

Arbeitspapier **261**

Christina Meyn

**Internationale Initiativen  
gegen psychosoziale  
Gefährdungen am Arbeitsplatz**

**Arbeitspapier 261**

Christina Meyn

**Internationale Initiativen gegen psychosoziale  
Gefährdungen am Arbeitsplatz**

Meyn, Christina, Dipl.-Soz. Wiss., derzeit Doktorandin an der Sozialforschungsstelle/ TU Dortmund im Forschungsbereich Arbeitspolitik und Gesundheit. Zu ihren Arbeitsschwerpunkten gehören präventive Arbeitsgestaltung und psychische Gesundheit im Betrieb.

## Impressum

Herausgeber: Hans-Böckler-Stiftung  
Mitbestimmungs-, Forschungs- und Studienförderungswerk des DGB  
Hans-Böckler-Straße 39  
40476 Düsseldorf  
Telefon (02 11) 77 78-198  
Fax (02 11) 77 78-4198  
E-Mail: [Lothar-Kamp@boeckler.de](mailto:Lothar-Kamp@boeckler.de)  
Redaktion: Lothar Kamp, Leiter des Referats Technologie, Mitbestimmungs-  
förderung  
Produktion: Setzkasten GmbH, Düsseldorf

Düsseldorf, September 2012

## Inhaltsverzeichnis

Kurztext .....	4
1 Einleitung und Zielsetzung .....	5
2 Ausgangslage .....	7
3 Internationale Synopse .....	8
3.1 Interventionen auf politischer Ebene in der Europäischen Union (EU) .....	8
3.2 Die Beratungs- und Aufsichtstätigkeit der Arbeitsschutzbehörden .....	11
3.2.1 Das schwedische ARNE-Programm .....	12
3.2.2 Québec .....	14
3.2.3 Australien .....	16
3.2.4 Dänemark .....	20
3.3 Gewerkschaften, Betriebliche Interessenvertretungen und ihre Vernetzung .....	24
3.3.1 England .....	24
3.3.2 Spanien .....	25
4 Fazit und Empfehlungen .....	29
Literatur .....	34
Über die Hans-Böckler-Stiftung .....	37

## Kurztext

Die psychische Gesundheit in der Arbeitswelt stellt eine zentrale Herausforderung für die moderne Arbeitspolitik dar. Trotz der zahlreichen vorhandenen Instrumente und Gestaltungsmöglichkeiten werden psychosoziale Risiken am Arbeitsplatz nur selten angemessen ermittelt, geschweige denn geeignete Maßnahmen zur Arbeitsgestaltung umgesetzt. Dies liegt zu einem nicht unerheblichen Teil daran, dass in diesem Kontext bisher nur wenige gesetzliche Regulierungen existieren. Im vorliegenden Arbeitspapier werden daher einige internationale Erfahrungen und Herausforderungen bezüglich der Ermittlung und Prävention von psychosozialen Gefährdungen am Arbeitsplatz skizziert. Dabei werden insbesondere die drei grundlegenden Standpfeiler des Arbeitsschutzes in den Blick genommen: Die politisch-regulatorische Ebene, die Rolle der Arbeitsschutzaufsicht sowie die der betrieblichen Interessenvertretungen.

## 1 Einleitung und Zielsetzung

Die psychische Gesundheit in der Arbeitswelt, die Minderung und Prävention von psychischen Beeinträchtigungen durch menschengerecht gestaltete Arbeit stellt eine zentrale Herausforderung für die moderne Arbeitspolitik dar. Das Thema rückt nicht nur im Zusammenhang mit dem „Kostenfaktor<sup>1</sup> Fehlzeiten“ für die Unternehmen in den Fokus, sondern auch – insbesondere durch vermehrte psychosoziale Risiken wie Gewalt, sexuelle Belästigung und Mobbing am Arbeitsplatz – immer mehr in den Kontext von Arbeitsschutz und die damit verbundene arbeits- wie auch gewerkschaftspolitische Diskussion.<sup>2</sup> Denn trotz der zahlreichen vorhandenen Instrumente und Gestaltungsmöglichkeiten werden psychosoziale Gefährdungen in der betrieblichen Realität nur selten angemessen ermittelt, geschweige denn geeignete Maßnahmen zur Arbeitsgestaltung umgesetzt. Dies ist zu einem großen Teil der Tatsache geschuldet, dass im Arbeits- und Gesundheitsschutz wenige normierte Verbindlichkeiten im Umgang mit der Thematik existieren. Vor dem Hintergrund der aktuellen (gewerkschaftlichen) Diskussion um die Schließung dieser „Schutzlücke“ (vgl. Kamp/Pickshaus 2011), also der Aufforderung der Gewerkschaften an die Politik, verbindlichere Vorschriften und Regelungen für psychische Belastungsfaktoren über das Arbeitsschutzgesetz hinaus zu schaffen, gilt es, handhabbarere Instrumente und Präventionsansätze zu identifizieren (und gesicherte arbeitswissenschaftliche Erkenntnisse zu produzieren).<sup>3</sup> Deutschland steht mit diesen Schwierigkeiten nicht allein: Ein Blick „über den Tellerrand“ und die Einbeziehung der internationalen Diskussion lohnt sich – nicht nur um zu erkennen, dass einige OECD-Länder bereits erste Schritte unternommen haben, psychosoziale Gefährdungsfaktoren als Bezugsgröße im Arbeits- und Gesundheitsschutz zu implementieren. Von deren Erfolgen, aber auch Hindernissen können wir lernen, denn laut Evaluierungsbericht der Sozialpartnervereinbarung „Stress am Arbeitsplatz“ von 2004 hat Deutschland im internationalen Vergleich sogar ein enormes Defizit im Bereich der rechtlichen Regulierungen im Hinblick auf psychosoziale Gefährdungen.

Die internationale Fachzeitschrift „Safety Science“ brachte im Jahr 2011 mit der Ausgabe 49 ein Schwerpunktheft zu diesem komplexen Themenfeld heraus. In der vorliegenden Synopse werden die in diesen einzelnen Fachartikeln dargestellten Erfahrungen und Herausforderungen bezüglich der Regulierung und Prävention von psychosozialen Gefährdungen am Arbeitsplatz unter Berücksichtigung ihrer jeweiligen länderbezogenen Perspektive zusammengefasst. Dabei werden die drei grundlegenden Standp-

<sup>1</sup> vgl. hierzu auch Bödeker/Friedrichs 2011.

<sup>2</sup> Zu den Hintergründen der gesellschaftlichen Entwicklungen („Subjektivierung“, „Entgrenzung“, „Restrukturierung“) und der Zunahme von psychischen Arbeitsbelastungen vgl. u.a. Georg/Peter 2008; Kieselbach et al. 2009; Lenhardt et al. 2010; Meyn et al. 2010.

<sup>3</sup> Auch im Hinblick der Überarbeitung der Norm DIN EN ISO 10075 u.a. mit dem Ziel, dass psychosoziale Gefährdungsfaktoren einen höheren Stellenwert im Kontext von Gefährdungsbeurteilungen erhalten. Hier wäre es wichtig, beeinträchtigend wirkende Einflussfaktoren zu skizzieren, die dann zur Beurteilung von psychosozialen Gefährdungen herangezogen werden könnten (vgl. Fergen 2011).

feiler des Arbeits- und Gesundheitsschutzes in den Blick genommen: Die politisch-regulatorische Ebene, die Rolle der Arbeitsschutzaufsicht sowie die der betrieblichen Interessenvertretungen. Es wird diskutiert, welchen einflussreichen Effekt rechtliche Bestimmungen auf Behörden wie Unternehmen ausüben sowie die Bedeutung der interdisziplinären Zusammenarbeit von Wissenschaft und Praxis hervorgehoben. Auch wenn die Maßnahmen oder Initiativen aufgrund unterschiedlicher Strukturen und Traditionen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes sowie der industriellen Beziehungen nicht uneingeschränkt auf deutsche Verhältnisse übertragen werden könnten, so lassen sich dabei in jedem Fall Anregungen holen und Anreize schaffen.<sup>4</sup>

---

4 Vgl. hierzu auch Meyn, C. (2011): Europäische Initiativen gegen psychosoziale Gefährdungen. In: Schröder, L./Urban, H.-J.: Jahrbuch Gute Arbeit 2012.

## 2 Ausgangslage

In Deutschland steigt die Zahl der psychischen Erkrankungen weiterhin an. Laut dem DAK Gesundheitsreport 2011 ist mittlerweile ein „Rekordniveau“ erreicht. Die Anzahl der Fehltag aufgrund psychischer Erkrankungen stieg im Vergleich zum Vorjahr um 13,5 % und bei den Arbeitsunfähigkeit verursachenden Krankheitsarten stehen sie mit einem Anteil von 12,1 % mittlerweile an vierter Stelle (DAK 2011). Eine Studie der Hans-Böckler-Stiftung zeigte zudem, dass die befragten Betriebsräte bei 43 % der Beschäftigten<sup>5</sup> von erheblichen berufsbedingten psychischen Problemen sowie in einem Großteil der deutschen Betriebe (67 %) von einem sehr hohen Leistungsdruck ausgehen (vgl. Ahlers 2008). Das Statistische Bundesamt meldete 2010, dass die Kosten für die Behandlung von psychischen Erkrankungen zwischen 2002 und 2008 um 32 % gestiegen seien und schätzt die Aufwendungen allein in diesem Bereich auf ca. 5,2 Mrd. Euro/Jahr (vgl. Haubl 2011).

Auf europäischer Ebene verursacht arbeitsbedingter Stress jährliche Kosten von 20 Milliarden Euro (vgl. Leka/Kortum 2008), dabei sind mehr als 40 Millionen Beschäftigte von stressbedingten Erkrankungen betroffen (vgl. OSHA 2002). Darunter zählen auch psychosoziale Gefährdungen wie Bedrohungen und Mobbing am Arbeitsplatz, dem jedes Jahr etwa 10% aller Beschäftigten ausgesetzt sind (Eurofound 2007). Insgesamt sind 50 % der Fehlzeiten in Europa auf psychische Erkrankungen zurückzuführen (vgl. Leka/Kortum 2008).

---

<sup>5</sup> Grundsätzlich ist immer auch die weibliche Form gemeint, aus Lesefreundlichkeit wird jedoch hauptsächlich das generische Maskulinum verwendet.

## 3 Internationale Synopse

### 3.1 Interventionen auf politischer Ebene in der Europäischen Union (EU)

In immer mehr europäischen Ländern bemühen sich die Akteure des Arbeits- und Gesundheitsschutzes, Instrumente und Strategien für die Regulierung von psychosozialen Gefährdungen wie z.B. Gewalt am Arbeitsplatz, Mobbing und Belästigung zu entwickeln. Nur Wenigen stehen dabei jedoch entsprechende gesetzliche Verordnungen geschweige denn systematische Verfahren zur Beurteilung von Gefährdungen zur Verfügung.

Die Weichen für die Entwicklung einer „psychosozialen Präventionskultur“ sollten 1989 mit der Europäischen Rahmenrichtlinie über die „Durchführung von Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes der Arbeitnehmer bei der Arbeit“ (89/391/EEC) gestellt werden, die damals bereits postulierte, dass Gesundheit und Sicherheit in Bezug auf „alle Arten von Gefährdungen“ gewährleistet werden muss (vgl. Lippel/Quinlan 2011). Die Rahmenrichtlinie lieferte dabei jedoch nur einen indirekten Bezugspunkt zu den psychosozialen Gefährdungen am Arbeitsplatz, verstanden als diejenigen Merkmale der Gestaltung von Arbeit und Arbeitsprozessen (einschließlich der jeweiligen sozialen Kontexte), die psychischen oder physischen Schaden verursachen können. Seit dieser Zeit haben sich einschlägige internationale bzw. europäische Arbeits- und Gesundheitsschutz-Institutionen intensiver mit der Thematik befasst (ILO, WHO, EU-OSHA, Eurofund) und in 13 Mitgliedsländern<sup>6</sup> konnten gesetzliche Regelungen zur Verminderung von Stress am Arbeitsplatz vereinbart werden. In Deutschland blieb es jedoch im Jahre 1996 mit der Umsetzung der Richtlinie in das Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) bei einer nur unspezifischen Formulierung.

