

Arbeitshetze

**So beurteilen die
Beschäftigten die Situation in
den Dienstleistungs-Branchen**

Vorwort

Vorwort Elke Hannack:
Gute Arbeit braucht einen menschlichen Takt4

1. Ausmaß und Betroffenheit:

Im Dienstleistungs-Sektor sieht sich insgesamt jeder dritte Beschäftigte starker Arbeitshetze ausgesetzt – im Gesundheitswesen ist es sogar jeder zweite.8

2. Arbeitshetze und Arbeitsqualität – der Gesamtzusammenhang:

55 Prozent der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die sich starker Arbeitshetze ausgesetzt sehen, schätzen ihre Arbeitsbedingungen zur Gänze als schlecht ein – Gute Arbeit haben dagegen nur 4 Prozent.10

3. Arbeitshetze und Arbeitsgestaltung – die Dimensionen:

Emotionale Anforderungen, Arbeitszeitgestaltung, Informationsfluss... unter nahezu allen Qualitätskriterien arbeiten stark Gehetzte unter deutlich schlechteren Bedingungen.14

4. Ursachen der Arbeitshetze:

Personelle Unterbesetzung, Überforderung durch zu viele gleichzeitig zu erledigende Aufgaben, Planungsmängel, Druck durch Vorgesetzte – in den Augen der Beschäftigten sind dies die wirkungsmächtigsten Ursachen für starken Zeitdruck.16

5. Gesundheitliche Beschwerden:

Beschäftigte, die starker Arbeitshetze ausgesetzt sind, leiden im Durchschnitt mehr als zweimal so oft an permanenten oder kurzzeitig wiederkehrenden gesundheitlichen Beschwerden, die im Zusammenhang mit ihrer Arbeit auftreten.18

6. Arbeitshetze als Führungsversagen:

Unzulängliche Arbeitsplanung, kaum Wertschätzung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – mehr als die Hälfte der unter starkem Zeitdruck Arbeitenden bescheinigen ihren unmittelbaren Vorgesetzten erhebliche Qualitätsmängel im Management und im Umgang mit den Beschäftigten.20

7. Mehr Arbeitshetze, weniger

Qualitätsarbeit – der Zusammenhang:

Je größer der Zeitdruck ist, unter dem die Beschäftigten arbeiten, desto mehr müssen sie an der Produkt- und Servicequalität sparen.23

8. Gehetzt bei der Arbeit, früh zermürbt –

Einschätzungen zur zukünftigen Arbeitsfähigkeit:

Nur 53 Prozent der Beschäftigten in den Dienstleistungs-Branchen rechnen damit, unter ihren derzeitigen Arbeitsbedingungen bis zum Rentenalter durchhalten zu können, allerdings: 72 Prozent sind es unter denen, die sich keiner Arbeitshetze ausgesetzt sehen, nur 21 Prozent unter den in sehr hohem Maße Gehetzten.25

9. Arbeit ohne Hetze – Ansprüche und Gestaltungshilfen:

Mehr Personal, eine angemessene Zeitplanung und eine klare Arbeitsorganisation sind in den Augen der unter starkem Zeitdruck Arbeitenden die effektivsten Maßnahmen zur Bekämpfung der Arbeitshetze.27

Erfasste Dienstleistungs-Branchen, bundesweite Repräsentativität	6
Die schlechtest Bezahlten haben unter besonders starkem Zeitdruck zu arbeiten	12
Die Beschäftigten bewerten ihre Arbeitsbedingungen – So wird der DGB-Index Gute Arbeit berechnet	12
Der Recht auf Gute Arbeit – der ver.di-Grundsatz	13
Starker Zeitdruck, längere Arbeitszeiten, noch mehr Überstunden	16
Je größer der Betrieb, desto stärker der Zeitdruck	17
Krank zur Arbeit, um gehetzt zu werden	18
Gehetzte Vorgesetzte: 61 Prozent bescheinigen ihren eigenen Vorgesetzten eine unzulängliche oder schlechte Arbeitsplanung	22
In Betrieben mit Belegschaftsvertretungen wird nicht weniger gehetzt	24
Alleinerziehende und Beschäftigte mit außerberuflicher Pflegeverpflichtung sind von Arbeitshetze überdurchschnittlich stark betroffen	25
Beschäftigte in der Krankenpflege: Eine bessere Personalausstattung ist mit 76 Prozent die klare Nr. 1 ihres Maßnahmenkatalogs zum Abbau der Arbeitshetze	29
Die gesetzlich vorgeschriebene Gefährdungsanalyse ist derzeit kein wirksames Mittel gegen Arbeitshetze	29
Wie der Index Gute Arbeit zur Verbesserung der Arbeits- qualität in den Betrieben und Verwaltungen eingesetzt wird	30
Gut ist eine Arbeit, die den Ansprüchen der Beschäftigten gerecht wird – Der Leit- gedanke der Arbeitsberichterstattung aus Sicht der Beschäftigten	31

Vorwort

Gute Arbeit braucht einen menschlichen Takt

Als Sinnbild einer menschenfeindlichen Arbeitsorganisation ist Charly Chaplins *Moderne Zeiten* bis heute ein Klassiker. Der Film zeigt eine Welt, in der Arbeit ohne Grenzen als Insigne des Fortschritts gepriesen wird, was damals allerdings unter dem Primat der Technik geschah. Heute, 75 Jahre nach der Erstaufführung des Chaplin-Films, ist in der Öffentlichkeit die Vorstellung, was Arbeitshetze sei, immer noch stark mit knirschenden Zahnrädern, Fließband und Stechuhr verbunden. Doch die Arbeitswelt ist in vieler Hinsicht eine andere geworden.

Damit kein Missverständnis entsteht: Tayloristische Methoden, Akkord und körperliche Schwerarbeit sind nach wie vor auch hierzulande weit verbreitet. Bundesweit 27 Prozent der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer haben derzeit in hohem oder sehr hohem Maße körperliche Schwerarbeit zu leisten, wie die Repräsentativumfragen unter den Beschäftigten zum DGB-Index Gute Arbeit ergeben haben. Allerdings wird ein großer Teil dieser Schwerarbeit mittlerweile im Dienstleistungs-Sektor geleistet, wo auch der überwiegende Teil der Beschäftigten tätig ist. Dort aber werden Anforderungen und Belastungen weniger durch Maschinen vermittelt, die gnadenlos den Takt angeben, als durch Steuerungsmethoden, die auf die interaktive Arbeit abgestimmt sind, die Arbeit mit Kundschaft, Patientinnen und Patienten, Klientinnen und Klienten usw.

An Bedeutung verloren hat das Thema Arbeitshetze deswegen aber keineswegs, ganz im Gegenteil. *Der Kampf gegen Arbeitshetze und Arbeitsintensivierung ist in den kommenden Jahren eine zentrale arbeitspolitische Herausforderung.* Dieser Schluss ergibt sich nahezu zwingend aus den Daten und Befunden, die im vorliegenden Band der neuen ver.di-Reihe publiziert sind. Zum ersten Mal ist dort aus der Sicht der Beschäftigten und auf repräsentativer Basis dokumentiert, in welchem Maße der Arbeitsalltag der im Dienstleistungs-Sektor Arbeitenden durch Zeitdruck bestimmt wird und wie schädlich dessen Wirkungen sind.

Gute Arbeit trotz starker Arbeitshetze, das zeigen die Zahlen, gibt es nur als große Ausnahme. Die Regel aber ist, dass Beschäftigte, die sich starker Arbeitshetze ausgesetzt sehen – das sind immerhin 35 Prozent der im Dienstleistungs-Sektor Arbeitenden – in nahezu allen Dimensionen unter deutlich schlechteren Bedingungen als ihre Kolleginnen und Kollegen arbeiten, die in angemessenem Tempo arbeiten können. Stark gehetzt Arbeitende leiden in überdurchschnittlichem Maße unter arbeitsbedingten gesundheitlichen Beschwerden, und sie sehen auch den Erhalt ihrer zukünftigen Arbeitsfähigkeit sehr viel stärker gefährdet.

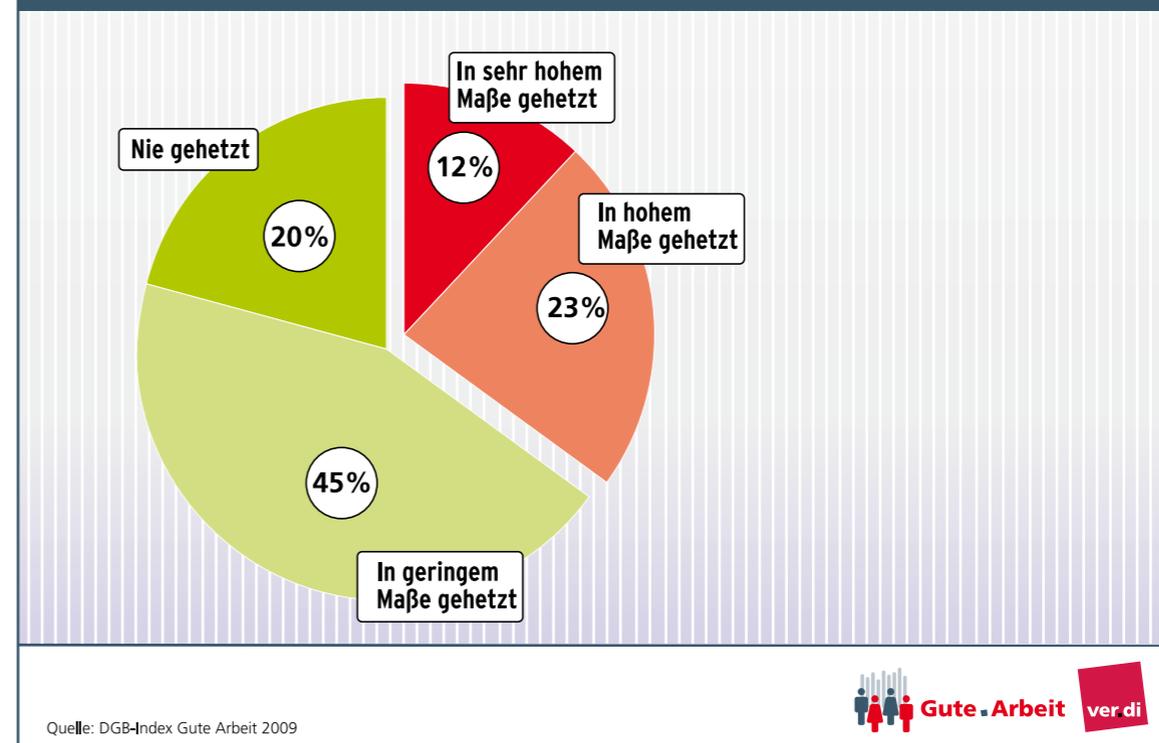
In der Summe heißt das: Eine Arbeitsgestaltung, in der starker Zeitdruck der Normalzustand ist, ist den Beschäftigten unzumutbar, für die Arbeitskultur ein Armutszeugnis und nach sozialökonomischen Maßstäben eine Bedrohung. Wie groß diese ist – und wie realistisch die Einschätzungen der Beschäftigten sind –, lässt sich bereits am deutlichen Anstieg psychosozial bedingter

Erkrankungen (Schlafstörungen, Burn-out-Syndrome, Depressionen) ablesen, bei denen die Arbeit Stressfaktor Nr. 1 ist.

Diese Entwicklung ist um so weniger hinzunehmen, als Arbeitshetze durchaus nicht aus einem Sachzwang resultiert. Arbeitshetze wird erzeugt durch die asozialen Planziele einer Kurzfrist- und Wegwerfökonomie, in der Personalkosten auf ein Minimum reduziert werden, durch Missmanagement und durch Respektlosigkeit gegenüber den Beschäftigten, wie aus deren Angaben hervorgeht. Was in den Betrieben in Sachen Personalpolitik, Führungsstil und Arbeitsorganisation zu tun ist, damit der Takt der Arbeit menschlicher wird, liegt damit auf der Hand.

Doch nicht nur die betriebliche Arbeitsgestaltung ist gefordert. Es braucht die Durchsetzung des Arbeitsschutzgesetzes, in dem Instrumentarien für die Messung psychischer Belastungsfaktoren zu wenig entwickelt sind, und der arbeitsweltbezogenen Gesundheitsförderung. Auch in der Tarifpolitik werden wir den Schutz vor Schädigung durch Arbeitshetze und Arbeitsintensivierung stärker in den Fokus rücken. Und vor allem geht es darum, die Teilhaberechte der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer zu stärken – ihre Möglichkeiten, Einfluss auf Arbeitsmenge, Arbeitszeiten und Arbeitsorganisation zu nehmen.

