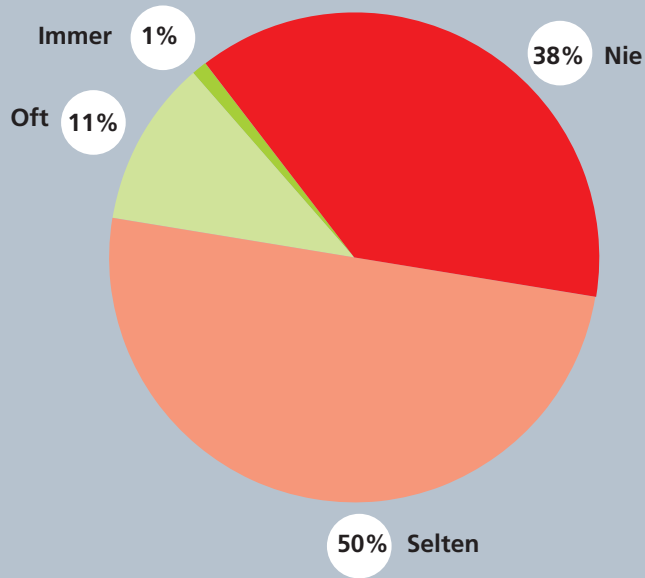


»Wie oft ist es in den letzten 12 Monaten vorgekommen, dass Sie durch Ihre Arbeit Anerkennung bekommen haben?«



Arbeitsbedingungen im Sicherheitsgewerbe

So beurteilen die
Beschäftigten die Lage

Ein Report auf Basis einer Umfrage
mit dem DGB-Index Gute Arbeit

Inhalt, Zentralbefunde

Vorwort	
Ute Kittel: Gute Arbeit, bessere Sicherheit	3
1. Gesellschaftlicher Nutzen hoch, soziale Anerkennung gering – die Diskrepanz	
Fast zwei Drittel der Beschäftigten des Sicherheitsgewerbes schätzen ihre Tätigkeit als gesellschaftlich sehr nützlich ein, doch nur 13 Prozent haben den Eindruck, dass ihre Arbeit wertgeschätzt wird.	4
2. Einkommenshöhe und Arbeitsleistung – die Unverhältnismäßigkeit	
87 Prozent der Befragten des Sicherheitsgewerbes halten ihr Arbeitsentgelt für nicht leistungsgerecht.	7
3. Die Rentenprognose	
76 Prozent der Befragten des Sicherheitsgewerbes gehen davon aus, dass ihre künftige Rente zum Leben nicht reichen wird.	8
4. Lage der Arbeitszeiten, Überstunden	
Für vier Fünftel der Befragten gehört Wochenendarbeit zum Regelfall, Nacharbeit für die Hälfte, Überstunden für fast zwei Drittel.	9
5. Planungschaos, Unsicherheiten	
64 Prozent der Beschäftigten berichten, dass auf ihre Dienstpläne kein Verlass ist, 57 Prozent, dass sie die Pausenregelungen nicht einhalten können.	10
6. Körperliche Anforderungen, emotionale Belastungen, Arbeitshetze	
Schwerarbeit gehört für mehr als vier Fünftel der bei Geld und Wert Tätigen zum Regelfall, die emotionalen Anforderungen werden vor allem von den Luftsicherheits-Beschäftigten als strapaziös erlebt.	12
7. Arbeitsstress und Sicherheitsstandards – der Zusammenhang	
41 Prozent der Beschäftigten müssen Abstriche bei der Qualität der Dienstleistung im Sicherheitsbereich machen, um ihr Arbeitspensum bewältigen zu können.	14
8. Führungsverhalten	
82 Prozent der Befragten berichten, dass ihr Arbeitgeber ihnen keine oder nur geringfügige Hilfe bietet, um aggressives Verhalten von Dritten während der Arbeit und bedrohliche Situationen bewältigen zu können.	16
9. Zermürbende Wirkungen	
Drei von vier Befragten fühlen sich nach der Arbeit häufig leer und ausgebrannt.	18
10. Zukünftige Arbeitsfähigkeit	
Nur ein Drittel der Befragten – bei der Luftsicherheit nur ein Fünftel – gehen davon aus, unter den derzeitigen Arbeitsbedingungen ihren Beruf bis zur Rente ausüben zu können.	20
11. Die Bewertung der Arbeitsbedingungen mit dem DGB-Index Gute Arbeit	
Das Ergebnis weist für zehn der elf Qualitätskriterien schlechte Werte aus.	21
12. Besser machen, Vorwärtsverteidigung – der Ausblick	
Mehr als 50 Prozent der Beschäftigten setzen sich kollektiv oder individuell für eine Verbesserung ihrer Arbeitssituation ein.	23

Vorwort

Gute Arbeit, bessere Sicherheit

Ein Gespenst geht um in Deutschland. Das Gespenst der Sicherheit. Sicherheit wird allenthalben beschworen und allseits gefordert, doch von den Menschen, die für Sicherheit sorgen, ist in der Öffentlichkeit kaum einmal die Rede. Dort hat es fast den Anschein, als ob Sicherheit von Geisterhand bewirkt wird. Dem ist aber nicht so. Es sind Menschen, die durch ihre Arbeit Tag um Tag für den erwünschten Schutz sorgen – bei der Fluggastkontrolle, bei Geld- und Werttransporten, durch die Sicherung der bundesdeutschen Kernkraftwerke und Zwischenlager, durch die Bewachung der militärischen Einrichtungen und an vielen anderen Stellen.

Diese Menschen – die Kolleginnen und Kollegen im Sicherheitsgewerbe – leisten ihre Arbeit in dem Wissen, dass schon kleine Unachtsamkeiten große Auswirkungen auf die Sicherheitslage haben können. Von ihnen wird Freundlichkeit gegenüber Dritten auch in größten Anspannungssituationen erwartet. Sie arbeiten häufig abends, am Wochenende, im Schichtdienst und mit unzuverlässigen Dienstplänen. Sie werden teilweise schlecht bezahlt und erhalten wenig Anerkennung. Kurz und gut: Arbeit im Sicherheitsgewerbe ist eine verantwortungsvolle Arbeit unter schwierigen Bedingungen. Wie schwierig genau?

Wir wollten dies genau wissen und zwar von den Beschäftigten selbst: Wie bewerten diejenigen, die für Sicherheit sorgen, selbst ihre Arbeitsbedingungen? Deshalb haben wir im Frühjahr 2018 gemeinsam mit dem ver.di-Bereich

Innovation und Gute Arbeit Neuland betreten und eine erste bundesweite Beschäftigtenbefragung zur Arbeitssituation in der Sicherheitsbranche durchgeführt. Die zentralen Ergebnisse stellen wir in der vorliegenden Publikation vor. Die größte Auffälligkeit: Quer durch alle Teilbranchen ist das Urteil der Befragten von einer selten gesehenen Einmütigkeit. Arbeit im Sicherheitsgewerbe erfolgt derzeit unter Bedingungen, die von den Beschäftigten selbst als stark belastend empfunden werden. Es besteht ein gravierendes Missverhältnis: Sicherheit wird überall in der Gesellschaft als ein hohes Gut beschworen. Doch die Menschen, die für Sicherheit sorgen, laufen Gefahr, ihre Gesundheit zu gefährden.

Dies ist inakzeptabel und muss sich ändern! Es braucht noch bessere Tarifverträge in allen Bereichen. Benötigt werden gesundheitsfördernde Vereinbarungen auf Unternehmensebene. Und vor allem müssen die politischen Amtsinhaber endlich zu ihrer Verantwortung stehen: Es reicht nicht, vor laufenden Kameras das hohe Lied der öffentlichen Sicherheit zu singen. Wer öffentliche Sicherheitsaufgaben ausgliedert und die nötigen Finanzmittel nicht bereitstellt, spart auf Kosten von beidem: der Sicherheit und der Gesundheit der Beschäftigten.

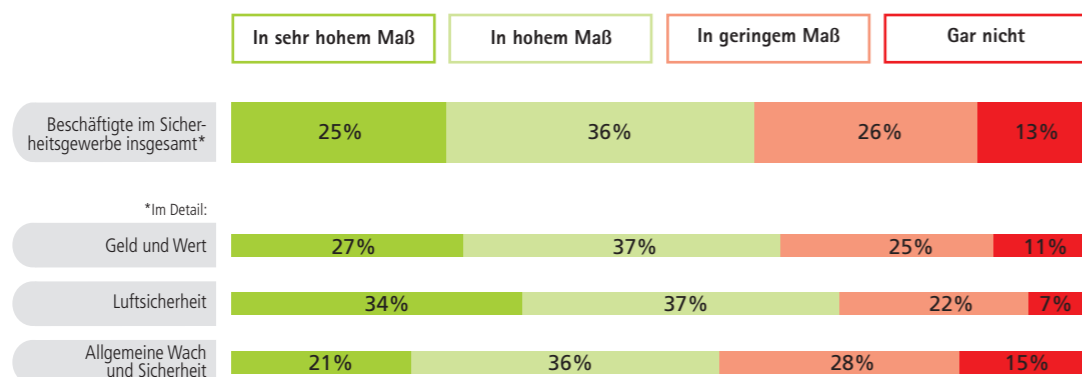
Sicherheitsdienstleistungen haben eine hohe gesellschaftliche Relevanz. Lasst uns gemeinsam daran arbeiten, dass sich die Bedingungen für die Beschäftigten verbessern! Denn sie haben es verdient.

1. Gesellschaftlicher Nutzen hoch, soziale Anerkennung gering – die Diskrepanz

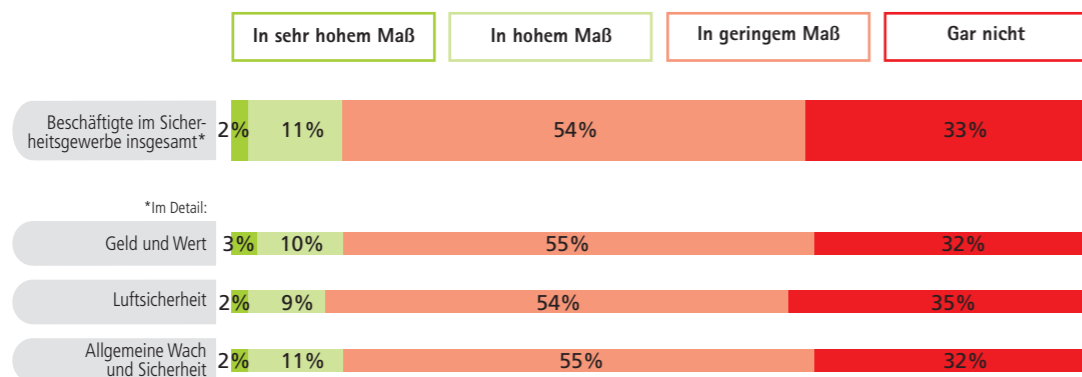
Fast zwei Drittel der Beschäftigten des Sicherheitsgewerbes schätzen ihre Tätigkeit als gesellschaftlich sehr nützlich ein, doch nur 13 Prozent haben den Eindruck, dass ihre Arbeit wertgeschätzt wird.

