

Regine Rundnagel

## Mitarbeiterbefragungen zu Arbeitsbelastungen und Gesundheitsbeschwerden

Mitarbeiterbefragungen sind in größeren Unternehmen eine sehr verbreitete Methode, die Interessen, die Zufriedenheit oder die Entwicklungspotentiale der Beschäftigten zu ermitteln. Sie können auch im Rahmen des Gesundheitsmanagements oder der Gefährdungsbeurteilung als Instrumente zur Ermittlung von Arbeitsbelastungen eingesetzt werden. In Befragungen kommen Beschäftigte selbst zu Wort und werden so ein Stück weit an der Gestaltung ihrer Arbeitsbedingungen beteiligt. Das weckt allerdings auch Erwartungen nach Verbesserungen.

### Anonyme Mitarbeiterbefragung nach Arbeitsbelastungen – im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung oder des Gesundheitsmanagements

Bei einer Befragung der Beschäftigten werden die Arbeitsbelastungen aus der Perspektive der Beschäftigten erfasst. Das gesamte Spektrum von Gefährdungen und Belastungen kann im Blickfeld stehen, also körperliche Gefährdungen und psychosozialen Belastungsfaktoren oder Ausschnitte davon. Eine Mitarbeiterbefragung wird häufig als ein Bestandteil der Ermittlungsphase im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung eingesetzt. Es ist ein beteiligungsorientiertes Analyseverfahren.

Alle Beschäftigten werden dabei per papierhaften Fragebogen befragt oder per online-Fragebogen. Möglich sind auch Befragungen in Form von Interview durch einen Interviewer.

Mitarbeiterbefragungen können ebenfalls der Entscheidungsfindung über Maßnahmen zur betrieblichen Gesundheitsförderung im Rahmen eines Gesundheitsmanagements dienen. Hier wird dann in der Regel neben den Belastungen und Stressoren bei der Arbeit auch nach den gesundheitlichen Beschwerden gefragt. Bei einer entsprechend großen Anzahl der Befragten lassen sich mit statistischen Methoden Hinweise auf mögliche Zusammenhänge zwischen Belastungsfaktoren aus der Arbeitssituation und Beschwerden und Erkrankungen ermitteln. Ursachen sind damit allerdings nicht nachgewiesen. Gesundheitsfragen sind für die gesetzlich vorgeschriebene Gefährdungsbeurteilung nicht erforderlich.

### Subjektives Verfahren der Belastungsermittlung

Die Befragung von Beschäftigten stellt eine subjektive Belastungsanalyse dar, sie bewerten ihre subjektive, personenabhängige Wahrnehmung der Arbeitssituation. Sicher sind diese Aussagen in einem gewissen Rahmen beeinflusst, z.B. durch Arbeitsplatzangst nach einer Entlassungswelle oder durch Vorgesetztenverhalten, aber ebenso auch durch Zufriedenheit mit der Arbeit. Auf jeden Fall sollte die Anonymisierung und der Datenschutz gewährleistet und Ziele und Verfahren transparent sein, das schützt den Einzelnen und sorgt für wirklichkeitsnahe Angaben.

Die Ergebnisse einer Befragung, die Häufigkeit von stressauslösenden Faktoren bei der Arbeit, oder auch von Unterforderungen (Monotonie), die mit Hilfe eines wissenschaftlich getesteten Fragebogens in einer Umfrage ermittelt werden, sind letztlich objektive Daten. Auch wenn sie nicht mit objektiven Methoden, z.B. durch Beobachtung von Arbeitsabläufen oder durch Messen der Arbeitsmenge durch Experten von außen ermittelt wurden.

Im Bereich der Ermittlung psychischer Belastungen geht es ohne die subjektiven Bewertungen der Betroffenen nicht. Als Experten ihrer Arbeitssituation müssen sie mit einbezogen werden. Etwas anderes ist es bei der Ermittlung körperlicher Gefährdungen, wo in vielen Fällen der Blick von Experten benötigt wird, z.B. bei der Beurteilung der Ergonomie am Arbeitsplatz. Eine Kombination einer Befragung mit einer Fremdbeurteilung durch Experten ist zu empfeh-

len z.B. bei der Beurteilung des Lärms und des Raumklimas in einem Großraumbüro. Messungen allein reichen hier nicht.

