen wird die Klage vor Gericht in einem beschleunigten Verfahren erhoben.

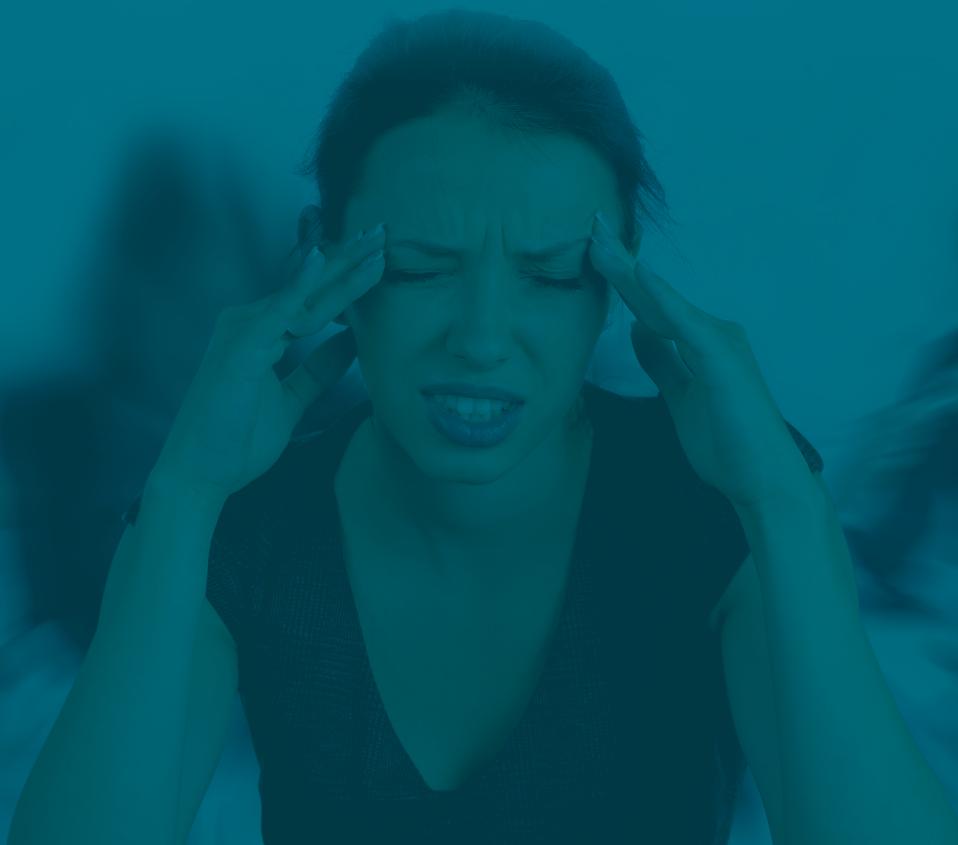
Jede Person, die sich als Opfer von Gewalt, psychischer oder sexueller Belästigung am Arbeitsplatz betrachtet, kann beim Arbeitsgericht Klage auf Entschädigung des ihr entstandenen materiellen und immateriellen Schadens erheben (Gesetz, Art. 32 decies, § 1/1). Diese Entschädigung entspricht nach Wahl des Opfers:

- entweder dem ihm tatsächlich entstandenen Schaden (dessen Umfang er nachzuweisen hat);
- oder einem Pauschalbetrag, der 3 Monaten der Bruttoentlohnung des Opfers entspricht. Dieser Betrag wird in folgenden Fällen auf 6 Monate Bruttoentlohnung erhöht:
  - ▶ das Verhalten ist an ein in den Antidiskriminierungsgesetzen genanntes Diskriminierungskriterium gebunden;
  - ▶ der Täter steht in einer Autoritätsbeziehung zum Opfer;
  - ▶ wegen der Schwere der Taten.

Dieser Pauschalbetrag kann externen Personen (Kunden, Nutzer, Lieferanten, usw.) nicht gewährt werden, die mit Arbeitnehmern in Kontakt kommen, wenn sie außerhalb ihrer beruflichen Tätigkeit handeln (z.B. der Kunde eines Geschäfts, der von einem Arbeitnehmer in diesem Geschäft angegriffen wurde). ❖

# Kapitel VI

## Die Akteure der Prävention psychosozialer Risiken





Die Prävention psychosozialer Risiken ist nicht die ausschließliche Domäne des einen oder anderen Spezialisten, sie muss alle Akteure des Unternehmens sowie die gesamte Politik des Wohlbefindens an der Arbeit

einbeziehen. Dieses Kapitel gibt für jeden Akteur einen Überblick über seine Rolle, seine Aufgaben und Verpflichtungen.

## 6.1. Der Arbeitgeber

Der Arbeitgeber ist für die Politik des Wohlbefindens in seinem Unternehmen verantwortlich, einschließlich psychosozialer Risiken. Seine Hauptaufgabe ist es, die Präventionspolitik systematisch und dauerhaft zu gestalten. Insbesondere muss er Gefahren identifizieren, Risiken analysieren, die erforderlichen Maßnahmen ergreifen, die Mittel, Fähigkeiten und Verantwortlichkeiten für die Umsetzung dieser Politik festlegen. Er muss diese Politik auch im Hinblick auf die Erfahrungen und Veränderungen der Arbeitsmethoden und -bedingungen anpassen.

Der Arbeitgeber unterliegt besonderen Verpflichtungen in Bezug auf psychosoziale Risiken am Arbeitsplatz, insbesondere: spezifische Risikoanalysen, Einsetzung von Prozeduren, die es den Arbeitnehmern ermöglichen, bei der Vertrauensperson oder beim psychosozialen Präventionsberater eine psychosoziale Intervention anzufordern, psychologische Unterstützung für Arbeitnehmer, die Opfer einer Gewalttat von Personen außerhalb des Unternehmens waren.

## 6.2. Die Führungsebene

Die Mitglieder der Autoritätslinie (Direktoren, Abteilungsleiter, Vorgesetzte, Meister, usw.) sind für die Umsetzung der Präventionspolitik des Arbeitgebers verantwortlich. Sie sind unerlässliche Vermittler, um die Anwendung von Präventivmaßnahmen zu gewährleisten, insbesondere bei psychosozialen Ange-

legenheiten, wo die Arbeitsorganisation eine wichtige Rolle spielt. Sie sind auch verpflichtet, psychosoziale Probleme im Zusammenhang mit der Arbeit zu erkennen und ihre frühzeitige Behandlung sicherzustellen (Kodex I.2-11 4°).

## 6.3. Die Arbeitnehmer

Die Arbeitnehmer müssen mit dem Arbeitgeber und dem internen Dienst zusammenarbeiten, damit der Arbeitgeber eine sichere und gesunde Arbeitsumgebung und -bedingungen gewährleisten kann. Sie müssen sich positiv an der Präventionspolitik beteiligen, die zum Schutz der Arbeitnehmer vor Gewalt und moralischer oder sexueller Belästigung am Arbeitsplatz umgesetzt wird, und müssen jede Form von Gewalt oder Belästigung und missbräuchliche Anwendung von Prozeduren unterlassen (Gesetz, Art. 6).

Die Reglementierung sieht auch vor, dass psychosoziale Risikoanalysen unter Beteiligung der Arbeitnehmer durchgeführt werden (Kodex I.3-1 Abs. 4 und I.3-4 Abs. 3). Die Arbeitnehmer können die Prävention psychosozialer Risiken beeinflussen, indem sie ihre Delegierten informieren, wenn sie feststellen, dass ein Kollege in Schwierigkeiten ist und sie dies auf psychosoziale Risiken am Arbeitsplatz zurückführen.

## 6.4. Der psychosoziale Präventionsberater

Der psychosoziale Präventionsberater (PSPB) ist ein wichtiger Akteur, aber er ist nicht alleine. Er muss mit anderen Akteuren der Prävention zusammenarbeiten,

insbesondere mit dem internen Dienst, dem Arbeitsmediziner und anderen spezialisierten Präventionsberatern, darunter die Ergonomien.

## Bezeichnung

Der Arbeitgeber überträgt die Aufgaben des psychosozialen Präventionsberaters entweder seinem internen Dienst oder einem externen Dienst für Prävention und Schutz am Arbeitsplatz (Gesetz, Art. 32e, § 1).