Abb. 1 »Fühlen Sie sich in der Arbeit gehetzt, haben Sie Zeitdruck?« - So antworten die Beschäftigten des Dienstleistungs-Sektors



Arbeitshetze und Arbeitsqualität – Erfasste Dienstleistungs-Branchen, bundesweite Repräsentativität

Die vorliegende Publikation erscheint als Nr. 4 der ver.di-Reihe *Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten*. Die darin veröffentlichten Angaben der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer zu ihren Arbeitsbedingungen wurden bei den bundesweiten Repräsentativerhebungen zum DGB-Index Gute Arbeit erhoben. Die Ergebnisse sind repräsentativ für das Urteil der Beschäftigten des Dienstleistungs-Sektors, die in den folgenden Wirtschaftszweigen tätig sind:*

- Verlags- und Druckgewerbe
- Ver- und Entsorgung
- Handelsvermittlung und Großhandel
- Einzelhandel
- Transport und Verkehr (Schiene und Straße)
- Telekommunikation
- Finanzdienstleistung
- Informationstechnologie (IT)
- Forschung und Entwicklung
- Dienstleistungen überwiegend für Unternehmen
- Öffentliche Verwaltung und Sozialversicherung
- Verteidigung und Polizei
- Erziehung und Unterricht
- Gesundheitswesen
- Sozialwesen
- Interessenvertretungen, kirchliche und sonstige Vereinigungen

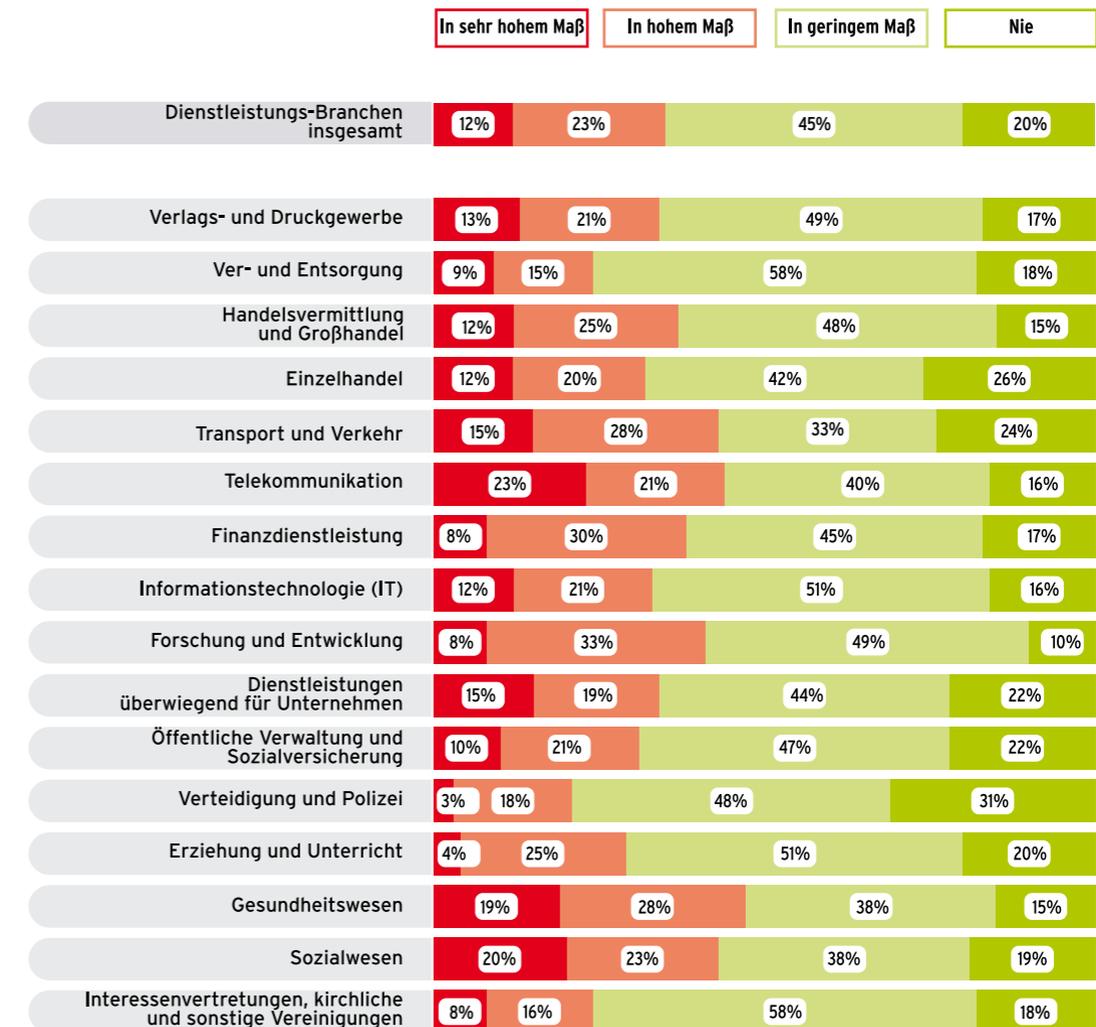
Für die Auswertung wurden – mit zwei Ausnahmen – die Ergebnisse der Repräsentativumfrage 2009 zum DGB-Index Gute Arbeit verwendet. Ausgewertet wurden dazu die Antwortbögen von 5.123 Befragten in den Dienstleistungs-Branchen. Der Rückgriff auf den Datenbestand des Jahres 2009 (statt 2010 oder 2011) ergibt sich aus der Tatsache, dass bei der Umfrage 2009 ergänzend zur jährlich wiederholten Standardfrage nach der Arbeitshetze detailliert sowohl nach Ursachen und Abhilfemöglichkeiten als auch nach gesundheitlichen Beschwerden gefragt wurde. Im Jahre 2010 waren die Ergänzungsfragen dagegen den Folgen der Wirtschaftskrise auf die Arbeitsgestaltung gewidmet (siehe dazu den Report 2010 zur Repräsentativerhebung zum DGB-Index, Download unter www.dgb-gute-arbeit.de). Die Daten zum DGB-Index Gute Arbeit 2011 liegen noch nicht vor, da die Repräsentativumfrage erst in den Sommermonaten des Jahres stattfindet.

Die beiden Ausnahmen: Beschäftigte mit außerberuflicher Pflegeverpflichtung wurden 2010 erstmals separat erfasst, die Gefährdungsbeurteilung war in der Repräsentativumfrage 2008 Gegenstand von Ergänzungsfragen. Entsprechend stammen die Angaben dazu aus den Umfragen 2010 bzw. 2008.

* Einteilung und Bezeichnungen folgen weitgehend der Klassifikation des Statistischen Bundesamtes aus dem Jahre 2003. Eine Liste der Berufe, die zu den jeweiligen Wirtschaftszweigen gehören, ist veröffentlicht unter <http://www.destatis.de> »Klassifikationen der Wirtschaftszweige«.

Abb. 2 Arbeitshetze, Zeitdruck – So antworten die im Dienstleistungs-Sektor Beschäftigten nach Wirtschaftszweigen

»Fühlen Sie sich in der Arbeit gehetzt, haben Sie Zeitdruck?«



Quelle: DGB-Index Gute Arbeit 2009



1. Ausmaß und Betroffenheit:

Im Dienstleistungs-Sektor sieht sich insgesamt jeder dritte Beschäftigte starker Arbeitshetze ausgesetzt – im Gesundheitswesen ist es sogar jeder zweite.

»Fühlen Sie sich in der Arbeit gehetzt, haben Sie Zeitdruck?« Auf diese Frage (siehe **Abbildung 1, Seite 5**) antworten insgesamt 35 Prozent der im Dienstleistungs-Sektor beschäftigten Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer mit »In sehr hohem Maße« (12 Prozent) oder »In hohem Maße« (23 Prozent). 45 Prozent sagen »In geringem Maße«, 20 Prozent »Nie«.*

Abbildung 2 (Seite 7) dokumentiert die Verbreitung der Arbeitshetze nach Wirtschaftszweigen. Den größten Anteil Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die unter starkem Zeitdruck stehen, gibt es im Gesundheitswesen mit 47 Prozent. Der höchste Anteil in sehr hohem Maße Gehetzter weist mit 23 Prozent die Telekommunikation auf, danach mit 20 Prozent das Sozialwesen (dazu zählen u.a. Beschäftigte in Altersheimen, Pflege- und anderen Sozialdiensten) und mit 19 Prozent das Gesundheitswesen.

In **Abbildung 3** sind die jeweiligen Anteile der Gehetzten nach Beschäftigtengruppen veröffentlicht. Auffällig sind insbesondere die Unterschiede zwischen den folgenden Vergleichsgruppen:

- ▶ Von den Beschäftigten, die viel mit Kundschaft, mit Patientinnen und Patienten, Klientinnen und Klienten zu tun haben (das sind 76 Prozent der Beschäftigten im Dienstleistungs-Sektor), zählen 38 Prozent zu den stark Gehetzten. Unter den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern, die selten oder nie mit Kundschaft arbeiten, beträgt der Anteil 27 Prozent. (Siehe dazu auch die Nr. 2 der ver.di-Reihe *Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten*, die der Arbeit mit Kundschaft etc. gewidmet ist.)

- ▶ Unter den Vollzeit-Beschäftigten ist der Anteil stark Gehetzter mit 38 Prozent deutlich größer als unter den Teilzeit-Arbeitenden, unter denen er 29 Prozent beträgt.

- ▶ Unter den Arbeitnehmerinnen liegt der Anteil stark Gehetzter sowohl bei den Vollzeit- als auch bei den Teilzeit-Beschäftigten höher als unter den Arbeitnehmern. In hohem oder sehr hohem Maße unter Zeitdruck arbeiten 42 Prozent der Vollzeit beschäftigten Frauen, 35 Prozent der Männer. Von den Teilzeit arbeitenden Frauen sehen sich 30 Prozent starker Arbeitshetze ausgesetzt, von den Teilzeit beschäftigten Männern sind es 26 Prozent.

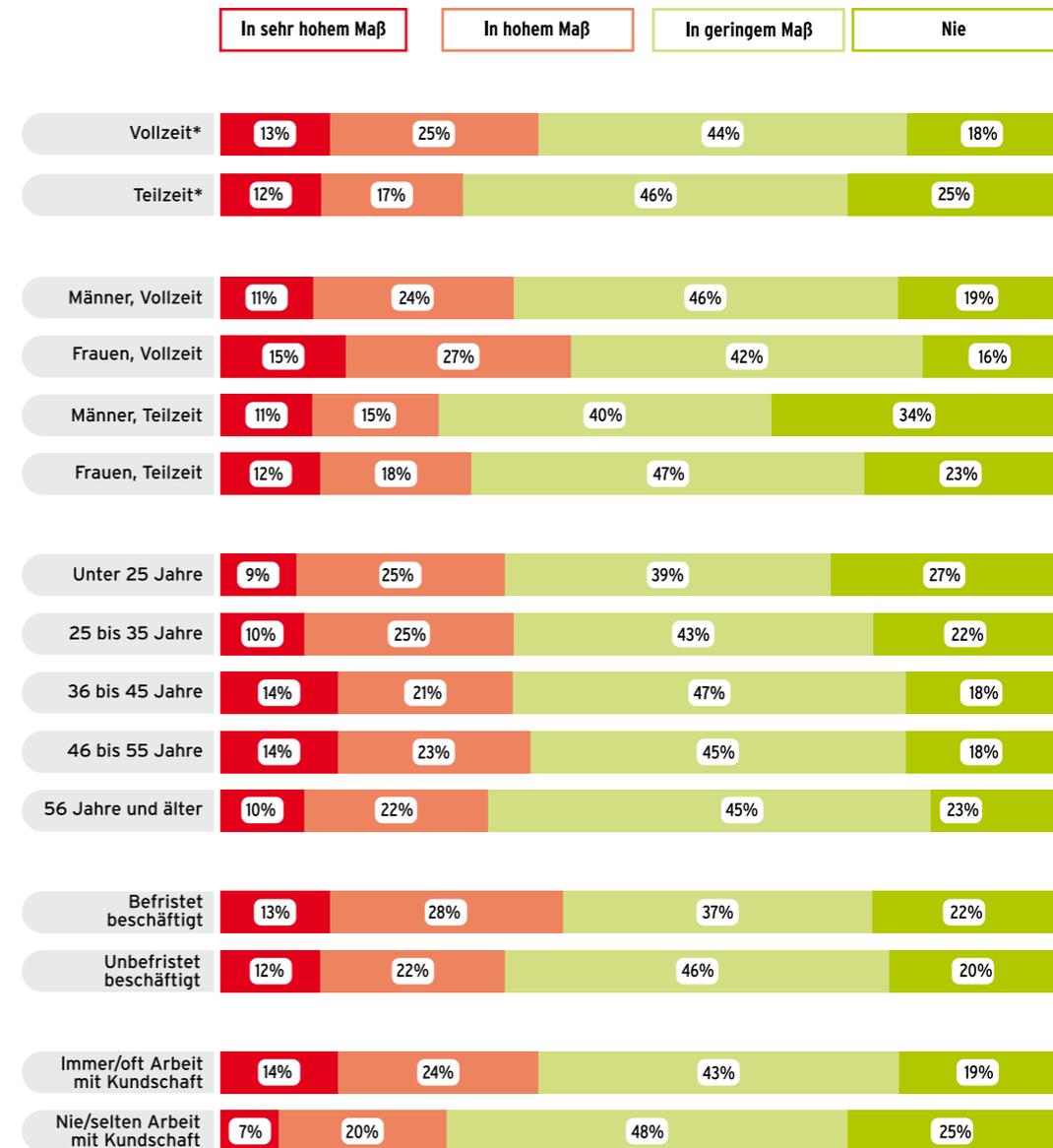
- ▶ Befristet Beschäftigte haben zu einem höheren Anteil unter starkem Zeitdruck zu arbeiten als Beschäftigte mit unbefristeten Arbeitsverträgen – 41 zu 34 Prozent lauten die entsprechenden Anteile.