#### Das Projekt „PRIMA-EF“

Leka et al. (2011) ziehen in dem Artikel „*The role of policy for the management of psychosocial risks at the workplace in the European Union*“ nun eine erste Bilanz im Hinblick auf die internationalen Aktivitäten und nehmen dabei Bezug auf die Ergebnisse der Evaluation des Metaprojekts PRIMA-EF „Leitlinien zum Europäischen Handlungsrahmen für psychosoziales Risikomanagement“ (Laufzeit 2007-2008; Förderung durch das sechste Forschungsrahmenprogramm (FRP) der EU<sup>7</sup>).

<sup>6</sup> vgl. dazu: Report on the implementation of the European autonomous Framework Agreement on Work-related Stress, (SEC 2011).

<sup>7</sup> Das sechste FRP sollte neben dem Monitoring der Aktivitäten einen Beitrag dazu leisten, Politik und Praxis in dem Handlungsfeld psychosoziales Risikomanagement voranzubringen sowie praktikable Instrumente und Arbeitsschritte für die Umsetzung in Betrieben zu entwickeln.

PRIMA-EF konzentrierte sich auf die Entwicklung eines Leitfadens für psychosoziales Risikomanagement mit den Schwerpunkten Stress und Belästigung/Gewalt am Arbeitsplatz. Weitere Projektpartner waren neben der Weltgesundheitsorganisation (WHO) und der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO), die Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) sowie Institute aus den Niederlanden, Finnland, Italien und Polen. Der entwickelte Handlungsrahmen sollte letztlich von Unternehmen (einschließlich Klein- und Mittelunternehmen (KMU)) als Grundlage genutzt werden können, um Ursachen von psychosozialen Risiken in der tagtäglichen Praxis zu identifizieren, Vereinbarungen zu treffen und auf der Ebene der Verhältnisprävention Aktionspläne zu entwickeln. Eine Problemlösung sollte dabei aber auch immer als ein kontinuierlicher beteiligungsorientierter Prozess verstanden werden, bei dem Unternehmensgröße, Branchenzugehörigkeit, Merkmale der Belegschaft sowie auch die sozioökonomischen Verhältnisse des jeweiligen Landes in Betracht gezogen werden müssen (vgl. PRIMA-EF 2008a).<sup>8</sup>

### Ausgewählte Ergebnisse der Evaluation

Im Rahmen der Evaluation von PRIMA-EF äußerten Arbeitgeber und Vertreter von Gewerkschaften und staatlichen Institutionen im Rahmen qualitativer Interviews und einer schriftlichen Umfrage ihre generelle Einschätzung bezüglich politischer Initiativen im Bereich der Regulation von psychosozialen Gefährdungen. Zu den dabei angesprochenen Themenfeldern gehörten die Erfordernisse im Bereich der Gesetzgebung und die Beurteilung deren Tragweite, Standards bezüglich der Gesundheit und Sicherheit bei der Arbeit, die Wahrnehmung von arbeitsbedingtem Stress und seiner Auswirkungen sowie die Rolle des Dialogs und der Kooperation zwischen den Sozialpartnern. Insgesamt nahmen an der schriftlichen Umfrage 57 Personen teil, 19,2 % davon waren Vertreter von Arbeitgeberverbänden, 35,5 % Gewerkschaftsfunktionäre und 42,1 % der Teilnehmer waren Angehörige staatlicher Institutionen. Es stellte sich heraus, dass die Hälfte aller Befragten die EU-Rahmenrichtlinie Arbeitsschutz von 1989 als ineffektiv betrachtete. Noch deutlicher zeigte sich diese Auffassung bei Vertretern neuer EU-Mitgliedsländer: dort stuften lediglich 18,7 % der Akteure diese als nützlich und 62,5 % als ergebnislos ein. Als schwerwiegendste Umsetzungsbarrieren wurden folgende Faktoren genannt: der Mangel an Problembewusstsein und die damit einhergehende niedrige Platzierung der Thematik auf der Prioritätenliste der Unternehmen, die Komplexität von psychosozialen Gefährdungsfaktoren und deren uneinheitliche Wahrnehmung, sowie zu guter Letzt die fehlende Einigkeit zwischen den Sozialpartnern. Vielversprechendere

<sup>8</sup> Mehr Informationen zu dem Projekt PRIMA-EF und Downloads unter <http://www.prima-ef.org/> [Zugriff am 15.08.2012] oder deutschsprachig auch unter <http://www.baua.de/de/Ueber-die-BAuA/Partner-und-Programme/PRIMA-EF/PRIMA-EF.html> [Zugriff am 15.08.2012].

Umsetzungserfolge konnten wiederum Richtlinien erwirken, die ein klarer abgegrenztes Wirkungsfeld und somit auch einen spezifischeren Bezug zu psychosozialen Risiken enthalten. Dazu gehören z.B. die 90/270/EEC (Bildschirmrichtlinie), die 92/85/EEC (Richtlinie zur Sicherheit und Gesundheit von schwangeren Arbeitnehmerinnen, Wöchnerinnen und stillenden Arbeitnehmerinnen am Arbeitsplatz), die 93/104/EEC (Arbeitszeitrichtlinie) und die 96/34/EEC (Richtlinie zum Elternurlaub). Diese Richtlinien konnten auf nationaler Ebene deutlich wirksamer umgesetzt werden.

**Tabelle 1: Effektivität anderer relevanter EU-Richtlinien**

Directives	Effective ( % )	
	Yes	No
Directive 90/270/EEC on VDT	83,1	16,9
Directive 92/85/EEC on pregnant workers, women who have recently given birth, or are breast-feeding	87,3	12,7
Directive 93/104/EC about working time	75,4	24,6
Directive 96/34/EC on parental leave	82,0	18,0

(Leka 2011.:562)

Zusammenfassend betrachtet teilten nur 30 % der Befragten die Auffassung, dass in ihren jeweiligen Ländern stressbezogene Probleme angemessen bearbeitet werden. Dabei fällt die Zustimmung in den neuen EU-Mitgliedsländern mit 13 % im Vergleich zu 43 % in den „alten“ Ländern deutlich geringer aus. Bemerkenswert ist zudem, wie deutlich die Einschätzungen unter den verschiedenen Akteuren divergieren: Während 50 % der Arbeitgeber den Stellenwert stressbezogener Probleme in der nationalen Politik für angemessen hielten, teilten diese Meinung nur 37 % der staatlichen Vertreter und wiederum nur 15 % der Gewerkschaftsvertreter (vgl. PRIMA-EF 2008b).

Zum jetzigen Zeitpunkt kann also nur geschlussfolgert werden, dass die zahlreichen Initiativen, der Soziale Dialog sowie die Vielfalt an Good-Practice-Modellen bisher den erwünschten Erfolg nicht liefern konnten. Weiterhin besteht eine nicht unerhebliche Kluft zwischen politisch induzierten Maßnahmen und der Umsetzung in die Praxis. Die Europäischen Rahmenrichtlinie Arbeitsschutz hat letztlich auf politischer Ebene – wenn überhaupt – eine gesteigerte Aufmerksamkeit hinsichtlich der Thematik, jedoch kaum regulatorische Maßnahmen erreichen können (vgl. Leka et al. 2011). Dies bestätigen auch weitere EU-Monitoringberichte (Eurofound 2007).

Gleichzeitig sollte jedoch auch eingeräumt werden, dass die Akteure noch mehr Zeit benötigen, um Verordnungen angemessen umzusetzen. Dabei ist es auch Aufgabe der Forschung, nicht nur die Ergebnisse von Aktivitäten, sondern die gesamten Prozesse zu begleiten und dabei Erfolgsfaktoren sowie Barrieren eindeutig zu identifizieren. Für eine umfassende abschließende Bewertung scheint die Zeit jedoch noch nicht reif zu sein, wie das Zitat eines Befragten verdeutlicht:

*„I think it is too early for me to say if this initiative has had an impact on society. I think you need another couple of years to see how it affects the work place, and how it has an impact on society, on mentalities and so on. I think it is too early to draw a conclusion on that.” (Leka et al. 2011:562)*

### 3.2 Die Beratungs- und Aufsichtstätigkeit der Arbeitsschutzbehörden

Nach dem Ausflug auf die Makroebene werfen wir nun einen Blick auf die Arbeitsschutzbehörden. Grundsätzlich gestaltet sich die Situation in den einzelnen Regionen nach wie vor sehr differenziert. Gemein ist ihnen jedoch ein in jedem Fall: die Handlungsunsicherheit der Aufsichtspersonen. Denn fast nirgendwo existieren Verordnungen zum Schutz vor psychosozialen Risiken oder Regelwerke, anhand derer konkret nachzuvollziehen wäre, welche Belastungskonstellationen unter Gesundheitsschutzaspekten zulässig sind und welche ggf. verändert werden müssen (vgl. Fergen 2011). Die Unterschiede beginnen bereits bei den institutionellen Zuständigkeiten im Arbeitsschutzsystem – die deutlichsten Gegensätze zeigen sich jedoch in dem reaktiven oder proaktiven *Selbstverständnis* wie auch den *Praktiken* der Aufsichtspersonen. Vielerorts (z.B. in Regionen Kanadas und Australiens sowie in Schweden) besteht eine starke Zurückhaltung bei den zuständigen Behörden, sich präventiv mit psychosozialen Gefährdungen auseinanderzusetzen. Der gesetzliche Rahmen „erlaubt“ zwar grundsätzlich Interventionen auf betrieblicher Ebene, dennoch bleibt dies letztlich im Ermessen der zuständigen Aufsichtspersonen. Im Betrieb betrachten diese zunächst die allgemeinen Sicherheitsbestimmungen, um dann in einem nächsten Schritt – wenn überhaupt – die augenscheinlichsten Faktoren<sup>9</sup> wie Fälle von Gewalt am Arbeitsplatz zu überprüfen, um erst daraufhin (falls noch Zeit bleibt) weitere Punkte in Betracht zu ziehen.

In der Bundesrepublik in jedem Fall wird die Erfüllung der Beratungs- und Überwachungspflichten der Arbeitsschutzbehörden als unzureichend wahrgenommen (vgl. u.a. Urban 2011). Eine aktuelle Auswertung der Jahresberichte konnte nämlich aufzeigen, dass das Thema psychische Belastungen in der alltäglichen Beratungs- und Überwachungstätigkeit der Behörden nur eine äußerst geringe Rolle spielt. Lediglich 0,3 % bis 3,4 % der Aufsichtspersonen befassen sich konkret mit der Thematik (vgl. Beck et al. 2011).

Allerdings hat die Verabschiedung der Europäischen Rahmenrichtlinie Arbeitsschutz auch diesbezüglich auch einige Pilotprojekte innerhalb der Gewerbeaufsichtsämter anregen können, wie z.B. in Schweden.

<sup>9</sup> In Australien beziehen sich die Aufsichtspersonen – wenn überhaupt – lediglich auf individuelle Fälle und einzelne, leicht erfassbare Faktoren, z.B. ob der Betrieb „Anti-Mobbing“-Maßnahmen anbietet oder nicht (vgl. Johnstone et al. 2011).

### 3.2.1 Das schwedische ARNE-Programm<sup>10</sup>

#### Gesetzlicher Hintergrund

In Schweden schrieb das Arbeitsschutzgesetz bereits 1978 eine menschengerechte Gestaltung der Arbeit vor und bezog sich neben rein technischen Faktoren auch explizit auf Bereiche wie Arbeitsorganisation und Arbeitsinhalt. Das spezifische gesetzliche Mandat für eine Prävention vor psychosozialen Gefährdungsfaktoren bestand also bereits, seither war auf der betrieblichen Ebene dennoch nicht viel passiert. Sogar das eigens von der schwedischen Arbeitsschutzbehörde SWEA (Swedish Work Environment Authority) rekrutierte qualifizierte Personal war kaum dazu in der Lage, seine psychologischen Kenntnisse auf organisationale Prozesse anzuwenden. Darauffolgend wurden zwar weiterführende Schulungen vollzogen (und Handbücher entwickelt), jedoch führte letztlich die schwedische Wirtschaftskrise (1991-1994) dazu, dass alle bisherigen Versuche von der Regierung eingestampft wurden. 2001 wurde die Regierung jedoch aufgrund der enorm gestiegenen Krankheitskosten erneut dazu veranlasst, sich mit der Thematik zu befassen und beschloss mit zusätzlichen sieben Millionen Euro im Jahr das ARNE<sup>11</sup>-Programm (Laufzeit 2001-2003) ins Leben zu rufen.