Die Mitarbeiterbefragung stellt ein gutes Instrument der Grobanalyse im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung dar. Wenn typische Tätigkeiten zusammengefasst ausgewertet werden, lässt damit sich ein Überblick über die einzelnen Unternehmensbereich und Abteilungen verschaffen und es lassen sich aufgrund der Ergebnisse Prioritäten für die weitere Arbeit setzen.

### Methodische Einordnung der Mitarbeiterbefragung im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung

Untersuchungsansatz	Körperliche und psychische Belastungen aus den Arbeitsbedingungen		Wirkung - Beanspruchung und gesundheitliche Folgen der Belastungen/Gefährdungen	
	Ermittlungsstrategie	beurteilt von außen - "objektiv" - durch Fachleute/ Arbeitsschutzverantwortliche	beurteilt durch Beschäftigte - „subjektiv“ -	beurteilt durch Fachleute - "objektiv" -
Methoden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Messungen</li> <li>• Expertenprüfungen</li> <li>• teilnehmende Beobachtung der Arbeitssituation durch Experten mit Interviews einzelner Mitarbeiter und Führungskräfte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mitarbeiterbefragung</b></li> <li>• Interviews</li> <li>• Workshops</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• arbeitsmedizinische Untersuchung durch Betriebsarzt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mitarbeiterbefragung</b> nach gesundheitlichen Beschwerden und Wohlbefinden</li> <li>• Gesundheitszirkel</li> </ul>

(Quelle: Claudia Flake: Psychische Belastungen in der Arbeitswelt erkennen und bewerten, in: Flake, Freigang-Bauer, Gröben, Wenchel (Hrsg.): Psychischer Stress in der Arbeitswelt - Erkennen - Mindern - Bewältigen, Dokumentation der RKW-Fachtagung 24.11.1999, Eschborn (RKW-Verlag) 2001))

Die "objektiven" Verfahren der Belastungsanalyse sind keineswegs "objektiver" und damit „besser“ als die subjektiven Verfahren. Eine Reihe von Merkmalen lassen sich nur durch eine individuelle und damit subjektive Aussage erfassen, z.B. ob Ängste vor Arbeitsplatzverlust vorliegen, ob das Führungsverhalten unterstützend oder abwertend ankommt, ob Diskriminierung erfahren wurde, ob Zeitdruck erlebt wird oder Spannungen im Team vorhanden sind. Gesundheitsbeschwerden können im Sinne einer Trendermittlung ebenfalls nur durch Befragung erhoben werden. Die Beurteilung solcher Faktoren sollte nicht durch Führungskräfte oder genau die Personaler erfolgen, die üblicherweise für Entlassungen zuständig sind. Vertrauen in die Personen, die die Befragung durchführen und auswerten ist eine wichtige Voraussetzung für eine breite Teilnahme.

### Anonymität und Datenschutz

Für die Beschäftigten eines Unternehmens ist es wichtig zu wissen, dass der einzeln ausgefüllte Fragebogen keinerlei Rückschlüsse auf ihre Person zulässt, die Anonymität also absolut sichergestellt ist. Oft wird als Mindestgröße für die Auswertung einer Analyseeinheit – z.B. einer Abteilung oder Tätigkeitsgruppe – eine Größe von 8 Fragebögen festgelegt. Sind für eine Betrachtungseinheit nicht genügend Fragebögen vorhanden, müssen Einheiten zusammengelegt werden.

Datenschutzmaßnahmen betreffen Fragen der Zugänge zu den Fragebögen, zu den erfassten Daten, Fragen der Neutralität und Verschwiegenheit der Personen, die die Daten auswerten und betreffen auch die Löschfristen der Daten. Werden online-Befragungen durchgeführt, muss ein anonymer Zugang zum Internet gewährleistet werden. Eine vollständige Klärung vor dem Start der Aktion ist notwendig, die Aufklärung über die Datenschutzregelungen gehört in die Informationspflichten der Beschäftigten und Führungskräfte vorab.

## Freiwilligkeit und Mitbestimmung

Wenn eine Befragung durch Vorgesetzte im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung erfolgen soll, sollte die Zustimmung der Betroffenen eingeholt werden, Untersuchungen beim Betriebsarzt müssen eine gesetzliche Grundlage haben.

