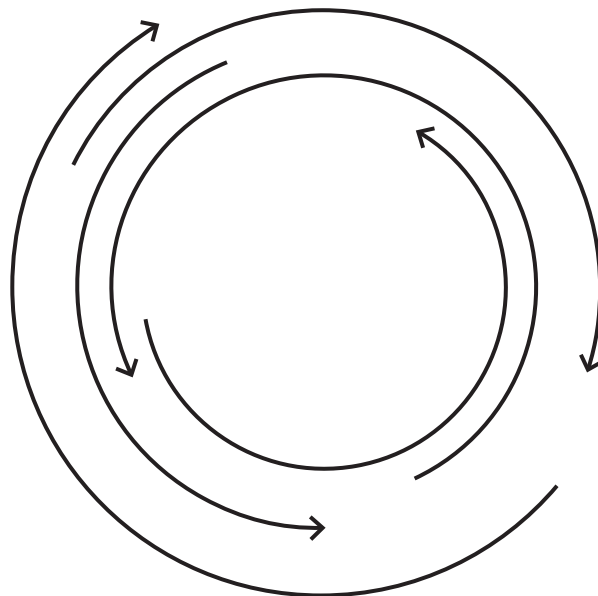


Arbeitszeit und Belastung

Eine Sonderauswertung auf Basis des DGB-Index Gute Arbeit 2014/15 für den Dienstleistungssektor



Arbeitszeit und Belastung

Eine Sonderauswertung auf Basis des DGB-Index Gute Arbeit 2014/15 für den Dienstleistungssektor

Studie im Auftrag der ver.di Bundesverwaltung
Ressort 13, Bereich Innovation und Gute Arbeit

Ines Roth, Input Consulting, unter Mitarbeit von
Astrid Schmidt, ver.di-Bereich Innovation und Gute Arbeit

- 4 Vorwort
- 6 Einleitung

8 Methode und Stichprobe

- 9 Der DGB-Index Gute Arbeit
- 12 Die Zusammensetzung der Stichprobe
- 15 Die Arbeitsqualität im Dienstleistungssektor

18 Arbeitszeit im Dienstleistungssektor

- 19 Dauer, Lage, Verteilung und Arbeitszeitwünsche
- 26 Arbeitszeit und Belastung
- 31 Arbeitszeit und Vereinbarkeit von Privat- und Berufsleben

36 Arbeitszeitrealitäten in ausgewählten Branchen

- 38 Informations- und Kommunikationstechnologie
- 45 Banken
- 52 Pflege im Krankenhaus
- 62 Öffentliche Verwaltung
- 70 Einzelhandel

80 Anhang

- 81 Glossar
- 81 Literaturverzeichnis
- 85 Weitere Publikationen zum Thema
- 88 Impressum

Vorwort

In der Arbeitszeitdebatte wird gerne polarisiert und dem Wunsch der Arbeitgeber nach mehr Flexibilität das angeblich unzeitgemäße Beharren der Gewerkschaften auf statischen, kontrollierenden Regelungen entgegengestellt. Dabei wird übersehen, dass gerade Gewerkschaften schon lange Arbeitszeitmodelle mitgestalten und regulieren, die Beschäftigten mehr Autonomie und eine bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie ermöglichen. Ignoriert wird, dass die Arbeitszeitgesetze vor Gesundheitsgefährdungen durch Arbeit schützen. Und die Schutzgrenzen wie etwa wöchentliche und tägliche Höchstarbeitszeiten, Ruhepausen etc. sind abgeleitet aus arbeitsmedizinischen und arbeitswissenschaftlichen Erkenntnissen.

Die Gestaltungsspielräume für gute Arbeitszeitregelungen sind auch im bestehenden gesetzlichen Rahmen sehr groß. Was aber sind gute Arbeitszeitregelungen aus Sicht der Beschäftigten? Deren Vorstellungen sind sicherlich nicht deckungsgleich mit Arbeitgeberphantasien von flexiblen Arbeitszeitkontingenten, über die je nach Bedarf und rund um die Uhr verfügt werden kann. Viele Beschäftigte wollen beispielsweise: weniger arbeiten im Falle von Vollzeitbeschäftigung und mehr arbeiten im Falle von Teilzeitbeschäftigung. Sie verlangen nach Planbarkeit, einem Recht auf Nichterreichbarkeit und Zeit für ein Privatleben. Zeit für Weiterbildung ist für sie wichtig. Und dazu braucht es eine Leistungsbemessung, die es Beschäftigten ermöglicht, ihre Arbeit im Einklang mit den beruflichen Qualitätsansprüchen, ohne Hetze und Druck mit Rücksicht auf die eigene Geschwindigkeit zu erledigen.

Solche Bedingungen herrschen derzeit oft nicht vor. Im Gegenteil, gut ein Fünftel aller Vollzeitbeschäftigten arbeitet faktisch 43–48 Stunden pro Woche, ein knappes Fünftel (18,6 Prozent) sogar mehr als 48 Wochenstunden. Dreiviertel aller Dienstleistungsbeschäftigten arbeitet regelmäßig zu atypischen Arbeitszeiten – abends, nachts, am Wochenende. Und über die Hälfte hat keinen Einfluss auf die Gestaltung der Arbeitszeiten. All dies wirkt sich auf die psychische Gesundheit aus – je länger und entgrenzter die Arbeitszeiten, desto schlechter können Menschen in ihrer arbeitsfreien Zeit abschalten. Je weniger Gestaltungsspielräume vorhanden sind und je höher das Arbeitsvolumen ist, desto stärker ist der Arbeitsstress. Das alles zeigt die vorliegende Studie.

Wer von Arbeitszeiten spricht, darf zu Leistungsanforderungen nicht schweigen. Denn Arbeitszeit und Belastung sind zwei Seiten einer Medaille. Die besten Regelungen laufen ins Leere, wenn die Arbeitsanforderungen nicht in der vereinbarten Zeit zu leisten sind, dennoch aber erwartet werden. Hierin liegt eine gewaltige Herausforderung für die Gewerkschaften, die schon länger damit konfrontiert sind, dass in Betrieben und Verwaltungen immer weniger die geleisteten Arbeitsstunden zählen, sondern immer mehr die Arbeitsergebnisse. Ein gewerkschaftlicher Ansatzpunkt ist etwa ein verstärkter betrieblicher Belastungsschutz, der die psychischen Gefährdungen in den Blick nimmt und beteiligungsorientiert mit allen Akteuren an Lösungen arbeitet, die im Idealfall präventiv greifen.

Wer von Arbeitszeiten spricht, muss auch die Wirkungen des digitalen Wandels in den Blick nehmen, weil perspektivisch gesellschaftlicher Reichtum in immer weniger Zeit produziert werden kann. Die Produktivitätsgewinne werden absehbar steigen, während gleichzeitig Jobs wegfallen. Die Frage ist, wer von den Gewinnen profitiert – und wie die Teilhabe so gestaltet werden kann, dass möglichst viele Menschen einbezogen sind. Ein Vorschlag liegt bereits auf dem Tisch: Arbeitszeitverkürzung in Form kurzer Vollzeit, zum Beispiel in Form freier Verfügungstage, so genannter „FreiTage“. Das Konzept ist so einfach wie wirksam: Diese Verfügungstage sind skalierbar – und können sukzessive eingeführt werden, im Idealfall bis hin zu einer regulären Vier-Tage-Woche. Sie sind beschäftigungswirksam – denn ganze freie Tage können nicht so einfach mit bestehendem Personal kompensiert werden wie stundenweise tägliche Arbeitszeitverkürzungen. Freie Verfügungstage sind auf die unterschiedlichsten Berufsgruppen mit den unterschiedlichsten Arbeitszeitmodellen anwendbar und schaffen einen notwendigen Ausgleich zur steigenden Arbeitsverdichtung.

Wir brauchen neue Arbeitszeitmodelle, die den großen Entwicklungen wie Digitalisierung, geänderten Anspruchshaltungen und steigender Arbeitsdichte Rechnung tragen. Es geht darum, die Arbeitsfähigkeit jedes und jeder Einzelnen langfristig zu erhalten. Es gilt zu verhindern, dass Digitalisierungsgewinne nur einigen Wenigen zu Gute kommen. Um die Chancengleichheit zwischen den Geschlechtern durch bessere Vereinbarkeitsoptionen praktisch zu befördern, sind Initiativen notwendig. Denn schafft ist gute Arbeit. Und das ist ein Auftrag, den wir von unseren zwei Millionen Mitgliedern erhalten haben.



Lothar Schröder,
Mitglied im ver.di-Bundesvorstand und Bundesfachbereichsleiter TK/IT

Einleitung

Die Arbeitszeit ist ein wesentlicher Bestandteil des Arbeitsverhältnisses. Der Arbeitnehmer schuldet seinem Arbeitgeber nicht einen bestimmten Arbeitserfolg, seine Verpflichtung besteht in der Erbringung einer Arbeitsleistung über eine bestimmte Dauer und gegebenenfalls auch an einem bestimmten Ort (vgl. Blanke 2015). Als zentrales Element der Leistungserbringung gab und gibt es auch heute noch zahlreiche Auseinandersetzungen zwischen Arbeitgeberverbänden und Gewerkschaften über die Dauer und Lage der Arbeitszeit.

Seit geraumer Zeit drängen die Arbeitgeber auf eine Flexibilisierung der Arbeitszeit. Jüngst dreht sich die Debatte um die Änderung der täglichen Höchstarbeitszeit von derzeit acht Stunden auf eine wöchentliche Höchstarbeitszeit von 48 Stunden, eine Forderung der Bundesvereinigung der Deutschen Arbeitgeberverbände (BDA) (BDA 2015). Die BDA argumentiert in ihrem Positionspapier, dass die bisherigen Regelungen angesichts der fortschreitenden Digitalisierung zu unflexibel seien und den Bedürfnissen der Unternehmen und Beschäftigten nicht gerecht werden würden. Die Unternehmen bräuchten mehr Spielräume, um auf betriebliche Notwendigkeiten reagieren zu können (vgl. Haufe.de 2015).

Der Deutsche Gewerkschaftsbund (DGB) setzt dem entgegen, dass das Arbeitszeitgesetz schon heute flexible und gleichzeitig faire Arbeitszeitregelungen für Beschäftigte ermöglicht, auch Arbeit bis zu zehn Stunden am Tag (DGB 2016). In der betrieblichen Praxis zeigt sich dies an zahlreichen Betriebsvereinbarungen, beispielsweise zu Kontenmodellen, Langzeitkonten, Vertrauensarbeitszeit, flexiblen Arbeitszeiten und Schichtsystemen. Auch in der digitalisierten Arbeitswelt bleibe der Acht-Stunden-Tag als Regelfall eine unabdingbare Voraussetzung für mehr Flexibilität, denn Arbeit brauche auch in Zukunft vernünftige Grenzen. In ähnlicher Weise äußert sich auch der Bundeswirtschaftsminister Sigmar Gabriel. Er betont zwar, dass flexible Arbeitszeitmodelle für viele Menschen wichtig seien, warnte aber davor, Arbeitszeitbegrenzungen aufzuheben, die aufgrund des Gesundheits- und Arbeitsschutzes geboten seien (Haufe.de 2015). Der Zweck des Arbeitszeitgesetzes ist es schließlich, „1. die Sicherheit und den Gesundheitsschutz der Arbeitnehmer in der Bundesrepublik Deutschland und in der ausschließlichen Wirtschaftszone bei der Arbeitszeitgestaltung zu gewährleisten und die Rahmenbedingungen für flexible Arbeitszeiten zu verbessern sowie 2. den Sonntag und die staatlich anerkannten Feiertage als Tage der Arbeitsruhe und der seelischen Erhebung der Arbeitnehmer zu schützen.“ (Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) 06.06.1994; Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) 06.06.1994, ArbZG § 1)

Die politischen Diskussionen um Arbeitszeit können nicht losgelöst von der Frage nach Arbeitsintensität betrachtet werden. Sie bewegen sich immer im Spannungsfeld zwischen betrieblichen Anforderungen, Gesundheitsschutz und der Vereinbarkeit von Arbeit und Privatem. Im Grünbuch Arbeit 4.0 weist das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) darauf hin, dass mit dem digitalen Wandel neue Freiheiten für Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer verbunden sind, sich gleichzeitig aber auch die Zeitbedarfe der

Unternehmen verändert haben (Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) 2015a). Dabei laufen die betrieblichen Anforderungen an Flexibilität zum Teil quer zu den individuellen Flexibilitätsbedürfnissen der Beschäftigten. Die Frage ist, wie Lösungen aussehen können, die die betrieblichen und die Arbeitnehmerinteressen im Hinblick auf Flexibilität berücksichtigen (ebd.).

Die Diskussionen um Flexibilisierung und Ausweitung der Arbeitszeit werden flankiert von zahlreichen wissenschaftlichen Untersuchungen zur Gestaltung menschengerechter Arbeitszeit ebenso wie zu den gesundheitlichen und sozialen Auswirkungen langer und flexibler Arbeitszeiten. Als wissenschaftlich gesichert gilt, dass überlange Arbeitszeiten sowie Schichtarbeit negative gesundheitliche Folgen haben können. Dasselbe gilt für die Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben, die durch flexible und überlange Arbeitszeiten deutlich erschwert wird. Dabei hat „der Arbeitzeitschutz (...) nicht nur das Ziel, den Arbeitnehmer vor Überforderung durch den Arbeitgeber zu schützen, er dient auch dem Schutz vor selbst auferlegter übermäßiger Arbeitsbelastung“ (Blanke 2015, S. 192). Zudem eröffnen gesetzliche Arbeitszeitregelungen auch Gestaltungs- und Verhandlungsspielräume, um die Regelungen an betriebliche Besonderheiten anpassen zu können.

Der Arbeitzeitschutz von Arbeitnehmer/innen und Auszubildenden ist im Wesentlichen im Arbeitszeitgesetz (ArbZG) geregelt, das zum 1. Juli 1994 in Kraft getreten und die Arbeitszeitverordnung und andere, teilweise noch ältere, Gesetze und Verordnungen abgelöst hat (Blanke 2015). Regelungsgegenstand des Arbeitszeitgesetzes sind die Höchstarbeitszeiten, Ruhepausen, Ruhezeiten und das Verbot der Sonn- und Feiertagsbeschäftigung (ebd.). Die werktägliche Arbeitszeit der Arbeitnehmer darf acht Stunden nicht überschreiten (§ 3 ArbZG). Bei einer Sechs-Tage-Woche ergibt sich damit eine durchschnittliche Höchstarbeitszeit von 48 Stunden in der Woche. Die werktägliche Arbeitszeit kann auf bis zu zehn Stunden verlängert werden (d.h. auf maximal 60 Stunden in der Woche), wenn innerhalb von sechs Monaten im Durchschnitt acht Stunden werktäglich nicht überschritten werden (ebd.). Damit ergibt sich aus dem Arbeitszeitgesetz bereits ein hohes Maß an Flexibilität bei der Arbeitszeitgestaltung. Die Mindestdauer der Ruhepausen ist nach § 4 ArbZG nach der Dauer der Arbeitszeit gestaffelt und beträgt bei mehr als 6 bis zu 9 Stunden Arbeitszeit 30 Minuten, bei mehr als 9 Stunden 45 Minuten. Länger als sechs Stunden am Stück dürfen Arbeitnehmer nicht ohne Ruhepause beschäftigt werden. Darüber hinaus müssen Arbeitnehmer nach § 5 ArbZG nach Beendigung der täglichen Arbeitszeit eine ununterbrochene Ruhezeit von mindestens elf Stunden haben. Ausnahmeregelungen gelten für besondere Betriebe wie Krankenhäuser, Gaststätten, Verkehrsbetriebe, Rundfunkanstalten etc. Arbeitnehmer dürfen nach § 9 ArbZG an Sonntagen und gesetzlichen Feiertagen nicht beschäftigt werden. § 10 ArbZG erlaubt jedoch Ausnahmen für Arbeiten, die nicht ausschließlich an Werktagen vorgenommen werden können wie beispielsweise in Not- und Rettungsdiensten, Krankenhäusern, Rundfunkanstalten, Gaststätten, Theater und der Energie- und Wasserversorgung.

Methode und Stichprobe

Der DGB-Index Gute Arbeit

Der DGB-Index Gute Arbeit wird seit 2007 in der Regel jährlich repräsentativ erhoben und verfolgt das Ziel, die Arbeitsbedingungen und die daraus resultierende Beanspruchung aus Sicht der abhängig Beschäftigten in Deutschland zu erfassen.¹ Befragt werden Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer aller Branchen, Berufsgruppen, Betriebsgrößen, Einkommensgruppen, Regionen und Beschäftigungsverhältnisse. Das Ergebnis ist ein repräsentatives Bild der Arbeitssituation der abhängig Beschäftigten in Deutschland.

Der DGB-Index Gute Arbeit bildet auf der Basis arbeitswissenschaftlicher Erkenntnisse die Qualität von Arbeit in drei maßgeblichen Bereichen der Arbeitswelt ab, die als „Teilindizes“ bezeichnet werden. Der erste Bereich befasst sich mit den für die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer verfügbaren Ressourcen. Hier geht es u.a. um die Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten, die Führungsqualität und Unternehmenskultur sowie die persönlichen und beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten. Der zweite die Arbeitsqualität maßgeblich beeinflussende Bereich umfasst Fragen zu körperlichen und psychischen Belastungen bei der Erwerbsarbeit sowie zur Arbeitszeitalage und Arbeitsintensität. Der dritte Bereich beschäftigt sich mit Einkommen und Sicherheit – sowohl mit der materiellen Absicherung der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in Form eines ausreichenden Einkommens, sozialer Sicherung und eines sicheren Arbeitsplatzes als auch der Frage der Leistungsgerechtigkeit des Einkommens.

Der DGB-Index Gute Arbeit erfasst die Arbeitsqualität anhand von insgesamt 11 Kriterien, die auf Grundlage des aktuellen arbeitswissenschaftlichen Forschungsstands als Bedingungsfaktoren einer menschengerechten und persönlichkeitsförderlichen Arbeitsgestaltung ausgewählt und konzipiert wurden (vgl. Abb. 1).

Die Antworten der Beschäftigten werden sowohl auf der Ebene der Kriterien als auch in den drei Teilbereichen zu Indexwerten verdichtet, so dass aussagekräftige Vergleiche zwischen den Kriterien und zwischen den jährlichen bundesweiten Repräsentativbefragung möglich sind.

Die Ermittlung der Indexwerte in den oben dargestellten 11 Kriterien basiert auf insgesamt 42 Fragen zur Qualität der Arbeitsbedingungen, die in Abbildung 2 in Kurzform dargestellt sind (vgl. Abb. 2). Mit diesen sogenannten „indexbildenden Fragen“ wird erhoben, ob und in welchem Ausmaß arbeitsimmanente Belastungen (wie beispielsweise Arbeitshetze) vorliegen und Ressourcen (wie beispielsweise Einflussmöglichkeiten in der Arbeit) vorhanden sind. Zusätzlich werden die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer auch nach dem Grad der Belastung gefragt, der sie sich durch die Präsenz bzw. Absenz solcher Faktoren ausgesetzt sehen.

¹ Weitere Erläuterungen zum DGB-Index Gute Arbeit sind dem Methodenbericht zur Weiterentwicklung des DGB-Index Gute Arbeit zu entnehmen (Holler 2013). Auf der Homepage www.dgb-index-gute-arbeit.de finden sich neben den jährlichen Reports auch Sonderauswertungen des DGB-Index Gute Arbeit zu unterschiedlichen Themen.

Abb. 1 DGB-Index Gute Arbeit

Ressourcen	Gefährdungen / Belastungen	Einkommen und Sicherheit
Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten	Lage und Planbarkeit der Arbeitszeit	Einkommen
Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten	Soziale und emotionale Belastungen	Betriebliche Sozialleistungen
Führungsqualität und Unternehmenskultur	Körperliche Belastungen	Arbeitsplatzsicherheit/ berufliche Zukunftsaussichten
Sinngehalt der Arbeit	Widersprüchliche Anforderungen und Arbeitsintensität	

Quelle: DGB-Index Gute Arbeit

Die Indexwerte ergeben sich aus den einzelnen Antworten bzw. Antwortkombinationen. Die jeweils positivste Antwortmöglichkeit erreicht 100 Punkte, die negativste wird dagegen mit 0 Punkten versehen. Nach einem auf arbeitswissenschaftlichen Standards basierenden Modell erfolgt die Abstufung der Indexwerte zwischen 0 und 100 gleichmäßig in Schritten von 16,66 Punkten (vgl. Holler 2013, S. 27).

Die Kategorisierung der Indexwerte erfolgt in Anlehnung an die Standarddefinition menschengerechter Arbeit nach Luczak und Volpert. Als menschengerecht definieren diese Arbeit, wenn die Arbeitenden „in produktiven und effizienten Arbeitsprozessen, schädigungslose, ausführbare, erträgliche und beeinträchtigungsfreie Arbeitsbedingungen vorfinden, Standards sozialer Angemessenheit nach Arbeitsinhalt, Arbeitsaufgabe, Arbeitsumgebung sowie Entlohnung und Kooperation erfüllt sehen, Handlungsspielräume entfalten, Fähigkeiten erwerben und in Kooperation mit anderen ihre Persönlichkeit erhalten und entwickeln können“ (Schlick et al. 2010, S. 7). Solche Arbeitsbedingungen erreichen bei der Befragung mit dem DGB-Index-Gute-Arbeit zwischen 80 und 100 Punkte und fallen somit in die Kategorie „Gute Arbeit“. „Da sich der Großteil der erhobenen Arbeitsqualitäten im Bereich zwischen guter und schlechter Arbeit befindet und – wie Analysen gezeigt haben – sich die Arbeitslagen des oberen Mittelfeldes doch deutlich von denen des unteren Mittelfeldes unterscheiden, wird dieser Bereich in zwei Gruppen unterteilt, so dass ... insgesamt vier Qualitätsstufen unterschieden werden.“ (Holler 2013, S. 24f.)

- Schlechte Arbeit (DGB-Index < 50)
- Arbeitsqualität im unteren Mittelfeld (DGB-Index ab 50 bis < 65)
- Arbeitsqualität im oberen Mittelfeld (DGB-Index ab 65 bis < 80)
- Gute Arbeit (DGB-Index Gute Arbeit ab 80)

Die Teilindizes für „Ressourcen“, „Belastungen“ sowie „Einkommen & Sicherheit“ errechnen sich aus den Durchschnittswerten der dazugehörigen Kriterien. Der Gesamtindex wird aus dem Durchschnitt der drei Teilindex-Werte ermittelt.

Abb. 2 DGB-Index Gute Arbeit – Die 11 Kriterien zur Ermittlung der Arbeitsqualität

Teilindex Ressourcen	
1. Gestaltungsmöglichkeiten	Können die Beschäftigten Einfluss auf die Arbeitsmenge nehmen? Ist es ihnen möglich, die Gestaltung ihrer Arbeitszeit zu beeinflussen? Können sie ihre Arbeit selbständig planen?
2. Entwicklungsmöglichkeiten	Bietet der Betrieb berufliche Weiterbildungsmöglichkeiten? Können die Beschäftigten eigene Ideen in ihre Arbeit einbringen? Ihr Wissen und Können weiterentwickeln? Haben Sie Aufstiegschancen?
3. Betriebskultur	Gibt es Wertschätzung durch Vorgesetzte? Hilfe von KollegInnen? Ein offenes Meinungsklima? Wird rechtzeitig informiert? Planen die Vorgesetzten gut? Wird Kollegialität gefördert?
4. Sinn der Arbeit	Haben die Beschäftigten den Eindruck, dass sie mit ihrer Arbeit einen wichtigen Beitrag für die Gesellschaft leisten? Einen wichtigen Beitrag für den Betrieb? Identifizieren sie sich mit ihrer Arbeit?
Teilindex Belastungen	
5. Arbeitszeitlage	Wird am Wochenende gearbeitet? In den Abendstunden? In der Nacht? Wird von den Beschäftigten erwartet, ständig für die Arbeit erreichbar zu sein? Leisten sie auch unbezahlte Arbeit für den Betrieb?
6. Emotionale Anforderungen	Sind die Beschäftigten respektloser Behandlung ausgesetzt? Müssen sie ihre Gefühle bei der Arbeit verbergen? Kommt es zu Konflikten oder Streitigkeiten mit KundInnen, PatientInnen, KlientInnen?
7. Körperliche Anforderungen	Muss in ungünstigen Körperhaltungen gearbeitet werden? Bei Kälte, Nässe, Zugluft? Müssen die Beschäftigten körperlich schwer arbeiten? Sind sie bei der Arbeit Lärm ausgesetzt?
8. Arbeitsintensität	Gibt es Arbeitshetze? Unterbrechungen des Arbeitsflusses? Schwer zu vereinbarende Anforderungen? Werden alle wichtigen Arbeitsinformationen geliefert? Müssen Abstriche bei der Qualität der Arbeitsausführung gemacht werden?
Teilindex Einkommen und Sicherheit	
9. Einkommen	Wird die Arbeit leistungsgerecht bezahlt? Hat das Einkommen ein Niveau, dass sich davon leben lässt? Wird die Rente, die sich aus der Erwerbstätigkeit ergibt, später zum Leben reichen?
10. Betriebliche Sozialleistungen	Gibt es ausreichend Angebote zur Altersvorsorge im Betrieb? Werden Maßnahmen zur Gesundheitsförderung offeriert? Werden weitere Sozialleistungen geboten, z.B. Kinderbetreuung, Fahrtkosten- oder Essenszuschläge?
11. Beschäftigungssicherheit	Sind die Beschäftigten in Sorge, dass ihr Arbeitsplatz durch technische Veränderungen oder Umstrukturierungen überflüssig wird? Machen sie sich Sorgen um ihre berufliche Zukunft? Um ihren Arbeitsplatz?

Quelle: Institut DGB-Index Gute Arbeit (2012)

Die Zusammensetzung der Stichprobe

Gegenstand der vorliegenden Auswertung sind die Arbeitsbedingungen der abhängig Beschäftigten im Dienstleistungssektor. Der thematische Schwerpunkt liegt dabei auf der Länge, Lage und Organisation der Arbeitszeit und den damit verbundenen Implikationen für die Gesundheit und die Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben.²

Die Abgrenzung des Dienstleistungssektors erfolgt anhand der Wirtschaftszweigklassifizierung des Statistischen Bundesamts (2007). Insgesamt umfasst die Stichprobe 7.601 abhängig Beschäftigte im Dienstleistungssektor.³ Diese verteilen sich wie folgt auf die einzelnen Wirtschaftsabschnitte (vgl. Abb. 3).

Den höchsten Anteil an Beschäftigten in der vorliegenden Stichprobe hat das Gesundheits- und Sozialwesen mit 22,3 Prozent, gefolgt vom Handel mit 16,7 Prozent und der öffentlichen Verwaltung, Verteidigung und Sozialversicherung mit 12,2 Prozent. Sie machen mehr als die Hälfte der abhängig Beschäftigten der Stichprobe aus. Hierauf folgen Erziehung und Unterricht mit 9,8 Prozent, Erbringung von Finanz- und Versicherungsdienstleistungen mit 5,8 Prozent und Information und Kommunikation mit 5,2 Prozent.

² Bei den Fragen nach Arbeitszeitwünschen, Arbeitszeiterfassung und den Handlungsspielräumen in der Arbeit handelt es sich um Zusatzfragen, die ausschließlich in der Repräsentativerhebung 2014 erhoben wurden. 2015 wurden Zusatzfragen zu den Gründen des Zeitdrucks, zu Vereinbarkeit von Beruf und Familie und zu gesundheitlichen Aspekten und dem Umgang mit hohen Arbeitsmengen. Wenn es sich um Zusatzfragen handelt, ist dies in der folgenden Auswertung an der jeweils angegebenen Jahreszahl erkennbar.

³ Um die Aussagekraft der Daten zu erhöhen, wurden die bundesweiten Repräsentativerhebungen 2014 und 2015 zusammengeführt. Sie bilden die Basis aller folgenden Auswertungen.

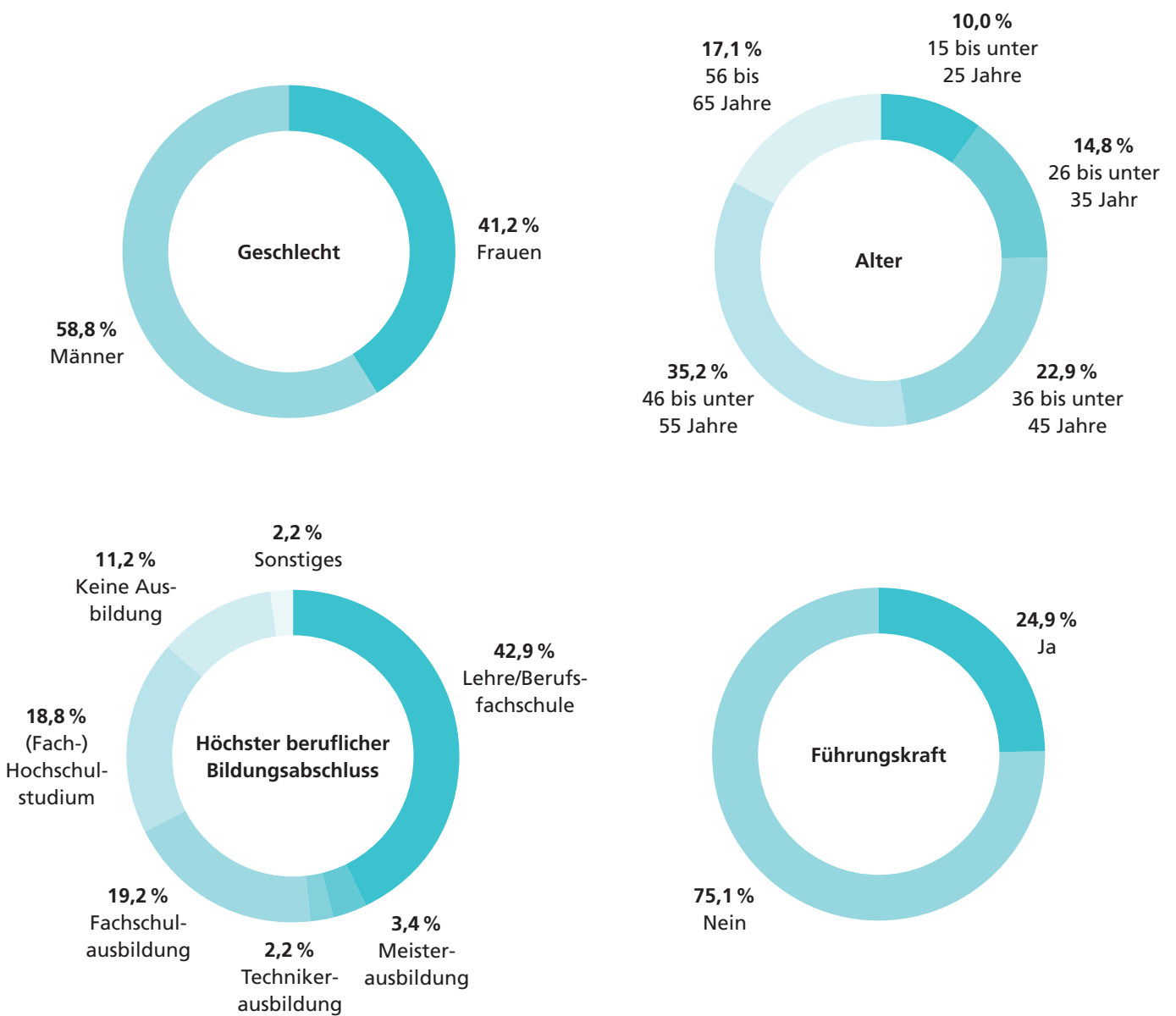
Abb. 3 **Abgrenzung des Dienstleistungssektors im Rahmen der Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit „Arbeitszeit“**

Wirtschaftsabschnitt	Bezeichnung	Stichprobe Sonderauswertung „Arbeitszeit“
D	Energieversorgung	2,1%
E	Wasserversorgung; Abwasser- und Abfallentsorgung und Beseitigung von Umweltverschmutzungen	1,3%
G	Handel; Instandhaltung und Reparatur von Kraftfahrzeugen	16,7%
H	Verkehr und Lagerei	7,3%
I	Gastgewerbe	3,8%
J	Information und Kommunikation	5,2%
K	Erbringung von Finanz- und Versicherungsdienstleistungen	5,8%
L	Grundstücks- und Wohnungswesen	0,8%
M	Erbringung von freiberuflichen, wissenschaftlichen und technischen Dienstleistungen	4,6%
N	Erbringung von sonstigen wirtschaftlichen Dienstleistungen	3,9%
O	Öffentliche Verwaltung, Verteidigung; Sozialversicherung	12,2%
P	Erziehung und Unterricht	9,8%
Q	Gesundheits- und Sozialwesen	22,3%
R	Kunst, Unterhaltung und Erholung	0,8%
S	Erbringung von sonstigen Dienstleistungen	3,0%
T	Private Haushalte mit Hauspersonal; Herstellung von Waren und Erbringung von Dienstleistungen durch private Haushalte für den Eigenbedarf ohne ausgeprägten Schwerpunkt	0,2%

Statistisches Bundesamt (2007): Klassifikation der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2008 (WZ 2008)
Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2014/15, Dienstleistungssektor, Input Consulting gGmbH

Insgesamt überwiegen die männlichen abhängig Beschäftigten mit einem Anteil von 58,8 Prozent. Die Altersverteilung weist den typischen Bauch bei den 36- bis 55-Jährigen auf. Zusammengenommen fallen 58,1 Prozent der abhängig Beschäftigten im Dienstleistungssektor in diese Altersgruppe. 24,8 Prozent der abhängig Beschäftigten sind unter 36 Jahre, 17,1 Prozent sind älter als 56 Jahre alt. Die meisten der abhängig Beschäftigten des Dienstleistungssektors haben eine Lehre bzw. Berufsfachschule absolviert (42,9 Prozent). Deutlich weniger, nämlich 18,8 Prozent, verfügen über einen (Fach-) Hochschulabschluss. Die Stichprobe weist einen Führungskräfteanteil von 24,9 Prozent auf (vgl. Abb. 4).

Abb. 4 Zusammensetzung der Stichprobe (n=7.601)



Die Arbeitsqualität im Dienstleistungssektor

Bevor in den folgenden Kapiteln näher auf das Thema „Arbeitszeit“ eingegangen wird, erfolgt zunächst eine kurze Darstellung der Qualität der Arbeitsbedingungen im Dienstleistungssektor insgesamt.

Die Arbeitsqualität im Dienstleistungssektor erreicht im Urteil der befragten abhängig Beschäftigten einen durchschnittlichen Gesamtindexwert von 61 Punkten und ist damit im unteren Mittelfeld zu verorten.

Der Gesamtindexwert errechnet sich aus dem Durchschnitt der Mittelwerte der drei Teilindizes „Ressourcen“, „Belastungen“ und „Einkommen und Sicherheit“. In Anbetracht der Indexwerte der einzelnen Teilindizes wird deutlich, dass die Ressourcen im Vergleich zu den anderen beiden Teilindizes mit durchschnittlich 69 Punkten am besten abschneiden. Etwas darunter liegen „Belastungen“ mit 57 Punkten. Der Teilindex „Einkommen und Sicherheit“ erreicht durchschnittlich 56 Punkte (vgl. Abb. 5).

Die Indexwerte der 11 Einzelkriterien, aus denen sich der DGB-Index Gute Arbeit zusammensetzt, sind dargestellt (vgl. Abb. 6). Insgesamt fällt auf, dass lediglich ein Kriterium die Schwelle zu Guter Arbeit (80 Punkte) erreicht und zwei in den Bereich Schlechte Arbeit fallen. Jeweils weitere vier der insgesamt 11 Kriterien bewegen sich im oberen bzw. unteren Mittelfeld.

Eine besonders schlechte Bewertung zeigen die Kriterien „Widersprüchliche Anforderungen und Arbeitsintensität“ (44 Punkte) und „Einkommen und Rente“ (47 Punkte). Deutlich positiver, mit Bewertungen im oberen Mittelfeld (> 65 Punkte), rangieren dagegen die Kriterien „Beschäftigungssicherheit/berufliche Zukunftsaussichten“ (71 Punkte), „Arbeitszeitlage“ (70 Punkte), „Führungsqualität und Betriebskultur“ (67 Punkte) und „Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten“ (65 Punkte). Im unteren Mittelfeld der Arbeitsqualität bewegen sich die Kriterien „Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten“ (60 Punkte), „soziale und emotionale Anforderungen“ (58 Punkte), „körperliche Anforderungen“ (58 Punkte) sowie die „betrieblichen Sozialleistungen“ (51 Punkte). In den Bereich Guter Arbeit (> 80 Punkte) fällt der Sinngehalt der Arbeit (82 Punkte).

