

**Evaluierung arbeitsbedingter
psychischer Belastungsfaktoren am Arbeitsplatz
April 2022**



**DIÖZESE
INNSBRUCK**

**Pfarrsekretär*innen
der Diözese Innsbruck**

Mag. Barbara Hellweger
Klinische Psychologin | Gesundheitspsychologin
Arbeits- und Organisationspsychologin
Unternehmensberatung

Zusammenfassung der Ergebnisse der Evaluierung arbeitsbedingter psychischer Belastungen

Durchführung der Evaluierung: Mag. Barbara Hellweger

Methodik

1. Online Vollbefragung mittels SALSA vom 17.02. bis 29.02.2020
2. Vertiefende Workshops im Rahmen des Studientags der Pfarrsekretär*innen am 25. April 2022 (3 Gruppen à 1 Stunde, Bearbeitung in jeweils 3-5 Kleingruppen)

Durchführung der Workshops

1. Ergebnispräsentation der MA-Befragung 2020
2. Wirksamkeitsüberprüfung der Maßnahmen aus der Evaluierung 2014/2015
3. Konkretisierung der Ergebnisse aus der Befragung 2020 (Ressourcen und Belastungen) sowie Sammeln aktueller Themen
4. Sammeln von konkreten Maßnahmenvorschlägen

Weitere Vorgehensweise

1. Besprechung der Ergebnisse und Maßnahmenvorschläge in der Steuerungsgruppe
2. Festlegung konkreter Maßnahmen, Zuständigkeiten und Zeithorizont und Überführung in das Maßnahmenblatt
3. Planung von Implementierung und Monitoring
4. Festlegung der Wirksamkeitsüberprüfung und Reevaluierung

Steuerungsgruppe

- Leitung Zentraler Dienst Personal: Mag. Michael Schallner
- Zentraler Dienst Personal / Kultur: Franziska Mahnke
- Betriebsratsvorsitzender: Stefan Kindler
- Arbeitspsychologin: Mag. Barbara Hellweger

1. Überblick über Ergebnisse der MA-Befragung:

	Quantitative Überforderung	Qualitative Überforderung	Unterforderung	Ganzheitlichkeit	Qualifikationsanforderungen	Aufgabenvielfalt	Qualifizierungsmöglichkeiten	Tätigkeitsspielraum	Partizipationsmöglichkeiten	Gestaltungsmöglichkeiten	Spielraum für Persönliches	Ungünstige Arbeitszeiten	Wartezeiten	Zeitdruck	Lärm	Beleuchtung	Temperatur	Arbeitsmittel	Bildschirmarbeit	Klima	Körperhaltung / Bewegung
Diözese gesamt	Yellow	Green	Grey	Grey	Green	Grey	Grey	Grey	Grey	Green	Red	Green	Green	Red	Green	Green	Grey	Green	Red	Green	Red
Verwaltung, Pfarren, SS-Räume, Dekanate	Yellow	Green	Green	Grey	Green	Grey	Grey	Yellow	Grey	Grey	Red	Green	Green	Yellow	Green	Green	Green	Green	Red	Green	Grey

	Belastende Gespräche	Mitarbeiterorientiertes Führ.	Unterstützung Vorgesetzte	Unterstützung KollegInnen	Positives Sozialklima	Belastendes Vorgesetztenv,	Belastendes Sozialklima	Betriebsklima	Mobbing	Dienstplanänderungen	Mehrstunden	Einmischen, Dreinreden	Persönliches Leid
Diözese gesamt	Grey	Grey	Grey	Green	Grey	Green	Green	Green	Green	Green	Grey	Grey	Grey
Verwaltung Pfarren, SS-Räume, Dekanate	Grey	Grey	Grey	Green	Grey	Green	Green	Green	Green	Grey	Light Blue	Yellow	

