

Auf Kosten der Gesundheit

ARBEITSZEIT Für die Gesundheit der Beschäftigten sind Länge und Lage der Arbeitszeit sowie die Arbeitsintensität wichtig. Eine ver.di-Studie hat Wechselwirkungen mit weiteren Faktoren untersucht – anhand der Arbeitszeit-Realitäten im Dienstleistungssektor.

VON ASTRID SCHMIDT

DARUM GEHT ES

1. Arbeitszeiten im Dienstleistungssektor: Der Beitrag nimmt die Realitäten in mehreren Branchen unter die Lupe.

2. Arbeitsbelastungen und der Faktor Arbeitszeit: Es wird aufgezeigt, wie Arbeitszeit-Realitäten und andere Belastungsfaktoren kumulieren und die Beschäftigten beanspruchen.

3. Arbeits- und Gesundheitsschutz: Praxistipps und Rechtsgrundlagen werden genannt, um die Arbeitszeitgestaltung in den Betrieben zu verbessern.

Aufwandseinschätzungen seitens der Arbeitgeber oder Vorgesetzten und reale Leistungsanforderungen aus der Perspektive der Beschäftigten driften kontinuierlich weiter auseinander. 55% aller Arbeitnehmer/innen in Deutschland fühlen sich bei der Arbeit sehr häufig oder oft gehetzt oder stehen unter Zeitdruck.¹ Immer mehr Beschäftigte können ihre Aufgaben nicht mehr in der vereinbarten Arbeitszeit erfüllen oder müssen Qualitätsabstriche in Kauf nehmen. Das belastet sie. Wo genau sind die Knackpunkte, wo liegen Ansatzpunkte für gute Arbeitsgestaltung?

Arbeitszeitrealitäten in den Dienstleistungsbranchen

Dienstleistungsbeschäftigte arbeiten viel: knapp 40% kommen auf faktische Wochenarbeitszeiten von über 43 Stunden, 18,6% sogar auf über 48 Wochenstunden und damit in die Grauzone des Arbeitszeitgesetzes. Die Länge der Wochenarbeitszeit wirkt sich nachweislich auf die physische und psychische Gesundheit aus und muss deshalb nach Arbeitsschutzgesetz (§ 5 ArbSchG) als Belastungsfaktor in der Gefährdungsbeurteilung berücksichtigt werden.²

In der arbeitsfreien Zeit nicht richtig abschalten können beispielsweise 37,1% derjenigen, die bis zu 40 Wochenstunden arbeiten. Bei denjenigen, die 41 bis 50 Stunden arbeiten sind es schon 48,4%, die nicht richtig abschalten können und bei denen, die auf mehr als

60 Wochenstunden kommen, 66,1%. Ebenfalls negativ wirken der Verzicht auf Erholungspausen, Erreichbarkeitsanforderungen außerhalb der regulären Arbeitszeiten oder unbezahlte Arbeit.

Einflussmöglichkeiten wirken positiv

Fehlende Gestaltungsspielräume bei den Arbeitszeiten erhöhen den Arbeitsstress. 54% aller befragten Dienstleistungsbeschäftigten haben hier geringen oder keinen Einfluss. Wer wenig Autonomie hat, fühlt sich öfter gehetzt und unter Zeitdruck (65%) als diejenigen, die hier großen Gestaltungsspielraum haben (53,3%). Insbesondere der Einfluss auf den Überstundenausgleich wirkt sich aus: 75,6% derjenigen mit geringen Spielräumen hierbei fühlen sich häufig gestresst. Demgegenüber stehen 53,5% derer mit hohen Spielräumen und 37,7% derjenigen, die keine Überstunden machen.

Ein hoher Einfluss auf die Gestaltung der Arbeitszeit kommt der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben zugute, Familie und Freundeskreis werden seltener vernachlässigt (30,7% im Vergleich zu 48,2% mit wenig Einfluss). Ähnlich sieht es beim Überstundenausgleich aus: Wer hier viel Einfluss hat, vernachlässigt seltener Freundeskreis und Familie (31,9%) als diejenigen mit wenig Einfluss (58,8%). Die Ergebnisse zeigen allerdings auch: Arbeitsstress und Vereinbarkeitsprobleme sind auch für ein knappes Drittel der Beschäftigten mit hohen Gestaltungsspielräumen Realität.