Abb. 5 Qualität der Arbeitsbedingungen aus Sicht der abhängig Beschäftigten im Dienstleistungssektor

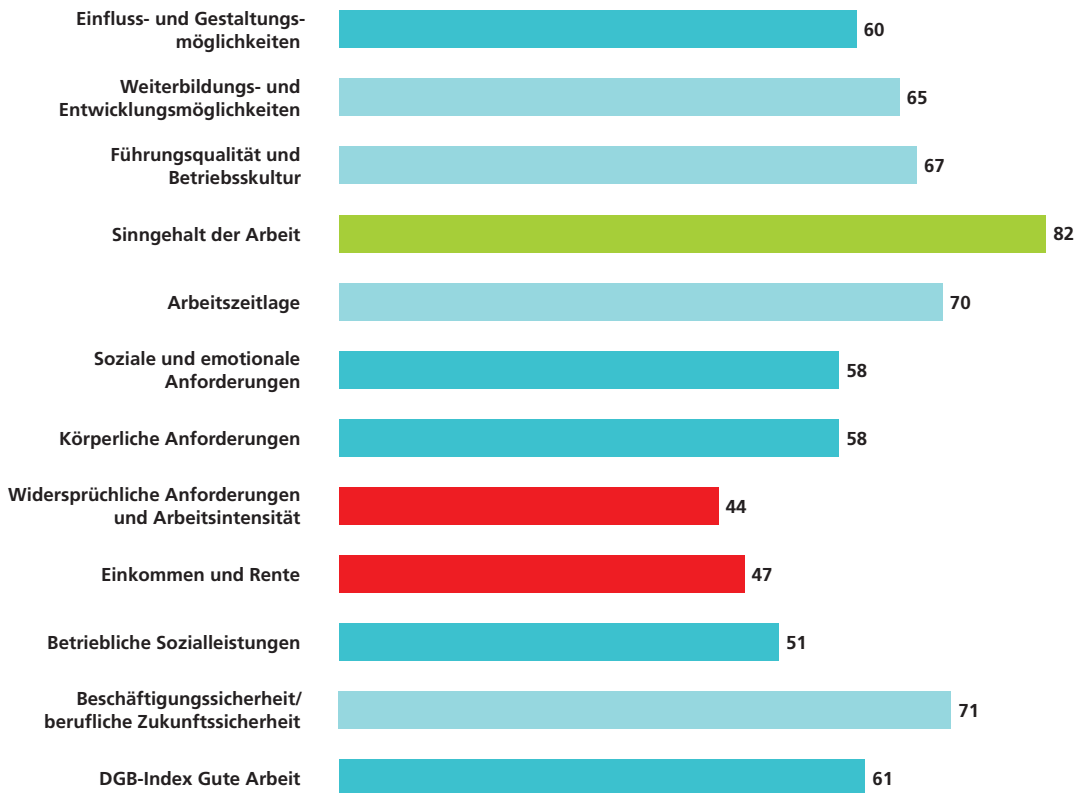
Ergebnisse von Gesamt- und Teilindizes des DGB-Index Gute Arbeit



n=7.353–7.589 Angaben in Prozent; Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2014/15

Abb. 6 Qualität der Arbeitsbedingungen aus Sicht der abhängig Beschäftigten im Dienstleistungssektor

DGB-Index Gute Arbeit der einzelnen Kriterien

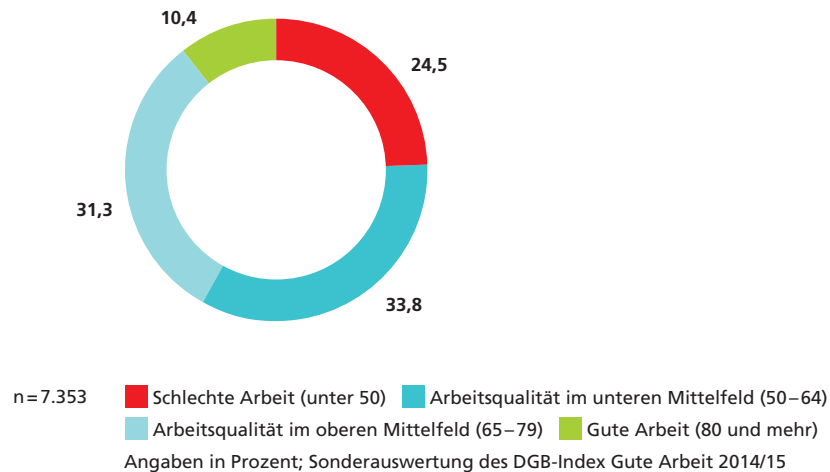


n=7.423–7.600 Angaben in Prozent; Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2014/15

Betrachtet man die individuelle Arbeitsqualität der Beschäftigten im Dienstleistungssektor, so zeigt sich folgende Verteilung von guter, mittelmäßiger und schlechter Arbeit unter den Befragten (vgl. Abb. 7): 10,4 Prozent erreichen auf Basis ihrer Antworten individuelle Indexwerte von über 80 Punkten und verfügen demnach über ausreichende Ressourcen für eine positive berufliche Entfaltung und Entwicklung. Sie sind zudem geringen körperlichen und psychischen Belastungen ausgesetzt, beurteilen ihre Arbeitsplatzsicherheit sowie ihre beruflichen Perspektiven als positiv und verfügen über ein aus ihrer Sicht angemessenes und auskömmliches Einkommen. Bei weiteren 31,3 Prozent der Befragten sind die genannten Kriterien annähernd erreicht, ihre Arbeitsqualität ist mit einem Indexwert zwischen 65 und 80 Punkten im oberen Mittelfeld einzuordnen. Bei 33,8 Prozent der Befragten bewegt sich die Arbeitsqualität zwischen 50 und 65 Indexpunkte im unteren Mittelfeld, bei 24,5 Prozent der befragten Beschäftigten erreicht die Arbeitsqualität weniger als 50 Indexpunkte und fällt damit in den Bereich Schlechte Arbeit.

Abb. 7 **Qualität der Arbeitsbedingungen aus Sicht der abhängig Beschäftigten im Dienstleistungssektor**

DGB-Index Gute Arbeit, Indexklassen



Arbeitszeit im Dienstleistungssektor

Dauer, Lage, Verteilung und Arbeitszeitwünsche

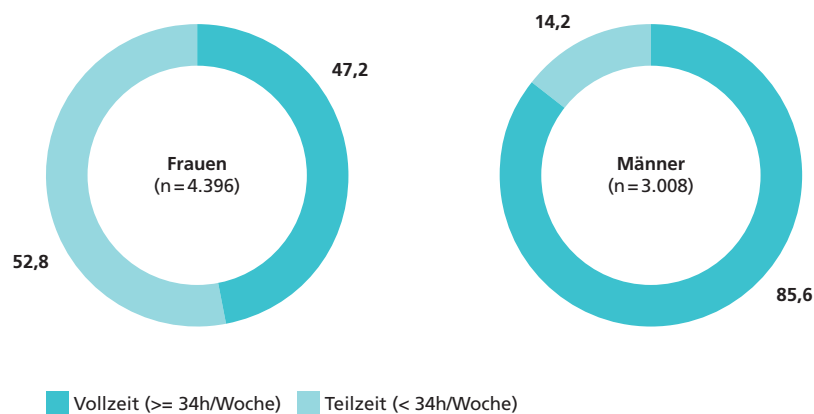
Dauer

Im Durchschnitt beträgt die vereinbarte wöchentliche Arbeitszeit im Dienstleistungssektor 33,9 Stunden. Unterschiede ergeben sich bei der Differenzierung der Arbeitszeit nach Geschlecht. Demnach haben Männer eine durchschnittlich vereinbarte Wochenarbeitszeit von 38,5 Stunden, Frauen liegen im Durchschnitt mit 30,8 Wochenstunden deutlich darunter. Dies ist vor allem auf die hohe Teilzeitquote unter den Frauen zurückzuführen (vgl. Abb. 8). Während lediglich 14,2 Prozent der Männer in Teilzeit arbeiten, liegt der Anteil der Teilzeitarbeitenden unter den Frauen bei 52,8 Prozent. Die Ergebnisse zeigen, dass traditionelle Erwerbs- und Arbeitszeitmuster auch im Dienstleistungssektor nach wie vor verbreitet sind.

Eine Untersuchung des IAB zeigt auf, dass die Gründe für Teilzeitarbeit je nach Geschlecht unterschiedlich sind (Wanger 2015): Männer arbeiten insbesondere dann in Teilzeit, wenn sie keine Vollzeitstelle finden beziehungsweise noch in der Ausbildung oder im Studium sind. Frauen dagegen entscheiden sich häufig aufgrund persönlicher oder familiärer Verpflichtungen wie Kinderbetreuung und Pflege älterer Angehöriger für eine Teilzeitbeschäftigung (vgl. Abb. 9).

Abb. 8 Dauer der Arbeitszeit

differenziert nach Geschlecht



Angaben in Prozent; Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2014/15

Abb. 9 **Vereinbarte und tatsächliche Arbeitsstunden pro Woche**

differenziert nach Beschäftigungsumfang

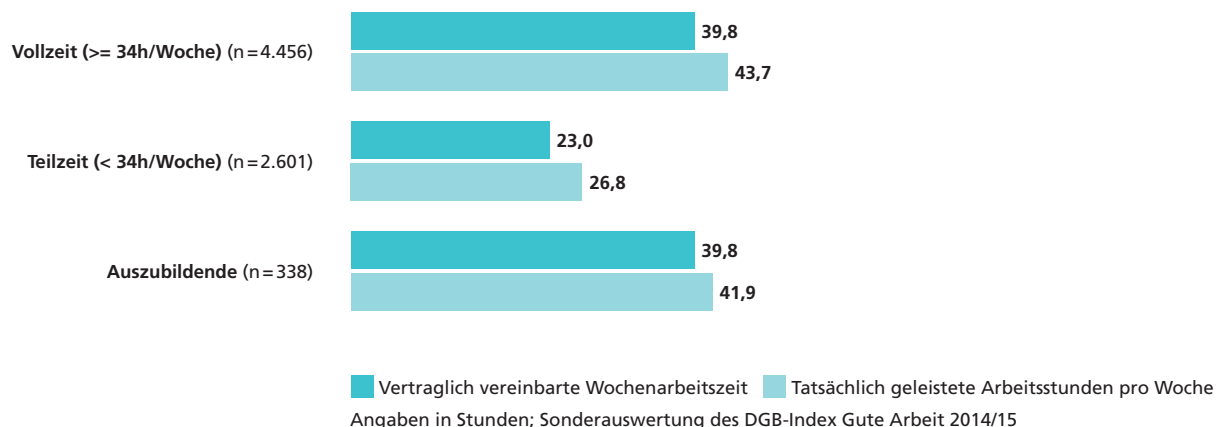


Abb. 10 **Tatsächliche Wochenarbeitszeit**

differenziert nach Beschäftigungsumfang

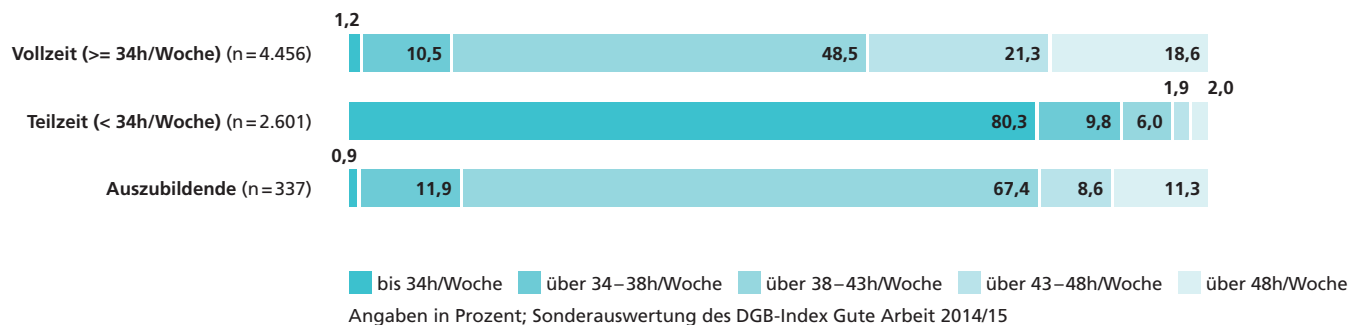
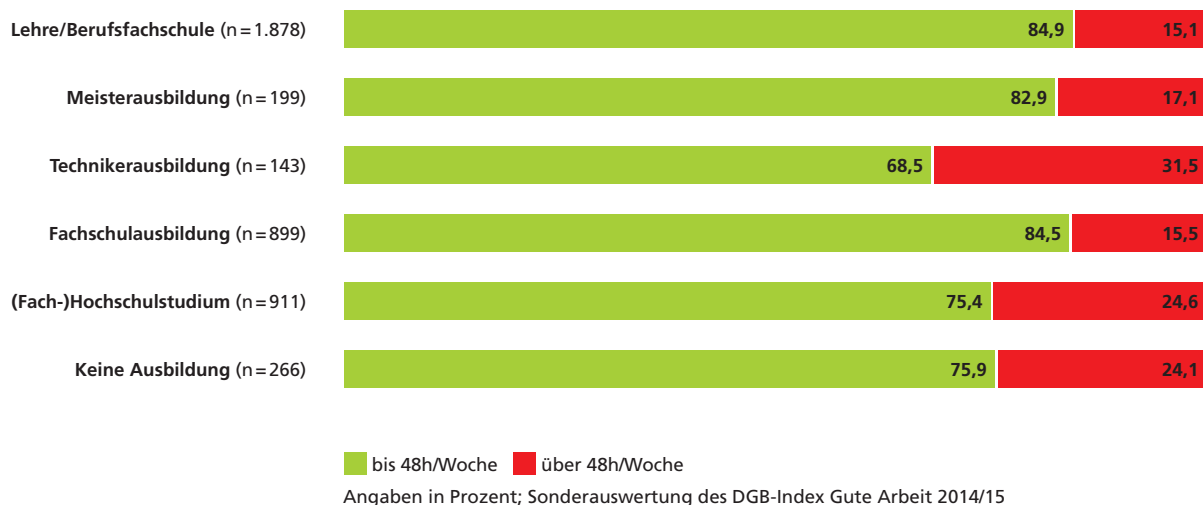


Abb. 11 **Überlange Arbeitszeiten Vollzeitbeschäftigter im Dienstleistungssektor**

differenziert nach höchstem beruflichen Ausbildungsabschluss



Differenziert nach Arbeitszeitumfang ergibt sich für Vollzeitbeschäftigte und Auszubildende eine vereinbarte wöchentliche Arbeitszeit von durchschnittlich 39,8 Stunden, Teilzeitbeschäftigte kommen auf durchschnittlich 23,0 Stunden pro Woche (hier und im Folgenden vgl. Abb. 9).

Betrachtet man die tatsächlich geleistete Arbeitszeit, so ergibt sich ein anderes Bild, denn Mehrarbeit verlängert die Arbeitszeit. Die Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit zeigt, dass im Dienstleistungssektor im Durchschnitt 3,9 Stunden Mehrarbeit in der Woche geleistet werden. Differenziert nach Beschäftigungsumfang liegen die Vollzeitbeschäftigten mit ebenfalls durchschnittlich 3,9 Stunden Mehrarbeit im Gesamtdurchschnitt der Sonderauswertung. Teilzeitbeschäftigte leisten durchschnittlich 3,8 Stunden Mehrarbeit. Im Vergleich zum bundesweiten Durchschnitt, den Weber et al. (2014) für Teilzeitbeschäftigten mit 2,1 Stunden und Vollzeitbeschäftigte mit 5,4 Stunden angeben, liegen damit die Teilzeitbeschäftigten des Dienstleistungssektors deutlich höher, während die Vollzeitbeschäftigten unterhalb des branchenübergreifenden Gesamtdurchschnitts liegen.

Gemäß dem Arbeitszeitgesetz liegt die wöchentliche Höchstarbeitszeit bei 48 Stunden, ausgehend von einer werktäglichen Arbeitszeit von acht Stunden und sechs Werktagen pro Woche. Die Sonderauswertung zeigt: In welchem Maß diese regelmäßig überschritten wird, hängt wesentlich von der vertraglich vereinbarten Arbeitszeit ab. 18,6 Prozent aller Vollzeitbeschäftigten leisten überlange Arbeitszeiten von mehr als 48 Stunden pro Woche. Bei Auszubildenden sind es 11,3 Prozent, bei Teilzeitbeschäftigten 2 Prozent (vgl. Abb. 10).

Weitere Unterschiede ergeben sich insbesondere entlang der Merkmale „Geschlecht“, „Führungsposition“ und „höchstem beruflichem Bildungsabschluss“. Um Verzerrungen aufgrund unterschiedlicher Vollzeit- und Teilzeitquoten zu vermeiden, werden im Folgenden lediglich die Vollzeitbeschäftigten in die Auswertung einbezogen. So liegt der Anteil der Vollzeitbeschäftigten mit überlangen Arbeitszeiten von mehr als 48 Stunden in der Woche unter den Männern bei 22,3 Prozent, unter den Frauen bei 13,7 Prozent. Auch vollzeitbeschäftigte Führungskräfte arbeiten tendenziell länger als Beschäftigte ohne Führungsverantwortung (27,2 Prozent vs. 14,4 Prozent). Des Weiteren leisten insbesondere vollzeitbeschäftigte Techniker/innen (31,5 Prozent) und (Fach)Hochschulabsolvent/innen (24,6 Prozent) lange Arbeitszeiten, gefolgt von Meister/innen (17,1 Prozent) und Beschäftigten mit Fachschulausbildung (15,5 Prozent) und denjenigen, die eine Lehre absolviert haben (15,1 Prozent) (vgl. Abb. 11).

Lage

Bei der Lage der Arbeitszeit ist der Trend zu atypischen Arbeitszeiten deutlich sichtbar. Lediglich knapp ein Viertel der Beschäftigten im Dienstleistungssektor (24,5 Prozent) arbeitet nie abends, nachts oder am Wochenende. 32,5 Prozent der Befragten geben an, zu einer dieser atypischen Zeiten zu arbeiten, weitere 21,6 Prozent arbeiten zu zwei dieser Zeiten und 21,4 Prozent arbeiten sowohl abends, nachts als auch am Wochenende.

Wenn Beschäftigte zeitlich atypisch arbeiten, dann eher abends (sehr häufig/oft: 36,0 Prozent) und am Wochenende (sehr häufig/oft: 35,0 Prozent) als nachts (sehr häufig/oft: 10,9 Prozent) (vgl. Abb. 12).

Dabei arbeiteten 30,8 Prozent der befragten Beschäftigten in den vergangenen drei Monaten mindestens unregelmäßig im Schichtdienst. Von ihnen hatten 16,8 Prozent ständig Schichtdienst, 7,6 Prozent arbeiteten regelmäßig im Schichtdienst und 6,4 Prozent taten dies unregelmäßig (vgl. Abb. 13).

Arbeitszeiterfassung

In den letzten Jahren haben insgesamt variabel verteilte Arbeitszeiten zugenommen. In der Regel gibt es in den Betrieben des Dienstleistungssektors eine maschinelle bzw. elektronische Zeiterfassung (n=1.546: 37,7 Prozent), oder der/die Beschäftigte erfasst die Zeit selbst (n=1.140: 27,8 Prozent).¹ Eher selten wird die Arbeitszeiterfassung durch den Vorgesetzten vorgenommen (n=480: 11,7 Prozent). Bei 22,7 Prozent der befragten Beschäftigten (n=931) findet keine Arbeitszeiterfassung durch den Betrieb statt.

64,3 Prozent der Beschäftigten des Dienstleistungssektors verfügen über ein Arbeitszeitkonto, auf dem über mehrere Wochen Plus- und Minusstunden verrechnet werden. Wenn ein solches Konto existiert, muss es in der Regel innerhalb von sechs Monaten bis zu einem Jahr (37,0 Prozent) ausgeglichen sein, oder es wird über ein Jahr hinaus geführt (31,1 Prozent) (vgl. Abb. 14). Deutlich seltener beträgt der Ausgleichszeitraum bis zu einem Monat (13,8 Prozent) oder ein bis sechs Monate (18,1 Prozent). Dabei entscheiden 59,4 Prozent der befragten Beschäftigten in (sehr) hohem Maß selbst über den Aufbau und die Entnahme von Zeitguthaben. 23,7 Prozent der Beschäftigten haben hierauf wenig, 16,9 Prozent gar keinen Einfluss.

.....
¹ Die folgenden Ergebnisse basieren ausschließlich auf der DGB-Index Gute Arbeit Befragung von 2014, weil es sich hier um den thematischen Schwerpunkt dieser jährlichen Befragung handelt (n=4.123).

Abb. 12 **Atypische Arbeitszeitlagen im Dienstleistungssektor**

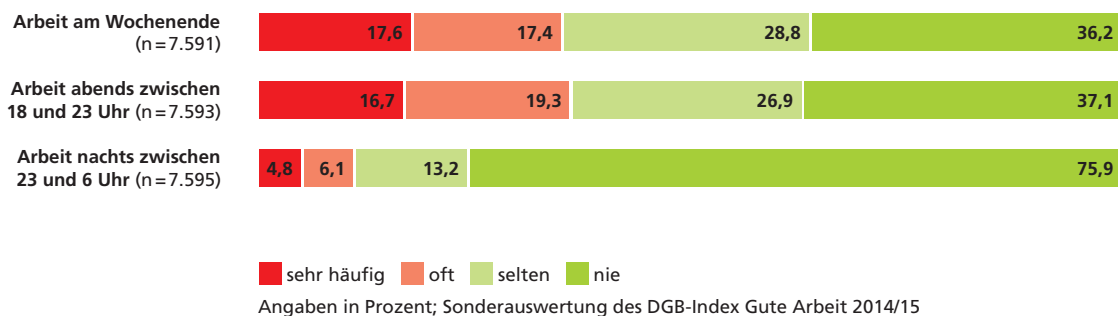


Abb. 13 **Verbreitung von Schichtdienst im Dienstleistungssektor**

Wie häufig haben Sie in den letzten drei Monaten im Schichtdienst gearbeitet?

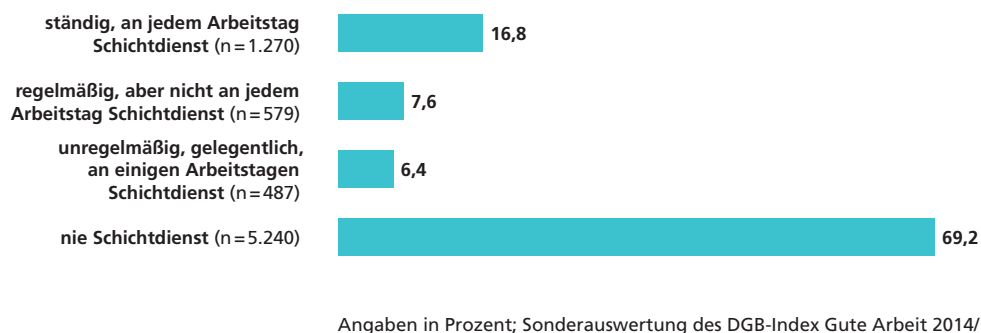


Abb. 14 **Ausgleichszeitraum des Arbeitszeitkontos**

In welchem Zeitraum muss Ihr Arbeitszeitkonto ausgeglichen sein?

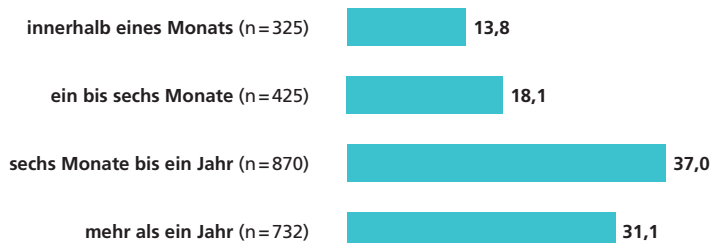
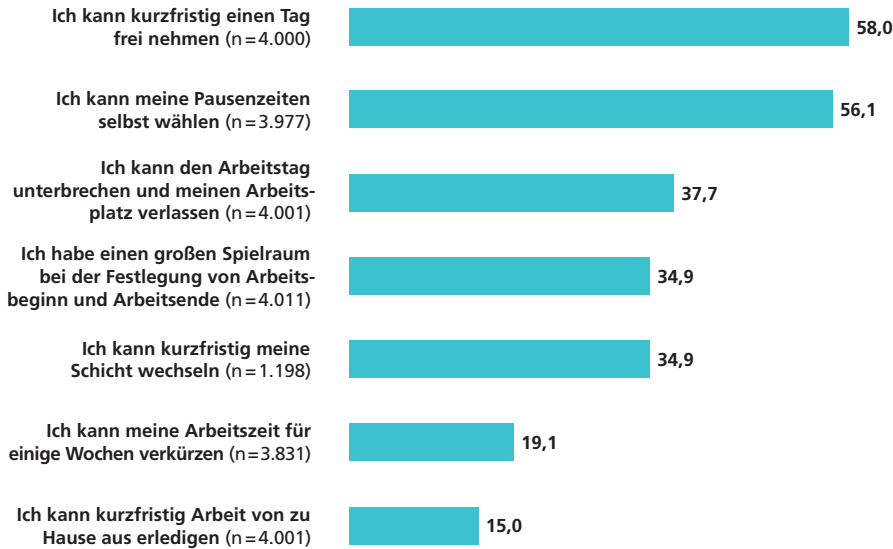


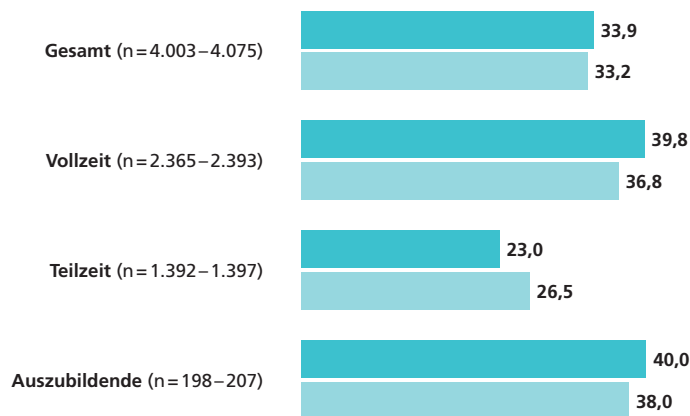
Abb. 15 Einflussmöglichkeiten der Beschäftigten im Dienstleistungssektor auf die Gestaltung ihrer Arbeitszeit

Welche Möglichkeiten haben Sie normalerweise in Ihrem Betrieb, Einfluss auf die Gestaltung Ihrer Arbeitszeit zu nehmen?
(Prozent der Antworten „in hohem/sehr hohem Maß“)



Angaben in Prozent; Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2014

Abb. 16 Arbeitszeiten und Zeitwünsche 2014



■ vereinbarte AZ ■ gewünschte AZ

Angaben in Stunden; Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2014

Freiräume und Einflussmöglichkeiten auf die Gestaltung der Arbeitszeit

Freiräume in der Arbeit und Einflussmöglichkeiten auf die Gestaltung der Arbeitszeit helfen nicht nur dabei, Zeitdruck und Arbeitsstress zu bewältigen, sondern auch bei der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben. Daher bilden entsprechende Handlungsspielräume eine wesentliche Ressource im Arbeitsleben.

Im Dienstleistungssektor erweisen sich die Freiräume in der Arbeit über alle Branchen hinweg betrachtet als relativ hoch. So können 64,1 Prozent der Beschäftigten in sehr hohem oder hohem Maß ihre Arbeit selbständig planen und einteilen. Anders stellt sich die Situation hinsichtlich der Arbeitszeitgestaltung dar. Weniger als die Hälfte der Befragten (46,0 Prozent) hat in sehr hohem oder hohem Maß Einfluss auf die Gestaltung ihrer Arbeitszeit. Bei 28,1 Prozent sind die Einflussmöglichkeiten diesbezüglich gering, weitere 26,0 Prozent² haben gar keinen Einfluss auf die Arbeitszeitgestaltung. Tendenziell größere Einflussmöglichkeiten haben Führungskräfte und höher qualifizierte Beschäftigten im Vergleich zu anderen Beschäftigtengruppen.

Wenn die Beschäftigten Einfluss auf die Gestaltung ihrer Arbeitszeit haben (hier und im Folgenden vgl. Abb. 15), dann insbesondere durch die Möglichkeit, kurzfristig einen Tag frei zu nehmen (58,0 Prozent) und die eigenständige Festlegung der Pause (56,1 Prozent). Deutlich seltener kann der Arbeitstag unterbrochen und der Arbeitsplatz verlassen werden (37,7 Prozent). Lediglich ein Drittel der Befragten hat einen großen Spielraum bei der Festlegung von Arbeitsbeginn und Arbeitsende (34,9 Prozent). Von denjenigen, die im Schichtdienst arbeiten, haben 34,9 Prozent die Möglichkeit, kurzfristig die Schicht zu wechseln. Sehr selten gibt es in den Unternehmen die Möglichkeit, die Arbeitszeit für einige Wochen zu verkürzen (19,1 Prozent) oder kurzfristig von zu Hause aus zu arbeiten (15,0 Prozent).

Arbeitszeitwünsche

Wenn die Beschäftigten im Dienstleistungssektor frei wählen könnten, würden Vollzeitbeschäftigte sowie Auszubildende eher kürzer und Teilzeitbeschäftigte eher länger arbeiten, wobei die Differenz bei jeweils zwei bis drei Wochenstunden liegt (vgl. Abb. 16).

Vollzeitbeschäftigte Männer bevorzugen 38 Wochenstunden, vollzeitbeschäftigte Frauen 35 Stunden. Überlange Arbeitszeiten von 45 Stunden und mehr in der Woche sind dagegen wenig beliebt, lediglich 4 Prozent der befragten Beschäftigten würden gerne so lange arbeiten. Der überwiegende Teil der Beschäftigten mit derart langen Arbeitszeiten (78,0 Prozent) präferiert kürzere Arbeitszeiten: 34,5 Prozent von ihnen wünscht sich eine 40-Stunden Woche, 12,6 Prozent bevorzugen 35 Wochenstunden und 10,7 Prozent 30 Stunden.

.....
2 Die Abweichung von 100 Prozent ist rundungsbedingt.

Arbeitszeit und Belastung

Die Gestaltung der Arbeitszeit wie etwa ihre Dauer, Lage und Verteilung, ist eine zentrale Größe im Arbeits- und Gesundheitsschutz. Grundlage ist die arbeitswissenschaftliche Erkenntnis, dass die Arbeitszeit in vielerlei Hinsicht entscheidend für die Gesundheit³ und das Wohlbefinden der Beschäftigten ist.

So kommen Nachreiner et al. (2005) in ihrer Untersuchung zu dem Ergebnis, dass die Häufigkeit einzelner Beschwerden mit zunehmender Wochenarbeitszeit konstant ansteigt. Der Anstieg des Beeinträchtigungsrisikos ist insbesondere bei Wochenarbeitszeiten, die über 40 Stunden hinausgehen, zu beobachten. Dies gilt insbesondere sowohl für Muskel-Skelett-Erkrankungen, d.h. Muskelbeschwerden und Rückenschmerzen, als auch für psycho-vegetative Beschwerden (ebd., S. 30). Hierunter fallen Stress, Reizbarkeit, Ängstlichkeit, Schlafstörungen, ständige Müdigkeit sowie Kopf- und Magenschmerzen.

Die Ergebnisse dieser Sonderauswertung ergänzen die Befunde und zeigen für den Dienstleistungssektor einen eindeutigen Zusammenhang zwischen der Anzahl der tatsächlich geleisteten Wochenstunden und psychischen (Fehl-)Beanspruchungen.⁴

Demnach steigt der Anteil derer, die sich an Arbeitstagen in hohem/sehr hohem Maße erschöpft fühlen und die in hohem/sehr hohem Maße auch in ihrer arbeitsfreien Zeit nicht richtig abschalten können, mit der Anzahl der tatsächlich geleisteten Wochenarbeitsstunden (vgl. Abb. 17). Im Vergleich: 46,9 Prozent der Beschäftigten mit tatsächlichen Wochenarbeitszeiten von bis zu 40 Stunden fühlen sich sehr häufig/oft körperlich und emotional erschöpft. Demgegenüber stehen 67,9 Prozent derjenigen mit tatsächlichen Wochenarbeitszeiten von über 60 Stunden.

Neben der tatsächlichen Wochenarbeitszeit spielt eine Reihe weiterer Faktoren, die das Arbeitspensum insgesamt betreffen, eine wesentliche Rolle. So zeigt sich, dass unzureichende Erholung durch den Verzicht auf Urlaub und ausreichende Pausen häufig zu körperlicher und emotionaler Erschöpfung an Arbeitstagen führt (vgl. Abb. 18). Ähnlich verhält es sich, wenn unbezahlte Mehrarbeit geleistet, Arbeit mit nach Hause genommen wird, oder die Anforderungen hoch sind, auch außerhalb der normalen Arbeitszeit erreichbar zu sein.

3 Gesundheit im Zusammenhang mit Arbeit, so die Definition der ILO, ist „nicht nur das Freisein von Krankheit oder Gebrechen, sondern umfasst auch die physischen und geistig-seelischen Faktoren, die sich auf die Gesundheit auswirken und die in unmittelbarem Zusammenhang mit der Sicherheit und der Gesundheit bei der Arbeit stehen.“

4 Die folgenden Ergebnisse basieren auf der DGB-Index Gute Arbeit Befragung von 2015.

Diese Faktoren haben auch einen Einfluss darauf, ob die Beschäftigten in ihrer arbeitsfreien Zeit richtig abschalten können (vgl. Abb. 19). Wer sehr häufig/oft zugunsten der Arbeit auf Urlaub verzichtet, wer sehr häufig/oft außerhalb der normalen Arbeitszeit unbezahlte Mehrarbeit für den Betrieb leistet und wer sehr häufig/oft Arbeit mit nach Hause nimmt, schafft das weniger gut als diejenigen, die all dies nicht tun. Ähnliche Zusammenhänge zeigen sich hinsichtlich der Verkürzung von Pausen und den Anforderungen nach Erreichbarkeit außerhalb der normalen Arbeitszeit.

Dabei helfen Freiräume in der Arbeit und Einflussmöglichkeiten auf die Arbeitszeit beim Umgang mit Zeitdruck und Stress – in der Arbeitswissenschaft häufig als „Souveränität“, „Autonomie“ oder „Kontrolle“ beschrieben (vgl. Baillod 1997). Im Rahmen einer der größten deutschen Untersuchungen über Stress am Arbeitsplatz beschreibt Semmer fünf Wirkmechanismen im Zusammenhang mit Kontrolle (Semmer 1990): 1. Kontrolle kann Stressoren vermeiden, beenden oder reduzieren, 2. Kontrolle erlaubt eine bessere Abstimmung zwischen den äußeren Bedingungen und der jeweiligen Tätigkeit, 3. bereits das Wissen um die prinzipielle Kontrollierbarkeit einer Situation impliziert, dass die Situation nicht schlimmer werden wird als man für erträglich hält, 4. Kontrolle befriedigt ein Grundbedürfnis nach Kontrolle und verhindert damit das Entstehen von Stress und 5. die Wahrnehmung von Kontrolle verstärkt und verlängert aktive Versuche, Stress zu bewältigen.

Die Ergebnisse der vorliegenden Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit bestätigen auch für den Dienstleistungssektor einen Zusammenhang zwischen Autonomie und Stressbewältigung. So erweist sich der Anteil der gehetzten Beschäftigten unter denjenigen, die über hohe Freiräume in der Arbeit verfügen und Einfluss auf die Gestaltung ihrer Arbeitszeit haben im Vergleich zu denjenigen mit weniger Gestaltungsspielraum als durchweg niedriger (vgl. Abb. 20). Am Niedrigsten ist der Anteil der gehetzten Beschäftigten unter denjenigen, die Einfluss auf die zu erledigende Arbeitsmenge (47,5 Prozent) und die Gestaltung ihrer Arbeitszeit haben (52,3 Prozent), gefolgt von denjenigen, die Einfluss darauf haben, wann sie ihre Überstunden ausgleichen (53,5 Prozent) und denjenigen, die ihre Arbeit selbständig planen und einteilen können (55,1 Prozent).

