MUSTER · STAND NOVEMBER 2026

Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung

Dokumentationsvorlage nach § 5 Abs. 3 Nr. 6 und § 6 ArbSchG mit Beispiel: Ermittlung, Beurteilung, Maßnahmenplan und geplante Wirksamkeitskontrolle

So nutzen Sie das Muster: Alle Einträge beziehen sich auf eine erfundene „Muster GmbH“ mit 45 Beschäftigten und die Beurteilungseinheit „Kundenservice Telefon“ (12 Beschäftigte). **Ermitteln und bewerten Sie die Bedingungen in Ihrem Betrieb selbst. Sämtliche Befunde, Prozentwerte, Fristen und Maßnahmen in diesem Dokument sind fiktive Beispiele.** Angaben in eckigen Klammern sind Platzhalter. Merkmale, die für eine Tätigkeit nicht relevant sind, kennzeichnen Sie mit kurzer Begründung als „nicht relevant“, statt sie zu streichen. Gibt es einen Betriebsrat, ist das Verfahren mitbestimmungspflichtig (§ 87 Abs. 1 Nr. 7 BetrVG). Das Muster ersetzt weder die Beratung durch Fachkraft für Arbeitssicherheit und Betriebsarzt noch eine Rechtsberatung im Einzelfall.

A1 Stammdaten

Angabe	Eintrag (Beispiel)
Betrieb	[Muster GmbH, Straße, PLZ Ort]
Zahl der Beschäftigten	[45]
Beurteilungseinheit	[Kundenservice Telefon]
Beschäftigte in der Einheit	[12, davon 5 in Teilzeit]
Tätigkeit	[Telefonische Kundenberatung, Reklamationen per E-Mail, Ticketsystem]
Arbeitszeit	[Montag bis Samstag 8–20 Uhr, zwei Schichten]
Art der Beurteilung	[Erstbeurteilung] / [Aktualisierung wegen …]
Zeitraum der Ermittlung	[Datum bis Datum]
Verantwortlich (Arbeitgeber)	[Name, Funktion]
Mit der Durchführung beauftragt (§ 13 Abs. 2 ArbSchG)	[Name, Funktion; schriftlich beauftragt am Datum]

A2 Beteiligte

Rolle	Name	Beteiligt an
Geschäftsführung	**[Name]**	Freigabe, Entscheidung über Maßnahmen
Teamleitung Kundenservice	**[Name]**	Ermittlung, Maßnahmen
Fachkraft für Arbeitssicherheit	**[Name]**	Beratung, Wahl der Methode
Betriebsärztin / Betriebsarzt	**[Name]**	Beratung, Beurteilung
Betriebsrat	**[Name]**	Mitbestimmung bei Verfahren und Maßnahmen
Beschäftigte im Analyse-Workshop	**[6 Personen aus dem Team, davon 2 vom Team gewählte Vertretungen]**	Vertiefung der Ergebnisse, Ideen für Maßnahmen
Vertrauliche Ansprechstelle	**[Betriebsrat oder Fachkraft für Arbeitssicherheit]**	Rückmeldungen zu Führungsthemen ohne Teamleitung

A3 Beurteilungseinheiten

Einheit	Beschäftigte	Begründung der Zusammenfassung
Kundenservice Telefon	12	Gleiche Aufgaben, gleiche Software, gleiches Schichtsystem
Lager und Versand	[14]	Eigene Beurteilung, nicht Teil dieses Musters
Verwaltung und Vertrieb	[19]	Eigene Beurteilung, nicht Teil dieses Musters

A4 Vorgehen und Methoden

1 Vorhandene Daten gesichtet: Fehlzeiten der letzten 12 Monate (nur auf Teamebene), Fluktuation, Beschwerden, Ergebnisse der letzten Begehung.

2 Anonyme Beschäftigtenbefragung mit dem DIQP-Muster-Fragebogen, Rücklauf [10 von 12 = 83 %]. Bei allen Aussagen lagen 10 gültige Antworten vor.

3 Moderierter Analyse-Workshop (2 Stunden) mit 6 Beschäftigten, davon die 2 vom Team gewählten Vertretungen, und der Teamleitung, um auffällige Ergebnisse zu vertiefen und Maßnahmen zu sammeln. Führungsthemen (D2, D3) wurden zusätzlich ohne Teamleitung mit der vertraulichen Ansprechstelle besprochen.