Zu bedenken allerdings ist dabei, dass Beschäftigten nach dem Arbeitsschutzgesetz und der DGUV Vorschrift 1 (Grundsätze der Prävention) verpflichtet sind, den Arbeitgeber beim Gesundheitsschutz im Betrieb zu unterstützen. Grundsätzlich kann es damit keine Auskunftsverweigerung im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung geben. Die Teilnahme an Mitarbeiterbefragungen sollte trotzdem immer freiwillig sein. Beschäftigte haben gleichzeitig auch das Recht Verbesserungsvorschläge zu machen, das können sie bei entsprechender Anlage der Befragung tun.

Wird eine Mitarbeiterbefragung im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung oder der Gesundheitsmanagement durchgeführt ist die betrieblichen Interessenvertretung im Rahmen ihrer Informationsrechte und der Mitbestimmungsrechte zu Regelungen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes zu beteiligen. Das betriebliche Verfahren sollte klar geregelt werden, eine Betriebs- oder Dienstvereinbarung ist zu empfehlen. Betriebsräte können sie erzwingen.

## Fragebogenbeispiele und Auswertung

### Geprüfte Instrumente nutzen

Fragebögen zur Gefährdungsbeurteilung muss kein Unternehmen selbst entwickeln. Es gibt ausreichend arbeitswissenschaftlich getestete Instrumente, die bei Bedarf ergänzt werden können.

### Beispiel 1 Analyse der Belastungen - Bildschirmhardware und Softwareergonomie

		A. Das trifft		B. Das finde ich			
		eher zu.	eher nicht zu.	schlecht. weeder	schlecht noch aut	gut.	
<b>G7: Bildschirm: Der Bildschirm an dem Computer, der Maschine</b>							
nicht vorhanden:							
G7.1	- flimmert.						
G7.2	- spiegelt.						
G7.3	- hat einen guten Zeichenkontrast, eine scharfe Zeichendarstellung und Zeichengröße.						
G7.4	- ist für die Arbeitsaufgabe groß genug.						
<b>G8: Software: Die Software des Computers, der Maschine</b>							
nicht vorhanden:							
G8.1	- macht auf Bedienungsfehler aufmerksam.						
G8.2	- stürzt häufig ab.						
G8.3	- ist selbsterklärend.						
G8.4	- ist von den Arbeitsplatzinhabern steuerbar.						
G8.5	- bietet Hilfs- und Lernprogramme an.						
G8.6	- passt zu der Arbeitsaufgabe.						

BASA II Standard (B)

Seite 5/6

**Bild  
1:**

**Auszug aus dem Fragebogen BASA Standard.** (Quelle: Auszug aus dem Fragebogen BASA Standard der Arbeitsschutzverwaltung NRW, verfügbar bei der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin unter [www.baua.de](http://www.baua.de)). Der Fragebogen ist ein Grobanalyseinstrument mit zwei Antwortmöglichkeiten und einer Bewertung der Belastung.

## Beispiel 2: Analyse des Gesundheitszustandes – psychosomatische Beschwerden

**B.14: Wie oft hatten Sie in den vergangenen vier Wochen ...** (Bitte je eine Angabe pro Zeile)

	immer	oft	manchmal	selten	nie / fast nie
1. ... Konzentrationsprobleme?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ... Schwierigkeiten, Entscheidungen zu treffen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ... Schwierigkeiten, sich zu erinnern?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ... Schwierigkeiten, klar zu denken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Bild 2: Auszug aus dem Fragebogen COPSOQ.** (Quelle: Auszug aus einem Fragebogen mit Fragen zu psychosomatischen Gesundheitsbeschwerden. Quelle: COPSOQ – Fragebogen nach psychischen Belastungen, verfügbar unter [www.copsoq.de](http://www.copsoq.de)) Der Fragebogen enthält neben Belastungsfaktoren auch umfangreichere Fragen zum Gesundheitsstatus.

### Verständliche Fragen notwendig

Bei der Auswahl des Fragebogens ist zu bedenken dass die üblicherweise im Unternehmen verwendeten Bezeichnungen und Begriffe genutzt werden, um Missverständnisse zu vermeiden.

Beschäftigt das Unternehmen Personen, die die deutsche Sprache nicht perfekt beherrschen und ist zu befürchtet, dass es zu Missverständnissen kommt, so sind Übersetzungen des Fragebogens sinnvoll. Fragebögen lassen sich auch in einem angeleitete Verfahren einsetzen. Bei diesem Vorgehen füllen die Beschäftigten unter beratender Teilnahme eines Experten den Fragebogen zwar anonym, aber gemeinsam in einem Raum aus. Die Teilnahmequote lässt sich damit verbessern und Klärung zum Verständnis der Fragen sind möglich. Das ist auch durch persönliche Interviews möglich.

