

3

# Arbeitszeitrealitäten im Dienstleistungssektor

## Wie bewerten Beschäftigte die Situation?

- Entgrenzte Arbeitszeiten, Arbeitsverdichtung und Arbeitshetze prägen den Arbeitsalltag vieler Beschäftigter. Ursachen hierfür liegen etwa in einer zu knappen Personalbemessung, zu vielen gleichzeitig zu bearbeitenden Projekten und zu knappen Termin- und Zeitvorgaben.
- Hohe Arbeitsvolumen und atypische Arbeitszeiten wirken negativ auf die Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben und sind gesundheitlich belastend.
- Spielräume der Beschäftigten bei der Arbeitszeitgestaltung vermindern den Arbeitsstress und die daraus resultierenden Belastungen.

## Aktuelle Arbeitszeitdebatten

Wie lange täglich gearbeitet werden darf, wann Ruhepausen einzulegen sind und wie Wochenarbeitszeiten zwischen 48 und 60 Stunden ausgeglichen werden müssen – das alles regelt das Arbeitszeitgesetz. Eben diese Regelungen stehen aber seit einiger Zeit unter Beschuss: Die Arbeitgeberverbände fordern eine Lockerung der Arbeitszeitgesetze, etwa die tägliche Höchstarbeitszeit betreffend. Ihr Argument: Die bisherigen Regelungen seien unzeitgemäß und zu unflexibel, gerade im Zeitalter der Digitalisierung. Diese Forderungen ignorieren sowohl die bereits vorhandenen und vielfach genutzten Möglichkeiten zu flexiblen Gestaltungsmöglichkeiten als auch den arbeitsmedizinisch begründeten Schutzaspekt der Regelungen. Und sie korrespondieren mit einer Situation, in der Beschäftigte immer häufiger dazu gezwungen werden, die Schutzgesetze zu unterlaufen: Weil sie die an sie gestellten Leistungsanforderungen sonst nicht schaffen, zugleich aber für das Gelingen verantwortlich gemacht werden. Oder weil Dienstleistungen am Menschen – etwa im Krankenhaus – sonst nicht im notwendigen Maß geleistet werden können. ver.di prangert daher schon seit Langem die steigende Arbeitsverdichtung an, die für fast Zweidrittel aller Beschäftigten Realität ist und nachhaltig gesundheitlich belastend wirkt.

### ver.di-Studie zu „Arbeitszeit und Belastung“ im Dienstleistungssektor

Um die Zusammenhänge und Wechselwirkungen zwischen Arbeitszeit und Arbeitsintensität für den Dienstleistungssektor zu ermitteln, wurden die entsprechenden Ergebnisse der Repräsentativbefragungen mit dem DGB-Index Gute Arbeit der Jahre 2014 und 2015 inklusive der Sonderfragen 2014 (Arbeitszeitrealitäten) und 2015 (Ursachen für Arbeitsstress) ausgewertet und aufeinander bezogen.

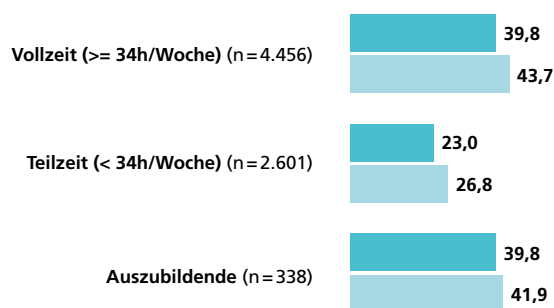
Zusätzlich sind die Branchen Informations- und Kommunikationstechnologien, Krankenhauspflege, Banken, Öffentliche Verwaltungen und der Einzelhandel gesondert betrachtet worden. Die Branchenauswertungen haben in enger Abstimmung mit den jeweiligen Fachbereichen stattgefunden, gewerkschaftspolitische Einordnungen, Ansätze und Good Practise wurden mit aufgenommen und betriebliche Mitbestimmungsakteure kommen zu Wort.