*„The objective is to achieve a reduction of ill-health caused by factors related to the organization and management of work. The work environment factors referred to here are those that can be influenced by concrete demands. They can concern negative stress, social factors, workload, repetitive physical work etc. It can also concern on-the-job rehabilitation.” (Bruhn/Frick:577)*

Zu diesem Zeitpunkt existierten bereits drei schwedische Verordnungen, die explizit auf psychosoziale Faktoren Bezug nahmen: Die Verordnung zu Einzelarbeit von 1982, die Verordnung zu Gewalt und Bedrohung am Arbeitsplatz von 1993 und die Verordnung zu Ausgrenzung und Mobbing, ebenfalls aus dem Jahre 1993. Somit beschränkten sich die Aufsichtspersonen bei ihren Betriebsbegehungen (wenn überhaupt) bis dato auf diese Faktoren. Allerdings schrieb eine Erweiterung des Arbeitsschutzgesetzes den Arbeitgebern seit 1991 vor, ein „Systematisches Arbeitsumwelt-Management“ einzuführen. Dies sollte für regelmäßig durchgeführte Gefährdungsbeurteilungen für psychosoziale Belastungen sowie entsprechende Präventionsmaßnahmen sorgen, die wiederum von den Aufsichtspersonen zu überprüfen waren. Dieses Verfahren ließ sich somit als eine Art „regulierte Selbstregulation“ bezeichnen. Letztlich führten jedoch die wenig präzisen Umsetzungsbestimmungen auf beiden Seiten zu (noch mehr) Verunsicherung.

<sup>10</sup> vgl. im Folgenden: Bruhn/Frick (2011).

<sup>11</sup> Die Bezeichnung ARNE setzt sich aus den schwedischen Begriffen von Arbeitsorganisation und Distress zusammen.

## Das „KOPS“-Verfahren

Das ARNE-Programm bestand aus insgesamt 17 Einzelprojekten, die mit unterschiedlichen Schwerpunktsetzungen das Ziel verfolgten, die Inspektionsverfahren der Aufsichtsbehörden zu verbessern und entsprechende Instrumente zu entwickeln. Einige dieser Methodenprojekte scheiterten jedoch schon allein an dem dafür notwendigen Umdenken: Die Bedeutung der Zusammenarbeit der wichtigen Akteure in der betrieblichen Handlungskette wurde unterschätzt, unterstützende Prozessbegleitungen abgelehnt und es wurde verkannt, dass Aufsichtsbehörden nach wie vor auf einer technisch-gesetzlichen Basis agierten: Die „neuen“ psychosozialen Risiken lassen sich nicht wie technische Faktoren behandeln: um sie angemessen bewerten zu können, muss zuerst ein grundlegendes Verständnis bezüglich ihrer Komplexität vorhanden sein.

Ein erfolgversprechenderes Modell war „KOPS“, das als ein mehrstufiges Verfahren entwickelt wurde, um explizit die Arbeit von Inspektoren in Kleinunternehmen (5-20 Mitarbeiter) zu erleichtern. Am Anfang des Prozesses wurde hier ein Fragebogen postalisch an Arbeitgeber und Sicherheitsbeauftragte geschickt, der offene Fragen bezüglich der Organisation und ihrem „psycho-sozialen Klima“ enthielt. Auf der Basis der erhaltenen (oder eben nicht erhaltenen) Antworten wurden im nächsten Schritt die Betriebe zur Begehung ausgewählt. Im darauffolgenden Inspektionsverfahren fanden Gesprächsrunden mit Arbeitgebern und Beschäftigten statt, im Rahmen derer Stress und andere „sensible“ Themen im Mittelpunkt standen. Die identifizierten Gefährdungsfaktoren wurden nun anhand einer dreistufigen Skala eingeordnet:

1. Risiko vorhanden, aber nicht besonders hoch;
2. hohes Risiko → sofortige Verbesserungsanweisungen;
3. hohes Risiko in einem „besonders komplexen Zusammenhang“ → zweiter Besuch erforderlich

Das Verfahren KOPS ist aufgrund seiner Spezifizierung auf Kleinstunternehmen bei der Schwedischen Arbeitsschutzbehörde nach wie vor in Gebrauch, es sollte allerdings nur von Experten genutzt werden.

## Ergebnisse

Im Laufe des ARNE-Programms wurde die Komplexität der Thematik wie auch die der politischen Rahmenbedingungen zu einem großen Teil unterschätzt. Bruhn und Frick (2011) betonen daher, dass die Entwicklung und Durchsetzung von spezifischen Beurteilungsmethoden interdisziplinäre Kooperationen zwischen Psychologen, Soziologen und Arbeitsrechtlern erfordert. Zum anderen müssen alle Beteiligten auch zulassen können, dass sich die Regulation und Bewertung der psychosozialen Arbeitsumwelt in die jeweilige Arbeitsorganisation und das Führungsverhalten „einmischen“ muss.

Genauso abhängig ist die Umsetzung von gesetzlichen Verordnungen von den jeweiligen politischen und industriellen Beziehungen. In diesem Fall wollte die schwedische Behörde einen Konflikt mit den Arbeitgebern vermeiden, der im Zuge einer strikteren Regulierung von psychosozialen Gefährdungen zu erwarten gewesen wäre. Somit entschied sie sich für eine Strategie, die den Arbeitgebern einen größeren Entscheidungsspielraum überließ und die dennoch von beiden Sozialpartnern unterstützt wurde. Zu hoffen bleibt nun, dass diese Erfahrungen wenigstens nachfolgenden Reformen in Schweden den Weg bereiten können.

### 3.2.2 Québec

Québec gilt als ein gutes Beispiel dafür, wie sehr Gewerkschaften mit dem häufig rein reaktiven Selbstverständnis der zuständigen Behörden zu kämpfen haben können, wie K. Lippel, M. Vezina und R. Cox in ihrem Artikel „*Protection of workers mental health in Québec: Do general duty clauses allow labour inspectors to do their job?*“ berichten. Dortige Fall- und Datenanalysen konnten nämlich aufzeigen, dass sich die dortigen Aufsichtspersonen weder gründlich genug mit der Arbeitsorganisation von Unternehmen, noch mit individuellen Fällen auseinandersetzen. Das Aufsichtshandeln besteht lediglich daraus, auf (bereits vorhandene) Sicherheitsbestimmungen aufmerksam zu machen.

#### Das Arbeitsschutzgesetz in Québec

In Québec existieren ebenfalls keine spezifischen Verordnungen im Rahmen des Arbeits- und Gesundheitsschutzgesetzes, in denen psychosoziale Gefährdungsfaktoren explizit Erwähnung finden würden. Die Aufsichtspersonen, die der CSST (Commission de la sante et de la securite du travail) unterstehen, können sich somit nur auf das allgemeine Arbeitsschutzgesetz beziehen. Dieses verpflichtet den Arbeitgeber, „die Beseitigung der Quelle von Gefahren bezüglich der Gesundheit, der Sicherheit und des physischen Wohlbefindens der Beschäftigten“ (vgl. Lippel et al. 2011:584) und dabei sicherzustellen, dass „die Arbeitsorganisation die Gesundheit und Sicherheit der Arbeiter nicht nachhaltig beeinflusst“ (ebd.). Seit 1979 wurde das Gesetz nicht mehr wesentlich erweitert. Einzelne Verordnungen räumen dem Arbeitnehmer jedoch das Recht ein, Angebote zur Gesundheitsförderung sowie Informations- und Schulungsangebote in Anspruch zu nehmen und gefährdende Arbeit ablehnen zu können sowie das Recht auf Arbeitsbedingungen, die eine „angemessene Berücksichtigung der Gesundheit, der Sicherheit und des physischen Wohlbefindens“ gewährleisten. Darüber hinaus ist im

Gesetzestext festgelegt, dass sich die Beschäftigten an der Beurteilung und Beseitigung von Risiken beteiligen sollen.<sup>12</sup>

Doch noch im Jahre 1988 war aufgrund der „subjektiven Natur“ mentaler Probleme die Einstellung vorherrschend, dass das „Recht, gefährliche Arbeit zu verweigern“ nicht auf Gefährdungsfaktoren für die psychische Gesundheit zutreffe. Erst im Jahre 2000 erreichte ein Fall in die Öffentlichkeit, in dem eine Angestellte aufgrund von Belästigung am Arbeitsplatz ihren Job kündigte. Erst nach 2 Jahren Gerichtsverfahren wurde ihr Schadensersatz zugesprochen<sup>13</sup>. Daraufhin wurde 2004 eine Gesetzeserweiterung erlassen, die allen Beschäftigten das „Recht auf einen Arbeitsplatz frei von psychologischen Gefährdungen“ zusprach und den Arbeitgeber verpflichtete, „angemessene präventive Maßnahmen“ zu ergreifen sowie auch rechtliche Beihilfen für die Opfer von Belästigungen zur Verfügung zu stellen.

*“A worker has a right to refuse to perform particular work if he has reasonable grounds to believe that the performance of that work would expose him to danger to his health, safety or physical well-being, or would expose another person to a similar danger.” (vgl. ebd.:585)*

Nach Erlassung dieses Gesetzes wurden zusätzliche Fonds für die Commission des normes du travail (CNT)<sup>14</sup> zur Verfügung gestellt, um den erwarteten „Ansturm“ (auch aufgrund der erhöhten Präsenz in den Medien) von insbesondere nicht-gewerkschaftlich organisierten Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern bewältigen zu können. Die CSST – ursprünglich in erster Linie für die Präventionsberatung zuständig – erhielt jedoch keinerlei zusätzliche Beihilfen. Durch den hohen gewerkschaftlichen Organisationsgrad in Québec konnte letztlich erreicht werden, dass 60 % der Kleinbetriebe (weniger als 100 Mitarbeiter) und sogar 80 % der Betriebe mit mehr als 1000 Beschäftigten Präventionsmaßnahmen einführten. In über 50 % der größten Betriebe existierten sogar spezifische Maßnahmen gegen Belästigung. Nur 30 % der Kleinstbetriebe konnten laut einer Studie keinerlei präventive Maßnahmen umsetzen (vgl. Syndicat canadien de la fonction publique (Québec), in: ebd.:585).

12 Einige wichtige Verordnungen lassen sich jedoch nur in den sogenannten „Vorrangsbranchen“ anwenden, denen viele Betriebe nicht angehören. Als 1979 das Gesetz in Kraft trat, waren die Beschäftigungsbranchen in sechs „Gefährdungskategorien“ unterteilt, basierend auf Unfallberichten und wissenschaftlichen Studien. Das Ziel war nun die Umsetzung der Verordnungen auf alle Sektoren, doch bis heute werden diese Betriebe weder gleichermaßen dazu aufgefordert, Gesundheits- und Sicherheitsbeauftragte zu ernennen, noch Gefährdungsbeurteilungen zu veranlassen. Aufgrund dieser Umstände liegt der Fokus der Aufsichtsbehörden weiterhin auf den „Vorrangsbranchen“.

13 Aber nur mit einem Verweis auf die Menschenrechte.

14 Eine Behörde mit vergleichbaren Aufgaben wie die BAuA, allerdings auch mit Überwachungspflichten bzgl. der Einhaltung der Gesetze sowie Ansprechpartner für Arbeitnehmerbeschwerden. In Betrieben mit hohem gewerkschaftlichen Organisationsgrad kümmert sich nicht der Arbeitgeber, sondern letztlich die Gewerkschaft direkt um Beschwerden. Die Gewerkschaft kann notfalls auch Klage erheben, falls der Arbeitgeber sich nicht gesetzesgetreu verhält. Ein signifikanter Anteil der Arbeiterschaft in Québec (40 %) ist gewerkschaftlich organisiert. Von 2004-2008 erreichten rund 8600 Beschwerden von Nicht-Gewerkschaftsmitgliedern die CNT.

## Die Rolle der Aufsichtspersonen bei der Umsetzung: Erfahrungen der Arbeitsschutzbehörde (CSST) und der Gewerkschaft in Québec

Die Rolle und Funktion der gewerblichen Arbeitsschutzbehörde CSST bei diesem Prozess blieb somit unklar. Die zuständigen Aufsichtspersonen verfügten zwar über das Mandat, in den Betrieben auf Gesetzesverstöße hinzuweisen und Maßnahmen aufzuerlegen. Wenn allerdings vorab keine konkrete Beschwerde<sup>15</sup> eingegangen war, konnten sie lediglich präventive Empfehlungen aussprechen. Wirklich effektive Präventionsmaßnahmen im Zusammenhang mit psychosozialen Gefährdungsfaktoren waren jedoch noch nicht hinreichend bekannt, da diese eine Identifizierung einer Vielzahl von zumeist „unsichtbaren“ Faktoren, wie z.B. ungünstige Arbeitsplatzgestaltung oder Überforderung voraussetzen. Die größte Barriere im Überwachungshandeln lag jedoch letztlich darin, aufgrund nicht vorhandener spezifischer Kennzahlen nicht belegen zu können, wann eine Person tatsächlich gefährdet ist.