Abb. 17 Einfluss der tatsächlichen Wochenarbeitszeit auf die psychische Gesundheit

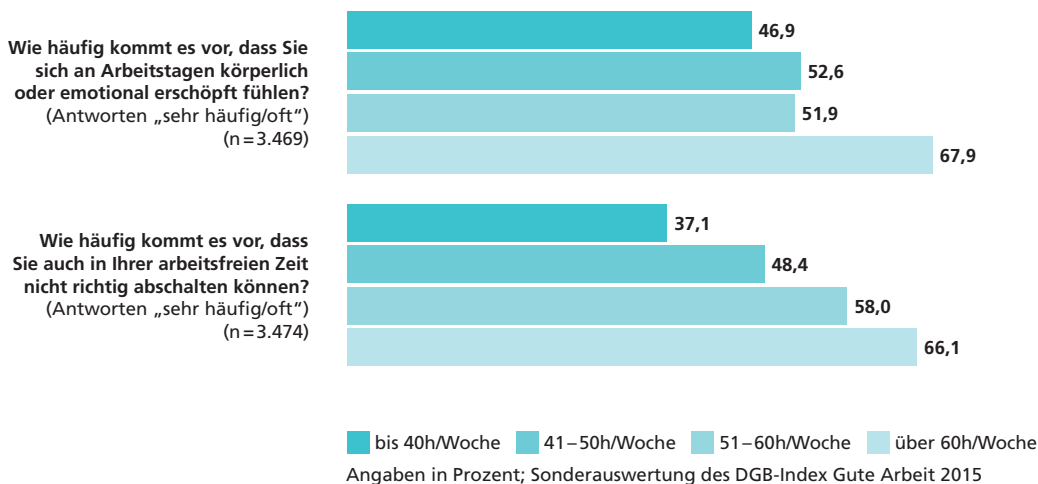
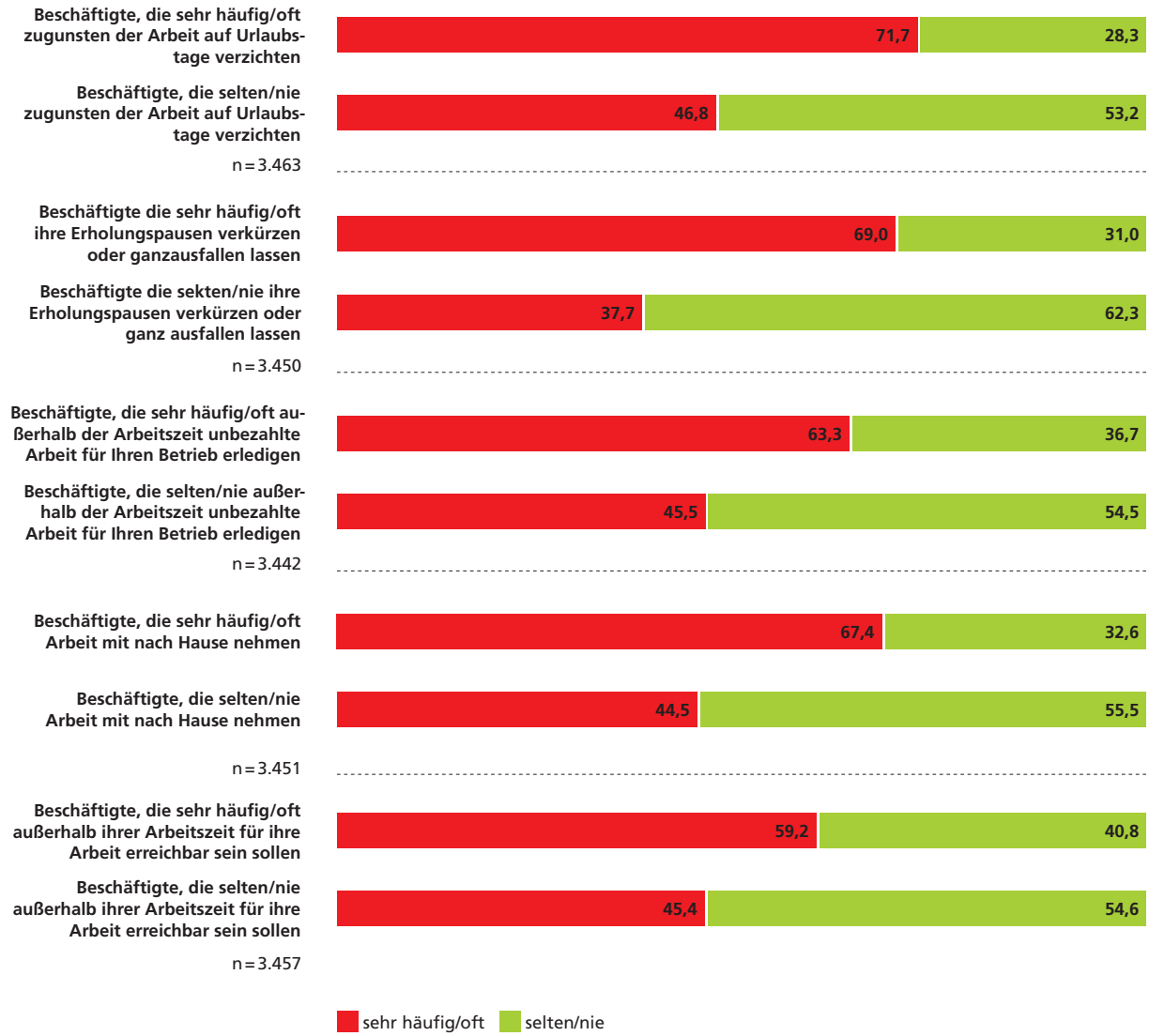


Abb. 18 Einfluss der Arbeitszeit auf die psychische Gesundheit

Wie häufig kommt es vor, dass Sie sich an Arbeitstagen körperlich oder emotional erschöpft fühlen?



Angaben in Prozent; Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2015

Abb. 19 Einfluss der Arbeitszeit auf die psychische Gesundheit

Wie häufig kommt es vor, dass Sie auch in Ihrer arbeitsfreien Zeit nicht richtig abschalten können?

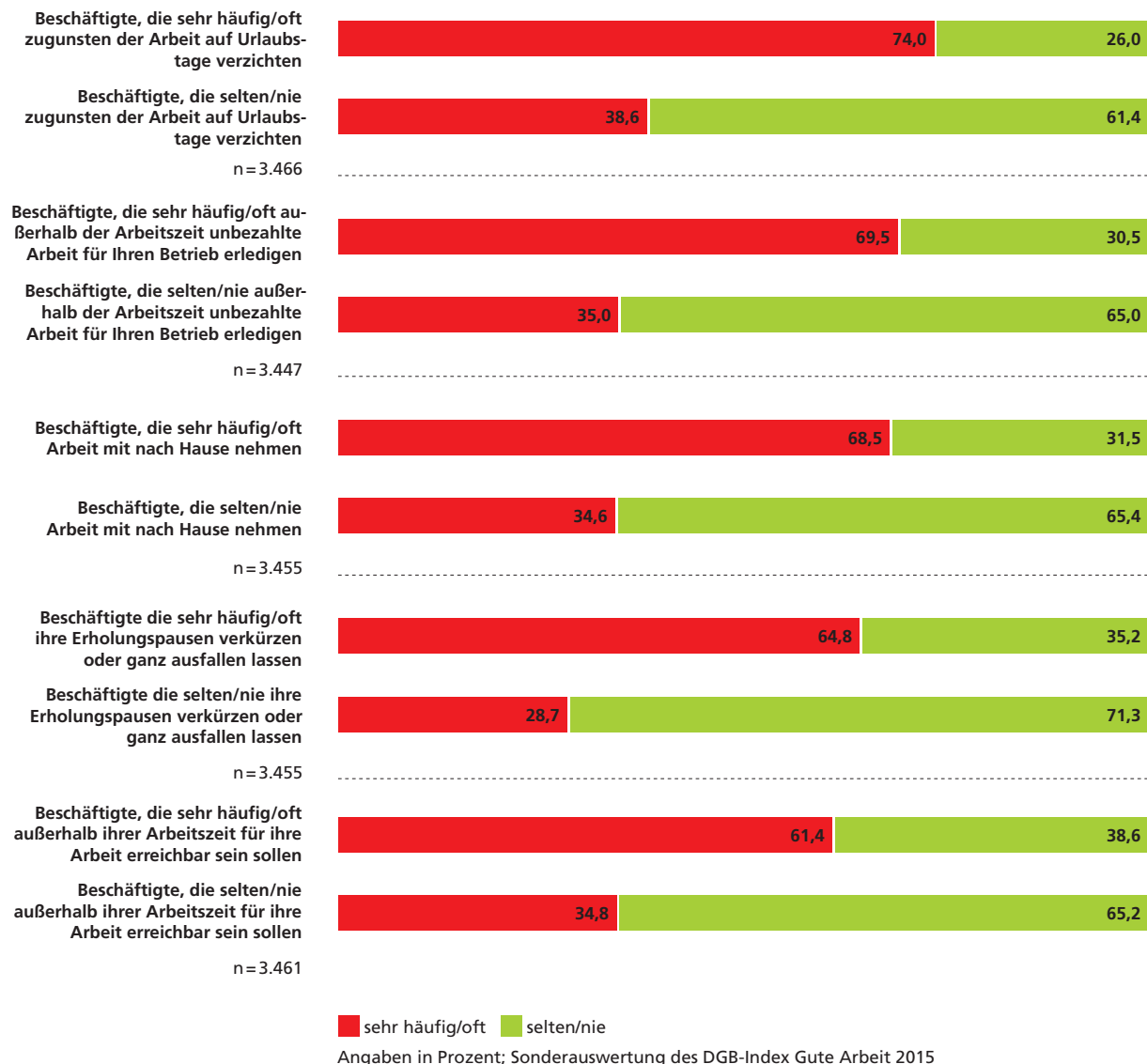
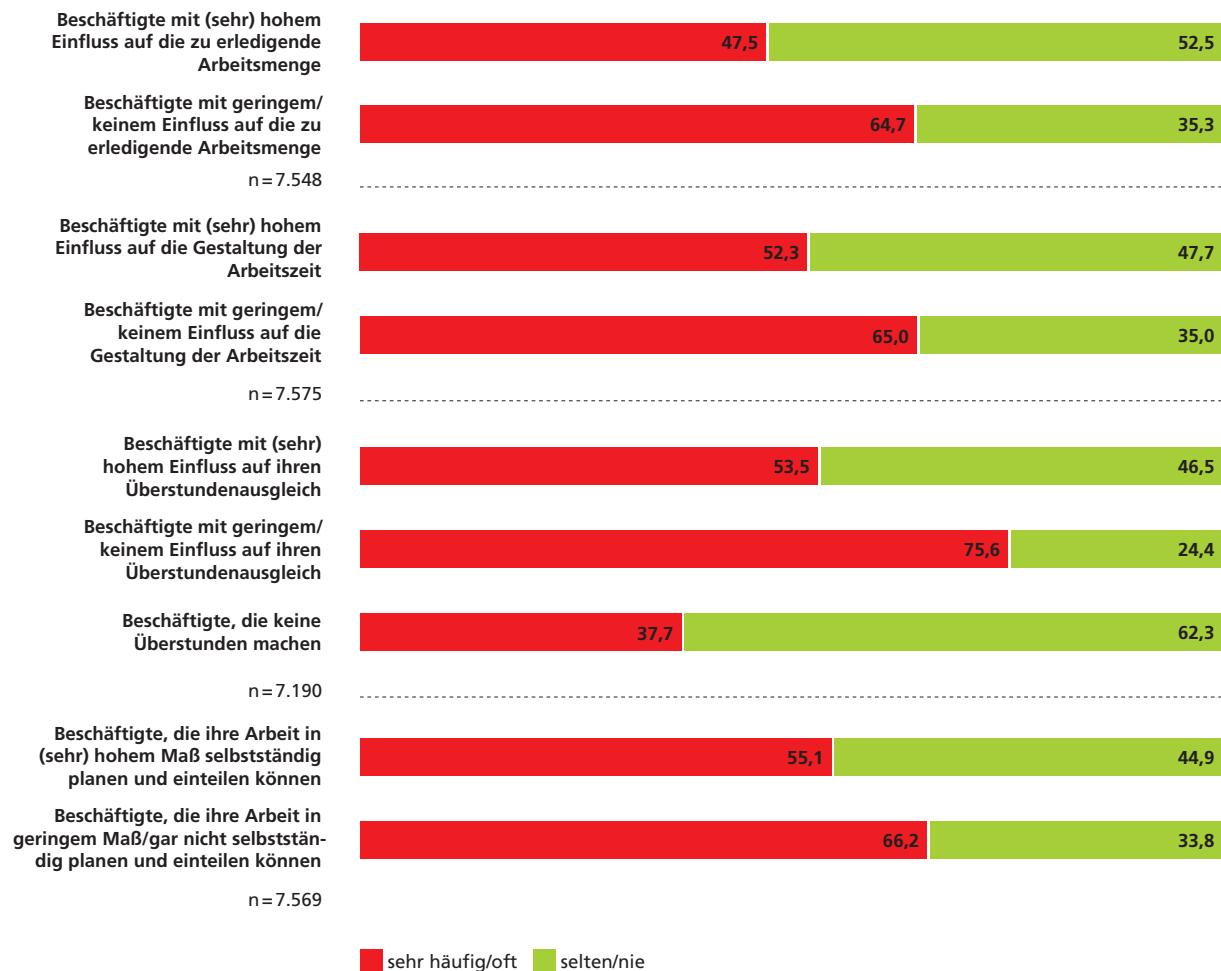


Abb. 20 Einfluss von Freiräumen in der Arbeit auf Arbeitshetze und Zeitdruck

Wie häufig fühlen Sie sich bei der Arbeit gehetzt oder stehen unter Zeitdruck?



■ sehr häufig/oft ■ selten/nie

Angaben in Prozent; Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2014/15

Arbeitszeit und Vereinbarkeit von Privat- und Berufsleben

Wenn es um die Vereinbarkeit von Privat- und Berufsleben geht, ist die Frage nach der Länge der Arbeitszeit und Vereinnahmung durch die Arbeit eine entscheidende: Zeit ist eine endliche Ressource, die nur eingeschränkt Gleichzeitigkeit zulässt. Diese Tatsache macht es häufig so schwierig, Privat- und Berufsleben miteinander zu vereinbaren. Denn bei der Aufteilung der Zeit auf Arbeit, Schlaf und Freizeit handelt es sich um ein Nullsummenspiel, so dass eine Vergrößerung des einen Anteils eine Reduktion der anderen Bereiche nach sich zieht (Nachreiner und Grzech-Sukalo 1997). Dabei müssen die Beschäftigten „den Anforderungen und Erwartungen ihres Arbeitgebers wie auch ihres sozialen Kontextes, in den sie eingebunden sind, gerecht werden und gleichzeitig ihren eigenen Ansprüchen innerhalb beider Bereiche entsprechen“ (Böhm und Diewald 2012, S. 103). Deshalb sind verbindliche Arbeitszeitregelungen so wichtig. Sie geben den Rahmen vor, innerhalb dessen Anforderungen aus dem Privat- und Berufsleben formuliert und miteinander vereinbart werden können. Entsprechend schwierig wird es, wenn die beruflichen Verpflichtungen sehr viel Raum einnehmen. Das zeigen die Ergebnisse der vorliegenden Sonderauswertung.

Der Anteil derjenigen, die meinen, Familie oder Freundeskreis kämen wegen der Arbeit zu kurz, steigt mit der Anzahl der wöchentlichen Arbeitsstunden kontinuierlich an (vgl. Abb. 21).⁵ Betrachtet man insgesamt die Gruppe der Beschäftigten mit Arbeitszeiten von wöchentlich 45 Stunden und mehr, so liegt der Anteil derer, die das Gefühl haben, Familie oder Freundeskreis kämen wegen der Arbeit zu kurz mit 66,9 Prozent deutlich höher als bei denjenigen, die weniger als 45 Stunden in der Woche arbeiten (38,8 Prozent).

Unabhängig davon, ob die Arbeit am betrieblichen Arbeitsort und im Rahmen der normalen Arbeitszeit erbracht wird, spielt das Arbeitsvolumen insgesamt eine entscheidende Rolle hinsichtlich der Frage, ob genug Zeit für Privat- und Familienleben bleibt. So haben insbesondere Beschäftigte, die sehr häufig bzw. oft zugunsten der Arbeit auf Urlaubstage verzichten das Gefühl, Familie und Freundeskreis kämen sehr häufig bzw. oft wegen der Arbeit zu kurz (74,2 Prozent) (vgl. Abb. 22). Dasselbe gilt für Beschäftigte, die sehr häufig/oft außerhalb ihrer normalen Arbeitszeit unbezahlte Arbeit für ihren Betrieb erbringen (66,2 Prozent) und für diejenigen, die sehr häufig/oft Arbeit mit nach Hause nehmen (58,4 Prozent).

⁵ Die folgenden Ergebnisse basieren auf der DGB-Index Gute Arbeit Befragung von 2015.

Abb. 21 Zusammenhang zwischen Arbeitszeitdauer und Zeit für Privat- und Familienleben

Anteil derer, die meinen, es komme sehr häufig/oft vor, dass Familie oder Freundeskreis wegen der Arbeit zu kurz kommen.

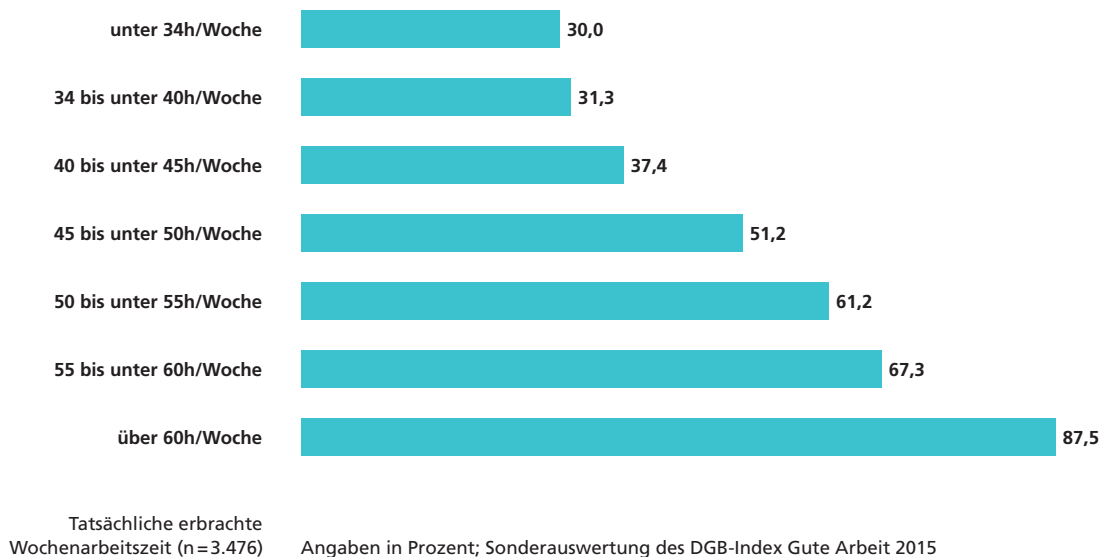
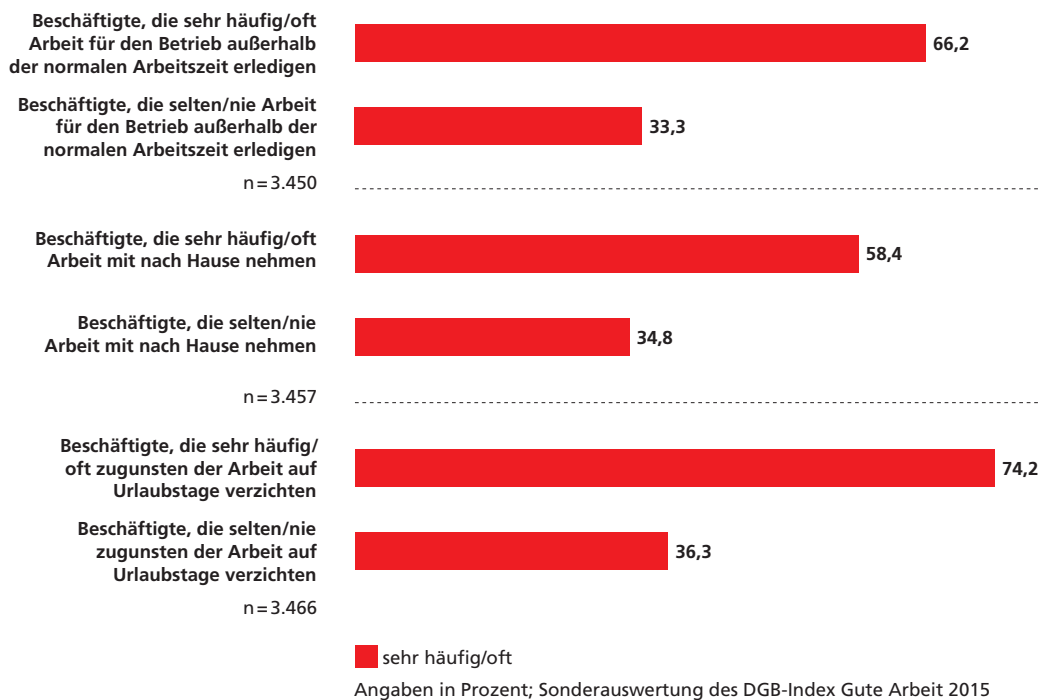


Abb. 22 Zusammenhang zwischen Arbeitsvolumen und Zeit für Privat-/Familienleben

Wie häufig kommt es vor, dass Familie oder Freundeskreis wegen der Arbeit zu kurz kommen?



Schwierigkeiten bei der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben können sich nicht nur ergeben, wenn lange und viel gearbeitet wird, sondern auch durch die Lage der Arbeitszeit. Bereits Untersuchungen in den 50er und 60er Jahren haben gezeigt, dass mit verschiedenen Formen der Schicht- und Nachtschichtarbeit erhebliche Beeinträchtigungen des Familien- und Privatlebens wie etwa die Teilnahme an regelmäßig stattfindenden gesellschaftlichen Anlässen verbunden sein können (Ulich 2005). Auch Nachreiner kommt zu dem Ergebnis, dass Schichtarbeiter/innen durch die atypische Lage ihrer Arbeitszeit „in nicht unerheblichem Umfang von der Teilnahme am gesellschaftlichen Leben und vom Sozialisationsprozess (...) ausgeschlossen sind“ (Nachreiner 1984, S. 354). Denn gesellschaftliche und familiäre Aktivitäten konzentrieren sich in unserer Gesellschaft meist auf den Abend und das Wochenende, so dass sich je nach Lebenssituation unterschiedliche Anforderungen im familiären Bereich ergeben (Beermann 2010).

Dass die Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben bei Schichtarbeit schwierig ist, zeigt sich auch an den Ergebnissen dieser Sonderauswertung für den Dienstleistungssektor eindrucksvoll. Demnach meinen 69,3 Prozent der Beschäftigten, die nie im Schichtdienst arbeiten, es komme selten oder nie vor, dass Familie oder Freundeskreis wegen der Arbeit zu kurz kommen (vgl. Abb. 23). Dieser Anteil reduziert sich auf 45,4 Prozent allein schon dann, wenn selbst nur unregelmäßig Schichtdienst geleistet wird. Unter den Beschäftigten, die an jedem Arbeitstag Schichtdienst haben, sinkt der Anteil schließlich auf 36,1 Prozent.

Doch nicht nur Schichtarbeiter/innen haben Schwierigkeiten mit der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben, sondern auch Beschäftigte, die nicht im Schichtdienst arbeiten, aber dennoch atypische Arbeitszeiten am Wochenende, am Abend oder in der Nacht haben (vgl. Abb. 24). So meinen über die Hälfte der Beschäftigten, die sehr häufig oder oft zu atypischen Zeiten arbeiten, dass Familie und Freundeskreis sehr häufig oder oft wegen der Arbeit zu kurz kommen. Bei denjenigen, die selten oder nie zu atypischen Zeiten arbeiten, liegt dieser Anteil mit 23,1 Prozent bis 30,0 Prozent deutlich niedriger.

An den Bedürfnissen der Beschäftigten ausgerichtete, flexible Arbeitszeitmodelle und Einfluss auf die Arbeitszeitgestaltung helfen dagegen bei der Vereinbarkeit von Privat- und Berufsleben (vgl. etwa Rothe und Beermann 2015; Wirtz 2010). Demnach geben diejenigen, die in (sehr) hohem Maß Einfluss auf die Gestaltung ihrer Arbeitszeit nehmen können seltener an, das Gefühl zu haben, dass Familie und Freundeskreis wegen der Arbeit zu kurz kommen (30,7 Prozent) als diejenigen, die kaum bzw. gar keinen Einfluss auf die Arbeitszeitgestaltung haben (48,2 Prozent) (vgl. Abb. 25). Ähnlich verhält es sich hinsichtlich der Frage, wie frei die Beschäftigten über den Abbau ihrer Überstunden verfügen können. So meinen diejenigen, die selbst bestimmen können, wann sie ihre Überstunden ausgleichen können weniger häufig, dass Familie und Freundeskreis wegen der Arbeit zu kurz kommen (31,9 Prozent) als diejenigen, die wenig bis keinen Einfluss auf den Zeitpunkt des Überstundenabbaus haben (58,8 Prozent).

Abb. 23 Einfluss von Schichtdienst auf die Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben

Wie häufig kommt es vor, dass Familie oder Freundeskreis wegen der Arbeit zu kurz kommen?

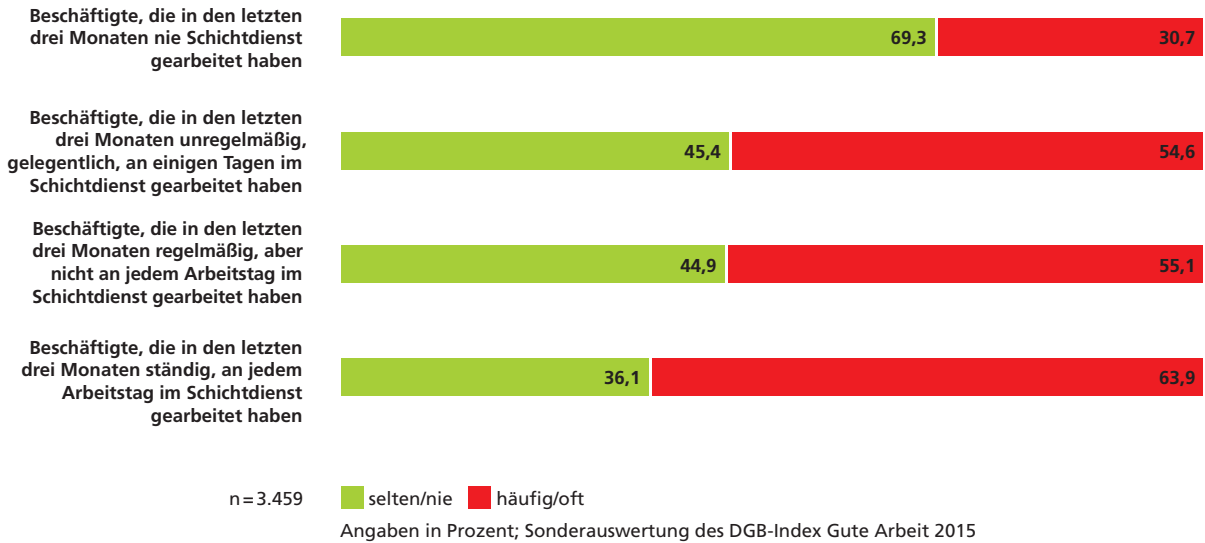


Abb. 24 Zusammenhang zwischen atypischen Arbeitszeiten und Zeit für Privat- und Familienleben

Wie häufig kommt es vor, dass Familie oder Freundeskreis wegen der Arbeit zu kurz kommen? (Schichtarbeiter/innen unberücksichtigt)

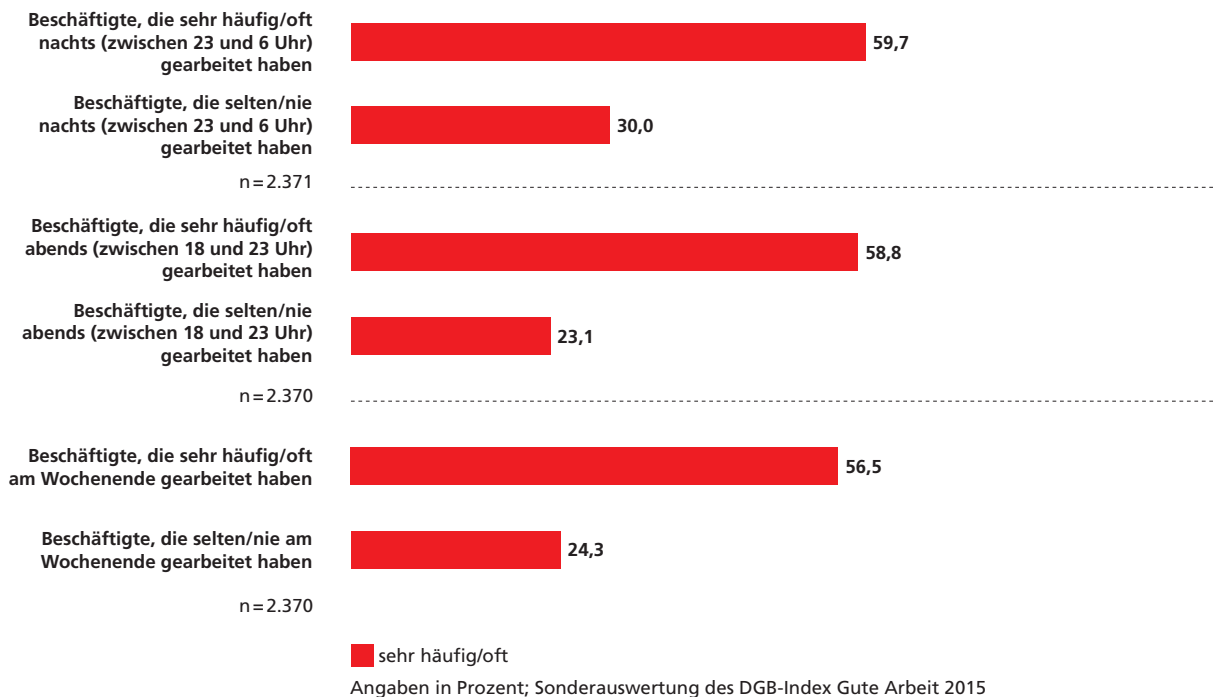
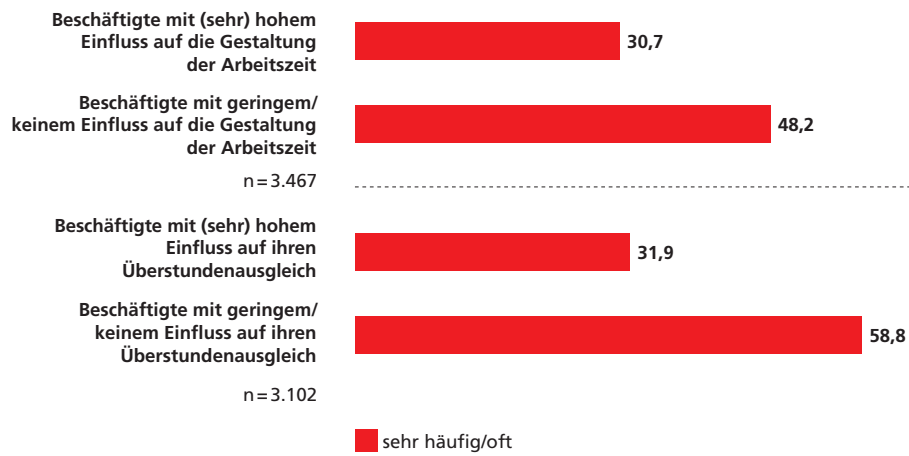


Abb. 25 **Zusammenhang zwischen Einfluss auf Arbeitszeitgestaltung und Zeit für Privat- und Familienleben**

Wie häufig kommt es vor, dass Familie oder Freundeskreis wegen der Arbeit zu kurz kommen? (Schichtarbeiter/innen unberücksichtigt)



Angaben in Prozent; Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2015

Arbeitszeitrealitäten in ausgewählten Branchen

Die Arbeitszeit unterscheidet sich teilweise sehr stark zwischen den Branchen. So bewegte sich 2014 die tarifliche Wochenarbeitszeit Vollzeitbeschäftigter in Deutschland zwischen 34 und 40 Stunden (vgl. hier und im Folgenden Bispinck und WSI-Tarifarchiv 2014). Die niedrigste tarifliche Wochenarbeitszeit von 34 Stunden findet sich bei einem Teil der Beschäftigten der Deutschen Telekom AG, während am oberen Rand beispielsweise der Öffentliche Dienst und der private Transport und Verkehr mit bis zu 40 Wochenstunden angesiedelt sind. Auch hinsichtlich der tatsächlich geleisteten Arbeitszeit sind Branchenunterschiede erkennbar. So lag dem Statistischen Bundesamt zufolge die Anzahl der geleisteten Arbeitsstunden pro Arbeitnehmer im Jahr 2015 im Durchschnitt bei 1.303,9 (vgl. hier und im Folgenden Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) 2016). Durchschnittlich arbeiteten im Dienstleistungssektor die Beschäftigten im Bereich Information und Telekommunikation mit 1.455,5 Arbeitsstunden pro Arbeitnehmer/in am meisten, Beschäftigte im Bereich Grundstücks- und Wohnungswesen mit 1.084,0 Arbeitsstunden pro Arbeitnehmer/in am kürzesten.

Neben der Dauer der Arbeitszeit zeigen sich auch hinsichtlich ihrer Lage große Unterschiede. Dies gilt insbesondere für Schichtarbeit, die in den vergangenen Jahren gerade im Dienstleistungssektor stark zugenommen hat, vor allem bei den öffentlichen und privaten Dienstleistungen sowie im Handel und Gastgewerbe (Leser et al. 2013).

Wie bereits dargestellt, haben Dauer, Lage und Organisation der Arbeitszeit starken Einfluss auf die Gesundheit der Beschäftigten ebenso wie die Möglichkeiten zur Vereinbarkeit von Privat- und Berufsleben. Folglich stellt sich die mit den unterschiedlichen Arbeitszeitrealitäten verbundene Belastungssituation in den Branchen auch jeweils anders dar. Am Beispiel ausgewählter Branchen wird dies im Folgenden verdeutlicht.

Um qualitative Einblicke in die Branchenrealitäten zu ermöglichen, wurden die Ergebnisse der Studie betrieblichen Mitbestimmungsakteuren der jeweiligen Branchen rückgespiegelt. Die Interviews sind in Form von Kommentaren in die Studie integriert und ergänzen die Befunde der Datenauswertungen. Zudem werden gewerkschaftspolitische Ansätze – ebenfalls markiert als Kommentierung bzw. Ergänzung des wissenschaftlichen Fließtexts – vorgestellt.

Informations- und Kommunikationstechnologie

In der IKT-Branche verfügen die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer häufig über ein hohes Maß an Souveränität. Viele Beschäftigte – insbesondere in nicht-tarifierten Unternehmen – arbeiten unter sogenannter „Vertrauensarbeitszeit“. Diese Arbeitszeitform ist dadurch gekennzeichnet, dass keine Arbeitszeit- und Anwesenheitsvorgaben bestehen und eine formale Arbeitszeiterfassung durch das Unternehmen oder Anwesenheitskontrolle durch den Vorgesetzten nicht stattfindet (vgl. hier und im Folgenden Wingen et al. 2004). Vielmehr vertrauen Unternehmensleitung und Vorgesetzte darauf, dass die Beschäftigten ihre Arbeitsaufgaben in der vorgesehenen Arbeitszeit eigenverantwortlich erfüllen. Damit tritt die Anwesenheit der Beschäftigten als Bewertungsmaßstab der Leistungserbringung in den Hintergrund, entscheidend ist vielmehr das Arbeitsergebnis. Daher geht mit Vertrauensarbeitszeit oft auch eine Steuerung durch Zielvereinbarungen und eine team- bzw. projektorientierte Arbeitsorganisation einher.

Die Wirkungen von Vertrauensarbeitszeit sind ambivalent. Neben neue Möglichkeiten, beispielsweise durch eine bessere Vereinbarkeit von Privat- und Berufsleben, eine höhere Zeitsouveränität und höhere Handlungs- und Entscheidungsspielräumen, treten Risiken wie Entgrenzung von Arbeit und Freizeit, Leistungsverdichtung, unbezahlte Mehrarbeit, Überforderung und Selbstausbeutung (Wingen et al. 2004). Welche Auswirkungen die Vertrauensarbeitszeit letztlich hat, hängt von vielen Faktoren wie den betrieblichen Rahmenbedingungen und der Unternehmens- und Führungskultur ab. Eine entscheidende Frage betrifft die Arbeitszeiterfassung und damit einhergehend auch die Anerkennung von Überstunden bzw. Mehrarbeit.