2. Wirksamkeitsüberprüfung der Maßnahmen 2014-2016:

Thema und Vorschläge:	Maßnahmen:	Wirksamkeit - Kommentar
Umgang mit Bettlern: räumliche Sicherheitsvorkehrungen, klare Anweisungen	Infoveranstaltung 2016	Wurde umgesetzt und als positiv wahrgenommen, Wiederholungen erwünscht
Persönliches Leid, außerordentliche Todesfälle, Umgang mit Wut, Aggression: Supervision, Schulungen	Schulungen, Checkliste, Fortbildung mit Polizei, Supervisionsangebote, Notfallseelsorge, psychologische Betreuung	Wurde umgesetzt, weitere Maßnahmen erwünscht
Abgrenzung Arbeitszeit – Ehrenamt, Über- und Mehrstunden	Checkliste: Arbeitszeit / Überstunden	Im Rahmen des Studientags durch BR – weitere Maßnahmen erwünscht
Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen (Überengagement, erteilen Aufträge an Mitarbeiter*innen, Kommunikation: klare Regelungen	Klare Abgrenzung, Arbeitsplatzbeschreibungen, Vertretungsregelungen	Nur teilweise bzw. gering umgesetzt, hoher Verbesserungsbedarf gegeben
Hohe quantitative Arbeitsbelastung, Zeitdruck, Infos nicht rechtzeitig, fehlende Standards, Arbeitsunterbrechungen	Anrufbeantworter außerhalb der Zeiten für Parteienverkehr, vermehrte Standardisierung und Checklisten	Anrufbeantworter teilweise umgesetzt, Standards teilweise umgesetzt, hohe quantitative Arbeitsbelastung liegt nach wie vor vor
Mangelhafte Wertschätzung und Führungskompetenz bzw. Verfügbarkeit, fehlender Austausch / Teamgespräche	Fixe Zeiten für Verfügbarkeit, verpflichtende Teamsitzungen, Schulungen für Führungskräfte	Verbesserungsbedarf wird nach wie vor gesehen

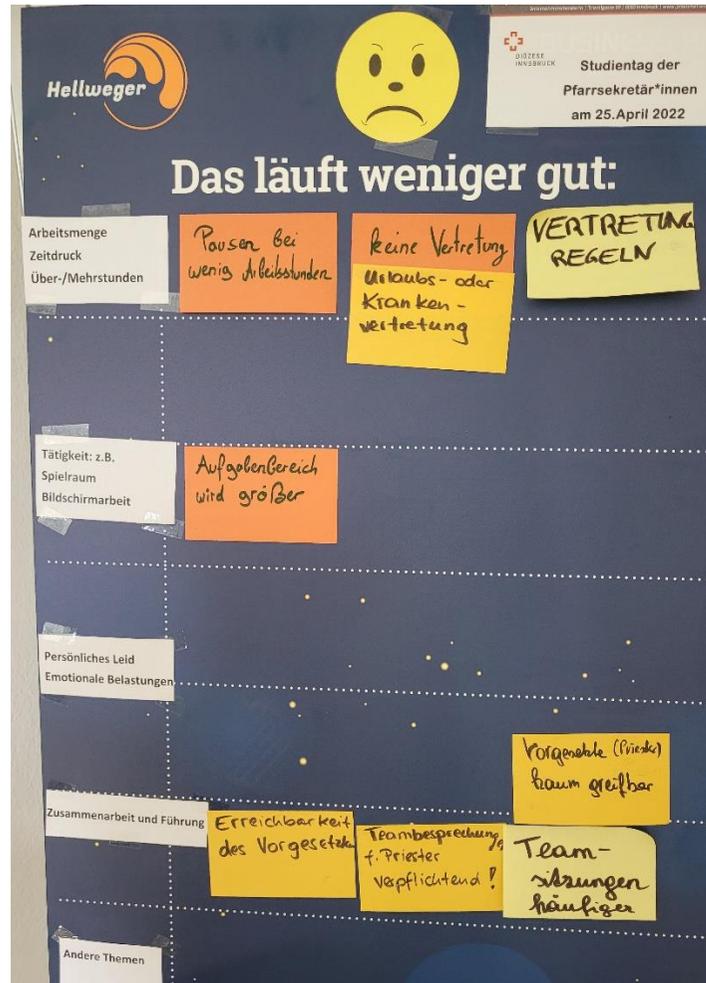
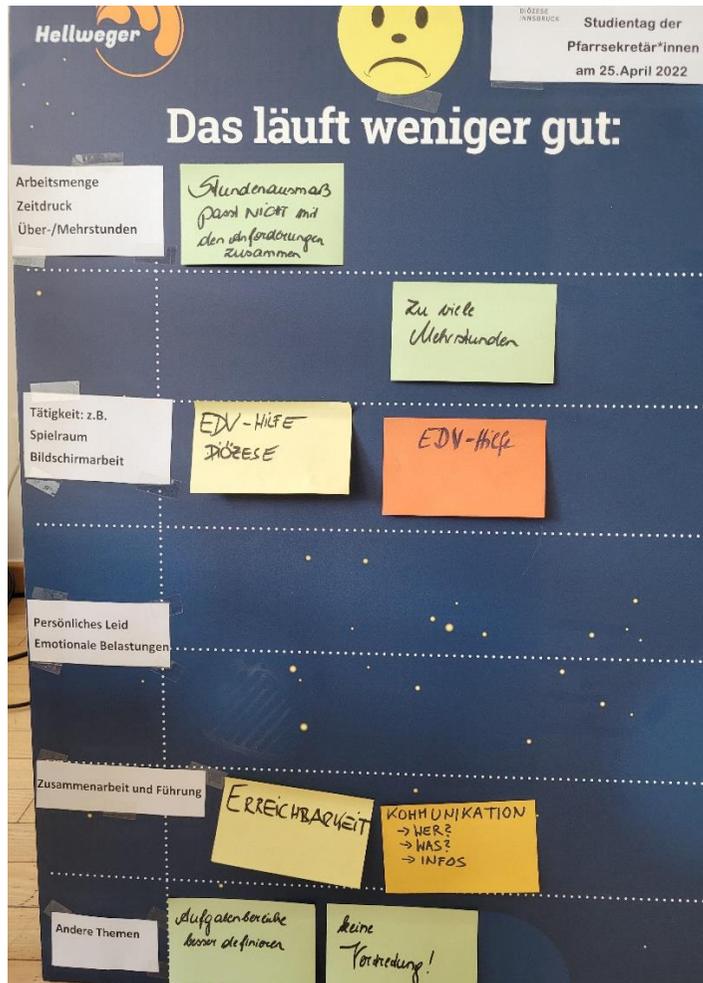