In diesem Kontext verweisen Lippel et al. (2011) auf die Bedeutung der Kooperation der Arbeitsschutzeinrichtungen mit wissenschaftlichen Institutionen, insbesondere um komplexe Zusammenhänge aufzudecken, wissenschaftliche Erkenntnisse aufzubereiten und in Maßnahmen übertragen zu können. Beispielsweise konnte in einem Individualfall auf Maßnahmen zurückgegriffen werden, die ursprünglich für muskuloskelettale Erkrankungen konzipiert waren.

Von den Gewerkschaften wird beklagt, dass sich die Aufsichtspersonen lediglich auf die augenscheinlichsten Faktoren bezögen und es bei ihrer Kontrolle dabei beließen, bereits vorhandene Präventionsmaßnahmen für bestimmte Bereiche zu überprüfen. Zudem sollten sie ein Auge darauf haben, ob sich die betrieblichen Interessenvertretungen wirklich aktiv an der Entwicklung von Präventionsmaßnahmen beteiligen und dabei eine denkbare Mediatorenrolle einnehmen.

### 3.2.3 Australien

Die Situation der Aufsichtspersonen in Australien wird in dem Artikel „OSH Inspectors and psychosocial risk factors: Evidence from Australia“ (Johnstone et al. 2011) skizziert. Es wird von einer Studie (Laufzeit 2003-2007) berichtet, in deren Rahmen diese während ihren Betriebsbesichtigungen wissenschaftlich begleitet wurden. Die übergreifenden Forschungsfragen dieser Studie waren:

(1) Welche gesetzlichen Bestimmungen in puncto psychosoziale Gefährdungen existieren in Australien und welche Maßnahmen führen die Aufsichtsbehörden durch? (2)

---

15 Die Versicherung greift bei akutem Trauma, chronisch stressvollen Situationen, Desorganisation von Arbeit, außergewöhnlich hohen Arbeitsmengen und „misshandelnden“ Führungspraktiken. Die „Kläger“ müssen allerdings entsprechend nachweisen, dass ihre Arbeitsbedingungen über das hinausgehen, was als „normal“ angesehen wird.

Welche Hürden und Herausforderungen können von Aufsichtsbehörden identifiziert werden in Bezug auf die Durchsetzung dieser Maßnahmen/Standards? (3) Welche Unterstützungsmöglichkeiten könnte es dabei für die Behörden geben?

Die Längsschnittstudie mit zwei Erhebungszeitpunkten (2004 und 2006) sollte auch der Frage nachgehen, ob sich in der Zwischenzeit signifikante Veränderungen im Aufsichtshandeln erkennen ließen. Wenn derselbe Betrieb nicht zweimal besichtigt werden konnte, wurde stattdessen einer mit sehr ähnlichen Voraussetzungen ausgewählt. Die Begehung gestaltete sich derweil wie folgt: Zwei Forscher haben mindestens einen Tag lang verschiedene Arbeitssituationen beobachtet und semistrukturierte qualitative Interviews<sup>16</sup> geführt. Dabei wurde bei der Auswahl der Betriebe großen Wert darauf gelegt, dass sämtliche Branchen abgedeckt und eine repräsentative Auswahl von kleinen, mittleren und großen Unternehmen – auch mit unterschiedlichem gewerkschaftlichen Organisationsgrad – getroffen wurde.

## Gesetzlicher Rahmen

In Australien sind Arbeits- und Gesundheitsschutzbestimmungen zum größten Teil Bezirksangelegenheit. Seit dem Jahr 1980 existieren neun übergreifende gesetzliche Arbeits- und Gesundheitsschutzvorschriften (sechs bundesstaatliche, zwei territoriale und eine auf Bundesebene). Die Inhalte dieser Bestimmungen sind wiederum durch Verordnungen, Verhaltenskodizes sowie anderem Handlungsmaterial geregelt. Diesen Verordnungen nicht zu folgen wird jedoch nicht als ein direkter Gesetzesverstoß behandelt. Die gesetzlichen Bestimmungen schreiben in den untersuchten Regionen<sup>17</sup> lediglich vor, dass der Arbeitgeber für eine „große Fülle von Arbeits- und Gesundheitsschutzaspekten“ Sorge zu tragen hat. In Südaustralien existiert allerdings bereits seit 1986 das *Occupational Health, Safety and Welfare Act*, welches die Aufsichtsbehörde dazu berechtigt, Beschwerden aufgrund von Mobbing oder Belästigungen nachzugehen und betriebliche Maßnahmen einzuleiten.

Allein das Arbeitsschutzgesetz des Bundesstaats Victoria bezieht sich seit dem Jahr 2004 explizit auf „psychologische Gesundheit“. Zudem wurde ein Handlungsleitfaden zu Belästigungen am Arbeitsplatz veröffentlicht, den *Queensland's Prevention of Workplace Harassment Code of Practice*. Hier dreht es sich jedoch nicht um „direkte“ Delikte der sexuellen Belästigung, welche ansonsten unter das Antidiskriminierungsge-

16 Themengebiete des Interviewleitfadens mit den Aufsichtspersonen waren u.a. das (eigene) Aufsichtshandeln; Meinungen zu den AuG-Richtlinien und deren Durchsetzung sowie die Einstellung gegenüber der Tragweite von Gesetzen in diesem Bereich; ihr Aufsichtshandeln bezüglich den sechs allg. Bereiche der AuG-Standards (Maschinen/ Ausrüstung/ Ergonomie/ Gefahrstoffe/ Gefährliche Güter/ Veränderungen in der Arbeitsorganisation/ Psychosoziale Faktoren/ Gesundheitsmanagementsysteme). Die Daten der Beobachtungen und die der Interviews wurden unabhängig voneinander ausgewertet, um die Ergebnisse der Begehungen später mit den Interviewinterpretationen vergleichen zu können. Insgesamt konnten 89 Interviews geführt werden.

17 Queensland, Tasmanien, Victoria und West-Australien wurden für die Untersuchung als repräsentative Bezirke in Bezug auf geographische Größe, Bevölkerung und Besiedlung ausgewählt.

setz fallen, sondern um „grenzüberschreitendes und bedrohliches“ Verhalten (welches auch ein hierarchisch „aufwärts“ gerichtetes, also unangemessenes Verhalten von Arbeitnehmern gegenüber Vorgesetzten einschließt). In dem Leitfaden wird u.a. geschildert, welche Krankheitssymptome sich bei Opfern von Belästigungen äußern können, beschreibt die Tragweite des Gesetzesverstößes und fordert zugleich, diese Thematik ebenfalls zu einem Bestandteil von Gefährdungsbeurteilungen zu machen. In Westaustralien sind zudem *Verhaltenskodizes zu Fatigue Management, Arbeitszeit und Gewalt, Aggression und Mobbing* verfügbar.

### Die Situation der Aufsichtsbehörden

Aufgrund der knappen Ressourcen konnten in den Jahren 2005/2006 insgesamt nur 1013 Aufsichtspersonen beschäftigt werden. Somit kamen auf 10 000 Beschäftigte 0,8 bzw. 1,5 Aufsichtspersonen. Es sind jedoch keine genauen Daten über die Anzahl und Typik der durchschnittlich in den Betrieben ermittelten Gefährdungsfaktoren verfügbar. Es ließ sich lediglich feststellen, dass in der letzten Dekade vermehrt „proaktive“ Betriebsbesuche stattfanden, bei denen Fälle von Mobbing im Fokus standen. Die allgemeinen Auftragsbestimmungen der Aufsichtspersonen schließen aber in jedem Fall alle betrieblichen Restrukturierungen ein, welche unvermeidbar zu Änderungen in den Arbeitsabläufen führen (z.B. die vorgegebene Arbeitsmenge oder Arbeitsanweisungen/Aufgabenverteilung).

Die Situation wird dadurch verkompliziert, dass es auch innerhalb der Aufsichtsbehörden strukturelle Unterschiede gibt: In manchen Gebieten werden spezifische „Branchenteams“ eingerichtet, andernorts (z.B. in Viktorien) existieren wiederum faktor-spezifische „Expertenteams“, also z.B. „Mobbingexperten“. Allerdings ist bis zu diesem Zeitpunkt noch unklar, wie viel Erfolg diese Maßnahmen genau einbringen konnten.

### Ergebnisse der Studie

Die beobachtende Teilnahme bei Betriebsbegehungen von 120 Betrieben und die rund 120 Interviews stellten heraus, dass es lediglich bei 6,7 % der Fälle gelungen war, explizit auf psychosoziale Gefährdungen hinzuweisen. Mehr als die Hälfte dieser Fälle bezog sich dabei auf Mobbing/Belästigung/Gewalt, zwei andere Fälle bezogen sich auf die Qualitätskontrolle der Arbeitsleistung in Callcentern. Psychosoziale Gefährdungen spielen also im Aufsichtshandeln de facto eine äußerst marginale Rolle. Die Aufmerksamkeit für psychosoziale Risiken ist zwar generell gestiegen, der Fokus liegt jedoch immer noch auf den oben genannten „klassischen“ Bereichen. Nur selten wird ein Zusammenhang zwischen psychischen Belastungen und beispielsweise den Arbeitszeiten, Downsizing oder dem Führungsverhalten aufgedeckt. Dazu wird mehr Personal, verständlichere und handhabbarere Hilfsmittel und Bewertungsinstrumente sowie ein entsprechendes Training benötigt. Die Tendenz geht eindeutig zu „pragmatischen

Kompromissen“ (vgl. ebd.). Ein grundsätzliches Problem scheint darin zu liegen, dass die Aufsichtspersonen insbesondere vor der „Schnittstelle“ von psychosozialen Gefährdungsfaktoren und den industriellen Beziehungen im Betrieb zurückschrecken. Eine entsprechende Ermittlung erfordere schließlich ein direktes Infrage stellen des persönlichen Verhaltens der Führungskraft und deren Wertschätzung gegenüber den eigenen Beschäftigten.

Einige Aufsichtspersonen gaben sogar ihre persönliche „Unlust“ zu, sich aufgrund der äußerst komplexen Zusammenhänge mit psychosozialen Gefährdungsfaktoren zu befassen. Und selbst bei ausreichend vorhandener Motivation kommen viele Interventionen zu spät, z.B. wenn das Vertrauen im Team oder zwischen Beschäftigten und Arbeitgebern bereits zu sehr erschüttert ist. Insbesondere bei Mobbingopfern handelt es sich um eine äußerst sensible Situation, die selten einen Bezug auf „harte Fakten“ ermöglicht. Auch Zeugenaussagen sind in derartigen Fällen sehr schwer zu erhalten, auch aus Angst vor negativen Konsequenzen.

**Tabelle 2: Die häufigsten Barrieren bei der Beurteilung von psychosozialen Gefährdungsfaktoren** <sup>18</sup>

	Verbal or problematic evidence	Fear of victimisation	Interpersonal/ timing of intervention/poor outcome	Inadequate Law/ difficult to deal with	Ressources	Training	Only deals with symptoms not underlying causes
Inspectorate manager (n=16)	1	1	1	3	3	3	3
Inspector (n=49)	4	9	2	4	5	3	2

(Johnstone et al. 2011:553)

Generell deckt sich also die Einschätzung der australischen Autoren mit der der Experten in Deutschland, das ganzheitliche Gefährdungsbeurteilungen grundsätzlich nicht zu den Maßnahmen gehören, zu denen Organisationen gerne Ressourcen beisteuern. Viele Befragte zweifeln aufgrund der unklaren Regelungen und gegenwärtigen Desorientierung letztlich an der Tragfähigkeit der wenigen vorhandenen Gesetze. Zusätzliche konkretere Regelungen wären zudem als ein wichtiges Signal (an Führungskräfte wie aber auch an Aufsichtspersonen) zu verstehen, dass die Bedeutung von psychosozialen Gefährdungen im Betrieb nicht länger zu unterschätzen ist.

*„I would like to consider whether there is anything about regulation changes too, in terms of the definition of work-caused illness and how psych stuff fits into that. Coming up with risk management frameworks for psych injury in general is not something that most organisations...would even want to commit resources to. If it was legislated perhaps they would.” (ebd.:555)*

<sup>18</sup> Mehrfachnennungen waren möglich.