Überträgt er diese Aufgaben dem internen Dienst, so bezeichnet er nach Zustimmung aller Mitglieder, die die Arbeitnehmer im Ausschuss vertreten, einen psychosozialen Präventionsberater. Besteht keine Einigung, holt der Arbeitgeber die Meinung der Kontrolle für das Wohlbefinden am Arbeitsplatz ein. Wird nach dieser Stellungnahme immer noch keine Einigung erzielt oder beschäftigt das Unternehmen weniger als 50 Arbeitnehmer, greift der Arbeitgeber auf einen psychosozialen Präventionsberater zurück, der einem externen Dienst für Prävention und Schutz am Arbeitsplatz angehört.

Wenn der Arbeitgeber die psychosozialen Missionen einem **externen Dienst** überträgt, darf der Ausschuss nicht über die Ernennung des psychosozialen Präventionsberaters entscheiden. Wenn dieser Präventionsberater jedoch nicht mehr das Vertrauen der Arbeitnehmer des Unternehmens genießt und alle Arbeitnehmervertreter im Ausschuss seine Ersetzung beantragen, fordert der Arbeitgeber den externen Dienst auf, diese Ersetzung vorzunehmen. Dieser ernennt dann einen anderen Präventionsberater.

Ein Arbeitgeber, der in seinem internen Dienst einen psychosozialen Präventionsberater hat, kann sich zusätzlich auch an einen externen Dienst wenden. Der psychosoziale Präventionsberater des internen Dienstes darf nicht Teil des Führungspersonals sein. Außerdem darf er nicht gleichzeitig die Funktion des für Arbeitsmedizin zuständigen Präventionsberaters ausüben.

Psychosoziale Präventionsberater interner und externer Dienste müssen einen Hochschulabschluss haben, eine multidisziplinäre Grundausbildung und ein Spezialisierungsmodul in psychosozialen Aspekten der Arbeit erfolgreich abgeschlossen haben und über eine 5-jährige Erfahrung im Bereich der psychosozialen Aspekte der Arbeit verfügen (Kodex II.3-30).

## Aufgaben des Präventionsberaters

Der psychosoziale Präventionsberater unterstützt den Arbeitgeber, die Mitglieder der Hierarchie und die Arbeitnehmer bei der Anwendung von Maßnahmen zur Prävention psychosozialer Risiken. Werden eine oder mehrere Vertrauenspersonen ernannt, konzertiert sich der psychosoziale Präventionsberater regelmäßig mit ihnen (Kodex I.3-63).

Der psychosoziale Präventionsberater der Arbeit ist immer an der Analyse psychosozialer Risiken beteiligt, wenn er Teil des internen Dienstes ist. Ist er Teil eines externen Dienstes, wird er beteiligt, wenn es die Komplexität der Analyse erfordert (Kodex I.31 Abs. 4). Gleiches gilt für die jährliche Bewertung von Maßnahmen zur psychosozialen Risikoprävention: Der psychosoziale Präventionsberater des externen Dienstes ist nur beteiligt, wenn die Bewertung komplex ist (Kodex I.3-6 §2).

Der psychosoziale Präventionsberater zieht Schlussfolgerungen aus wiederholten psychosozialen Vorfällen, die Gegenstand informeller psychosozialer Interventionen waren und übermittelt sie mindestens einmal jährlich in kollektiver und anonymer Form an den Arbeitgeber (Kodex I.3-6 §2). Er gibt seine Stellungnahme zur Wahl der Dienstleistungen oder Einrichtungen ab, die der Arbeitgeber in Anspruch nimmt, um Arbeitnehmer, die bei der Ausübung ihrer Tätigkeit Opfer einer Gewalttat waren, die von externen Personen, die sich am Arbeitsplatz befinden (Kunden, Lieferanten, Nutzer, usw.) begangen wurde, angemessen psychologisch zu unterstützen (Kodex I.3-3-3 §2). Er stellt dem Präventionsberater des internen Dienstes die für die Erstellung des Jahresberichts des Internen Dienstes erforderlichen Daten (über psychosoziale Vorfälle und Maßnahmen in diesem Bereich) zur Verfügung (Kodex I.3-65).

Im Rahmen der dem Arbeitnehmer direkt zugänglichen Prozeduren empfängt der Präventionsberater den Arbeitnehmer, der eine psychosoziale Intervention beantragen möchte, hört ihn an und berät ihn. Gegebenenfalls nimmt er den Antrag auf formelle psychosoziale Intervention an und überprüft ihn nach den in Kapitel 4 und 5 beschriebenen Prozeduren.



## 6.5. Die Vertrauensperson

### Bezeichnung (Gesetz, Art. 32e, § 2)

Der Arbeitgeber **kann eine oder mehrere Vertrauenspersonen bezeichnen**. Dazu bedarf es der vorherigen Zustimmung aller Mitglieder, die die Arbeitnehmer im Ausschuss vertreten. Er **schließt sie** entweder aus eigener Initiative von ihrer Funktion **aus**, nach Zustimmung aller Mitglieder, die die Arbeitnehmer im Ausschuss vertreten, oder auf Antrag aller Mitglieder, die die Arbeitnehmer im Ausschuss vertreten.

Wird keine Einigung über die Bezeichnung oder Ausschließung der Vertrauensperson erzielt, holt der Arbeitgeber vor der Entscheidung die Stellungnahme der Kontrolle für das Wohlbefinden am Arbeitsplatz ein. Folgt er der Stellungnahme des Kontrollbeamten nicht, teilt er dem Ausschuss die Gründe dafür mit. Wenn der Arbeitgeber nur einen Präventionsberater eines externen Dienstes einsetzt, muss mindestens eine der Vertrauenspersonen zum Personal des Arbeitgebers gehören, wenn der Arbeitgeber mehr als 20 Arbeitnehmer beschäftigt.

**Wenn alle Mitglieder, die das Personal des Ausschusses vertreten, dies verlangen**, ist der Arbeitgeber verpflichtet, eine Vertrauensperson zu ernennen. Die Vertrauensperson, die Teil des Personals des Unternehmens ist, in dem sie ihre Aufgaben ausübt:

- darf weder Arbeitgeberdelegierte noch Arbeitnehmerdelegierte im Betriebsrat oder im Ausschuss für Prävention und Schutz am Arbeitsplatz sein;
- noch Teil der Gewerkschaftsdelegation sein;
- noch Teil des Führungspersonals sein.

Die Vertrauensperson darf nicht gleichzeitig die Funktion des Präventionsberaters der Arbeitsmedizin ausüben.

Die Aufgaben der Vertrauensperson können auch wahrgenommen werden durch:

- den psychosozialen Präventionsberater;
- den Präventionsberater des internen Dienstes, außer in Unternehmen mit weniger als 20 Mitarbeitern, in denen der Arbeitgeber als Präventionsberater tätig ist, und außer bei Meinungsverschiedenheiten der betroffenen Person selbst oder des Ausschusses.

### Aufgaben

Wie der psychosoziale Präventionsberater unterstützt die Vertrauensperson den Arbeitgeber, die Mitglieder der Hierarchie und die Arbeitnehmer bei der Anwendung von Maßnahmen zur Vermeidung psychosozialer Risiken am Arbeitsplatz. Insbesondere ist die Vertrauensperson für folgende Aufgaben zuständig:

- sie kann an der Entwicklung von Prozeduren im Zusammenhang mit Anträgen auf psychosoziale Intervention teilnehmen;
- sie berät und empfängt Arbeitnehmer, die der Ansicht sind, dass sie durch die Einwirkung psychosozialer Risiken geschädigt werden und bearbeitet gegebenenfalls ihren Antrag auf informelle psychosoziale Intervention;
- sie stellt dem Präventionsberater des internen Dienstes die Angaben zur Verfügung, die für die Erstellung des Jahresberichts relevant sind (den Teil bezüglich Prävention psychosozialer Risiken).

Die Vertrauenspersonen nehmen mit beratender Stimme an der Ausschusssitzung teil, wenn die Tagesordnung einen Punkt über die Prävention psychosozialer Risiken am Arbeitsplatz enthält (Kodex II.7-25).

### Statut (Kodex I.3-57)

Die Vertrauensperson übt ihre Funktion in völliger Autonomie aus und darf durch ihre Tätigkeit als Vertrauensperson nicht beeinträchtigt werden. Der Arbeitgeber stellt sicher, dass sie ihre Aufgaben jederzeit vollständig und wirksam wahrnimmt. Er stellt ihr relevante Informationen zur Verfügung, damit sie ihre Aufgaben wirksam erfüllen kann. Er trifft die erforderlichen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass keine Person bei der Ausübung ihrer Aufgaben direkt oder indirekt Druck auf die Vertrauensperson ausübt (insbesondere um Informationen zu erhalten, die mit der Ausübung ihrer Aufgaben zusammenhängen oder in Zusammenhang stehen können).