Um die Situation in der IKT-Branche genauer zu beleuchten, werden die Auswertungsergebnisse der Arbeitszeitfragen differenziert nach Art der Zeiterfassung für die IKT-Branche¹ dargestellt. Bei 41,8 Prozent erfolgt die Erfassung durch die Beschäftigten selbst, bei 25,7 Prozent findet keine Dokumentation der Arbeitszeit statt.² Bei knapp einem Drittel der Befragten gibt es eine maschinelle bzw. elektronische Zeiterfassung (32,3 Prozent), bei 0,2 Prozent der IKT-Beschäftigten wird die Arbeitszeit vom jeweiligen Vorgesetzten festgehalten.³ Die Art der Arbeitszeiterfassung unterscheidet sich entlang der Merkmale „Geschlecht“, „Einkommen“, „beruflichem Ausbildungsabschluss“ und „Betriebsgröße“. So sind Beschäftigte, die selbst ihre Arbeitszeit aufzeichnen bzw. deren Arbeitszeit nicht dokumentiert wird, tendenziell männlich, haben einen höheren beruflichen Bildungsabschluss, ein höheres Einkommen und arbeiten eher in größeren Betrieben als Beschäftigte,

1 Der IKT-Branche werden in der folgenden Auswertung alle Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer zugerechnet, die den Wirtschaftszweigen 61 bis 63 zugerechnet werden können. Die Datenbasis bilden insgesamt 294 Fälle. Davon entfallen 102 Fälle auf den Bereich Telekommunikation (WZ 61), 140 finden sich im Wirtschaftszweig Erbringungen von Dienstleistungen der Informationstechnologie (WZ 62) wieder und 52 Fälle im Bereich der Informationsdienstleistungen (WZ 63).

2 Die Ergebnisse im Zusammenhang mit der Art der Arbeitszeiterfassung **basieren** auf der DGB-Index Gute Arbeit Befragung von 2014.

3 Beschäftigte, deren Arbeitszeit durch den/die Vorgesetzte erfasst wird, werden in der weiteren Auswertung aufgrund der zu geringen Fallzahl nicht mehr berücksichtigt.

Tarifvertrag Mobile Working bei der Telekom

Interview mit Michael Halberstadt, Verhandlungsführer des TV Mobile Working

Orts- und zeitflexibles Arbeiten spielen gerade in der Telekommunikationsbranche schon länger eine Rolle, ver.di hat für die Telekom bereits 1995 den ersten Tarifvertrag Telearbeit abgeschlossen. Warum brauchte es den aktuellen Tarifvertrag zu mobiler Arbeit?

Damals ging es um Telearbeit – außerhalb des Betriebes an einem fest installierten Arbeitsplatz, z.B. zu Hause. Heute ist aufgrund der Digitalisierung und mobiler Geräte Arbeiten an jedem Ort und jederzeit möglich. In der betrieblichen Realität waren wir zudem immer wieder konfrontiert mit einer Unterminierung bestehender Arbeitszeitgesetze und informellem, unreguliertem flexiblem Arbeiten. Und Telearbeit wurde oft nach Ermessen des Vorgesetzten individuell genehmigt oder abgelehnt. Es gab also in mehrfacher Hinsicht umfassenden Nachsteuerungsbedarf, um Beschäftigte mit einem verlässlichen Regulierungsrahmen vor entgrenzten Arbeitszeiten, permanenten Erreichbarkeitsforderungen und einseitiger Flexibilität zu schützen.

Was sind die wesentlichen Eckpunkte?

Sobald ein Bereich Mobile Arbeit, sprich die freie Wahl des Arbeitsortes, als Option einführt, haben alle Beschäftigten dieses Bereichs auch ein Recht darauf, daran teilzunehmen. Schwerpunkt der Arbeit bleibt der Betrieb, hier soll im Schnitt mindestens die Hälfte der Arbeitszeit verbracht werden. Festgelegt werden außerdem die Zeiträume, innerhalb derer Beschäftigte mobil arbeiten können. Damit einher geht im Umkehrschluss also auch ein Recht auf Nicht-Erreichbarkeit am Wochenende und außerhalb der definierten Zeiträume. Der Tarifvertrag gibt bindend vor, dass alle Arbeitszeiten zu erfassen sind. Er regelt, dass alle Zeiten, in denen gearbeitet wird, als Arbeitszeit gelten, auch etwa auf Reisen im Zug.

Und welche Gestaltungsmöglichkeiten haben die Betriebsräte?

Der Tarifvertrag ist ein Rahmen, innerhalb dessen die betriebliche Mitbestimmung Mobile Arbeit noch detaillierter durch Betriebsvereinbarungen auszugestalten hat. So kann ganz genau auf die spezifischen Bedingungen eines Arbeitsfelds, Betriebs oder Betriebsteils eingegangen werden. Das beinhaltet etwa die betrieblich erlaubten Arbeitszeiträume, die Arbeitszeiterfassung, die Erreichbarkeitsregeln und den Umgang mit notwendigen Präsenzterminen. Am Ende steht der Maßanzug, der mobiles Arbeiten für die Beschäftigten und den Arbeitgeber gleichermaßen attraktiv macht.

Theorie und Praxis der Arbeitszeitsouveränität bei IBM

Interview mit Bert Stach, ver.di-Unternehmensbetreuer IBM

Bei IBM gilt das Prinzip der Arbeitszeitsouveränität. Was heißt das in der Theorie?

Der Tarifvertrag Arbeitszeit sieht vor, dass 38 Wochenstunden im Jahresdurchschnitt gearbeitet werden. Einmal innerhalb von zwölf Monaten muss das Arbeitszeitkonto ausgeglichen sein. Zur Arbeitszeiterfassung stellt der Arbeitgeber verschiedene Tools zur Verfügung. Gearbeitet werden darf Montag bis Freitag zwischen 6 und 20 Uhr – das ist der Zeitsouveränitätsrahmen. Damit alles gut funktioniert, sollten Beschäftigte und Führungskraft regelmäßig den Arbeitsplan und die Verfügbarkeiten abstimmen.

Das ist die Theorie – wie sieht es in der Praxis aus?

Bislang nicht geregelt war z.B., in welchem Ausmaß Überstunden angesammelt werden dürfen und wer für den Abbau zu hoher Zeitsalden verantwortlich ist. Und nicht alles, was geregelt ist, wird auch so gelebt. Wir haben bei IBM mit dem Tarifvertrag Gesundheitsmanagement und der darin vereinbarten obligatorischen Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen einen Prozess angestoßen, Arbeitszeitthemen genauer zu betrachten. Denn Ergebnis der Gefährdungsbeurteilung 2015 war, dass Beschäftigte zunehmend eine Entgrenzung ihrer Arbeit wahrnehmen, zugleich aber das Prinzip der Zeitsouveränität, allerdings im Sinne beiderseitiger Flexibilität und Planbarkeit, beibehalten wollen.

Und welche Konsequenzen wurden gezogen?

Erstens wurde ein Prozess festgelegt: wenn ein Beschäftigter mehr als 250 Plusstunden auf seinem Arbeitszeitkonto hat, müssen sofort individuelle Abbaupläne vereinbart werden. Verantwortlich sind die Führungskräfte, kontrolliert wird das vom Betriebsrat, der monatlich über die Kontostände aller Arbeitnehmer/innen informiert wird. Zweitens hat IBM in einem Führungskräfte-Info darauf hingewiesen, dass die Grenzen der Erreichbarkeit klar definiert sind und die Beschäftigten nicht außerhalb der Arbeitszeiten angesprochen werden dürfen. Und solche Führungskräfte-Infos haben schon den Charakter von Dienstanweisungen.

Erfassen denn auch alle Beschäftigten ihre Arbeitszeiten?

Inzwischen erfassen zwei Drittel ihre Arbeitszeiten, Tendenz steigend. Eine deutliche Mehrheit der Betriebsratsgremien kontrolliert das. Dazu kommt: Das Bewusstsein für das Thema Arbeitszeit ist im Kontext der momentan laufenden Arbeitsplatzabbau-Programme gestiegen. Denn wenn zehn Leute regelmäßig 3,8 Stunden mehr pro Woche arbeiten, dann erschlagen sie einen Arbeitsplatz.

Abb. 26 Einfluss auf Arbeitszeitgestaltung in der IKT-Branche

differenziert nach Art der Arbeitszeiterfassung

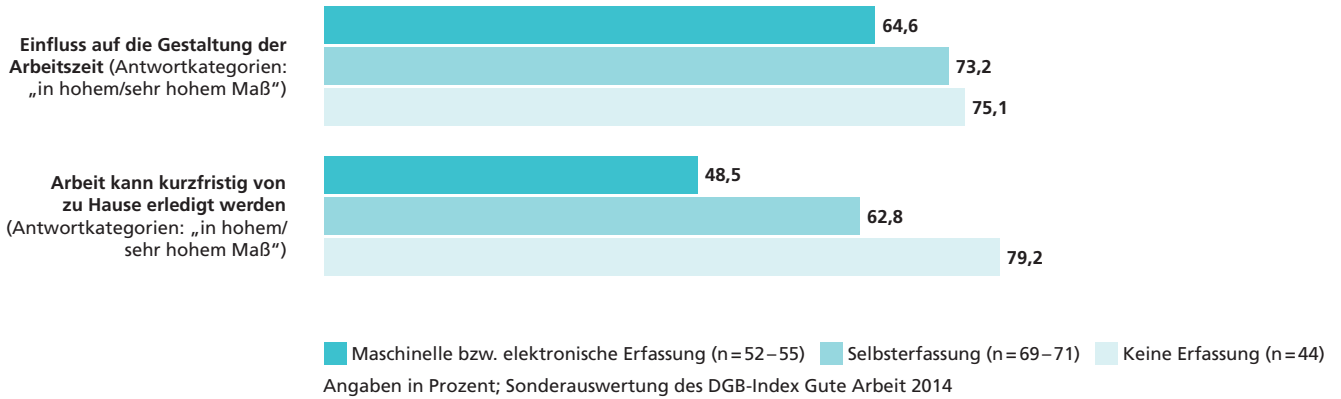


Abb. 27 Anzahl der tatsächlich geleisteten Wochenarbeitsstunden in der IKT-Branche

differenziert nach Art der Arbeitszeiterfassung

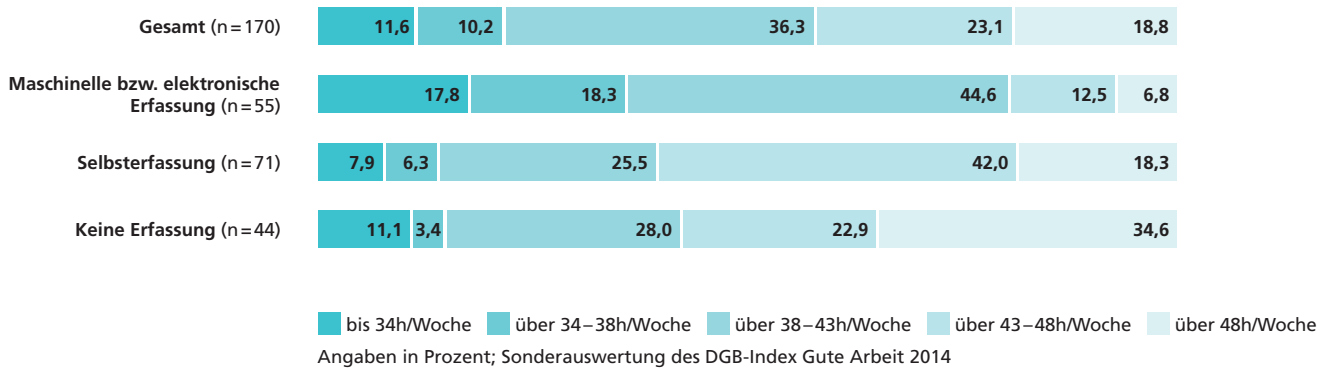
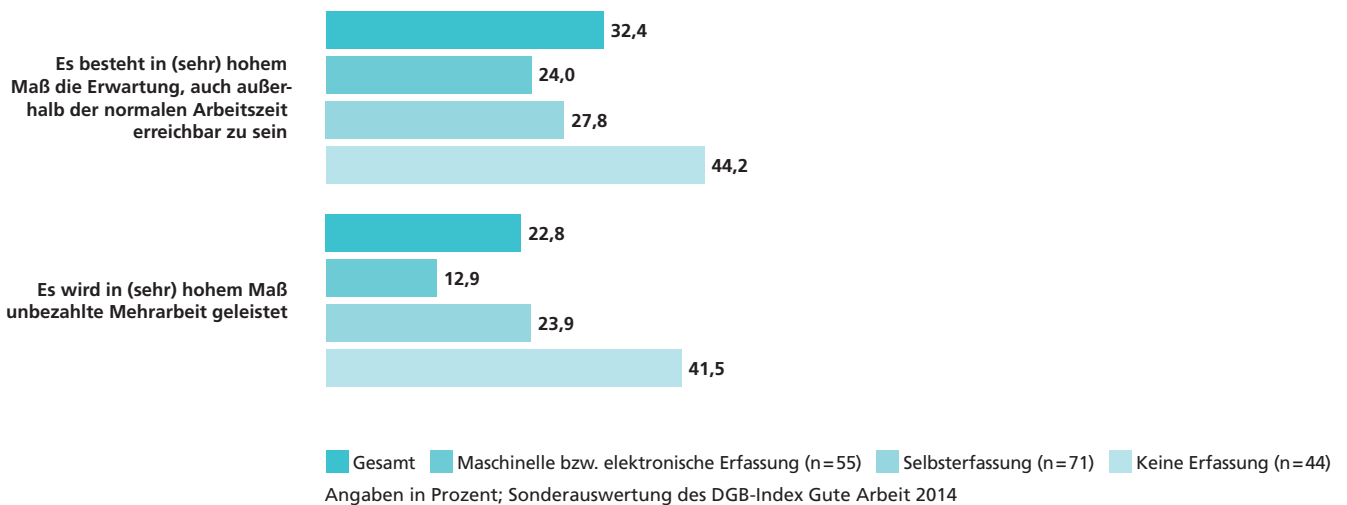


Abb. 28 Ausgewählte Arbeitsanforderungen in der IKT-Branche

differenziert nach Art der Arbeitszeiterfassung



deren Arbeitszeit maschinell bzw. elektronisch erfasst wird. Dagegen spielt die Frage der Führungsposition keine Rolle. In allen drei Gruppen sind Führungskräfte mit einem Anteil von ca. 30 Prozent vertreten.

Beschäftigte mit Selbsterfassung oder ohne Zeiterfassung haben mehr Einfluss auf die Gestaltung ihrer Arbeitszeit (vgl. hier und im Folgenden Abb. 26). Dies drückt sich insbesondere darin aus, dass sie eher kurzfristig Arbeit von zu Hause aus erledigen können als Beschäftigte, deren Arbeitszeit maschinell bzw. elektronisch erfasst wird.

„Homeoffice“, also die Möglichkeit, die Arbeit von zu Hause aus zu erledigen, ist in Deutschland nicht sehr weit verbreitet. Insgesamt arbeiteten im Jahr 2012 lediglich 6 Prozent aller abhängig Erwerbstätigen hin und wieder von zu Hause aus, 1,6 Prozent taten dies überwiegend (Brenke 2014). Doch während der Anteil der Beschäftigten mit Homeoffice in Deutschland sinkt, steigt die Bedeutung der häuslichen Erwerbstätigkeit in der Europäischen Union insgesamt (ebd.). In Deutschland bieten einer Umfrage des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales zufolge lediglich 30 Prozent der Betriebe und Dienststellen den Beschäftigten die Möglichkeit, von zu Hause aus zu arbeiten (vgl. hier und im Folgenden Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) 2015b). Dabei sind es vor allem große Unternehmen mit 500 und mehr Beschäftigten, in denen Homeoffice angeboten wird. Meistens ist Homeoffice nur unregelmäßig möglich, um auf besondere Situationen reagieren zu können, wobei in Betrieben mit Betriebsrat eher ein regelmäßiges wöchentliches Arbeiten von zu Hause aus möglich ist.

Die aus der Arbeitszeitgestaltung resultierenden Anforderungen erweisen sich je nach Art der Arbeitszeiterfassung als unterschiedlich hoch. So arbeiten Beschäftigte mit Selbsterfassung oder ohne Zeiterfassung deutlich häufiger abends zwischen 18 und 23 (Selbsterfassung „sehr häufig/oft“: 40,7 Prozent; keine Erfassung: 42,6 Prozent) als Beschäftigte mit maschineller bzw. elektronischer Zeiterfassung (28,0 Prozent) – und sie arbeiten länger (vgl. Abb. 27).



„Es gibt viele Gründe, warum die Arbeitszeiten ausgedehnt werden. Z.B. hat es damit zu tun, dass wir oft in internationalen Teams arbeiten und uns auch nach den Zeiten richten müssen, zu denen wir mit unseren Kolleg/innen telefonieren können. Das bedeutet dann zum Beispiel frühmorgens Telefonkonferenzen mit Indien, spätabends mit den USA. Und es hat mit den Anforderungen der jeweiligen Projekte zu tun – denn am Ende zählt nur das Ergebnis.“

Wie die Einzelnen mit Arbeitszeiten umgehen, hat aber auch mit Karrierepfaden zu tun. Je höher man auf der Karriereleiter angelangt ist, desto öfter wird weniger auf die Arbeitszeit geachtet. Das gilt auch für diejenigen, die Karriere machen wollen und schon mal in Vorleistung gehen. Und es hat mit dem Privatleben zu tun. Kinder etwa verändern den Umgang mit Arbeitszeiten: Die Leute mit Kindern gehen oft früher, sind dann aber oft später nochmal im Call. Gerade in der jungen Generation, wo auch die Männer sich vermehrt um die Kinder kümmern, wird in Sachen Flexibilität ausgereizt, was möglich ist, um die Arbeit gut hinzukriegen. Da passiert das dann auch schnell, dass man länger arbeitet. Auf der anderen Seite spüren wir den demographischen Wandel: Ältere Beschäftigte Haushalten eher mit ihren Kräften. Auch Burnout-Fälle im privaten oder im Arbeitsumfeld sensibilisieren für einen achtsameren Umgang mit Arbeitszeiten.“

Bettina Bludau, Betriebsrätin bei IBM

Neben den sehr langen Arbeitszeiten ist der Anteil derer, die in hohem/sehr hohem Maß unbezahlte Mehrarbeit leisten, unter Beschäftigten ohne Zeiterfassung deutlich höher als bei denjenigen mit Selbsterfassung oder maschineller bzw. elektronischer Arbeitszeiterfassung (vgl. hier und im Folgenden Abb. 28). Außerdem wird von ihnen auch häufiger erwartet, dass sie außerhalb ihrer normalen Arbeitszeit für ihre Arbeit erreichbar sind.

Insgesamt ist der Zeitdruck, unter dem die Beschäftigten stehen, in der IKT-Branche recht hoch. So meinen 59,3 Prozent der befragten IKT-Beschäftigten, dass sie sich in der Arbeit gehetzt fühlen oder unter Zeitdruck stehen. Differenziert nach Art der Arbeitszeiterfassung sind besonders die Beschäftigten, die selbst ihre Arbeitszeit erfassen, von Arbeitshetze betroffen („sehr häufig/oft“: 65,6 Prozent), gefolgt von denjenigen, in deren Unternehmen es eine maschinelle bzw. elektronische Zeiterfassung gibt („sehr häufig/oft“: 56,9 Prozent) und denjenigen ohne Arbeitszeiterfassung („sehr häufig/oft“: 55,2 Prozent).

Der Zeitdruck entsteht insbesondere durch zu viele parallele Projekte (67,6 Prozent), knappe Personalbemessung (64,2 Prozent), ungeplante Zusatzaufgaben (62,6 Prozent) und knappe Termine oder Zeitvorgaben (59,8 Prozent) (vgl. Abb. 29).⁴

Dagegen erweisen sich die Handlungsmöglichkeiten in der Arbeit ebenso wie der Einfluss auf die Gestaltung der Arbeitszeit als recht groß. So können 80,2 Prozent der Befragten ihre Arbeit in sehr hohem bzw. hohem Maß selbständig planen und einteilen, 70,4 Prozent haben in hohem bzw. sehr hohem Maß Einfluss auf die Gestaltung der Arbeitszeit und 77,4 Prozent der IKT-Beschäftigten haben in sehr hohem bzw. hohem Maß Einfluss darauf, wann sie ihre Überstunden abbauen. Auch hier lässt sich ein Unterschied je nach Art der Arbeitszeiterfassung feststellen: Tendenziell haben Beschäftigte mit Selbsterfassung bzw. ohne Zeiterfassung mehr Einfluss auf die Gestaltung ihrer Arbeitszeit als Beschäftigte mit maschineller bzw. elektronischer Zeiterfassung. Dies äußert sich insbesondere darin, dass sie eher kurzfristig Arbeit von zu Hause aus erledigen können. Andererseits sind die Arbeitszeitanforderungen tendenziell aber auch höher, insbesondere arbeiten sie länger, sie müssen eher auch außerhalb der normalen Arbeitszeit für die Arbeit erreichbar sein und sie leisten eher unbezahlte Mehrarbeit als Beschäftigte mit maschineller bzw. elektronischer Zeiterfassung.



„In der SAP SE kommt verschärfend hinzu, dass wir ein reines Vertrauensarbeitsmodell haben. Das heißt, es gibt praktisch keine Arbeitszeiterfassung und somit auch keine dokumentierte Mehrarbeit. In vielen Arbeitsverträgen steht auch noch drin, dass Überstunden mit dem Gehalt abgegolten sind. Dieses Passus ist zwar nichtig, de facto aber immer noch gültig. Nach wie vor gibt es in vielen Bereichen die Erwartungshaltung, dass sich Mitarbeiter auch über die 40 Stunden hinweg einbringen und z.T. auch über die üblichen Arbeitszeiten hinaus erreichbar sind. Diese Erwartungshaltung schlägt sich nicht selten auch in Beurteilungen und den Karrierechancen nieder, was z.B. für Mitarbeiter mit familiären Verpflichtungen schnell zum Problem wird. Wir kennen aber auch Fälle, in denen der Druck zur Mehrarbeit durch die eigenen Kollegen oder Teams aufgebaut wird. Es gibt Mitarbeiter, die sagen, wenn ich da nicht mitmache, bin ich der Buhmann und der einzige, der auf eine Mail vom Chef um 22 Uhr nicht reagiert.“

Die undokumentierte Mehrarbeit hat aber auch noch andere Folgen. So besteht für SAP Mitarbeiter kaum die Möglichkeit einen „Gleittag“ als Freizeitausgleich zu nehmen. Es gibt auch keine Möglichkeit, in jungen Jahren Überstunden in einem Langzeitarbeitskonto anzusammeln, um damit eine Arbeitszeitreduzierung oder den Vorruhestand im Alter zu „finanzieren“. Solche Lösungen existieren z.B. in anderen IT-Unternehmen und können einen wichtigen Beitrag für einen vorgezogenen Ausstieg aus dem Arbeitsleben liefern. Zumindest sind die Stunden, die man zusätzlich eingebracht hat dann nicht für immer „verloren“ und kommen einem später wieder zu Gute.“

Sabine Deimel, Betriebsrätin bei SAP SE

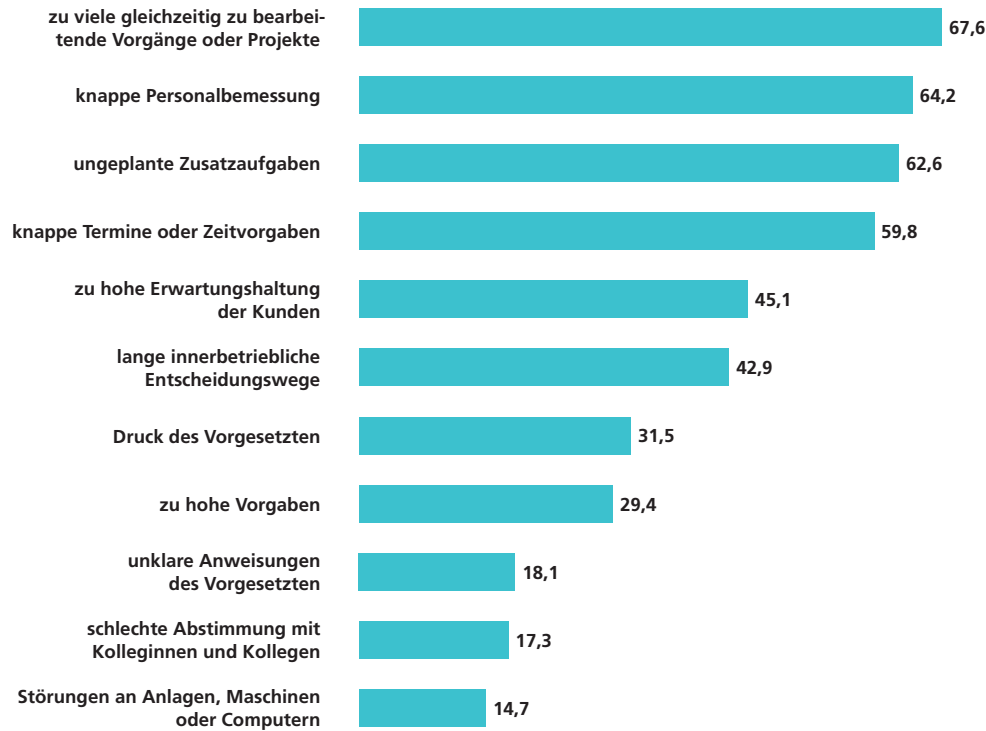
Die insgesamt recht hohen Arbeitszeitanforderungen in der IKT-Branche beeinflussen auch das gesundheitliche Wohlbefinden der Beschäftigten. So meinen 41,2 Prozent der befragten IKT-Beschäftigten, dass sie sehr häufig bzw. oft auch in ihrer arbeitsfreien Zeit nicht richtig abschalten können und 33,1 Prozent der Beschäftigten fühlen sich sehr häufig bzw. oft am Ende des Arbeitstages körperlich und emotional erschöpft (vgl. Abb. 30).⁵ Ob jemand in der arbeitsfreien Zeit nicht gut abschalten kann, ob jemand körperlich und

⁴ Basierend auf den Ergebnissen der DGB-Index Gute Arbeit Befragung von 2015.

⁵ Basierend auf den Ergebnissen der DGB-Index Gute Arbeit Befragung von 2015.

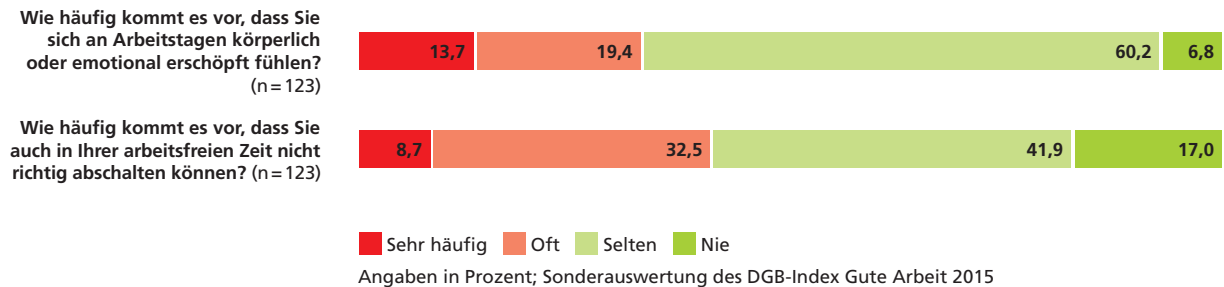
Abb. 29 Gründe für Zeitdruck in der IKT-Branche

Wie häufig kommt es bei Ihnen zu Zeit- oder Termindruck durch ...



n = 108–109 Angaben in Prozent; Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2015

Abb. 30 Folgen der belastenden Arbeitssituation in der IKT Branche



emotional erschöpft ist – beides hängt stark von den jeweiligen Arbeitsanforderungen ab. Das zeigen Korrelationsanalysen. Betroffen sind hiervon eher Beschäftigte, die sehr häufig bzw. oft Arbeit mit nach Hause nehmen, die unbezahlte Mehrarbeit leisten, die lange arbeiten, die ständig auch außerhalb der Arbeit erreichbar sein müssen und die sich in der Arbeit gehetzt fühlen.



„Dieses Nicht-Abschalten können und die Erschöpfung haben auch mit der ständigen Erreichbarkeit durch mobile Geräte zu tun. Das Smartphone läuft ja die ganze Zeit, da ist man dann auch geneigt, reinzugucken und damit einfach nicht mehr die normalen Arbeitszeiten einzuhalten und den Arbeitstag nach acht, neun Stunden zu beenden. Es gibt auch viele, die am Wochenende oder abends Dinge erledigen. Aus Zeitdruck, weil etwas dringend gemacht werden muss. Aber ein Argument ist oft auch, dass man dann mal seine Ruhe hat und sich konzentrieren kann. Ohne Telefon, ohne Kollegen, ohne sonst irgendwas.“

Dazu kommt: Wir haben bei uns in der Telekom vermehrt Reisezeiten. Die Mobilitätsanforderungen haben zugenommen, weil die Organisationsformen immer stärker auf größere Regionen und bundesweite Betriebe zugeschnitten werden und immer mehr zentralisiert wird. Das bedeutet: Trotz Digitalisierung – mobile Arbeitsgeräte, Telefonkonferenzen usw. – sind mehr Dienstreisen erforderlich. Das gilt auch für Schulungen. Früher hatten wir regionale Qualifizierungszentren, die gibt es heute nicht mehr. Wenn ich eine Schulung zu einer neuen Technik brauche, dann wird die nur noch an einem Ort angeboten. Diese berufsbegleitenden Schulungen nehmen daher heute mehr Reisezeiten in Anspruch – oder man ist auf sogenanntes eLearning angewiesen. Auch der Takt, in dem die Beschäftigten sich neue Technologien aneignen müssen, um ihre Arbeit gut machen zu können, wird immer schneller.“

Malu Großmann, Betriebsrätin bei der Telekom

Die Arbeitszeitsituation ist in der IKT-Branche sehr stark von Mehrarbeit, überlangen Arbeitszeiten und starkem Zeitdruck geprägt. Gleichzeitig genießen die Beschäftigten hohen Einfluss auf die Gestaltung ihrer Arbeitszeit, dessen positive Wirkung sich jedoch im Umfeld einer betrieblichen Leistungs politik, die als Bemessungsgrundlage individueller Arbeitsleistung das Arbeitsergebnis und nicht die geleistete Arbeitszeit heranzieht, nicht voll entfalten kann. In der Folge fällt es vielen Beschäftigten schwer, in der arbeitsfreien Zeit richtig abzuschalten.

„In der IKT-Branche werden Belastungsgrenzen oft ignoriert, insbesondere dort, wo so genannte Vertrauensarbeit herrscht: Ein Drittel dieser Beschäftigten hat faktisch eine Wochenarbeitszeit jenseits der erlaubten 48 Stunden, fast die Hälfte muss ständig erreichbar sein, über 40 Prozent leisten unbezahlte Mehrarbeit. Das zeigt die Studie. Dahinter steckt eine fatale Kombination aus fehlender Arbeitszeiterfassung und Leistungs politik mit immer unrealistischeren Zielen. Dem müssen wir etwas entgegensetzen: Etwa mit Tarifverträgen zum Belastungsschutz wie wir sie bereits bei der Telekom haben. Oder mit kollektiven Regelungen zu mobiler Arbeit und flexiblen Arbeitszeiten, die zugleich der gesetzlichen Anforderung nach Arbeitszeiterfassung genügen. Die Beschäftigten wollen ihre Arbeitszeit sinnvoll und bedarfsorientiert einteilen und die Autonomiepotenziale nutzen, die durch die Digitalisierung entstehen. Aber nicht zum Preis völliger Entgrenzung.“

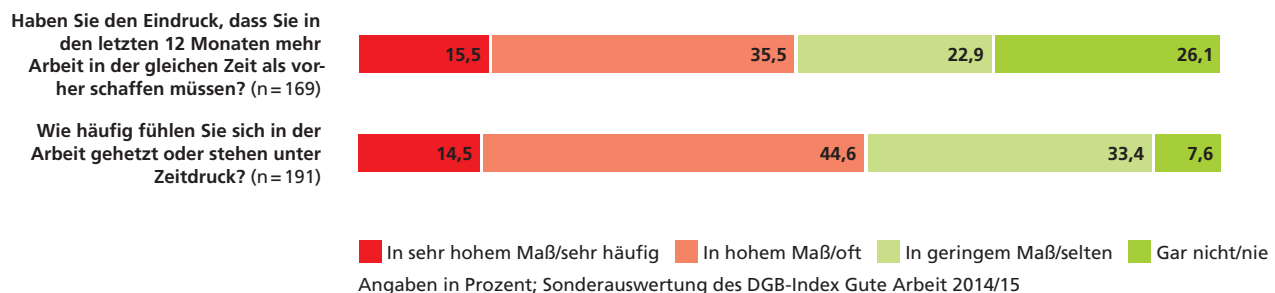
Lothar Schröder, Bundesfachbereichsleiter TK/IT und Mitglied im ver.di-Bundesvorstand

Banken

Im Bankgewerbe ergeben sich die besonderen Arbeitsanforderungen an die Beschäftigten insbesondere durch die hohe Arbeitsintensität und Arbeitshetze, die zu Fehlbeanspruchungen führen können. Fehlbeanspruchungen sind negative Folgen psychischer Belastung, definiert als die „Gesamtheit aller erfassbaren Einflüsse, die von außen auf den Menschen zukommen und psychisch auf ihn einwirken“ (Joiko et al. 2008, S. 11). Einflüsse aus der Arbeit resultieren aus der Arbeitsaufgabe, der Arbeitsumgebung (physikalisch, sozial), der Arbeitsorganisation/dem Arbeitsablauf, den Arbeitsmitteln und dem Arbeitsplatz. Diese müssen nicht negativ sein, im Gegenteil: Psychische Belastung ist normaler und notwendiger Bestandteil menschlichen Lebens, auch des Arbeitslebens (ebd.). Sie trägt zur menschlichen Entwicklung durch Aktivierung bei, kann aber auch zur Über- oder Unterforderung führen und negative Folgen wie Ermüdung oder Stress nach sich ziehen.

Eher negative Folgen scheint die psychische Belastung im Bankensektor zu haben. Insgesamt erweist sich die Arbeitsintensität in der Branche⁶ als recht hoch, wie die Ergebnisse der Sonderauswertung zeigen. Demnach haben über die Hälfte der befragten Beschäftigten in (sehr) hohem Maß (51,0 Prozent) das Gefühl, sie müssten in den letzten zwölf Monaten mehr Arbeit in der gleichen Zeit schaffen als zuvor. Auch meinen 59,1 Prozent der befragten Bankangestellten, sie fühlen sich bei der Arbeit gehetzt oder stehen unter Zeitdruck (vgl. Abb. 31).

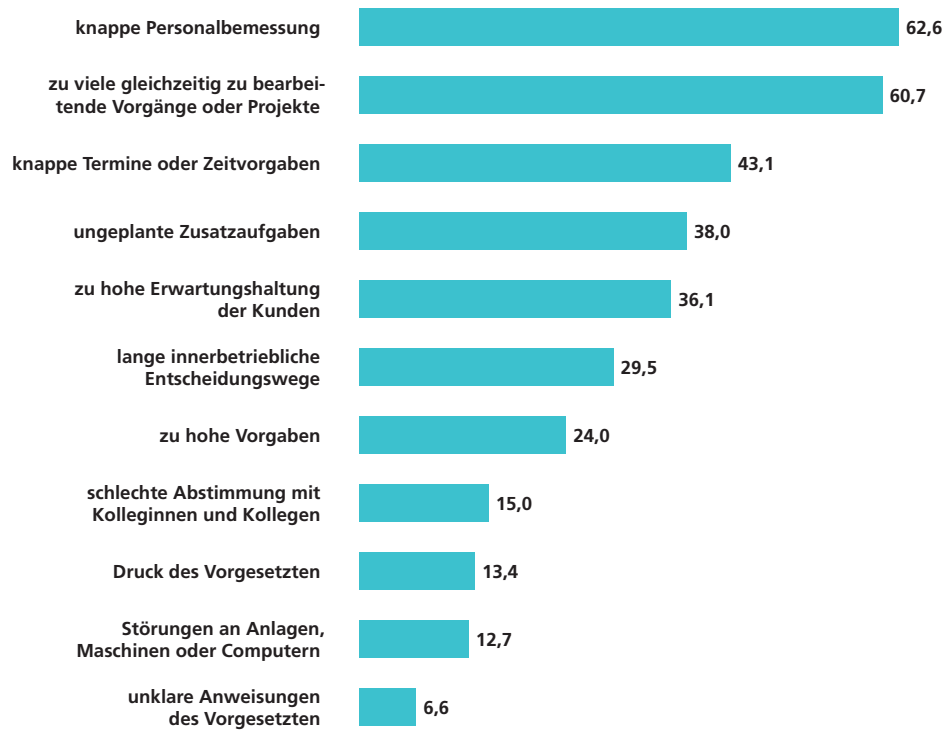
Abb. 31 **Arbeitshetze und Zeitdruck im Bankgewerbe**



⁶ Dem Bankgewerbe werden in der folgenden Auswertung alle Beschäftigten zugerechnet, die in der Wirtschaftszweigklassifikation 64.1 (Zentralbanken und Kreditinstitute) verortet sind. Insgesamt liegt die Anzahl der Fälle hier bei 191.