4 Kurze Beobachtung von zwei Arbeitsplätzen durch die Fachkraft für Arbeitssicherheit (Arbeitsumgebung, Arbeitsmittel).

Beurteilungsmaßstab: Soll-Ist-Vergleich nach den Kriterien der GDA-Empfehlungen. „Kritisch“ ist der Anteil der Antworten in belastender Richtung. Die Prozentgrenzen sind Hinweise zur Prüfung, keine Entwarnung:

- **bis einschließlich 25 %:** geringer Anteil kritischer Antworten. Hinweise trotzdem im Workshop ansprechen.
- **über 25 bis einschließlich 50 %:** mittlerer Handlungsbedarf, Maßnahme innerhalb von 6 Monaten.
- **über 50 %:** hoher Handlungsbedarf, Maßnahme innerhalb von 3 Monaten.

Unabhängig vom Prozentwert werden schwere Einzelhinweise (z. B. Bedrohung, Belästigung, Gewalt) und mögliche Rechtsverstöße (z. B. ausfallende gesetzliche Ruhepausen) sofort und vertraulich geprüft. Liegen für eine Aussage weniger als [4] gültige Antworten vor, gilt sie als „keine belastbare Auswertung“ und wird im Workshop geklärt. Der Workshop kann eine Einstufung begründet korrigieren. Die Regeln sind eine betriebliche Festlegung und vorab mit Betriebsrat, Fachkraft und Betriebsarzt zu vereinbaren.

A5 Ermittlung und Beurteilung je Gestaltungsbereich

Im Beispiel besteht bei 6 von 23 Merkmalen hoher Handlungsbedarf, vor allem bei Arbeitsintensität, emotionaler Inanspruchnahme und Lärm. Bei den Pausen ist zusätzlich sofort zu prüfen, ob gesetzliche Ruhepausen ausfallen. Bei Merkmalen mit mehreren Aussagen stehen die Einzelwerte in Klammern. Alle Werte sind fiktiv.

Bereich	Merkmal	Fragen	Befund (Beispiel)	Handlungsbedarf
Arbeitsinhalt	Vollständigkeit der Aufgabe	A1, A9	30 % (A1 20 %, A9 40 %); Reklamationen gehen an die Fachabteilung, das Ergebnis erfahren die Beschäftigten nicht	mittel
Arbeitsinhalt	Handlungsspielraum	A2, A3	70 % (A2 60 %, A3 80 %); feste Gesprächsleitfäden, Reihenfolge der Anrufe durch die Telefonanlage vorgegeben	hoch
Arbeitsinhalt	Abwechslung	A4	40 %; überwiegend gleichartige Anfragen	mittel
Arbeitsinhalt	Information	A5	50 %; Hinweise zu Preisaktionen kommen erst am Aktionstag	mittel
Arbeitsinhalt	Qualifikation	A6	10 %	gering
Arbeitsinhalt	Emotionale Inanspruchnahme	A7, A8	80 % (A7 90 %, A8 70 %); viele Reklamationsgespräche mit verärgerten Kunden	hoch

Bereich	Merkmal	Fragen	Befund (Beispiel)	Handlungsbedarf
Arbeitsorganisation	Arbeitsintensität, Zeitdruck	B1, B2	70 % (B1 70 %, B2 70 %); Warteschlange regelmäßig über 10 Anrufe, Zielvorgabe 4 Minuten je Gespräch	**hoch**
Arbeitsorganisation	Störungen, Unterbrechungen, Mehrfachaufgaben	B3, B4	50 % (B3 40 %, B4 60 %); E-Mails und Telefon werden parallel bearbeitet	**mittel**
Arbeitsorganisation	Zuständigkeiten	B5	20 %	**gering**
Arbeitsorganisation	Kooperation, kurzfristige Änderungen	B6, B7	45 % (B6 50 %, B7 40 %); Rückfragen an das Lager bleiben oft unbeantwortet, Abläufe ändern sich ohne Vorlauf	**mittel**
Arbeitszeit	Dauer	C1	20 %	**gering**
Arbeitszeit	Planbarkeit, Einfluss auf die Lage	C2, C6	45 % (C2 50 %, C6 40 %); Dienstplan steht erst eine Woche vorher fest	**mittel**
Arbeitszeit	Pausen	C3	50 %; Pausen fallen bei langer Warteschlange aus. Möglicher Verstoß gegen § 4 ArbZG, daher Sofortmaßnahme S1	**mittel + Sofortprüfung**
Arbeitszeit	Erholung, Erreichbarkeit	C4, C5	10 % (C4 10 %, C5 10 %)	**gering**
Soziale Beziehungen	Unterstützung durch Kolleginnen und Kollegen	D1	10 %	**gering**
Soziale Beziehungen	Unterstützung und Rückmeldung durch Vorgesetzte	D2, D3	40 % (D2 30 %, D3 50 %); Rückmeldung fast nur bei Fehlern	**mittel**
Soziale Beziehungen	Konflikte, respektloses Verhalten im Betrieb	D4, D5	10 % (D4 10 %, D5 10 %); der Einzelhinweis zu D5 wurde vertraulich nachgefragt	**gering**
Soziale Beziehungen	Beschimpfung, Bedrohung durch Kunden	D6	60 %; keine Regel, wann ein Gespräch beendet werden darf	**hoch**
Arbeitsmittel	Eignung, Einweisung	E1, E3	20 % (E1 20 %, E3 20 %)	**gering**
Arbeitsmittel	Technische Störungen	E2	70 %; Ticketsystem reagiert langsam, mehrmals wöchentlich Ausfälle	**hoch**
Arbeitsumgebung	Lärm	F1	70 %; Großraum ohne Schallschutz, 12 Plätze in einem Raum	**hoch**
Arbeitsumgebung	Raumklima	F2	40 %; im Sommer über 26 °C laut Messung der Fachkraft	**mittel**
Arbeitsumgebung	Beleuchtung, Platz, Einstellbarkeit	F3, F4, F5	10 % (F3 10 %, F4 10 %, F5 10 %)	**gering**

