

# Gesund Arbeiten im Hotel- und Gastgewerbe

## Menschengerechte Arbeitsgestaltung durch Evaluierung arbeitsbedingter psychischer und körperlicher Belastung

### WAS SIND FAKTOREN ARBEITSBEDINGTER PSYCHISCHER UND KÖRPERLICHER BELASTUNG?

Negative Folgen arbeitsbedingter Beanspruchung entstehen dann, wenn die Arbeitsanforderungen und die verfügbaren Bewältigungsmöglichkeiten nicht zusammenpassen. Dieses Ungleichgewicht führt bei längerer Dauer zu gesundheitlichen Beschwerden. Um dies zu verhindern ist es wichtig, Anzeichen und Auswirkungen der arbeitsbedingten Belastung frühzeitig zu erkennen.

Anzeichen von negativen Beanspruchungsfolgen	Direkte Auswirkungen Hoher Belastung bei zu geringen Bewältigungsmöglichkeiten
<ul style="list-style-type: none"><li>• Rücken-/Nacken-/Muskelschmerzen</li><li>• Kopfschmerzen</li><li>• Schlafstörungen</li><li>• Hoher Blutdruck</li><li>• Nervosität, Vergesslichkeit</li><li>• Magen-/Darmprobleme</li><li>• Auffällige Verhaltensänderung</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Schlechtes Betriebsklima</li><li>• Vermehrte/längere Krankenstände</li><li>• Hohe Fluktuation, geringe Verweildauer, innere Kündigung</li><li>• Vermehrtes Auftreten von Arbeitsunfällen</li><li>• Geringere Arbeitsleistung</li><li>• Höhere Fehlerquote</li></ul>

### ERMITTLUNG VON PSYCHISCHEN UND KÖRPERLICHEN BELASTUNGSFAKTOREN

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

**Am Anfang steht eine gründliche Analyse der Belastung!**

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

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

#### Mögliche Ursachen psychischer Belastung (Auszug)

- Arbeits-/Zeitdruck, Überforderung
- Verbale Drohungen, „Anschreien“ durch Kolleginnen/Kollegen/Vorgesetzte/Gäste, ungelöste Konflikte, sexuelle Belästigung
- Unregelmäßige und überlange Arbeitszeiten, schlecht planbare Arbeits- und Freizeiten, häufige Nachtarbeit/Überstunden
- Ständiger Kundenkontakt, dauernde Konzentration, „Zwangsfreundlichkeit“
- Mangelnde Rückzugsmöglichkeit, ständige Überwachung und Kontrolle
- Hitze und Schwitzen, z.B. in Außenbereichen und Küche (nicht nur psychisch)
- Suchtfördernde Arbeitsbedingungen (Normalisierung des Konsums und Verfügbarkeit von Alkohol; Drogenkonsum)

#### Mögliche Ursachen von körperlicher Belastung (Auszug)

- **Im Service:** Tragen von Geschirr/Tablets/Getränkemalen/Bierfässern, Ein- und Ausräumen von Gläsern/Geschirr in den Spüler, „über den Tisch reichen“ beim Servieren, unter ungünstigen Körperhaltungen, Arbeiten auf beengtem Raum, unzureichende persönliche Schutzausrüstung für Kühllhäuser und vereister Notöffnungsmechanismus, unpassende Arbeitskleidung
- **In der Küche:** Zu hohe, zu niedrige oder zu kleine Arbeitsflächen, Tragen von schweren Gebinden, Heben und Verschieben von Töpfen und Pfannen, Schneiden und Hacken bei der Zubereitung von Speisen, stehende Tätigkeit, unsichere Arbeitsmittel (z.B. Fritteuse, Rührmaschine, Fleischwolf ohne Abdeckung), unzureichende Lüftung
- **Im Housekeeping:** Beziehen von Betten, Heben und Tragen von Gepäckstücken, Reinigungsarbeiten unter ungünstigen ergonomischen Bedingungen, Zwangshaltungen, unzureichende persönliche Schutzausrüstung, Rollwagen mit schwerer Ladung (Wäsche) oder falschen Rollen für den entsprechenden Untergrund, Waschräume ohne Fenster
- **An der Rezeption:** Nicht ergonomisch gestaltete Arbeitsumgebung

## STRATEGIEN ZUR INTERVENTION UND PRÄVENTION

Abhängig von den festgestellten Ursachen für die psychische und körperliche Belastung, den jeweiligen betrieblichen Gegebenheiten und Bedürfnissen aller Gruppen von Beschäftigten müssen passende Lösungsansätze gemeinsam erarbeitet werden. Bei hoher psychischer Beanspruchung helfen oft Änderungen in der Arbeitsorganisation, Förderung der Kommunikation, Informationsweitergabe oder Schulungen im Umgang mit Konflikten. Körperliche Belastung kann beispielsweise durch geeignete Hilfsmittel, organisatorische Maßnahmen oder ergonomische Anpassungen der Arbeitsumgebung reduziert werden.

### Konkrete Massnahmen der Prävention

- Vorgesetzte stärken den „Rücken“ der Mitarbeiter:innen
- Hebe- und Tragehilfen, ergonomische Gestaltung der Arbeitsumgebung
- Frühzeitige Bekanntgabe der Dienstpläne
- Klare Pausenregelungen, Rückzugsmöglichkeiten während der Pausen
- Aufgaben und Zuständigkeiten eindeutig festlegen und allen Beschäftigten bekanntgeben
- Reibungslose bzw. sich nicht gegenseitig störende Arbeitsabläufe
- Personalreserven für Spitzen- und Urlaubszeiten
- Kompetenzerweiterung im Umgang mit Konflikten

**Für das Finden von Lösungen und Festlegen von Maßnahmen gibt es kein „Patentrezept“.**

Kreativität, die Bereitschaft etwas Anderes einfach einmal zu probieren und die Beteiligung aller Personengruppen ist besonders wichtig.

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

### Impressum

**Medieninhaber und Herausgeber:** Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft (BMAW), Sektion II Arbeitsrecht und Zentral-Arbeitsinspektorat, Favoritenstraße 7, 1040 Wien **Verlags- und Herstellungsort:** Wien **Layout & Druck:** BMAW **Stand:** Juni 2024