### Klärung der demografische Fragen, der Auswertung und Fachkunde

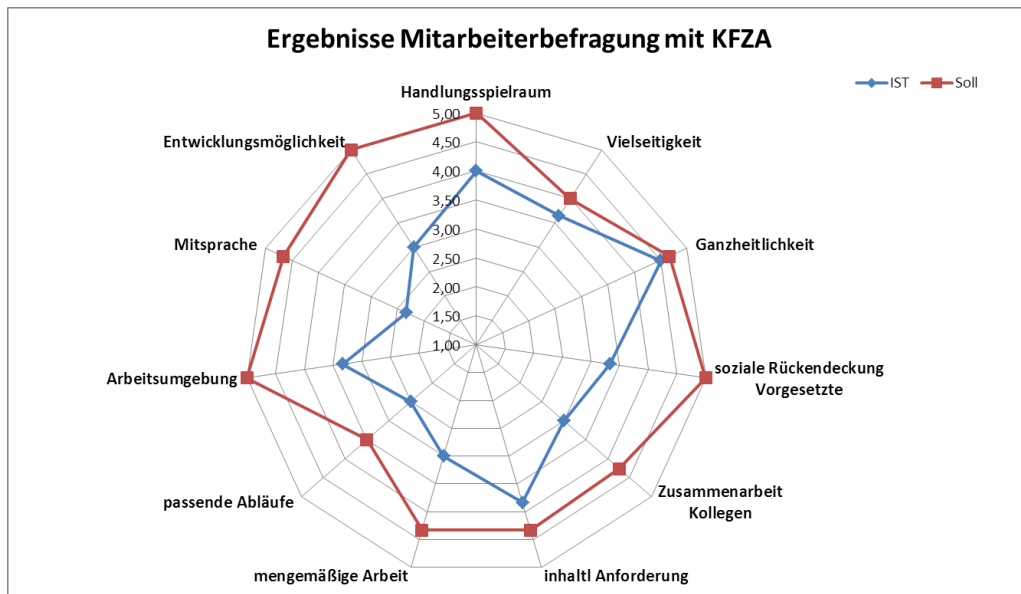
Die Auswahl und Anpassung eines Fragebogens, die statistischen Auswertung und Beurteilung der Ergebnisse erfordert Fachkunde. Möglicherweise sind zusätzlich zur Unterstützung durch den Betriebsarzt, der als Fachberater des Betriebes arbeitspsychologische und arbeitsmedizinische Fragestellungen bearbeitet soll, auch Arbeitspsychologen, die Krankenkassen oder andere Experten notwendig. Erfahrungen bei Datenerfassung und dem Einsatz von statistischen Methoden sind unerlässlich.

Soll die Mitarbeiterbefragung gesundheitskritische Belastungsschwerpunkte aufzeigen, so ist die Festlegung von typische Tätigkeiten oder Organisationseinheiten wichtig. Ein Gesamtdurchschnittsergebnis für den Betrieb macht keinen Sinn. Die Abfrage folgender Merkmale ermöglicht eine differenzierte Auswertung und Nutzung der Teilergebnisse für gezielte Gesundheitsschutzmaßnahmen:

- Tätigkeitstyp/Berufsgruppe
- Organisationseinheit, Standort
- Geschlecht
- Altersgruppen
- Teilzeit/Vollzeit
- Befristet/Unbefristet.

Voraussetzung für die Auswertung sind ausreichende Rückläufe pro Merkmal. Die Art der Auswertung muss vorab festgelegt werden und auch die Form der grafischen Aufbereitung.

**Beispiel für eine grafische Aufbereitung von Ergebnissen einer Mitarbeiterbefragung mit dem Fragebogen KFZA in Sternform.**



**Bild 3: Beispiel einer grafischen Darstellung eines Befragungsergebnisses mit dem KFZA.** (Quelle: Ergebnis einer Befragung durch Kurzfragebogen zu Arbeitsanalyse (KFZA) verfügbar unter: Prof. Dr. Prümper, HTW Berlin: Es wurde nach IST-Belastungen und gewünschten Bedingungen (SOLL) gefragt. Auswertung: Regine Rundnagel)

## Voraussetzungen im Unternehmen

Grundsätzlich lassen sich Befragungen auch in kleinen Betrieben oder Einheiten durchführen. Besser ist es jedoch, dass mindestens 30 Mitarbeiter- und Mitarbeiterinnen einbezogen werden. Der Rücklauf sollte über 60 % betragen, um eine repräsentative Aussagekraft zu erreichen.