Die Zusammenarbeit von den Aufsichtsbehörden mit Forschungseinrichtungen erwies sich als äußerst ertragreich. Bei zukünftigen Studien sollte sich jedoch neben der nach möglichen spezifischen Kennzahlen auch die grundlegende Frage gestellt werden, inwiefern vorgefundene Barrieren im Betrieb – übertragen auf die Makroebene – mit den traditionellen industriellen Beziehungen des Landes zusammenhängen könnten.

In Bezug auf geeignete Instrumente und systematisierte Verfahren zur Bewertung von psychosozialen Gefährdungen am Arbeitsplatz verweisen Johnstone et al. (2011) wiederholt auf die Good-Practice-Beispiele Dänemark und Spanien, auf die im Folgenden Bezug genommen wird.

### 3.2.4 Dänemark

M. B. Rasmussen, T. Hansen und K. T. Nielsen stellen in ihrem Artikel „*New tools and strategies for the inspection of the psychosocial working environment: The experience of the Danish Working Environment Authority*“ die Initiative der dänischen „Arbeitsumweltbehörde“ (Danish Working Environment Authority: WEA) für den Umgang mit psychosozialen Risiken vor. Diese Initiative wurde 2007 auf den Weg gebracht und nahm seither eine Art Vorreiterrolle im europäischen Kontext ein. Die grundlegende Zielsetzung war dabei, die Aufsichtspersonen im Umgang mit psychosozialer Gefährdungsfaktoren zu qualifizieren. Zu diesem Zweck wurden spezifische Instrumente bzw. Handlungsleitfäden entwickelt, die auf Präventionsmöglichkeiten von arbeitsbedingtem Stress sowie insbesondere die Bewältigung/Handhabung von psychosozialen Risikofaktoren in Verbindung mit der Arbeitsorganisation abzielen – Möglichkeiten, die bisher nur wenige Instrumente bieten konnten.

#### Der institutionelle und gesetzliche Rahmen im Arbeits- und Gesundheitsschutz

In Dänemark leben 5,5 Millionen Menschen, davon stehen 2,3 Millionen in einem Arbeitnehmerverhältnis. Insgesamt existieren ungefähr 200 000 Unternehmen, darunter fallen 150 000 Kleinstunternehmen mit weniger als 10 Beschäftigten.

Über höchste Autorität im Feld des Arbeits- und Gesundheitsschutzes verfügt das Arbeitsministerium. Diesem untergeordnet ist die Aufsichtsbehörde WEA, die ggf. auch dazu befugt ist, Sanktionen zu erteilen. Im Rat dieser Behörde haben die Sozialpartner einen erheblichen Einfluss auf neue Regelungen und Planungen im Gesundheits- und Arbeitsschutz. Im dänischen Arbeits- und Gesundheitsschutz gibt es nunmehr eine jahrhundertelange Tradition der Kooperation von öffentlichen Behörden und Sozialpartnern. Darüber hinaus existiert ein Markt privater Arbeits- und Gesundheitsschutzanbieter, deren Beratung für die Betriebe auch angeordnet werden kann.

Ähnlich wie das deutsche Arbeitsschutzgesetz ist das dänische Arbeitsschutzgesetz als ein Rahmengesetz mit allgemeinen Bestimmungen zu verstehen. Dennoch ist es den deutschen Verhältnissen durch sein Bestehen seit 1974<sup>19</sup> zeitlich weit voraus. Bereits im Jahre 1975 wurde der Begriff der psychosozialen „Arbeitsumwelt“ geprägt. Seit 1994 wurden dann spezifische Versuche unternommen, die „psychosoziale Arbeitsumwelt“ zu regulieren. Die damaligen Schlussfolgerungen waren, dass (1) die psychosozialen Gefährdungsfaktoren in erster Linie von den Unternehmen selbst im Rahmen einer Kooperation von Management und Beschäftigten gelöst werden sollten, (2) die Arbeitgeberverbände und Gewerkschaften dabei eine wichtige Rolle spielen sollten und (3) die Aufsichtsbehörde zwar in die Prozesse einbezogen, jedoch nur auf der Ebene der Verhaltensprävention tätig werden sollte.

### Empirischer und theoretischer Hintergrund der entwickelten Handlungsleitfäden

Zu Anfang der Initiative wurden mögliche Risikofaktoren in zwei Hauptgruppen unterteilt: In der ersten Gruppe handelte es sich um Faktoren, die mit der Arbeitssituation der Beschäftigten zusammenhängen. Dazu gehörten: Gewalt am Arbeitsplatz, traumatische Erlebnisse, Emotionsarbeit, quantitative Anforderungen (Arbeitsüberlastung, Arbeitstempo), Einzelarbeitsplätze sowie Nacht- und Schichtarbeit. Die zweite Gruppe bezog sich auf Gefährdungen, die aus Führungsentscheidungen resultieren können oder entweder mit dem Verhältnis zwischen Management und Belegschaft oder den (Kooperations-) Problemen zwischen den Beschäftigten direkt zusammenhängen. Darüber hinaus spielen aber auch Einflüsse eine Rolle, die nicht direkt mit dem Arbeitsplatz verbunden sind, wie die Höhe von Gehältern, Weiterbildungsmöglichkeiten, Entscheidungsspielräume und Arbeitsplatz(un)sicherheit.

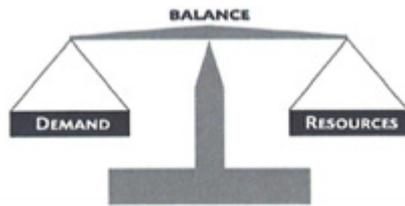
Das National Research Centre for the Working Environment in Denmark (NRCWE) hob dann sechs Schlüsselemente für die psychosoziale Arbeitsumwelt hervor (die sogenannten „Golden Nuggets“): Entscheidungsfreiheit und -spielräume; Bedeutungsgelalt der Arbeit; Lohn und Anerkennung, soziale Unterstützung von Führungskräften und Kollegen, Arbeitspensum und Arbeitstempo.

Als Grundlage für die zu entwickelnden Handlungshilfen wurde der „Copenhagen Psychosocial Questionnaire – COPSOQ<sup>20</sup>“ ausgewählt. Diesem lag ein theoretisches Rah-

19 Neben dem „Arbeitsumgebungsgesetz“ von 1974 existiert zudem eine spezifische Rechtsverordnung über die Arbeitsausführung. Diese nimmt Bezug auf den Arbeitsrhythmus, auf wiederkehrende monotone Arbeitsabläufe und isoliertes Arbeiten und legt fest, dass dadurch keine psychischen oder physischen Gesundheitsschäden bei Arbeitnehmern hervorgerufen werden dürfen. Seit 2001 sind die Arbeitgeber zudem dazu verpflichtet sicherzustellen, dass die Beschäftigten keinerlei Form von Belästigung ausgesetzt sind (vgl. OSHA 2002).

20 Er setzt sich u.a. aus folgenden Skalen zusammen: Work-Life-Balance; Arbeitsmenge, Sensorische Anforderungen, Kognitive Anforderungen, Emotionale Anforderungen, Emotionsarbeit (Emotionsunterdrückung), Einflussmöglichkeiten, Einfluss auf Arbeitszeit, Entwicklungsmöglichkeiten, Bedeutung der Arbeit, Workplace Commitment, Rollenklarheit, Rollenkonflikte, Vorhersehbarkeit, Soziale Unterstützung von Kollegen, Möglichkeiten für soziale Beziehungen, Führungsqualität, Unsicherheit, Wertschätzung.

menmodell (eine Art erweitertes „Karasek-Modell“) zugrunde, welches die notwendige Balance zwischen Arbeitsanforderungen und den eigenen Einfluss- und Kontrollmöglichkeiten in den Fokus stellt.



(Rasmussen et al. 2011.:567)

Das Instrument zielt somit auf eine Einschätzung des Gleichgewichts zwischen dem vorhandenen Gefährdungsfaktor einerseits und der entsprechend im Unternehmen umgesetzten präventiven Maßnahmen andererseits. Dabei können organisationale Kennzahlen heran gezogen werden, wie Fluktuations- und Krankheitsraten. Das Instrument ist dabei partizipatorisch angelegt und sieht auch Interviews mit Beschäftigten und Führungskräften vor.

### Der Handlungsleitfaden<sup>21</sup>

Der modifizierte Leitfaden besteht letztlich aus drei Einheiten:

1. Prävalenz von Gefährdungsfaktoren
2. Präventionsmaßnahmen
3. Konsequenzen für die Organisation

Bereits in der ersten Entwicklung wurde der Leitfaden auf einzelne Branchen angepasst, insgesamt in 24 verschiedenen Versionen. Diese schließen jeweils drei bis fünf branchenspezifische Risikofaktoren mit ein, aber auch sechs grundlegende branchenunabhängige Einflüsse. Zu diesen zählen die „quantitativen Anforderungen“ (Arbeitsbelastung, Arbeitspensum), die „emotionalen Anforderungen“ (Kundenkontakt etc.), das Risiko, Gewalt und Schikanen ausgesetzt zu sein sowie traumatische Erfahrungen, Nacht- und Schichtarbeit, Mobbing und sexuelle Belästigung, Führungsqualität, Handlungsspielräume und Weiterbildung.

Das vordergründige Ziel konnte dabei nicht sein, die Aufsichtspersonen in die Lage zu versetzen, alle Risiken identifizieren zu können. Vielmehr sollten sie dafür sensibilisiert werden, nicht nur die grundlegenden und häufigsten Gefährdungsfaktoren, sondern

21 Die Leitfäden sind in englischer Fassung abrufbar unter: <http://arbejdstilsynet.dk/en/engelsk/information/other-informational-material.aspx> [Zugriff am 15.08.2012].

auch andere komplexe Zusammenhänge zu erkennen. Dazu gehört, spezielle Arbeitstätigkeiten zu beobachten und sich mit den möglichen psychischen Konsequenzen von z.B. zu hoher Arbeitsbelastung zu befassen.

### Begleitende Aktivitäten

Die Entwicklung und betriebliche Implementierung eines Instrumentes sollte niemals alleine stehen, sondern immer eingebunden sein in übergreifende Kampagnen und/oder Maßnahmen. Die dänische Regierung bezuschusste die Initiative mit etwa 70 Millionen Dänischen Kronen (etwa 9,5 Millionen Euro) im Jahr. Dies ermöglichte, die Anzahl von Aufsichtspersonen stetig zu erhöhen und entsprechende Schulungen durchzuführen. Die Besonderheit war zudem, dass während des ganzen Prozesses großer Wert auf Dialog und gegenseitige Konsultation gelegt wurde. Innerhalb der Behörde wurden eigens Arbeitskreise zum Zwecke des Erfahrungsaustauschs eingerichtet, die anfangs auch gemeinsam Betriebe besichtigten.

### Das Vorgehen des Inspektionsverfahrens nach der neuen Systematik

Der Ablauf der Betriebsbegehung stellte sich nach der neuen Systematik wie folgt dar: Die Aufsichtspersonen beginnen mit einem sogenannten „Screening-Besuch“. Kommen hier entsprechende Erfordernisse zutage, folgt eine weitere Inspektion. Hier werden nun weitere betriebliche Daten hinzugezogen, wie etwa Krankheits- und Fluktuationsraten sowie registrierte technische Störfälle. Darüber hinaus können die Inspektoren Treffen mit den jeweiligen Arbeits- und Gesundheitsschutzbeauftragten (auf der Managementebene wie auch auf der Beschäftigtenebene), Einzel- und Fokusgruppeninterviews und Arbeitsplatzbeobachtungen initiieren. Besonders bemerkenswert an dem dänischen Verfahrensmodell ist zum einen, dass der Fokus darauf liegt, die Unternehmen zunächst eigene Aktionspläne entwickeln zu lassen, zum anderen sind es die institutionalisierten gegenseitigen Unterstützungsprozesse der Aufsichtspersonen.

Schematisch dargestellt läuft das Inspektionsverfahren demnach wie folgt ab:

Ermittlung von Gefährdungsfaktoren → Verbesserungshinweis → Der Betrieb erstellt einen Aktionsplan, um das Problem zu lösen (+ zusätzliches Unterstützungsangebot seitens der Behörde) → Überprüfung des Aktionsplans → Bei Genehmigung kann der Betrieb auf „eigene Faust“ fortfahren → Bei Ablehnung werden die Betriebe aufgefordert, Hilfe von einer dafür autorisierten Stelle anzunehmen.<sup>22</sup>

### Ergebnisse

---

22 Die Instrumente werden dabei an vielen Zeitpunkten der Inspektion genutzt, insbesondere jedoch während der Interviews mit den Beschäftigten und den Führungskräften.