Die Vertrauensperson, die zum Personal des Arbeitgebers gehört, ist bei der Ausübung ihrer Funktion als Vertrauensperson mit dem internen Dienst für Prävention und Schutz am Arbeitsplatz verbunden und hat direkten Zugang zu der Person, die für die laufende Geschäftsführung des Unternehmens verantwortlich ist. Sie verfügt über die für die Durchführung ihrer

Aufgaben erforderliche Zeit und einen angemessenen Raum, um ihre Aufgaben unter absoluter Vertraulichkeit zu erfüllen. Sie hat das Recht und die Pflicht, alle für ihren Auftrag relevanten Kontakte zum psychosozialen Präventionsberater zu pflegen. Dies gilt insbesondere dann, wenn der Antrag auf psychosoziale Intervention den Arbeitgeber oder ein Mitglied der Hierarchie betrifft und die Intervention die Autonomie der unterstützenden Person beeinträchtigen oder ihr schaden kann.

### Schulung (Kodex I.3-58)

Der Arbeitgeber trifft die erforderlichen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass die Vertrauensper-

son innerhalb von zwei Jahren nach ihrer Bezeichnung über die Fähigkeiten und Kenntnissen verfügt, die zur Erfüllung ihrer Aufgaben erforderlich sind. Zu diesem Zweck besucht die Vertrauensperson die Schulungen zu deren Erwerb und Perfektionierung mindestens einmal jährlich. Die mit der Ausbildung verbundenen Kosten trägt der Arbeitgeber. Die Zeit, die für diese Schulungen aufgewendet wird, wird als Arbeitszeit bezahlt.

Personen, die vor dem 1. September 2014 als Vertrauenspersonen benannt wurden, können diese Funktion unter bestimmten Bedingungen weiterhin ausüben.

## 6.6. Der Präventionsberater-Arbeitsmediziner

Der Präventionsberater-Arbeitsmediziner darf nicht gleichzeitig die Funktion des psychosozialen Präventionsberaters oder einer Vertrauensperson ausüben. Dennoch kann er eine wichtige Rolle bei der Prävention psychosozialer Risiken am Arbeitsplatz spielen.

Mindestens einmal jährlich übermittelt der Arbeitsmediziner dem Arbeitgeber und dem psychosozialen Präventionsberater die für die jährliche Bewertung der Präventivmaßnahmen gegen psychosoziale Risiken relevanten Informationen. Diese Elemente sind das Ergebnis medizinischer Untersuchungen und Besuche seiner Arbeitsorte und werden anonymisiert (Kodex I.344). Dazu können Erkenntnisse über Arbeitsbedingungen, körperliche, geistige oder emotionale Arbeitsbelastung, psychosoziale Risikostörungen wie Schlafstörungen, usw. gehören.

Wenn er bei der Gesundheitsbewertung von Arbeitnehmern eine Verschlechterung ihres Gesundheitszustandes feststellt, die sich aus der Exposition gegenüber psychosozialen Risiken am Arbeitsplatz ergeben könnte:

- informiert er den Arbeitnehmer über die Möglichkeit, sich an den psychosozialen Präventionsberater oder die Vertrauensperson zu wenden - er kann den psychosozialen Präventionsberater selbst informieren, wenn er der Ansicht ist, dass der Arbeitnehmer dazu nicht in der Lage ist, allerdings mit dessen Zustimmung (Kodex I.3-45);

- berät er sich mit dem psychosozialen Präventionsberater (mit Zustimmung des Arbeitnehmers) über die Möglichkeiten neuer Aufgaben und Maßnahmen zur Anpassung von Arbeitsplätzen (Kodex I.3-46). Zur Erinnerung: Diese Möglichkeiten für neue Aufgabenbereiche und Nachbesserungen müssen Gegenstand einer Konsultation sein, an der die Arbeitnehmervertreter oder mangelndenfalls die vom Arbeitnehmer gewählten Gewerkschaftsvertreter teilnehmen (Kodex I.4-55).

Hat der vom Arbeitsmediziner untersuchte Arbeitnehmer vor der Untersuchung einen formellen Antrag auf psychosoziale Intervention gestellt, so übermittelt der psychosoziale Präventionsberater dem Arbeitsmediziner mit Zustimmung des Arbeitnehmers die Stellungnahme, die er nach der Bearbeitung des Antrags auf Intervention erstellt hat (Kodex I.3-47).



## 6.7. Der Präventionsberater des internen Dienstes

Mehrere Aufgaben des internen Dienstes für Prävention und Schutz am Arbeitsplatz sind eng mit der Prävention psychosozialer Risiken verbunden. Insbesondere muss dieser (Kodex II.1-4 Abs. 2):

- sich an der Analyse der Ursachen psychosozialer Risiken am Arbeitsplatz beteiligen;
- zur Untersuchung der körperlichen und geistigen Arbeitsbelastung beitragen und mitarbeiten;
- eine Stellungnahme abgeben zu den Komponenten der Arbeitsorganisation, dem Arbeitsinhalt, den Arbeitsbedingungen, den Lebensbedingungen am Arbeitsplatz und den zwischenmenschlichen Beziehungen am Arbeitsplatz, die psychosoziale Risiken am Arbeitsplatz verursachen können.

Der Arbeitgeber muss die Präventionsberater über Änderungen in Herstellungsverfahren, Arbeitstechniken, usw. sowie über Änderungen in anderen Komponenten der Arbeitsorganisation, des Arbeitsinhalts, der Arbeitsbedingungen, der Lebensbedingungen am Arbeitsplatz und der zwischenmenschlichen Beziehungen am Arbeitsplatz, die psychosoziale Risiken am Arbeitsplatz hervorrufen können, informieren und konsultieren (Kodex II.1-17).

Der Präventionsberater des internen Dienstes muss sicherstellen, dass die notwendigen Informationen eingeholt werden, um den Teil des Jahresberichts des IDGS vorzubereiten, der der Prävention psychosozialer Risiken gewidmet ist. Diese Informationen werden durch den psychosozialen Präventionsberater und die Vertrauensperson geliefert.

Er wird über die Maßnahmen informiert, die der Arbeitgeber als Reaktion auf einen Antrag auf eine formelle psychosoziale Intervention ergriffen hat, wenn der psychosoziale Präventionsberater Teil eines externen Dienstes für Prävention und Schutz am Arbeitsplatz ist (siehe Kapitel 4).

Der Präventionsberater des internen Dienstes kann mit Zustimmung des Ausschusses die Aufgaben der Vertrauensperson wahrnehmen, wenn er die Voraussetzungen dafür erfüllt, mit Ausnahme von Unternehmen mit weniger als 20 Beschäftigten, in denen der Arbeitgeber die Funktion des Präventionsberaters ausübt (Gesetz, Art. 32e, § 2/2).

Wenn keine Vertrauensperson ernannt wurde und der psychosoziale Präventionsberater Teil eines externen Dienstes ist, übernimmt der Präventionsberater, der für die Verwaltung des internen Dienstes zuständig ist, die **Informationsaufgabe** der Vertrauensperson (Informationen über psychosoziale Interventionsmöglichkeiten). Die Ausübung dieser Mission erfordert weder die vorherige Zustimmung aller Mitglieder, die die Arbeitnehmer im Ausschuss vertreten, noch die Verpflichtung, an der Schulung teilzunehmen, die den Vertrauenspersonen auferlegt wurde. Diese Bestimmung gilt nicht:

- in Unternehmen mit weniger als 20 Beschäftigten, in denen der Arbeitgeber als Präventionsberater tätig ist;
- bei Meinungsverschiedenheiten zwischen der interessierten Partei oder dem Ausschuss (Kodex I.3-62).

## 6.8. Der Ausschuss

Wie bei anderen Berufsrisiken besteht die Aufgabe des Ausschusses darin, Stellungnahmen abzugeben und Vorschläge zur Politik für das Wohlbefinden am Arbeitsplatz, zum allgemeinen Präventionsplan und zum jährlichen Aktionsplan des Arbeitgebers, zu deren Änderungen, ihrer Umsetzung und Bewertung zu unterbreiten. In Abwesenheit eines Ausschusses ist es die Gewerkschaftsdelegation, die die folgenden Aufgaben wahrnimmt, einschließlich derjenigen, die nur den Mitgliedern zugewiesen sind, die die Arbeitnehmer im Ausschuss vertreten (Gesetz, Art. 53 bis). Im öffentli-

chen Sektor werden die Aufgaben des Ausschusses vom Basis-Konzertierungsausschuss wahrgenommen.