Abb. 32 Gründe für Zeitdruck im Bankgewerbe

Wie häufig kommt es bei Ihnen zu Zeit- oder Termindruck durch ...



n=72 Angaben in Prozent; Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2015

Abb. 33 Einflussmöglichkeiten auf Arbeitsorganisation und Arbeitszeit im Bankgewerbe



■ In sehr hohem Maß ■ In hohem Maß ■ In geringem Maß ■ Gar nicht

Angaben in Prozent; Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2014/15

Der Zeit- und Termindruck ist insbesondere der zu knappen Personalbemessung (62,6 Prozent) und der Tatsache geschuldet, dass zu viele Vorgänge und Projekte gleichzeitig bearbeitet werden müssen (60,7 Prozent) (vgl. hier und im Folgenden Abb. 32).⁷ Zudem sind oftmals die Termine und Zeitvorgaben zu knapp gesetzt (43,1 Prozent) und es gibt ungeplante Zusatzaufgaben, die übernommen werden müssen (38,0 Prozent). Ein Grund für den Zeitdruck im Bankgewerbe sind auch die zu hohen Erwartungen der Kunden (36,1 Prozent) und zu lange innerbetriebliche Entscheidungswege (29,5 Prozent).

Dabei ist es für die Beschäftigten im Bankgewerbe kaum möglich, Einfluss auf die zu erledigende Arbeitsmenge zu nehmen. Lediglich 30,3 Prozent der Befragten haben diesbezüglich einen hohen Spielraum. Anders stellt sich die Situation hinsichtlich der Handlungsspielräume bei der Arbeitszeitorganisation sowie bei der Planung der Arbeit dar (vgl. Abb. 33). Selbständige Planung und Einteilung der Arbeit ist den Daten des DGB-Index Gute Arbeit zufolge für 66,6 Prozent der Beschäftigten in (sehr) hohem Maß möglich. In (sehr) hohem Maß Einfluss auf die Gestaltung der Arbeitszeit haben 61,4 Prozent der Befragten.



„Leistungsdruck ist nach wie vor Thema. 2012 hatten wir als Commerzbank-Betriebsräte bessere Rahmenbedingungen verhandelt und den Druck damit vermindert. Diese Verbesserungen werden heute immer öfter unterwandert. Im Prinzip gibt es zwar nur noch Team-Zielvereinbarungen. Diese werden aber auf die einzelnen Funktionen und damit indirekt auf die Einzelnen herunter gebrochen. Auch die Kontrollen werden teilweise wieder verschärft: durch wöchentliche Meldungen der Termine, durch eine Kontrolle der Kalender von Beschäftigten nach der Anzahl der Termine bis hin zu Anrufen beim Kunden, ob die Gespräche zustande gekommen sind. Ein Hintergrund ist: die Ertragsmöglichkeiten schrumpfen, der Anspruch aber wird nicht reduziert, sondern eher Jahr für Jahr erhöht. Das löst so starken Druck aus, dass einzelne Führungskräfte wieder in alte Muster fallen.“

Die zunehmende Arbeitsverdichtung bei der Bank hat auch damit zu tun, wie das Outsourcing von Prozessen gehandhabt wird: Denn das Outsourcing geht oft mit sofortigem Personalabbau einher. Wenn dann aber ein Teil der Prozesse rückverlagert wird, weil es am neuen Standort noch nicht gut funktioniert – und das passiert öfter – dann werden zwar die Prozesse zurück verlagert, nicht aber das Personal entsprechend wieder aufgestockt.

Ein anderes Beispiel für Arbeitsverdichtung ist das Filialgeschäft. Die einzelnen Filialen sind sehr verkleinert worden und im Schnitt nur noch mit 3,5 Vollzeitkräften besetzt. Das heißt: Es gibt keine Vertretungsmöglichkeiten, keine Reserven für Urlaub und Krankheit. Pausenmöglichkeiten sind schlecht. Azubis werden hin und her geschoben, um die Kleinstfilialen aufmachen zu können.“

Markus Freyaldenhoven, Betriebsrat Düsseldorf und Mitglied im Committee Gefährdungsbeurteilung der Commerzbank

Hinsichtlich des Einflusses auf die Organisation der Arbeitszeit ist es den Beschäftigten in (sehr) hohem Maße möglich, die Pausenzeiten selbst zu wählen (81,3 Prozent) (vgl. hier und im Folgenden Abb. 34).⁸ Auch besteht für die meisten Beschäftigten in (sehr) hohem Maß die Möglichkeit, kurzfristig einen Tag frei zu nehmen (78,7 Prozent). Etwas weniger Spielraum besteht bei der Festlegung von Arbeitsbeginn bzw. Arbeitsende, diesen haben in (sehr) hohem Maß 58,4 Prozent der Befragten. Ähnlich hoch ist der Anteil derer, die in (sehr) hohem Maß den Arbeitstag unterbrechen und den Arbeitsplatz verlassen können (54,3 Prozent). Sehr eingeschränkt sind die Möglichkeiten, die Arbeitszeit für einige Wochen zu verkürzen (22,1 Prozent) oder kurzfristig Arbeit von zu Hause aus zu erledigen (12,9 Prozent).

⁷ Basierend auf den Ergebnissen der DGB-Index Gute Arbeit Befragung von 2015.

⁸ Basierend auf den Ergebnissen der DGB-Index Gute Arbeit Befragung von 2014.

Gesundheits- und Belastungsschutz im Bankensektor? Das Beispiel Commerzbank.

Leistungsdruck ist eines der drängendsten Themen im Bankensektor. Die ver.di-Betriebsräte in der Commerzbank haben das Thema als erste aufgegriffen und ins Zentrum ihrer Bemühungen gestellt. 2006 hatten tausende Commerzbank-Beschäftigte einen Selbstcheck ausgefüllt und damit eindrucksvoll die Missstände offengelegt. In 2008 verbreiterte ver.di die Auseinandersetzung mit der Kampagne „Verkaufsdruck, Nein Danke“ auf alle Banken, zunächst in NRW und schließlich bundesweit.

2010 setzte ver.di das Thema Leistungsdruck auf die tarifpolitische Agenda im Bankensektor. Denn massiver Verkaufsdruck und extreme Leistungskontrolle wirkten sich negativ auf Gesundheit und Wohlbefinden der Beschäftigten aus. Das zeigten die Ergebnisse einer bundesweiten Umfrage im Rahmen der ver.di-Kampagne „Verkaufsdruck, Nein Danke“, an der mehr als 5.500 Bankangestellte teilnahmen. „Früher bekam etwa der Leiter einer Commerzbank-Niederlassung wöchentliche Verkaufszahlen und die Zielerreichung wurde wöchentlich kontrolliert. Das hat enormen Druck produziert und war auch nicht sinnführend. Denn qualifizierte Beratung ist kein kurzfristiges Geschäft. Dazu kam der Vertrauensverlust durch die Finanzkrise, auf den auch reagiert werden musste. Unsere Kampagne hat dann positive Veränderungen bewirkt. Bei der Commerzbank verhandelten unsere Betriebsräte mit dem Arbeitgeber eine neue Strategie: monatliche Zahlenkontrolle und eine quartalsweise Besprechung der Zielerreichung haben den Druck deutlich gesenkt und die Arbeitsbedingungen verbessert“, erinnert sich Mark Roach, im ver.di Fachbereich Finanzdienstleistungen für den Bankensektor zuständig.

Ein Ziel der Kampagne „Verkaufsdruck, Nein Danke“ war nachhaltiger Arbeits- und Gesundheitsschutz. Mit einer gemeinsamen Erklärung zum betrieblichen Gesundheitsschutz im Bankgewerbe bekannten sich 2010 die Tarifparteien – ver.di auf der einen Seite, der Arbeitgeberverband des privaten Bankgewerbes e.V. (AGV Banken) und die Tarifgemeinschaft Öffentlicher Banken auf der anderen Seite – dazu, „Arbeitsbedingungen in allen Arbeitsbereichen durch nachhaltige betriebliche Maßnahmen gesundheitsförderlich zu gestalten“.

2012 schlossen Gesamtbetriebsrat (GBR) und Arbeitgeber bei der Commerzbank eine Gesamt-Betriebsvereinbarung zur Gefährdungsbeurteilung psychischer Gefährdungen ab: Eine solche findet regelmäßig, anlassbezogen und projektbezogen statt. Alle drei Jahre wird eine regelmäßige,

arbeitsplatzbezogene Gefährdungsbeurteilung durchgeführt. Ergeben sich vor Ort Hinweise auf Gefährdungen, kann eine anlassbezogene regionale Gefährdungsbeurteilung auf den Weg gebracht werden. Wichtiges Instrument ist die projektbezogene Gefährdungsbeurteilung: Werden neue Prozesse eingeführt oder sind generell wesentliche Veränderungen geplant – hierzu zählt beispielsweise auch Personalabbau – so wird zentral eine Gefährdungsbeurteilung durchgeführt, um schon im Vorfeld die Arbeitsbedingungen zu verbessern und Gefährdungen zu vermeiden.

Bereits 2010 wurde für alle Commerzbank-Beschäftigten eine Beratungshotline eingerichtet – und die Themen werden regelmäßig übergeordnet ausgewertet und anonymisiert an einen Ausschuss im GBR weitergeleitet. Denn zu wissen, welche Themen am häufigsten beraten werden, welche Bereiche besonders betroffen sind (Privatkunden, Geschäftskunden, Backoffice) und welche Regionen/Niederlassungen, ist eine Grundlage für nachhaltigen betrieblichen Arbeits- und Gesundheitsschutz. Die hohe Nutzerquote zeigt, wie wichtig das Instrument ist, Beschäftigte aber auch Führungskräfte wenden sich an die Hotline. Die Kosten lohnen sich offensichtlich.

Zurücklehnen können sich Gewerkschaft und Betriebsräte allerdings nicht. Automatisierungspotenziale durch Digitalisierung können negativ auf die Arbeitsbedingungen wirken – hier gilt es, etwa mittels der projektbezogenen Gefährdungsbeurteilungen präventiv zu intervenieren und gute Arbeitsgestaltung einzufordern, mit zu entwickeln und durchzusetzen. Und auch bereits erreichte Standards müssen verteidigt werden.

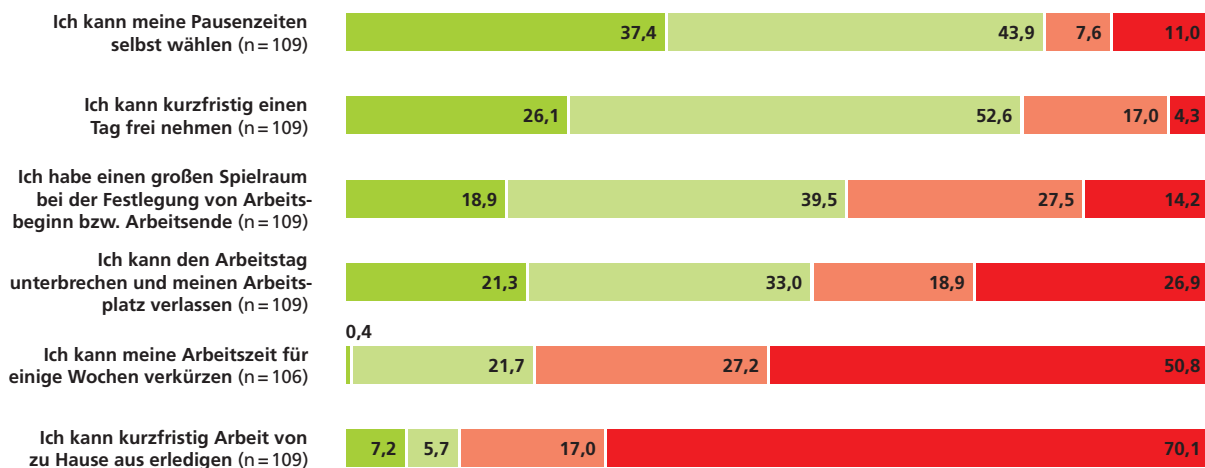
Mehr Informationen gibt es unter: www.fidi.verdi.de/banken.

Im vergangenen Jahr sind die Beschäftigten durchschnittlich 4,08 Tage zur Arbeit gegangen, obwohl sie sich richtig krank gefühlt haben. 41,3 Prozent der befragten Beschäftigten haben das nie getan. Die Anwesenheit am Arbeitsplatz trotz starker, krankheitsbedingter Leistungseinschränkung wird in der Arbeitswissenschaft als „sickness presenteeism“ bzw. „krankheitsbedingter Präsentismus“ bezeichnet (Jahn 2010). Sie liegt dann vor, wenn „ein Beschäftigter seiner Arbeit gegen den ärztlichen Rat nachgeht oder wenn ein Arzt ihm mit hoher Wahrscheinlichkeit Arbeitsunfähigkeit bescheinigen würde“ (Jahn 2010, S. 356). Präsentismus „ist das Ergebnis eines komplexen, individuellen Entscheidungsprozesses“ (Steinke und Badura 2011, S. 19) und von vielen Faktoren wie Ersetzbarkeit im Beruf, Zeitdruck, Unternehmenskultur, Angst vor Arbeitsplatzverlust und Loyalität gegenüber Kollegen und/oder Kunden abhängig (ebd.).

In der vorliegenden Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit zum Bankgewerbe zeigt sich ein starker Zusammenhang zwischen der Arbeitsintensität und der Anzahl der Tage, die die Beschäftigten trotz Krankheit zur Arbeit gegangen sind (vgl. Abb. 35). Demnach sind 47,5 Prozent derjenigen, die kaum Arbeitsverdichtung erfahren haben, an keinem Tag krank zur Arbeit gegangen. Bei denjenigen, die eine hohe Arbeitsverdichtung erlebt haben, sind nur 29,9 Prozent nie krank zur Arbeit gegangen. Entsprechend höher sind die Anteile unter den Beschäftigten mit relativ hoher Arbeitsverdichtung in den Kategorien ab vier Tagen des Präsentismus.

Zudem zeichnet sich den Ergebnissen der Sonderauswertung zufolge ein Zusammenhang zwischen Arbeitsverdichtung und Stress einerseits und der emotionalen/körperlichen Erschöpfung andererseits ab.⁹ Insgesamt liegt der Anteil derer, die auch in ihrer Freizeit nicht richtig abschalten können, bei 39,8 Prozent. Der Anteil der Beschäftigten, die sich am Ende eines Arbeitstages körperlich und emotional erschöpft fühlen, beträgt 31,2 Prozent, wobei es einen Unterschied macht, wie hoch die Arbeitsintensität ist. Der Anteil der körperlich

Abb. 34 Einflussmöglichkeiten auf die Arbeitszeitorganisation im Bankgewerbe



■ In sehr hohem Maß ■ In hohem Maß ■ In geringem Maß ■ Gar nicht
Angaben in Prozent; Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2014

⁹ Basierend auf den Ergebnissen der DGB-Index Gute Arbeit Befragung von 2015.

Abb. 35 Präsentismus im Bankgewerbe

in Abhängigkeit vom Ausmaß der Arbeitsverdichtung

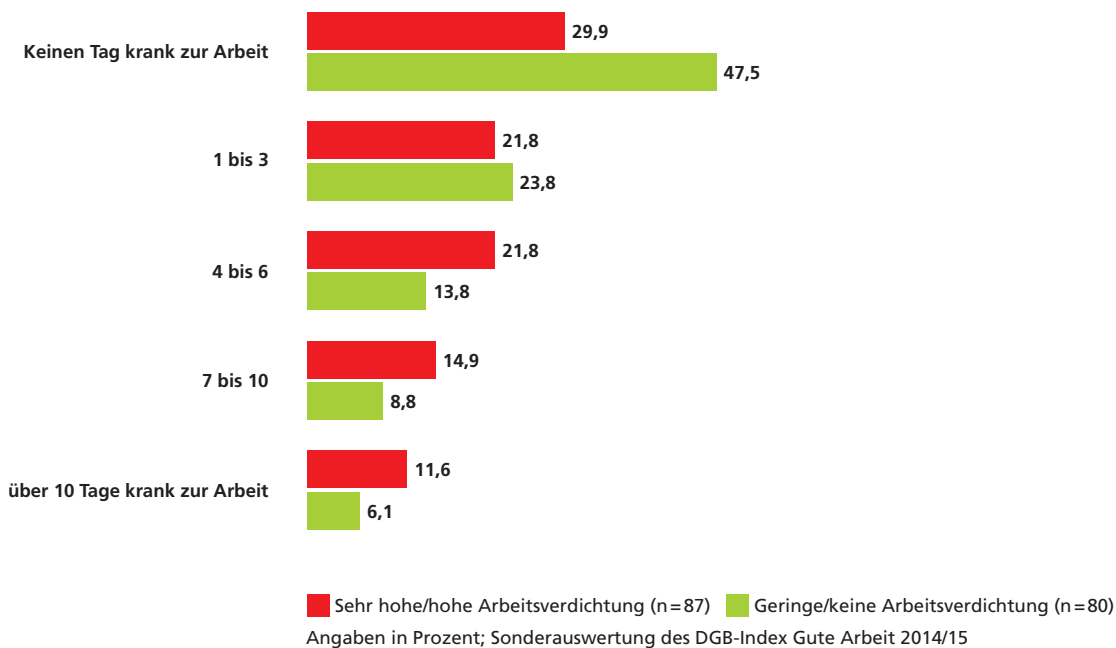
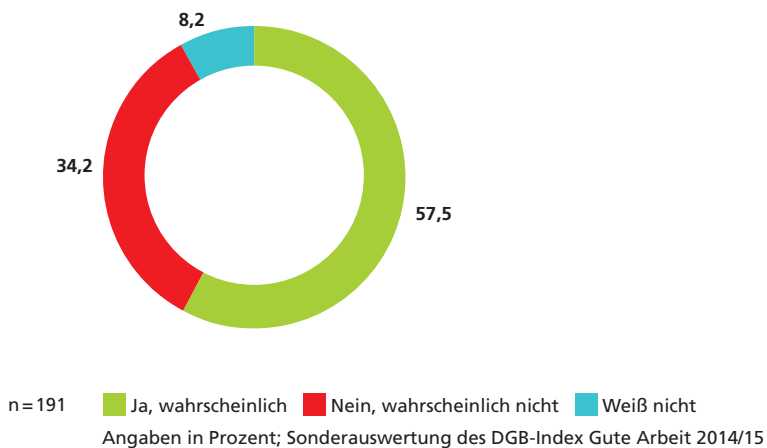


Abb. 36 Arbeitsfähigkeit bis zur Rente im Bankgewerbe¹⁰

Meinen Sie, dass Sie unter den derzeitigen Anforderungen Ihre jetzige Tätigkeit bis zum gesetzlichen Rentenalter ohne Einschränkungen ausüben könnten?



¹⁰ Die Abweichung von 100 Prozent ist rundungsbedingt.

und emotional erschöpften Beschäftigten unter denjenigen mit (sehr) hoher Arbeitsintensität ist mit 41,9 Prozent deutlich höher als unter den Beschäftigten mit geringer Arbeitsintensität (27,9 Prozent).



„Ein großes Problem ist, dass bei uns seit fünfzehn Jahren Personal abgebaut wird. Teilweise ist ein Abbau noch gar nicht erledigt, da kommt schon der nächste. Das produziert Druck und Unsicherheit, denn viele Kolleg/innen wissen nicht, wie es mit ihren Arbeitsplätzen, in ihrer Abteilung weiter geht. Auch wenn sie in dieser Abbaurunde nicht dabei waren – es wird ja permanent umstrukturiert. Das führt oft dazu, dass die Kolleg/innen immer stärker versuchen, alles zu schaffen. Aus Angst, sonst die Nächste zu sein, die gehen muss. Auch wenn eigentlich klar ist, da geht's nicht um den Menschen, da kann man noch so gut sein, noch so wenig krank sein, wenn die Bank entscheidet, deine Tätigkeiten können wir billiger woanders machen lassen, wird das halt gemacht.

Und ich denke, dass man in diese Stunden, die man heute arbeitet, immer mehr reinpackt. Also dass man früher vielleicht doch einen Satz mehr mit den Kollegen gesprochen hat, oder nochmal einen Einkaufszettel nebenbei geschrieben hat, so dass man den Kopf zwischendurch frei kriegt. Heute hat man eher das Gefühl, gar nicht aufhören zu können und man braucht immer länger, um abzuschalten. Weil man zwischendurch keine Pausen macht, und damit meine ich nicht die Mittagspause, ich glaube schon, dass die meisten hier eine Mittagspause machen. Sondern zwischendurch einfach mal Luft zu holen, mal aus dem Fenster zu gucken. Und dazu immer der Druck, den man hat, die Sorgen, die man hat. Was ist mit meinem Arbeitsplatz. Auch wenn ich meinen Arbeitsplatz nicht verliere, sehe ich doch, dass meine Kollegen wechseln müssen oder Aufhebungsverträge angeboten bekommen. Das sind ja Dinge, die nicht spurlos an einem vorbei gehen. Auch wenn es einen im Moment nicht betrifft.“

Astrid Schubert, Betriebsrätin bei der Commerzbank Frankfurt, Zentrale

Insgesamt geht nur gut die Hälfte der befragten Beschäftigten des Bankensektors (57,5 Prozent) davon aus, unter den derzeitigen Anforderungen ihre Tätigkeit ohne Einschränkung bis zur Rente ausüben zu können (vgl. Abb. 36). Gut ein Drittel (34,2 Prozent) geht davon aus, dass sie unter den derzeitigen Umständen wahrscheinlich nicht bis zur gesetzlichen Rente werden arbeiten können und 8,2 Prozent können diese Frage nicht beantworten.

Die Ergebnisse der Sonderauswertung weisen deutlich darauf hin, dass die psychische Belastung im Bankgewerbe durch Stress und Arbeitsintensität recht hoch ist und dies negative Auswirkungen auf die Gesundheit der Beschäftigten hat. Dies bestätigen auch die Ergebnisse des DAK-Gesundheitsreports 2013. Hier heißt es: „Eine besonders große relative (!) Bedeutung spielen psychische Erkrankungen in der Banken- und Versicherungsbranche. Diese hat einen weit unterdurchschnittlichen Gesamtkrankenstand (19,3 Prozent Abweichung nach unten), bewegt sich aber bei den F-Diagnosen (Anm. der Autorin: psychische und Verhaltensstörungen) im Durchschnitt.“ (DAK 2013, S. 47)

„Leistungs- und Verkaufsdruck ist im Zuge des Personalabbaus der letzten fünfzehn Jahre zunehmend als Problem thematisiert worden – immer mehr Bankbeschäftigte verspürten Unzufriedenheit mit ihrer Tätigkeit und gesundheitliche Probleme, ohne dabei das Gefühl zu haben, dies im Unternehmen offen artikulieren zu können.

Der ver.di-Fachbereich Finanzdienstleistungen hat darauf reagiert und gemeinsam mit betrieblichen Akteuren tarifpolitische und betriebliche Regelungen entwickelt, um dem Verkaufsdruck und vor allem auch dem Phänomen der „indirekten Steuerung“ zu begegnen. Denn wirksamer Gesundheitsschutz setzt auch an den Ursachen für Arbeitsstress an. Dennoch werden die vereinbarten Gefährdungsbeurteilungen nicht in allen beteiligten Betrieben durchgeführt und konkrete Maßnahmen werden in weniger als der Hälfte der Banken umgesetzt. Die Belastungen sind in den letzten Jahren gestiegen: Ausdünnung des Personals und Arbeitsverdichtung sind Ursachen hierfür. Dazu kommen eher negative Bewertungen der Führungskultur und zu geringe Gestaltungsspielräume in der eigenen täglichen Arbeit. Diese Schiefelage wird durch die vorliegende Sonderauswertung bestätigt. Das ist ein Auftrag für uns, dem besonders wichtigen Anliegen des gesunden Arbeitens unverändert viel Aufmerksamkeit und gewerkschaftliches Handeln zu widmen.“

Christoph Meister, Mitglied im ver.di-Bundesvorstand
und Leiter des Bundesfachbereichs Finanzdienstleistungen

Pflege im Krankenhaus

Die Arbeit im Pflegedienst der Krankenhäuser ist durch eine Vielzahl an Anforderungen wie schwere körperliche Arbeit und starke emotionale Beanspruchung durch den Umgang mit Patienten, deren Angehörigen und den Kolleginnen und Kollegen vor- und nachgelagerter Bereiche bestimmt¹¹. Seit einiger Zeit wird verstärkt zudem auch die anhaltend hohe Arbeitsintensität thematisiert (vgl. etwa Woratschka 2010, 2015). Daher verwundert es nicht, dass 60,4 Prozent der befragten Pflegekräfte in Krankenhäusern¹² angeben, sie hätten in hohem bzw. sehr hohem Maß das Gefühl, dass sie in den letzten zwölf Monaten mehr Arbeit in der gleichen Zeit schaffen müssten als früher (vgl. hier und im Folgenden Abb. 37). Der Anteil derjenigen, die sich in der Arbeit gehetzt fühlen, liegt mit 93,4 Prozent extrem hoch. Insgesamt meinen 62,8 Prozent der Befragten, dass sie Abstriche bei der Qualität ihrer Arbeit machen müssen, um das Arbeitspensum zu schaffen. Gerade im Krankenhausbereich, wo es gilt, Menschen während ihrer Krankheit zu begleiten und unter Einhaltung einer Vielzahl fachlicher und rechtlicher Vorschriften zu versorgen, ist dieser Anteil mehr als alarmierend. Hinzu kommt, dass der Zwang zu Abstrichen bei der eigenen Arbeitsqualität für 77,9 Prozent der Betroffenen als sehr stark bzw. stark belastend wahrgenommen wird.



„In der Krankenpflege muss die Arbeit unmittelbar in der Schicht geleistet werden, da kann man nichts verschieben. Dazu kommt: Die Patient/innen sind nur in hochbelasteten Tagen mit Operation bzw. Untersuchungen da und diese Tage sind dicht getaktet – Voruntersuchungen und viele andere Untersuchungen werden inzwischen ambulant gemacht, nicht mehr stationär wie früher und dann werden die Patient/innen möglichst früh wieder entlassen. Das bedeutet eine steigende Arbeitsintensität pro Patient/in.“

Mit dieser immer belastenderen Situation müssen die Teams oft alleine klar kommen. Denn der Arbeitgeber hat festgestellt, dass er besser wekommt, wenn er möglichst wenig eingreift und reguliert. Die Verantwortung etwa für Ausfallkonzepte, wenn jemand krankheitsbedingt ausfällt, wird an die Teams bzw. die jeweilige Stationsleitung abgegeben. Die Teams müssen selbst sehen, wie sie anfallende Probleme lösen. Das bedeutet dann für die Beschäftigten oft, auf eigene Rechte zu verzichten, zum Beispiel auf Pausen, das bedeutet, öfter einzuspringen oder sich selbst Überstunden zu verordnen – weil man das Gefühl hat, noch nicht gehen zu können und weil man irgendwie mit den Alltagskonflikten, die durch die permanente Unterbesetzung entstehen, gemeinsam klar kommen will.“

Volker Mörbe, Sprecher der ver.di-Vertrauensleute im Klinikum Stuttgart

Die Ursachen für den Zeitdruck sehen 91,8 Prozent der von Zeitdruck betroffenen befragten Pflegekräfte in einer zu knappen Personalmessung (vgl. hier und im Folgenden Abb. 38).

11 Zum Thema Interaktionsarbeit siehe auch S. 63 und 73 in dieser Studie.

12 Unter Pflegekräfte werden im Folgenden diejenigen Befragten gefasst, die angaben, im Krankenhaus beschäftigt zu sein (WZ 86.1) und dort einen Pflegeberuf auszuüben (KldB 8130-8133).

Abb. 37 **Arbeitshetze und Zeitdruck in der Krankenhauspflege**

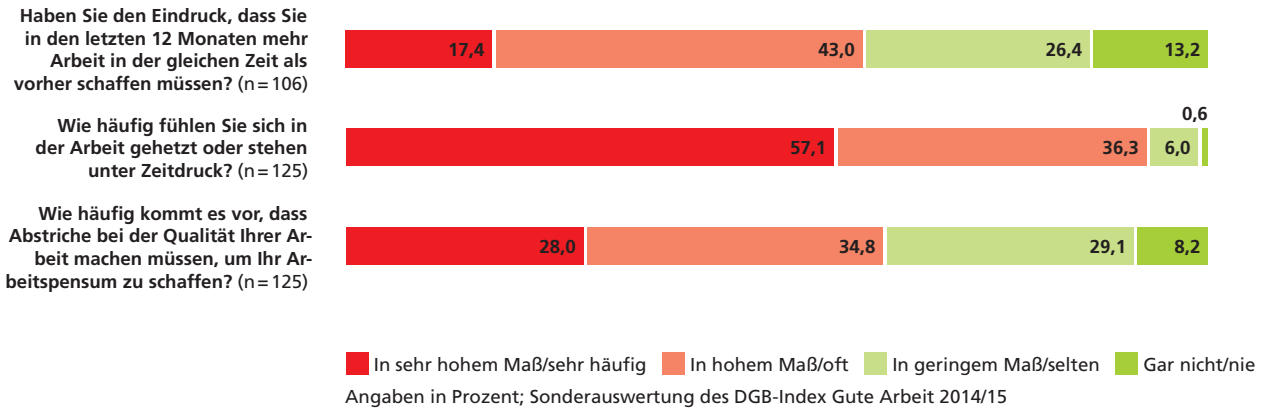
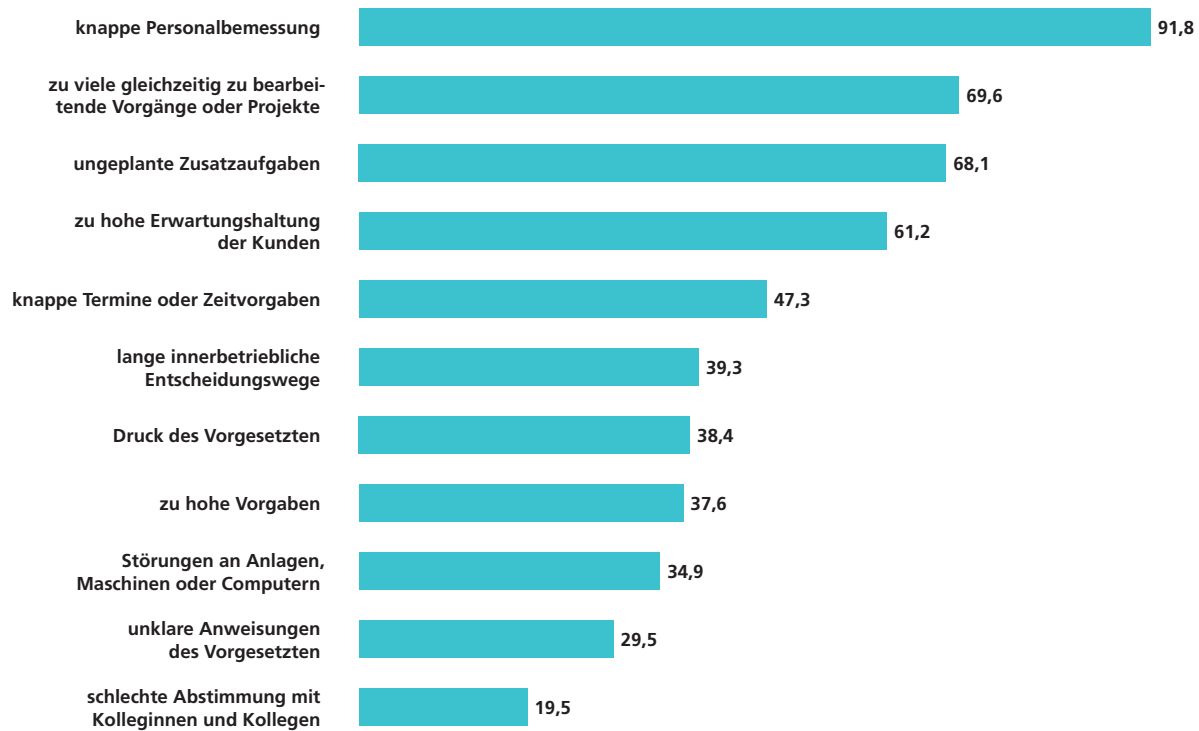


Abb. 38 **Gründe für Zeitdruck in der Krankenhauspflege**

Wie häufig kommt es bei Ihnen zu Zeit- oder Termindruck durch ...



n=52 Angaben in Prozent; Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2015

Abb. 39 Folgen der belastenden Arbeitssituation von Krankenhauspflegekräften

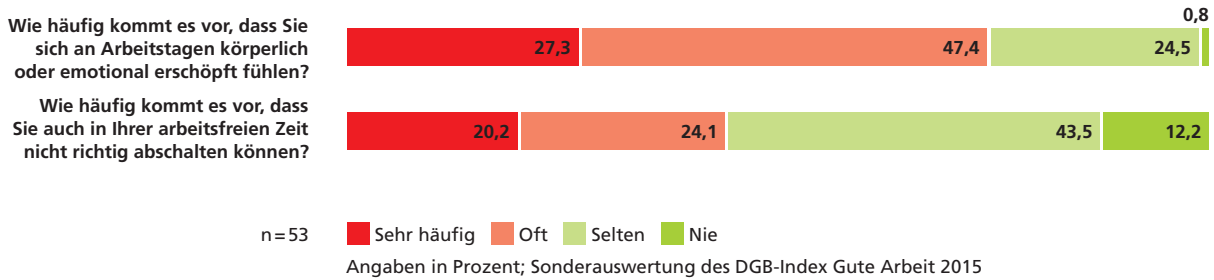


Abb. 40 Einschätzung der Arbeitsfähigkeit bis zur Rente durch Beschäftigte in der Krankenhauspflege

Meinen Sie, dass Sie unter den derzeitigen Anforderungen Ihre jetzige Tätigkeit bis zum gesetzlichen Rentenalter ohne Einschränkungen ausüben könnten?

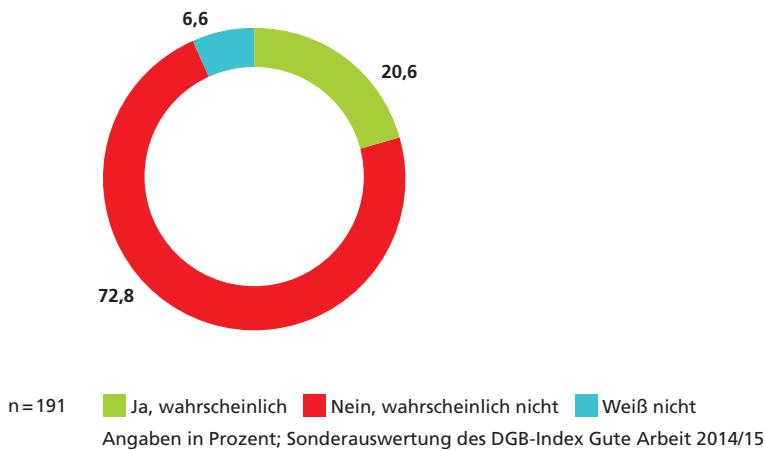
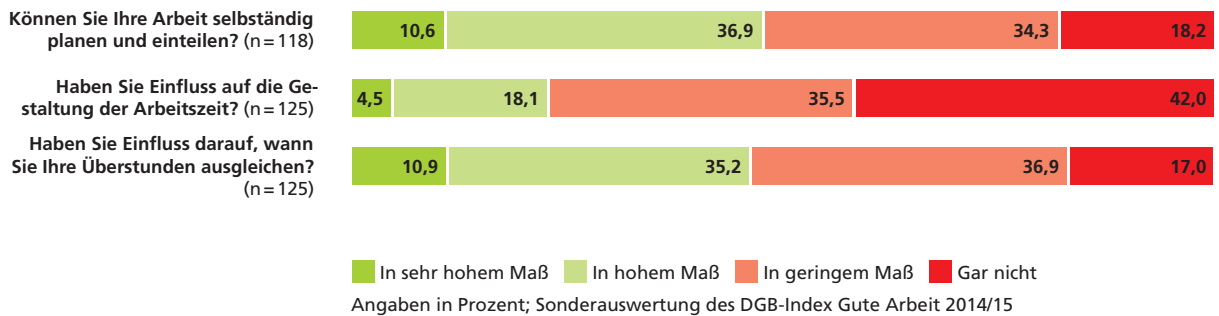


Abb. 41 Einflussmöglichkeiten auf Arbeitsorganisation und Arbeitszeit in der Krankenhauspflege



Auch wenn die zu knappe Personalbemessung als ein wesentlicher Grund für den Zeitdruck in der Pflege gesehen wird, so gibt es daneben noch weitere Ursachen wie etwa zu viele gleichzeitig zu bearbeitende Vorgänge (69,6 Prozent), ungeplante Zusatzaufgaben (68,1 Prozent) oder eine zu hohe Erwartungshaltung der Patientinnen und Patienten (61,2 Prozent). Knappe Termine oder Zeitvorgaben geben 47,3 Prozent der Beschäftigten als Ursache für den Zeitdruck an, gefolgt von zu langen innerbetrieblichen Entscheidungswegen (39,3 Prozent), Druck des Vorgesetzten (38,4 Prozent), zu hohen Vorgaben (37,6 Prozent) oder Störungen an Maschinen, Computern oder Anlagen (34,9 Prozent).