3. Ressourcen

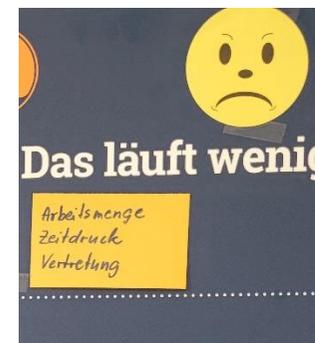
- Die Zusammenarbeit mit der Diözese, in der Pfarre, mit Kolleg*innen und Vorgesetzten, sowie die Hilfestellung und Wertschätzung durch die Diözese werden als Hauptressourcen genannt.
- Zudem wird die Möglichkeit für einen Stundenabbau im Sommer als positiv wahrgenommen

Anmerkung: Durch die knappe zeitliche Begrenzung der Workshops konnte die Ressourcensammlung nur eingeschränkt stattfinden. Die positiven Ergebnisse der Befragung lassen auf das Vorhandensein von zusätzlichen wesentlichen Ressourcen schließen.

4. Konkrete Belastungen:



- Hauptbelastungen:**
- Hohe quantitative Arbeitsbelastung (Arbeitsverdichtung, mehr Aufgaben) bei oftmals geringem Stundenausmaß; dadurch Zeitdruck, Mehrstunden und Stresserleben; Abgrenzung oftmals schwierig
 - Fehlende Vertretungsregelungen
 - Fehlende oder zu kurze Übergabezeiten
 - Mangelhafter EDV-Support
 - Unklare Aufgaben- und Kompetenzverteilung
 - Mangelhafte Verfügbarkeit von Priestern



5. Maßnahmenvorschläge:

Studenttag der Pfarrsekretär*innen am 25. April 2022

Massnahmen Vorschläge:

Arbeitsmenge
Zeitdruck
Über-/Mehrstunden

ZEITEN OHNE PARTEIEN VERKEHR!

