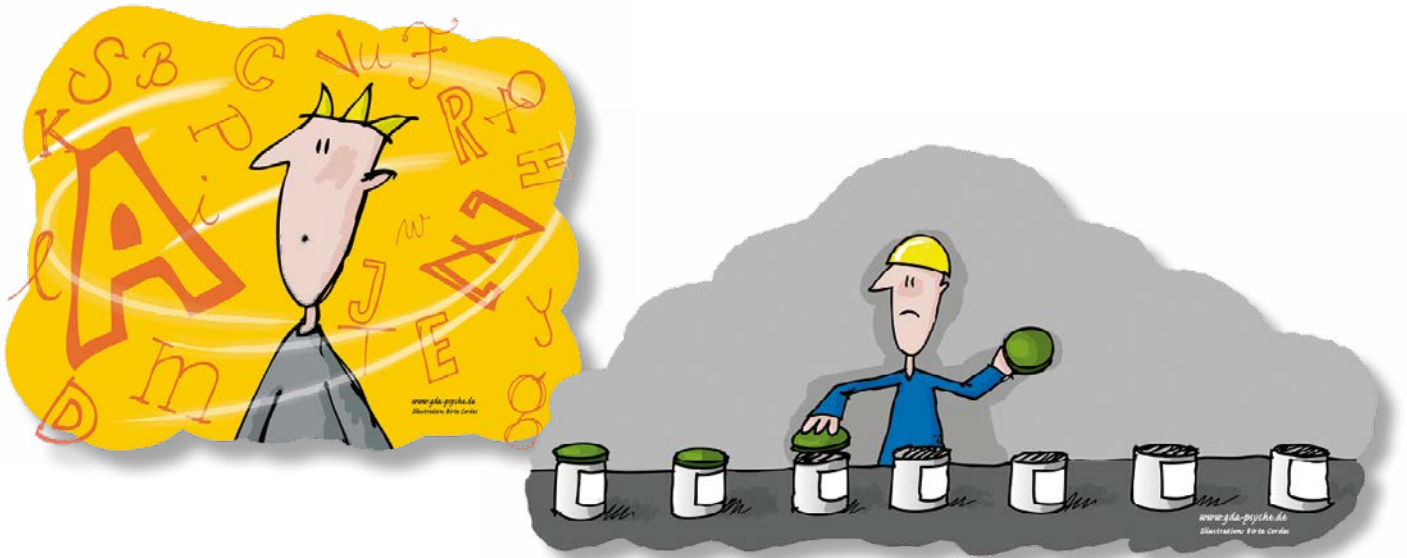


Arbeitsinhalt/Arbeitsaufgabe



Qualität der Tätigkeit

- nur vorbereitende Handlungen
- Aufgaben nicht von Anfang bis Ende ausführen
- Einseitige Anforderungen (häufige Wiederholung, wenig Abwechslung)
- Ständiges Eingehen auf die Bedürfnisse von Kundinnen oder Kunden oder permanentes Zeigen geforderter Emotionen unabhängig von eigenen Empfindungen
- Gefahr durch Übergriffe
- Zu umfangreiche oder lückenhafte Informationen
- Kein Einfluss auf Arbeitsinhalt, Arbeitspensum, Arbeitsabläufe und Arbeitstempo

Qualifikation

- Tätigkeiten entsprechen nicht der Qualifikation (Unterforderung oder Überforderung)
- Unzureichende Einarbeitung oder Einweisung
- Unzureichende Weiterbildungsmöglichkeiten
- Fehlende Stellenbeschreibungen

Arbeitsorganisation & Arbeitszeit



Arbeitsablauf

- Zeitdruck oder hohe Arbeitsintensität
- Häufige Störungen/Unterbrechungen
- Fehlende Nachvollziehbarkeit von Arbeitsabläufen
- Unklare Erreichbarkeitszeiten, fehlende Vertretungsregelungen

Kommunikation/Kooperation

- Keine oder geringe Möglichkeit der Unterstützung durch Vorgesetzte oder Kolleginnen und Kollegen
- Keine klar definierten Verantwortungsbereiche, Kompetenzen und Zuständigkeiten
- Unklare Kommunikationsstrukturen und -regeln
- Kein Raum für fachlichen Austausch (zum Beispiel Einzelarbeitsplatz, mobiles Arbeiten)