### Aufgaben des Ausschusses

Der Ausschuss erhält:

- die Ergebnisse der psychosozialen Risikoanalyse und die Ergebnisse der jährlichen Bewertung von Maßnahmen zur psychosozialen Risikoprävention (Kodex I.348);

- das Dokument über die Risikosituation, für die ein Antrag auf überwiegend kollektive psychosoziale Intervention gestellt wurde (Kodex I.3-18);
- die begründete Entscheidung des Arbeitgebers über das Vorgehen bei einem Antrag auf psychosoziale Intervention (Kodex I.3-19);
- mindestens einmal jährlich alle kollektiven Präventionsmaßnahmen, die vom psychosozialen Präventionsberater als Reaktion auf Anträge auf formelle psychosoziale Interventionen hauptsächlich individueller Art vorgeschlagen werden, um Wiederholungen in anderen Arbeitssituationen zu vermeiden (Kodex I.3-50).

Der Ausschuss gibt seine Stellungnahme ab zu:

- den Komponenten der Arbeitsorganisation, dem Arbeitsinhalt, den Arbeitsbedingungen, den Lebensbedingungen am Arbeitsplatz, den zwischenmenschlichen Beziehungen am Arbeitsplatz, die psychosoziale Risiken am Arbeitsplatz hervorrufen können (Kodex II.7-3);
- den kollektiven Präventionsmaßnahmen, die sich aus der Analyse psychosozialer Risiken und der jährlichen Bewertung von Maßnahmen zur Prävention psychosozialer Risiken ergeben (Kodex I.3-48).);
- den Mindestpräventionsmaßnahmen, die auf psychosoziale Risiken am Arbeitsplatz angewendet werden und auf die Vorbeugung von Gewalt und moralischer oder sexueller Belästigung am Arbeitsplatz abzielen (Gesetz, Art. 32/2, § 2);
- den Modalitäten zur Bearbeitung eines Antrags auf psychosoziale Intervention, die hauptsächlich kollektiver Natur sind, und den Folgemaßnahmen (Kodex I.3-18). §2);
- den gesamten kollektiven Präventionsmaßnahmen, die während des Jahres vom psychosozialen Präventionsberater als Reaktion auf formelle psychosoziale Interventionsanfragen überwiegend individueller Art vorgeschlagen wurden, um eine Wiederholung in anderen Arbeitssituationen zu verhindern (Kodex I.3-50).

Der Ausschuss muss sich auf Prozeduren einigen, die den Arbeitnehmern, die der Ansicht sind, dass ihnen durch die Einwirkung psychosozialer Risiken ein Schaden entstanden ist, direkt zugänglich sind und die es ihnen ermöglichen, informelle oder formelle psychosoziale Interventionen zu beantragen (Gesetz, Art. 32/2, § 2).

## Die Rolle der Ausschussmitglieder

Die Ausschussmitglieder verfügen über alle relevanten Informationen (Kodex I.3-51 §1):

- zu jeder Anfrage nach einer Analyse der psychosozialen Risiken einer bestimmten Arbeitssituation, in der eine Gefahr erkannt wird, einschließlich der Ergebnisse dieser Analyse (anonyme Daten);
- zu den Prozeduren, die anzuwenden sind, wenn ein Arbeitnehmer der Ansicht ist, dass ihm durch psychosoziale Risiken am Arbeitsplatz ein Schaden entstanden ist;
- zum Recht des Arbeitnehmers, eine Erklärung im Register der Vorfälle mit Dritten einzutragen (zur Sammlung von Erklärungen von Arbeitnehmern, die der Ansicht sind, dass sie Gewalt oder Belästigung durch Dritte ausgesetzt waren);
- zu den Diensten oder Institutionen, die für die psychologische Unterstützung von Arbeitnehmern verantwortlich sind, die Opfer einer Gewalttat waren, die von externen Personen begangen wurde;
- zu der Verpflichtung der Unterlassung von Gewalt und moralischer oder sexueller Belästigung am Arbeitsplatz.

Die Mitglieder des Ausschusses erhalten die notwendige Schulung, um die oben genannten Präventivmaßnahmen, Prozeduren, Rechte und Pflichten in geeigneter Weise anwenden zu können (Kodex I.3-51 §2).

Die Arbeitnehmervertreter im Ausschuss haben das Recht, eine Analyse der psychosozialen Risiken auf Ebene einer bestimmten Arbeitssituation, in der eine Gefahr festgestellt wird, zu beantragen, sofern dieser Antrag von mindestens einem Drittel der Arbeitnehmerdelegation im Ausschuss gestellt wird (Kodex I.3-4).

Die vorherige Zustimmung aller Arbeitnehmervertreter im Ausschuss ist erforderlich, um (Gesetz, Art. 32 Sexies, § 1):

- einen internen psychosozialen Präventionsberater zu ernennen oder zu entlassen;
- eine Vertrauensperson zu ernennen oder zu entlassen;
- den Arbeitgeber zu verpflichten, eine Vertrauensperson zu ernennen.



## 6.9. Der Betriebsrat und die Gewerkschaftsdelegation

Psychosoziale Risiken gehen meist auf die Arbeitsorganisation und das Personalmanagement des Unternehmens zurück. Im Privatsektor ist der Betriebsrat (BR) für diese Angelegenheiten zuständig, in Ermangelung eines BR übernimmt die Gewerkschaftsdelegation einen Teil dieser Kompetenzen. Die Gewerkschaftsdelegation verfügt auch über Fachwissen in anderen Bereichen im Zusammenhang mit psychosozialen Risikofaktoren, wie z.B. Arbeitsbeziehungen und Arbeitsbedingungen.

Das Kollektivabkommen Nr. 72 des Nationalen Arbeitsrates sieht ausdrücklich die Beteiligung des Betriebsrats an der Präventions- und Managementpolitik und dem Stressmanagement vor. Wenn es keinen BR gibt, interveniert die Gewerkschaftsdelegation. All

dies erfordert eine enge Zusammenarbeit innerhalb des Gewerkschaftsteams, zwischen Delegierten im Betriebsrat und im AGS und den Gewerkschaftsdelegierten zu Fragen von Stress und allgemeinen psychosozialen Risiken am Arbeitsplatz.

Im öffentlichen Sektor konzertieren sich die Delegierten, die sich mit Fragen des Wohlbefindens am Arbeitsplatz und psychosozialen Risiken in Basis-Konzertierungsausschüssen befassen, sinnvollerweise mit den Delegierten, die aufgefordert sind, sich in den Konzertierungsausschüssen u.a. zum Personalrahmen und zur Arbeitsorganisation zu äußern. ❖

# Kapitel VII

## Gewerkschaftsstrategie angesichts psychosozialer Risiken





Was tun als Delegierter angesichts psychosozialer Risiken? Wir gehen davon aus, dass jedes Gewerkschaftsproblem, das im Unternehmen angesprochen wird, ein Problem für das gesamte Gewerkschaftsteam ist. Dies gilt umso mehr für die psychosozialen Risiken, die die Einbeziehung aller Fähigkeiten des Ausschusses, des Betriebsrats und der Gewerkschaftsdelegation erfordern. Um sich davon zu überzeugen genügt es, die in Kapitel 3 genannten Hauptrisikofaktoren zu überprüfen.

Wie kann das Gewerkschaftsteam dies bewerkstelligen? Auch wenn es offensichtlich ist, muss doch daran erinnert werden, dass es kein Rezept gibt, das überall und unter allen Umständen angewendet werden kann. Wir schlagen hier einige Wege vor, Dinge zu tun, in „klassischen“ Situationen. Es liegt an jedem von uns zu sehen, ob eine dieser Situationen derjenigen an unserem Arbeitsplatz ähnlich ist. Im Vordergrund steht jedoch die Überprüfung, ob die vorgeschlagenen Lösungsstrategien den Erwartungen der Arbeitnehmer entsprechen können und sie daher anzupassen oder zu verändern.

4 typische Situationen gelten als Ausgangspunkt:

- Das Gewerkschaftsteam erhält keine Signale bezüglich Stress, Konflikt, Burnout oder Belästigung.

- Die Teammitglieder sind mit individuellen Beschwerden der Arbeitnehmer konfrontiert (chronischer Stress, Burnout, vermeintliche Belästigung, usw.) und wissen nicht, wie sie reagieren sollen.
- Das Team ist sich bewusst, dass eine Reihe Arbeitnehmer im Unternehmen in Schwierigkeiten sind, Konfliktsituationen oder gar Belästigungen erleben.
- Die Ausschussmitglieder haben Schritte zur Behandlung psychosozialer Risiken eingeleitet.