Abb. 1 Arbeit im Sicherheitsdienst: Gesellschaftlich sehr nützlich, doch nicht wertgeschätzt – So sehen die Beschäftigten die Lage

»Haben Sie den Eindruck, dass Sie mit Ihrer Arbeit einen wichtigen Beitrag für die Gesellschaft leisten?«



»Haben Sie den Eindruck, dass Ihre Arbeit von der Gesellschaft wertgeschätzt wird?«



© ver.di Bereich Innovation und Gute Arbeit
Quelle: Bundesweite Umfrage mit dem DGB-Index Gute Arbeit unter den Beschäftigten im Sicherheitsgewerbe April/Mai 2018



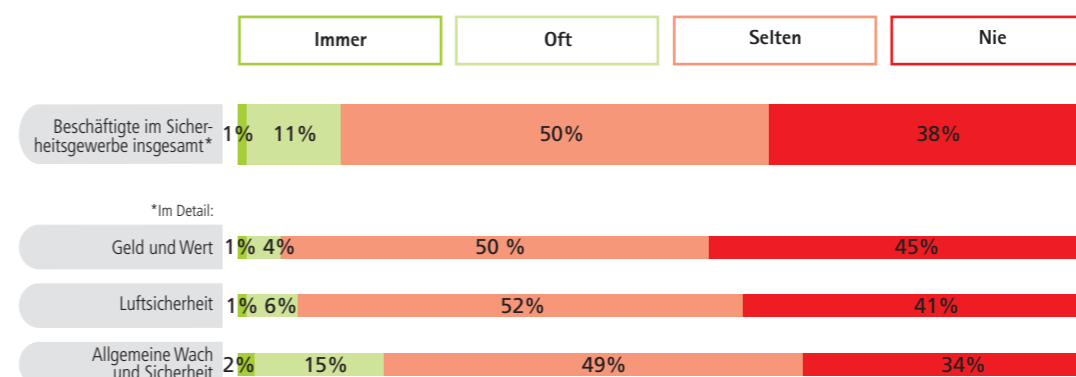
Das Sicherheitsgewerbe umfasst ein weites Feld von Aufgaben und Tätigkeiten. Das Votum zum Sinn der Arbeit ergibt dennoch deutliche Mehrheiten. Insgesamt 70 Prozent der Beschäftigten identifizieren sich mit ihrer Arbeit – 69 Prozent bei Geld und Wert, 61 Prozent bei der Luftsicherheit, 73 Prozent bei Allgemeine Wach und Sicherheit. Und 61 Prozent in der gesamten Branche – in der Luftsicherheit sogar 71 Prozent – sind der Meinung, dass sie mit ihrer Arbeit einen wichtigen Beitrag für die Gesellschaft leisten (s. Abb. 1). Umso gravierender wirkt sich die Diskrepanz aus, die aus den Abbildungen 1 bis 3 deutlich wird: Nur 13 Prozent der Sicherheitsbeschäftigten meinen, dass ihre Arbeit von der Gesellschaft

auch wertgeschätzt wird, nur 12 Prozent haben in den vergangenen zwölf Monaten Anerkennung durch ihre Arbeit bekommen. Daher: »Schutz vor Einbruch, Diebstahl, Raub oder anderen Gewaltverbrechen – das leisten die Beschäftigten in den Sicherheitsbranchen jeden Tag. Doch wer schützt sie?«, hatte ver.di jüngst gefragt. Dies wäre also zu ergänzen: Wann wird ihnen gesellschaftliche Anerkennung zuteil?

»Unser Job ist ein ehrbarer Job, wir riskieren jeden Tag unser Leben, ich und meine Kollegen. Er wird nicht vom Staat anerkannt, nicht von den Medien, nicht von unseren Chefs.«

Abb. 2 Das Ausmaß der Nicht-Anerkennung für die Arbeit im Sicherheitsgewerbe

»Wie oft ist es in den letzten 12 Monaten vorgekommen, dass Sie durch Ihre Arbeit Anerkennung bekommen haben?«



© ver.di Bereich Innovation und Gute Arbeit
Quelle: Bundesweite Umfrage mit dem DGB-Index Gute Arbeit unter den Beschäftigten im Sicherheitsgewerbe April/Mai 2018



2. Einkommenshöhe und Arbeitsleistung – die Unverhältnismäßigkeit

87 Prozent der Befragten des Sicherheitsgewerbes halten ihr Arbeitsentgelt für nicht leistungsgerecht.

Das Arbeitsentgelt ist für die allermeisten Beschäftigten ihre einzige oder zumindest allerwichtigste Einkommensquelle. Sie brauchen es, um ihren Lebensunterhalt zu bestreiten, es dient aber auch dazu, eine Leistung anzuerkennen. Im Sicherheitsgewerbe geschieht dies in den Augen der Beschäftigten völlig unzureichend. **Abbildung 4** dokumentiert: Nur 13 Prozent der dort Arbeitenden halten ihr Arbeitsentgelt für leistungsgerecht. In der Teilbranche Geld und Wert sind es sogar nur 6 Prozent.

Schlecht steht es um das Einkommen außerdem gemessen an den Lebenshaltungskosten. Dass

ihr Arbeitsentgelt zum Leben nicht reicht, sagen insgesamt 20 Prozent in der Branche – 19 Prozent bei Geld und Wert, 11 Prozent bei der Luftsicherheit, 24 Prozent bei Allgemeine Wach und Sicherheit. Dass das Einkommen zum Leben nur gerade ausreicht, antworten 60 Prozent im Sicherheitsgewerbe insgesamt – 64 Prozent bei Geld und Wert, 60 Prozent bei der Luftsicherheit, 60 Prozent bei Allgemeine Wach und Sicherheit.

»Meine Kollegen und ich bewachen oft Millionenwerte und haben eine hohe Verantwortung den Kunden, dem Auftraggeber und den Mitarbeitern, Gästen, Besuchern etc. gegenüber. Daher finde ich eine angemessene Entlohnung eine Selbstverständlichkeit.«

Die Umfrage

Der vorliegende Report basiert auf Angaben, die in einer bundesweiten Online-Befragung unter Beschäftigten des Sicherheitsgewerbes zwischen dem 16. April und 1. Mai 2018 erhoben wurden. Auftraggeber war der Bereich Sicherheit im Fachbereich 13 - Besondere Dienstleistungen der ver.di-Bundesverwaltung. Der Aufruf zur Teilnahme richtete sich an alle Beschäftigten der Branche, die sich der komplexen Antwortarbeit unterziehen mochten.

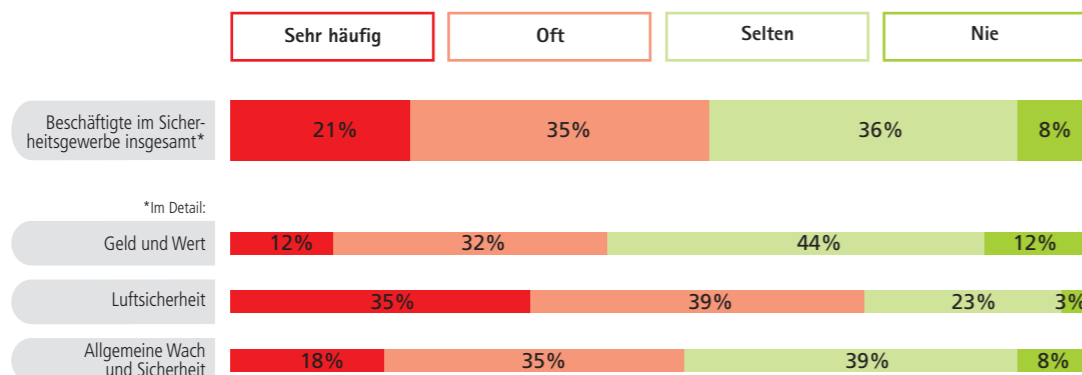
Kernstück der Umfrage bildeten die 42 Fragen, die bei den jährlich durchgeführten bundesweiten Repräsentativerhebungen zum DGB-Index Gute Arbeit verwendet werden. Erfasst wurde bundesweit ein annähernd repräsentatives Spektrum von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern aus den Teilbranchen Geld und Wert, Luftsicherheit, Allgemeine Wach und Sicherheit, Kerntechnische

Anlagen, Militärische Liegenschaften. Eine Ausnahme bildet der Anteil der ver.di-Mitglieder, der mit 78 Prozent überproportional ist. Für das Ergebnis hatte dies allerdings keine Bedeutung: In der Bewertung ihrer Arbeitsbedingungen gibt es nur geringfügige Unterschiede zwischen der Gruppe der Gewerkschaftsmitglieder und der Nichtmitglieder.

Ausgewertet wurden insgesamt 2910 Fragebögen. Die Ergebnisse für die Teilbranchen Kerntechnische Anlagen und Militärische Liegenschaften wurden wegen zu geringer Fallzahlen nicht separat ausgewiesen. Die Datenanalyse wurde vom Umfragezentrum Bonn (uzbonn) geleistet. **Die orange unterlegten Zitate** bieten eine kleine Auswahl aus den zahlreichen Kommentaren, mit denen Befragte die standardisierten Antwortmöglichkeiten ergänzt haben.

Abb. 3 Würdelose Behandlung von Sicherheitsbeschäftigten durch andere Menschen

»Wie häufig werden Sie bei Ihrer Arbeit von anderen Menschen herablassend bzw. respektlos behandelt?«

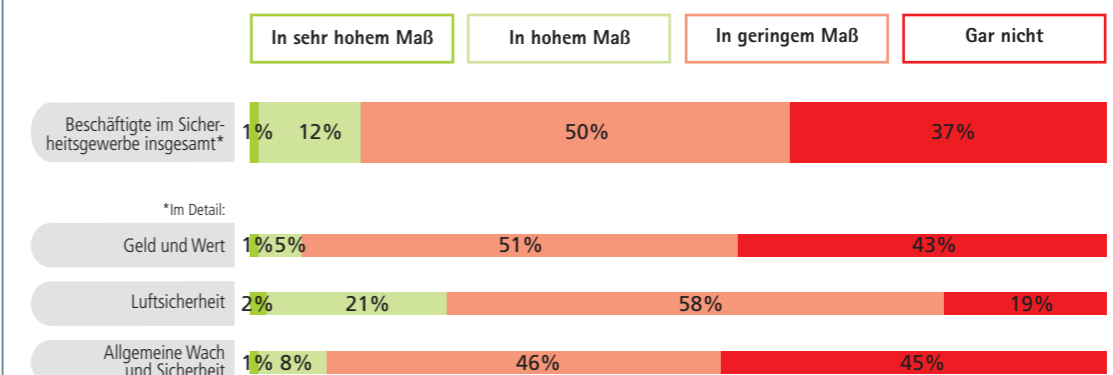


© ver.di Bereich Innovation und Gute Arbeit
Quelle: Bundesweite Umfrage unter den Beschäftigten im Sicherheitsgewerbe April/Mai 2018



Abb. 4 Das Einkommen unter dem Kriterium der Leistungsgerechtigkeit

»Wenn Sie an Ihre Arbeitsleistung denken, inwieweit halten Sie Ihr Einkommen für angemessen?«