* Wo die Ergebnisse nicht separat für alle vier Antwortgruppen ausgewiesen werden, gilt folgende Sprachregelung: Als Beschäftigte, die sich »starker Arbeitshetze« ausgesetzt sehen bzw. unter »starkem Zeitdruck« arbeiten, werden zusammenfassend jene Befragten bezeichnet, die auf die Frage mit »In hohem Maße« oder »In sehr hohem Maße« antworteten. Als Beschäftigte, die »keiner oder wenig/kaum« Arbeitshetze ausgesetzt sind bzw. unter »keinem oder nur wenig/kaum Zeitdruck« arbeiten, werden jene Befragten bezeichnet, die auf die Frage mit »In geringem Maße« oder »Nie« antworteten.

Abb. 3

Arbeitshetze, Zeitdruck - So antworten die im Dienstleistungs-Sektor Arbeitenden nach Beschäftigtengruppen

»Fühlen Sie sich in der Arbeit gehetzt, haben Sie Zeitdruck?«



*Vollzeit: mind. 35 Wochenstunden
Teilzeit: bis 34 Wochenstunden

Quelle: DGB-Index Gute Arbeit 2009

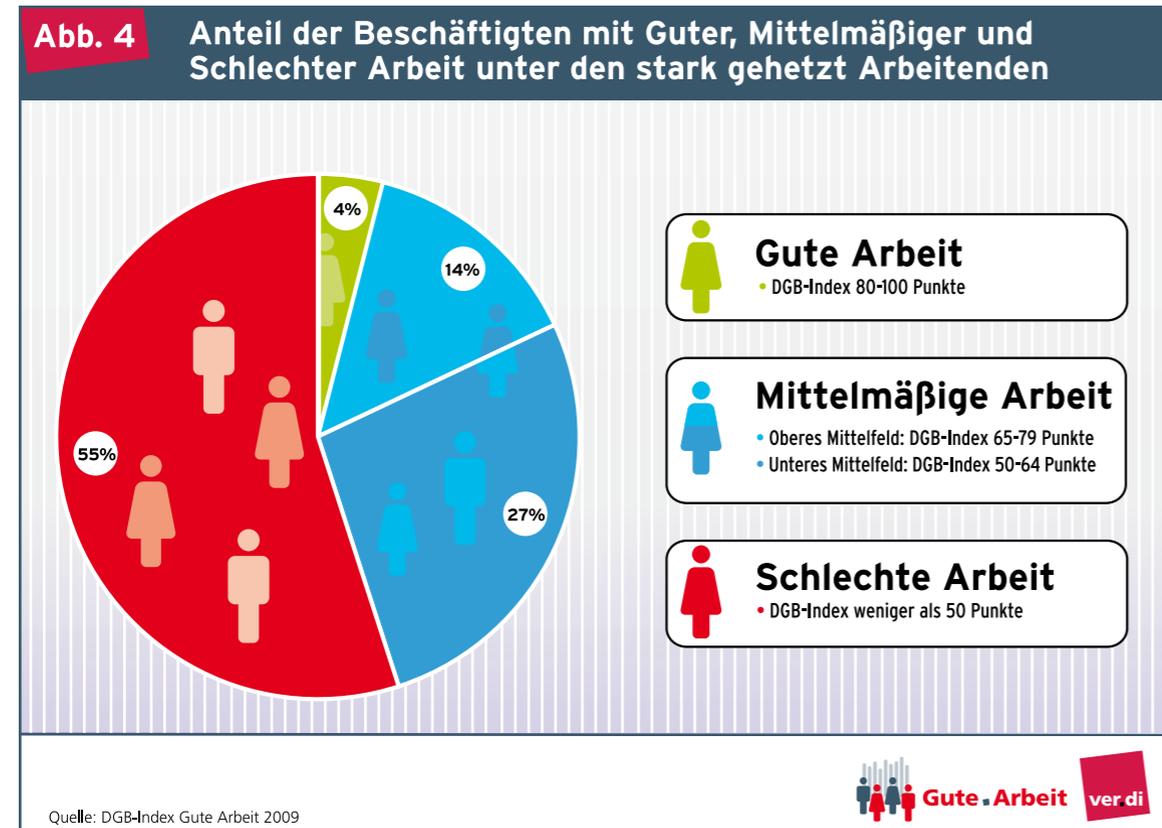


2. Arbeitshetze und Arbeitsqualität – der Gesamtzusammenhang:

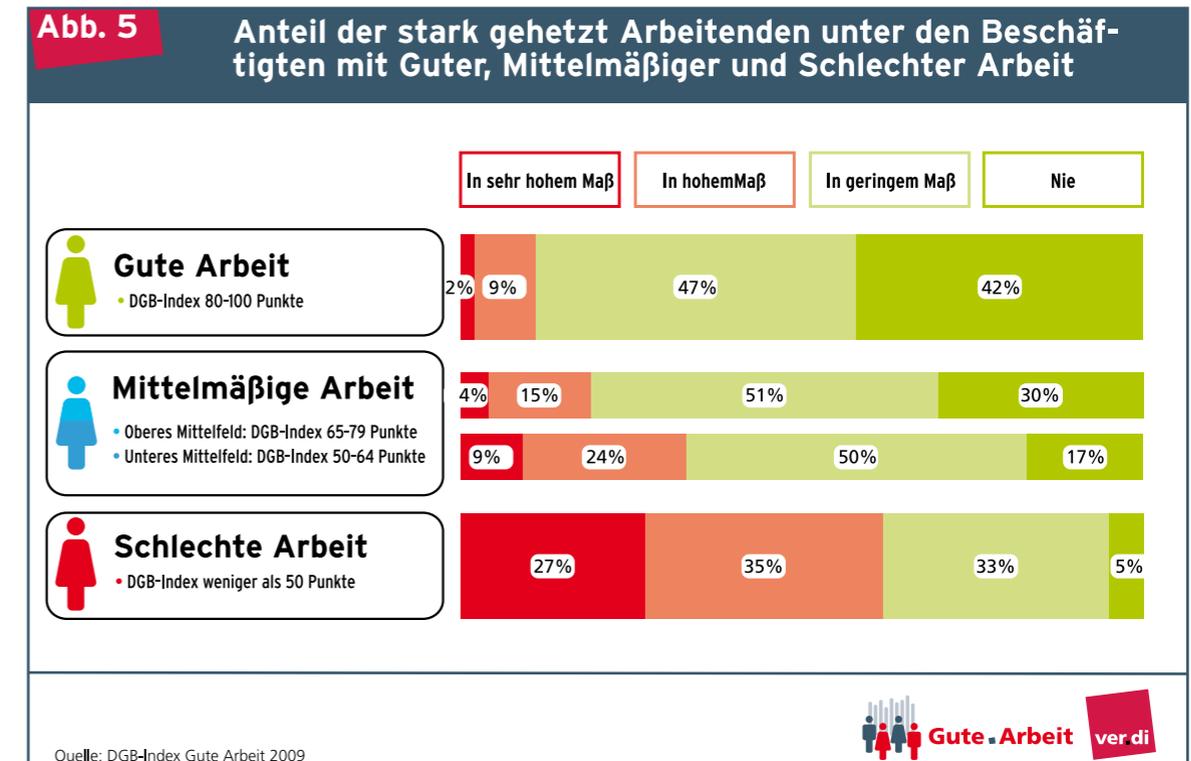
55 Prozent der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die sich starker Arbeitshetze ausgesetzt sehen, schätzen ihre Arbeitsbedingungen zur Gänze als schlecht ein – Gute Arbeit haben dagegen nur 4 Prozent.

Wer unter starkem Zeitdruck arbeitet, muss deswegen noch nicht unter insgesamt schlechten Arbeitsbedingungen tätig sein. Von den 31 Fragen, die den Beschäftigten zur Ermittlung ihrer Arbeitsqualität gestellt werden, ist schließlich nur eine einzige dem Thema Arbeitshetze gewidmet. Und in der Tat: Gute Arbeit trotz Arbeitshetze, die gibt es durchaus, lautet das Resultat der Datenauswertung – allerdings bundesweit nur für 2 Prozent aller im Dienstleistungs-Sektor Beschäftigten. In aller Regel geht Arbeit unter starkem Zeitdruck mit insgesamt ungunstigen und zu einem Großteil sogar mit schlechten Arbeitsbedingungen einher.

Das Ergebnis für die stark gehetzt Arbeitenden (Abbildung 4) im Detail: 55 Prozent von ihnen haben Schlechte Arbeit – das ist ein deutlich überproportionaler Wert (31 Prozent beträgt der Anteil Schlechter Arbeit im Durchschnitt aller Dienstleistungs-Beschäftigten). 41 Prozent arbeiten unter mittelmäßigen Bedingungen (27 Prozent im unteren Mittelfeld, 14 Prozent im oberen), und nur 4 Prozent der stark gehetzt Arbeitenden haben Gute Arbeit.



Der Zusammenhang zwischen Arbeitshetze und ungunstiger Arbeit bestätigt sich, wenn (statt wie eben der Anteil der Beschäftigten mit Guter und Schlechter Arbeit an den stark Gehetzten) der Anteil der stark Gehetzten an den Beschäftigten mit Guter und Schlechter Arbeit in den Blick genommen wird. **Abbildung 5** dokumentiert, wie ungleich stark die Anteile sind. Von den Beschäftigten mit Schlechter Arbeit zählen 62 Prozent und damit fast zwei Drittel zu den stark Gehetzten (35 Prozent sind in hohem, 27 Prozent in sehr hohem Maße gehetzt). Unter



den Beschäftigten mit Guter Arbeit beträgt der Anteil der stark gehetzt Arbeitenden dagegen insgesamt nur 11 Prozent (9 Prozent in hohem, 2 Prozent in sehr hohem Maße). Unter den Beschäftigten mit Arbeitsbedingungen im oberen Mittelfeld arbeiten insgesamt 19 Prozent unter starkem Zeitdruck (15 Prozent in hohem, 4 Prozent in sehr hohem Maße), unter denen im unteren Mittelfeld sind es 33 Prozent (24 Prozent in hohem, 9 Prozent in sehr hohem Maße).

In dieses Bild fügt sich die große Differenz zwischen den durchschnittlichen Arbeitsqualitäten der Vergleichsgruppen. Für die Arbeitsbedingungen von Beschäftigten, die starker Arbeitshetze ausgesetzt sind, ist ein Indexwert von 49 Punkten ausgewiesen. Für die kaum oder wenig gehetzten Beschäftigten wurden dagegen 16 Punkte mehr, nämlich 65 Punkte ermittelt.

Die schlechtest Bezahlten haben unter besonders starkem Zeitdruck zu arbeiten

Einen Anstieg des Anteils der in sehr hohem Maße Gehetzten gibt es mit abnehmendem Einkommen bei den Vollzeit-Beschäftigten. Hier die Spanne: In der Gruppe der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer mit einem Monatseinkommen von mehr als 3.000 Euro Brutto beträgt der Anteil der sehr stark gehetzt Arbeitenden 11 Prozent, in der Gruppe der Beschäftigten mit bis 800 Euro sind es hingegen 20 Prozent. Die Anteile für die dazwischen liegenden Einkommensgruppen: 17 Prozent sehr stark Gehetzte gibt es unter den Beschäftigten mit 801-1.500 Euro Brutto im Monat, 15 Prozent bei 1.501-2.000 Euro, 11 Prozent bei 2.001-3.000 Euro.

Ähnlich die Verhältnisse bei den Teilzeit-Beschäftigten (bis 34 Wochenstunden vereinbarte Arbeitszeit). Der Anteil der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die in sehr hohem Maße unter Zeitdruck arbeiten, steigt von 6 Prozent in der Gruppe der Beschäftigten mit einem Monatseinkommen von mehr als 2.000 Euro Brutto (wegen zu geringer Fallzahl ist die Gruppe mit über 3.000 Euro nicht separat ausgewiesen) auf 14 Prozent in der Gruppe mit bis 800 Euro. Die Anteil für die Einkommensgruppen dazwischen: 801-1.500 Euro Brutto 13 Prozent, 1.500-2.000 Euro 12 Prozent.

Die Beschäftigten bewerten ihre Arbeitsbedingungen – So wird der DGB-Index Gute Arbeit berechnet

Die Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Dienstleistungs-Beschäftigten zum Thema Arbeitshetze basiert auf Daten, die bei den Repräsentativumfragen zum DGB-Index Gute Arbeit erhoben wurden. Im Kernstück dieser Erhebung beurteilen die Beschäftigten ihre Arbeitssituation in 15 Dimensionen. Die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer beantworten dazu 31 Fragen. Ihre Antworten werden in einem arbeitswissenschaftlich fundierten Verfahren in Indexwerte übertragen. Indizes werden für jede der 15 Arbeitsdimensionen ermittelt. Der Gesamtindex wird zu gleichen Teilen aus den drei Teilindizes errechnet, zu denen die 15 Dimensionen gruppiert sind – Ressourcen (Dimensionen 1-10), Belastungen (11-13) sowie Einkommen & Sicherheit (14 und 15).