Was auch immer Ihr Ausgangspunkt ist, stellen Sie sicher, dass Sie **den psychosozialen Präventionsberater einbeziehen**. Laden Sie ihn zu einer Sitzung des Ausschusses ein, um Ideen über psychosoziale Risiken zu erläutern und zu zeigen, dass es manchmal einfache Maßnahmen zur Verbesserung der Situation geben kann.

**Bevor** das Thema auf die Tagesordnung des Ausschusses gesetzt wird, ist es wichtig, es **mit dem Gewerkschaftsteam und dem Gewerkschaftssekretär zu besprechen**. Eine erste Frage ist: Gibt es Arbeitnehmer im Unternehmen, die mit psychosozialen Risiken konfrontiert sind (Stress, Belästigung, Leiden am Arbeitsplatz, Konflikte,...)?

## 7.1. Keine Anzeichen von psychosozialen Risiken

Wenn Sie keine Anzeichen von psychosozialen Risiken im Unternehmen sehen, umso besser! Bleiben Sie jedoch wachsam und informieren Sie sich, da Signale nicht immer sichtbar sind. Einige Menschen in Schwierigkeiten wollen es nicht zeigen. Hoher Stress und/oder latente Aggressivität sind manchmal so alltäglich, dass wir uns keine Sorgen mehr darum machen, bis eines Tages jemand zusammenbricht. Wir könnten die Beispiele vervielfachen. Um nicht zu spät einzugreifen, wenn einige Arbeitnehmer bereits in Schwierigkeiten sind, gibt es mehrere Ansätze. Sie schließen sich nicht gegenseitig aus, man kann sie gleichzeitig verfolgen.

### 1. Überprüfen Sie, ob die Grundlagen für die psychosoziale Risikoprävention vorhanden sind:

- **Organisiert der Arbeitgeber die psychosoziale Risikoprävention** in Übereinstimmung mit den Vorschriften? Die Ergebnisse der Risikoanalyse

müssen eine psychosoziale Risikokomponente beinhalten. Präventionsmaßnahmen in diesem Bereich müssen in den globalen Präventionsplan aufgenommen werden. Der Ausschuss wird über die Ergebnisse der Analyse und über Präventionsmaßnahmen unterrichtet und konsultiert. Diese Maßnahmen sind jährlich zu bewerten. Siehe Kapitel 3 über die Präventionspolitik.

- Bitten Sie den Ausschuss, **den psychosozialen Präventionsberater einzuladen**, um Informationen über das Thema psychosoziale Risiken zu erhalten. Er wird Fragen beantworten können wie: Welche psychosozialen Risiken kann es im Unternehmen geben? Wie kann man sie analysieren? Können wir diese Risiken wirklich verhindern und wie?
- Bereiten Sie Ihre Fragen **im Gewerkschaftsteam** vor, basierend auf Ihrem Wissen über die Arbeitsbedingungen und andere Komponenten der Arbeitsorganisation im Unternehmen.

**2. Informieren Sie sich über die persönlichen Erfahrungen an der Arbeit.** Über die Eindrücke hinaus müssen sich die Delegierten ein klares Bild von den Lebensbedingungen am Arbeitsplatz machen können. Es geht darum, zuzuhören, Beobachtungen, Wünsche und Vorschläge zu sammeln:

- Was ist unsere Erfahrung als Delegierte? Erhalten wir Beschwerden wegen Stress, unhaltbaren Produktionsrhythmen und -zielen, aggressivem Management oder Kollegen, chronischer Müdigkeit, usw.? **Notieren Sie diese Informationen.** Es wird der erste Teil unserer Beobachtungen sein. Beachten Sie, dass einige Kollegen das Gefühl haben könnten, ihrer Aufgabe nicht gewachsen zu sein, obschon es die Arbeitsbedingungen sind, die sie daran hindern, ihre Arbeit gut zu machen.
- Nehmen Sie sich die nötige Zeit, um **die Arbeitnehmer zu beraten.** Sind sie mit hohem Stress am Arbeitsplatz, Arbeitskonflikten, aggressivem oder gewalttätigem Verhalten von Kollegen oder Außenstehenden, Belästigung konfrontiert? Was sind die positiven Aspekte ihrer Arbeit, die Ressourcen, mit denen sie diese Schwierigkeiten ausgleichen? Was könnte ihrer Meinung nach die Arbeitsorganisation verbessern? Die Antworten sammeln, sie mit den Informationen vergleichen, die bereits zwischen den Delegierten innerhalb des Gewerkschaftsteams gesammelt wurden.
- Achten Sie auf **geschlechtsspezifische Unterschiede:** Frauen und Männer sind nicht unbedingt den gleichen Risiken ausgesetzt, die Auswirkungen können unterschiedlich sein, da Statut, Verantwortlichkeiten, Arbeitszeiten, Probleme bei der Vereinbarkeit von Beruf, Familie und Sozialleben, usw. unterschiedlich sind.
- Kann sich das Gewerkschaftsteam aus den gesammelten Informationen bereits **konkrete Vorschläge zur Prävention** (oder sogar zum jährlichen Aktionsplan) vorstellen?

**3. Überwachen Sie mit dem Ausschuss bestimmte Warnhinweise.** Die wichtigsten Indikatoren für Stress und psychosoziale Probleme sind die Signale, die Sie von Ihren Kollegen im Unternehmen erhalten. Diese Signale können jedoch erst dann auftreten, wenn sich die Situation bereits stark verschlechtert hat. Es kann sinnvoll sein, einige im Unternehmen verfügbare „Indikatoren“ zu überwachen, die Sie im Voraus auf Probleme aufmerksam machen können:

- **Indikatoren in Berichten der Präventionsdienste:**

- ▶ **Die Interventionen des externen Dienstes bezüglich psychosozialer Risiken.** Die Anzahl der formellen und informellen Interventionen, individuelle und kollektive Maßnahmen, einschließlich Informationen aus dem Register der von Dritten begangenen Taten, müssen in den Jahresbericht des internen Dienstes für Prävention und Schutz am Arbeitsplatz aufgenommen werden.
- ▶ Der externe Dienst muss für jede seiner **Interventionen** im Unternehmen einen Bericht mit einer Beschreibung der Intervention, einer Stellungnahme und Schlussfolgerungen erstellen. Diese Berichte sind dem Ausschuss zur Information vorzulegen (Kodex II.3-37 und 38). Gibt es häufige Interventionen im Zusammenhang mit psychosozialen Risiken?
- ▶ Sind einige der **Unfallursachen** auf psychosoziale Risiken am Arbeitsplatz, auf Mängel in der Arbeitsorganisation zurückzuführen? Leitlinien sollten in Punkt 4 „Zusammenfassung der Arbeitsunfälle“ des Monatsberichts des internen Dienstes enthalten sein. In diesem Zusammenhang hat der FÖD Beschäftigung eine Checkliste zum Zusammenhang zwischen psychosozialen Aspekten und Arbeitsunfällen entwickelt, die Ihnen helfen kann, psychosoziale Faktoren bei der Analyse eines Unfalls zu berücksichtigen (verfügbar über den Tab „Arbeitsbedingungen“ auf [www.respectautravail.be](http://www.respectautravail.be)).
- Informationen für den Betriebsrat:
  - ▶ **Die Entwicklung der Fehlzeiten.** Warum dieser Indikator? Weil die Arbeitnehmer unter den Folgen leiden (Überlastung, Reorganisation,...) und vor allem, weil die Untersuchung der Ursachen von Fehlzeiten dazu führen muss, dass über die Qualität der Arbeitsbedingungen gesprochen wird.
  - ▶ **Eine hohe Personalrotation** kann Probleme und Unzufriedenheit mit den Beschäftigungs- und Arbeitsbedingungen, willkürliche Verwaltung des Personals, usw. widerspiegeln.
  - ▶ **Überstunden, Kurzarbeit.** Eine hohe Anzahl von Überstunden kann Probleme in der Arbeitsorganisation aufdecken. Signifikante Kurzarbeit ist ein Zeichen von Unsicherheit, eine Quelle von Stress.
  - ▶ **Die befristete Beschäftigung, Interimarbeit, entsandte Arbeitnehmer, Subunternehmer.** Diese Arbeitnehmer stehen unter Druck wegen ihres prekären Statuts (Angst vor dem Verlust ihres Arbeitsplatzes, vor Einkommensverlust-



ten...), das oft mit schlechteren Lebensbedingungen am Arbeitsplatz zusammenhängt.

- **Die Schulung** kann für den Arbeitnehmer eine wichtige Ressource angesichts von Veränderungen im Unternehmen, in der Arbeitsorganisation, bei den erforderlichen Fähigkeiten, usw. sein.