Die Fragennummern beziehen sich auf den DIQP-Muster-Fragebogen „Beschäftigtenbefragung zur psychischen Belastung“ (Stand November 2026).

A6 Maßnahmenplan

Für jeden Befund mit mittlerem oder hohem Handlungsbedarf ist eine Maßnahme eingetragen, bei zusammengefassten Merkmalen für jede auffällige Einzelaussage. Maßnahmen an der Arbeitsgestaltung haben Vorrang vor Trainings (§ 4 ArbSchG). S1 ist eine Sofortmaßnahme, M6 die dauerhafte Lösung.

Nr.	Merkmal (Fragen)	Maßnahme	Verantwortlich	Termin	Status
S1	Pausen (C3)	Sofort: Schichtlängen und tatsächlich genommene Pausen der letzten vier Wochen prüfen. Wo gesetzliche Ruhepausen ausfallen, ab sofort Pausenvertretung durch die Teamleitung, bei voller Warteschlange Rückrufoption. Maßstab § 4 ArbZG: 30 Minuten bei mehr als 6 bis 9 Stunden, 45 Minuten bei mehr als 9 Stunden Arbeit.	Teamleitung, Geschäftsführung	[sofort, spätestens nach 1 Woche]	in Umsetzung
M1	Arbeitsintensität, Zeitdruck (B1, B2)	Personalbedarf anhand des Anrufvolumens neu berechnen; Zielvorgabe 4 Minuten je Gespräch aussetzen; Rückrufoption ab 5 wartenden Anrufen	Geschäftsführung, Teamleitung	15.02.2027	offen
M2	Emotionale Inanspruchnahme, Kundenverhalten (A7, A8, D6)	Schriftliche Regel: Gespräch nach Warnung beenden oder an Teamleitung übergeben; monatliche Fallbesprechung; ergänzend Deeskalationstraining	Teamleitung	31.01.2027	offen
M3	Handlungsspielraum (A2, A3)	Gesprächsleitfaden als Orientierung statt Pflichttext; Kulanzentscheidungen bis [50 €] selbst treffen; Reihenfolge der Rückrufe selbst festlegen	Geschäftsführung	15.02.2027	offen
M4	Technische Störungen (E2)	Ticketsystem durch IT prüfen lassen; festen Meldeweg für Störungen mit Rückmeldung einrichten	IT-Leitung	15.02.2027	offen
M5	Lärm (F1)	Schallabsorber und Trennwände zwischen den Plätzen; Headsets mit Geräuschunterdrückung; danach Kontrollmessung	Geschäftsführung, Fachkraft für Arbeitssicherheit	28.02.2027	offen
M6	Pausen, Planbarkeit (C2, C3, C6)	Dauerhafte Umstellung der Dienstplanung: Pausen mit fester Vertretung im Dienstplan; Dienstplan 4 Wochen im Voraus; Wünsche zur Schichtlage vorab abfragen	Teamleitung	14.05.2027	offen
M7	Information, Kooperation, kurzfristige Änderungen (A5, B6, B7)	Aktionshinweise mindestens 3 Arbeitstage vorher; feste Ansprechperson im Lager, Antwort innerhalb von 24 Stunden; Änderungen an Abläufen mit Vorlauf ankündigen und im Teamtreffen erklären	Vertrieb, Lagerleitung, Teamleitung	14.05.2027	offen
M8	Vollständigkeit, Unterstützung und Rückmeldung durch Vorgesetzte (A1, A9, D2, D3)	Rückmeldung zum Ausgang weitergegebener Reklamationen; monatliches Feedbackgespräch je Person; feste Sprechzeit der Teamleitung für schwierige Fälle; Schulung der Teamleitung zu Rückmeldung und Unterstützung	Teamleitung, Geschäftsführung	14.05.2027	offen
M9	Abwechslung, Unterbrechungen (A4, B3, B4)	Feste Zeitblöcke im Wechsel für Telefon und E-Mail statt paralleler Bearbeitung	Teamleitung	14.05.2027	offen