Die Werte des DGB-Index signalisieren, in welchen Aspekten und Graden die Arbeitsgestaltung den Kriterien für Gute Arbeit entspricht. Werte im Bereich 80 bis 100 erhalten das Prädikat Gute Arbeit, 50 bis 79 Punkte sind als Mittelmäßige Arbeit einzustufen (65–79 Punkte oberes, 50-64 Punkte unteres Mittelfeld), weniger als 50 Punkte ein Zeichen Schlechter Arbeit. Die Einteilung dieser Qualitätsklassen basiert auf den Angaben der Beschäftigten zur Frage, welche Qualitätsansprüche erfüllt sein müssen, damit eine Arbeit als gut einzustufen ist. Gestützt werden diese Ansprüche durch arbeitswissenschaftliche Erkenntnisse zu den Kriterien für eine gesundheitsförderliche, humane Arbeitsgestaltung.

Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten – die ver.di-Reihe

Gute Arbeit im Dienstleistungs-Sektor braucht eine Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Dienstleistungs-Beschäftigten. Denn Gute Arbeit basiert auf den Partizipationsansprüchen der Beschäftigten und ihren Teilhaberechten in Sachen Arbeitsgestaltung. Als Gute Arbeit kann eine Tätigkeit abhängig Beschäftigter also nur qualifiziert werden, wenn diese selbst sie als gut einschätzen. Darum ist es unerlässlich, die Urteile und Ansprüche der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer zu erheben und öffentlich zur Sprache zu bringen. Für den Dienstleistungs-Sektor erscheint dazu seit Dezember 2010 die ver.di-Publikationsreihe *Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten*.

Die Veröffentlichungen der Reihe bieten – Themen, Gruppen und Branchen zentriert – Daten, Befunde und Argumente zur Arbeitswelt, die auf dem Urteil der Beschäftigten zur Qualität der Arbeit basieren. Die Publikationen fungieren als ein Service für gewerkschaftliche Öffentlichkeiten, für die Medien, die Arbeitswissenschaften und alle anderen Akteure, die sich mit der Gestaltung der Arbeit befassen.



Arbeitsbedingungen in Dienstleistungs-Branchen. Wie die Beschäftigten die Gestaltung der Arbeit beurteilen.
Dezember 2010



Arbeit mit Kunden, Patienten, Klienten. So bewerten die Beschäftigten in den Dienstleistungs-Branchen die Arbeitsbedingungen.
Februar 2011



Arbeit in Bibliotheken. Wie die Beschäftigten die Qualität der Arbeitsbedingungen in Öffentlichen und Wissenschaftlichen Bibliotheken beurteilen.
Juni 2011



In der Abteilung »Materialien und Studien« der ver.di-Reihe veröffentlicht:
Dr. Dietmar Dathe unter Mitarbeit von Franziska Paul (WZB): Arbeitsintensität und gesundheitliche Belastungen aus der Sicht von Beschäftigten im Gesundheits-, Sozial- und Erziehungswesen. Eine Analyse mit dem DGB-Index Gute Arbeit.
März 2011

Zum Download unter www.verdi-gute-arbeit.de

Das Recht auf Gute Arbeit – der ver.di-Grundsatz

Der Mensch hat ein Recht auf Gute Arbeit. Ein Recht auf eine Arbeit, in der er Wertschätzung und Respekt erfährt. Ein Recht auf Arbeitsbedingungen, die er auch als abhängig Beschäftigter mitgestalten kann. Ein Recht auf eine Arbeitsgestaltung, durch die seine Gesundheit und seine Persönlichkeit gefördert werden. Ein Recht auf ein Arbeitsentgelt, das seiner Leistung gerecht wird und ihm ein Leben in Würde ermöglicht.

Das Recht auf Gute Arbeit hat ver.di in ihrer Grundsatzerklärung 2010 geltend gemacht. Zentral ist der Gedanke: Was gut an den Arbeitsbedingungen ist und was schlecht, das können letztlich nur die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer selbst stichhaltig beurteilen. Denn die Beschäftigten sind die Hauptbetroffenen der Bedingungen, unter denen sie arbeiten, und sie kennen diese besser als Außenstehende.

3. Arbeitshetze und Arbeitsgestaltung – die Dimensionen:

Emotionale Anforderungen, Arbeitszeitgestaltung, Informationsfluss... unter nahezu allen Qualitätskriterien arbeiten stark Gehetzte unter deutlich schlechteren Bedingungen.

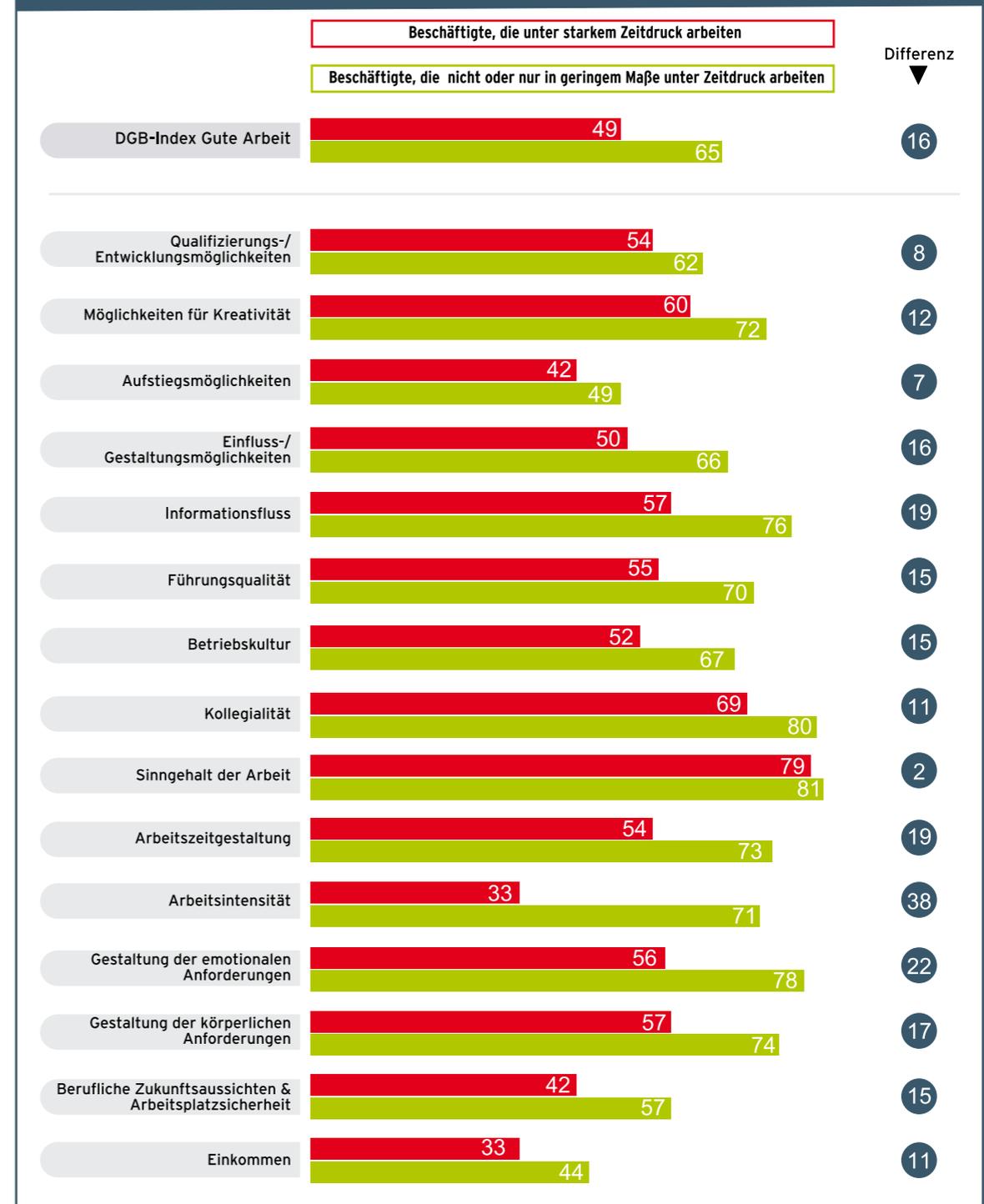
Arbeit, die unter starkem Zeitdruck geleistet wird, ist in nahezu allen Aspekten eine andere Tätigkeit als Arbeit in angemessenem Tempo. **Abbildung 6** ermöglicht den Vergleich. Dokumentiert ist dort die Bewertung der Gestaltung der Arbeitsdimensionen durch Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die starker, und Beschäftigte, die keiner oder kaum Arbeitshetze ausgesetzt sind. Das Ergebnis: Ursache oder Begleiterscheinung, wo Arbeitshetze herrscht, sind dreizehn der vierzehn vergleichstauglichen* Dimensionen um mindestens 7 Indexpunkte schlechter gestaltet.

Die größten Differenzen: Ein Minus von 22 Punkten gibt es bei der Gestaltung der emotionalen Anforderungen (dazu zählen die Pflicht, professionell freundlich zu agieren, und die Beanspruchung durch herablassendes Verhalten anderer), jeweils 19 Punkte weniger sind es beim Informationsfluss und bei der Arbeitszeitgestaltung, 17 Indexpunkte bei der Gestaltung der körperlichen Anforderungen, 16 Punkte bei den Einflussmöglichkeiten, 15 Punkte bei der Führungsqualität. Nur in der Bewertung des sozialen Sinns ihrer Tätigkeit weicht die Einschätzung der stark gehetzt Arbeitenden kaum vom Urteil der nicht oder wenig Gehetzten ab.

Drastischer noch fällt der Vergleich zwischen den Angaben der beiden Extremgruppen aus – Beschäftigte, die in sehr hohem Maße, und Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die nie unter Zeitdruck arbeiten. Für die Gestaltung der emotionalen Anforderungen wurde eine Differenz von 41 Punkten ermittelt (45 Punkte stark, 86 Punkte kaum oder nie gehetzt Arbeitende), für den Informationsfluss von 32 Punkten (51 zu 83 Indexpunkte), für die Arbeitszeitgestaltung von 31 (46 zu 77 Punkte), für die Gestaltung der körperlichen Anforderungen von 30 Punkten (49 zu 79 Punkte) und für die Einflussmöglichkeiten von 27 Punkten (43 zu 70 Punkte).

* Nicht zum Vergleich geeignet ist die Dimension Arbeitsintensität, denn in den dafür berechneten Indexwert fließen die Angaben der Beschäftigten zur Arbeitshetze mit ein, über die die beiden Vergleichsgruppen gebildet wurden.

Abb. 6 Stark gehetzt, nie oder wenig gehetzt – So bewerten die beiden Beschäftigtengruppen ihre Arbeitsbedingungen



Quelle: DGB-Index Gute Arbeit 2009



4. Ursachen der Arbeitshetze:

Personelle Unterbesetzung, Überforderung durch zu viele gleichzeitig zu erledigende Aufgaben, Planungsmängel, Druck durch Vorgesetzte – in den Augen der Beschäftigten sind dies die wirkungsmächtigsten Ursachen für starken Zeitdruck.

Bei der Repräsentativumfrage 2009 zur Ermittlung des DGB-Index Gute Arbeit wurden die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer auch nach Ursachen und Auslösern gefragt: »Zeit-/Termindruck tritt auf durch...« **Abbildung 7** dokumentiert die Antworten der unter starkem Zeitdruck Arbeitenden, wobei Mehrfachnennungen möglich waren. Danach ist die Arbeitshetze in erster Linie dem Personalmangel geschuldet.

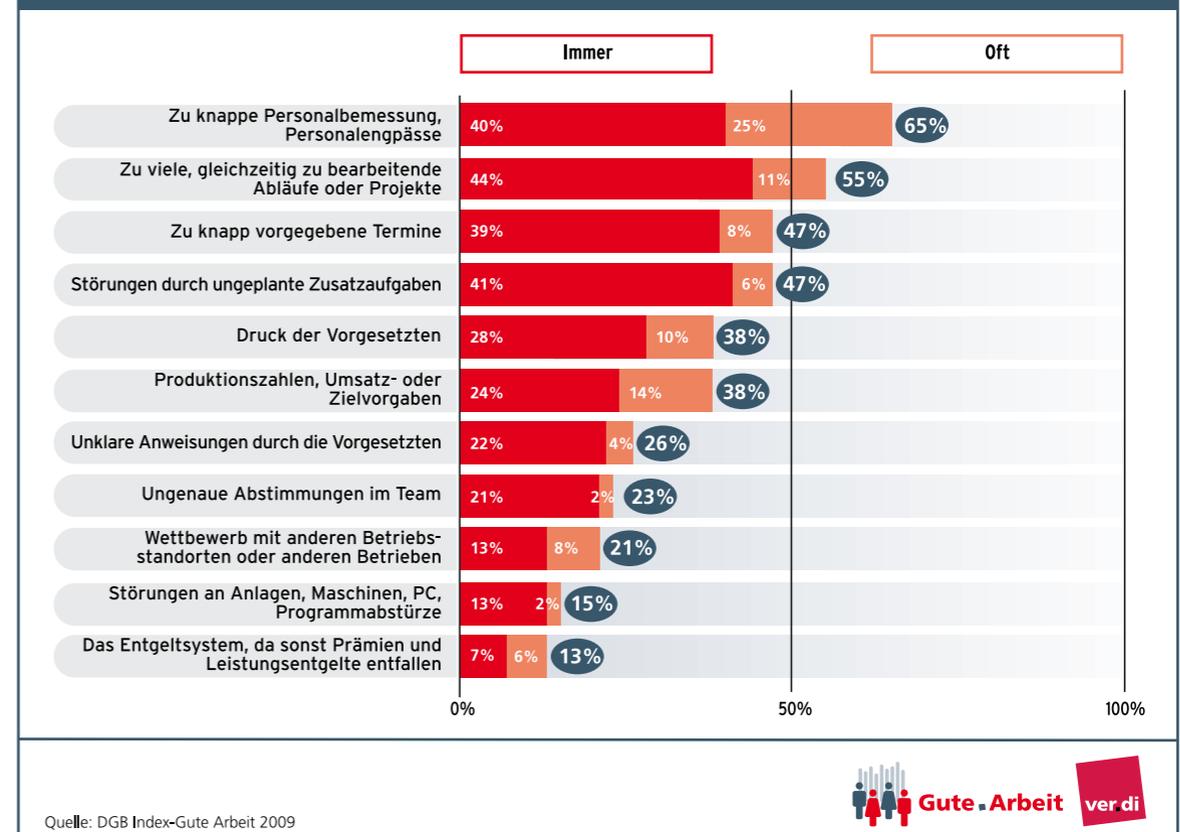
Die Liste der meistgenannten Gründe in der Rubrik »Oft oder immer«: 65 Prozent der Beschäftigten, die sich starker Arbeitshetze ausgesetzt sehen, vertreten die Auffassung, dass der Zeitdruck durch Personalmangel erzeugt wird. 55 Prozent geben an, dass sie zu viele Abläufe und Projekte gleichzeitig zu bewältigen haben. Je 47 Prozent nennen ungeplante Zusatzaufgaben und zu knapp vorgegebene Termine. 38 Prozent führen die Arbeitshetze auf den Druck ihrer direkten Vorgesetzten zurück (siehe dazu auch Kapitel 6).