Es ist zu beachten, dass in Unternehmen mit weniger als 50 Arbeitnehmern und keinem BR diese Informationen an den Ausschuss und/oder die Gewerkschaftsdelegation übermittelt werden.

Dies zeigt das Interesse und sogar die Notwendigkeit, das Problem der psychosozialen Risiken im Gewerkschaftsteam mit den CSC-Vertretern im BR, im Ausschuss und in der Delegation anzugehen. Für den Privatsektor ist daran zu erinnern, dass das KAA 72 über Stress an der Arbeit vorsieht, dass der Betriebsrat auch über die Politik informiert und konsultiert werden muss, die der Arbeitgeber zur „kollektiven Vermeidung und/oder Beseitigung von arbeitsbedingtem Stress“ verfolgen will (KAA 72, Art. 3 und 5).

## Besonderer Hinweis

### INDIKATOR FÜR PSYCHOSOZIALE RISIKEN AN DER ARBEIT

Der föderale öffentliche Dienst für Beschäftigung hat ein Instrument zur Beurteilung entwickelt, das der Analyse psychosozialer Risiken vorausgehen, diese aber nicht ersetzen kann. Es handelt sich um ein Dashboard, das aus einer begrenzten Anzahl von Indikatoren besteht, die von einer kleinen Gruppe von Personen, die das Unternehmen vertreten, ergänzt werden müssen. Mehrere Indikatoren beziehen sich auf bereits im Unternehmen vorhandene Daten, wie z.B. die Quote der Fehlzeiten. Andere beziehen sich auf eine qualitativere Bewertung der Situation und fordern, dass die Menschen, die das Instrument nutzen, ihre Sichtweise der Situation vergleichen. Dieses Instrument lädt daher zur Mitbestimmung ein, die die Arbeitnehmer und ihre Vertreter einbezieht. Sie ist in der „boite à outils“ unter [www.respectautravail.be](http://www.respectautravail.be) verfügbar.

## 7.2. Überwindung von Unbehagen bei individuellen Beschwerden

Ihre erste Konfrontation mit psychosozialen Risiken war oder ist eine individuelle Beschwerde eines Arbeitnehmers. Es kann während eines Gesprächs mit hoher emotionaler Belastung auftreten. Wie können wir dem Menschen eine Antwort geben, ohne die kollektive Dimension aus den Augen zu verlieren?

Wenn Sie sich in einer solchen Situation unbehaglich fühlen, können Sie die Person an einen anderen Delegierten verweisen, der mit dieser Art von Unterredung besser vertraut ist. Wenn dies nicht möglich ist, hier sind einige Vorschläge: zuerst zuzuhören, Vertrauen aufbauen, versuchen, mit der Person Lösungen zu finden und diese in einer kollektiven gewerkschaftlichen Vorgehensweise einzubeziehen (wann immer möglich).

### Eine (oder mehrere) Anhörzeiten:

- Nehmen Sie ernst, was der Arbeitnehmer über die Schwierigkeiten sagt, über das Unbehagen, das

Leiden, das er an der Arbeit erlebt, ob es sich nun um Überlastung, Konflikte, das Gefühl, nicht mehr der Aufgabe gewachsen zu sein, systematisch angegriffen zu werden, usw. handelt.

- Hören Sie der Person zu, stellen Sie „neutrale“ Fragen, minimieren Sie nicht, fügen Sie nichts hinzu. Beurteilen Sie nicht die Person oder diejenigen, die beteiligt sein könnten.
- Gehen Sie nicht davon aus, dass Belästigung vorliegt. Raten Sie, ein Tagebuch zu führen, um alle Fakten aufzuzeichnen.
- Sammeln Sie während der Unterredung nützliche Informationen, um herauszufinden, was die Person erwartet und um Lösungen zu finden. Fragen Sie die Person, was sie bereit ist zu tun, um die Chancen auf eine Lösung zu erhöhen.
- Versuchen Sie so weit wie möglich, kollektive Aspekte (in Bezug auf Management, Arbeitsorganisation und andere psychosoziale Risikofaktoren)

zu identifizieren und die Person auf diese kollektive Dimension hinzuweisen.

- Stellen Sie klar, dass ohne vorherige Zustimmung keine Maßnahmen ergriffen werden. Gewährleisten Sie die Vertraulichkeit der persönlichen Aspekte der Situation.
- Informieren Sie die Person über die bestehenden Prozeduren und erläutern Sie die Vor- und Nachteile, die möglichen Folgen. Überprüfen Sie, welche Aktionen von Gewerkschaften oder gegenüber Betriebsleitern möglich sind, bevor Sie die Prozeduren einleiten (siehe auch die nachstehenden Empfehlungen).
- Wenn die Situation nicht neu ist und sich deutlich verschlimmert hat, wenn der Betreffende aus den gleichen Gründen bereits arbeitsunfähig war und es nicht mehr „aushält“, verweisen Sie ihn an die Vertrauensperson oder den spezialisierten Präventionsberater und ggf. auch an den Arbeitsmediziner.
- Außer wenn der Ernst der Situation ein sofortiges Handeln erfordert, schlagen Sie eine neue Unterredung vor, um sich Zeit zu nehmen, die Situation zu überprüfen, gegebenenfalls mit einem anderen Delegierten oder dem Gewerkschaftssekretär.
- Vermeiden Sie es, um jeden Preis Detektiv, Psychologe oder Besserwisser zu spielen.

#### **Empfehlungen für gewerkschaftliche Begleitung:**

- Überprüfen Sie, ob die Situation der Person nicht zuerst eine Intervention erfordert, um **die Rechte der Person wiederherzustellen**. Wenn beispielsweise die Rechte des Arbeitnehmers, das KAA, die Arbeitsordnung, usw. nicht eingehalten werden oder bei Diskriminierung, ist es notwendig, nach den üblichen Prozeduren im Unternehmen einzugreifen.
- Unter Wahrung der Vertraulichkeit sollten Sie bei **Zweifel über die einzunehmende Haltung** einen anderen Delegierten des Gewerkschaftsteams, den Gewerkschaftssekretär der Berufszentrale oder gegebenenfalls den juristischen Dienst zu Rate ziehen.
- **Identifizieren Sie die kollektiven Aspekte** der beschriebenen Situationen und Fakten, die Verbindungen zu anderen an anderer Stelle gemeldeten Fakten und/oder zu bestehenden oder fehlenden Präventionsmechanismen. Bewerten Sie, inwieweit es möglich ist, einen kollektiven Ansatz zu initiieren. Wenn dies der erste Fall von psychosozialen Problemen am Arbeitsplatz ist, kann das Gewerkschaftsteam zu diesem Thema mit der Arbeit beginnen. Es kann den in Punkt 7.1 gemach-

ten Vorschlägen folgen. Wenn bereits andere Probleme aufgetreten sind, kann es an der Zeit sein, von der Feststellung zum Handeln überzugehen (siehe Punkt 7.3 unten).

- Wählen und empfehlen Sie **die geeignetste Prozedur**. Es kann sein, dass der Arbeitnehmer in Schwierigkeiten, der sich an den Delegierten wendet, nicht der einzige in dieser Situation ist. Es kann mehrere in einem Dienst, einer Abteilung oder in der gleichen Funktion geben, die auf gleiche oder ähnliche Schwierigkeiten stoßen. In diesem Fall ist es notwendig, mit der/den betroffenen Person(en) und dem Gewerkschaftsteam zu prüfen, ob man eine arbeitssituationspezifische psychosoziale Risikoanalyse beantragen soll (siehe Kapitel 3, „Analyse von psychosozialen Risiken nach Aufdeckung einer Gefahr“). Zur Erinnerung: Dieser Antrag muss von mindestens einem Drittel der Arbeitnehmervertreter im Ausschuss gestellt werden.
- **Bereiten Sie sich darauf vor**, im Ausschuss kollektive psychosoziale Interventionsanträge zu bearbeiten. Unabhängig davon, ob er zuvor einen Delegierten konsultiert hat oder nicht, kann ein Arbeitnehmer einen Antrag auf psychosoziale Intervention stellen, den der psychosoziale Präventionsberater als hauptsächlich kollektiven Charakter ansehen kann. Der Antrag wird dann (ohne Angabe des Namens des Arbeitnehmers) an den Arbeitgeber weitergeleitet, der den Ausschuss konsultieren muss. Um Ratschläge zu geben und fundierte Vorschläge zu unterbreiten, ist es notwendig, alle relevanten Informationen zu sammeln: Ergebnisse der Risikoanalyse (insbesondere psychosoziale), vorbeugende Maßnahmen, die in der beschriebenen Situation hätten angewendet werden können oder sollen, usw. Eine vorläufige Analyse durch das Gewerkschaftsteam wird empfohlen, ohne vorgefasste Meinung und ohne Beurteilung.