Nr.	Merkmal (Fragen)	Maßnahme	Verantwortlich	Termin	Status
M10	Raumklima (F2)	Sonnenschutz nachrüsten, Lüftung prüfen; Maßnahmen nach ASR A3.5 vor dem Sommer festlegen	Haustechnik, Fachkraft für Arbeitssicherheit	30.04.2027	offen

Status: offen · in Umsetzung · umgesetzt · wirksam · nicht wirksam

A7 Wirksamkeitskontrolle

Die Wirkung jeder Maßnahme wird etwa drei Monate nach ihrer Umsetzung geprüft, spätestens bis [31.08.2027]. Geplant sind:

- **Kurzbefragung:** nur die Aussagen zu den betroffenen Merkmalen erneut stellen und den Anteil kritischer Antworten vergleichen.
- **Kennzahlen:** tatsächlich genommene Pausen (S1, M6), Wartezeiten und abgebrochene Anrufe (M1), Systemausfälle je Monat (M4), Kontrollmessung Lärm und Temperatur (M5, M10).
- **Teamgespräch:** 60 Minuten mit Teamleitung und Fachkraft für Arbeitssicherheit.
- **Dokumentation:** Prüfdatum, Ergebnis und Folgeentscheidung je Maßnahme eintragen und den Status in A6 anpassen. Nicht wirksam: Ursache klären, Maßnahme anpassen und mit neuem Termin in A6 aufnehmen.

Beispiel für einen späteren Eintrag (fiktiv): M4 Technische Störungen (E2)	
Umsetzung	Update des Ticketsystems und Meldeweg für Störungen eingerichtet am [15.02.2027]
Prüfdatum, geprüft von	[15.05.2027], [Name, Fachkraft für Arbeitssicherheit]
Kennzahl vorher / nachher	Systemausfälle: [9 je Monat] (November bis Januar) / [1 je Monat] (März und April)
Kurzbefragung E2	Anteil kritischer Antworten: [70 %] vorher / [20 %] nachher, 9 gültige Antworten
Teamgespräch	Programm reagiert schneller, Störungen werden über den Meldeweg gemeldet und beantwortet
Ergebnis	**wirksam**
Folgeentscheidung	Meldeweg beibehalten; Ausfälle weiter monatlich auswerten; Status in A6 auf „wirksam“ setzen; nächste Prüfung mit der regulären Fortschreibung

§ 6 ArbSchG verlangt, dass aus den Unterlagen das Ergebnis der Gefährdungsbeurteilung, die festgelegten Maßnahmen und das Ergebnis ihrer Überprüfung ersichtlich sind.

A8 Fortschreibung

Die Beurteilung wird aktualisiert bei neuer Software oder Telefonanlage, geänderten Arbeitszeitmodellen, Umzügen, Umstrukturierungen oder Personalabbau, deutlich steigenden Fehlzeiten oder Fluktuation, gehäuften Beschwerden sowie nach Hinweisen von Aufsicht, Betriebsrat oder Betriebsarzt. Nächste reguläre Überprüfung: [30.11.2028].

A9 Freigabe

Funktion	Name	Datum	Unterschrift
Arbeitgeber / Geschäftsführung			
Fachkraft für Arbeitssicherheit			
Betriebsärztin / Betriebsarzt			
Betriebsrat (zur Kenntnis)			

Freigabe nach Abschluss von Beurteilung und Maßnahmenplanung. Nach jeder Wirksamkeitskontrolle wird der Stand in A6 und A7 ergänzt. Ablage zusammen mit den zusammengefassten Befragungsergebnissen; einzelne Fragebögen werden nicht abgelegt.

Grundlagen: §§ 4, 5, 6 und 13 Abs. 2 ArbSchG; § 3 ArbStättV; § 4 ArbZG; § 87 Abs. 1 Nr. 7 BetrVG; GDA „Berücksichtigung psychischer Belastung in der Gefährdungsbeurteilung“ (4. Auflage 2022); NAK-Leitlinie „Beratung und Überwachung bei psychischer Belastung am Arbeitsplatz“. Erläuterungen zum Verfahren: www.diqp.eu/gefaehrdungsbeurteilung-was-ist-das/