50,9 Prozent der befragten Pflegekräfte verkürzen zudem sehr häufig oder oft Erholungs-pausen oder lassen sie ganz ausfallen. Die Ergebnisse der BiBB/BAuA-Befragung 2012 (Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) 2014) deuten darauf hin, dass dies insbesondere auf den hohen Arbeitsanfall zurück zu führen ist.

Zudem sind die befragten Pflegekräfte im Durchschnitt 9,58 Tage zur Arbeit gegangen, obwohl sie sich richtig krank gefühlt haben¹³. Damit liegen sie knapp über dem Durchschnitt im Dienstleistungssektor, der 8,85 Tage beträgt. Lediglich 22,2 Prozent sind nie krank zur Arbeit gegangen. Im Dienstleistungssektor insgesamt liegt dieser Anteil bei 31,4 Prozent.

Die Arbeitssituation der Pflege in den Krankenhäusern beeinflusst wesentlich das Wohlbefinden der Beschäftigten. So fühlen sich knapp Dreiviertel der befragten Pflegekräfte sehr häufig oder oft an Arbeitstagen körperlich oder emotional erschöpft, 44,3 Prozent der Befragten können auch in ihrer arbeitsfreien Zeit nicht richtig abschalten (vgl. Abb. 39).



„Frei ist nicht gleich frei. Man kommt aus der Schicht und fragt sich: Bin ich allen gerecht geworden? Habe ich nichts vergessen? Keine Fehler gemacht? Dann ruft man im Zweifel auf Station an und steuert nach. Man weiß außerdem: Der Anruf, ob man für eine erkrankte Kollegin einspringt, kann jederzeit kommen. Das machen dann auch viele, denn im Fokus stehen die Patient/innen und die Kolleg/innen, die man nicht im Stich lassen will. Dabei ist es ja eigentlich die Verantwortung des Arbeitgebers, der müsste hier Abhilfe schaffen.“

Christfried Tetzner, Vorsitzender Mitarbeitervertretung / Agaplesion Bethesda Krankenhaus Wuppertal

So ist es kaum verwunderlich, dass 72,8 Prozent der befragten Pflegekräfte meinen, dass sie unter den derzeitigen Anforderungen ihre jetzige Tätigkeit eher nicht bis zum gesetzlichen Rentenalter ohne Einschränkungen ausüben können (vgl. Abb. 40). Lediglich 20,6 Prozent äußern sich diesbezüglich optimistisch und 6,6 Prozent können dazu keine Aussage treffen. Interessanterweise ist dies unabhängig vom vereinbarten Arbeitszeitumfang, d.h. Voll- und Teilzeitbeschäftigte schätzen ihre zukünftige Arbeitsfähigkeit ähnlich ein. Insgesamt erweist sich die Teilzeitquote in der Krankenhauspflege mit 47 Prozent als recht hoch, wobei 79,7 Prozent der Teilzeitbeschäftigten weiblich sind. Dieser Anteil ist, betrachtet man die Geschlechterzusammensetzung in der Pflege, etwas erhöht, denn der Anteil der Männer unter den Krankenhausbeschäftigten liegt insgesamt bei 32,6 Prozent, der Anteil der Frauen entsprechend bei 67,4 Prozent.

¹³ Erläuterungen zu Präsentismus siehe Seite 47 dieser Studie.

Lediglich 35,8 Prozent der befragten Pflegekräfte leisten keine Überstunden. Weitere 22,2 Prozent der Befragten leisten im Vergleich zu ihrer vereinbarten Wochenarbeitszeit ein bis zwei Stunden mehr pro Woche, 12,9 Prozent arbeiten drei bis fünf Stunden in der Woche länger. Immerhin 29,1 Prozent der Pflegekräfte kommen auf mehr als fünf Überstunden in der Woche. Dabei unterscheiden sich Voll- und Teilzeitkräfte voneinander: Teilzeitkräfte leisten mit 4,94 Stunden durchschnittlich mehr Überstunden als Vollzeitbeschäftigte, die durchschnittlich auf 3,68 Stunden mehr in der Woche kommen.

Die Belastung, die aus der Überstundensituation resultieren kann, orientiert sich nicht nur am Umfang der geleisteten Mehrarbeit, sondern hängt auch davon ab, wie viel Einfluss die Beschäftigten auf die Planung ihrer Arbeit und die Gestaltung ihrer Arbeitszeit haben. Gerade an dieser Stelle zeigt sich für viele Pflegekräfte ein weiterer negativer Aspekt in ihrer Arbeit. So meinen lediglich 47,5 Prozent der Befragten, sie könnten in sehr hohem bzw. hohem Maß ihre Arbeit selbständig planen und einteilen (vgl. hier und im Folgenden Abb 41). Einfluss auf die Gestaltung ihrer Arbeitszeit haben nur 22,6 Prozent der befragten Pflegekräfte und nur 46,1 Prozent haben Einfluss darauf, wann sie ihre Überstunden ausgleichen.

Als problematisch stellt sich überdies heraus, dass bei 58,4 Prozent der Beschäftigten sehr häufig oder oft die Arbeitszeiten durch den Betrieb bzw. den Vorgesetzten verändert werden und das meist sehr kurzfristig: 52,1 Prozent der Befragten werden einen Tag vorher über die Änderungen informiert, 33 Prozent erst an dem betreffenden Tag selber und 14,9 Prozent einige Tage vorher (vgl. Abb. 42). Hierbei gibt es sehr große Unterschiede zwischen Voll- und Teilzeitkräften. Teilzeitkräfte werden meist erst am betreffenden Tag selbst informiert (53,4 Prozent), Vollzeitbeschäftigte überwiegend einen Tag vorher (85,3 Prozent).



„Bei kurzfristigen Änderungen der Arbeitszeit gibt es verschiedene Varianten: Es gibt den Schichtwechsel, also eine Frühschicht statt einer Spätschicht. Es gibt überraschende Überstunden, etwa im Anschluss an eine Schicht. Und es gibt den Fall, dass man eine Schicht statt einer Freischicht zugeteilt bekommt. Das passiert vielleicht einmal im Monat, wird aber am heftigsten erlebt. Weil die außergewöhnlichen Arbeitszeiten ohnehin schon eine massive Beschränkung des sozialen Lebens darstellen und die wenige Freizeit, die man gestalten kann, dann auch noch torpediert wird. Die Überstunden werden dann als Bugwelle vor sich hergeschoben und die Beschäftigten mit ihrem Wunsch nach Freizeitausgleich immer wieder vertröstet. Den Punkt, an dem vertragskonform diese unbezahlte Vorarbeit ausgeglichen wird, diesen Tag erreichen wir aber eigentümlicherweise nie. Wenn, dann wird ausgezahlt. Das wollen die Beschäftigten aber gar nicht, die wollen weniger arbeiten.“

Tobias Michel, Sachverständiger für Interessenvertretungen bei Arbeitszeitkonflikten in Krankenhäusern und Heimen sowie auf www.schichtplanfibel.de

Für sichere Versorgung und gute Arbeit: Gesetzliche Personalvorgaben und Entlastung durch Tarifvertrag in den Krankenhäusern

162.000 Vollzeitstellen, also knapp 20 Prozent des Personals, fehlen in deutschen Krankenhäusern, davon 70.000 in der Pflege – das war der Befund des ver.di-Personalchecks 2013. Seit im Jahr 1996 die Pflegepersonalregelung abgeschafft wurde, sanken die Beschäftigtenzahlen bis 2013 um sieben Prozent während gleichzeitig die Zahl der behandelten Patient/innen um fünfzehn Prozent stieg. In den psychiatrischen Krankenhäusern und Abteilungen gibt es eine Verordnung, die die Personalausstattung vorgibt – diese wird jedoch in der Praxis erheblich unterschritten.

Der ver.di-Fachbereich Gesundheit und Soziale Dienste fordert daher eine gesetzliche Personalbemessung und hat das Thema ganz oben auf die gewerkschaftspolitische Agenda gesetzt. Denn nur mit einem ausreichenden Personalschlüssel kann gute Pflege als gesellschaftlich notwendige Dienstleistung am Menschen angemessen geleistet werden. Im Oktober 2015 hat ver.di ihre Petition für mehr Personal im Krankenhaus mit 182.000 Unterschriften an den Petitionsausschuss im Bundestag übergeben. Die Anhörung im Ausschuss hat ver.di genutzt, um die unhaltbare Situation in den Kliniken umfassend darzustellen. Eine Antwort steht im November 2016 noch immer aus. ver.di bleibt dran und macht weiter Druck für eine gesetzliche Personalbemessung.

ver.di lässt aber auch die Arbeitgeber nicht aus ihrer Verantwortung, Arbeit so zu organisieren, dass niemand gesundheitlichen Schaden nimmt. In erster Linie braucht es dazu mehr Personal, damit die Beschäftigten in einem ohnehin körperlich und emotional anstrengenden, fordernden Beruf vor massiven Fehlbelastungen geschützt werden. 2012 haben die Kolleginnen und Kollegen an der Berliner Charité das Thema Personalausstattung zur zentralen Tarifforderung erhoben. Mit Erfolg: 2016 wurde der „Tarifvertrag Gesundheitsschutz und Demografie“ abgeschlossen, der konkrete Regelungen zu Mindestbesetzung und Mindeststandards enthält. Um eine tatsächliche Wirkung zu gewährleisten, wurden zudem ein paritätisch besetzter Gesundheitsausschuss eingerichtet und Konsequenzen-Management sowie Interventionskaskaden definiert.

Die ver.di-Tarifbewegung zum „Tarifvertrag Entlastung“ hat zwischenzeitlich deutlich an Fahrt aufgenommen. Die Beschäftigten nehmen nicht länger hin, dass in vielen

Kliniken ihre Arbeitssituation sie selbst krank macht. Im Mittelpunkt stehen Forderungen nach mehr Personal, verlässlichen Arbeitszeiten und Belastungsausgleich. ver.di plant bundesweit und trägerübergreifend, Klinikarbeitgeber zu Verhandlungen über einen „Tarifvertrag Entlastung“ aufzufordern. Denn Personal fehlt überall, in den öffentlichen, in den freigemeinnützigen und konfessionellen Kliniken und in denen der privaten Klinikkonzerne. Am weitesten ist die Tarifaufeinandersetzung im Saarland. Hier haben die Kolleginnen und Kollegen seit Jahren kontinuierlich am Thema gearbeitet.

Aktuelle ver.di-Checks im Überblick

Nach dem Personalcheck 2013 hat der ver.di-Fachbereich zwei weitere Themenfelder untersucht: Die Überstunden in deutschen Krankenhäusern und die Situation im Nachtdienst.

ver.di-Überstunden-Bilanz

35,7 Millionen Überstunden schieben Krankenhaus-Beschäftigte vor sich her – 32,5 Stunden pro Person. Das ist das Ergebnis einer ver.di-Befragung in 295 der bundesweit circa 2.000 Krankenhäuser am 12. Mai 2016, dem Internationalen Tag der Pflegenden. Brisant dabei: im Durchschnitt werden vier Überstunden pro Beschäftigter bereits im Voraus in die Dienstpläne eingestellt. Dazu kommen circa zwölf unvorhersehbare Überstunden pro Beschäftigten und Monat.

ver.di-Nachtdienstcheck

ver.di hat im Frühjahr 2015 in 238 Krankenhäusern in 3.791 Stationen und Bereichen die Beschäftigten im Nachtdienst befragt. Auf 64 Prozent der Stationen arbeitete eine Fachkraft alleine. In über 28 Prozent dieser Fälle versorgte sie 30 und mehr Patientinnen und Patienten. Auch auf den befragten Intensivstationen muss im Schnitt eine Pflegefachkraft 3,0 Patienten versorgen. Fachstandard sind eins zu zwei, bei beatmeten Patienten eins zu eins.

Die lückenhafte Besetzung in Krankenhäusern kann unmittelbar gesundheitliche Folgen haben. In der ver.di-Stichprobe gaben deutlich mehr als ein Viertel (27,3 Prozent) der Befragten an, dass im Nachtdienst die Hände-Desinfektion vernachlässigt werde, weil der Arbeitsdruck hoch ist. Und knapp 60 Prozent (58,6 Prozent) berichteten über gefährliche Situation in den vergangenen vier Wochen, die durch mehr Personal hätten verhindert werden können.

Mehr Informationen gibt es unter: www.gesundheit-soziales.verdi.de

In der Regel wird die Arbeitszeit im Pflegebereich der Krankenhäuser erfasst (vgl. Abb. 43). Meist geschieht dies durch den Vorgesetzten (31,6 Prozent) oder die Beschäftigten tragen ihre Arbeitszeit selbst ein (27,0 Prozent). Bei 24,4 Prozent der befragten Pflegekräfte erfolgt die Arbeitszeiterfassung maschinell bzw. elektronisch. Lediglich 17,0 Prozent der Befragten gaben an, ihre Arbeitszeit werde gar nicht vom Betrieb erfasst.

85,9 Prozent der Pflegekräfte verfügen über ein Arbeitszeitkonto. Der Ausgleichszeitraum ist dabei recht lang (vgl. Abb. 44): Bei knapp der Hälfte der Befragten (47,5 Prozent) beträgt er mehr als ein Jahr, bei 25,2 Prozent sechs Monate bis ein Jahr, bei 23,3 Prozent der Befragten sind es ein bis sechs Monate und bei 4,0 Prozent der Befragten muss das Arbeitszeitkonto innerhalb eines Monats ausgeglichen sein.

Die Arbeitszeitsituation verschärft sich zusätzlich durch die in der Pflege weit verbreiteten atypischen Arbeitszeiten (vgl. Abb. 45): 56,1 Prozent der befragten Pflegekräfte arbeiten ständig im Schichtdienst, weitere 17,1 Prozent regelmäßig und 8,6 Prozent der Befragten unregelmäßig. Lediglich 18,2 Prozent der Beschäftigten haben nie Schichtdienst.



„Wechselschichten sind ein großes Problem, das ist familiär und körperlich belastend. Ein Ausweg aus dieser Belastungssituation gerade für ältere Kolleg/innen ist etwa, sich durch den personalärztlichen Dienst vom Nachtdienst befreien zu lassen. Das allerdings führt dann wieder zu Problemen auf der Station: Wenn zu viele Beschäftigte diese Befreiung haben, sind diejenigen höher belastet, die keine Nachtschichtbefreiung haben. Und denjenigen mit Befreiung werden dann möglicherweise Versetzungen angedroht. Aber es ist so: Ab 40 suchen viele Pflege-Beschäftigte Wege, aus den Wechselschichten raus zu kommen. Durch Weiterqualifizierungen für andere Jobs, etwa als Pflegeexpert/innen. Oder sie wechseln in die Ambulanz, wo man nur tags und nicht am Wochenende arbeitet. Wobei das immer schwieriger wird mit den Fluchtoptionen. Durch die Einspar-Maßnahme, dass man niedriger eingruppierte Medizinische Fachangestellte als Stationssekretärinnen und als Fachkräfte in den Ambulanzen eingestellt hat, wurde den Pflegekräften die Einsatzmöglichkeit mit körperlich leichteren Aufgaben und fernab des Wechseldienstes genommen.“

Petra Bäumler-Schlackmann, Personalratsmitglied am Uniklinikum Essen

Abb. 42 Information über Änderungen der Arbeitszeit in der Krankenhauspflege

Wann werden Sie über Änderungen Ihrer Arbeitszeit typischerweise informiert?

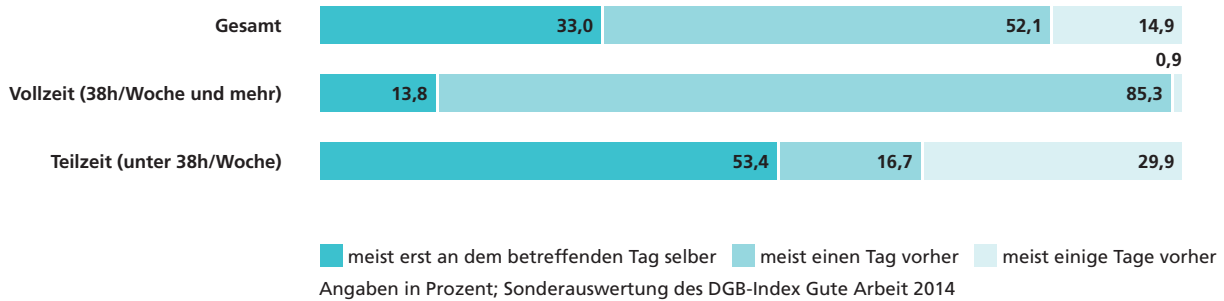


Abb. 43 Arbeitszeiterfassung in der Krankenhauspflege

Wann werden Sie über Änderungen Ihrer Arbeitszeit typischerweise informiert?

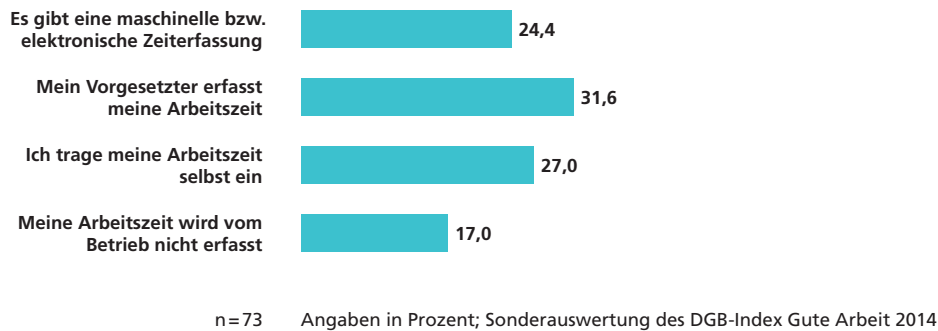
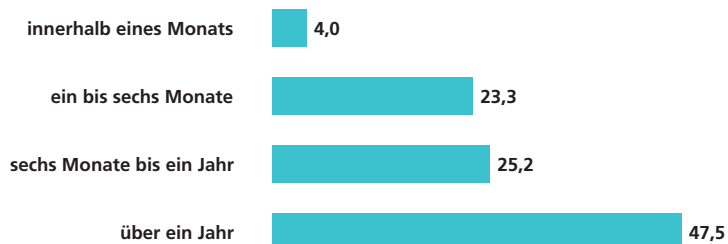


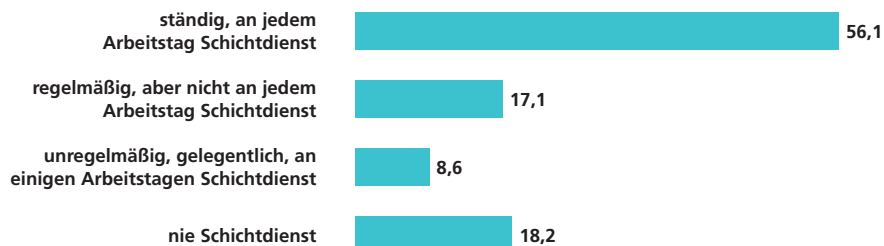
Abb. 44 Ausgleichszeitraum in der Arbeitszeiterfassung der Krankenhauspflege



n = 45 Angaben in Prozent; Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2014

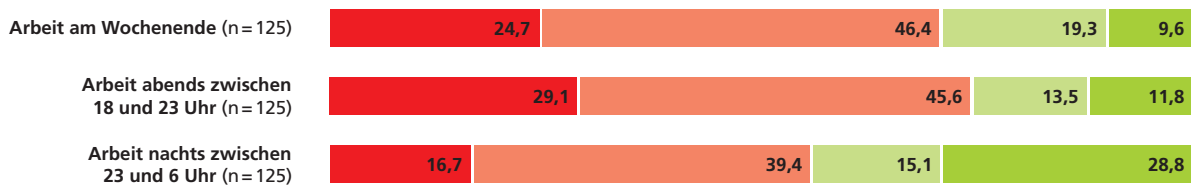
Abb. 45 **Verbreitung von Schichtdienst in der Krankenhauspflege**

Wie häufig haben Sie in den letzten drei Monaten im Schichtdienst gearbeitet?



n=73 Angaben in Prozent; Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2014/15

Abb. 46 **Atypische Arbeitszeitlagen in der Krankenhauspflege**

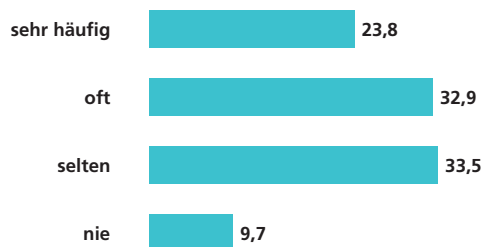


sehr häufig oft selten nie

Angaben in Prozent; Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2014/15

Abb. 47 **Vereinbarkeit von Privatleben und Beruf in der Krankenhauspflege**

Wie häufig kommt es vor, dass Familie oder Freunde wegen der Arbeit zu kurz kommen?



n=53 Angaben in Prozent; Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2015

Sehr weit verbreitet ist Arbeit am Abend (74,7 Prozent) und am Wochenende (71,1 Prozent). Weniger oft wird nachts gearbeitet (46,1 Prozent) (vgl. Abb. 46). So ist für Pflegekräfte die Arbeit am Abend oder am Wochenende kaum mehr atypisch, sondern eher der Normalfall.

Die Arbeitszeitsituation in den Kliniken führt neben gesundheitlichen Problemen auch zu Problemen bei der Vereinbarkeit von Beruf und Familie. Insgesamt haben 56,7 Prozent der befragten Pflegekräfte das Gefühl, dass Familie oder Freundeskreis sehr häufig oder oft wegen der Arbeit zu kurz kommen (vgl. Abb. 47). Eine Differenzierung nach Geschlecht macht deutlich, dass vor allem Frauen hiervon betroffen sind: So liegt der Anteil der Frauen, die meinen, Familie und Freunde kämen sehr häufig oder oft wegen der Arbeit zu kurz bei 71,1 Prozent, bei den Männern liegt dieser Anteil dagegen nur bei 20,0 Prozent (vgl. Abb. 47).

Die Arbeit im Pflegedienst der Krankenhäuser ist durch eine Vielzahl an körperlichen, emotionalen und psychischen Anforderungen geprägt. In den vergangenen Jahren ist insbesondere das zu bewältigende Arbeitspensum deutlich gestiegen, während gleichzeitig nicht genug Personal da ist. Das führt zu einem enormen Anstieg der Arbeitsintensität in der Pflege, mit der Folge, dass viele Beschäftigte ihre Pausenzeiten verkürzen oder ganz ausfallen lassen. Es liegt nahe, dass auch die weite Verbreitung des Präsentismus in der Branche auf den hohen Arbeitsanfall zurückzuführen ist. Hinzu kommen emotionale Anforderungen durch den Umgang mit Kranken und deren Angehörigen und die atypischen Arbeitszeiten durch Schicht- und Wochenenddienst, die nicht nur die Belastungssituation insgesamt erschweren, sondern auch oftmals zu Problemen bei der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben führen. Daher ist es kaum verwunderlich, dass sich viele Beschäftigte in der Krankenpflege oftmals nach der Arbeit stark emotional oder körperlich erschöpft fühlen und es ihnen oft schwerfällt, in der arbeitsfreien Zeit abzuschalten. Folglich gehen daher auch fast 75 Prozent der befragten Beschäftigten nicht davon aus, dass sie unter den derzeitigen Anforderungen ihre Tätigkeit ohne Einschränkung bis zum Rentenalter werden ausüben können.

„Die meisten Pflegekräfte lieben ihren Beruf. Sie leiden jedoch darunter, aufgrund des Personalmangels ihren eigenen Ansprüchen an eine gute Pflege oft nicht gerecht werden zu können. Die tägliche Arbeitshetze, häufig aus dem eigentlich dienstfreien Wochenende gerufen zu werden und nicht mal gesetzlich vorgeschriebene Pausen in Ruhe nehmen zu können, macht nicht nur unzufrieden, sondern viele auch selbst krank. Ausgerechnet Menschen, die anderen bei einer oft existenziellen Lebenskrise, wie sie Krankheiten darstellen, pflegen und begleiten wollen, werden selbst so schlecht behandelt. Dass viele Arbeitgeber die Geduld und Empathie der Beschäftigten schamlos ausnutzen, ist unanständig. ver.di will, dass die Arbeit im Krankenhaus wieder Freude macht. Mit der Tarifbewegung ‚Tarifvertrag Entlastung‘ machen wir die unhaltbaren Arbeitsbedingungen der Krankenhausbeschäftigten zum Gegenstand einer bundesweiten und trägerübergreifenden Tarifaufeinandersetzung. Die Verantwortung für eine sichere Versorgung liegt jedoch bei der Politik. ver.di fordert gesetzliche Vorgaben für die Personalausstattung in Krankenhäusern – für alle Berufe. Denn Wettbewerb und Markt werden es nachweislich nicht richten.“

Sylvia Bühler, Mitglied des ver.di-Bundesvorstandes und Bundesfachbereichsleiterin Gesundheit, Soziale Dienste, Wohlfahrt und Kirche

Öffentliche Verwaltung

In den vergangenen Jahren kam es in der öffentlichen Verwaltung im Zuge von Verwaltungsmodernisierungsprozessen, der Haushaltskrisen öffentlicher Kassen, der Privatisierung und Ausgliederung öffentlicher Dienstleistungen und eines gravierenden Personalabbaus zu großen Veränderungen (Industrielle Beziehungen 2011), mit deutlichen Folgen für die Arbeitsbedingungen. Die öffentliche Verwaltung setzt sich aus teilweise sehr unterschiedlichen Dienstleistungsbereichen zusammen und umfasst beispielsweise soziale Dienste, Jobcenter, kommunale Ordnungsdienste, Sozialämter, Bürgerbüros, Ausländerbehörden und das Meldewesen. Oftmals arbeiten die Beschäftigten im direkten Kontakt mit Bürgerinnen und Bürgern.

Insgesamt haben 40 Prozent der Befragten in der öffentlichen Verwaltung¹⁴ den Eindruck, dass sie in den vergangenen 12 Monaten in sehr hohem bzw. hohem Maß mehr Arbeit in der gleichen Zeit als vorher schaffen müssen (vgl. hier und im Folgenden Abb. 48). Insgesamt fühlen sich 52,8 Prozent der Beschäftigten in der öffentlichen Verwaltung sehr häufig oder oft in der Arbeit gehetzt. Das führt unter anderem dazu, dass 29,2 Prozent der Beschäftigten sehr häufig oder oft ihre Erholungspausen verkürzen oder ganz ausfallen lassen. Gut ein Viertel der Befragten (27,5 Prozent) muss Abstriche bei der Qualität ihrer Arbeit vornehmen, um das vorgegebene Arbeitspensum zu schaffen.

Als ursächlich für die Arbeitshetze identifizieren die Befragten insbesondere zu viele gleichzeitig zu bearbeitenden Vorgänge oder Projekte (56,1 Prozent) und eine zu knappe Personalbemessung (52,2 Prozent). Auch ungeplante Zusatzaufgaben (43,7 Prozent) und knappe Termine oder Zeitvorgaben (40,2 Prozent) werden von vielen der Befragten angeführt. Gut ein Drittel der Befragten gibt als Gründe für den Zeitdruck zu lange innerbetriebliche Entscheidungswege (36,9 Prozent) und eine zu hohe Erwartungshaltung der Bürgerinnen und Bürger (34,2 Prozent) an (vgl. Abb. 49).

¹⁴ Der öffentlichen Verwaltung werden in der folgenden Auswertung alle Beschäftigten zugerechnet, die in der Wirtschaftszweikklassifikation 84.1 (Öffentliche Verwaltung) verortet sind. Insgesamt liegt die Anzahl der Fälle hier bei 686.

Abb. 48 **Arbeitshetze und Zeitdruck in der öffentlichen Verwaltung**

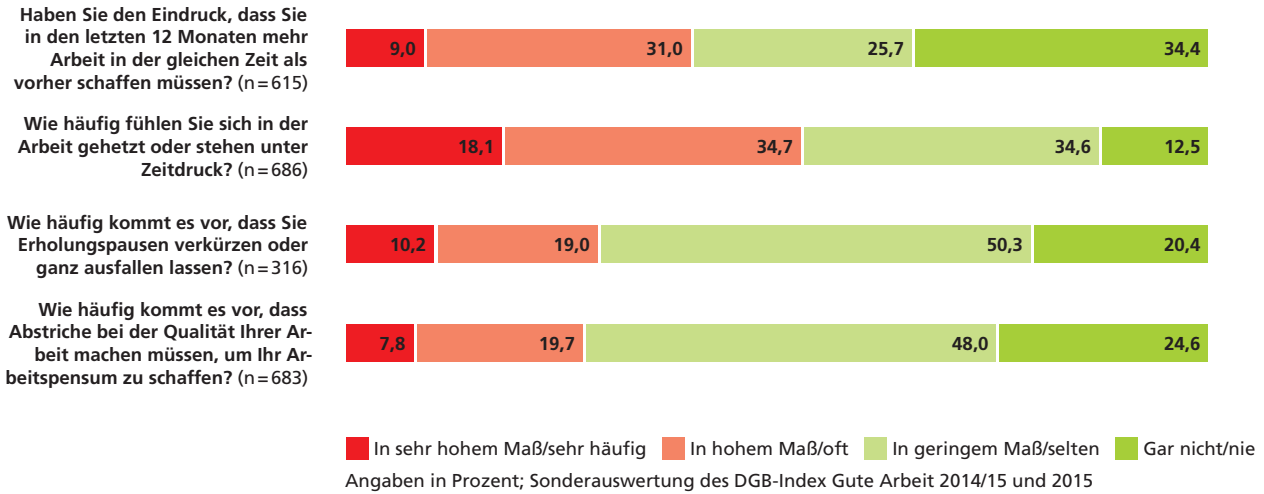
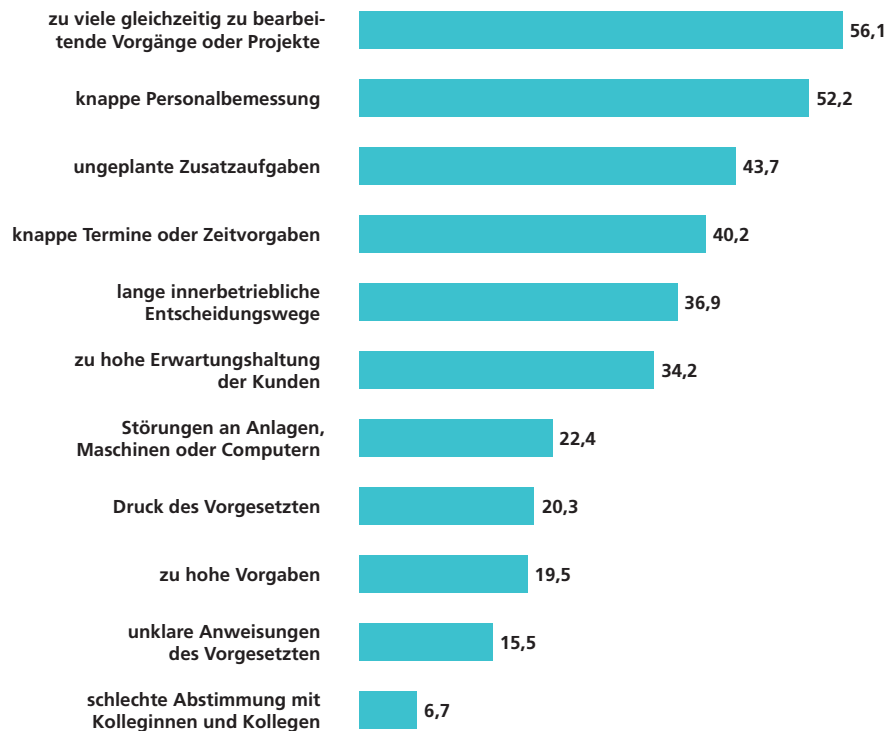


Abb. 49 **Gründe für Zeitdruck in der öffentlichen Verwaltung**

Wie häufig kommt es bei Ihnen zu Zeit- oder Termindruck durch ...

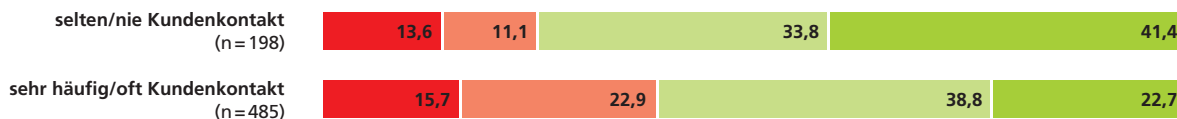


n=271–280

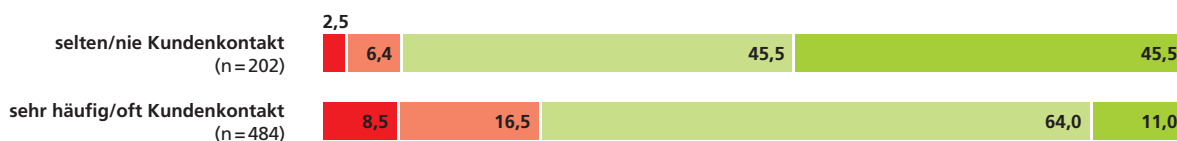
Angaben in Prozent; Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2015

Abb. 50 Emotionale Anforderungen in der öffentlichen Verwaltung

Wie häufig verlangt es Ihre Arbeit von Ihnen, dass Sie Ihre Gefühle verbergen?



Wie häufig kommt es bei Ihrer Arbeit zu Konflikten oder Streitigkeiten mit Bürgerinnen und Bürgern?



■ sehr häufig ■ oft ■ selten ■ nie
Angaben in Prozent; Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2014/15

Abb. 51 Folgen der belastenden Arbeitssituation in der öffentlichen Verwaltung

Wie häufig kommt es vor, dass Sie sich an Arbeitstagen körperlich oder emotional erschöpft fühlen?
(n=316)



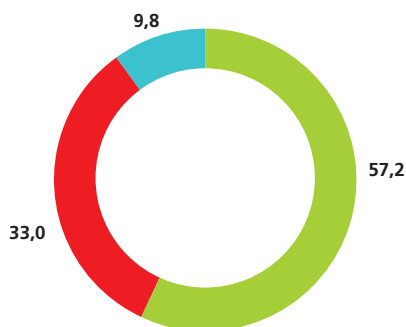
Wie häufig kommt es vor, dass Sie auch in Ihrer arbeitsfreien Zeit nicht richtig abschalten können?
(n=318)



■ Sehr häufig ■ Oft ■ Selten ■ Nie
Angaben in Prozent; Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2015

Abb. 52 Einschätzung der Arbeitsfähigkeit bis zur Rente durch Beschäftigte in der öffentlichen Verwaltung

Meinen Sie, dass Sie unter den derzeitigen Anforderungen Ihre jetzige Tätigkeit bis zum gesetzlichen Rentenalter ohne Einschränkungen ausüben könnten?



n=675 ■ Ja, wahrscheinlich ■ Nein, wahrscheinlich nicht ■ Weiß nicht
Angaben in Prozent; Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2014/15



„Durch die Digitalisierung der gesamten Eingangspost und durch die Elektronische Akte hat sich die Arbeit für die Sachbearbeitung gewaltig geändert. Die Arbeitsprozesse funktionieren nicht mehr so wie früher und gerade ältere Kolleg/innen sind noch dabei, sich umzustellen. Aber auch durch neue IT-Verfahren und Kommunikationsmethoden, insbesondere E-Mails, entsteht für viele Kolleg/innen Druck, weil sie denken, alles sofort erledigen zu müssen.“

Es gibt einen Punkt, der über allen Bereichen wie ein großes Damoklesschwert hängt und das ist das in der Bundesagentur für Arbeit seit Jahren komplett überzogene Controlling. Das ist aus dem Ruder gelaufen und Geschäftsführer und Teamleiter geben den Druck, dass sie Zahlen liefern müssen, oft an die Beschäftigten weiter. Am Ende der Woche muss eine Zahl X stehen und wenn man die nicht erreicht, ist man der „Böse“. Es gibt da tausende von Kennzahlen und manchmal hat man das Gefühl, es wird nur gearbeitet, um Zahlen zu erzeugen, aber nicht, um einem Kunden zu helfen oder Leistungsanträge zu erledigen. Und das spüren die Beschäftigten ganz deutlich als Druck.“

Michael Nitsch, Personalrat in der Bundesagentur für Arbeit in Goslar und Mitglied im HPR

Eine weitere Anforderung besteht für die Beschäftigten in den öffentlichen Verwaltungen in der Interaktionsarbeit¹⁵ mit Bürgerinnen und Bürgern. Insgesamt geben 70,6 Prozent der Befragten an, sehr häufig oder oft arbeitsbedingt im Kontakt zu Bürgerinnen und Bürgern zu stehen. Von ihnen sind 38,6 Prozent der Beschäftigten gezwungen, sehr häufig oder oft ihre Gefühle in der Arbeit verbergen zu müssen (vgl. Abb. 50). In der Arbeitswissenschaft spricht man in diesem Zusammenhang von „Emotionaler Dissonanz“. Sie „beschreibt eine Situation, in der man die tatsächlich empfundene Emotion nicht zeigen kann/darf. Es wird Ärger gefühlt, aber Freundlichkeit gezeigt (surface acting). Bei der Arbeit mit Kunden spielen Emotionen eine große Rolle. Ein Teil der Arbeitsanforderungen besteht darin, während der Interaktion mit Kunden bestimmte Emotionen auszudrücken“ (Wagner 2010, S. 176). Mit emotionaler Dissonanz geht das Risiko starker negativer Beanspruchung und in der Folge auch gesundheitlicher Probleme wie etwa psychosomatischer Beschwerden, emotionaler Erschöpfung und Depersonalisation einher (vgl. Holz et al. 2004; Brehm 2001).