© ver.di Bereich Innovation und Gute Arbeit
Quelle: Bundesweite Umfrage unter den Beschäftigten im Sicherheitsgewerbe April/Mai 2018



3. Die Rentenprognose

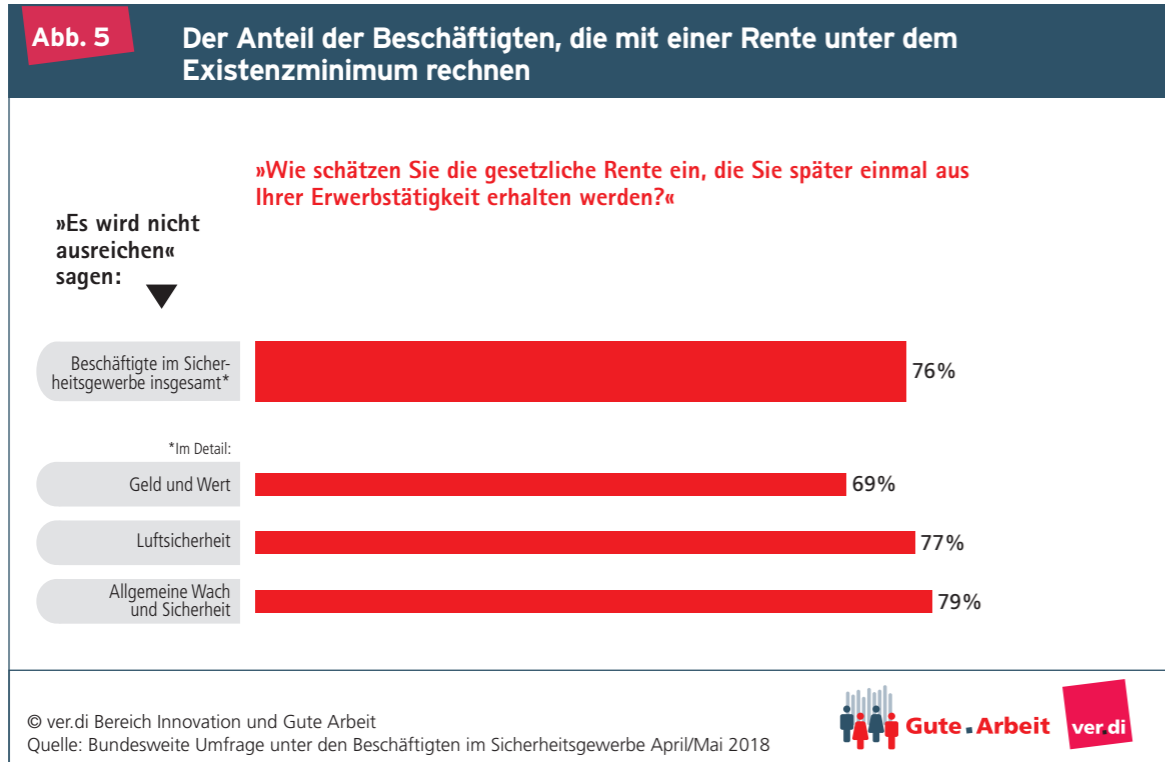
76 Prozent der Befragten des Sicherheitsgewerbes gehen davon aus, dass ihre künftige Rente zum Leben nicht reichen wird.

Insgesamt 80 Prozent der Beschäftigten des Sicherheitsgewerbes werden in ihren Augen so schlecht bezahlt, dass sie von ihrer Arbeit nicht (20 Prozent) oder nur knapp (60 Prozent) leben können. Was dies für die Zukunft bedeutet, liegt auf der Hand: Wo Löhne im Niedrigbereich bezahlt werden, ist eine insgesamt desaströse Rentensituation programmiert. Erschwerend kommt hinzu, dass nur ein Drittel der im Sicherheitsgewerbe Arbeitenden angesichts der zu schulternden

Belastungen glauben, dass sie ihren Beruf bis zum Rentenalter ausüben können werden (siehe Kapitel 10).

Was dies alles für das Rentenniveau bedeutet, zeigt **Abbildung 5**: Drei Viertel der im Sicherheitssektor Beschäftigten rechnen mit einer Rente in einer Höhe, die unter dem Existenzminimum liegen wird. Die weiteren Ergebnisse: Nur jeweils 2 Prozent in allen Teilbranchen gehen davon aus, dass sie von ihrer Rente gut oder sehr gut leben können werden. 22 Prozent in der Sicherheitsbranche insgesamt sagen »Es wird gerade ausreichen« – 29 Prozent bei Geld und Wert, 21 Prozent bei der Luftsicherheit, 19 Prozent bei Allgemeine Wach und Sicherheit.

»Ich muss außer dem Job mit 50 Wochenstd. noch einen 2. Job mit 6 Wochenstunden machen. Um leben zu können. Ich muss unbezahlt Nachtbereitschaft für alle Gebäude machen im Hauptjob. Von meiner Rente werde ich nach 40 Arbeitsjahren nicht leben können. Weiterarbeiten bis tot.«



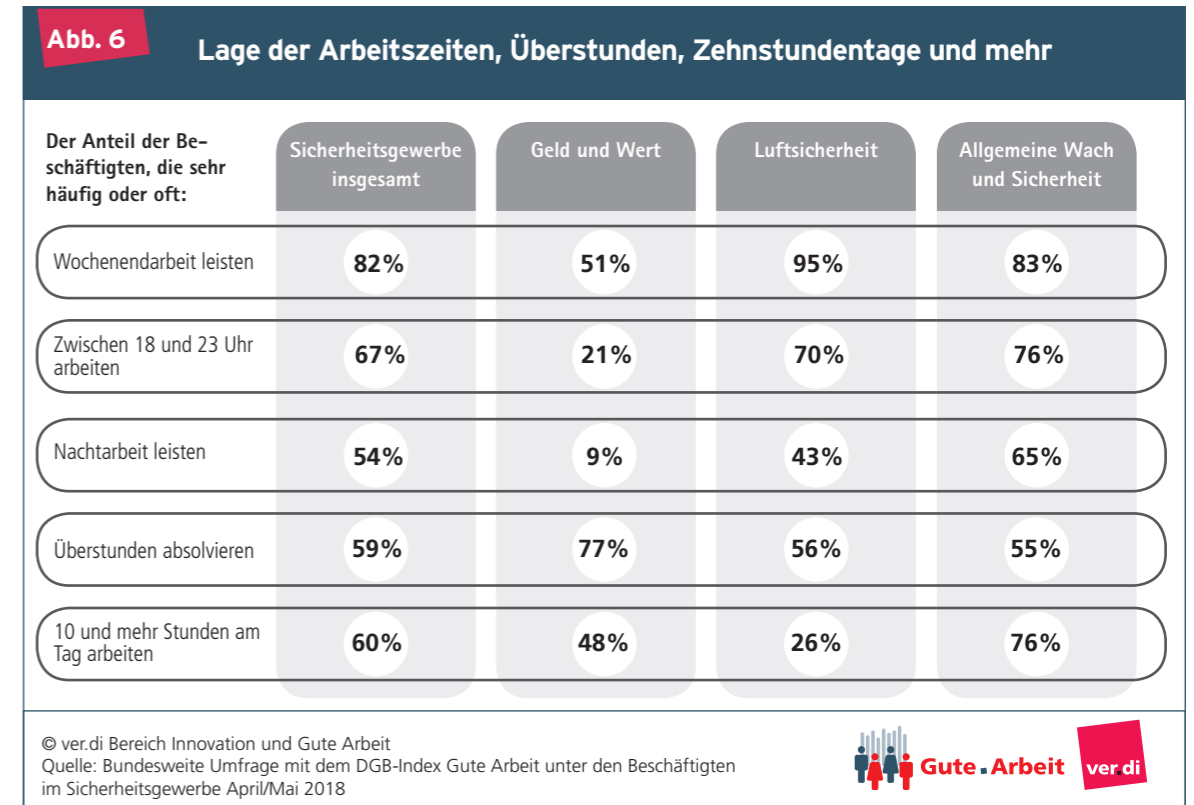
4. Lage der Arbeitszeiten, Überstunden

Für vier Fünftel der Befragten gehört Wochenendarbeit zum Regelfall, Nachtarbeit für die Hälfte, Überstunden für fast zwei Drittel.

Für eine Mehrheit der Beschäftigten des Sicherheitsgewerbes gehören überlange Arbeitszeiten von zehn und mehr Stunden sowie das Ableisten von Überstunden zum Regelfall. **Abbildung 6** dokumentiert die Zahlenverhältnisse und zeigt auch, dass die Sicherheitsbeschäftigten häufig zu Zeiten arbeiten müssen, in denen Belastungen überdurchschnittlich stark wirken.

Entlastung zu schaffen. Hilfreich wären u.a. ein sorgfältiges Zeitmanagement und die Verlässlichkeit von Dienstplänen in der Branche – doch davon kann im Sicherheitsgewerbe keine Rede sein (siehe Kapitel 5). Vor allem aber müssten die Beschäftigten selbst Einfluss auf die Gestaltung und Planung ihrer Arbeitszeiten nehmen können. Tatsächlich ist dies derzeit nur einer Minderheit von 14 Prozent der in der Sicherheit Arbeitenden möglich. Gar keinen oder nur geringfügigen Einfluss können dagegen 86 Prozent der Beschäftigten in der Branche nehmen – 91 Prozent sind es bei Geld und Wert, 94 Prozent bei der Luftsicherheit, 81 Prozent bei Allgemeine Wach und Sicherheit.

Zum Problem der Arbeitszeitlagen ist oft zu hören: Für Sicherheit zu sorgen ist eine Dienstleistung, die auch zu ungewöhnlichen Zeiten erbracht werden muss. Das stimmt durchaus – allerdings nur für einen Teil der Arbeiten. Und für den gilt, dass es umso wichtiger wäre,



5. Planungschaos, Unsicherheiten

64 Prozent der Beschäftigten berichten, dass auf ihre Dienstpläne kein Verlass ist, 57 Prozent, dass sie die Pausenregelungen nicht einhalten können.

Sicherheitsbeschäftigte haben zu einem erheblichen Teil den Eindruck, als Verfügungsmasse behandelt zu werden. **Abbildung 7** ist einem der größten Ärgernisse gewidmet: 64 Prozent können sich auf ihre Dienstpläne nicht verlassen. Die Folgen solcher Planungswill-

unterlegten Kästen): Vielen wird es durch die von oben betriebene »Flexibilisierung« unmöglich gemacht, ihre Freizeit und ihr Familienleben nach eigenen Vorstellungen zu gestalten.