Arbeitszeit

- Wechselnde oder lange Arbeitszeit
- Ungünstig gestaltete Schichtarbeit, Nachtarbeit
- Umfangreiche Überstunden
- Unzureichende Pausen und Erholungszeiten
- Mangelnde Vorhersehbarkeit und Planbarkeit von Arbeitszeit (zum Beispiel kurzfristige Vertretung, Termindruck)
- Entgrenzung der Arbeit (zum Beispiel erweiterte Erreichbarkeit, Ausdehnen der Arbeitszeit)
- Befristeter Arbeitsvertrag

Arbeitsumgebung & Arbeitsmittel



Physikalische und chemische Faktoren

- Lärm
- Unzureichende Beleuchtung
- Gefahrstoffe
- Zu warm oder zu kalt

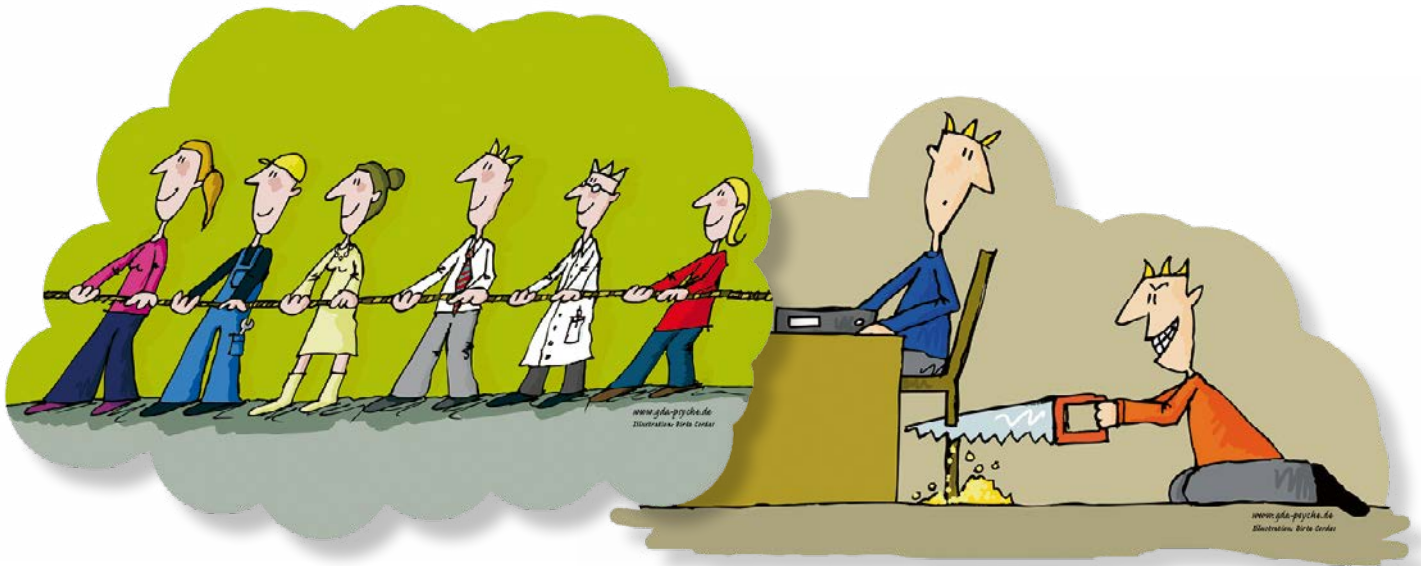
Ergonomische Faktoren und Arbeitsplatzgestaltung

- Ungünstige ergonomische Gestaltung
- Schwere körperliche Arbeit
- Ungünstige Arbeitsräume, räumliche Enge
- Unzureichende Gestaltung von Signalen und Hinweisen

Arbeitsmittel

- Fehlende oder ungeeignete Arbeitsmittel
- Ungünstige Bedienung oder Einrichtung von Maschinen
- Unzureichende Softwaregestaltung
- Inkompatibilität verschiedener technischer Systeme
- Schlecht oder nicht funktionierende Arbeitsmittel im Außendienst
- Fehlende oder unzureichende persönliche Schutzausrüstung

Soziale Beziehungen



Kollegen und Kolleginnen

- Unzureichende Möglichkeiten zum sozialen Austausch
- Häufige Streitigkeiten und Konflikte
- Fehlende soziale Unterstützung, Zusammenhalt

Vorgesetzte

- Keine Qualifizierung der Führungskräfte
- Fehlendes Feedback, Möglichkeiten zum Austausch
- Unzureichende Anerkennung erbrachter Leistungen
- Unzureichende Führung (zum Beispiel fehlende Unterstützung im Bedarfsfall, Führungskraft trifft keine Entscheidungen)
- Führung über Zielspiralen und unflexible Ziele
- Ungleichbehandlung der Mitarbeitenden