Werden häufig Mitarbeiterbefragungen in einem Unternehmen eingesetzt, ohne dass Konsequenzen daraus gezogen werden oder ohne dass sich etwas spürbar verändert oder verbessert, dann nutzen Beschäftigten diese Möglichkeit, sich einzubringen immer seltener. Dann muss geprüft werden, ob diese Methode im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung oder des Gesundheitsmanagements noch geeignet ist.

Auch kann es sich ungünstig auswirken, wenn der Gehaltsbonus einer Führungskraft von den Ergebnissen der Mitarbeiterbefragung in ihrem Bereich abhängig ist. Damit kann es zu versteckten Einflussnahmen auf das Ergebnis kommen.

Damit eine Mitarbeiterbefragung zu repräsentativen Ergebnissen führt, muss sie gut vorbereitet werden. Das erfordert vor allem eine gute Informationspolitik auf allen Ebenen. Die Beschäftigten müssen den Sinn und Zweck des Vorhabens verstehen und akzeptieren und die Schritte der Durchführung und weiteren Arbeit kennen. Wenn die Auswertung vorliegt, müssen die Ergebnisse bekanntgegeben werden. Klar muss auch sein, welche konkreten Maßnahmen daraus folgen und, was die nächsten Schritte dazu sind.

### Wichtige Voraussetzungen für eine Mitarbeiterbefragung sind:

- Zentrale Entscheidung für einen Verbesserungsprozess auf Geschäftsführungsebene.
- Entwicklung des gesamten Verfahrens unter Einbezug von Fachleuten.
- Klärung des Verfahrens mit der Interessenvertretung.
- Absicherung der Folgeschritte.
- Regelung von Anonymität und Datenschutz.

- Regelung der Auswertungseinheiten.
- Einbezug der Führungsebenen.
- Information der Beschäftigten über Ziele, Folgeschritte, Anonymität und Datenschutz.
- Freistellung der Beschäftigten zur Bearbeitung des Fragebogens.
- Zeitnahe Rückmeldung über die Ergebnisse.

## Rechtsquellen

### Gesetze und Verordnungen

- Arbeitsschutzgesetz
  - § 5 Beurteilung der Arbeitsbedingungen
- Arbeitsstättenverordnung
  - § 3 Beurteilung der Arbeitsbedingungen
- Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG)
  - § 87 (1) Nr. 7 Mitbestimmung bei Regelungen über die Verhütung von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten sowie über den Gesundheitsschutz im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften oder der Unfallverhütungsvorschriften
  - § 94 Personalfragebogen, Beurteilungsgrundsätze
- Hessisches Personalvertretungsgesetz (HPVG)
  - § 74 (1) Nr. 6 Mitbestimmung bei Maßnahmen zur Verhütung von Dienst- und Arbeitsunfällen und sonstigen Gesundheitsschädigungen
- Bundespersonalvertretungsgesetz (BPersVG)
  - § 75 (3) Nr. 11 Mitbestimmung bei Maßnahmen zur Verhütung von Dienst- und Arbeitsunfällen und sonstigen Gesundheitsschädigungen