¹ Vgl. DGB-Index Gute Arbeit, Report 2016, und Beitrag in »Gute Arbeit« 1/2017 (S. 8ff).

² Vgl. zu den Gesundheitsfolgen überlanger Arbeitszeiten: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin – BAuA (Hrsg.), Dr. Anne Marit Wöhrmann u. a., »Arbeitszeitreport Deutschland 2016« (S. 31 ff).

Nur ein Viertel arbeitet nie »atypisch«

Große Arbeitsvolumina wirken negativ auf die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben. Wer häufig außerhalb der normalen Arbeitszeit für seinen Betrieb arbeitet oder häufig auf Urlaubstage zugunsten der Arbeit verzichtet, vernachlässigt öfter die Familie bzw. den Freundeskreis.

Das bedeutet im Umkehrschluss aber nicht, dass gute Vereinbarkeit allein vom Arbeitsvolumen abhängt – sonst würde nicht ein Drittel aller Beschäftigten, die selten oder nie Arbeit außerhalb der normalen Arbeitszeiten erledigen, ebenfalls konstatieren: Familie oder Freundeskreis kommen oft wegen der Arbeit zu kurz. Negativ auf die Vereinbarkeit wirken beispielsweise auch Schichtarbeit und Arbeit zu atypischen Zeiten am Wochenende, abends oder nachts. Nur ein Viertel aller Dienstleistungsbeschäftigten arbeitet nie zu atypischen Zeiten.

Entgrenzung und Verdichtung in der IKT-Branche

Arbeitsverdichtung ist eine Erfahrung, die viele Beschäftigte in der Informations- und Kommunikationstechnologie machen. 59,3% der IKT-Beschäftigten fühlen sich gehetzt oder unter Zeitdruck. Auch entgrenzte Arbeitszeiten prägen den Arbeitsalltag der IKT-Beschäftigten.

Besonders betroffen sind Beschäftigte mit sogenannter Vertrauensarbeitszeit, also ohne Arbeitszeiterfassung: 25,7% arbeiten unter diesen Bedingungen. Faktische Wochenarbeitszeiten über 48 Stunden, ständige Erreich-

§ ARBEITSZEITERFASSUNG

Das Arbeitszeitgesetz regelt in § 16 (2): Der Arbeitsgeber ist verpflichtet, alle Arbeitszeiten zu erfassen und zu dokumentieren, wenn an einem Werktag mehr als acht Stunden gearbeitet wird. Auch wenn die Verantwortung an die Arbeitnehmer/innen delegiert wird, bleibt diese Verpflichtung bestehen. Die Dokumentation muss zwei Jahre lang aufbewahrt werden.

barkeitsanforderungen und unbezahlte Arbeit sind für über ein Drittel dieser Beschäftigten Realität.

Praxistipp: Es ist ein gewerkschaftlicher Ansatz von ver.di, auf eine Arbeitszeitregulierung zu setzen, die Beschäftigten wie Arbeitgebern gleichermaßen Flexibilität aber auch Planungssicherheit ermöglicht. Bei der Telekom wurde deshalb 2016 der Tarifvertrag „Mobile Working“ als Zusatz zum bereits seit 1998 bestehenden Tarifvertrag Telearbeit abgeschlossen.³

Hetze und Beanspruchungen in der Krankenhauspflege

Die Belastbarkeitsgrenzen in der Krankenhauspflege sind weit überschritten: Über 90% der Krankenhaus-Pflegebeschäftigten berichten von Arbeitshetze und Zeitdruck. Als Hauptursache wird von 91,8% eine knappe Personalbemessung benannt. Die negativen Konsequenzen bekommen nicht nur die Beschäftigten zu spüren: Ein Viertel geht davon

HINTERGRUND

Der Beitrag beruht auf einer Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit für ver.di: Der Zusammenhang zwischen Arbeitszeit und Arbeitsintensität im Dienstleistungssektor sollte genauer ermittelt werden. Die Branchen IKT (Informations- und Kommunikationstechnologien), Krankenhauspflege, Banken, Öffentliche Verwaltungen und der Einzelhandel wurden darin einzeln betrachtet.