Zudem gibt ein Viertel der Beschäftigten, die (sehr) häufig mit Bürgerinnen und Bürgern arbeiten, an, dass es sehr häufig oder oft zu Konflikten mit ihnen kommt (vgl. Abb. 50).

Insgesamt zeigt sich auch in der öffentlichen Verwaltung, dass die Beschäftigten oft krank zur Arbeit gehen.¹⁶ Der Durchschnitt liegt bei 8,64 Tagen und bewegt sich damit knapp unterhalb des Durchschnitts für den Dienstleistungssektor insgesamt, der 8,85 Tage beträgt. Lediglich 28,9 Prozent der Befragten sind in den vergangenen 12 Monaten nie krank zur Arbeit gegangen.

Die Anforderungssituation in der öffentlichen Verwaltung beeinflusst maßgeblich das Wohlbefinden der Beschäftigten. So meinen 43,7 Prozent der befragten Beschäftigten, dass sie sich an Arbeitstagen sehr häufig oder oft körperlich oder emotional erschöpft fühlen und 31,6 Prozent der Beschäftigten geben an, sehr häufig oder oft auch in der arbeitsfreien Zeit nicht richtig abschalten zu können (vgl. Abb. 51).

¹⁵ Erläuterungen zu Interaktionsarbeit siehe auch S. 73 in dieser Studie.

¹⁶ Erläuterungen zu krankheitsbedingtem Präsentismus siehe S. 47 in dieser Studie.



„Wir haben im Bereich der Sozialen Dienste einen erhöhten Zeitaufwand für Dokumentationen. Denn es gab Todesfälle bei Kindern in Hamburg, weswegen Kontrollmechanismen eingezogen und die Dokumentationspflichten noch einmal verschärft wurden. Und wir haben eigentlich zu viele Fälle. Mehr, als man bewältigen kann.“

Die Belastung hat aber auch mit dem Beruf zu tun. Wenn man Entscheidungen treffen muss, ob man Kinder aus Familien nimmt oder nicht, ist das ein Prozess, der reifen muss und den man dann auch durchsetzen muss. Das ist anstrengend und man nimmt das mit nachhause. Ob man genug Zeit und Raum für solche Prozesse hat, hängt auch davon ab, wie das Team aufgestellt ist. Ob es eine Kultur gibt, dass man sich nach Bedarf auch besprechen kann. Wir haben es mit sehr komplexen Zusammenhängen zu tun und brauchen Austausch mit anderen Kollegen, um das bewältigen zu können. Das ist nicht immer gegeben. Es gibt Teams, wo es viel Fluktuation gibt und die Leute mehr auf sich alleine gestellt sind. Da ist das eher nicht möglich.“

Brigitte Strehl, Mitglied im Personalrat eines Hamburger Bezirksamtes

Ein Drittel der Befragten geht davon aus, dass sie unter den derzeitigen Anforderungen ihre jetzige Tätigkeit nicht bis zum gesetzlichen Rentenalter ohne Einschränkung ausüben können (vgl. Abb. 52). 57,2 Prozent äußerten sich in dieser Frage eher optimistisch und die verbleibenden 9,8 Prozent können diesbezüglich keine Aussage treffen.

Neben der starken Beanspruchungssituation der Beschäftigten durch die hohe Arbeitsintensität und die emotionalen Anforderungen in der öffentlichen Verwaltung ist die Arbeitssituation durch relativ hohe Freiheitsgrade bei der Gestaltung der Arbeit und der Arbeitszeit geprägt. So können 77,7 Prozent der befragten Beschäftigten in der öffentlichen Verwaltung ihre Arbeit selbständig planen und einteilen, 88,1 Prozent der Befragten haben in (sehr) hohem Maß Einfluss darauf, wann sie ihre Überstunden ausgleichen und 67,4 Prozent der Beschäftigten haben in (sehr) hohem Maß Einfluss auf die Gestaltung ihrer Arbeitszeit (vgl. Abb. 53).

Einfluss auf die Arbeitszeitgestaltung haben die Beschäftigten in der öffentlichen Verwaltung insbesondere dadurch, dass sie kurzfristig einen Tag frei nehmen können (80,4 Prozent) (vgl. Abb. 54). Darüber hinaus können 67,5 Prozent der Befragten ihre Pausenzeiten selbst wählen, 64,7 Prozent können ihren Arbeitstag unterbrechen und ihren Arbeitsplatz verlassen und 60,8 Prozent der Befragten verfügen über einen großen Spielraum bei der Festlegung von Arbeitsbeginn und -ende. Deutlich begrenzt sind die Möglichkeiten, die Arbeitszeit für einige Wochen zu verkürzen (28,6 Prozent) oder kurzfristig von zu Hause aus zu arbeiten (7,6 Prozent).



„Arbeitsverdichtung hängt bei uns in der Straßenbauverwaltung mit Personalabbau zusammen. Bedingt durch Vorgaben aus der Politik mussten Stellen abgebaut werden. Das bedeutet, dass mehr Aufgaben für den Einzelnen anfallen. Denn Haushaltspläne wurden reduziert, Stellenpläne ebenso – aber die Aufgaben wurden nicht verändert, im Gegenteil, sie haben sogar zugenommen. Dazu kommt: Wir haben einen Arbeitgeber mit dem Anspruch einer hohen Vereinbarkeit von Familie und Beruf, wir haben unzählige individuelle Arbeitszeitmodelle. Das ist gut. Wenn allerdings jemand die Arbeitszeit reduziert, wird damit nicht automatisch das Pensum reduziert. Oder die halbe Stelle, die dann beispielsweise offen ist, nachbesetzt. Letztendlich ist es dann aufgrund der dünnen Personaldecken oft der Beliebigkeit überlassen, wie das organisiert wird. Die Arbeit muss ja gemacht werden und bleibt somit an den gleichen Personen hängen, alle anderen sind ja auch bis obenhin zu.“

Frank Hollweg, Personalrat in der Landesstraßenbauverwaltung NRW

Abb. 53 Einflussmöglichkeiten auf Arbeitsorganisation und Arbeitszeit in der öffentlichen Verwaltung

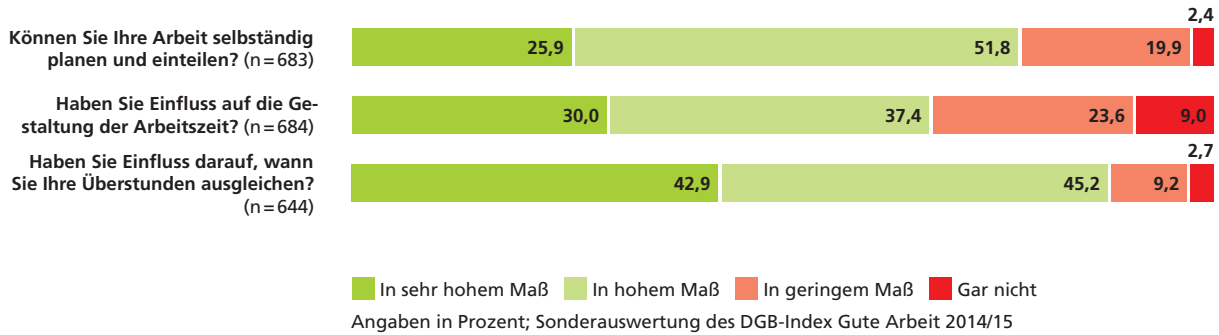
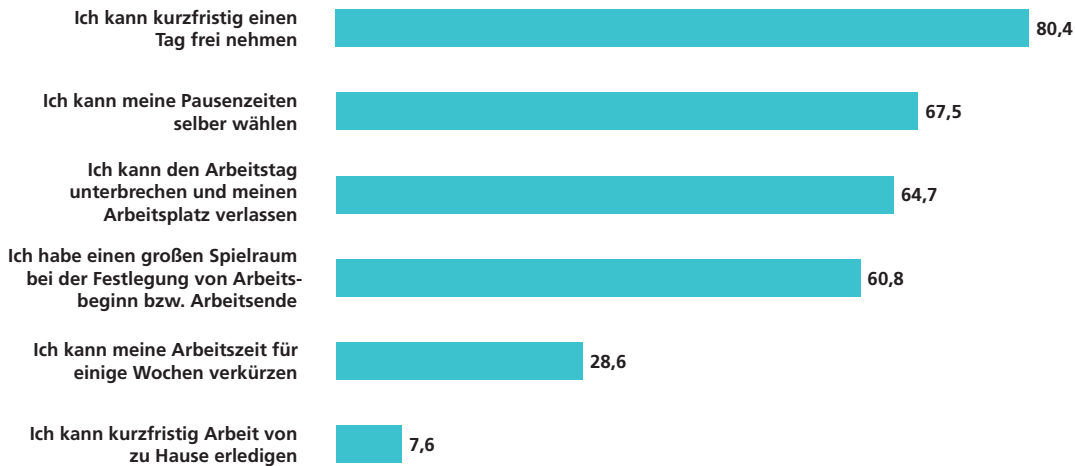


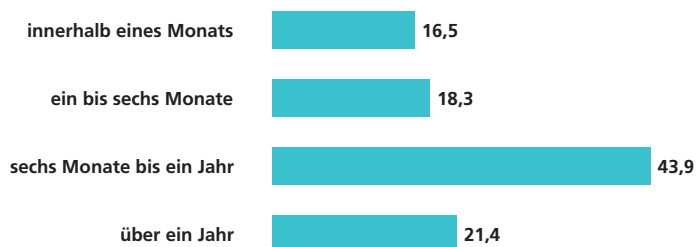
Abb. 54 Formen des Einflusses auf die Gestaltung der Arbeitszeit in der öffentlichen Verwaltung

Welche Möglichkeiten haben Sie normalerweise in Ihrem Betrieb, Einfluss auf die Gestaltung Ihrer Arbeitszeit zu nehmen? (Dargestellt ist der Anteil derer, die mit „in sehr hohem“ oder „in hohem Maß“ geantwortet haben)



n=312–350 Angaben in Prozent; Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2014

Abb. 55 Ausgleichszeitraum in der Arbeitszeiterfassung der öffentlichen Verwaltung



n=280 Angaben in Prozent; Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2014

Arbeits(zeit)gestaltung – Good Practise in Öffentlichen Verwaltungen

2010 starteten die ver.di Fachbereiche Gemeinden und Bund/Länder das „Modellprojekt zum demografischen Wandel“. Ziel war es, Lösungen für eine bessere Vereinbarkeit von Pflege und Beruf zu entwickeln, Arbeitsbelastungen zu reduzieren und durch alternsgerechte berufliche Perspektiven einen gesunden Eintritt ins Rentenalter zu ermöglichen. Erarbeitet wurden diese Lösungen gemeinsam mit den Beschäftigten, aufbauend auf ihren Ideen – denn sie sind die Expertinnen und Experten, wenn es um ihre Arbeitsbedingungen und mögliche Gestaltungsansätze geht.

Allgemeine Soziale Dienste Bochum

Mit Erfolg, wie das Beispiel des ASD Bochum zeigt: Durch eine Reduzierung der Öffnungszeiten um zwei Tage wurden Freiräume für die Dokumentation von Fällen geschaffen. Diese mussten bis dahin zwischen den Beratungen erledigt werden, oft mit mehreren Unterbrechungen. Die ungestörten Büroarbeitszeiten sind zudem eine Anerkennung der Wichtigkeit dieser Dokumentationsarbeit. Ein Bereitschaftsdienst gewährleistet, dass Notfälle dennoch umgehend bearbeitet werden können. Eingeführt wurden außerdem die Option auf Homezeiten und eine Vereinfachung der Aktenführung. Der Prozess für gute Arbeitsgestaltung wird seitdem in der ebenfalls 2010 neu gegründeten Arbeitsgruppe Gesundheit, Entwicklung, Bindung (GEB) fortgesetzt.

Mehr Informationen gibt es unter: www.gemeinden.verdi.de/projekte/modellprojekt-demografischer-wandel

Öffentliche Straßenbetriebsdienste und Grünflächenpflege

Mit dem 2015 abgeschlossenen Demografieprojekt ZusammenWachsen – ArbeitGestalten (ZuWAG) wurden für den Sektor der Straßendienste und Grünflächenpflege beteiligungsorientierte Herangehensweisen entwickelt und bestehende Optionen der personalrätlichen und tarifvertraglichen Arbeitsgestaltung ausgewertet. Der Ansatz: Arbeitsfähigkeit im Erwerbsleben sicherstellen. Etwa durch alternsgerechte Arbeitsgestaltung und lebensphasensensible Arbeitszeitgestaltung, durch berufsbegleitende Qualifizierung und durch fest verankerten betrieblichen Arbeits- und Gesundheitsschutz. Denn der Erhalt der Arbeitsfähigkeit bis zum Eintritt ins Rentenalter ist wichtig, um die Beschäftigten vor Altersarmut zu schützen. Dabei wurde die beteiligungsorientierte, partnerschaftliche Einbeziehung der Beschäftigten als wichtige Grundlage für einen wirksamen Prozess identifiziert.

Belastungsschutz und Personalbemessung – Good Practice in Öffentlichen Verwaltungen

Stadt Neumünster: Dienstvereinbarung zu Überlastungsanzeigen

2013 schlossen Personalräte und die Stadt Neumünster eine Dienstvereinbarung zur Überlastungsanzeige ab. Denn, so die gemeinsame Einschätzung, angesichts zunehmender Arbeitsverdichtung stellt die Überlastungsanzeige ein wichtiges Instrument dar, um gefährdende Arbeitsbedingungen zu identifizieren und zu problematisieren. Gleichzeitig fällt es vielen Beschäftigten schwer, eine solche Überlastungsanzeige abzugeben: Aus Angst vor negativen Konsequenzen. Aus einem überzogenen Anspruch an sich selbst, alles schaffen zu wollen. Oder auch, weil man schlichtweg befürchtet, dass die Anzeige in der Schublade verschwindet.

Die Dienstvereinbarung regelt nun das standardisierte und transparente Verfahren zur Bearbeitung einer Überlastungsanzeige – etwa, dass eine Kopie an den Personalrat geht, dass innerhalb von zwei Wochen auf die Anzeige reagiert werden muss und in einem definierten Kreis Lösungen entwickelt werden. Werden in diesem ersten Schritt keine geeigneten Maßnahmen gefunden, geht das Prozedere weiter – ebenfalls mit zeitlichen Fristen hinterlegt.

Personalaufstockung bei der Stadt Frankfurt: ver.di erreicht Aufbau von 692 neuen Stellen

Frankfurt wächst kontinuierlich – und damit auch die Arbeit des städtischen Personals, das nicht erst durch den Zuzug von Flüchtlingen 2015 an Belastungsgrenzen stieß. ver.di und ver.di-Personalräte haben deshalb im Rahmen des Kommunalwahlkampfs 2016 u.a. einen Ausbau der Personalkapazitäten im vierstelligen Bereich gefordert. Dieser „Forderungskatalog an eine künftige Stadtergierung“ wurde aktiv durch eine ver.di-Pressekonferenz verbreitet sowie flächendeckend an die Beschäftigten verteilt. Durch die Medien übersetzt in „ver.di fordert 1.000 neue Stellen“ wurde das Begehren nach Personalaufstockung breit aufgegriffen und diskutiert. Dank des kontinuierlichen Engagements von ver.di und dem Personalrat fand der gewerkschaftliche Forderungskatalog schließlich Eingang in die im Mai 2016 abgeschlossene Koalitionsvereinbarung zwischen CDU, SPD und Grünen. Der Erfolg kann sich sehen lassen: 172 Stellen wurden durch Entfristungen neu geschaffen, 520 weitere neue Stellen kommen 2016/2017 hinzu.

Mehr Informationen gibt es unter: www.bund-laender.verdi.de, www.gemeinden.verdi.de

Die Arbeitszeiterfassung erfolgt in der Regel maschinell oder elektronisch (69,6 Prozent). 16,2 Prozent der Befragten tragen ihre Arbeitszeit selbst ein. Weniger weit verbreitet ist die Arbeitszeiterfassung durch den Vorgesetzten (6,0 Prozent). Lediglich bei 8,1 Prozent der Befragten wird die Arbeitszeit vom Betrieb gar nicht erfasst.¹⁷

Die meisten der Beschäftigten in der öffentlichen Verwaltung verfügen über ein Arbeitszeitkonto, auf dem mindestens über mehrere Wochen Plus- oder Minusstunden verrechnet werden (85,7 Prozent). Der Ausgleichszeitraum beträgt bei 43,9 Prozent der Befragten sechs Monate bis ein Jahr, bei 21,4 Prozent über ein Jahr (vgl. Abb. 55). Bei 18,3 Prozent der Befragten muss das Arbeitszeitkonto innerhalb von sechs Monaten ausgeglichen werden, bei 16,5 Prozent innerhalb eines Monats.

Die Entwicklungen der vergangenen Jahre haben in der öffentlichen Verwaltung unter anderem zu einem starken Anstieg der Arbeitsintensität geführt. Gleichzeitig profitieren die Beschäftigten der öffentlichen Verwaltung von einer guten Arbeitszeitgestaltung: es gibt kaum atypische Arbeitszeiten und die Beschäftigten haben hohen Einfluss auf die Gestaltung ihrer Arbeitszeit.

„Anfang der 1990er Jahre waren über zwei Millionen Menschen mehr im öffentlichen Dienst beschäftigt als heute. Heute sind es 4,65 Millionen, von denen rund ein Drittel in Teilzeit arbeitet. Bei der Entwicklung von Löhnen und Gehältern hinkt der öffentliche Dienst noch immer hinterher, obwohl die Beschäftigten in den letzten Jahren bessere Tarifabschlüsse erstreiten konnten. Die Tarifentgelte sind seit dem Jahr 2000 im öffentlichen Dienst um knapp 41 Prozent gestiegen, im Durchschnitt der Gesamtwirtschaft um fast 45 Prozent.

Seit dem Jahr 2008 findet wieder ein leichter Personalaufbau statt, vor allem bei den Kitas. Das Bewusstsein dafür, wie wichtig ein funktionierender öffentlicher Dienst ist, hat wieder zugenommen. Um qualifizierte und motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu gewinnen, müssen die Arbeitsbedingungen im öffentlichen Dienst attraktiv sein und bleiben. Wir sehen Nachholbedarf bei der Mitgestaltung von Arbeitszeit. Die Möglichkeiten, die mit der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung entstanden sind, werden bei weitem nicht ausgeschöpft – etwa die Möglichkeit von mobiler Arbeit. Notwendig ist eine strukturierte Bearbeitung von Veränderungen und den Bedingungen der Arbeit der Zukunft. Das funktioniert am besten unter Einbeziehung der Personalräte, der Beschäftigten und ihrer Gewerkschaften.“

Wolfgang Pieper, Mitglied im ver.di-Bundesvorstand und
Leiter der Bundesfachbereiche Bund und Länder sowie Gemeinden

¹⁷ Basierend auf den Ergebnissen der DGB-Index Gute Arbeit Befragung von 2014.

Einzelhandel

Der Einzelhandel ist mit etwa 2,3 Millionen Beschäftigten (Bundesagentur für Arbeit 2016) einer der beschäftigungsstärksten Wirtschaftszweige in Deutschland. In den vergangenen Jahren hat er eine Vielzahl an Veränderungen erlebt, unter anderem die Erweiterung der Ladenöffnungszeiten, was zu einem enormen Anstieg atypischer Arbeitszeitlagen der Beschäftigten geführt hat.

Insgesamt erweist sich den Ergebnissen der vorliegenden Sonderauswertung zufolge die Teilzeitquote im Einzelhandel¹⁸ mit 60,0 Prozent als recht hoch. Auch arbeiten überwiegend Frauen hier, ihr Anteil liegt bei 70,6 Prozent. Die Hälfte der Beschäftigten des Einzelhandels arbeitet im Schichtdienst (vgl. hier und im Folgenden Abb. 56): 27,5 Prozent von ihnen ständig, 15,0 Prozent regelmäßig und 7,5 Prozent unregelmäßig. Insbesondere Teilzeitbeschäftigte sind vom Schichtdienst betroffen. Lediglich 40,9 Prozent der Teilzeitbeschäftigten im Einzelhandel arbeiten nie im Schichtdienst, unter den Vollzeitbeschäftigten sind es 63,8 Prozent. Dagegen schichten 33,0 Prozent der Teilzeitbeschäftigten ständig, weitere 16,7 Prozent regelmäßig und 9,4 Prozent unregelmäßig.

Am Häufigsten arbeiten die Beschäftigten des Einzelhandels am Wochenende (61,6 Prozent geben hier „sehr häufig“ oder „oft“ an) und abends zwischen 18 und 23 Uhr (sehr häufig/oft: 47,8 Prozent). Deutlich seltener ist Nachtarbeit (sehr häufig/oft: 4,8 Prozent (vgl. Abb. 57).



„Wir haben immer weniger Personal – durch die Fluktuation, Stellen werden nicht mehr gleichwertig nachbesetzt. Unsere langjährigen Beschäftigten haben oft Teilzeitverträge mit 20 oder 30 Stunden und fest definierten Arbeitszeiten. Die Neueingestellten bekommen das nicht mehr, die haben 12-Stunden-Verträge mit flexiblen Arbeitszeiten, wenn es nach dem Arbeitgeber geht. Wir können da oft noch einen Kompromiss durchsetzen: Dann steht im Arbeitsvertrag drin ‚drei mal vier Stunden‘ oder ‚zwei mal sechs Stunden‘ oder ‚überwiegend nachmittags‘. Aber dort, wo es keinen so starken Betriebsrat gibt, sieht das ganz anders aus.“

Arbeitszeiten werden zwar im Voraus geplant und vom BR genehmigt – aber es gibt trotzdem eigentlich jeden Tag Änderungen und es vergeht keine Woche, wo wir nicht Überstunden brauchen. Bei uns lassen wir nur Teilzeit- und 12-Stunde-Kräfte Überstunden machen und vorrangig diejenigen, die sich das bezahlen lassen. Denn in Freizeit abbauen, das können wir nicht, die Zeiten sind schon lange vorbei.

Dann ist es so, dass 12-Stunden-Kräfte oft einen zweiten Job haben, weil das Geld sonst nicht reicht. Das produziert auch Probleme, zum Beispiel beim Urlaub. Es ist ja nicht gesagt, dass man immer in beiden Jobs gleichzeitig Urlaub nehmen darf. Etwa, wenn im einen Job das Weihnachtsgeschäft so wichtig ist, dass man nicht frei kriegt und im anderen Job Weihnachten Betriebsferien sind.“

Gabi Wolf, GBR-Vorsitzende Kaufland Pforzheim

¹⁸ Dem Einzelhandel werden in der folgenden Auswertung alle Beschäftigten zugerechnet, die in der Wirtschaftszweigklassifikation 47 (Einzelhandel) verortet sind. Insgesamt liegt die Anzahl der Fälle hier bei 552.

Abb. 56 **Verbreitung von Schichtdienst im Einzelhandel**

Wie häufig haben Sie in den letzten drei Monaten im Schichtdienst gearbeitet?

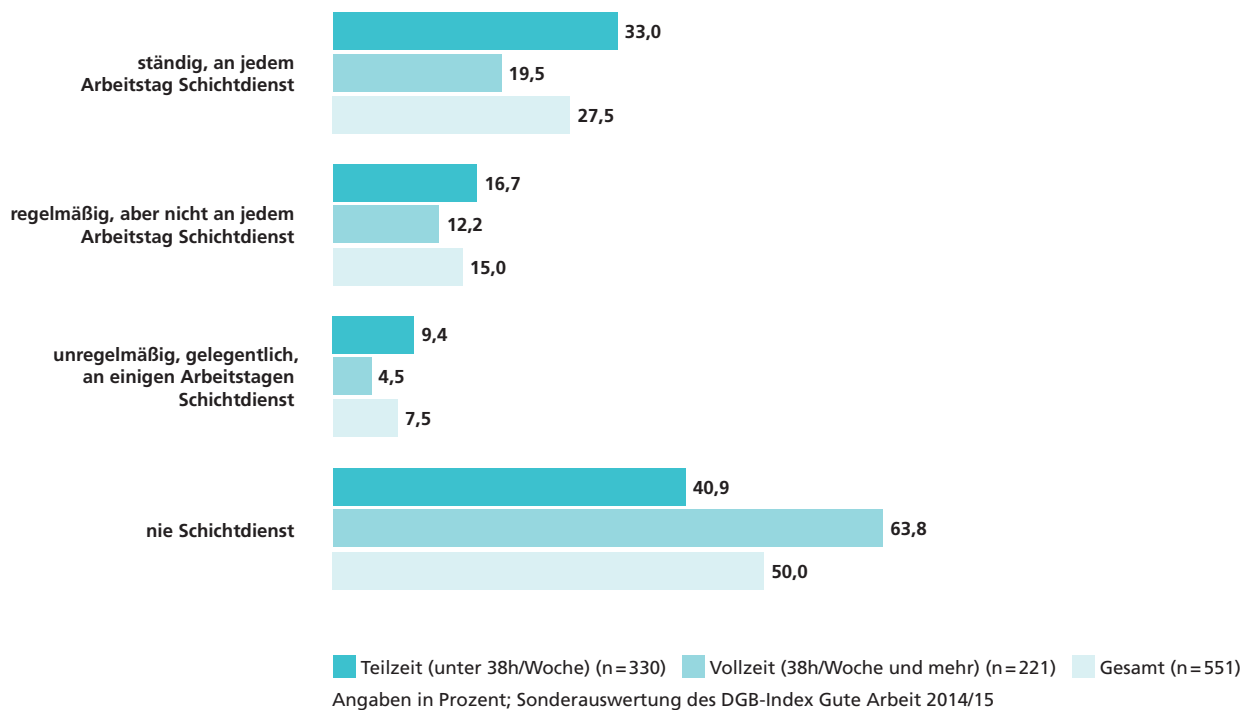
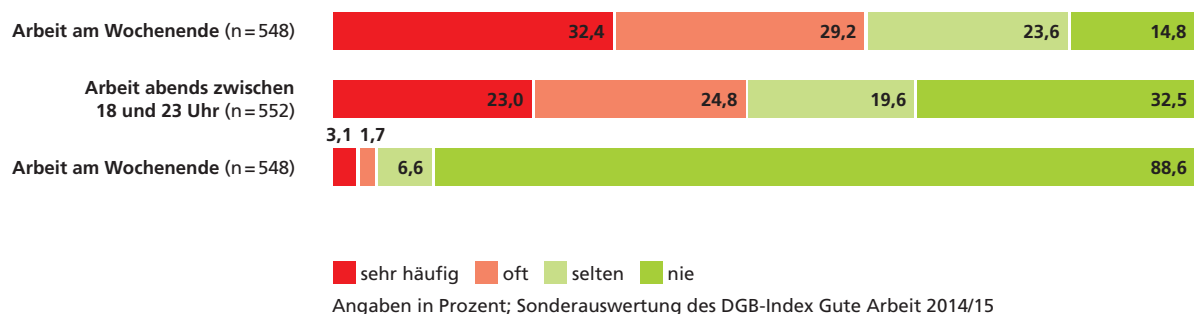


Abb. 57 **Atypische Arbeitszeitlagen im Einzelhandel**



Die Arbeitszeiterfassung erfolgt meist maschinell bzw. elektronisch (42,2 Prozent). 20,9 Prozent der Beschäftigten im Einzelhandel erfassen ihre Arbeitszeit selbst und bei 15,5 Prozent der Befragten schreibt der Vorgesetzte die Arbeitszeiten auf. 21,3 Prozent der Beschäftigten gaben an, dass es in ihrem Betrieb keine Arbeitszeiterfassung gibt (vgl. Abb. 58).

63,3 Prozent der Beschäftigten haben ein Arbeitszeitkonto, auf dem mindestens über mehrere Wochen Plus- und Minusstunden verrechnet werden.¹⁹ Der Zeitraum, innerhalb dessen das Arbeitszeitkonto ausgeglichen werden muss, ist unterschiedlich lang: bei 22,9 Prozent der Befragten muss innerhalb eines Monats ausgeglichen werden, bei weiteren 22,4 Prozent beträgt der Zeitraum ein bis sechs Monate, bei 33,8 Prozent der Befragten liegt er bei sechs Monaten bis einem Jahr und bei 20,9 Prozent bei mehr als einem Jahr (vgl. Abb. 59).

In der Regel sind die Arbeitszeiten kalkulierbar, doch immerhin 23,2 Prozent der Befragten geben an, dass ihre Arbeitszeit kurzfristig durch den Betrieb bzw. die Vorgesetzten verändert wird. Teilzeitbeschäftigte sind hiervon etwas stärker betroffen (26,0 Prozent) als Vollzeitbeschäftigte (19,1 Prozent)²⁰.

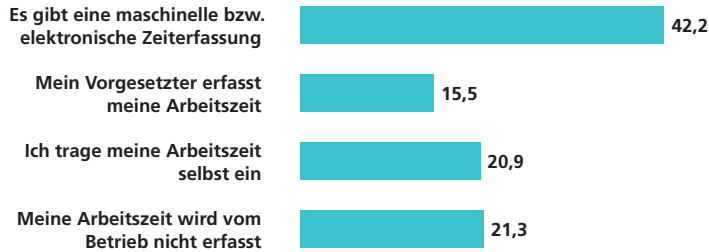
Insgesamt erweist sich der Handlungs- und Entscheidungsspielraum hinsichtlich der Arbeitszeitgestaltung im Einzelhandel als stark eingeschränkt. 49,2 Prozent der befragten Beschäftigten geben an, dass sie in sehr hohem bzw. hohem Maß ihre Arbeit selbständig planen und einteilen können, wobei es hier deutliche Unterschiede hinsichtlich des Arbeitszeitumfangs gibt. So meinen lediglich 41,1 Prozent der befragten Teilzeitbeschäftigten, sie könnten in sehr hohem bzw. hohem Maß die Arbeit selbständig planen und einteilen, bei den Vollzeitbeschäftigten liegt dieser Anteil mit 60,7 Prozent deutlich höher. Dagegen haben lediglich 14,5 Prozent in sehr hohem und weitere 24,1 Prozent der Befragten in hohem Maß Einfluss auf die Gestaltung ihrer Arbeitszeit. 54 Prozent haben in sehr hohem bzw. hohem Maß Einfluss darauf, wann sie ihre Überstunden ausgleichen, wobei auch diesbezüglich Vollzeitbeschäftigte eher diese Möglichkeiten haben als Teilzeitbeschäftigte (59,6 Prozent vs. 44,1 Prozent) (vgl. Abb. 60).

.....
¹⁹ Basierend auf den Ergebnissen der DGB-Index Gute Arbeit Befragung von 2014.

²⁰ Basierend auf den Ergebnissen der DGB-Index Gute Arbeit Befragung von 2014.

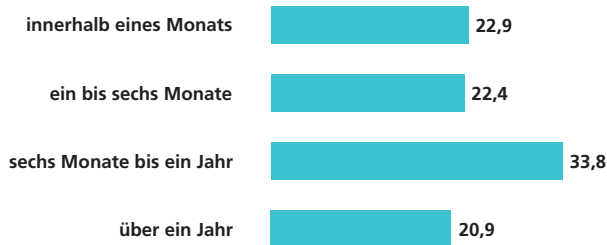
Abb. 58 **Arbeitszeiterfassung im Einzelhandel**

Wie wird Ihre Arbeitszeit vom Betrieb erfasst?



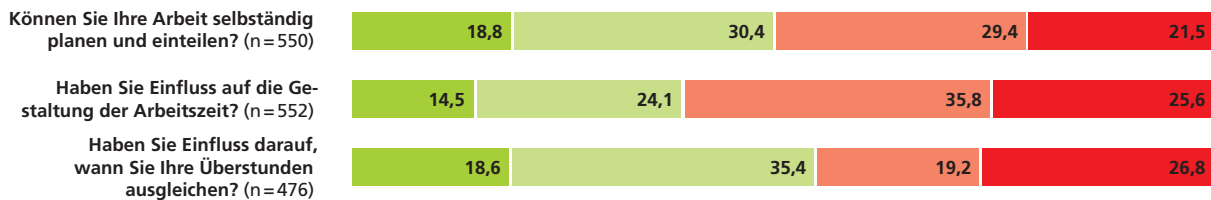
n=301 Angaben in Prozent; Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2014

Abb. 59 **Ausgleichszeitraum in der Arbeitszeiterfassung im Einzelhandel**



n=158 Angaben in Prozent; Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2014

Abb. 60 **Einflussmöglichkeiten auf Arbeitsorganisation und Arbeitszeit im Einzelhandel**



■ In sehr hohem Maß ■ In hohem Maß ■ In geringem Maß ■ Gar nicht

Angaben in Prozent; Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2014/15

Arbeitszeitrealitäten und Belastungsfaktoren im Einzelhandel

Interview mit Hubert Thiermeyer, Landesfachbereichsleiter Handel in Bayern

Über die Hälfte der Beschäftigten im Einzelhandel fühlt sich häufig bei der Arbeit gehetzt – und fragt man nach den Ursachen, wird an erster Stelle eine zu knappe Personalbemessung genannt. Wie schätzt du die Situation ein?

Personalbemessung findet im Einzelhandel eigentlich nicht statt. Im Gegenteil, über die letzten 25 Jahre wurde kontinuierlich Personal abgebaut. Oft 75 Prozent der Belegschaft – und das bei mindestens gleicher Fläche und längeren Öffnungszeiten sowie mehr Beratungsaufwand. Gleichzeitig haben wir es mit einer Segmentierung des Personals zu tun, das bedeutet, aus sozialversicherungspflichtiger Vollzeitbeschäftigung wurde Teilzeit bzw. geringfügige Beschäftigung. Und wir haben zurzeit in einigen Teilbranchen, dem Textileinzelhandel etwa, eine Zunahme von Werkverträgen und Leiharbeit. Eingestellt werden dann oft auch an- und ungelernete Kräfte. Die unzureichende Personalausstattung – mit allen Konsequenzen für Beratung bzw. das Finden von Ansprechpartnern – ist übrigens auch ein Hauptärgernis der Kunden und ein Hauptgrund, zum Onlinehandel abzuwandern. Das hat 2015 eine Roland Berger Studie gezeigt.

Du hast von einem erhöhten Beratungsaufwand gesprochen – was bedeutet das?

Erstens gibt es eine viel größere Produktvielfalt. Zweitens, der Kunde ist heute besser informiert. Es gibt beispielsweise mehr Tests – früher war das ja die Domäne von Stiftung Warentest, das sieht heute anders aus. Oder Kochsendungen – mit denen sind dann die Beschäftigten am Tag nach der Ausstrahlung konfrontiert. Drittens haben wir eine andere Kundenschichtung. Es gibt mehr ältere Kunden, die eine besondere Beratung brauchen. Wir haben Kunden mit Migrationshintergrund, da müssen auch mal Sprachbarrieren überwunden werden. Und wir haben eine Zunahme von Tourismus. Das alles verändert auch die Beratungsanforderungen. Dazu kommen dann noch Fragen wie Fair Trade oder Ökologische Produktion. Mit der Frage, wie sie den Beratungsbedarf bewältigen können, werden die Beschäftigten meist alleine gelassen. Zum Beispiel gucken viele Verkäufer/innen im Lebensmittelhandel die Kochsendungen und recherchieren selbst im Internet, um vorbereitet zu sein. Denn sie wollen ihren Job gut machen.