Starker Zeitdruck, längere Arbeitszeiten, noch mehr Überstunden

Je länger die Arbeitszeit währt, desto größer ist insgesamt die Arbeitshetze. Je größer der Zeitdruck ist, desto mehr Überstunden werden im Durchschnitt geleistet. Dazu die Kerndaten:

- ▶ **Teilzeit / Vollzeit.** Unter den Teilzeit-Beschäftigten (bis 34 Stunden) beträgt der Anteil der unter starkem Zeitdruck Arbeitenden 29 Prozent, unter den Vollzeit-Beschäftigten sind es 38 Prozent.
- ▶ **Die tatsächliche Wochenarbeitszeit** der Vollzeit-Beschäftigten liegt bei 43 Stunden für die kaum oder gar nicht Gehetzten, 45 Stunden sind es bei den stark Gehetzten; bei den Teilzeit-Beschäftigten lautet das Zahlenverhältnis 23 zu 24 Stunden.
- ▶ **Beschäftigte mit sehr langen Arbeitszeiten.** Deutlich überrepräsentiert sind stark gehetzt Arbeitende in dieser Gruppe. Unter den Beschäftigten mit einer tatsächlichen Arbeitszeit von 46 bis 50 Stunden pro Woche beträgt ihr Anteil 44 Prozent, unter den 51 Stunden und mehr Arbeitenden sogar 50 Prozent.
- ▶ **Die Zahl der wöchentlich absolvierten Überstunden** beträgt bei den Beschäftigten, die keinen oder kaum Zeitdruck spüren, 4 Stunden, unter den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern mit starkem Zeitdruck sind es 5 Stunden. Unter den Beschäftigten, die sehr viele Überstunden leisten, sieht sich nahezu jeder Zweite starker Arbeitshetze ausgesetzt – 47 Prozent sind es bei den Beschäftigten mit 11 bis 15 Überstunden in der Woche, 49 Prozent bei denen mit mehr als 15 Überstunden.

Abb. 7 Ursachen der Arbeitshetze – So antworten die unter starkem Zeitdruck Arbeitenden



Je größer der Betrieb, desto stärker der Zeitdruck

Der Anteil stark gehetzt Arbeitender steigt mit zunehmender Betriebsgröße. Und umgekehrt: Der Anteil nie Gehetzter ist umso größer, je weniger Beschäftigte ein Betrieb hat. Dazu die Daten:

- ▶ In Betrieben oder Dienststellen mit weniger als 20 Beschäftigten sehen sich 33 Prozent der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer starkem Zeitdruck ausgesetzt, wo 20 bis 199 Beschäftigte arbeiten sind es 36 Prozent, ebenfalls 36 Prozent in Betrieben mit 200 bis 1.999 Beschäftigten, 43 Prozent in der Kategorie 2.000 und mehr Beschäftigte.
- ▶ Nie unter starkem Zeitdruck zu arbeiten haben 23 Prozent der Belegschaftsangehörigen in Betrieben mit weniger als 20 Beschäftigten, 19 Prozent in der Größenordnung 20 bis 199 Beschäftigte, 18 Prozent in Betrieben mit 200 bis 1.999, 16 Prozent in mit 2.000 und mehr Beschäftigten.

Krank zur Arbeit, um gehetzt zu werden

78 Prozent der in den Dienstleistungs-Branchen Beschäftigten sind innerhalb eines Jahres zur Arbeit gegangen, obwohl sie sich »richtig krank« fühlten – 27 Prozent taten es einmal, 51 Prozent öfter. Dabei gilt generell: Je größer die Arbeitshetze ist, der die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer sich ausgesetzt sehen, desto öfter gehen sie krank zur Arbeit.

Mindestens einmal krank zur Arbeit gingen innerhalb eines Jahres 64 Prozent der nie, 78 Prozent der in geringem, 86 Prozent der in hohem, und 91 Prozent der in sehr hohem Maße unter Zeitdruck Arbeitenden. Noch steiler ist der Anteilzuwachs in der Gruppe derjenigen, die mehr als einmal krank zur Arbeit gingen. Das taten 36 Prozent der nie und 47 Prozent der in geringem Maße, aber 60 Prozent der in hohem und 75 Prozent der in sehr hohem Maße gehetzt Arbeitenden.

Ähnlich verläuft die Kurve bei den Antworten der Beschäftigten auf die Frage, ob sie sich in den letzten 12 Monaten Medikamente verschreiben ließen, um fit für die Arbeit zu sein. Das taten mindestens einmal im Jahr 37 Prozent der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die bei ihrer Arbeit nie Zeitdruck spüren, 44 Prozent derjenigen, die in geringem Maße, 51 Prozent der in hohem und 62 Prozent der in sehr hohem Maße Gehetzten.

Zweimal und öfter ließen sich Medikamente verschreiben, um fit für die Arbeit zu sein, 19 Prozent der nie, 21 Prozent der in geringem, 29 Prozent der in hohem, und 43 Prozent der in sehr hohem Maße Gehetzten.

5. Gesundheitliche Beschwerden:

Beschäftigte, die starker Arbeitshetze ausgesetzt sind, leiden im Durchschnitt mehr als zweimal so oft an permanenten oder kurzzeitig wiederkehrenden gesundheitlichen Beschwerden, die im Zusammenhang mit ihrer Arbeit auftreten.

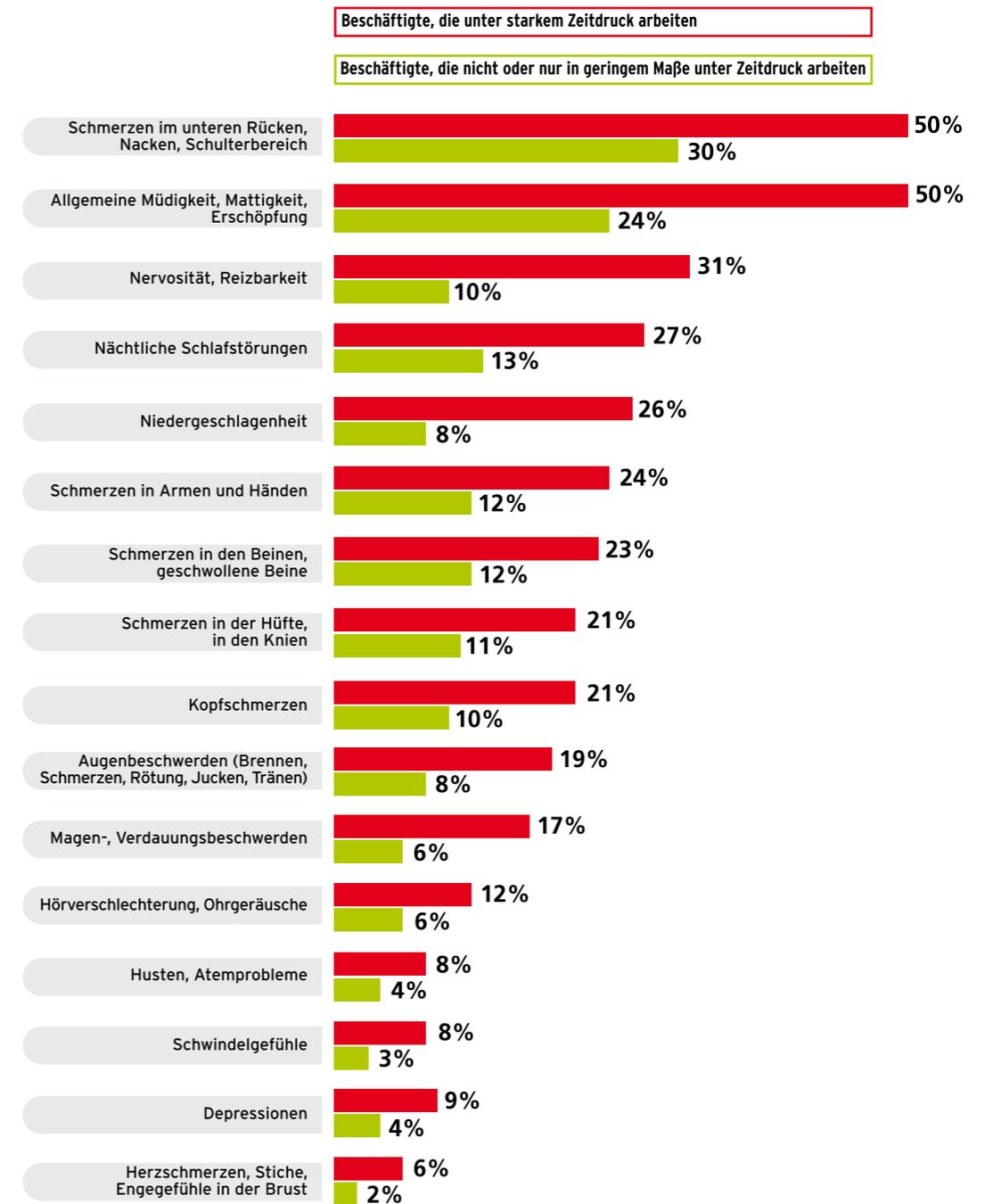
Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die unter starkem Zeitdruck arbeiten, sind gesundheitlich weniger fit als Beschäftigte, die keinem oder nur geringem Zeitdruck ausgesetzt sind. Die Datenanalyse, basierend auf den Angaben der Beschäftigten, lässt einen eindeutigen Zusammenhang erkennen: Je mehr gehetzt wird bei der Arbeit, desto höher liegt der Anteil Beschäftigter, die fast ständig unter gesundheitlichen Beschwerden leiden. Für nahezu alle erfassten Beschwerden, die während der Arbeit oder unmittelbar danach auftreten, ist ein Anstieg des Anteils der davon Betroffenen mit dem Grad des Zeitdrucks festzustellen, dem sie ausgesetzt sind.

► Beispiel Müdigkeit, Mattigkeit, Erschöpfung: Fast täglich oder an mindestens 3 Tagen in der Woche leiden während oder unmittelbar nach der Arbeit daran 18 Prozent der Beschäftigten, die nie unter Zeitdruck stehen, 26 Prozent der in geringem, 40 Prozent der in hohem und 67 Prozent der in sehr hohem Maße gehetzt Arbeitenden.

► Beispiel Magen- und Verdauungsbeschwerden: Davon betroffen sind 5 Prozent derjenigen, die sich niemals unter Zeitdruck gesetzt sehen, 6 Prozent der in geringem, 13 Prozent der in hohem und 23 Prozent der in sehr hohem Maße unter Zeitdruck Arbeitenden.

Abbildung 8 dokumentiert die Angaben der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, zusammengefasst zu den beiden Gruppen »Bei der Arbeit stark gehetzt« und »Nie oder wenig gehetzt«. Ausgewiesen ist jeweils der Anteil Beschäftigter, bei denen gesundheitliche Beschwerden während oder unmittelbar nach der Arbeit fast täglich oder mindestens dreimal in der Woche auftreten. Klar zu erkennen: Von jeder einzelnen der Beschwerden ist ein deutlich höherer Anteil gehetzt Arbeitender betroffen, in den allermeisten Fällen beträgt er rund das Doppelte und mehr.

Abb. 8 Anteil der Beschäftigten mit gesundheitlichen Beschwerden an mindestens drei Tagen pro Woche während oder unmittelbar nach der Arbeit



Quelle: DGB-Index Gute Arbeit 2009

6. Arbeitshetze als Führungsversagen:

Unzulängliche Arbeitsplanung, kaum Wertschätzung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – mehr als die Hälfte der unter starkem Zeitdruck Arbeitenden bescheinigen ihren unmittelbaren Vorgesetzten erhebliche Qualitätsmängel im Management und im Umgang mit den Beschäftigten.

