BGHW
Berufsgenossenschaft
Handel und Warenlogistik

WISSEN

Lärm
Psychische Belastung durch Lärm im Einzelhandel

Beschäftigte im Einzelhandel sind zum Teil einer dauerhaften Beschallung durch Musik, Lautsprecheransagen und andere Lärmquellen ausgesetzt. Dass dadurch eine Lärmschwerhörigkeit entsteht, ist aufgrund der geringen Schalldruckpegel unwahrscheinlich. Die Dauerbeschallung kann aber das psychische Befinden, die Motivation und die Leistung der Beschäftigten ungünstig beeinflussen.

Gefährdungen

Permanente Lärmbelastungen können den Organismus stärker als für die Arbeit notwendig aktivieren, physiologische Stressreaktionen hervorrufen und damit das Risiko für Herz-Kreislauf-Erkrankungen erhöhen. Insbesondere bei hoher Arbeitsbelastung führen vielfältige akustische Einflüsse mitunter zu einer erhöhten Beanspruchung der Beschäftigten:

- Störungen durch Umgebungsgeräusche können die kognitive Leistung einschränken, zum Beispiel Störungen durch
  - ständiges Telefonklingeln,
  - akustisches Feedback von Kassensystemen,
  - laute Kundengespräche,
  - unruhige Kinder vor den Süßigkeiten im Kassenbereich,
  - permanente Beschallung durch Musik und
  - Lautsprecheransagen.
- Durch Lärm reduzierte Konzentrationsfähigkeit erhöht die Fehlerquote.
- Lärm kann das Wohlbefinden beeinträchtigen sowie Nervosität, Anspannung, Reizbarkeit und aggressives Verhalten verursachen.

Gefährdungsbeurteilung

Im Rahmen eines gemeinsamen Projektes von IFA (Institut für Arbeitsschutz der DGUV), IAG (Institut für Arbeit und Gesundheit der DGUV) und BGHW wurden im Einzelhandel auftretende Schalldruckpegel erfasst und tätigkeitsbezogen ausgewertet. Mit 16 betriebsspezifischen Fragen wurde die psychische Belastung und Beanspruchung der Beschäftigten erfasst.

!

Diese Fragen können bereits vorhandene Instrumente zur Gefährdungsbeurteilung, zum Beispiel das PegA-Programm der BGHW, gut ergänzen. Sie bilden die branchentypischen Geräuschsituationen ab, erheben jedoch keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Einen Musterfragebogen stellt die BGHW im Kompendium Arbeitsschutz auf www.bghw.de (Themenfeld Lärm und Gehörschutz) zur Verfügung.