Und wo seht ihr gewerkschaftspolitische Ansatzpunkte, um die Arbeitsbedingungen zu verbessern?

Ein Riesenthema ist bei uns gesundheitsförderliche Führung, wir sind gerade dabei, hierzu einen Tarifvertrag zu verhandeln. Viele Verbesserungen laufen völlig ins Leere, wenn die Führung nicht mitspielt – die Qualität der Führung bestimmt maßgeblich über die Qualität der Arbeitsbedingungen. Dass die Arbeitgeber mit uns verhandeln, ist schon mal ein großer Schritt. Wir haben es geschafft, das Thema ins kollektive Bewusstsein zu holen. Wir bekommen außerdem von den Führungskräften selbst das Feedback, dass ihnen das Thema wichtig ist, sie wollen ja einen guten Job machen. Aber oft haben sie weder die Zeit noch die Qualifikationen und sie werden auch nicht berufsbegleitend weiterqualifiziert, um die notwendigen sozialen Kompetenzen zu erlernen. Hier wollen wir ein gemeinsames Qualifizierungsprogramm aufstellen und in die Fortbildungszentren der Arbeitgeber einspeisen. Und wir wollen Mindestkriterien von sozial kompetenter Führung entwickeln, an denen sich die Führungskräfte dann auch messen lassen müssen.

Ein anderes Riesenthema sind die immer flexibleren Arbeitszeiten und Verträge mit immer weniger Wochenstunden – wie wirkt sich das aus und wie geht ihr damit gewerkschaftspolitisch um?

Teilzeit ist im Einzelhandel die Regelarbeit. Dem wird aber nicht Rechnung getragen, sondern Teilzeitarbeit wird auch in der Rechtsprechung als Ausnahmearbeit behandelt. Z.B. beginnen die Mehrarbeitszuschläge erst dort, wo sie bei Vollzeitkräften beginnen. Dazu kommt: Teilzeitkräfte haben ein viel höheres Flexibilisierungspotenzial. Ihre Planbarkeitsansprüche werden wesentlich geringer berücksichtigt, denn ihre Arbeitszeiten sind über die gleichen Zeitkorridore verteilt wie bei Vollzeitbeschäftigten. Eben dieses Flexibilisierungspotenzial wird von Arbeitgebern auch gezielt genutzt – z.B. wenn jemand in Teilzeit eingestellt wird und ständig Überstunden macht, obwohl eigentlich ein Vollzeit-Arbeitsplatz benötigt wird. Betriebswirtschaftlich ist das unsinnig. In den Betrieben, wo aufgrund von tarifvertraglichen oder betrieblichen Regelungen eine verbindliche Planung vorausgesetzt wird, ist diese wohlüberlegt, genau und damit meist nah am realen Bedarf dran. Dort, wo es hohe Spielräume gibt, wird oft wild geplant und teilweise am gleichen Tag umgeplant – Leute werden heimgeschickt oder man lässt sie kommen. Wir fordern verbindliche Zeitsysteme und eine Anerkennung des Beschäftigtenwunschs nach systematischer Arbeitszeitplanung – denn das hilft auch den Betrieben, besser zu sein.

Arbeitshetze und Zeitdruck sind zudem auch in der Arbeit im Einzelhandel ein bestimmendes Element. So meinen 36,1 Prozent der Befragten, dass sie den Eindruck haben, in den letzten 12 Monaten hätten sie in sehr hohem bzw. in hohem Maß mehr Arbeit in der gleichen Zeit schaffen müssen als zuvor (vgl. hier und im Folgenden Abb. 61). Insgesamt fühlt sich mehr als die Hälfte der Beschäftigten (55,4 Prozent) sehr häufig oder oft in der Arbeit gehetzt. Gut ein Viertel (25,4 Prozent) der Befragten muss sehr häufig oder oft Abstriche bei der Qualität ihrer Arbeit machen, um das vorgesehene Arbeitspensum zu schaffen.

Die Gründe für den starken Zeitdruck sehen die befragten Beschäftigten des Einzelhandels insbesondere in der zu knappen Personalbemessung (57,5 Prozent), aber auch in ungeplanten Zusatzaufgaben (45,1 Prozent) und zu vielen gleichzeitig zu bearbeitenden Vorgängen (42,0 Prozent). 38,8 Prozent der Befragten sehen zu hohe Vorgaben und 32,5 Prozent zu hohe Erwartungen der Kundinnen und Kunden als ursächlich für die Arbeitshetze. Als weitere Gründe werden von 30,9 Prozent der Befragten knappe Termine und Zeitvorgaben, von 30,0 Prozent der Druck des Vorgesetzten und von 27,3 Prozent unklare Anweisungen des Vorgesetzten angeführt. Weniger häufig werden zu lange innerbetriebliche Entscheidungswege (21,4 Prozent), Störungen an Anlagen, Maschinen oder Computern (17,3 Prozent) oder eine schlechte Abstimmung mit Kolleginnen und Kollegen (16,2 Prozent) genannt (vgl. Abb. 62).



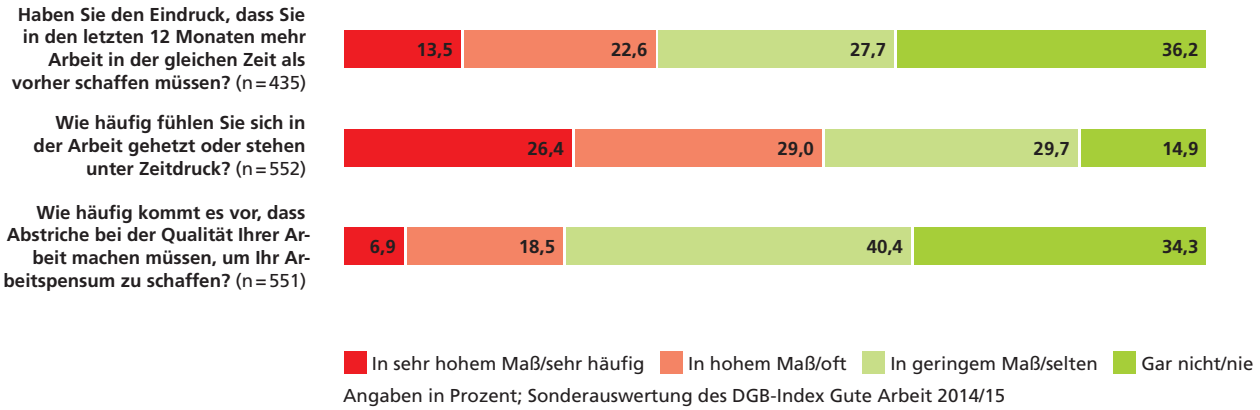
„Der Onlinemarkt macht dem Einzelhandel schwer zu schaffen – deshalb gibt es ständig Aktionen, um Kunden in den Laden zu locken. Da hängt Arbeit dran, die man neben den Aufgaben, die man eh hat, erledigen muss. Zum Beispiel Rabattaktionen: das bedeutet, dass man Auszeichnungsveränderungen an die Sachen heften muss, man muss die Aktion aufbauen und entsprechend platzieren. Oder Rabattaktionen auf bestimmte Produkte, das muss dann an der Kasse alles extra eingegeben werden. Dazu kommt die Kundenberatung nach Bedarf – auch das nimmt Zeit in Anspruch. Immer neben der Beschäftigung, die man ohnehin hat.

Arbeitszeit für Beratung und Aktionen wird allerdings nicht in die Personalplanung eingerechnet. Berufen wird sich auf den Servicegedanken, der in dem Beruf vorausgesetzt wird und den die Kolleginnen auch leben wollen. Aber die Zeit hat man nicht, im Gegenteil – das Personal wird immer weniger, die Aufgaben werden mehr, der sogenannte Workload nimmt zu. Das bedeutet dann vielleicht: Ich habe in zehn Minuten für eine Stunde Anproben-Dienst, bis dahin muss meine Abteilung stehen, bis dahin muss ich zwei Klamottenstangen weggehängt haben, die aus der Anprobe gerade zurück gekommen sind. Dann möchte gleichzeitig eine Kundin beraten werden, dafür möchte ich auch die notwendige Zeit aufbringen, denn das ist es, was im Grunde den Reiz des Jobs ausmacht.“

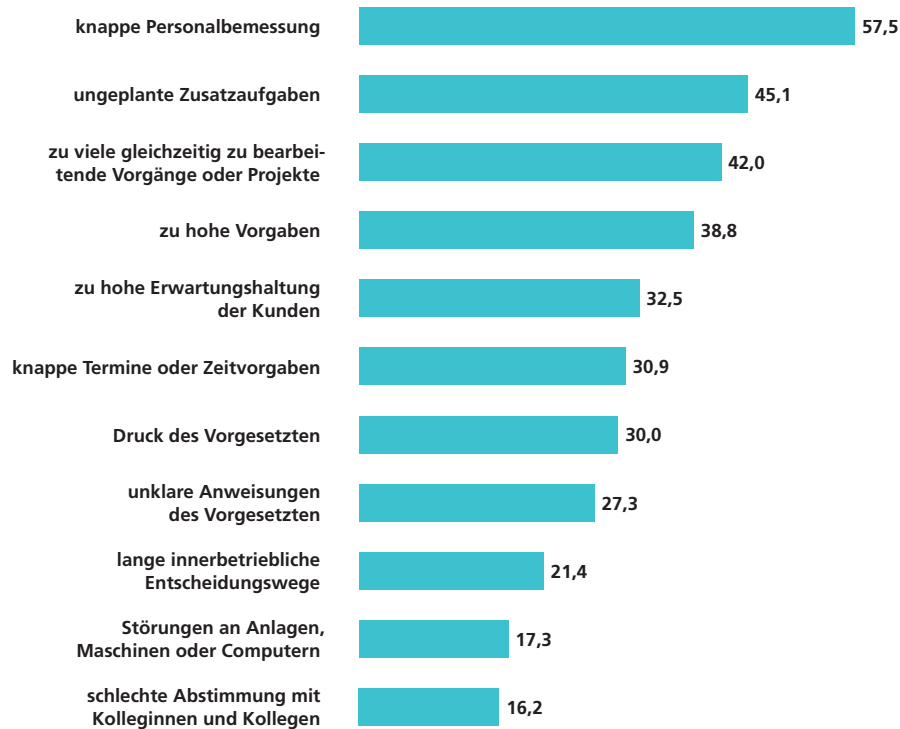
Saskia Stock, GBR-Vorsitzende H&M und Sprecherin des ver.di-Arbeitskreises Junge Mode

85,8 Prozent der befragten Beschäftigten im Einzelhandel arbeiten sehr häufig oder oft direkt im Kontakt mit den Kundinnen und Kunden zusammen. Anders als bei Industrie- oder Verwaltungsarbeit stellt die Interaktionsarbeit²¹ besondere Anforderungen an die Beschäftigten, denn „(i)hre ‚Arbeitsgegenstände‘ sind Menschen, die eigene Bedürfnisse und Interessen haben, aber auch eigene Vorstellungen davon, wie eine Dienstleistung aussehen soll“ (Böhle et al. 2015, S. 37). Das braucht Zeit, weil die Beschäftigten eine Kooperationsbeziehung zu ihren Kunden herstellen und ihre eigenen Gefühle und die der Kunden bearbeiten müssen (vgl. ebd.). 35,1 Prozent der befragten Beschäftigten des Einzelhandels geben daher auch an, sehr häufig oder oft ihre Gefühle in der Arbeit verbergen zu müssen.

21 Erläuterungen zu Interaktionsarbeit siehe auch S. 63

Abb. 61 **Arbeitssetze und Zeitdruck im Einzelhandel**Abb. 62 **Gründe für Zeitdruck im Einzelhandel**

Wie häufig kommt es bei Ihnen zu Zeit- oder Termindruck durch ...



n=195–200 Angaben in Prozent; Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2015

Die belastende Arbeitssituation im Einzelhandel führt bei den Beschäftigten unter anderem zu gesundheitlichen Problemen. So meinen 48,5 Prozent der Befragten, dass sie sich sehr häufig oder oft an Arbeitstagen körperlich oder emotional erschöpft fühlen und 41,0 Prozent der Beschäftigten geben an, in ihrer arbeitsfreien Zeit sehr häufig oder oft nicht richtig abschalten zu können (vgl. Abb. 63).

Dabei zeigt sich, dass insbesondere der Einfluss auf die Arbeitszeitgestaltung und den Überstundenabbau sich in hohem Maß auf das Ausmaß der gesundheitlichen Probleme auswirken. So geben diejenigen, die in ihrer Arbeit einen hohen Einfluss auf Arbeitszeitgestaltung haben, deutlich weniger häufig an, dass sie sich nach Arbeitstagen erschöpft fühlen (32,2 Prozent) oder nicht richtig abschalten können (28,6 Prozent) als diejenigen mit wenigen Einflussmöglichkeiten (57,5 Prozent bzw. 48,1 Prozent). Dasselbe gilt hinsichtlich des Einflusses auf den Überstundenabbau: diejenigen mit sehr hohem bzw. hohem Einfluss geben seltener an, sich an Arbeitstagen erschöpft zu fühlen (36,0 Prozent) oder nicht richtig abschalten zu können (29,7 Prozent) als diejenigen mit wenig bzw. keinem Einfluss auf den Überstundenabbau (66,7 Prozent bzw. 55,2 Prozent)²².

Insgesamt geht fast die Hälfte der Befragten (44,2 Prozent) nicht davon aus, dass sie unter den derzeitigen Anforderungen ihre Tätigkeit ohne Einschränkungen bis zum Rentenalter ausüben können. 49,3 Prozent der Beschäftigten meinen, dass sie bis zur Rente arbeitsfähig bleiben werden. 6,5 Prozent der Befragten konnten in dieser Frage keine Einschätzung abgeben (vgl. Abb. 64).

Die Möglichkeiten, Beruf und Privatleben miteinander zu vereinbaren, hängen stark von Umfang und Lage der Arbeitszeit ab. Insbesondere im Einzelhandel, wo atypische Arbeitszeiten relativ stark verbreitet und die Einflussmöglichkeiten auf die Gestaltung der Arbeitszeit stark eingeschränkt sind, ist diesbezüglich mit Problemen zu rechnen. Insgesamt meinen 45,1 Prozent der befragten Beschäftigten im Einzelhandel, es käme sehr häufig oder oft vor, dass Familie oder Freunde wegen der Arbeit zu kurz kämen (vgl. Abb. 65). Wie zu erwarten, haben diejenigen, die über großen Einfluss auf die Gestaltung ihrer Arbeitszeit und den Überstundenabbau verfügen, weniger häufig Vereinbarkeitsprobleme (39,6 Prozent bzw. 38,7 Prozent) als diejenigen mit weniger hohem Einfluss (48,8 Prozent bzw. 59,0 Prozent). Ähnlich verhält es sich hinsichtlich der Arbeitszeitalage. So ist die Vereinbarkeit von Privatleben und Beruf für diejenigen einfacher, die nie oder selten am Wochenende oder abends arbeiten als für Beschäftigte mit atypischen Arbeitszeiten. Sie geben seltener an, dass Familie oder Freunde wegen der Arbeit zu kurz kommen (selten/nie Wochenende: 28,7 Prozent; selten/nie abends: 35,6 Prozent) als die Kolleginnen und Kollegen, die häufig an Wochenenden oder nachts arbeiten (54,0 Prozent bzw. 56,9 Prozent).

.....
22 Basierend auf den Ergebnissen des DGB-Index Gute Arbeit von 2015.

Abb. 63 Folgen der belastenden Arbeitssituation im Einzelhandel

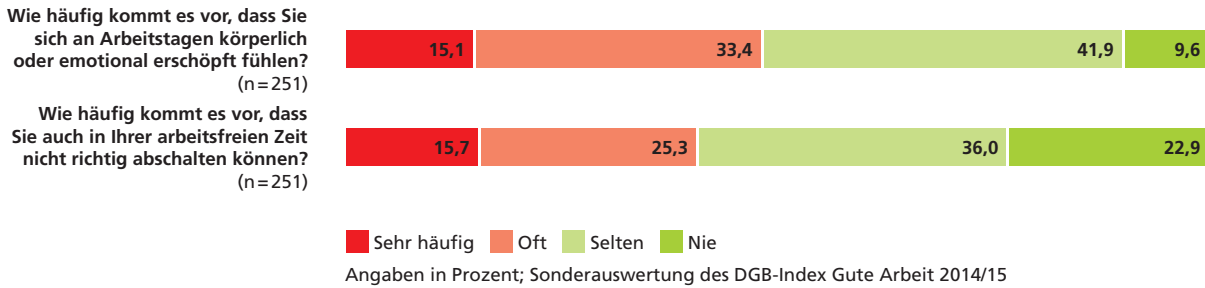


Abb. 64 Einschätzung der Arbeitsfähigkeit bis zur Rente durch Beschäftigte im Einzelhandel

Meinen Sie, dass Sie unter den derzeitigen Anforderungen Ihre jetzige Tätigkeit bis zum gesetzlichen Rentenalter ohne Einschränkungen ausüben könnten?

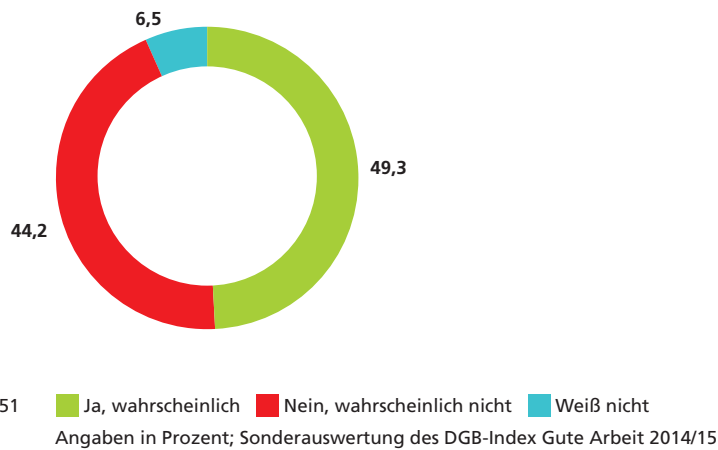
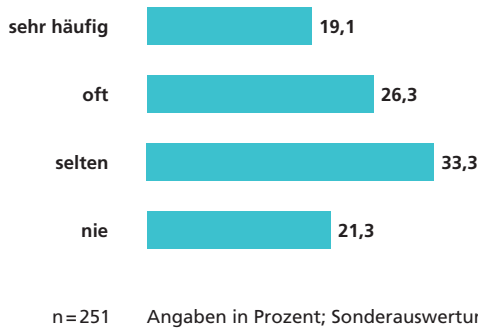


Abb. 65 Vereinbarkeit von Privatleben und Beruf

Wie häufig kommt es vor, dass Familie oder Freunde wegen der Arbeit zu kurz kommen?



Die Arbeitszeitsituation im Einzelhandel ist aufgrund der ausgeweiteten Ladenöffnungszeiten stark durch atypische Arbeitszeiten am Wochenende und abends geprägt. Gleichzeitig haben die Beschäftigten wenig Einfluss auf die Gestaltung ihrer Arbeitszeit. Das führt dazu, dass sich die Vereinbarkeit von Privatleben und Beruf oftmals schwierig gestaltet. Hinzu kommt eine hohe Arbeitsintensität, die die Beschäftigten insbesondere auf eine zu knappe Personalbemessung und zu viele ungeplante Zusatzaufgaben zurückführen. Fast die Hälfte der Beschäftigten fühlt sich daher auch oftmals nach der Arbeit stark körperlich oder emotional erschöpft. Die belastende Arbeitssituation führt schließlich dazu, dass viele Beschäftigte nicht davon ausgehen, ihre Tätigkeit unter den derzeitigen Bedingungen bis zum gesetzlichen Rentenalter ohne Einschränkungen ausüben zu können.

Anhang

Glossar

Arbeitszeitgesetz: Seite 5

Homeoffice: Seite 38

Interaktionsarbeit: Seite 63 und 73

Fehlbeanspruchungen: Seite 43

Menschengerechte Arbeit: Seite 8

Krankheitsbedingter Präsentismus: Seite 47

Teilzeitarbeit: Seite 17

Vereinbarkeit von Privat- und Berufsleben: Seite 29 und 31

Vertrauensarbeitszeit: Seite 36

Literaturverzeichnis

Baillod, Jürg (1997): Bewertung flexibler Arbeitszeitsysteme. In: Jürg Baillod, Felix Davatz, Christine Luchsinger, Martin Stamatiadis und Eberhard Ulich (Hg.): *Zeitenwende Arbeitszeit. Wie Unternehmen die Arbeitszeit flexibilisieren*. Zürich: vdf Hochschulverlag AG, S. 29–76.

Beermann, Beate (2010): Nacht- und Schichtarbeit. In: Bernhard Badura, Helmut Schroder, Joachim Klose und Katrin Macco (Hg.): *Fehlzeiten-Report 2009. Arbeit und Psyche: Belastungen reduzieren – Wohlbefinden fördern*. Berlin/Heidelberg: Springer, S. 71–82.

Bispinck, Reinhard; WSI-Tarifarchiv (2014): WSI-Arbeitszeitkalender 2014. Tarifdaten aus 25 Wirtschaftszweigen. Hg. v. WSI. Hans-Böckler-Stiftung. Düsseldorf (Elemente qualitativer Tarifpolitik, 78). Online verfügbar unter www.boeckler.de/pdf/p_ta_elemente_78_2014.pdf, zuletzt geprüft am 21.04.2016.

Blanke, Sandro (2015): Arbeitszeitschutz. In: Jürgen Vom Stein, Isabel Rothe und Rainer Schlegel (Hg.): *Gesundheitsmanagement und Krankheit im Arbeitsverhältnis*. München: C. H. Beck, S. 190–203.

Böhle, Fritz; Stöger, Ursula; Wehrich, Margit (2015): Wie lässt sich Interaktionsarbeit menschengerecht gestalten? Zur Notwendigkeit einer Neubestimmung. In: *AIS-Studien* 8 (1), S. 37–54.

Böhm, Sebastian; Diewald, Martin (2012): Auswirkungen belastender Arbeitsbedingungen auf die Qualität privater Lebensverhältnisse. In: *WSI Mitteilungen* 65 (2), S. 103–112.

Brehm, Marion (2001): Emotionsarbeit und emotionale Kompetenz. In: *WiSt Wirtschaftswissenschaftliches Studium* (7), S. 350–354.

Brenke, Karl (2014): Heimarbeit: Immer weniger Menschen in Deutschland gehen ihrem Beruf von zu Hause aus nach. DIW (DIW Wochenbericht, 8). Online verfügbar unter www.diw.de/documents/publikationen/73/diw_01.c.437991.de/14-8-1.pdf, zuletzt geprüft am 31.05.2016.

Bundesagentur für Arbeit (2016): Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte nach Wirtschaftszweigen der WZ 2008 und ausgewählten Merkmalen. Stichtag 30.06.2015. Hg. v. Bundesagentur für Arbeit (Arbeitsmarkt in Zahlen – Beschäftigungsstatistik).

Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) (2014): Arbeit in der Pflege – Arbeit am Limit? Arbeitsbedingungen in der Pflegebranche. BIBB/BAuA-Factsheet 10. Hg. v. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin. Dortmund. Online verfügbar unter www.baua.de/de/Publikationen/Faktenblaetter/BIBB-BAuA-10.html;jsessionid=A6616640261A6C7780C06A6230A5CECE.1_cid343, zuletzt geprüft am 31.05.2016.

Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) (06.06.1994): Arbeitszeitgesetz. ArbZG. Online verfügbar unter www.gesetze-im-internet.de/arbzgbjnr117100994.html#BJNR117100994BJNG000100307, zuletzt geprüft am 23.06.2016.

Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) (2015a): Grünbuch Arbeiten 4.0. Arbeit weiter denken. Stand: April 2015. Berlin: Bundesministerium für Arbeit und Soziales. Online verfügbar unter www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF-Publikationen-DinA4/gruenbuch-arbeiten-vier-null.pdf?__blob=publicationFile&v=2, zuletzt geprüft am 19.04.2016.

Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) (2015b): Mobiles und entgrenztes Arbeiten. Aktuelle Ergebnisse einer Betriebs- und Beschäftigtenbefragung. Hg. v. Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS). Berlin. Online verfügbar unter www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF-Publikationen/a873.pdf?__blob=publicationFile&v=2, zuletzt geprüft am 13.09.2016.

Bundesvereinigung der deutschen Arbeitgeber (BDA) (2015): Arbeitszeitgesetz. Online verfügbar unter www.arbeitgeber.de/www/arbeitgeber.nsf/id/DE_Arbeitszeitgesetz, zuletzt geprüft am 18.04.2016.

DAK (2013): DAK-Gesundheitsreport 2013. Online verfügbar unter https://www.dak.de/dak/download/Vollstaendiger_bundesweiter_Gesundheitsreport_2013-1318306.pdf?, zuletzt geprüft am 29.04.2016.

Deutscher Gewerkschaftsbund (DGB) (2016): Arbeitszeiten: Schon heute flexibel und fair möglich, 2016. Online verfügbar unter www.dgb.de/themen/++co++2771b248-f65c-11e5-bbaa-52540023ef1a, zuletzt geprüft am 18.04.2016.

Haufe.de (2015): Höchstgrenzen im Arbeitszeitgesetz bleiben, 24.07.2015. Online verfügbar unter https://www.haufe.de/personalarbeitsrecht/flexible-arbeitszeit-hoehstgrenzen-im-arbeitszeitgesetz-bleiben_76_313096.html, zuletzt geprüft am 19.04.2016.

Holler, Markus (2013): Methodenbericht zur Weiterentwicklung des DGB-Index Gute Arbeit in der Erhebungsperiode 2011/2012. Im Auftrag des Instituts DGB-Index Gute Arbeit, Internationales Institut für Sozialökonomie. Stadtbergen.

Holz, Melanie; Zapf, Dieter; Dormann, Christian (2004): Soziale Stressoren in der Arbeitswelt: Kollegen, Vorgesetzte und Kunden. In: Arbeit 13 (3), S. 278–291.

Industrielle Beziehungen (2011): Einleitung zum Themenheft Staat und Erwerbsarbeit. In: Industrielle Beziehungen 18 (1-2), S. 5–10.

Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) (2016): VGR des Bundes – Erwerbstätigkeit, Löhne und Gehälter, Arbeitsstunden: Deutschland, Jahre, Wirtschaftsbereiche. Online verfügbar unter https://www-genesis.destatis.de/genesis/online;jsessionid=4C6B6018AF512B0694534EB8227058BD.tomcat_GO_1_1?operation=previous&levelindex=4&levelid=1461219075124&step=4, zuletzt geprüft am 21.04.2016.

Jahn, Frauke (2010): Absentismus und Präsentismus – zwei Seiten einer Medaille. In: Dirk Wildemuth, Detlev Jung und Olaf Petermann (Hg.): Praxishandbuch psychische Belastungen im Beruf. Stuttgart: Gentner Verlag, S. 355–363.

Joiko, Karin; Schmauder, Martin; Wolff, Gertrud (2008): Psychische Belastung und Beanspruchung im Berufsleben. Erkennen – Gestalten. 4., Aufl. Dortmund: Bundesanst. für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.

Kempf, Dieter (2015): Digitalisierung der Arbeitswelt. Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V. Berlin, 26.02.2015. Online verfügbar unter <https://www.bitkom.org/Presse/Anhaenge-an-Pls/2015/02-Februar/150226-BITKOM-Charts-Digitalisierung-der-Arbeitswelt-26-02-20151.pdf>, zuletzt geprüft am 31.05.2016.

Leser, Carina; Tisch, Anita; Tophoven, Silke (2013): Schichtarbeit und Gesundheit. Beschäftigte an der Schwelle zum höheren Erwerbsalter. Hg. v. Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB). Nürnberg (IAB-Kurzbericht, 21/2013). Online verfügbar unter doku.iab.de/kurzber/2013/kb2113.pdf, zuletzt geprüft am 21.04.2016.

Nachreiner, Friedhelm; Grzech-Sukalo, Hiltraud (1997): Flexible Formen der Arbeitszeit. In: Holger Luczak und Thomas Müller (Hg.): Handbuch Arbeitswissenschaft. Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag.

Nachreiner, Friedhelm; Rädiker, Britta; Janßen, Daniela; Schomann, Carsten (2005): Untersuchungen zum Zusammenhang zwischen der Dauer der Arbeitszeit und gesundheitlichen Beeinträchtigungen. Ergebnisse einer Machbarkeitsstudie. Gefördert von der Hans Böckler Stiftung. Oldenburg.

Rothe, Isabel; Beermann, Beate (2015): Gestaltung von Arbeit und Gesundheit. In: Jürgen Vom Stein, Isabel Rothe und Rainer Schlegel (Hg.): Gesundheitsmanagement und Krankheit im Arbeitsverhältnis. München: C. H. Beck, S. 221–238.

Semmer, Norbert (1990): Streß und Kontrollverlust. In: Felix Frei (Hg.): Das Bild der Arbeit. 1. Aufl. Bern: Huber, S. 190–207.

Statistisches Bundesamt (2007): Klassifikation der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2008.

Steinke, Mika; Badura, Bernhard (2011): Präsentismus. Ein Review zum Stand der Forschung. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA). Dortmund, Berlin, Dresden. Online verfügbar unter www.baua.de/de/Publikationen/Fachbeitraege/Gd60.pdf;jsessionid=C0F12947FA391FFCBD2EA0ADCBD9476.1_cid343?__blob=publicationFile&v=7, zuletzt geprüft am 26.04.2016.

Ulich, Eberhard (2005): Arbeitspsychologie. Zürich, Stuttgart: vdf Hochschulverlag AG und Schäffer-Poeschel Verlag.

Wagner, Stefanie (2010): Emotionsarbeit, Emotionale Dissonanz. In: Dirk Wildemuth, Detlev Jung und Olaf Petermann (Hg.): Praxishandbuch psychische Belastungen im Beruf. Stuttgart: Gentner Verlag, S. 176–180.

Wanger, Susanne (2015): Traditionelle Erwerbs- und Arbeitszeitmuster sind nach wie vor verbreitet. Hg. v. IAB. Nürnberg (IAB-Kurzbericht, 4). Online verfügbar unter doku.iab.de/kurzber/2015/kb0415.pdf, zuletzt geprüft am 08.06.2016.

Weber, Enzo; Wanger, Susanne; Weigand, Roland; Zapf, Ines (2014): Verbreitung von Überstunden in Deutschland. Hg. v. IAB. Nürnberg (IAB-Kurzbericht). Online verfügbar unter doku.iab.de/aktuell/2014/aktueller_bericht_1407.pdf, zuletzt geprüft am 08.06.2016.

Wingen, Sascha; Homann, Tanja; Bensch, Uwe; Plum, Wilfried (2004): Vertrauensarbeitszeit – Neue Entwicklung gesellschaftlicher Arbeitszeitstrukturen. Hg. v. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA). Dortmund, Berlin, Dresden (Schriftenreihe der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, Fb 1027). Online verfügbar unter www.baua.de/de/Publikationen/Forschungsberichte/2004/Fb1027.pdf;jsessionid=16112093AC771EA81668E18714603445.1_cid343?__blob=publicationFile&v=10, zuletzt geprüft am 21.04.2016.

Wirtz, Anna Katharina (2010): Lange Arbeitszeiten. Untersuchungen zu den gesundheitlichen und sozialen Auswirkungen langer Arbeitszeiten. Dissertation. Carl von Ossietzky, Oldenburg. Fakultät für Mathematik und Naturwissenschaften. Online verfügbar unter oops.uni-oldenburg.de/928/1/wirlan10.pdf, zuletzt geprüft am 29.02.2016.

Woratschka, Rainer (2010): Chronischer Pflegemangel. In: Zeit online, 2010. Online verfügbar unter www.zeit.de/politik/2010-05/pflege-stellenabbau, zuletzt geprüft am 03.06.2016.

Woratschka, Rainer (2015): Immer weniger Pflegekräfte für immer mehr Patienten. In: Der Tagesspiegel, 2015. Online verfügbar unter www.tagesspiegel.de/politik/notstand-in-den-krankenhaeusern-immer-weniger-pflegekraefte-fuer-immer-mehr-patienten/11955246.html, zuletzt geprüft am 03.06.2016.

Weitere Publikationen zum Thema

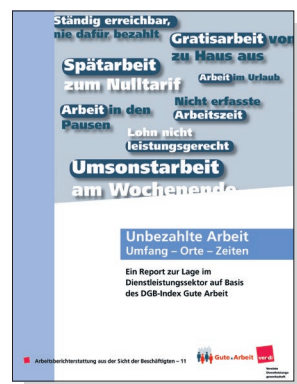


Gute Arbeit – Ausgabe 2017 „Streit um Zeit – Arbeitszeit und Gesundheit“

Gute Arbeit ist nicht denkbar ohne gute Arbeitszeiten. Das gilt erst recht mit Blick auf die Digitalisierung, denn sie fördert den Trend der völligen Entgrenzung und Flexibilisierung von Arbeitszeiten und verstärkt Ansprüche der Arbeitgeber auf schrankenlose Verfügbarkeit der Ware Arbeitskraft. Mit dem Normalarbeitsverhältnis erodiert auch die bisherige Normalarbeitszeit. Die Arbeitszeitlandschaft zerfasert. Die einen arbeiten länger als ihnen gut tut, andere werden in Teilzeitjobs gedrängt. Immer mehr Beschäftigte arbeiten abends, nachts, samstags, sonntags und in Schicht. Erholung bleibt auf der Strecke. Arbeitszeit wird zunehmend als belastend und gesundheitlich riskant erlebt.

Im neuen Jahrbuch Gute Arbeit 2017 diskutieren Fachleute aus Politik, Gewerkschaften, Wissenschaft und betrieblicher Praxis, wo die Aufgaben guter Arbeitszeitgestaltung in einer digitalisierten Welt liegen.

Lothar Schröder/Hans-Jürgen Urban (Hrsg.), ver.di Sonderausgabe, ca. 380 Seiten, gebunden; Art.-Nr. 978-3-7663-6525-5



Unbezahlte Arbeit. Umfang – Orte – Zeiten Ein Report zur Lage im Dienstleistungssektor auf Basis des DGB-Index Gute Arbeit

Jeden Tag wandern in Deutschland gewaltige Mittel in die Taschen der Arbeitgeber, ohne dass die Zuwendungen in den Bilanzen auftauchen würden. Erwirtschaftet werden diese verdeckten Extra-Einnahmen von Beschäftigten, deren Arbeitszeit nicht vollständig erfasst wird und die Überstunden nicht komplett vergütet bekommen. Derart unbezahlt arbeiten insgesamt 18 Prozent der Dienstleistungs-Beschäftigten sehr häufig oder oft, weitere 25 Prozent gelegentlich. Was umso stärker zu Buche schlägt, als 45 Prozent der Beschäftigten ohnehin der Meinung sind, dass sie nicht leistungsgerecht entlohnt werden. Auch Arbeit, die unter Wert vergütet wird, ist aber partiell unbezahlte Arbeit.

Die vom ver.di-Bereich Innovation und Gute Arbeit herausgegebene Broschüre dokumentiert dazu die Branchenergebnisse der Repräsentativumfrage im Dienstleistungssektor. Analysiert wird außerdem der Zusammenhang mit anderen Aspekten der Arbeitsqualität, wie etwa ständige Erreichbarkeit, Arbeitshetze, Missmanagement und mangelnde Wertschätzung.

Die Publikation (28 Seiten, 22 Abbildungen) gibt es in einer Printausgabe und zum Download unter www.innovation-gute-arbeit.verdi.de

Impressum

Ines Roth
unter Mitarbeit von Astrid Schmidt

Arbeitszeit und Belastung.
Eine Sonderauswertung auf Basis des DGB-Index
Gute Arbeit 2014/15 für den Dienstleistungssektor

Herausgeber

ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft
Bereich Innovation und Gute Arbeit
Paula-Thiede-Ufer 10, 10179 Berlin
www.innovation-gute-arbeit.verdi.de
kontakt@verdi-gute-arbeit.de

Konzept und Redaktion

Astrid Schmidt

Berechnungen und Erstellung der Grafiken und Tabellen

Input Consulting gGmbH
www.input-consulting.com

Gestaltung

4S, Berlin
www.4s-design.de

Druck

Oktoberdruck AG, Berlin
www.oktoberdruck.de

V.i.S.d.P.

Karl-Heinz Brandl, ver.di

1. Auflage, Dezember 2016