Die vom ver.di-Bereich Innovation und Gute Arbeit publizierte Studie basiert auf (Teil-)Ergebnissen für den Dienstleistungssektor aus den Repräsentativbefragungen DGB-Index Gute Arbeit der Jahre 2014/15 – inklusive der Sonderfragen zu Arbeitszeitrealitäten (2014) und Ursachen für Arbeitsstress (2015). Die Studie zum Download unter www.innovation-gute-arbeit.verdi.de/gute-arbeit/materialien-und-studien.

§ ARBEITSZEIT UND MITBESTIMMUNG

Das Arbeitszeitgesetz regelt eine tägliche Arbeitszeit von acht, im Ausnahmefall von bis zu zehn Stunden (plus Pause). Das ergibt bei sechs Werktagen eine wöchentliche Höchstarbeitszeit von 48 Stunden; in Ausnahmefällen bis zu 60 Wochenstunden, die jedoch innerhalb von 24 Wochen wieder ausgeglichen sein müssen (§ 3 ArbZG).

Nach Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG) hat der Betriebsrat (BR) bei der Arbeitszeit umfangreiche Mitbestimmungsrechte: Nach § 87 Abs. 1 Nr. 2 und 3 BetrVG bestimmt er beim

Beginn und Ende der Arbeitszeit mit, auch bei der Lage der Pausen und der Verteilung der Arbeitszeit auf die Wochentage. Und der BR bestimmt mit, wenn Arbeitszeit kurzfristig verkürzt/verlängert wird (Überstunden, Kurzarbeit etc.).

Die Rechtsgrundlagen sollte der BR nutzen, um mit möglichst konkreten Vorschlägen betriebliche Vereinbarungen zu treffen: bezüglich Arbeitszeittage, Ausgleichsregelungen, Kernarbeitszeit, Homeoffice, kurzfristiger Verfügbarkeit etc.

³ Vgl. Beitrag in »Gute Arbeit« 12/2016, »Auf Beteiligung pochen« zu Mobile Working bei der Telekom und anderen betrieblichen Gestaltungsmustern (S. 13 ff).



DIE GEFÄHRDUNGSANZEIGE

Eine Möglichkeit für Beschäftigte nicht nur in der Krankenpflege, Überlastungen (Gefahr für die eigene Gesundheit und negative Auswirkungen auf Dritte) zu melden und zu dokumentieren und sich gegen Ansprüche auf Schadensersatz zu schützen, ist die Überlastungs- bzw. Gefährdungsanzeige. Dazu erschien ein ausführlicher Beitrag in »Gute Arbeit« 5/2015 (S. 18–20).

aus, nicht bis zum Renteneintritt wie bisher weiterarbeiten zu können, drei Viertel aller Beschäftigten berichten von negativen Wirkungen auf die psychische Gesundheit.

Auch die Patient(inn)en sind negativ betroffen, da die Arbeitsverdichtung zu Qualitätsabstrichen führt: 62,8% der Beschäftigten müssen Abstriche machen, um das Arbeitspensum zu schaffen. Um für Abhilfe zu sorgen, fordert ver.di neben betrieblichen Regelungen gesetzliche und tarifvertragliche Mindeststandards für die Personalbemessung.⁴

Zeit- und Leistungsdruck im Bankenbereich

Über die Hälfte aller befragten Bankbeschäftigten berichten von Arbeitsverdichtung innerhalb der letzten 12 Monate (51%) und Arbeitshetze bzw. Zeitdruck (59,1%). Das hängt mit knapper Personalbemessung (62,6%) zusammen, mit zu vielen gleichzeitig zu bearbeitenden Vorgängen (60,7%), aber auch mit knappen Termin- und Zeitvorgaben (43,1%).

Als eine wesentliche Ursache wird von Beschäftigten der Leistungs- und Verkaufsdruck thematisiert – bereits 2008 gab es hierzu eine bundesweite ver.di-Kampagne unter dem Motto »Verkaufsdruck, Nein Danke«. Ein Ziel

der Kampagne war nachhaltiger Arbeits- und Gesundheitsschutz. Betriebliche Regelungen konnten beispielsweise bei der Commerzbank erreicht werden: 2012 schlossen Gesamtbetriebsrat (GBR) und Arbeitgeber eine Gesamt-Betriebsvereinbarung zur Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen ab: Eine solche Gefährdungsbeurteilung ist nicht nur regelmäßig alle drei Jahre und anlassbezogen zu wiederholen, sondern auch projektbezogen im Vorfeld von wesentlichen Veränderungen. Hierzu zählen z. B. die Einführung neuer Prozesse und Personalabbau in größerem Umfang.