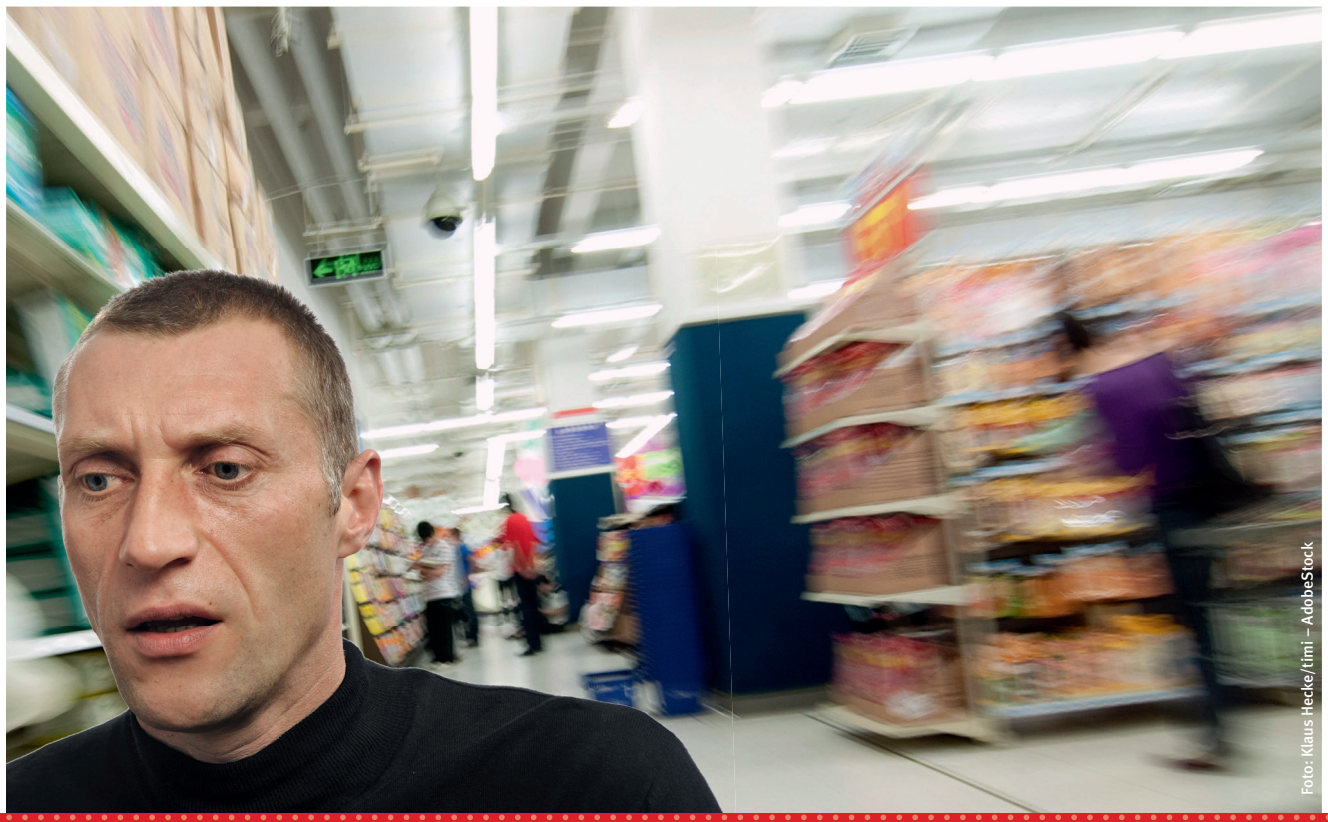
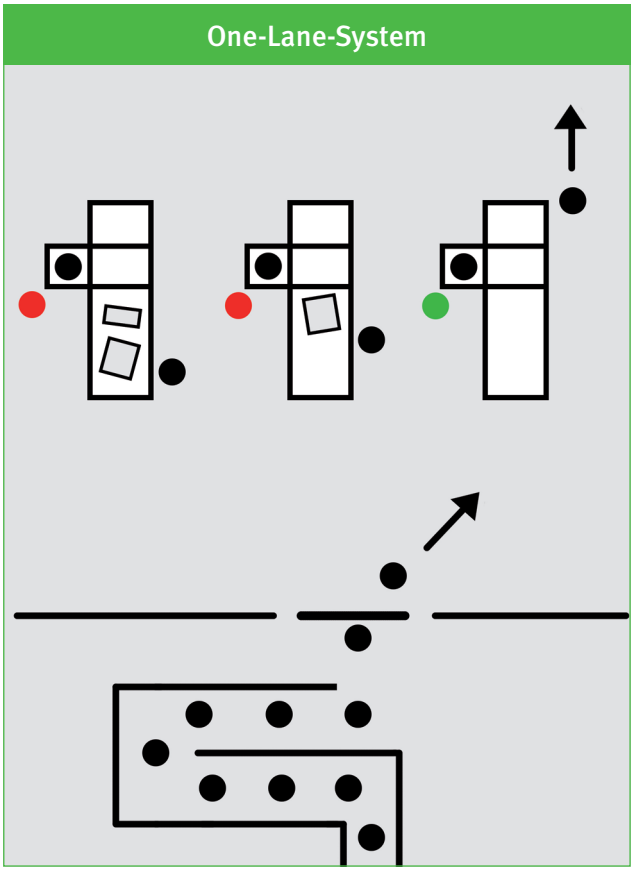