Ob und in welchem Ausmaß der Arbeitsalltag durch Hetze und Zeitdruck bestimmt ist, hängt in den Augen der Beschäftigten eng mit der Führungsqualität zusammen, die ihre direkten Vorgesetzten an den Tag legen. »In den Augen der Beschäftigten« bedeutet dabei nicht nur »nach Auffassung der Nicht-Vorgesetzten« (das sind 74 Prozent der befragten Dienstleistungs-Beschäftigten). Einen Vorgesetzten direkt über sich hat nämlich auch die allgrößte Mehrzahl derjenigen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die nach eigenen Angaben selbst als Vorgesetzte fungieren (das sind 26 Prozent aller Befragten).

Vorgesetzt oder nicht vorgesetzt, für die Beschäftigten hängt die Arbeit unter Zeitdruck eng mit einem Mangel an Führungsqualität und einer gehörigen Portion Missmanagement zusammen. Das ergibt sich aus der vergleichenden Analyse der Daten zu jenen Fragen der Arbeitsgestaltung, die zu einem erheblichen Teil in den Kompetenzbereich von Vorgesetzten fallen:

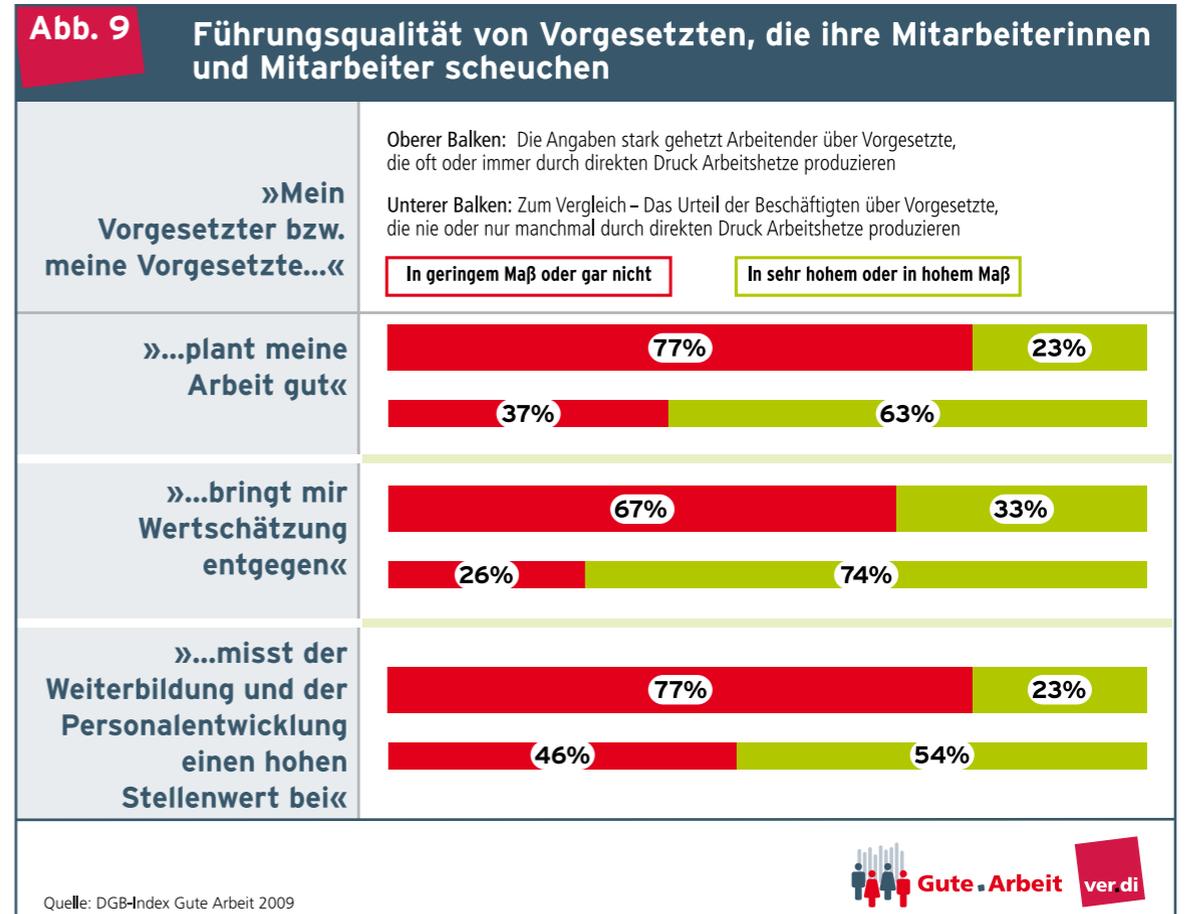
- ▶ »Mein Vorgesetzter plant meine Arbeit gut« – in welchem Grad trifft diese Aussage zu? In hohem oder sehr hohem Maße, sagen unter den nicht oder kaum Gehetzten 65 Prozent, unter den stark Gehetzten aber nur 40 Prozent.
- ▶ »Erhalten Sie alle Informationen, die Sie brauchen, um Ihre Arbeit gut zu erledigen?« Auf diese Frage antworten »Gar nicht« oder »In geringem Maße« 21 Prozent der Beschäftigten, die keinen oder kaum Zeitdruck verspüren, aber 40 Prozent der unter starkem Zeitdruck Arbeitenden.
- ▶ »Können Sie sich auf die Planung Ihrer Arbeitszeit verlassen?« Darauf mit »Gar nicht« oder »In geringem Maße« antworten 22 Prozent der nicht oder nur unter geringem, doch 48 Prozent der unter starkem Zeitdruck Arbeitenden.

Signifikant ist nach der Wahrnehmung der Beschäftigten aber auch der Zusammenhang zwischen Arbeitshetze, dem Desinteresse von Vorgesetzten an der Personalentwicklung sowie dem Mangel an Wertschätzung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter:

- ▶ »Mein Vorgesetzter misst der Weiterbildung und der Personalentwicklung einen hohen Stellenwert bei.« Das sagen 55 Prozent der nicht oder kaum, aber nur 38 Prozent der stark gehetzt Arbeitenden.
- ▶ »Mein Vorgesetzter bringt mir Wertschätzung entgegen.« Diese Aussage bejahen 74 Prozent der nicht oder kaum, aber nur 54 Prozent der unter starkem Zeitdruck Arbeitenden.

In dem Zusammenhang, der zwischen Arbeitshetze und Führungsschwäche besteht, ist eine Gruppe in besonderem Maße negativ exponiert: Vorgesetzte, die durch direkten Druck auf ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Zeitnot produzieren. In **Abbildung 7** auf Seite 17 wurde gezeigt, dass es sich dabei durchaus nicht um eine kleine Gruppe handelt: Mehr als ein Drittel (38 Prozent) der stark gehetzt Arbeitenden geben an, dafür sei der Druck ihrer Vorgesetzten oft oder immer die Ursache. **Abbildung 9** dokumentiert das Ausmaß, in dem ein solches Führungsverhalten mit minderer Arbeitsqualität und schlechtem Prozessmanagement korreliert.

Dabei zeigt sich: Vorgesetzte, die ihre Mitarbeiter scheuchen, indem sie direkt Druck auf sie ausüben, zeichnen sich auch anderweitig durch mangelnde soziale Kompetenz, schlechte Arbeitsplanung und wenig Weitblick aus – dieses alles in deutlich überdurchschnittlichem Maße. Wie groß ihre Defizite in den Augen der Beschäftigten sind, lässt sich an einer Zahl ablesen, die einem Insolvenzantrag in Sachen Führungsqualität gleichkommt: Nahezu die Hälfte der Vorgesetzten, die durch direkten Druck auf ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für Arbeitshetze sorgen, fördern diese auch durch unklare Anweisungen (7 Prozent tun das immer, 39 Prozent oft).



Gehetzte Vorgesetzte: 61 Prozent bescheinigen ihren eigenen Vorgesetzten eine unzulängliche oder schlechte Arbeitsplanung

Bei der Arbeit stark gehetzt fühlt sich auch ein beträchtlicher Teil der Vorgesetzten. Mit 39 Prozent liegt der Anteil der unter starkem Zeitdruck Arbeitenden bei ihnen sogar höher als bei den Nicht-Vorgesetzten (34 Prozent). Besonders hoch ist mit 61 Prozent der Anteil gehetzter Vorgesetzter, die der Auffassung sind, ihre eigenen Vorgesetzten würden ihre Arbeit schlecht (23 Prozent) oder mangelhaft (38 Prozent) planen.

Alles in allem fällt das Urteil gehetzter Vorgesetzter über Aspekte der Arbeitsgestaltung, die von ihren eigenen Vorgesetzten zumindest stark beeinflusst werden, nur geringfügig günstiger aus als das der Nicht-Vorgesetzten über ihre Vorgesetzten. 35 Prozent der stark gehetzt arbeitenden Vorgesetzten nennen den Druck ihrer Vorgesetzten als Ursache für die Hetze (oft oder immer), 22 Prozent unklare Anweisungen der ihnen direkt Übergeordneten. Insgesamt 38 Prozent erhalten keine (9 Prozent) oder kaum (29 Prozent) Wertschätzung durch ihre eigenen Vorgesetzten, und insgesamt 54 Prozent stellen ein nur geringes (36 Prozent) oder gar kein (18 Prozent) Interesse an Personalentwicklung und Weiterbildung bei ihren Vorgesetzten fest.

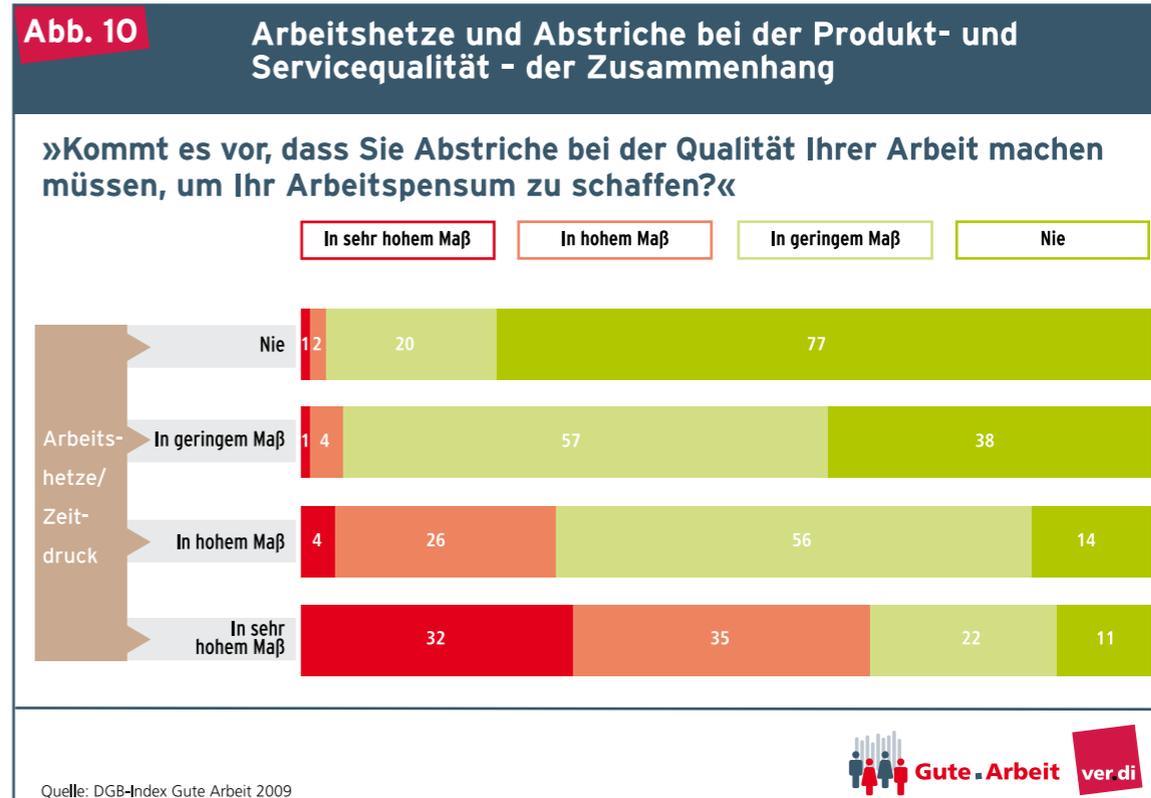
Wenig schmeichelhaft fällt auch das Urteil von Vorgesetzten, die ihre Zeitnot auf den direkten Druck ihrer eigenen Vorgesetzten zurückführen, über diese aus. Danach planen insgesamt 75 Prozent der Druck Ausübenden ihre Arbeit unzulänglich (45 Prozent) oder schlecht (30 Prozent), insgesamt 68 Prozent nehmen an Personalentwicklung und Weiterbildung wenig (44 Prozent) oder gar kein (24 Prozent) Interesse, und insgesamt 56 Prozent zeigen ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nur in geringem Maße (40 Prozent) oder gar keine (16 Prozent) Wertschätzung.

7. Mehr Arbeitshetze, weniger Qualitätsarbeit – der Zusammenhang:

Je größer der Zeitdruck ist, unter dem die Beschäftigten arbeiten, desto mehr müssen sie an der Produkt- und Servicequalität sparen.