#### **Wenn eine Person, die sich belästigt fühlt, sich an Sie wendet:**

- Hören Sie der Person zu, stellen Sie „neutrale“ Fragen, minimieren Sie nicht, ergänzen Sie nicht, garantieren Sie die Vertraulichkeit in persönlichen Angelegenheiten.
- Informieren Sie die Person über die bestehenden Prozeduren. Wenn es sinnvoll ist, wenden Sie sich an die Vertrauensperson oder den spezialisierten Präventionsberater.



- Unter Wahrung der Vertraulichkeit wird der Delegierte im Zweifelsfall seinen Gewerkschaftssekretär oder den juristischen Dienst zu Rate ziehen.
- Sammeln Sie mit Zustimmung der Person nützliche Informationen über die kollektiven Aspekte der erlebten Situation.
- Auf jeden Fall zu vermeidendes Verhalten: Psychologe oder Ermittler spielen, Vorträge halten.

## 7.3. Von der Feststellung zum Handeln übergehen

### Der „ideale Weg“

Um von den gesammelten Feststellungen des Gewerkschaftsteams zu konkreten Maßnahmen überzugehen, ist ein systematischer, schrittweiser Ansatz erforderlich. Das folgende Modell, das in etwa der „ideale Weg“ ist, fasst die im „Leitfaden zur Prävention psychosozialer Risiken“ des Föderalen Öffentlichen Dienstes für Beschäftigung, Arbeit und Sozialdialog vorgeschlagene Strategie zusammen (herunterladbar unter [www.respectautravail.be](http://www.respectautravail.be), Rubrik „comment agir/prévention“). Das Gewerkschaftsteam und sein Gewerkschaftssekretär konzertieren sich, um diesen Prozess einzuleiten und zu überwachen.

**Schritt 1: Erkundung.** Innerhalb des Ausschusses geht es darum, eine möglichst gemeinsame Vorstellung von den psychosozialen Risiken im Unternehmen zu erhalten. So ist beispielsweise für beide Seiten klar, dass sich die Arbeitsbeziehungen vor allem durch den Druck am Arbeitsplatz verschlechtern, dass Stress die Grenzen des Erträglichen überschreitet und hohe Fehlzeiten verursacht, usw. Dieser Schritt sollte mit einer gemeinsamen Verpflichtung zur Bewältigung psychosozialer Risiken abgeschlossen werden. In Unternehmen einer bestimmten Größe kann zu diesem Zeitpunkt beschlossen werden, eine Pilotgruppe für den Ansatz einzurichten, die regelmäßig an den Ausschuss berichtet.

**Schritt 2: Durchführung der Risikoanalyse.** Da nun Einigkeit über das Bestehen psychosozialer Risiken besteht, müssen diese analysiert werden, mit dem erklärten Ziel, Präventions- und Schutzmaßnahmen zu ergreifen (zur Risikoanalyse siehe Kapitel 3). Die Ergebnisse der Analyse werden im Ausschuss, der eine Stellungnahme abgibt, vorgestellt und diskutiert.

**Schritt 3: Entwicklung eines Aktionsplans.** Die Analyse wird die Risikofaktoren, ihre Bedeutung und ihre Wechselwirkungen aufzeigen und sollte einen ersten Eindruck von möglichen Maßnahmen vermitteln. Der Ausschuss und/oder die Pilotgruppe:

- erstellt eine Bestandsaufnahme der Lösungsmöglichkeiten;
- legt Ziele und Prioritäten fest;
- legt die zu ergreifenden Maßnahmen fest;
- definiert den Aktionsplan und den Umsetzungsplan.

Der Plan wird im Ausschuss diskutiert, der eine Stellungnahme abgibt. Er wird auch dem Betriebsrat für alle Maßnahmen im Zusammenhang mit den Kompetenzen des BR vorgelegt (z.B. Arbeitsorganisation, Arbeitsbedingungen, Unternehmensertrag).

**Schritt 4: Umsetzung des Aktionsplans.** Der Ausschuss stellt sicher, dass der Zeitplan überwacht wird, dass regelmäßig über die getroffenen Maßnahmen und den Fortschritt des Plans informiert wird.

**Schritt 5: Bewertung.** Der Ausschuss bewertet in regelmäßigen Abständen, mindestens jedoch einmal jährlich, inwieweit die festgelegten Ziele und Prioritäten ganz oder teilweise erreicht wurden und welche Auswirkungen sie auf die Risikofaktoren haben. Er muss daher in der Lage sein, den Aktionsplan an die bereits erzielten Ergebnisse und die Entwicklung der Risiken anzupassen.

### Die Seitenwege

Der ideale Weg ist nicht immer zugänglich. Manchmal sind Vorarbeiten (Vorbereitungsarbeiten in einem Gewerkschaftsteam, Bündnisse) oder Umwege

(durch externe Beratung) erforderlich. Hier sind einige Hebel für Ihre Aktion.

## Erstellen eines Dossiers für den AGS

Das Gewerkschaftsteam hat bereits eine Reihe alarmierender Ergebnisse gesammelt, aber der Ausschuss ist nicht an ihnen interessiert. Wie können Sie Ihren Argumenten Gewicht verleihen?

- Sie müssen den Arbeitgeber vom Nutzen überzeugen, das Problem der psychosozialen Risiken für Arbeitnehmer, aber auch für das Unternehmen anzugehen. Es ist auch nützlich zu zeigen, dass es möglich ist, die Situation zu verbessern. Das bedeutet, dass Ihr Dossier mindestens vier Teile enthält: die Beobachtungen beim Personal, die Konsequenzen für die Tätigkeit des Unternehmens, Fragen zur Präventionspolitik des Unternehmens in diesem Bereich und Verbesserungsvorschläge.
- **Die Beobachtungen.** Neben der „Berufserfahrung“ ist es sinnvoll, „objektive“ Daten zu erheben. Dies können z.B. folgende sein: eine Zunahme von Vorfällen oder Unfällen aufgrund von Stress, Zeitmangel, eine Zunahme von Anfragen nach psychosozialer Intervention durch den Präventionsberater oder die Begleitperson, eine Zunahme von nicht ausgeglichenen Überstunden, eine Zunahme von Fehlzeiten oder Fluktuationen.
- **Die Folgen für die Tätigkeit des Unternehmens.** Zum Beispiel spezifische Erkenntnisse über einen Qualitätsverlust der von Produkten oder Dienstleistungen, auf Überlastung, Personalmangel, hohe Personalfuktuation und/oder erhöhte Fehlzeiten mit den damit verbundenen Kosten zurückzuführen ist. Siehe auch unter Punkt 7.1 die „Warnindikatoren“.
- **Die Fragen.** Bereiten Sie im Hinblick auf die Ergebnisse und Konsequenzen Fragen zu dem vor, was das Management bereits unternommen hat: eine Aktualisierung der Risikoanalyse und des globalen Präventionsplans, Projekte für den zukünftigen jährlichen Aktionsplan, usw.
- **Verbesserungsvorschläge.** Es ist wichtig, die Arbeitnehmer zu fragen, was sie als mögliche Verbesserungen in der Arbeitsorganisation betrachten (sie sind am besten in der Lage zu sagen, was falsch ist und was an ihrem Arbeitsplatz oder in ihrem Job besser sein könnte). Ohne alle Karten beim ersten Mal auf den Tisch zu legen, ist es sinnvoll, dem gesamten Ausschuss das eine oder andere wichtige Beispiel zu zeigen.

- **Strategie.** Erstens, konsultieren Sie die Arbeitnehmer, um sicherzustellen, dass sie Ihre Vorschläge unterstützen. Suchen Sie sich dann, möglichst vor der Ausschusssitzung, Verbündete durch informelle Kontakte, vorrangig mit Delegierten anderer Gewerkschaften, wenn möglich mit dem einen oder anderen Präventionsberater (einschließlich des Arbeitsmediziners). In einigen Fällen kann es sinnvoll sein, einige Mitglieder der Hierarchie über psychosoziale Risiken zu befragen. Bevor Sie mit diesen Schritten beginnen, konsultieren Sie Ihren Gewerkschaftssekretär.
- **Strategie, ein weiterer Schritt...** Wenn Sie Ihren Fall im Ausschuss durchsetzen, kann der oben vorgeschlagene „ideale Weg“ eingeschlagen werden.