Speziell auf die einzelnen Betriebe zugeschnittene Interventionsprozesse mit ausreichendem Spielraum zu schaffen, gehört zudem zu den Schlüsselempfehlungen der europäischen Rahmenrichtlinie für psychosoziale Gefährdungsbeurteilungen (PRIMA-EF). Dies stellt die vielversprechendste Weise dar, nachhaltige Erfolge zu erzielen.

*„Labour inspections are important facilitators of healthy working environments, but at the end of the day, changes have to come from inside the organisations themselves. New inspection tools and strategy to improve PWE [Psychosocial Working Environment, Anm.d.Verf.] do, hopefully, play a role in making many workplaces a better place to work, but they will not do the job alone”. (Rasmussen et al.:573)*

Seit der Erweiterung des Arbeitsschutzgesetzes im Jahr 2004 werden nun alle Betriebe in Dänemark regelmäßig alle drei Jahre kontrolliert. Seit 2007 ist die Beurteilung von psychosozialen Gefährdungen bereits beim ersten „Screening“ obligatorisch. Das bedeutet, dass bis heute in nahezu allen Betrieben in Dänemark eine ganzheitliche Gefährdungsbeurteilung durchgeführt worden ist. Die entwickelten Handlungshilfen konnten dabei angemessene Unterstützung bieten und Zeitersparnisse erzielen.

Der Prozess gilt jedoch noch lange nicht als abgeschlossen. Zukünftige Herausforderung wird weiterhin sein, die Inspektoren kontinuierlich zu schulen und die Instrumente im Hinblick auf einen stärkeren Fokus auf Verhältnisprävention zu verfeinern.

### 3.3 Gewerkschaften, Betriebliche Interessenvertretungen und ihre Vernetzung

#### 3.3.1 England

D. Walters betont in seinem Artikel „*Worker representation and psychosocial risks: A problematic relationship?*“ den strukturellen und organisationalen Ursprung psychosozialer Gefährdungen in Unternehmen und die somit elementare Rolle, die betriebliche Interessenvertretungen in der Sicherstellung und Weiterentwicklung des betrieblichen Arbeits- und Gesundheitsschutzes einnehmen. Seit der europäischen Rahmenrichtlinie sind nämlich ebenso die Betriebs- und Personalräte verstärkt dazu aufgerufen, ihren Fokus auf die psychosozialen Belastungen der Belegschaft zu richten. Der internationale Vergleich zeigt auch in diesem Punkt, dass das gesetzliche Mandat und das Selbstverständnis durchaus divergieren können.

Insbesondere aufgrund der Wirtschaftskrise waren die Prioritäten (auch von Seiten der Gewerkschaften) in England nicht bei den psychosozialen Gefährdungen zu finden. Erst in den letzten Jahren wurden erste Versuche unternommen, das Thema auf die Agenda zu setzen. Der britische Gewerkschaftsverband TUC veröffentlichte daher 2008 einen

Handlungsleitfaden für die Organisation des Arbeits- und Gesundheitsschutzes im Betrieb und sorgte für eine effektive Platzierung der Thematik in Kampagnen.

Walters hebt hervor, dass sich betriebliche Arbeits- und Gesundheitsschutzbeauftragte immer in einem äußerst komplexen Spannungsfeld befinden, wenn sie sich mit psychosozialen Gefährdungen beschäftigen (wollen). Sie sollten nicht nur fachlich sicher auftreten können, sondern sich auch ausreichend über die Geschichte der industriellen Beziehungen ihres jeweiligen Landes und Betriebes bewusst sein. Insbesondere die gegenwärtigen Problemszenarien in England angesichts der vorherrschenden Restrukturierungen würden ein Umdenken erforderlich machen, da alte Mechanismen und „traditionelle“ Maßnahmen von Interessenvertretungen und Gewerkschaften nicht mehr funktionierten. Auch die Arbeit/Vernetzung der verschiedenen Ausschüsse innerhalb der betrieblichen Interessenvertretungen sei nicht mehr effizient und oftmals fehle das Bewusstsein über den Querschnittscharakter von Arbeits- und Gesundheitsschutzthemen.

Eine wesentliche Quelle von psychosozialen Gefährdungsfaktoren können beispielsweise Managemententscheidungen sein, die nicht im Entfernten mit betrieblichem Arbeits- und Gesundheitsschutz in Verbindung gebracht werden und daher die zuständigen AuG-Beauftragten in diesem Kontext gar nicht erst konsultiert werden.

Es besteht Forschungsbedarf hinsichtlich der Effektivität von betrieblichen Arbeits- und Gesundheitsschutzbeauftragten in der Prävention von psychosozialen Gefährdungen. Darüber hinaus gelten als Grundvoraussetzung für nachhaltige Wirkungen ein grundlegendes Übereinkommen mit dem Management, beständige Strukturen der betrieblichen Interessenvertretung auf Betriebs- sowie Bezirksebene sowie eine entsprechende Vernetzung zwischen den Ausschüssen der Interessenvertretung (denn betriebliche psychosoziale Gefährdungsfaktoren betreffen nicht nur den Arbeits- und Gesundheitsschutz). Als weitere Prämissen sind die Freistellung von Arbeitszeit zu nennen, um Beschwerden überhaupt ausreichend nachgehen und um an qualifizierenden Schulungen teilnehmen zu können. Generell sollte genug Raum geschaffen werden können, um sich auch in „guten Zeiten“ mit den Beschäftigten auszutauschen sowie sich einen Draht zur Gewerkschaft bzw. dem zuständigen Gewerkschaftssekretär aufzubauen.

### 3.3.2 Spanien

Spanien (vgl. Moncada 2011) dient wiederum als ein bemerkenswertes Beispiel dafür, wie durch eine kooperative Vernetzung (auf der nationalen Ebene) von Gewerkschaften und anderer auf dem Gebiet wichtigen Akteure (staatliche und technische Aufsichtsbehörden, Forschungseinrichtungen) deutliche Erfolge erzielt werden können. Der größte spanische Gewerkschaftsbund CC.OO. („Comisiones Obreras“) und das Forschungsinstitut „ISTAS“ (Union Institute of Work, Environment and Health) riefen 2001 eine große Initiative ins Leben, um die zuständigen Arbeits- und Gesundheitsschutzbeauftragten

in den betrieblichen Interessenvertretungen darin zu befähigen, einen Einfluss auf die Durchführung von ganzheitlichen Gefährdungsbeurteilungen zu nehmen. Aufgrund der im Vergleich noch besonders hierarchisch und technokratisch geprägten Strukturen in Spanien (Folge aus 40 Jahren Diktatur) existierten noch viele falsche „Mythen“ um psychische Belastungen sowie ein starkes Konkurrenzdenken innerhalb der Betriebe. Gleichzeitig lag die Prioritätensetzung der Arbeitgeber eindeutig auf dem Erhalt der Wettbewerbsfähigkeit.

## Der gesetzliche Rahmen

In Spanien vollzog sich die die Umsetzung der Europäischen Rahmenrichtlinie Arbeitsschutz von 1989 in der Verabschiedung des „*Occupational Risk Prevention Act – LPRL*“, dem *Spanish Law 31/1995* sowie der *Verordnung 39/1997 „Regulation of preventive services“*. Diese Gesetzgebungen sollten auch in Spanien den Grundstein für einen Paradigmenwechsel von einer kurativen zu einer präventiven Herangehensweise legen. Das Ziel der effektiven Umsetzung dieser Rechte diente somit als Anknüpfungspunkt der CC.OO.- Initiative. Zu den wichtigsten umzusetzenden Aspekten gehörte demnach, dass von Seiten der Arbeitgeber die Arbeitsorganisation als eine Ursache von psychosozialen Belastungen anerkannt werden würde. Der Arbeitgeber hat die Pflicht, die betrieblichen Interessenvertretungen bei allen technischen und organisatorischen Veränderungen sowie allen Phasen von Präventionsprozessen zu beteiligen sowie auch die Pflicht, die Forderungen des Betriebsrates einzubeziehen. Entsprechend klar muss begründet werden, wenn diese abgelehnt werden.

Vor der Entwicklung eines detaillierten Aktionsplans für die Initiative wurde eine SWOT-Analyse durchgeführt, um erst einmal die beiden wichtigsten Fragen zu klären: Welche Aktionen sollen genau durchgeführt werden und wie? Folgende Handlungsfelder konnten dabei identifiziert werden: Der gesetzliche Rahmen, die professionelle Ausbildung und das Handeln der Aufsichtspersonen, die Wettbewerbsfähigkeits-Strategien der Arbeitgeber sowie deren Führungsverhalten, die Arbeitsmarktregulierung, die Stärke der Gewerkschaften und deren Prioritätensetzung.

Darauffolgend wurde ein „Aktionsplan“ in sechs Stufen entwickelt:

Stufe 1: Die Entwicklung bzw. Auswahl eines validen, praktikablen und partizipativen Gefährdungsbeurteilungsinstruments und seine Anpassung an die spanischen Verhältnisse. Die Wahl fiel auf den „Copenhagen Psychosocial Questionnaire – COPSOQ<sup>23</sup>“, der daraufhin zu dem Instrument „ISTAS 21“ modifiziert wurde mit einer Schwerpunktsetzung auf betriebliche Umsetzungswege.

Dazu wurden (Stufe 2) 20 Pilotprojekte in Betrieben durchgeführt. Hier wurde mit einer Gefährdungsbeurteilung begonnen und der darauffolgende Prozess – mit Beteiligung

---

23 Die weiter oben erwähnten Instrumente aus Dänemark beziehen sich ebenfalls auf den COPSOQ.

von Führungskräften, Arbeits- und Gesundheitsspezialisten sowie betrieblichen Interessenvertretungen – wurde von der Initiative begleitet.

Stufe 3: Bildung von Bündnissen mit und zwischen wissenschaftlichen, administrativen Körperschaften und Unfallversicherungen.

Stufe 4: Vorgehen im Betrieb in einem „Kaskaden-Design“: Nutzung von Erfahrungen auf der betrieblichen Ebene, um gewerkschaftliche Handlungshilfen und Arbeitspläne für das spezifische Vorgehen im Betrieb zu entwickeln.<sup>24</sup>

Stufe 5: Durchführung von Workshops mit Beteiligung aller Akteure zum gegenseitigen Erfahrungsaustausch.

Stufe 6: Entwicklung einer spezifischen Software für den Umgang mit Gefährdungsbeurteilungsdaten.

## Ergebnisse

Allein im Jahr 2008 konnten 3600 Betriebe erreicht werden. Jedoch wurde dabei nachgewiesen, dass der Fragebogen hauptsächlich in Großunternehmen genutzt wurde (in 25 % aller Großbetriebe). Weiterer empirisch belegter Nachteil: Nur 38 % der Führungskräfte waren regelmäßig in die betriebliche Prozesse involviert, dafür jedoch 67 % der betrieblichen Interessenvertretungen. Nichtsdestotrotz wird das Instrument ISTAS 21 mittlerweile von mehreren Tausend Gewerkschaftsmitgliedern verwendet, auch wenn der Zeitaufwand für viele nach wie vor ein Hindernis darstellt. Eine weitere Barriere war der geringe gewerkschaftliche Organisationsgrad in Spanien (nur 16 % aller Beschäftigten sind Gewerkschaftsmitglieder). Lediglich 41 % aller Betriebe sind gewerkschaftlich organisiert. Umso bemerkenswerter ist, dass 45 % der Kleinbetriebe<sup>25</sup> über einen Arbeits- und Gesundheitsschutzbeauftragten verfügen.

Dank des systematischen Vorgehens, der Übersetzung der Handlungshilfen in alle spanischen Dialekte und dem ermöglichten niedrighwelligen Zugang zu den Handlungshilfen gewann das Projekt an breiter politischer und wissenschaftlicher Anerkennung. Betriebsräte konnten dazu ermutigt werden, eine proaktivere Rolle einzunehmen und Präventionsstrategien am Arbeitsplatz durchzusetzen.

Die Initiative wurde 2003 zum besten katalanischen Projekt im Arbeits- und Gesundheitsschutz gekürt und seither ausdrücklich von Seiten der Regierung empfohlen.

Die Entwicklungen in Spanien gelten zudem als bemerkenswertes Beispiel dafür, dass sogar in besonders hierarchisch geprägten Strukturen mit ursprünglich geringer Par-

<sup>24</sup> Diese Arbeitspläne wurden allein innergewerkschaftlich 60 000 Mal in Kopieform verteilt, sowie elektronisch verschickt. 2500 Arbeiter konnten zwischen 2004 und 2008 geschult werden, nur 15 % davon waren bereits Arbeits- und Gesundheitsschutzbeauftragte.