### Staatliche Technische Regeln

- Technische Regeln für Arbeitsstätten ASR V3: Gefährdungsbeurteilung

### Auslegung und Rechtsprechung

- **Bundesarbeitsgericht BAG vom 28. März 2017 (1 ABR 25/15)**  
**Mitbestimmung bei Maßnahmen des Arbeitsschutzes**  
 Voraussetzung für die Mitbestimmung ist allein das Vorliegen einer Gefährdung, die muss feststehen oder muss durch eine Gefährdungsbeurteilung festgestellt werden. Die Einstellungsstelle kann diese nicht durchführen, sondern das muss der Arbeitgeber tun. Auch sieht das BAG bei Eilmaßnahmen keine Mitbestimmung des Betriebsrates, sondern nur im Sinne der Prävention.
- **Bundesverwaltungsgericht 5.3.2012, AZ: 6 PB 25.11**  
**Keine Mitbestimmung des Personalrates BPersVG**  
 Keine Mitbestimmung bei Gefährdungsbeurteilungen nach BPersVG § 75 (3) Nr. 11, aber Initiativrecht für Maßnahmen des Gesundheitsschutzes nach Maßgabe der Gefährdungsbeurteilung. Maßnahmen müssen immer auf Veränderungen der Arbeitsbedingungen gerichtet sind, eine Gefährdungsbeurteilung ist eine nur vorbereitende Maßnahme.
- **Bundesarbeitsgericht BAG vom 8.6.2004, AZ: 1 ABR 4/03 und AZ: 1 ABR 13/03**  
**Mitbestimmungsrecht des Betriebsrates**  
 Mitbestimmung des Betriebsrates nach BetrVG § 87 (1) Nr. 7 bei der Gefährdungsanalyse, der Beurteilung der Gefährdung und der Unterweisung. Eine Betriebsvereinbarung muss dies klar regeln , allgemeine Vorgaben reichen da nicht aus.

■ **Bundesarbeitsgericht BAG vom 15. Januar 2002, AZ: 1 ABR 13/01**

**Mitbestimmungsrecht des Betriebsrates**

Grundsätzliche Aussagen zur Mitbestimmung des Betriebsrates zum Gesundheitsschutz bei Bildschirmarbeit nach BetrVG § 87 (1) Nr. 7, denn der Arbeitgeber hat eine Pflicht zum Handeln und es gibt keine zwingende Vorgabe, so dass eine konkrete betriebliche Regelung notwendig ist.

## Literatur

Bundesministerium des Inneren Ressortarbeitskreis Gesundheitsmanagement (Hrsg.):  
**Rahmenkonzept zur Weiterentwicklung des Betrieblichen Gesundheitsmanagements BGM in der Bundesverwaltung. Schwerpunktpapier Analyse im BGM.**  
Berlin 2015

Becker, Karina / Brinkmann, Ulrich/ Engel, Thomas/ Satzer, Rolf:  
**Handbuch Gesundheit & Beteiligung. Neue Instrumente für den Gesundheitsschutz in Betrieben & Behörden.**  
2. aktualisierte Ausgabe. Hamburg (VSA-Verlag) 2014

Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (Hrsg.):  
**Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen. Erfahrungen und Empfehlungen.**  
Berlin (Erich Schmidt Verlag) 2013

Gemeinsame Deutsche Arbeitsschutzstrategie GDA:  
**Empfehlung zur Umsetzung Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen**  
2. Auflage, Kurzbroschüre der Träger der GDA, [GDA](#) 2016

Faber, Dr. Ulrich:  
**Der DGB-Index Gute Arbeit im Betrieb - Mitarbeiterbefragungen durch die Interessenvertretungen.**  
in: Gute Arbeit. Zeitschrift für Gesundheitsschutz und Arbeitsgestaltung, Heft 10/2007, [veröffentlicht auch unter \[www.dgb-index-gute-arbeit.de\]\(http://www.dgb-index-gute-arbeit.de\) in der Rubrik "Betriebliche Anwendungen/Argumente"](#)

Deutscher Gewerkschaftsbund Bundesvorstand - Institut DGB-Index Gute Arbeit:  
**Befragungsinstrument DGB Index Gute Arbeit**  
[DGB Index Gute Arbeit](#)

Hinrichs, Sven:  
**Mitarbeiterbefragung. Leitfaden für die Durchführung mit Chancen und Risiken für die Beschäftigten.**  
hg. v. BTQ Beratungsstelle für Technologiefolgen und Qualifizierung im Bildungswerk ver.di in Niedersachsen e.V., Oldenburg 2005

**Fragbögen und Unterstützung zur Mitarbeiterbefragung in Rahmen der Gefährdungsbeurteilung im Gesundheitswesen bieten an:**  
[Berufsgenossenschaft Gesundheit und Wohlfahrtspflege:](#)  
Mitarbeiterbefragung zur psychischen Belastung und Beanspruchung für die ambulante und stationäre Alten- und Krankenpflege sowie stationäre Bereiche der Behindertenhilfe; Instrument zur stressbezogenen Arbeitsanalyse für Klinikärztinnen und -ärzte

---

Stand der Bearbeitung: 2017