## Arbeitszeitrealitäten in den Dienstleistungsbranchen

55 Prozent der Erwerbstätigen im Dienstleistungssektor fühlen sich bei der Arbeit sehr häufig oder oft gehetzt bzw. stehen unter Zeitdruck. Immer mehr Beschäftigte können ihre Aufgaben nicht mehr in der vereinbarten Arbeitszeit erfüllen oder müssen Qualitätsabstriche in Kauf nehmen. Das belastet sie und das führt zu Mehrarbeit. Circa vier Überstunden pro Woche machen Vollzeitbeschäftigte im Dienstleistungssektor. Insgesamt wurden 2016 knapp zwei Milliarden Überstunden in Deutschland geleistet, eine Milliarde davon unbezahlt.

### Vereinbarte und tatsächliche Arbeitsstunden pro Woche

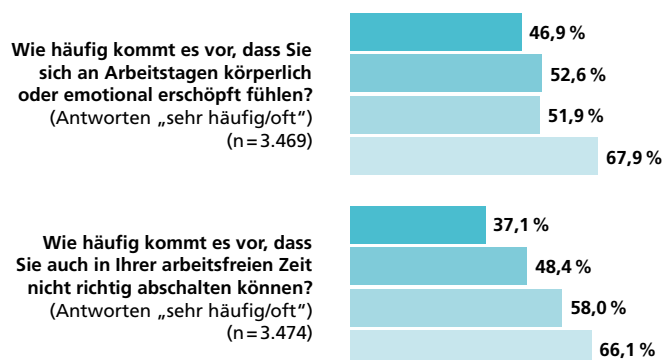
differenziert nach Beschäftigungsumfang



■ Vertraglich vereinbarte Wochenarbeitszeit  
■ Tatsächlich geleistete Arbeitsstunden pro Woche

Knapp 40 Prozent der Dienstleistungsbeschäftigten kommen auf faktische Wochenarbeitszeiten von über 43 Stunden, 18,6 Prozent sogar auf über 48 Wochenstunden und damit in die Grauzone des Arbeitszeitgesetzes. Die Länge der Wochenarbeitszeit wirkt sich nachweislich auf die physische und psychische Gesundheit aus. Ebenfalls negativ wirken der Verzicht auf Erholungspausen, Erreichbarkeitsanforderungen außerhalb der regulären Arbeitszeiten oder unbezahlte Arbeit.