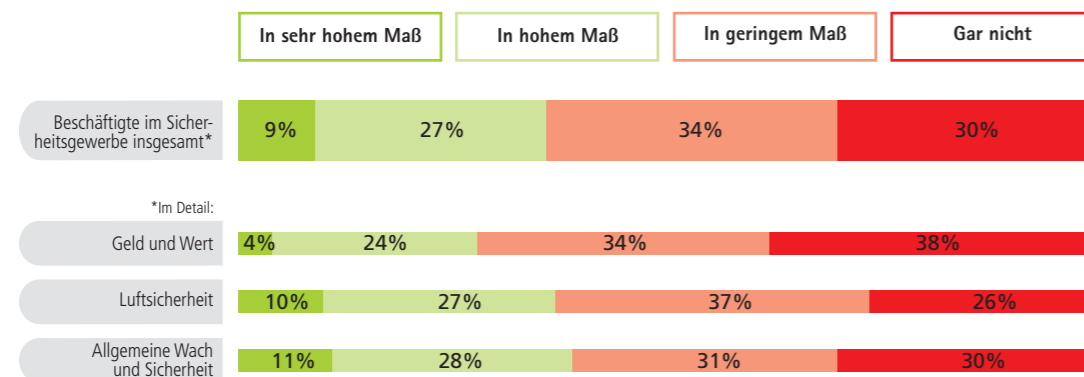
Eine andere Form des Übergriffs ins Privatleben ist Thema der **Abbildung 8**: Von 48 Prozent der im Sicherheitsgewerbe Arbeitenden wird erwartet, dass sie auch in ihrer Freizeit für ihren Arbeitgeber ständig erreichbar zu sein haben. Zum Vergleich: Im Durchschnitt für bundesweit alle Beschäftigten sind es 2017 nur 22 Prozent. **Abbildung 9** wiederum zeigt das Ausmaß, in dem derzeit auch der Rhythmus von Arbeit und Ruhepausen durch Rücksichtslosigkeit beeinträchtigt wird.

»Die größte Belastung ist immer das Warten auf den Dienstplan, weil man ständig Überraschungen erlebt. Wünsche für freie Tage sind nur noch im Tausch gegen Urlaubstage möglich. Wenn man also häufig Arzttermine hat, kann man seinen Jahresurlaub vergessen.«

kür kommen in zahlreichen Kommentaren zur Sprache, die von Befragten in die Fragebögen eingefügt wurden (eine kleine Auswahl, auch zu anderen Themen, findet sich in den orange

Abb. 7 Verlässlichkeit der Dienstpläne

»Inwieweit können Sie sich darauf verlassen, dass Ihr Dienstplan wie vorgesehen durchgeführt wird?«

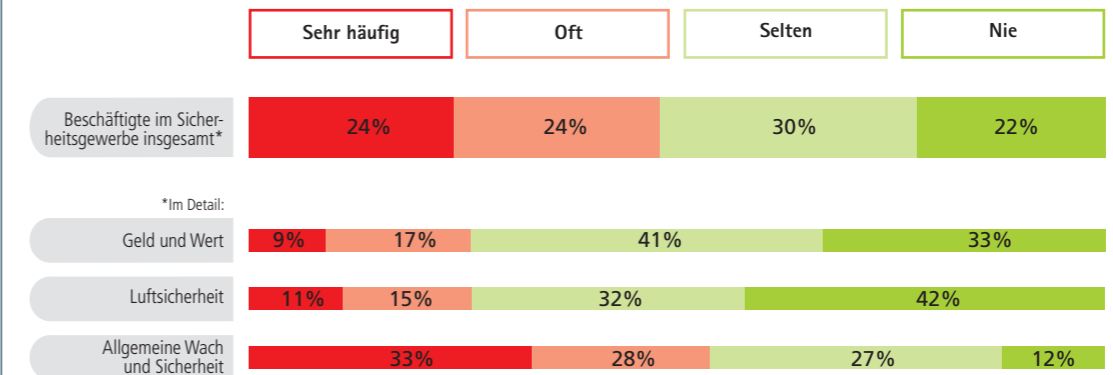


© ver.di Bereich Innovation und Gute Arbeit
Quelle: Bundesweite Umfrage unter den Beschäftigten im Sicherheitsgewerbe April/Mai 2018



Abb. 8 Ständige Erreichbarkeit als Arbeitsanforderung

»Wie häufig wird von Ihnen erwartet, dass Sie außerhalb Ihrer normalen Arbeitszeit, z.B. per E-Mail oder per Telefon, für Ihre Arbeit erreichbar sind?«

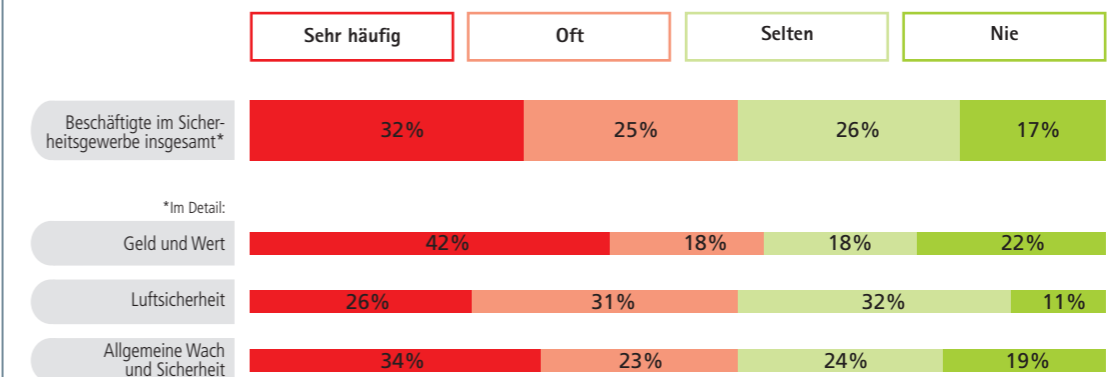


© ver.di Bereich Innovation und Gute Arbeit
Quelle: Bundesweite Umfrage unter den Beschäftigten im Sicherheitsgewerbe April/Mai 2018



Abb. 9 Systematische Störung der Pausenregelungen

»Wie häufig wird von Ihnen erwartet, dass Sie Ihre Ruhepausen nicht wie geplant nehmen?«



© ver.di Bereich Innovation und Gute Arbeit
Quelle: Bundesweite Umfrage unter den Beschäftigten im Sicherheitsgewerbe April/Mai 2018

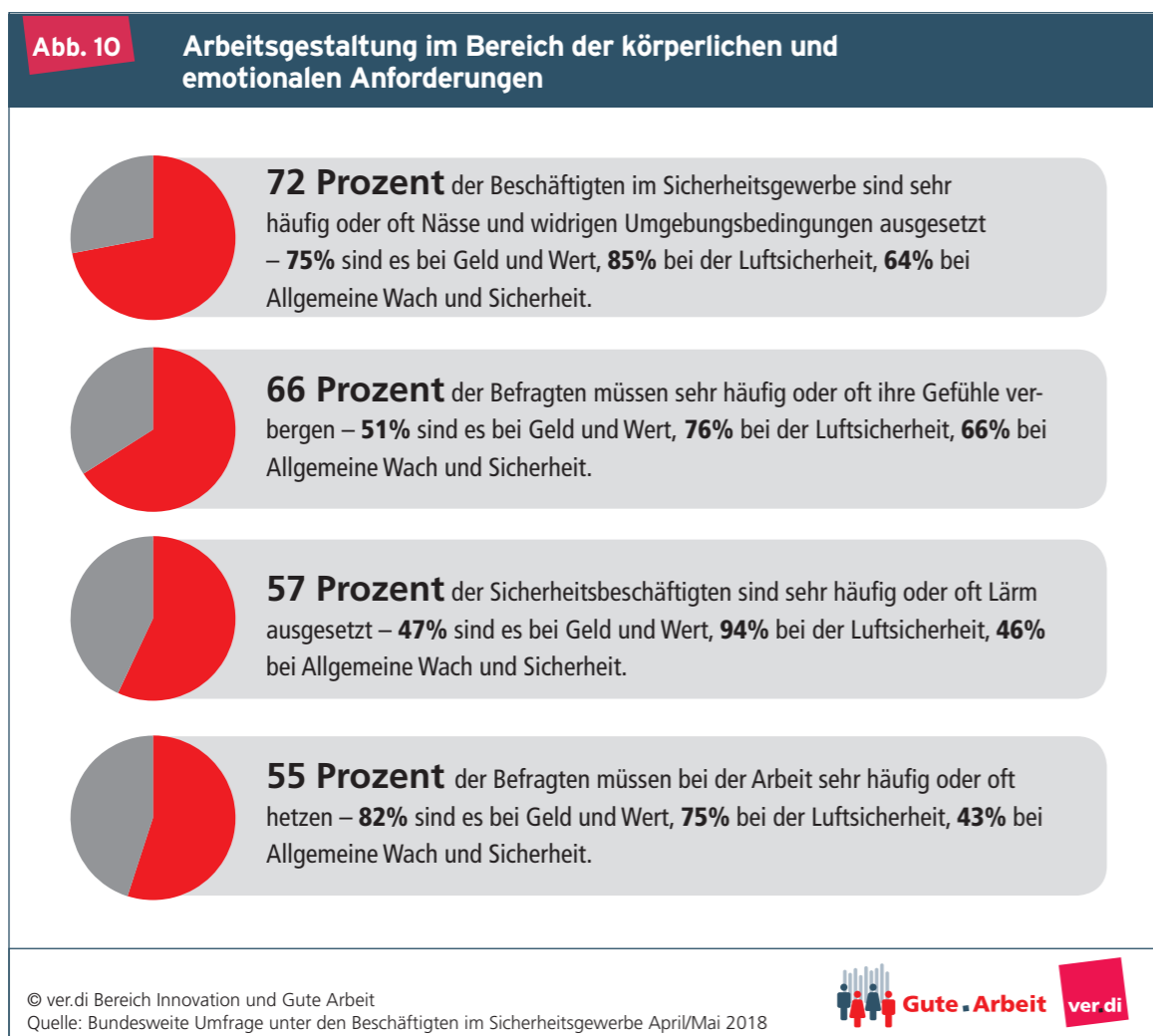


6. Körperliche Anforderungen, emotionale Belastungen, Arbeitshetze

Schwerarbeit gehört für mehr als vier Fünftel der bei Geld und Wert Tätigen zum Regelfall, die emotionalen Anforderungen werden vor allem von den Luftsicherheits-Beschäftigten als strapaziös erlebt.

Militärische Liegenschaften, Luftsicherheit, Geld und Wert, Kerntechnische Anlagen, Allgemeine Wach und Sicherheit... das Sicherheitsgewerbe umfasst unterschiedliche Teilbranchen und darin wiederum diverse Tätigkeitsbereiche. Entsprechend vielseitig und unterschiedlich sind auch die Arbeitsanforderungen und Belastungen.

Charakteristisch für die Arbeitsqualität der Gesamtbranche ist allerdings (siehe dazu auch **Abbildung 10**), dass ein Großteil der dort Arbeitenden eine ungewöhnliche Kombination von starken sowohl körperlichen als auch emotionalen Belastungen und Beanspruchungen zu bewältigen hat:



Starke körperliche Anforderungen: 72 Prozent der Sicherheitsbeschäftigten sind sehr häufig oder oft Nässe und widrigen Umgebungsbedingungen ausgesetzt, das ist deutlich mehr als im Bundesdurchschnitt für alle Branchen (29 Prozent). 57 Prozent der Sicherheitsleute insgesamt müssen häufig bei Lärm arbeiten (41 Prozent bundesweiter Durchschnitt), bei der Luftsicherheit sogar 94 Prozent. 21 Prozent leisten häufig körperliche Schwerarbeit, heben z.B. schwer, was unter dem Bundesdurchschnitt liegt (31 Prozent), allerdings: bei Geld und Wert beträgt der Anteil 85 Prozent.