Wo der Arbeitsalltag durch Arbeitshetze bestimmt wird, gibt es überdurchschnittlich viele gesundheitliche Beschwerden, die Arbeitsbedingungen sind unter nahezu allen Aspekten schlechter, und die Zukunftsaussichten düsterer. Doch nicht nur die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer werden geschädigt, auch die Kundschaft, die Patientinnen und Patienten, Klientinnen und Klienten bekommen die Folgen der Arbeitshetze nachteilig zu spüren.

Dazu die Angaben der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer: »Kommt es vor, dass Sie Abstriche bei der Qualität Ihrer Arbeit machen müssen, um Ihr Arbeitspensum zu schaffen?« Auf diese Frage antworten insgesamt 18 Prozent der Dienstleistungs-Beschäftigten mit »In sehr hohem Maße«



(5 Prozent) oder »In hohem Maße« (13 Prozent). 45 Prozent sagen »In geringem Maße«, 37 Prozent »Nie«. Was sich hinter diesen Zahlen verbirgt, wenn sie unter dem Kriterium der Arbeitshetze analysiert werden, ist in **Abbildung 10** dokumentiert.

Je stärker der Zeitdruck, desto größer die Pfuschrage – deutlich zu erkennen ist dieser Zusammenhang. Von den Beschäftigten, die Arbeitshetze in sehr hohem Maße ausgesetzt sind, müssen 32 Prozent sehr starke Qualitätsabstriche machen, von den in hohem Maße gehetzt Arbeitenden sind es 4 Prozent, unter den in nur geringem Maße und den nie unter Zeitdruck Arbeitenden beträgt der Anteil jeweils 1 Prozent.

In Betrieben mit Belegschaftsvertretungen wird nicht weniger gehetzt

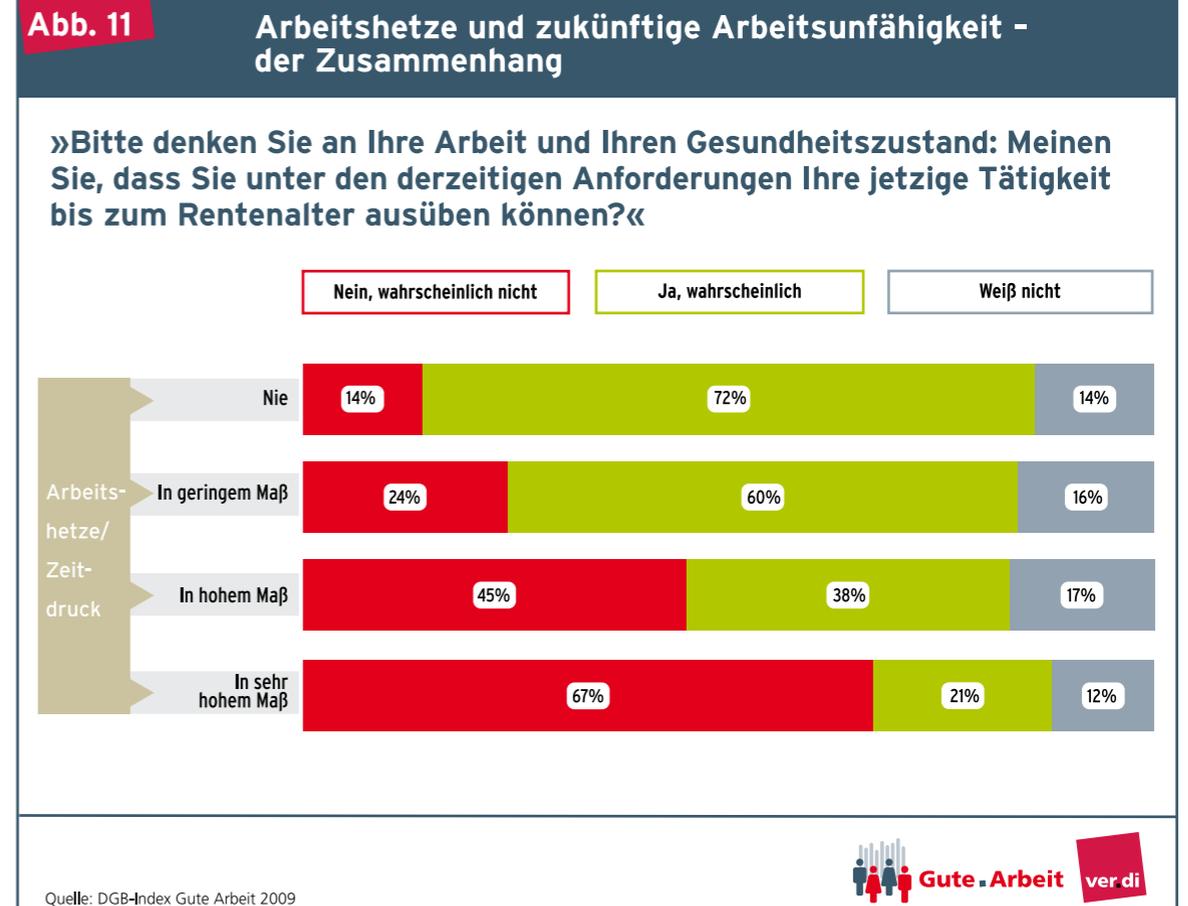
Beschäftigte im Dienstleistungs-Sektor, in deren Betrieben Personalräte, Mitarbeitervertretungen oder Betriebsräte wirken, arbeiten in vieler Hinsicht unter besseren Bedingungen als Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in Betrieben ohne Belegschaftsvertretung. Die Dimension Einkommen (bewertet unter den Kriterien der Leistungsgerechtigkeit und der Lebenshaltungskosten) wird in Betrieben mit Betriebsrat, Mitarbeitervertretung oder Personalrat als um 9 Punkte besser als in Betrieben ohne bewertet (44 zu 35 Punkte), die Dimension Berufliche Zukunftsaussichten & Arbeitsplatzsicherheit als um 8 Punkte (55 Indexpunkte im Betrieben mit, 47 Punkte in Betrieben ohne). Insgesamt liegt die Arbeitsqualität in Betrieben mit Belegschaftsvertretung bei 61 Indexpunkten und damit um 3 Punkte besser als in Betrieben ohne (58 Indexpunkte).

Kein Qualitätsplus gibt es nach dem Urteil der Beschäftigten allerdings in Sachen Arbeitshetze. In Betrieben, in denen Personalräte, Mitarbeitervertretungen oder Betriebsräte wirken, arbeiten insgesamt 36 Prozent der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer unter starkem Zeitdruck (24 Prozent in hohem, 12 Prozent in sehr hohem Maße gehetzt) – in Betrieben ohne Belegschaftsvertretung sind es 33 Prozent (21 Prozent in hohem, 12 Prozent in sehr hohem Maße gehetzt). Für die Dimension Arbeitsintensität (in deren Bewertung die Angaben der Beschäftigten außer zur Arbeitshetze auch zu unerwünschten Unterbrechungen und zu Abstrichen bei der Produkt- und Servicequalität eingehen) ist in Betrieben mit Belegschaftsvertretung ein Indexwert von 56 Punkten ausgewiesen, in Betrieben ohne sind es 61 Punkte.

8. Gehetzt bei der Arbeit, früh zermürbt – Einschätzungen zur zukünftigen Arbeitsfähigkeit:

Nur 53 Prozent der Beschäftigten in den Dienstleistungs-Branchen rechnen damit, unter ihren derzeitigen Arbeitsbedingungen bis zum Rentenalter durchhalten zu können, allerdings: 72 Prozent sind es unter denen, die sich keiner Arbeitshetze ausgesetzt sehen, nur 21 Prozent unter den in sehr hohem Maße Gehetzten.

Ob die Beschäftigten erwarten, ihre Gesundheit und ihr Arbeitsvermögen erhalten zu können, steht in engem Zusammenhang mit dem Ausmaß der Arbeitshetze, dem sie ausgesetzt sind (**Abbildung 11**). »Bitte denken Sie an Ihre Arbeit und Ihren Gesundheitszustand: Meinen Sie, dass Sie unter Ihren derzeitigen Anforderungen Ihre jetzige Tätigkeit bis zum Rentenalter ausüben können?« Auf diese Frage mit »Ja, wahrscheinlich« antworten 72 Prozent der nie gehetzt



9. Arbeit ohne Hetze – Ansprüche und Gestaltungshilfen:

Arbeitenden und 60 Prozent der in geringem Maße gehetzt Arbeitenden, aber nur 38 Prozent der in hohem Maße und gar nur 21 Prozent der in sehr hohem Maße Gehetzten. Mit »Nein, wahrscheinlich nicht« antworten 14 Prozent der nie und 24 Prozent der in geringem Maße, aber 45 Prozent der in hohem und 67 Prozent der in sehr hohem Maße unter Zeitdruck Arbeitenden. (Die Differenzen auf 100 Prozent werden jeweils durch die »Weiß nicht«-Antworten beglichen.)

Auch wenn die Angaben der Beschäftigten zum Ausmaß der Arbeitshetze zu zwei Gruppen zusammengefasst werden, sind die Differenzen groß. Von den Beschäftigten, die nie oder nur wenig unter Zeitdruck zu arbeiten haben, gehen 64 Prozent davon aus, bis zur Rente durchhalten zu können – von den stark Gehetzten sind es dagegen nur 32 Prozent. Dezidiert nicht damit rechnen 21 Prozent der nie oder kaum, aber 53 Prozent der unter starkem Zeitdruck Arbeitenden.

Alleinerziehende und Beschäftigte mit außerberuflicher Pflegeverpflichtung sind von Arbeitshetze überdurchschnittlich stark betroffen

Nahezu gleich hoch ist der Anteil derjenigen, die im Arbeitsleben gehetzt werden, unter den drei Gruppen: Beschäftigte, die mit einem Partner zusammenleben (35 Prozent stark unter Zeitdruck), die mit Partner und Kind oder Kindern zusammenwohnen (ebenfalls 35 Prozent) und die ohne Partner und ohne Kinder leben (34 Prozent). Insgesamt schlechter treffen es demgegenüber die Alleinerziehenden an – 41 Prozent beträgt unter ihnen der Anteil derjenigen, die sich starker Arbeitshetze ausgesetzt sehen.

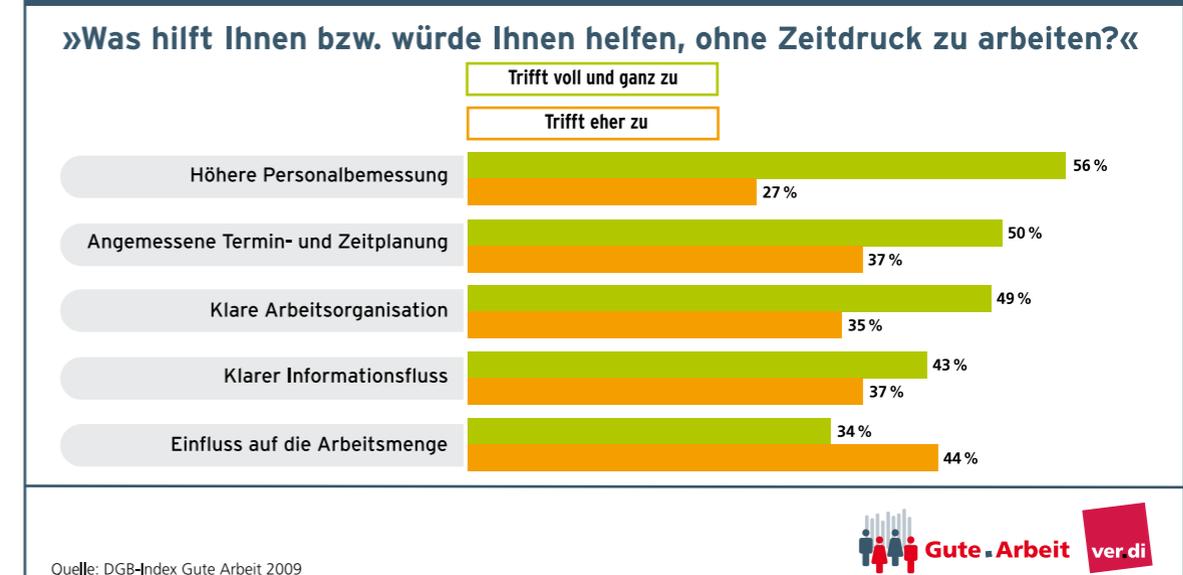
Überdurchschnittlich von Arbeitshetze betroffen sehen sich insgesamt auch Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die außerberuflich Pflege leisten. Dazu zunächst die Grunddaten: »Pflegen oder betreuen Sie eine Person, die auf Grund des Alters, einer Krankheit oder einer Behinderung hilfs- oder betreuungsbedürftig ist?« Auf diese Frage mit Ja antworten bei der Repräsentativumfrage 2010 (bei der erstmals danach gefragt wurde) 8 Prozent der im Dienstleistungs-Sektor Beschäftigten (6 Prozent der Arbeitnehmer, 9 Prozent der Arbeitnehmerinnen). Und hier der Anteil der unter starkem Zeitdruck Arbeitenden: Unter den Beschäftigten, die außerberuflich Pflege leisten, beträgt er 38 Prozent, unter den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern ohne Pflegeverpflichtung 34 Prozent.

Mehr Personal, eine angemessene Zeitplanung und eine klare Arbeitsorganisation sind in den Augen der unter starkem Zeitdruck Arbeitenden die effektivsten Maßnahmen zur Bekämpfung der Arbeitshetze.