Organisation im Büro durch Fenster

Tätigkeit: z.B. Spielraum
Bildschirmarbeit

Persönliches Leid
Emotionale Belastungen

person. Betroffenheit mit Zufällen

Zusammenarbeit und Führung

mehr Zeit für verantwortungsvolle Überpass

Ergebnisse für Vertikung

ANSTRECH-PARTNER-LISTEN
PRIESTER SOLLTEN AUCH GESCHULT WERDEN

Andere Themen

Erstellung Arbeitsprofile

Kommunikation in der Pfarre

Studenttag der Pfarrsekretär*innen am 25. April 2022

Massnahmen Vorschläge:

Arbeitsmenge
Zeitdruck
Über-/Mehrstunden

Überstunden im Blick haben. Ressourcen schonend umgehen.

Die Hühler machen viel im Langsam

Tätigkeit: z.B. Spielraum
Bildschirmarbeit

EDV-Service in den Pfarren
Partnerbetrieb

Persönliches Leid
Emotionale Belastungen

psycholog. Schulungen mind. 4x jährlich

Zusammenarbeit und Führung

Rhetorik-Schulung

Einschulung früher unbedingt!

Übergang der alten zu neuen Sekretären besser Hand in Hand

Andere Themen

Wiederholung Selbstverteidigung Umgang mit Belästiger

Schulung für Priester?

Studenttag der Pfarrsekretär*innen am 25. April 2022

Massnahmen Vorschläge:

Arbeitsmenge
Zeitdruck
Über-/Mehrstunden

ABGRENZUNG

Aufstockung Stk Personl. Abgrenzung

1. Zuständiger für Matrimon im SSZ

mehr Personal (bzw. Stunden)

Tätigkeit: z.B. Spielraum
Bildschirmarbeit

Bildschirmrollen Ausgestaltung (ergonomisch)

Persönliches Leid
Emotionale Belastungen

Schulungen

Zusammenarbeit und Führung

Schulung für Priester - was ist tatsächlich Arbeit von Sekretären?

Andere Themen

Schulung Priester

6. Maßnahmenblatt:

Dimension	Belastung	Maßnahmenvorschläge	Beschlossene Maßnahmen	Status/ Um- setzungs- termin	Zuständig- keit	Wirk- samkeits- über- prüfung
Arbeitsmenge, Zeitdruck, Mehrstunden	Stundenausmaß passt nicht mit Anforderungen zusammen	Anpassung von Personal, Aufstockung von Stunden, Zeiten ohne Parteienverkehr, Optimierung von Arbeitsabläufen, klare Abgrenzung der Aufgabengebiete				
	Fehlende Vertretungsregelungen	Einsatz von Springer*innen, Zuständigkeiten schaffen (1 Zuständige für Matriken)				
Schulung, Übergabe, Information	Die Nachbesetzung von Stellen erfolgt oftmals ohne adäquate Übergabezeit	Mehr Zeit für Übergaben einplanen				
Ausstattung, Arbeitsmittel	Fehlender EDV-Support verursacht oftmals lange Wartezeiten und Verunsicherung	EDV-Service in den Pfarren durch Partnerbetriebe				
	Bildschirmarbeit	Bildschirmbrillen, ergonomische Ausstattung	Möglichkeit wurde kommuniziert, Arbeitsplatzbegehungen werden stattfinden			
Emotionale An- forderungen	Belastung durch Leid, persönliche Betroffenheit, Ärger, Aggression	Vermehrte psychologische Schulungen (mindestens jährlich) z.B. Kommunikation bei Todesfällen				
		Seminar Umgang mit Bettlern wiederholen				
		Selbstverteidigungskurs wiederholen				
Führung	Fehlende Verfügbarkeit, Vielzahl an Aufträgen, die nicht der Tätigkeit entsprechen	Schulungen für Priester bezüglich Aufgaben des Sekretariats – Erstellung von Aufgabenprofilen				
		Verbesserung Kommunikation				