Starke emotionale Anforderungen: 66 Prozent der Sicherheitsbeschäftigten müssen bei der Arbeit sehr häufig oder oft ihre Gefühle verbergen (Bundesdurchschnitt 28 Prozent), 50 Prozent haben häufig Konfliktsituationen mit Kundschaft zu durchstehen (siehe Kasten unten auf der Seite). Belastungen dieser Art hängen damit zusammen, dass ein beträchtlicher Teil in der Branche interaktive Arbeit leistet. Dies bedeutet nicht zuletzt, dass sie von Fahrgästen, Besuchern etc. als Frontleute wahrgenommen und für Missstände verantwortlich gemacht werden, für die sie nichts können. Zum Beispiel für

ein Missmanagement, das auf Kommunikationsschwächen beruht:

»Wie häufig kommt es vor, dass Sie nicht alle Informationen erhalten, die Sie brauchen, um Ihre Arbeit gut zu erledigen?« Auf diese Frage antworten 74 Prozent der im Sicherheitsgewerbe Tätigen »sehr häufig« oder »oft« – 83 Prozent bei Geld und Wert, 71 Prozent bei der Luftsicherheit, 73 Prozent bei Allgemeine Wach und Sicherheit. Unter bundesweit allen Beschäftigten beträgt der Anteil demgegenüber 34 Prozent.

»Durch die permanente Verantwortung über Millionen von Euro und besonders die permanente Verantwortung über Leib und Leben sind viele Kollegen genau wie ich im seelischen Dauerstress. Der sich auch im Familienleben auswirkt, mit Streit oder Ermüdung.«

»Fast täglich werden unsere Ruhepausen zu früh oder zu spät gesetzt. Daraus resultiert, dass wir täglich 5-6 Stunden am Stück an der Kontrollspur stehen müssen. Natürlich wird erwartet, dass wir immer voll konzentriert und engagiert sind. Unter diesen Bedingungen aber fast nicht möglich! Gerade am Flughafen mit seinen weiter steigenden Fluggastzahlen wird der mentale Stressfaktor immer höher. Dafür bedarf es meiner Meinung nach dringend einer tariflichen Regelung.«

Häufige Konfliktsituationen, hohes Belastungsempfinden

13 Prozent aller Beschäftigten in Deutschland müssen sehr häufig oder oft Konflikte und Streitigkeiten im Zuge der interaktiven Arbeit – Arbeit mit Kundschaft – bewältigen. Dies ist der Anteil, der bei der bundesweiten Repräsentativerhebung zum DGB-Index Gute Arbeit 2017 ermittelt wurde. Im Sicherheitsgewerbe liegt die Quote allerdings deutlich höher: Zu Konflikten und Streitigkeiten im Job kommt es bei insgesamt 50 Prozent der Beschäftigten sehr häufig oder oft – 45 Prozent sind es in der Teil-

branche Geld und Wert, 68 Prozent bei der Luftsicherheit, 45 Prozent bei der Allgemeinen Wach und Sicherheit. Vor allem bei der Luftsicherheit wird dies in hohem Maße als Strapaze empfunden. Dort berichten 63 Prozent der Beschäftigten, die Streitigkeiten ausgesetzt sind, dass sie sich dadurch stark oder eher stark belastet fühlen. Bei Geld und Wert beträgt der Anteil 47 Prozent, bei Allgemeine Wach und Sicherheit 46 Prozent, im Durchschnitt für das Sicherheitsgewerbe insgesamt 50 Prozent.

7. Arbeitsstress und Sicherheitsstandards – der Zusammenhang

41 Prozent der Beschäftigten müssen Abstriche bei der Qualität der Dienstleistung im Sicherheitsbereich machen, um ihr Arbeitspensum bewältigen zu können.

Sicherheitsunternehmen arbeiten teils im öffentlichen Auftrag, teils für private Interessen. Wie gut und wie umsichtig die Beschäftigten dieser Unternehmen ihrer Arbeitsaufgabe nachkommen können, hängt nicht zuletzt von der Qualität ihrer Arbeitsbedingungen ab, so etwa von den Weiterbildungsmöglichkeiten, die ihnen geboten werden, und vom Tempo, in dem sie arbeiten müssen. Ein zentrales Thema ist dabei das Arbeitsvolumen im Verhältnis zur Personalstärke. Die Angaben der Sicherheitsbeschäftigten, die in **Abbildung 11** präsentiert werden, deuten darauf hin, dass hier ein großes Missverhältnis vorliegt. Gemessen an dem Bestreben, eine gute

Dienstleistung zu liefern, ist das Arbeitsvolumen insgesamt zu hoch. Dass sie Abstriche bei der Qualität machen müssen, um ihr Arbeitspensum schaffen zu können, sagen 41 Prozent der Beschäftigten im Sicherheitsgewerbe insgesamt – bei Geld und Wert sind es sogar 54 Prozent der dort Arbeitenden.

Wo das Arbeitspensum zu hoch ist und nichts unerledigt bleiben darf, müssen die Beschäftigten bei der Arbeit hetzen. Arbeitshetze ist ihrer Gesundheit nicht zuträglich, es mindert aber auch die Qualität der Dienstleistung, die in Auftrag gegeben wurde. **Abbildung 12** gibt

diesen Zusammenhang deutlich zu erkennen: Je mehr im Sicherheitsgewerbe gehetzt werden muss, desto mehr büßt das Arbeitsprodukt an Qualität ein. Von den nie Hetzenden müssen 8 Prozent Qualitätsabstriche machen, von den sehr häufig Hetzenden sind es hingegen 75 Prozent. (Stichhaltige Ergebnisse für die Teilbranchen können wegen zu kleiner Fallzahlen bei den nicht Hetzenden nicht geboten werden.) Oder, aus der anderen Blickrichtung: 91 Prozent derjenigen, die sehr häufig Abstriche machen müssen, sind sehr häufig/oft gehetzt. Von den Beschäftigten, die nie Abstriche machen müssen, sind es hingegen nur 21 Prozent.

Das Ergebnis der Erhebung legt den Schluss nahe, dass bessere Arbeitsbedingungen im Sicherheitsgewerbe nicht allein den Beschäftig-

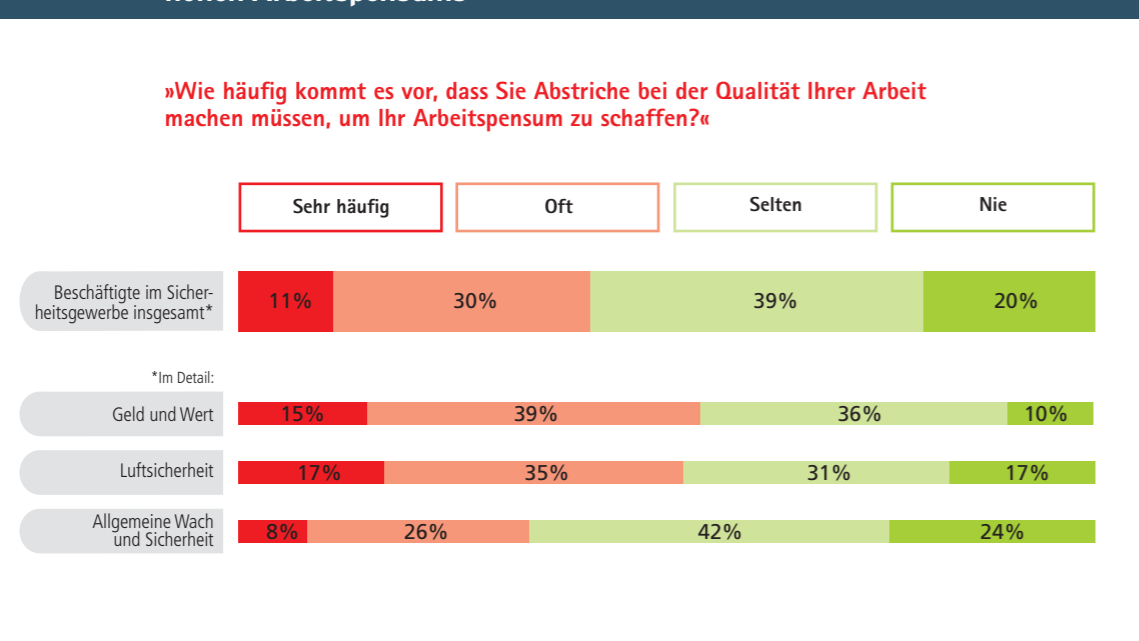
ten zugutekommen. Auch Auftraggeber würden davon profitieren, insbesondere die öffentliche Hand, sowie jene vielen Menschen, denen die Sicherheitsleistung letztlich dient, so etwa Passagiere am Flughafen.

»Jeder möchte Sicherheit, aber am besten zum Nulltarif. Es muss hier endlich etwas passieren. Heißt, man muss auch endlich begreifen, dass billigere Angebote eine schlechtere Sicherheitsleistung durch schlechter ausgebildete und demotivierte Mitarbeiter bedeuten.«

»Weiterhin sind 12-Stundenschichten eine Zumutung. Über diesen langen Zeitraum kann man die Konzentration nicht hochhalten.«

»Ich werde bei einem Unternehmen eingesetzt, das sehr hohe Sicherheitsstandards verlangt. Allerdings werde ich von meinem Arbeitgeber unter Tarif bezahlt. Dieser Umstand führt dazu, dass viele Kollegen ziemlich unmotiviert ihrer Beschäftigung nachgehen, was wiederum die geforderten Sicherheitsstandards in Frage stellt. Dies könnte wiederum katastrophale Folgen sowohl für den Auftraggeber als auch die Allgemeinheit haben (u.a. wegen der im Objekt eingelagerten hochgiftigen Substanzen etc.).«

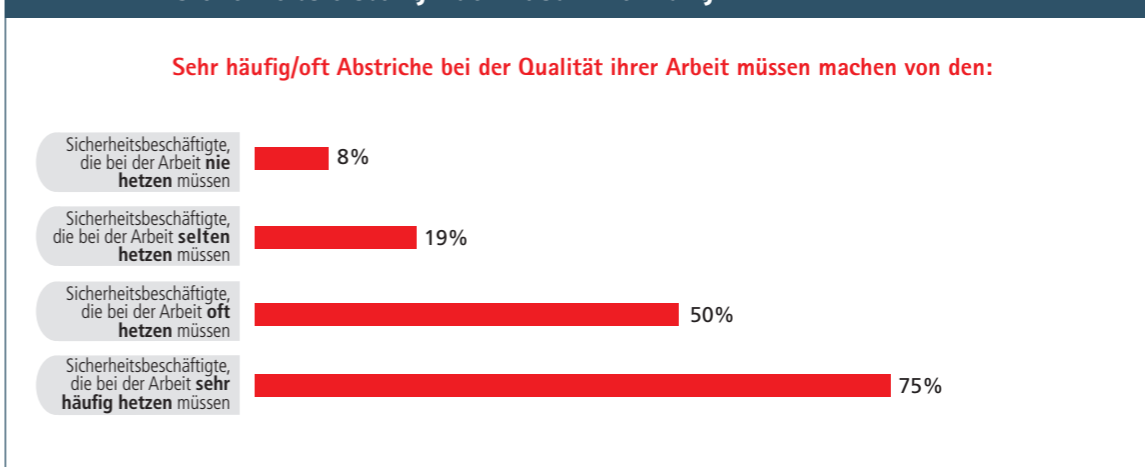
Abb. 11 Abstriche bei der Qualität der Dienstleistung infolge eines zu hohen Arbeitspensums



© ver.di Bereich Innovation und Gute Arbeit
Quelle: Bundesweite Umfrage unter den Beschäftigten im Sicherheitsgewerbe April/Mai 2018



Abb. 12 Arbeitshetze und Abstriche bei der Qualität der Sicherheitsleistung – der Zusammenhang



© ver.di Bereich Innovation und Gute Arbeit
Quelle: Bundesweite Umfrage unter den Beschäftigten im Sicherheitsgewerbe April/Mai 2018



8. Führungsverhalten

82 Prozent der Befragten berichten, dass ihr Arbeitgeber ihnen keine oder nur geringfügige Hilfe bietet, um aggressives Verhalten von Dritten während der Arbeit und bedrohliche Situationen bewältigen zu können.