Interaktionsarbeit unter Zeitdruck in der Verwaltung

Einerseits große Spielräume bei der Gestaltung von Arbeit und Arbeitszeiten, andererseits zunehmender Arbeitsstress – so sieht die Lage in vielen öffentlichen Verwaltungen aus: 40% der Beschäftigten berichten von einer Arbeitsverdichtung innerhalb der letzten 12 Monate. 52,8% fühlen sich gehetzt bzw. stehen unter Zeitdruck. Eine der Hauptursachen ist auch hier eine knappe Personaldecke.

Betroffen ist ein Sektor, in dem es 70,6% der Beschäftigten arbeitsbedingt (sehr) häufig mit Bürger/innen und Kund(inn)en zu tun haben. Diese Interaktionsarbeit braucht Zeit – denn die »Arbeitsgegenstände« sind die Anliegen von Menschen. Mit ihnen müssen die Beschäftigten kooperieren, Gefühle der Bürger/innen oder Kund(inn)en »verarbeiten« und mit ihren eigenen Emotionen umgehen (vgl. Böhle et al 2015).

Gestaltungstipp: Ein Weg, mehr Ruhe und Zeit für die jeweiligen Aufgabenbereiche zu erhalten, wurde bei den Allgemeinen Sozialen Diensten (ASD) in Bochum beteiligungsorientiert im Rahmen eines gewerkschaftlichen



GEFÄHRDUNGSBEURTEILUNG – MITBESTIMMT

Ein Hebel für Betriebsräte, Einfluss auf die Arbeitsbedingungen zu nehmen, ist die Gefährdungsbeurteilung – nicht nur der psychischen Belastungen. Nach § 87 Abs. 1 Nr. 7 BetrVG (Arbeits- und Gesundheitsschutz) hat der Betriebsrat ein umfassendes Mitbestimmungs- und Zustimmungsverweigerungsrecht in Bezug auf die Ausgestaltung der Gefährdungsbeurteilung. Wichtig ist es, die Gefährdungsbeurteilung

nach Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) als Prozess beteiligungsorientiert zu planen und durchzuführen, um passende, zielorientierte Maßnahmen entwickeln und die Umsetzung sicherstellen zu können. Als ein möglicher Belastungsfaktor bei der Arbeit ist auch die Arbeitszeitgestaltung zu bewerten (§ 5 Abs. 3 Nr. 4 ArbSchG). ver.di-Handlungshilfe unter www.verdi-gefaehrdungsbeurteilung.de.



Diese Arbeitszeiten sind erlaubt

Rudolf Buschmann / Jürgen Ulber
Arbeitszeitgesetz
Basiskommentar mit Nebengesetzen und Europäischem Recht
8., überarbeitete Auflage
2015. 558 Seiten, kartoniert
€ 39,90
ISBN: 978-3-7663-6307-7

www.bund-verlag.de/6307



kontakt@bund-verlag.de
Info-Telefon: 069/795010-20

⁴ Seit 2016 gibt es an der Charité Berlin den »Tarifvertrag Gesundheitsschutz und Demografie« mit Regelungen zur Personalbemessung u. a. Mindeststandards (vgl. Artikel »Gute Arbeit« 9/2016, S. 17 ff).

Modellprojekts zum demografischen Wandel entwickelt. Um Freiräume für die Dokumentation von Fällen zu schaffen und Büroarbeitszeiten von Beratungszeiten besser zu trennen, wurden die Öffnungszeiten reduziert und die Option auf das »Homeoffice« eingeführt.⁵

Hetze, Emotionen, flexible Arbeitszeiten im Einzelhandel

Über die Hälfte der Beschäftigten im Einzelhandel fühlt sich häufig bei der Arbeit gehetzt bzw. steht unter Zeitdruck (55,4%). Mitverursacht ist die Situation abermals durch eine knappe Personalbemessung, so das Urteil von 57,5% der Befragten. Dabei arbeiten 85,8% der Beschäftigten in direktem Kundenkontakt, das kostet Energie und ist eine besondere Anforderung (s.o. Interaktionsarbeit): Ein Drittel der Befragten (35,1%) berichtet sehr häufig oder oft davon, Gefühle bei der Arbeit verbergen zu müssen.