Zu den Kriterien für Gute Arbeit zählt für 90 Prozent der Beschäftigten, dass sie genügend Zeit haben, um die Arbeit zu ihrer Zufriedenheit ausführen zu können. Doch nur 37 Prozent der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer geben an, nie Abstriche an der Qualität von Produkt und Service machen zu müssen, um ihr Pensum schaffen zu können. Und nur 20 Prozent kennen bei der Arbeit keinen Zeitdruck, weitere 45 Prozent Zeitdruck nur in geringem Maße.

Wie sind diese Diskrepanzen im Sinne der Guten Arbeit zu schließen? Auskunft dazu bieten die Antworten auf die Frage: »Was hilft Ihnen bzw. würde Ihnen helfen, ohne Zeitdruck zu arbeiten?« In **Abbildung 12** sind die Maßnahmen angeführt, die von den unter starkem Zeitdruck Arbeitenden als die wirksamsten im Kampf gegen die Arbeitshetze eingeschätzt werden (Mehrfachnennungen möglich). An der Spitze der Antworten mit dem höchsten Zustimmungsgrad (»Trifft voll und ganz zu«) steht dabei eine höhere Personalbemessung (56 Prozent), eine angemessene Termin- und Zeitplanung (50 Prozent), eine klare Arbeitsorganisation (49 Prozent), ein klarer Informationsfluss (43 Prozent) und Einfluss auf die Arbeitsmenge (34 Prozent).

Abb. 12 Was der Arbeitshetze ein Ende bereiten würde - Die Top 5 der Beschäftigten, die unter starkem Zeitdruck arbeiten



Wertvolle Hinweise auf Gestaltungsmerkmale einer Arbeit, in der starker Zeitdruck allenfalls die Ausnahme und nicht der Regelfall ist, ergeben sich aber auch aus der Analyse der Zusammenhänge, die nach dem Urteil der Beschäftigten zwischen den einzelnen Aspekten ihrer derzeitigen Arbeitssituation bestehen. Unter welchen Bedingungen der Anteil stark Gehetzter deutlich unter dem Durchschnitt liegt, ist der folgenden Liste zu entnehmen.

<p>Keiner oder nur geringer Arbeitshetze ausgesetzt sehen sich von den Beschäftigten in den Dienstleistungs-Branchen:</p>
<p>▶ 86 Prozent der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die in sehr hohem Maße Einfluss auf ihre Arbeitsmenge nehmen können;</p>
<p>▶ 85 Prozent der Beschäftigten, deren Vorgesetzte oder Vorgesetzter ihre Arbeit sehr gut plant;</p>
<p>▶ 84 Prozent derjenigen, die nie durch unerwünschte Unterbrechungen gestört werden;</p>
<p>▶ 83 Prozent derjenigen, deren Bedürfnisse bei der Planung der Arbeitszeit in sehr hohem Maße berücksichtigt werden;</p>
<p>▶ 83 Prozent der Beschäftigten, die ihr Einkommen als in sehr hohem Maße leistungsgerecht einstufen;</p>
<p>▶ 82 Prozent der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die sich auf die Planung ihrer Arbeitszeit in sehr hohem Maße verlassen können;</p>
<p>▶ 81 Prozent derjenigen, die in sehr hohem Maße Überstunden ausgleichen können, wann sie es wollen;</p>
<p>▶ 81 Prozent der Beschäftigten, die ihre Geschäftsführung oder Behördenleitung für in sehr hohem Maße geeignet halten.</p>

Beschäftigte in der Krankenpflege: Eine bessere Personalausstattung ist mit 76 Prozent die klare Nr. 1 ihres Maßnahmenkatalogs zum Abbau der Arbeitshetze

Am WZB – Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung ist auf der Basis des DGB-Index Gute Arbeit eine Analyse zur Arbeitssituation von Beschäftigten im Gesundheits-, Sozial- und Erziehungswesen erarbeitet worden. Aus der Studie erschließt sich u.a., welche außerordentlich starke Wirkung eine Personalaufstockung im Kampf gegen die Arbeitshetze in den Augen der Beschäftigten hätte. Dass eine höhere Personalbemessung sehr effektiv wäre, sagen 76 Prozent der Krankenschwestern und –pfleger, 70 Prozent der Erzieherinnen und Erzieher und 67 Prozent der Beschäftigten in der Altenpflege.

Autor der Studie ist Dr. Dietmar Dathe unter Mitarbeit von Franziska Paul, erschienen ist sie unter dem Titel *Arbeitsintensität und gesundheitliche Belastungen aus der Sicht von Beschäftigten im Gesundheits-, Sozial- und Erziehungswesen – Eine Analyse mit dem DGB-Index Gute Arbeit*. Publiziert in der Rubrik »Materialien und Studien« der ver.di-Reihe *Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten*, ist die Arbeit in einer Printfassung erhältlich, außerdem zum Download eingestellt unter www.verdi-gute-arbeit.de.

Die gesetzlich vorgeschriebene Gefährdungsanalyse ist derzeit kein wirksames Mittel zur Eindämmung der Arbeitshetze

Zur Ermittlung arbeitsbedingter Belastungen schreibt das Arbeitsschutzgesetz die Durchführung von Gefährdungsbeurteilungen für sämtliche Arbeitsplätze in den Betrieben durch den Arbeitgeber vor. Wie es in der Praxis um die Bestimmung steht, gehörte zu den Schwerpunktthemen der Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit 2008 (die Fragen dazu wurden im Folgejahr aus Platzgründen nicht wiederholt). Die Umfrageergebnisse lassen darauf schließen, dass Gefährdungsanalysen zumindest so, wie sie derzeit gehandhabt werden, im Kampf gegen Arbeitshetze nur einen sehr geringen Effekt haben. Dieses Versagen hat zwei Aspekte:

▶ Auf der Sicht der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer nimmt es ein großer Teil der Arbeitgeber mit der Einhaltung der gesetzlichen Vorschrift nicht sehr genau. Nur insgesamt 30 Prozent der Dienstleistungs-Beschäftigten arbeiten an einem Arbeitsplatz, für den eine Gefährdungsanalyse erstellt wurde (mehrmals 16 Prozent, einmal 14 Prozent). 42 Prozent der Befragten aber gaben an, dass keine Gefährdungsbeurteilung vorgenommen wurde, 28 Prozent wussten die Frage nicht zu beantworten.

▶ Doch auch dort, wo Gefährdungsanalysen erstellt wurden, ist der Anteil stark gehetzt Arbeitender mit rund einem Drittel beträchtlich – 30 Prozent beträgt er unter Beschäftigten, für deren Arbeitsplatz die Beurteilung mehrmals, 34 Prozent unter denjenigen, für deren Stelle sie einmal vorgenommen wurde. (Zum Vergleich: Wurde keine Gefährdungsbeurteilung durchgeführt, liegt der Anteil stark gehetzt Arbeitender bei 36 Prozent.) Kein positiver Effekt ist dabei für Gefährdungsanalysen festzustellen, in deren Rahmen die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer explizit nach möglichen Belastungen durch problematische Arbeitsabläufe, Arbeitszeiten usw. gefragt wurden. Unter den Beschäftigten, denen derlei Fragen gestellt wurden, gibt es 31 Prozent stark gehetzt Arbeitende, ebenfalls 31 Prozent sind es unter den nicht dazu Befragten, 35 Prozent unter jenen, die zum Teil auf das Thema angesprochen wurden.

Wie der Index Gute Arbeit zur Verbesserung der Arbeitsqualität in den Betrieben und Verwaltungen eingesetzt wird

Der soziale Ort, an dem Gute Arbeit zu realisieren ist, sind die Arbeitsverhältnisse vor Ort in den Betrieben und Verwaltungen. Der DGB-Index Gute Arbeit ist daher als ein Instrument konzipiert, mit dem die Arbeitsqualität, außer auf bundesweit repräsentativer Ebene, auch in Unternehmen, Behörden und Organisationen zu messen ist.

Betriebliche Index-Erhebungen sind Ausdruck und Motor einer Beschäftigten-Beteiligung zur Förderung der Arbeitsqualität im Betrieb. Sie sind ein Gradmesser und zugleich ein Richtungsgeber auf dem Weg zur Guten Arbeit. Index-Umfragen und darauf basierende Verbesserungsprozesse wurden mit Unterstützung von ver.di bereits in einer großen Zahl von Dienstleistungs-Betrieben in unterschiedlichen Branchen bzw. der öffentlichen Verwaltung durchgeführt.

► So läuft das Verfahren:

Der Index Gute Arbeit im Betrieb und die damit verbundenen Stärken- und Schwächen-Profile zu den Arbeitsbedingungen werden in Mitarbeiterbefragungen auf der Grundlage des Fragebogens ermittelt, der auch für die Repräsentativumfrage verwendet wird. (Die Liste der indexbildenden Fragen ist unter www.dgb-index-gute-arbeit.de in der Rubrik »Mein Index« veröffentlicht.) In der Regel wird der Fragebogen dabei durch betriebsspezifische Fragestellungen ergänzt. Die Umfragen werden meist im Einvernehmen von Arbeitgebern und Belegschaftsvertretungen durchgeführt, in einigen Fällen von den Betriebs- und Personalräten bzw. Betriebsgruppen in Eigenregie. Die Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung werden den innerbetrieblichen Öffentlichkeiten vorgestellt und dort debattiert, die Beschäftigten sind auch an der Erarbeitung von Verbesserungsvorschlägen beteiligt. Eine Vorstellung davon, wie ein Ergebnisbericht aussehen kann, vermittelt die Auswertung der Umfrage unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Zentralverwaltung der Universität Göttingen, die von den Verantwortlichen der Hochschule unter www.uni-goettingen.de/mitarbeiterbefragung veröffentlicht worden ist.

Der Index Gute Arbeit ist für Betriebe aller Branchen ab etwa 250 Beschäftigte geeignet. In kleineren Betrieben hat sich die Verwendung von Umfrage-Wandzeitungen bewährt, für die über www.verdi-gute-arbeit.de Musterexemplare zu beziehen sind. Weitere Informationen und Materialien sind über die genannte Adresse zu erhalten sowie über www.dgb-index-gute-arbeit.de unter dem Titel »Betriebliche Anwendungen«.

Gut ist eine Arbeit, die den Ansprüchen der Beschäftigten gerecht wird – Der Leitgedanke der Arbeitsberichterstattung aus Sicht der Beschäftigten

- Arbeit braucht ein Maß, das signalisiert, in welchen Aspekten und in welchen Graden die Arbeitsbedingungen der abhängig Beschäftigten den Kriterien für Gute Arbeit entsprechen.
- Arbeitswelten sind primär Menschenwelten. Ihre Gestaltung ist daher in erster Linie an menschlichen Bedürfnissen, Urteilen und Ansprüchen zu messen.
- Die Beschäftigten sind die Hauptbetroffenen der Bedingungen, unter denen sie arbeiten. Daher sind die Beschäftigten auch die berufene Instanz, die Arbeitsbedingungen zu beurteilen und die Kriterien für Gute Arbeit zu bestimmen.
- Die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer kennen ihre Arbeitssituation insgesamt besser als andere Akteure oder Beobachter. Auch deren Einschätzungen zur Arbeitsqualität sind selbstverständlich in Erwägung zu ziehen. Als Primärquelle aber haben die Bewertungen der Beschäftigten zu gelten.
- Demokratische Teilhabe lässt sich nur verwirklichen, wenn die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer die Möglichkeit haben, ihre Belange öffentlich zu artikulieren, sich öffentlich darüber zu verständigen und öffentlich auch mit anderen Akteuren auseinanderzusetzen. Die Gestaltung der Arbeit ist daher ein Thema, das zentral in die innerbetrieblichen und politischen Öffentlichkeiten gehört.

Unter diesen Vorzeichen wurde 2007 der DGB-Index Gute Arbeit ins Leben gerufen – auf diesen Leitgedanken basiert auch die ver.di-Reihe Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten.

www.verdi-gute-arbeit.de

Informationen, Praxisberichte, Termine, Muster für Wandzeitungen bietet die Website der ver.di-Initiative *Gute Arbeit*. Zum Download sind dort etliche Materialien eingestellt, u.a. die vorliegende Publikation und die anderen Titel der ver.di-Reihe *Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten*.

Gemeinsam für GUTE ARBEIT

■ Impressum

Arbeitshetze

So beurteilen die Beschäftigten die Situation in den Dienstleistungs-Branchen

ver.di-Reihe Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten – 4

Juli 2011

Herausgeber:

Ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft
Bereich Innovation und Gute Arbeit
Paula-Thiede-Ufer 10
19179 Berlin
www.verdi-gute-arbeit.de
kontakt@verdi-gute-arbeit.de

Datenanalyse:

Charlotte Woldt, DGB-Index Gute Arbeit GmbH,
auf der Basis der von der TNS Infratest Sozialforschung GmbH 2008-10 durchgeführten Repräsentativumfragen zum DGB-Index Gute Arbeit

Redaktion:

Peter Kulemann, büro für publizistik, Hamburg

Satz und Gestaltung:

kahlfeldt und müller
Agentur für Kommunikation, Hamburg

Druck:

Alsterpaper, Hamburg

V.i.S.d.P.:

Dr. Hans-Joachim Schulz, ver.di