Die Umfrageergebnisse in **Kapitel 1** haben ein widersprüchliches Bild zu erkennen gegeben:

»Keine Einweisungen an Positionen für Kolleginnen und Kollegen. Keine Rücken- deckung der Firma bei Konflikten (...) Keine Anerkennungen bei bestimmten positiven Einsätzen der Firma. Z.B. Taschendieb gefasst, brennendes Auto gelöscht und mit einer leichten Rauch- vergiftung ins Krankenhaus gekommen.«

Eine Mehrheit von 61 Prozent der Beschäftigten im Sicherheitsgewerbe ist der Meinung, eine gesellschaftlich sinnvolle Tätigkeit auszuüben. Doch nur 13 Prozent

haben den Eindruck, dass ihre Arbeit von der Gesellschaft entsprechend wertgeschätzt wird.

Dass es darüber hinaus auch intern an Achtung, Wertschätzung und Unterstützung fehlt, zeigen die Angaben zur Betriebskultur.

Abbildung 13 dokumentiert einen der gravierendsten Mängel: das Ausmaß, in dem betroffene Beschäftigte nach aggressiven, bedrohlichen und gewaltgeladenen Zwischenfällen allein gelassen werden. 49 Prozent der Befragten berichten, dass bei ihnen im Betrieb für solche Fälle gar keine Unterstützung vorgesehen ist, 33 Prozent berichten von nur geringfügigen institutionellen Hilfen. Unachtsamkeit? Mangel an Respekt?

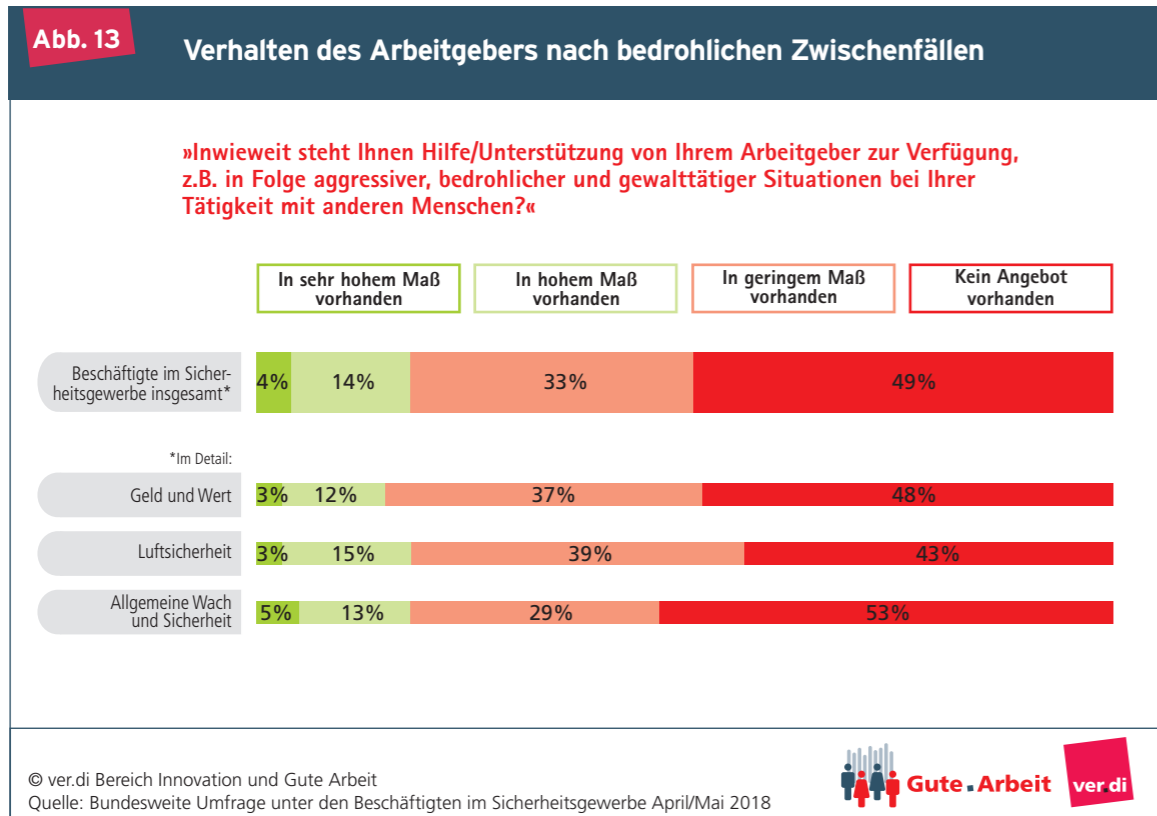
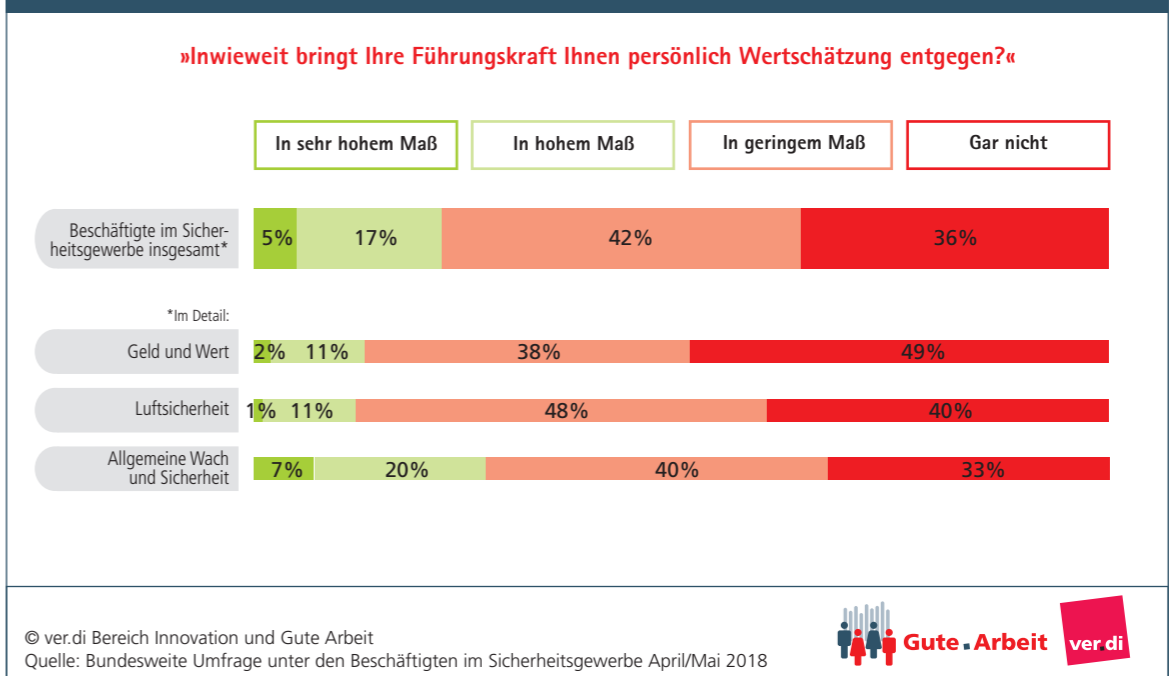


Abb. 14 Wertschätzung durch Vorgesetzte - So beurteilen die Beschäftigten deren Verhalten



Kurzfristiges Kostendenken? Woran immer es liegen mag: Arbeitsschutzhandeln sieht anders aus.

Auch die in **Abbildung 14** dargelegten Ergebnisse deuten auf eine wenig entwickelte Betriebskultur: Nur 22 Prozent der im Sicherheitsgewerbe Beschäftigten haben den Eindruck, dass ihnen von ihrem jeweiligen Vorgesetzten Wertschätzung entgegengebracht wird. Zum Vergleich: Im bundesweiten Durchschnitt für alle Beschäftigten beträgt der Anteil 69 Prozent. Entsprechend negativ fällt auch der Großteil der Antworten auf die Frage aus: »Wird in Ihrem Betrieb Kollegialität gefördert?« Dass dies in sehr hohem oder hohem Maß geschieht, sagen insgesamt nur 18 Pro-

zent der Sicherheitsbeschäftigten – 7 Prozent beträgt der Anteil bei Geld und Wert, 14 Prozent bei der Luftsicherheit, 22 Prozent bei Allgemeine Wach und Sicherheit. Der Anteil unter bundesweit allen Beschäftigten beträgt demgegenüber 65 Prozent.

Wenig Weiterbildungsangebote

Technische Neuerungen, steigende Kommunikationsanforderungen – Weiterqualifizierung im Sicherheitssektor ist eigentlich ein Muss. Doch nur 14 Prozent der Befragten arbeiten für einen Arbeitgeber, der ihnen in nennenswertem Umfang Weiterbildungsmöglichkeiten eröffnet; bei Geld und Wert sind es sogar nur 5 Prozent, bei der Luftsicherheit 13 Prozent, bei Allgemeine Wach und Sicherheit 16 Prozent.

9. Zermürbende Wirkungen

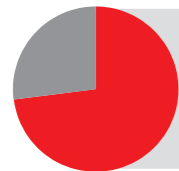
Drei von vier Befragten fühlen sich nach der Arbeit häufig leer und ausgebrannt.

Arbeit braucht Grenzen. Soll sie nicht in den Ruin führen, sind ein Anfang und ein Ende erforderlich. Gesicherte Pausen tun not. Der Schutz der Privatsphäre muss gewährleistet sein – einer Raumzeit, in die der Arbeitgeber nicht einzudringen hat. Und die Arbeitsbedingungen müssen so gestaltet sein, dass die vollbrachte Tätigkeit nicht schädigend in Freizeit, Feierabend und Familienleben der Beschäftigten hereinragt.