### Einfluss der tatsächlichen Wochenarbeitszeit auf die psychische Gesundheit



■ bis 40h/Woche ■ 41 – 50h/Woche ■ 51 – 60h/Woche ■ über 60h/Woche

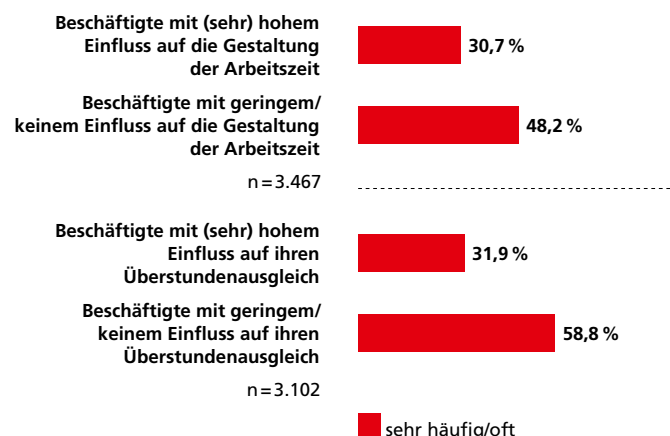
## Einflussmöglichkeiten wirken positiv

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

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

### 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)

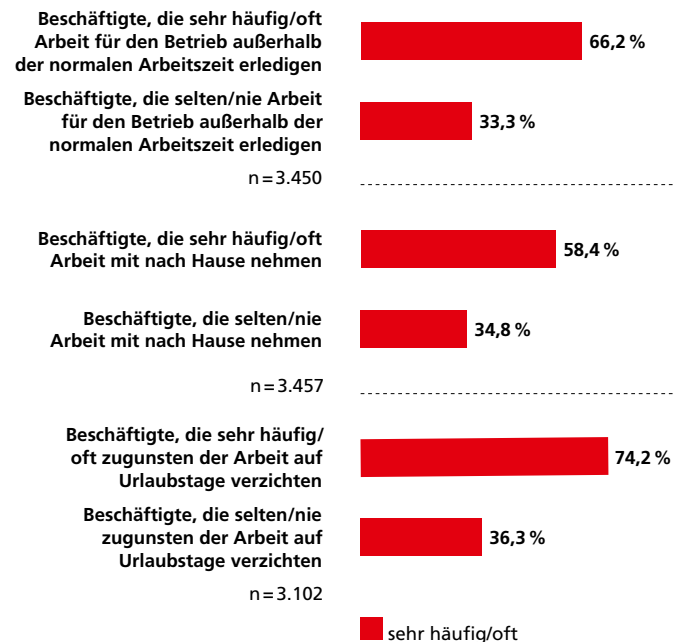


## Nur ein Viertel arbeitet nie atypisch

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

### Zusammenhang zwischen Arbeitsvolumen und Zeit für Privat-/Familienleben

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



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

## Branchenblicke

Untersucht wurden neben dem Dienstleistungssektor insgesamt auch die Arbeitsbedingungen in fünf Branchen. Zentrale Ergebnisse sind:

- Entgrenzte Arbeitszeiten prägen den Berufsalltag der **IKT-Beschäftigten**. Besonders betroffen sind Beschäftigte mit so genannter Vertrauensarbeitszeit, ohne Arbeitszeiterfassung: faktische Wochenarbeitszeiten über 48 Stunden, ständige Erreichbarkeitsanforderungen und unbezahlte Arbeit sind für über ein Drittel dieser Beschäftigten Realität.
- Arbeitshetze ist für über 90 Prozent des **Krankenhauspflegepersonals** Realität. Die Ursache liegt vor allem in zu knapper Personalbemessung. Die negativen Auswirkungen bekommen nicht nur die Beschäftigten zu spüren: Nur ein Viertel geht davon aus, bis zum Renteneintritt so weiterarbeiten zu können, Dreiviertel berichten

- von negativen Wirkungen auf die psychische Gesundheit. Auch die Patientinnen und Patienten sind betroffen, da die Arbeitsverdichtung zu Qualitätsabstrichen führt.
- Über die Hälfte aller **Bankbeschäftigten** berichtet von Arbeitsverdichtung und Arbeitshetze bzw. Zeitdruck. Die Ursachen hierfür liegen in knapper Personalbemessung, gleichzeitig zu bearbeitenden Aufgaben und knappen Termin- bzw. Zeitvorgaben.
  - Hohe Freiheitsgrade in der Gestaltung von Arbeit und Arbeitszeiten treffen im Bereich der **Öffentlichen Verwaltungen** auf eine zunehmende Arbeitsverdichtung und Arbeitshetze bzw. Zeitdruck. Betroffen ist damit ein Sektor, in dem über Zweidrittel der Beschäftigten häufig im Kontakt mit Menschen, hier mit Bürgerinnen und Bürgern, arbeitet.
  - Über die Hälfte der Beschäftigten im **Einzelhandel** berichten von Arbeitshetze und Zeitdruck – Hauptursache hierfür ist eine zu knappe Personalbemessung. Die Situation schlägt auf die psychische Gesundheit: Fast die Hälfte fühlt sich am Ende eines Arbeitstags körperlich oder emotional erschöpft. Geprägt ist der Arbeitsalltag zudem vom direkten Kontakt mit Menschen bzw. Kundinnen und Kunden. Das beinhaltet emotionale Beanspruchungen, z.B. die eigenen Gefühle verbergen zu müssen.
- Arbeitszeitmodelle, die eine lebensphasensensible und geschlechtergerechte Work-Life-Balance ermöglichen.
  - Ein ausreichendes Maß an Planbarkeit und verlässliche Ruhe- und Erholungszeiten.
  - Zeitsouveränität und Gestaltungsspielräume für Beschäftigte.
  - Eine Erfassung der geleisteten Zeiten und ein Umgang mit Mehrarbeit, der auch die Bedürfnisse der Beschäftigten berücksichtigt.

