

Berlin, 18. September 2019  
rot-ar



Vereinte  
Dienstleistungs-  
gewerkschaft

Bundesvorstand

## ver.di: Arbeiten mit Menschen muss besser anerkannt und bezahlt werden – Studie zeigt Defizite im Dienstleistungssektor

MEDIENINFORMATION

5 Beschäftigte, die mit Kundinnen und Kunden, Patientinnen und Patienten, Bürgerinnen und Bürgern, Klientinnen und Klienten oder Lernenden arbeiten, sehen ihre Leistungen oft nicht ausreichend wertgeschätzt. Nur 22 Prozent dieser interaktiv Arbeitenden sind der Auffassung, dass die spezifischen Anforderungen ihrer Tätigkeit bei ihrem Einkommen berücksichtigt werden. Das ist das Ergebnis einer ver.di-Sonderauswertung auf Basis der repräsentativen DGB-Index-Befragung Gute Arbeit 2018, die auf den Angaben von annähernd 6.000 befragten Beschäftigten im Dienstleistungssektor beruht. 70 Prozent der befragten Beschäftigten des Dienstleistungssektors gaben an, sehr häufig oder oft im direkten Kontakt mit Kundinnen und Kunden, Patientinnen und Patienten, Klientinnen und Klienten, Bürgerinnen und Bürgern oder Lernenden zu arbeiten. Diese Arbeit mit Menschen unterscheidet sich von nicht-interaktiver Arbeit.

15 So sehen laut ver.di-Sonderauswertung interaktiv Arbeitende in höherem Maß einen Sinn in ihrer Tätigkeit; aber die emotionalen und körperlichen Belastungen sind stärker ausgeprägt. Sie müssen eher ihre Gefühle verbergen und sind Streitigkeiten mit der Kundschaft ausgesetzt. Auffallend ist, dass interaktiv Arbeitende wesentlich stärker Arbeitshetze ausgesetzt sind. 20 So geben 59 Prozent von ihnen an, sehr häufig oder oft von Arbeitshetze betroffen zu sein. Bei Beschäftigten, die nie oder selten Kundenkontakt haben, sind es dagegen nur 42 Prozent. 28 Prozent der interaktiv Arbeitenden im Dienstleistungssektor geben an, es komme sehr häufig oder oft vor, dass sie Abstriche bei der Qualität der von ihnen angebotenen Dienstleistungen machen müssen, um ihr Arbeitspensum zu schaffen. Bei nicht interaktiv arbeitenden Beschäftigten sind es hingegen nur 20 Prozent.

25 "Die Arbeit mit Menschen muss humanisiert werden", sagte der ver.di-Vorsitzende **Frank Bsirske**. Dazu bedürfe es mehr arbeits- und tarifpolitischer Aufmerksamkeit und verstärkter Forschungsanstrengung. „Die Kompetenzen der interaktiv Arbeitenden müssen endlich anerkannt und angemessen bezahlt werden. Arbeit mit Menschen muss genauso wertgeschätzt werden wie die Arbeit an und mit Maschinen."

35

*Für Rückfragen: Anke Thorein, Tel. 030-69.56.13.66*

*Die ver.di-Studie finden Sie unter <https://tinyurl.com/yyaal54z>*

V.i.S.d.P.:

Richard Rother  
ver.di-Bundesvorstand  
Paula-Thiede-Ufer 10  
10179 Berlin

Tel.: 030/6956-1011  
und -1012  
Fax: 030/6956-3001

E-Mail:  
pressestelle@verdi.de