<sup>25</sup> Von diesen prozentualen Anteilen in KMU ist Deutschland noch weit entfernt.

tizipationskultur breite dialog-basierte Präventionsstrategien durchgesetzt werden können. Dies könnte auch als Signal für einige der neuen EU-Mitgliedsstaaten dienen.

## 4 Fazit und Empfehlungen

Nach diesem internationalen Überblick lassen sich einige Querschnittsthemen sowie gegensätzlichen Praktiken identifizieren:

Die Verbreitung der Thematik und eine verstärkte Sensibilisierung in Betrieben und in der Öffentlichkeit ist ein Erfolg, den ausnahmslos alle hier skizzierten Initiativen erzielt haben – ein vorhandenes Bewusstsein über psychosoziale Gefährdungsfaktoren ist schließlich auch heutzutage noch keine Selbstverständlichkeit in der betrieblichen Realität. Dennoch beurteilen rund 50% der befragten Akteure im Rahmen des PRIMA-EF Projektes die Europäische Rahmenrichtlinie Arbeitsschutz als ineffektiv (vgl. Leka et al. 2011). Der größte Anteil der durch sie ins Leben gerufenen Initiativen beschränkte sich lediglich auf die Ebene der Verhaltensprävention (durch Kampagnen, Entwicklung von Handlungshilfen etc.), oder sogar ausschließlich auf die Übersetzung von Broschüren in ihre jeweiligen Landessprachen. Eine umfassende wissenschaftliche Prozessevaluation mit Identifizierung der erfolgversprechenden und hemmenden Faktoren hat bisher noch nicht stattgefunden. Dabei wäre die Bewertung der Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Ländern, insbesondere der neuen EU-Mitgliedsländer von großem Interesse. Die bisherige Evaluation konnte zumindest aufzeigen, dass bereits die Existenz eines gesetzlichen Mandats gegenüber psychosozialen Gefährdungen einen „pädagogischen Effekt“ auf Arbeitgeber wie auch auf die Aufsichtsbehörden haben kann.

Dänemark und Spanien gelten jedoch als bemerkenswertes Beispiel dafür, dass die Europäische Rahmenrichtlinie „Arbeitsschutz“ mit Erfolg die Durchsetzung von nationalen Strategien und Prävention am Arbeitsplatz anregen konnte.

Vielerorts wird jedoch noch Zeit benötigt, um Konzepte für die Umsetzung in die Praxis zu entwickeln (Leka et al. 2011). In vielen Regionen ist der Ressourcenmangel ein großes Hindernis, insbesondere in Schweden, Australien und Québec. Am Beispiel dieser Länder wird ebenso deutlich, dass psychosoziale Gefährdungen ganzheitlicher und in einer komplexen Anordnung von Faktoren betrachtet werden müssen. Es besteht eine große Kluft zwischen den Anforderungen, die Aufsichtspersonen vor 30 Jahren zu erfüllen hatten und den aktuellen Herausforderungen. Der Ressourcenmangel führt daher eher zu pragmatischen Kompromissen, als genügend Aufmerksamkeit auf diese komplexen Zusammenhänge richten zu können. Gleichzeitig wären zusätzliche Ressourcen auch nicht dazu in der Lage, die gleichzeitig notwendigen kulturellen Veränderungen „herzuzaubern“. Dies erfordert einen längeren Lernprozess, indem die Aufsichtspersonen vertrauter werden im Umgang mit den neuen Anforderungen. Kontinuierliche Schulungen, die Möglichkeit zur gegenseitigen Konsultation sowie geeignete Instrumente bilden dabei eine elementare Voraussetzung.

Das Aufsichtshandeln erfolgt oftmals nach einem ähnlichen Prinzip: Die Aufsichtspersonen fokussieren sich zunächst auf die allgemeinen Sicherheitsbestimmungen, dann auf

die offensichtlichsten psychosozialen Gefährdungen wie z.B. Gewalt am Arbeitsplatz, und erst daraufhin werden andere psychosoziale Gefährdungen in Betracht gezogen. Einige Artikel betonen in diesem Zusammenhang die Bedeutung von Kooperation zwischen Forschung und Praxis, in diesem Kontext insbesondere die Arbeit von Arbeitsschutzbehörden und Gewerkschaften mit Wissenschaftlern. Positiv zu bewerten ist also die verbreitete Forschung und die wachsende Anzahl von (arbeits-)wissenschaftlichen Erkenntnissen auf dem Gebiet der psychosozialen Gefährdungsfaktoren am Arbeitsplatz, wenn auch in einigen Bereichen der Forschungsstand noch als äußerst fragmentiert und die Kooperation innerhalb der interdisziplinären Arbeitswissenschaft(en) als zu lückenhaft wahrgenommen wird.

Der strukturelle und organisationale Ursprung von psychosozialen Gefährdungen ist eine Problematik, die in allen Artikeln hervorgehoben wird. Dies gilt als ein Grund dafür, dass Arbeitgeber oftmals enormen Widerstand leisten, bevor sie betriebliche Interessenvertretungen oder Aufsichtsbehörden in ihre betrieblichen Prozesse integrieren. Dies wird an dem Beispiel Québecs besonders deutlich, sowie in Spanien, Schweden und Australien. In nahezu allen erwähnten Ländern sind die Arbeits- und Gesundheitssausschüsse der *betrieblichen Interessenvertretungen* verstärkt dazu aufgerufen, die Aufgaben, die der Staat versäumt, zu übernehmen.

Nicht alle der hier dargestellten Fälle sind „Positivbeispiele“. Die Darstellung diene vielmehr dazu aufzuzeigen, was auf der internationalen Ebene geschieht, wo die größten gemeinsamen Herausforderungen liegen und vor allem darzustellen, dass sich überhaupt etwas bewegt, auch über die Problemfelder Belästigung und Mobbing hinaus. Doch letztlich werden nur wenige Hinweise auf konkrete Lösungsvorschläge geliefert, wenn nicht gar durch die Situationsbeschreibungen der anderen Länder nur noch mehr Problematiken deutlich werden. Die internationalen Erfahrungen haben vielmehr den Eindruck verstärkt, um welche komplexe Aufgabe es sich im soziopolitischen Kontext vieler Interessensparteien bei einer Regulierung handelt.

Mit dem Blick auf die Bundesrepublik lassen sich daher folgende *Handlungsempfehlungen* ableiten:

## 1. Handlungsfeld Politik

Nach § 18 Arbeitsschutzgesetz kann die Bundesregierung mit Zustimmung des Bundesrates Rechtsverordnungen zu Bereichen des Arbeitsschutzes erlassen und vorschreiben, welche Maßnahmen der Arbeitgeber und die sonstigen verantwortlichen Personen zu treffen haben. Eine Verordnung zum Schutz der Beschäftigten vor Stress und psychosozialen Gefährdungen am Arbeitsplatz (Anti-Stress-Verordnung) wäre demnach ein erster grundlegender Schritt. Genauso notwendig wären jedoch auch dazugehörige konkretisierende Verfahrensregeln und Handlungshilfen zur alltagstauglichen Umsetzung, insbesondere für KMU.

## 2. Handlungsfeld staatliche Arbeitsschutzbehörden

Auf der Ebene der Aufsichtsbehörden konnten anhand des internationalen Vergleichs vor allem folgende Defizite identifiziert werden: Begrenzte Ressourcen, unzureichende Qualifikation sowie zu wenig Zeit „vor Ort“. Die Gewerbeaufsicht ist nach wie vor auf einer technisch-gesetzlichen Basis verankert. Wenn die Inspektoren die im Vergleich immer noch „neuen“ psychosozialen Risiken bewerten sollen, müssen sie in einem ersten Schritt deren Komplexität anerkennen und sie nicht als „normale“ (technische) Angelegenheiten behandeln<sup>26</sup>. Die Regulation und Bewertung von psychosozialen Gefährdungsfaktoren „mischt sich ein“, indem u.a. durchleuchtet wird, wie Führungskräfte ihr Unternehmen organisieren. Dafür werden ausreichende Schulungen, systematische Handlungsanleitungen und Instrumente benötigt, die die Arbeit und das Vorgehen der Aufsichtspersonen erleichtern. Das dänische Beispiel für ein reguliertes Überwachungs- und Beratungshandeln der Arbeitsschutzbehörden könnte hier als Inspiration (vgl. dazu auch Kohte 2011<sup>27</sup>) dienen.

## 3. Handlungsfeld Wissenschaft

Die Schlüsselrolle der Arbeitsorganisation in der Prävention wird in allen geschilderten Initiativen hervorgehoben. Die Gestaltung von Arbeitsstrukturen und -prozessen rückt somit in den Vordergrund. Die Wissenschaft steht daher vor der konzeptionellen Aufgabe, Regelungsgegenstände konkret zu benennen (Gestaltung von Arbeitsaufgabe, Arbeitsorganisation, Arbeitsumgebung, Arbeitszeit, „ganzheitliche“ Gefährdungsbeurteilung) und eine größere Klarheit zu schaffen – auch im Hinblick auf die Überarbeitung der Norm DIN EN ISO 10075. Denn wie individuelle und soziale Routine, so können auch Normen eine gewisse Sicherheit bieten. Die Berücksichtigung bestehender Normen und Methoden kann zugleich die Akzeptanz von Veränderungsprozessen erhöhen. Gesicherte arbeitswissenschaftliche Erkenntnisse in einem dynamischen Verständnis können dabei eine vergleichbare Funktion übernehmen. Ein interdisziplinärer Ansatz unter Berücksichtigung der kollektiven Prozesse wie auch der betriebsübergreifenden, branchenspezifischen oder regionalen Aspekte könnte hier seine Leistungsfähigkeit ausspielen und womöglich zu einer breiteren Akzeptanz bei Unternehmen und Sozialpartnern beitragen. Die interdisziplinäre Genese einer einheitlichen Messmethodik sollte dabei die Stärken verschiedener Disziplinen zusammenführen. Bereits validierte Methoden sollten im Zuge dieses Prozesses auch noch einmal kritisch hinterfragt und an neue Standards angepasst werden.

Obwohl bereits eine hohe Anzahl an Instrumenten zur Erfassung psychosozialer Gefährdungsfaktoren vorliegt, mangelt es nach wie vor vielen Anwendern an entsprechender Handhabbarkeit. Der dänische COPSOQ-Fragebogen hat auch in seiner spanischen

<sup>26</sup> Dies gilt ebenso für Fachkräfte für Arbeitssicherheit und Betriebsärzte.

<sup>27</sup> Kohte (2011) empfiehlt die dänische Verordnung zur Arbeitsorganisation von 2004 als ein erstes mögliches Vorbild für eine gesetzliche Verordnung für Deutschland.

Adaption ISTAS 21 aufgrund seines starken Bezuges zu arbeitsorganisatorischen Faktoren und seiner Anpassung an verschiedene Branchen zu großen Erfolgen geführt. Der Fragebogen liegt auch in einer deutschen Version<sup>28</sup> vor, wenn diese auch nicht gänzlich unumstritten ist.

Die nationale Arbeitsschutzkonferenz (NAK) hat nun als eines der drei nächsten Maßnahmen der Gemeinsamen Deutschen Arbeitsschutzstrategie (GDA) für den Zeitraum 2013-2018 den „Schutz der Gesundheit bei arbeitsbedingter psychischer Belastung“ festgesetzt. Bei der Umsetzung soll dann ein Schwerpunkt auf Instrumente gelegt werden, die ein frühzeitiges Erkennen und eine Beurteilung im Hinblick auf Gesundheitsgefährdungen ermöglichen<sup>29</sup>.

In Kooperation mit den Sozialversicherungsträgern, insbesondere den gesetzlichen Krankenkassen und Berufsgenossenschaften könnten auf dieser Grundlage große Erfolge und Fortschritte erzielt werden.

#### 4. Handlungsfeld betriebliche Interessenvertretungen

Betriebliche Interessenvertretungen müssen verstärkt von den Gewerkschaften dabei unterstützt werden, ihre arbeitsplatzbezogenen Mitbestimmungsrechte (insbesondere §§90,91 BetrVG) zu nutzen. Nicht nur die Anforderungen an die Beschäftigten steigen, sondern auch die Anforderungen an das Know-How und die Qualifizierung der Betriebsräte. Auch hier gehören entsprechende Schulungen, personelle wie finanzielle Ressourcen und Netzwerkarbeit zu den Grundvoraussetzungen. Dabei bestünde Forschungsbedarf bezüglich der Effektivität von Arbeits- und Gesundheitsschutzinitiativen von Interessenvertretungen auf der betrieblichen Ebene. Betriebliche Interventionen sollten von Anfang an begleitet und im Hinblick auf den Einbezug und Einfluss der betrieblichen Interessenvertretungen, der Führungskräfte und evtl. der Arbeits- und Gesundheitsschutzexperten evaluiert werden. Eine Bewertung der „nachhaltigen“ Entwicklungen hinsichtlich der innerbetrieblichen Prozesse und der Belegschaft ist erst einige Jahre nach der Implementierung sinnvoll.