## Überwindung von Hindernissen

Trotz guter gewerkschaftlicher Argumentation kann der Arbeitgeber weiterhin die Diskussion über psychosoziale Risiken ablehnen. Das Gewerkschaftsteam nimmt sich dann Zeit, um die Hindernisse zu identifizieren, die Gründe für die Ablehnung der Unternehmensleitung zu untersuchen: prinzipielle Ablehnung oder weil die anderen Delegierten und Präventionsberater Sie nicht unterstützen, oder weil Ihr „Dossier“ zu dünn und schlecht begründet ist...

Abhängig von den Hindernissen, die Sie festgestellt haben:

- Fordern Sie eine **externe Stellungnahme** zu dem Dossier an, das Sie dem Ausschuss vorgelegt haben: von den Mitgliedern Ihres Teams, die in der Gewerkschaftsdelegation vertreten sind, und vom Betriebsrat, wenn Sie sie nicht zuvor beteiligt haben, von Ihrem Gewerkschaftssekretär,... Sollte das Dossier zu dünn sein, überarbeiten Sie es wie oben beschrieben.
- Fordern Sie **sichtbare Unterstützung** von Ihren Mitgliedern und anderen Mitarbeitern im Unternehmen: sprechen Sie über Ihre Aktion, verteilen Sie schriftliche Informationen, organisieren Sie nach Möglichkeit Informationstreffen. Kurz gesagt, ergreifen Sie Initiativen, die das Management verstehen lassen, dass Ihr Ansatz vom Personal unterstützt wird. Sie können versuchen, die Delegierten der anderen Gewerkschaften einzubeziehen, wenn Sie den Prozess nicht gemeinsam begonnen haben.
- Fragen Sie in der Ausschussversammlung, ob der psychosoziale Präventionsberater eine Stellung-



nahme zu Ihrem Fall abgeben kann, eventuell auch den Arbeitsmediziner.

- Identifizieren Sie in Ihrem Dossier die **Punkte, die auch den Betriebsrat und/oder die Gewerkschaftsdelegation betreffen**. Besprechen Sie sie auch an diesen Stellen.
- Wenn der Arbeitgeber sich grundsätzlich weigert und gegen die Vorschriften verstößt, prüfen Sie mit Ihrem Gewerkschaftssekretär, ob er sich an die Regionaldirektion der Kontrolle für das Wohlbefinden am Arbeitsplatz wenden kann. Der dortige Inspektor verlangt eine psychosoziale Risikoanalyse, wenn sie nicht vorhanden ist und bittet darum, den Präventionsplan zu überprüfen. Zu diesen Punkten muss der Arbeitgeber den Ausschuss um eine Stellungnahme bitten. Nutzen Sie die Gelegenheit, um Ihre Anmerkungen und Vorschläge einzubringen.

### Die Dynamik wiederbeleben

Sobald psychosoziale Risiken auf die Tagesordnung gesetzt wurden, kann es sein, dass die Diskussionen im Ausschuss nicht vorankommen oder systematisch verschoben werden. Wenn es sich um eine versteckte Weigerung des Managements handelt, das Problem anzugehen, können Sie wie oben beschrieben vorgehen. Es kann auch andere Schwierigkeiten geben...

- Hat es eine **klare Zusage aller Parteien** (Direktion und Hierarchie, Gewerkschaftsvertreter) gegeben, psychosoziale Risiken anzugehen? Wenn ja, sollte angegeben werden, wie dies erreicht werden kann (siehe unten). Andernfalls kann eine schriftliche Verpflichtung des gesamten Ausschusses, die den Mitarbeitern zur Kenntnis gebracht wird, ein wichtiges Signal sein.... um in die Praxis umgesetzt zu werden.
- Was sind die **Hindernisse**, was könnten die **Prozessbeschleuniger** sein? Diese Frage muss im Ausschuss behandelt werden, z.B. mit Hilfe des psychosozialen Präventionsberaters (der wahrscheinlich in anderen Unternehmen auf diese Art von Situation gestoßen ist). Es geht u.a. darum, zu überprüfen, ob es klare und konsensfähige Ziele gibt, einen Schritt-für-Schritt-Plan mit Zeitplan, gut etablierte Verantwortlichkeiten, usw.
- Steht das **Personal noch hinter Ihnen?** Überprüfen Sie dieses Problem mit dem Gewerkschaftsteam. Sie können dann die Arbeitnehmer über den Stand der Fortschritte (Ergebnisse, mögliche Vorschläge für Maßnahmen, usw.) informieren und sie um ihre Meinung und die von ihnen gewünschten Folgemaßnahmen bitten. Die Ergebnisse dieser Konsultation können dem Ausschuss als neues Element vorgestellt werden, um die Diskussionen zu bereichern oder neu zu beleben.

## 7.4. Psychosozialen Risiken im Ausschuss folgen

Im Ausschuss für Gefahrenverhütung und Schutz am Arbeitsplatz ist ein Prozess im Gange bezüglich psychosozialer Risiken und die Arbeit schreitet voran. Irgendwann werden sie eine Risikoanalyse durchführen. Diese Analyse wird es ermöglichen, Präventionsziele und Maßnahmen zu definieren, die in den globalen Präventionsplan des Unternehmens aufgenommen werden müssen. Diese Maßnahmen sollten zu konkreten Aktionen führen, die in den jährlichen Aktionsplan aufzunehmen sind. In jeder dieser Phasen wird der Ausschuss eine Stellungnahme abgeben.

Der Jahresplan enthält Maßnahmen zur Vermeidung psychosozialer Risiken: Stellen Sie sicher, dass diese Maßnahmen in einen bestimmten Arbeitsplan (monatlich oder vierteljährlich) aufgenommen werden.

- Testen Sie mit dem Gewerkschaftsteam den Präventionsplan, um eventuelle Kommentare an den

Ausschuss weiterzugeben. Beziehen Sie das Personal so weit wie möglich in diese Operation ein. Hier sind einige Fragen, um einen (Entwurfs-)Präventionsplan (global oder Jahresplan) zu testen:

- ▶ Entspricht der Plan den Erwartungen der Arbeitnehmer? Kann er die täglichen Arbeitsbedingungen von Frauen und Männern verbessern?
- ▶ Wurden die Arbeitnehmer und alle relevanten Präventionsberater in die psychosoziale Risikoanalyse einbezogen?
- ▶ Setzt der Plan den Schwerpunkt auf Präventionsmaßnahmen?
- ▶ Sind die prioritären Maßnahmen im Plan auf die Ursachen psychosozialer Risiken ausgerichtet?
- ▶ Gibt der Plan die Kriterien an, nach denen die Ergebnisse bewertet werden sollen?

- ▶ Gibt der Plan an, wer für die Umsetzung verantwortlich ist, den Zeitplan, die zugewiesenen Mittel?
- Beobachten Sie aufmerksam die jährliche Bewertung der Maßnahmen des Arbeitgebers zur Vermeidung psychosozialer Risiken. Er muss die Ergebnisse dieser Bewertung dem Ausschuss übermitteln und um eine Stellungnahme bitten. Weitere Informationen finden Sie in Kapitel 3 unter der Rubrik „Jährliche Bewertung“. ✚

DIE WICHTIGSTEN PUNKTE DES JÄHRLICHEN AKTIONSPLANS, INSBESONDERE FÜR DIE PSYCHOSOZIALEN RISIKEN	
WANN?	WAS TUN?
März-Juni	Bevorzugter Zeitraum für die jährliche (obligatorische) Bewertung der Politik zur Prävention psychosozialer Risiken (Elemente aus den Jahresberichten der Präventionsdienste sind verfügbar, und es bleibt Zeit für die Ausarbeitung von Vorschlägen für den Entwurf des jährlichen Aktionsplans).
September	Informieren Sie den Ausschuss über die Themen, die Sie in den jährlichen Aktionsplan des folgenden Jahres aufnehmen möchten. Grundsätzlich sollte zu diesem Zeitpunkt eine erste Bewertung des aktuellen Jahresplans erfolgen.
Oktober	Die Unternehmensleitung muss den jährlichen Aktionsplan dem Ausschuss mindestens 2 Monate vor seiner Umsetzung (in der Regel 1. Januar), d.h. vor dem 1. November, zur Stellungnahme vorlegen.
November	Diskussion über den Entwurf des Plans für das kommende Jahr.
Dezember	Abschluss der Beratungen und endgültige Stellungnahme zum Entwurf des jährlichen Aktionsplans.
Januar	Start des neuen jährlichen Aktionsplans.
Monatlich	Bilanz über die Umsetzung des Plans für das laufende Jahr.