Zum anderen muss auf die hohe Arbeitsintensität reagiert werden: Arbeitsverdichtung, Arbeitshetze und selbstgefährdendes Arbeiten sind Realität in vielen Bereichen des Dienstleistungssektors. Hier gilt es, auch das Wechselverhältnis von Arbeitszeit und Arbeitsintensität im Blick zu behalten: Etwa wenn Beschäftigte teils unbezahlte Überstunden machen, auf Pausen und Urlaubstage verzichten oder permanent erreichbar sind, weil die Arbeitsanforderung anders nicht zu schaffen ist. Es geht an der Realität vorbei, die Beschäftigten lediglich an ihre Rechte zu erinnern. Steuerungsmechanismen, die den Beschäftigten selbst die Verantwortung für das Erreichen ihrer Ziele und Aufgaben übertragen, führen oft dazu, dass Beschäftigte sich selbst unter Druck setzen und die Schuld für den Arbeitsstress bei sich selbst suchen. Wird die Verantwortung für das Ergebnis ins Team abgegeben, kommt noch das Gefühl hinzu, Arbeit auf die Kolleginnen und Kollegen abzuwälzen, wenn man für sich selbst die Reißleine zieht. Es ist eine Sache, diese Mechanismen zu erkennen. Eine andere Sache ist es, ihnen zu begegnen. Hier braucht es kollektive Antworten.

## Arbeitszeit als gewerkschaftliches Handlungsfeld

Wie die Arbeitszeiten theoretisch und faktisch geregelt sind, welche Spielräume und welche Sicherheiten Beschäftigte haben und wie Arbeitszeiten mit Leistungsanforderungen korrespondieren – das alles bestimmt maßgeblich das gesamte Leben.

Entgrenzte oder überlange Arbeitszeiten wirken belastend und gehen zwangsläufig auf Kosten der Zeit für Alltag, Familie und Freundeskreis – denn Zeit ist ein Nullsummenspiel. Unrealistische Leistungsanforderungen und zu knappe Personalbemessungen sorgen für eine Intensivierung von Arbeit. Und die wirkt in vielen Fällen negativ auf die (psychische) Gesundheit der Beschäftigten.

Daraus ergeben sich gewerkschaftliche Handlungsfelder, die sehr komplex sind. Zu gestalten ist zum einen ein sorgsamer Umgang mit der Ressource Zeit, etwa:

Erste Ansätze, die eben diesem Wechselverhältnis von Arbeitszeit und Arbeitsintensität Rechnung tragen, gibt es bereits auf tarifpolitischer und betrieblicher Ebene – einige von ihnen werden in der Studie „Arbeitszeit und Belastung“ vorgestellt. Gerade im Kontext des digitalen Wandels bleibt Arbeitszeit jedoch ein Feld, in dem auch zukünftig noch viel gestaltet und geregelt werden muss – die Wochenarbeitszeitverkürzung ist hierbei eine der zentralen ver.di-Forderungen. Denn, auch das zeigen die Ergebnisse der Studie: Die Wunscharbeitszeiten von Vollzeitbeschäftigten liegen im Schnitt bei 36,8 Wochenstunden und damit drei Stunden unter der vertraglich vereinbarten und knapp sieben Stunden unter den faktisch geleisteten Zeiten.

### Weitere Informationen

Die Studie „Arbeitszeit und Belastung. Eine Sonderauswertung auf Basis des DGB-Index Gute Arbeit 2014/15 für den Dienstleistungssektor“ kann als Print bestellt und online als Download abgerufen werden:  
[www.innovation-gute-arbeit.verdi.de/themen/arbeitszeit](http://www.innovation-gute-arbeit.verdi.de/themen/arbeitszeit)