Foto: Klaus Hecke/timi – AdobeStock

Maßnahmen

- Mit einer pegelangepassten Beschallung lässt sich die Lautstärke von Musik und Durchsagen dem momentanen Geräuschpegel auf der **Verkaufsfläche** anpassen und damit bedarfsgerecht steuern. Wenn die Beschäftigten bei Musikauswahl und Lautstärke mitbestimmen dürfen, erhöht sich die Akzeptanz; individuelle Empfindlichkeiten lassen sich so besser berücksichtigen.
- **Headsets mit Signalrouting** leiten mündliche Informationen dorthin, wo sie benötigt werden; das erspart Kunden und Beschäftigten Durchsagen, die nicht für sie bestimmt sind. So kann sich beispielsweise das Kassenpersonal auf die Kundenkommunikation und die Abläufe beim Kassieren konzentrieren.
- Im **Kassenbereich** helfen One-Lane-Systeme, die Lärmbelastungen durch Gespräche wartender Kunden und durch unruhige Kinder zu reduzieren, weil sich weniger Kunden im unmittelbaren Kassenbereich aufhalten.



Prinzip des One-Lane-Kassen-Systems, bei dem sich die Kunden aus einer Warteschlange auf drei Kassen verteilen.

- **Musikbeschallung** sollte in Bereichen, die durch dichteren Publikumsverkehr belastet sind, leiser sein oder unterbleiben.
- **Pfandautomaten** oder **Tiefkühltruhen** sollten nicht in unmittelbarer Kassennähe aufgestellt werden – das ist bereits bei der Planung zu berücksichtigen.
- Die geeignete **akustische Gestaltung von Kassenbereichen** verringert die Lärmbelastung für das Kassenpersonal, zum Beispiel durch abgehängte Schallabsorptionselemente oder Abschirmungen, sogenannte Baffeln, die auch optisch auf die Kassenzone hinweisen. Diese Elemente gibt es in vielen Farben und Formen. Ein willkommener Nebeneffekt: Diese Konstruktionen schirmen auch Zugluft aus Eingangsbereichen und Kältestrahlung aus TK-Bereichen ab. Kassenarbeitsplätze können darüber hinaus auch untereinander akustisch abgegrenzt werden, zum Beispiel durch transparente Trennwände.
- Süßwarenfreie Zonen in Kassennähe haben sich bewährt. Werden darüber hinaus **Beschäftigungsbereiche für Kinder** in größtmöglicher Entfernung zu den Kassenbereichen eingerichtet, verringert sich ebenfalls die Lärmbelastung für das Kassenpersonal.
- Bei modernen Kassenanlagen lässt sich die **Lautstärke des akustischen Feedbacks** verringern.
- Auch an **einfachen Kassentischen** lassen sich lärmdämpfende Lösungen umsetzen, zum Beispiel Einzugsdämpfer an Schubladen oder weiche Auskleidungen in Sammelbehältern für Kleiderbügel und Sicherheitsetiketten.
- Wichtig für die Beschäftigten sind **Ruhephasen**, beispielsweise in Pausenräumen.

Unterweisung

In regelmäßigen Unterweisungen sollten die Beschäftigten die Einstellmöglichkeiten an den Kassentischen kennenlernen, um die akustische Belastung verringern zu können. Darüber hinaus sollten Verhaltensregeln zum Umgang mit Arbeitsmitteln vermittelt werden, zum Beispiel die Nutzung von Headsets.

Weitere Informationen

- DGUV-Report: Lärmbelastung im Einzelhandel
- PegA-Programm der BGHW »Psychische Belastung erfassen – gesunde Arbeit gestalten«, auf www.bghw.de, Webcode 19371942
- Technische Regel für Arbeitsstätten ASR 3.7: Lärm
- Richter, G. und Schatte, M.: Psychologische Bewertung von Arbeitsbedingungen. Screening für Arbeitsplatzinhaber II (BASA II)
- Zimmer, K. und Ellermeier, W.: Ein Kurzfragebogen zur Erfassung der Lärmempfindlichkeit

Herausgeber:
BGHW Berufsgenossenschaft Handel und Warenlogistik, Prävention, Postfach 1208, 53002 Bonn · www.bghw.de
Ausgabe 10/2020