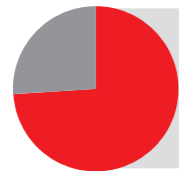
Die Umfrageergebnisse, die in den **Kapiteln 4 und 5** zu den Themen ständige Erreichbarkeit, Überstunden und Pausen präsentiert wurden, zeigen: Im Sicherheitsgewerbe wird in erheblichem Maße entgrenzte Arbeit geleistet. Doch

nicht nur äußere Grenzen sind beschädigt, die Arbeitsbedingungen wirken auch stark in die After-Work-Sphäre hinein. **Abbildung 15** dokumentiert: Jeweils drei von vier Beschäftigten des Sicherheitsgewerbes geben an, dass sie sich nach der Arbeit immer oder häufig leer und ausgebrannt fühlen und dass sie sich in der Freizeit von der Arbeit nicht richtig erholen können. Hinzu kommt, dass zwei von drei Beschäftigten ihre Arbeit als frustrierend wahrnehmen. Dies ist nicht als persönliches Problem zu behandeln, sagt die Initiative für Gute Arbeit. **Auch für strapaziöse Arbeit lassen sich Bedingungen schaffen, durch die sie zu einer Guten Arbeit wird.**

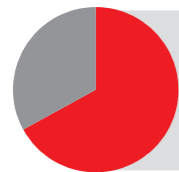
Abb. 15 Erschöpfung, Frust, Erholungsdefizite



73 Prozent der Beschäftigten im Sicherheitsgewerbe fühlen sich nach der Arbeit immer oder oft leer und ausgebrannt – **76%** sind es bei Geld und Wert, **80%** bei der Luftsicherheit, **71%** bei Allgemeine Wach und Sicherheit.



74 Prozent der Befragten können sich auch in ihrer Freizeit immer oder oft nicht richtig von der Arbeit erholen – **68%** sind es bei Geld und Wert, **83%** bei der Luftsicherheit, **71%** bei Allgemeine Wach und Sicherheit.



67 Prozent der Sicherheitsbeschäftigten haben ihre Arbeitssituation in den letzten 12 Monaten immer oder oft als frustrierend wahrgenommen – **65%** sind es bei Geld und Wert, **77%** bei der Luftsicherheit, **63%** bei Allgemeine Wach und Sicherheit.

© ver.di Bereich Innovation und Gute Arbeit
Quelle: Bundesweite Umfrage unter den Beschäftigten im Sicherheitsgewerbe April/Mai 2018



»Ohne uns würde es nur noch Ärger geben« Eine Auswahl aus den Kommentaren der Befragten

»Pausen kann man selten wirklich machen bzw. man kann die Kontrolle nicht verlassen, und die vorhandenen Pausenräume, wenn es denn welche gibt, sind nicht abgeschirmt und daher sehr laut. An manchen Posten gibt es keine Toilette und fließend Wasser gibt es auch nirgendwo. Da besteht sehr sehr hoher Nachholbedarf. Es ist dreckig und eklig.«

»Wir sind doch die Deppen der Nation.«

»Ohne uns würde es nur noch Ärger geben, Einbrüche, Schlägereien und und und. Wir riskieren zum Teil täglich unser Leben und das wird einfach nicht wertgeschätzt.«

»Mir fehlte eine Frage. Als weibliche Angestellte in Teilzeit ist Diskriminierung durch Vorgesetzte und Kollegen an der Tagesordnung. Aber das ist wahrscheinlich eine eigene Erhebung wert.«

»Ich arbeite immer über 220 Stunden im Monat, um überleben zu können.«

»Durch kurzfristige Dienstpläne und ohne einen Rhythmus von freien Tagen ist die Planung der Freizeit nahezu unmöglich.«

»Insgesamt habe ich die Wahrnehmung, dass sich die Arbeitssituation im Sicherheitsgewerbe in dramatischer Weise zum Schlechteren verändert hat, obwohl es eine große Nachfrage nach Mitarbeitern gibt.«

»Es kann auch nicht sein, dass der Arbeitgeber hinter einem steht, solange alles gut geht, gibt es Probleme, bist auf dich gestellt.«

»Die Lehrlinge unseres Berufes werden bis aufs Blut ausgebeutet. Oft 12-16 Stunden Arbeit, häufig vor der Schule. Gerade mal -450 Euro Einkommen, Überforderte Schulen vielfach am A...h der Welt.«

»Auch wenn nicht immer alles gut ist in unserem Job, ich mache ihn freiwillig, ich nehme ihn ernst und ich liebe ihn.«

»Ich komme mit meinem Lohn gut zu-recht, weil ich kein Auto habe, nicht rauche, kaum trinke und in einer billigen Genossenschaftswohnung lebe. Durch die viel zu vielen Arbeitsstunden kann ich keine Hobbys und Beziehungen pflegen; dieser Kostenfaktor entfällt also auch.«

»Sie fragen nach Wertschätzung des Arbeitgebers? Das ist die Wertschätzung, die man bekommt und auch wohl verdient hat: Arbeiten bis zum Umfallen!«

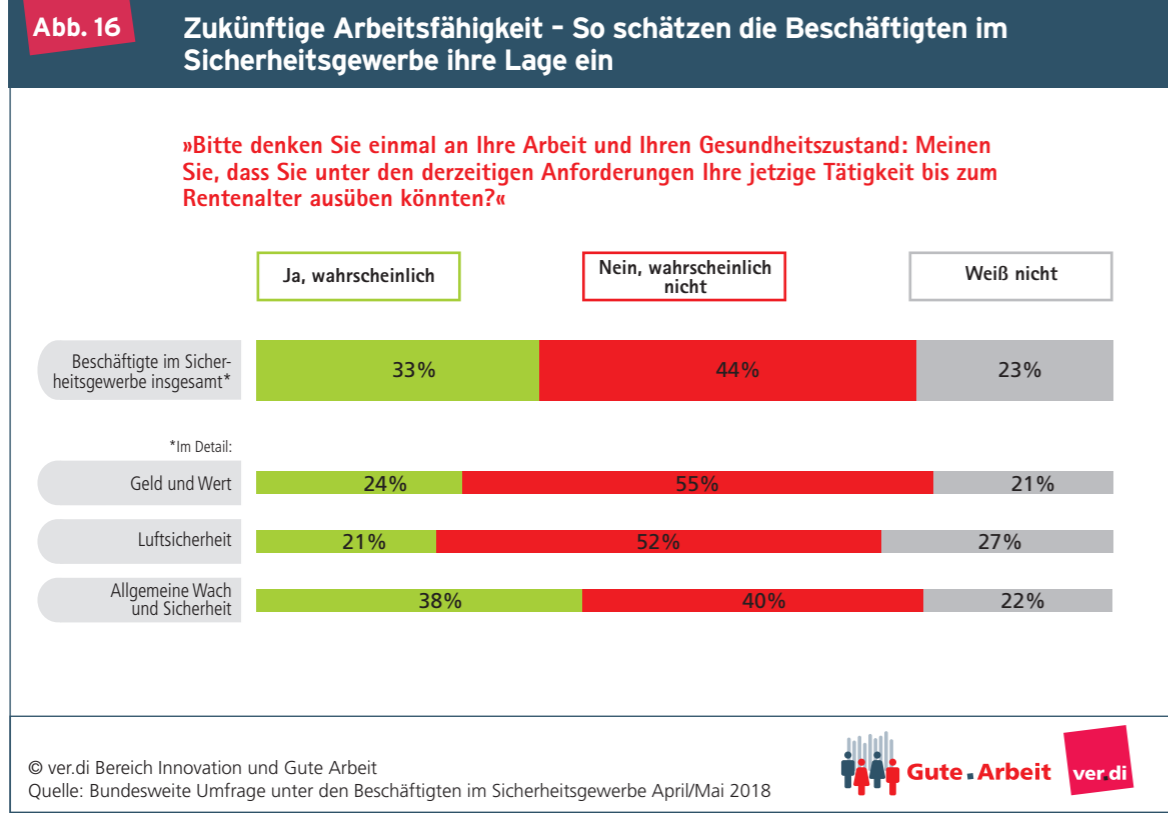
10. Zukünftige Arbeitsfähigkeit

Nur ein Drittel der Befragten – bei der Luftsicherheit nur ein Fünftel – gehen davon aus, unter den derzeitigen Arbeitsbedingungen ihren Beruf bis zur Rente ausüben zu können.

Der Kern der Beschäftigtenumfrage 2018 im Sicherheitsgewerbe bildeten die 42 Fragen, aus denen bundesweit in jedem Jahr der DGB-Index Gute Arbeit errechnet wird (siehe Kapitel 11). Außerdem haben die Sicherheitsbeschäftigten branchenspezifische Fragen beantwortet, über die bereits berichtet wurde. Schließlich wurden sie um eine Einschätzung zu den Langzeitwirkungen ihrer Arbeitsbedingungen gebeten: »Bitte denken Sie einmal an Ihre Arbeit und Ihren Gesundheitszustand: Meinen Sie, dass Sie unter den derzeitigen Anforderungen Ihre jetzige Tätigkeit bis zum Rentenalter ausüben könnten?«

Abbildung 16 zeigt: Ein beträchtlicher Teil der im Sicherheitsgewerbe Arbeitenden hat den Eindruck, dass sie unter ihren derzeitigen Arbeitsbedingungen bis zur Berufsunfähigkeit ausgenutzt werden. Nur insgesamt 33 Prozent antworten auf die Frage »Ja, wahrscheinlich«. Bei Geld und Wert sind es sogar nur 24 Prozent, bei der Luftsicherheit 21 Prozent, bei Allgemeine Wach und Sicherheit 38 Prozent.

Zum Vergleich: Im Durchschnitt für bundesweit alle Beschäftigten betrug 2017 der Anteil der Ja-Antworten 49 Prozent.