Den betrieblichen Interessenvertretungen kommt eine doppelte Rolle zu, indem sie sich zum einen selbst das nötige Wissen aneignen müssen und zugleich wichtige Multiplikatoren für den Wissenstransfer an die Beschäftigten darstellen. Dabei müssen sie den sich stetig verändernden Anforderungen durch Fortentwicklung des fachlichen, methodischen und sozialen Wissens Rechnung zu tragen, insbesondere im Zuge von Restrukturierungsprozessen. Das Wissen um die Anwendung arbeitswissenschaftlicher Erkenntnis-

28 s. dazu: <http://www.baua.de/de/Informationen-fuer-die-Praxis/Handlungshilfen-und-Praxisbeispiele/Toolbox/Verfahren/COPSOQ.html> [Zugriff am 15.08.2012] und auch Nübling et al. (2005).

29 vgl. [http://www.gda-portal.de/de/pdf/Ziele\\_Meldung20110902.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=2](http://www.gda-portal.de/de/pdf/Ziele_Meldung20110902.pdf?__blob=publicationFile&v=2) [Zugriff am 15.08.2012].

se bezüglich psychosozialer Gefährdungsfaktoren am Arbeitsplatz wird hier zu einem bedeutenden Element bei der Gestaltung menschengerechter Arbeit.

## Literatur

Ahlers, Elke: WSI- Betriebsrätebefragung, Düsseldorf, Hans-Böckler-Stiftung, 2008.

Beck, David/ Richter, Gabriele/ Lenhardt, Uwe: Stellenwert des Themas „psychische Belastungen“ bei der Aufsichts- und Beratungstätigkeit der Arbeitsschutzbehörden der Länder. In: sicher ist sicher – Arbeitsschutz aktuell, 62, S. 228-233, 2011.

Bödeker, Wolfgang/ Friedrichs, Michael: Kosten der psychischen Erkrankungen und Belastungen in Deutschland. In: Kamp, Lothar/ Pickshaus, Klaus (Hrsg.): Regelungslücke psychische Belastungen schließen. Dokumente und Gutachten, HBS, S. 69-102, 2011.

Bruhn, Anders/ Frick, Kaj (2011): Why it was so difficult to develop new methods to inspect work organization and psychosocial risks in Sweden. In: Safety Science 49, S. 575-581, 2011.

DAK Gesundheitsreport: Analyse der Arbeitsunfähigkeitsdaten. Schwerpunktthema: Wie gesund sind junge Arbeitnehmer? DAK – Unternehmen Leben, 2011.

Eurofound: Fourth European Survey on Working Conditions, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Eurofound). Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg, 2007.

Fergen, Andrea: Wege zur Guten Arbeit: Praxisorientierte Normen und verbindliches Regelwerk, IGM, 2011.

Georg, Arno; Peter, Gerd: Analyse und Bewertung subjektiver Arbeit. Übergreifende theoretische Reflexionen und interdisziplinäre Methodenvergleiche, Abschlussbericht, Hans Böckler Stiftung, 2008.

Haubl, Rolf/ Voß, Günter G. (Hrsg.): Riskante Arbeitswelt im Spiegel der Supervision, Kölner Reihe – Materialien zu Supervision und Beratung, Göttingen, Vandenhoeck & Ruprecht, 2011.

Haubl, Rolf: Flankierende Befunde anderer Forschergruppen. In: Haubl/ Voß, S. 46-50, 2011.

Johnstone, Richard; Quinlan, Michael; McNamara, Maria: OSH inspectors and psychosocial risk factors: Evidence from Australia. In: Safety Science 49, S. 547-557, 2011.

Kamp, Lothar; Pickshaus, Klaus (Hrsg.): Regelungslücke psychische Belastungen schließen, Dokumente und Gutachten, Hans Böckler Stiftung, 2011.

Kieselbach, T./ et. al: Gesundheit und Restrukturierung: Innovative Ansätze und Politikempfehlungen, München, Hampp, 2009.

Kohte, Wolfhard: Psychische Belastungen und arbeitsbedingter Stress – Mögliche rechtliche und sonstige Regulierungen. In: Kamp/ Pickshaus (2011), S. 10-28, 2011.

Leka, Stavroula; Kortum, Evelyn: A European Framework to address Psychosocial Hazards. In: Journal of Occupational Health, 50, S. 294-296, 2008.

Leka, Stavroula; et. al: The role of policy for the management of psychosocial risks at the workplace in the European Union. In: Safety Science 49, S. 558-564, 2011.

Lenhardt, Uwe/Ertel, Michael; Morschhäuser, Martina: Psychische Arbeitsbelastungen in Deutschland: Schwerpunkte – Trends – betriebliche Umgangsweisen. In: WSI Mitteilungen 7/10, S. 335-342, 2010.

Lippel, Katherine/Quinlan, Michael: Editorial. Regulation of psychosocial risk factors at work: An international overview, in: Safety Science 49, S. 543-546

Lippel, Katherine/Vézina, Michel/Cox, Rachel: Protection of workers' mental health in Québec: Do general duty clauses allow labour inspectors to do their job?. In: Safety Science 49, S. 582-590, 2011.

Meyn, Christina: Europäische Initiativen gegen psychosoziale Gefährdungen – ein Blick über den nationalen Tellerrand lohnt sich. In: Schröder, Lothar/Urban, Hans-Jürgen: Zeitbombe Arbeitsstress – Befunde, Strategien, Regelungsbedarf. IG Metall-Sonderausgabe 2012, Frankfurt a.M., Bund, 2011.

Meyn, Christina/ Klatt, Rüdiger/ Georg, Arno: Psychische Belastungen in der Arbeitswelt. Neue Forschungsergebnisse und Umsetzungsverfahren aus einem BMBF-Förderschwerpunkt. In: Schröder, Lothar/Urban, Hans-Jürgen (Hrsg.): Gute Arbeit. Folgen der Krise – Arbeitsintensivierung – Restrukturierung, IG Metall Ausgabe 2011, Frankfurt a.M., Bund, 2010.

Moncada, Salvador et.al: CC.OO. (“Comisiones Obreras”) – ISTAS (Union Institute of Work, Environment and Health) participatory action plan for a healthier work organization: A case study. In: Safety Science 49, S. 591-598, 2011.

Nübling, M., et. al: Methoden zur Erfassung psychischer Belastungen – Erprobung eines Messinstrumentes (COPSOQ), Bremerhaven: Wirtschaftsverlag NW Verlag für neue Wissenschaft GmbH 2005. (Schriftenreihe der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin: Forschungsbericht, Fb 1058), 2005.

OSHA – Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz: Über den Umgang mit psychosozialen Problemen und die Reduzierung von

arbeitsbedingtem Stress, Luxemburg: Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaften, 2002.

PRIMA- EF DE 01 Faktenblatt: Psychosoziales Risikomanagement – Europäisches Rahmenwerk: zentrale Aspekte, 2008a.

PRIMA- EF DE 05 Faktenblatt: Wahrnehmung psychosozialer Risikofaktoren unter europäischen Akteuren, 2008b.

Rasmussen, Mette Bøgehus/ Hansen, Tom/ Nielsen, Klaus T.: New tools and strategies for the inspection of the psychosocial working environment: The experience of the Danish Working Environment Authority. In: Safety Science 49, S. 565-574, 2011.

Reusch, Jürgen: 15 Jahre Arbeitsschutzgesetz – Fortschritte, Versäumnisse, Lücken und neue Aufgaben. In: Gute Arbeit, 7/8, 2011.

Safety Science, Volume 49, Issue 4, Pages 543-606: Psychosocial hazards in the workplace: Challenges for regulators, Labour Inspectors and Worker representatives; edited by Katherine Lippel und Michael Quinlan, April 2011.

Syndicat canadien de la fonction publique (Québec): Impact des dispositions relatives au harcèlement psychologique sur la vie syndicale. Unpublished Presentation, 2008.

Urban, Hans Jürgen: Interview: Die Regelungslücke psychische Belastungen schließen. In: Kamp/Pickshaus, S. 4-9, 2011.

Vézina, M. Les dimensions pathogènes de l'organisation du travail: au-delà des chiffres et du questionnaire. Archives des maladies professionnelles et de l'environnement 69, 189–194, 2008.

Walters, David: Worker representation and psycho-social risks: A problematic relationship? In: Safety Science 49, S. 599-606, 2011.

## **Hans-Böckler-Stiftung**

Die Hans-Böckler-Stiftung ist das Mitbestimmungs-, Forschungs- und Studienförderungswerk des Deutschen Gewerkschaftsbundes. Gegründet wurde sie 1977 aus der Stiftung Mitbestimmung und der Hans-Böckler-Gesellschaft. Die Stiftung wirbt für Mitbestimmung als Gestaltungsprinzip einer demokratischen Gesellschaft und setzt sich dafür ein, die Möglichkeiten der Mitbestimmung zu erweitern.

## **Mitbestimmungsförderung und -beratung**

Die Stiftung informiert und berät Mitglieder von Betriebs- und Personalräten sowie Vertreterinnen und Vertreter von Beschäftigten in Aufsichtsräten. Diese können sich mit Fragen zu Wirtschaft und Recht, Personal- und Sozialwesen, zu Aus- und Weiterbildung oder neuen Techniken an die Stiftung wenden.

## **Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliches Institut (WSI)**

Das Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliche Institut (WSI) in der Hans-Böckler-Stiftung forscht zu Themen, die für Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer von Bedeutung sind. Globalisierung, Beschäftigung und institutioneller Wandel, Arbeit, Verteilung und soziale Sicherung sowie Arbeitsbeziehungen und Tarifpolitik sind die Schwerpunkte. Das WSI-Tarifarchiv bietet umfangreiche Dokumentationen und fundierte Auswertungen zu allen Aspekten der Tarifpolitik.

## **Institut für Makroökonomie und Konjunkturforschung (IMK)**

Das Ziel des Instituts für Makroökonomie und Konjunkturforschung (IMK) in der Hans-Böckler-Stiftung ist es, gesamtwirtschaftliche Zusammenhänge zu erforschen und für die wirtschaftspolitische Beratung einzusetzen. Daneben stellt das IMK auf der Basis seiner Forschungs- und Beratungsarbeiten regelmäßig Konjunkturprognosen vor.

## **Forschungsförderung**

Die Forschungsförderung finanziert und koordiniert wissenschaftliche Vorhaben zu sechs Themenschwerpunkten: Erwerbsarbeit im Wandel, Strukturwandel – Innovationen und Beschäftigung, Mitbestimmung im Wandel, Zukunft des Sozialstaates/Sozialpolitik, Bildung für und in der Arbeitswelt sowie Geschichte der Gewerkschaften.

## **Studienförderung**

Als zweitgrößtes Studienförderungswerk der Bundesrepublik trägt die Stiftung dazu bei, soziale Ungleichheit im Bildungswesen zu überwinden. Sie fördert gewerkschaftlich und gesellschaftspolitisch engagierte Studierende und Promovierende mit Stipendien, Bildungsangeboten und der Vermittlung von Praktika. Insbesondere unterstützt sie Absolventinnen und Absolventen des zweiten Bildungsweges.

## **Öffentlichkeitsarbeit**

Mit dem 14tägig erscheinenden Infodienst „Böckler Impuls“ begleitet die Stiftung die aktuellen politischen Debatten in den Themenfeldern Arbeit, Wirtschaft und Soziales. Das Magazin „Mitbestimmung“ und die „WSI-Mitteilungen“ informieren monatlich über Themen aus Arbeitswelt und Wissenschaft.

Mit der Homepage [www.boeckler.de](http://www.boeckler.de) bietet die Stiftung einen schnellen Zugang zu ihren Veranstaltungen, Publikationen, Beratungsangeboten und Forschungsergebnissen.

### **Hans-Böckler-Stiftung**

Hans-Böckler-Straße 39  
40476 Düsseldorf

Telefon: 02 11/77 78-0  
Telefax: 02 11/77 78-225