Die von Belastungen geprägte Arbeitssituation wirkt negativ auf die psychische Gesundheit: Fast die Hälfte (48,5%) der Einzelhandelsbeschäftigten fühlt sich am Ende eines Arbeitstags körperlich oder emotional erschöpft und 44,2% gehen nicht davon aus, unter den derzeitigen Bedingungen bis zum Rentenalter durchzuhalten. Denn zu den psychischen kommen körperliche Belastungen durch wechselnde atypische Arbeitszeiten (bis spätabends, samstags etc.) und langes Stehen, oft Heben und Tragen.

Arbeitszeit und Arbeitsintensität gehören zusammen

Die Rahmenbedingungen, unter denen gearbeitet wird, haben sich in den vergangenen Jahren bzw. Jahrzehnten teils grundlegend verändert. Das hat nicht nur Arbeitszeitmodelle und Arbeitszeitrealitäten beeinflusst, sondern auch zu einer kontinuierlich zunehmenden Verdichtung und Intensivierung von Arbeit geführt.

- Durch indirekte Steuerungssysteme haben die Arbeitgeber die Verantwortung für den Erfolg von Arbeitsprozessen auf die Beschäftigten übertragen und so den Druck und die Bereitschaft zu selbstgefährdendem Handeln erhöht (vgl. Peters 2009).
- Ergebnisorientierung – teils gekoppelt mit Zielvereinbarungen, oft auf Grundlage un-



Belastend: Atypische Arbeitszeiten oder »Arbeit auf Abruf« sind im Handel bereits üblich.

realistischer Einschätzungen des Aufwands – sorgt für Verdichtung und Entgrenzung. Werden vereinbarte Aufgaben nicht in der vereinbarten Zeit bewältigt, aber Ergebnisse erwartet, geraten Beschäftigte unter Druck, (noch) länger und intensiver zu arbeiten.

- Ein hohes Maß an Flexibilität wird erwartet. Flexible Arbeitszeiten, permanente Erreichbarkeit, kurzfristige Änderungen der Schichten, Arbeit auf Abruf, mobile Arbeitsmittel wie Laptop und Smartphone – wenn davon nur einseitig der Arbeitgeber profitiert, ist die Wirkung für Beschäftigte nicht positiv, sondern belastend.

All diese Anforderungen wirken sich auf die Arbeitszeit ebenso aus wie auf die Arbeitsintensität. Beide Dimensionen beeinflussen sich wechselseitig und verstärken Belastungen bzw. negative Beanspruchungen. Auf dem Spiel steht dabei die Gesundheit der Beschäftigten. Gestaltungsinitiativen für »Gute Arbeit«, etwa im Hinblick auf den Belastungsabbau, sind zunehmend gefragt: unter Anwendung und Verknüpfung der Schutzvorschriften und dem Ergreifen von Maßnahmen nach dem Arbeitszeit- und dem Arbeitsschutzgesetz. ◀



Astrid Schmidt, Referentin im ver.di-Bereich Innovation und Gute Arbeit.



gutearbeit-online.de

▷ Titelthema »Gesundheitsschutz: Warum Arbeitszeit Grenzen braucht« in »Gute Arbeit 1/2016 (S. 8–22).

▷ Mehr zur Gefährdungsbeurteilung lesen in »Gute Arbeit« 10/2016 (S.16ff): »In sieben Schritten: Gefährdungen beurteilen!« Ebenfalls zur Gefährdungsbeurteilung (psychischer Belastungen) lesen: »Gute Arbeit« 6/2016 (S.28ff), 4/2016 (S. 23ff), 2/2016 (S.13ff), 1/2016 (S. 27ff).

▷ Neue Managementmethoden, Führung über Ziele wie »Indirekte Steuerung: Mehr Stress durch mehr Freiheit« im Titelthema 2/2016 (S. 8–19).

⁵ Vgl. www.gemeinden.verdi.de/projekte/modellprojekt-demografischer-wandel.