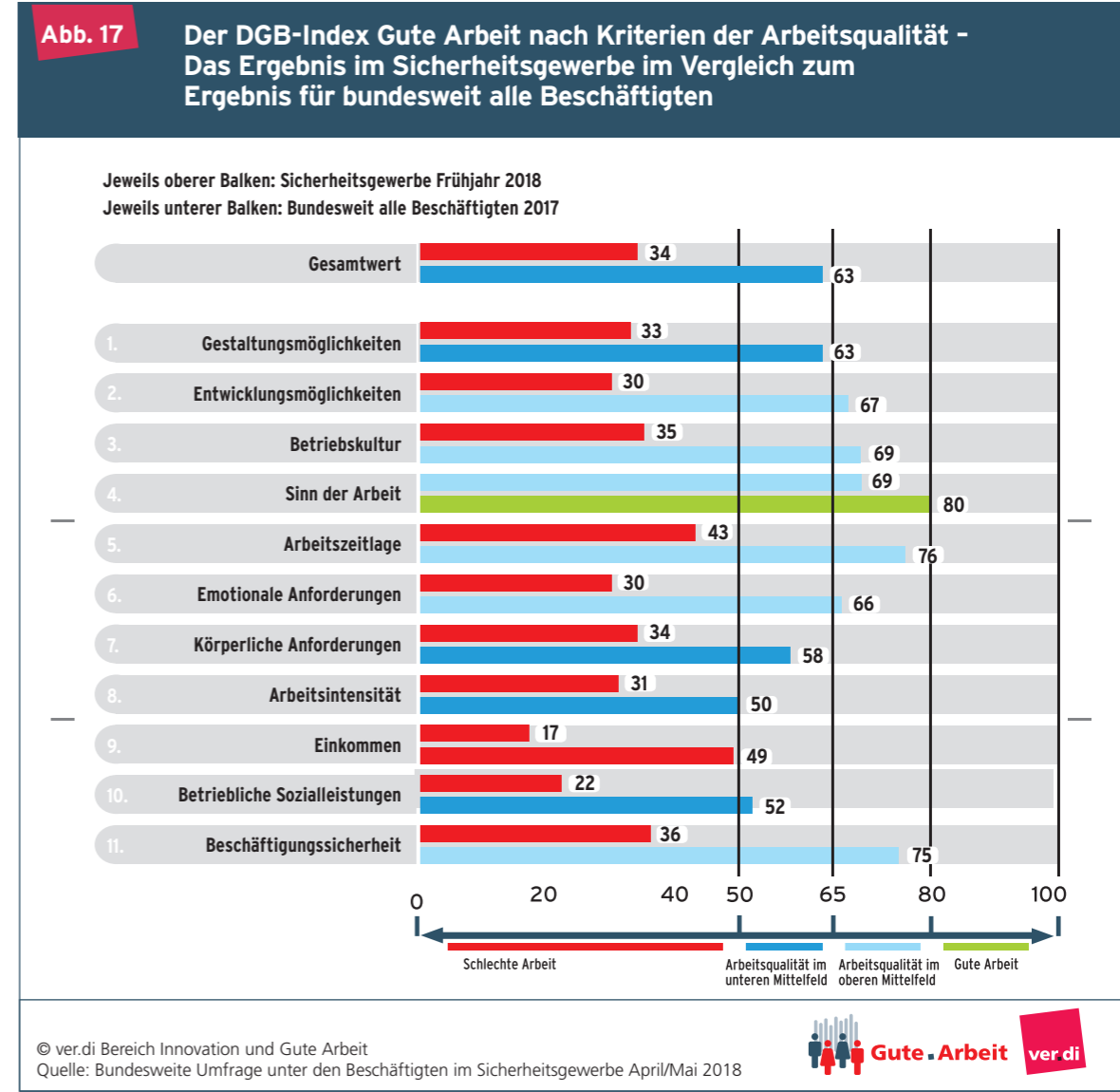


11. Die Bewertung der Arbeitsbedingungen mit dem DGB-Index Gute Arbeit

Das Ergebnis weist für zehn der elf Qualitätskriterien schlechte Werte aus.

Der DGB-Index Gute Arbeit liefert Kennzahlen zur Qualität der Arbeitsbedingungen auf der Basis von Beschäftigtenumfragen. Für die bundesweite Arbeitswelt werden die Indexwerte einmal im Jahr auf der Basis von Re-

präsentativerhebungen ermittelt. Zur Arbeitsqualität in einzelnen Betrieben werden Mitarbeiterbefragungen mit dem Index veranstaltet. Außerdem gibt es Sonderauswertungen für Bundesländer und Berufsgruppen sowie Branchenum-



12. Besser machen, Vorwärtsverteidigung – der Ausblick

Mehr als 50 Prozent der Beschäftigten setzen sich kollektiv oder individuell für eine Verbesserung ihrer Arbeitssituation ein.

In den Augen der Beschäftigten herrschen im Sicherheitsgewerbe keine guten Arbeitsbedingungen. Entsprechend gering ist der Anteil derjenigen, die an ihrer derzeitigen Arbeitssituation festhalten möchten. »Und was denken Sie über Veränderungsmöglichkeiten?« Auf diese Frage antworten nur insgesamt 5 Prozent der Befragten: »Ich sehe im Moment nicht die Notwendigkeit, irgendetwas an meinem Arbeitsplatz zu verbessern«. (4 Prozent sind es bei Geld und Wert, 3 Prozent bei der Luftsicherheit, 6 Prozent bei Allgemeine Wach und Sicherheit.) Mehr als achtmal so groß ist hingegen die Gruppe, die mit ihrer Arbeitssituation nicht einverstanden ist, gegenwärtig aber keine Handlungsoption erkennen kann. »Ich sehe derzeit keine Möglichkeiten, meine Arbeitssituation zu verbessern«, sagen 43 Prozent der Befragten

insgesamt – 39 Prozent bei Geld und Wert, 48 Prozent bei der Luftsicherheit, 42 Prozent bei Allgemeine Wach und Sicherheit. Mehr als die Hälfte der Befragten (siehe **Abbildung 19**) wiederum ist nach eigenem Bekunden bereits aktiv: »Ich versuche selbst bzw. gemeinsam mit anderen, meine Arbeitssituation zu verbessern«, sagen 52 Prozent der Befragten insgesamt – 57 Prozent bei Geld und Wert, 49 Prozent bei der Luftsicherheit, 52 Prozent bei Allgemeine Wach und Sicherheit. Dies sind nicht die schlechtesten Bedingungen für kollektive gewerkschaftliche Aktionen im Sicherheitsgewerbe. Die Voraussetzung für deren Erfolg sind die Beteiligung und die Selbstaktivität der Beschäftigten.

»Wir sollten alle mal nur einen Tag streiken. Leider haben zu viele Mitarbeiter Angst.«

fragen wie die im Sicherheitsgewerbe. Grundlegend ist die Idee: Die Beschäftigten haben einen Anspruch auf Gute Arbeit und darauf, selbst darüber befinden zu können, was gut ist. Sie kennen ihre Arbeitsbedingungen so gut wie niemand anders und sind die berufenste Instanz, deren Qualität zu beurteilen.

Der DGB-Index Gute Arbeit basiert auf 42 Fragen. Die Antworten der Beschäftigten werden in einem arbeitswissenschaftlich fundierten Verfahren in Indexwerte übertragen. Resultate zwischen 80 und 100 Punkten erhalten das Prädikat Gute Arbeit, weniger als 50 Punkte kenn-

zeichnen schlechte Arbeitsbedingungen, das obere Mittelfeld reicht von 65 bis 79 Punkten, das untere von 50 bis 64 Punkten. Der Gesamtwert wird aus den Werten für die einzelnen Kriterien der Arbeitsqualität errechnet.

Abbildung 17 dokumentiert die Ergebnisse für das Sicherheitsgewerbe im Vergleich zu denen für bundesweit alle Beschäftigten, **Abbildung 18** zeigt die Werte für die Teilbranchen. An der Länge der Balken ist auf den ersten Blick zu erkennen: Im Sicherheitsgewerbe liegen die Verhältnisse unter allen Kriterien und teils beträchtlich schlechter als im Bundesdurchschnitt.

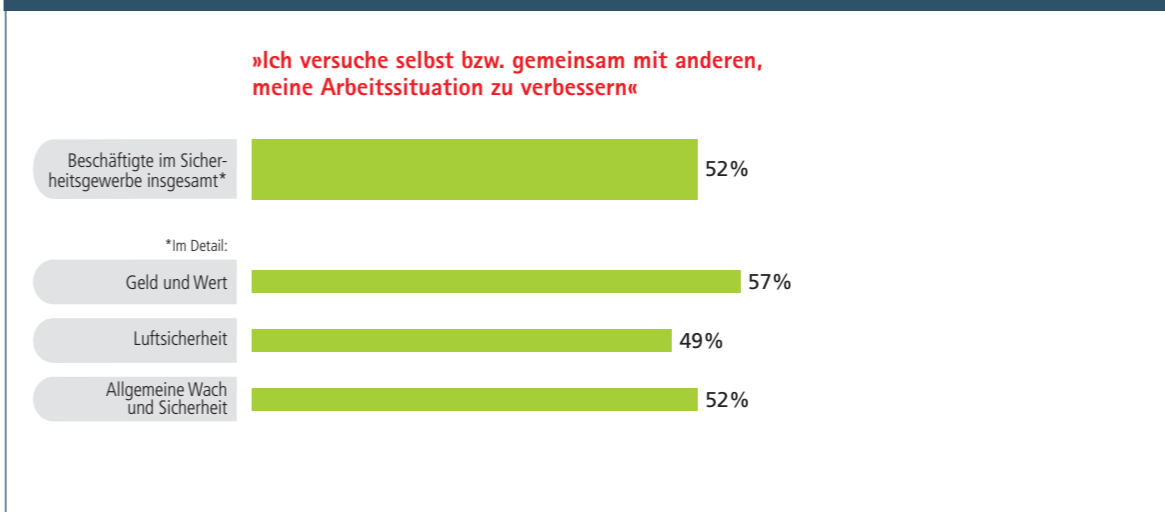
Abb. 18 Der DGB-Index Gute Arbeit nach Kriterien der Arbeitsqualität im Sicherheitsgewerbe - Die Indexwerte für die Teilbranchen

	Sicherheitsgewerbe insgesamt	Geld und Wert	Luftsicherheit	Allgemeine Wach und Sicherheit
Gesamtwert	34	33	31	35
Gestaltungsmöglichkeiten	33	30	25	37
Entwicklungsmöglichkeiten	30	29	28	31
Betriebskultur	35	30	31	38
Sinn der Arbeit	69	71	69	68
Arbeitszeitlage	43	59	47	38
Emotionale Anforderungen	30	35	23	32
Körperliche Anforderungen	34	22	22	41
Arbeitsintensität	31	25	27	34
Einkommen	17	13	22	14
Betriebliche Sozialleistungen	22	21	20	23
Beschäftigungssicherheit	36	36	32	38

© ver.di Bereich Innovation und Gute Arbeit
Quelle: Bundesweite Umfrage unter den Beschäftigten im Sicherheitsgewerbe April/Mai 2018



Abb. 19 Aktivitäten zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen im Sicherheitsgewerbe



© ver.di Bereich Innovation und Gute Arbeit
Quelle: Bundesweite Umfrage unter den Beschäftigten im Sicherheitsgewerbe April/Mai 2018



www.innovation-gute-arbeit.verdi.de

Informationen, Praxisberichte, Termine, Muster für Wandzeitungen bietet die Website der ver.di-Initiative *Gute Arbeit*. Zum Download sind dort etliche Materialien eingestellt, u.a. die vorliegende Publikation und die anderen Titel der ver.di-Reihe *Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten* unter: www.innovation-gute-arbeit.verdi.de/gute-arbeit/materialien-und-studien/ver-di-arbeitsberichterstattung

Sämtliche Abbildungen der vorliegenden Publikation gibt es dort sowie bei www.aber-sicher.org auch separat zum Download

Gemeinsam für GUTE ARBEIT

■ Impressum

**Arbeitsbedingungen im Sicherheitsgewerbe
So beurteilen die Beschäftigten die Lage**

Ein Report auf Basis des DGB-Index Gute Arbeit

■ **ver.di-Reihe Arbeitsberichterstattung
aus der Sicht der Beschäftigten - 12**

August 2018

Herausgeber:

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

Datenanalyse:

Umfragezentrum Bonn (uzbonn)

Redaktion:

Peter Kulemann, büro für publizistik, Hamburg
Arno Peukes, ver.di-Bundessekretär Sicherheit
Anke Thorein, ver.di Bereich Innovation und Gute Arbeit

Satz und Gestaltung:

kahlfeldt und müller
Agentur für Kommunikation, Hamburg

Druck:

Druckerei Zollenspieker Kollektiv GmbH, Hamburg

V.i.S.d.P.:

Karl-Heinz Brandl, ver.di