

Arbeitszeitrealitäten im Dienstleistungssektor

Die Arbeitszeit ist ein wesentlicher Bestandteil des Arbeitsverhältnisses. Im Rahmen eines Normalarbeitsverhältnisses schuldet der Arbeitnehmer seinem Arbeitgeber in der Regel 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 wie beispielsweise die aktuelle Diskussion über die Forderung der Bundesvereinigung der deutschen Arbeitgeberverbände (BDA) zur Änderung der täglichen Höchstarbeitszeit von derzeit acht Stunden auf eine wöchentliche Höchstarbeitszeit von 48 Stunden. Darüber hinaus beeinflussen die Lage und der zeitliche Umfang der geleisteten Arbeit maßgeblich auch die Gesundheit der Beschäftigten sowie die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben (siehe Arlinghaus/Nachreiner sowie Beermann/Rothe in diesem Band).

Auch der Dienstleistungssektor, einer der bedeutendsten Pfeiler der deutschen Wirtschaft,¹ unterlag in den vergangenen Jahren zahlreichen, die Arbeitsrealität der Beschäftigten betreffenden Veränderungen wie die Einführung von Arbeitszeitkonten oder die Ausweitung atypischer Arbeitszeiten. Im Rahmen einer Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit wurde die Arbeitszeitsituation im Dienstleistungssektor analysiert. Eine Auswahl der Ergebnisse wird im Folgenden vorgestellt.²

Arbeitszeitrealitäten und -wünsche im Dienstleistungssektor

Dauer der Arbeitszeit

Im Durchschnitt beträgt die vereinbarte wöchentliche Arbeitszeit im Dienstleistungssektor 33,9 Stunden. Differenziert nach Arbeitszeitumfang liegt sie

1 Der Dienstleistungssektor erwirtschaftet 69 Prozent des BIP und fast drei Viertel der Erwerbstätigen sind hier beschäftigt (Stand 2013, BMWi o.J.) <http://www.bmwi.de/DE/Themen/Mittelstand/Mittelstandspolitik/dienstleistungen,did=239884.html>.

2 Der Bericht zur Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit hinsichtlich der Arbeitszeitsituation im Dienstleistungssektor ist unter www.innovation-gute-arbeit.verdi.de/gute-arbeit/materialien-und-studien abrufbar.

bei Vollzeitbeschäftigten und Auszubildenden bei durchschnittlich 39,8 Stunden. Teilzeitbeschäftigte kommen auf durchschnittlich 23,0 Stunden pro Woche. Vor allem unter Frauen ist Teilzeitbeschäftigung stark verbreitet: 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 Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) kommt zu dem Ergebnis, dass die Gründe für Teilzeitarbeit je nach Geschlecht unterschiedlich sind (Wagner 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 wegen persönlicher oder familiärer Verpflichtungen wie Kinderbetreuung und Pflege älterer Angehöriger für eine Teilzeitbeschäftigung.

Überstunden verlängern die Arbeitszeit. Ein Blick in den Dienstleistungssektor zeigt, dass von den hier Beschäftigten im Durchschnitt 3,9 Überstunden in der Woche geleistet werden. Differenziert nach Beschäftigungsumfang, liegen die Vollzeitbeschäftigten mit ebenfalls durchschnittlich 3,9 Überstunden im Gesamtdurchschnitt, Teilzeitbeschäftigte leisten durchschnittlich 3,8. Im Vergleich zum bundesweiten Durchschnitt liegt damit die Anzahl der Überstunden von Teilzeitbeschäftigten (bundesweit Gesamtwirtschaft: 2,1 Stunden) deutlich höher, von Vollzeitbeschäftigten niedriger (bundesweit Gesamtwirtschaft: 5,4 Stunden; Weber et al. 2014). Die wöchentliche Höchstarbeitszeit beträgt, ausgehend von einer werktäglichen Arbeitszeit von acht Stunden und sechs Werktagen pro Woche, dem Arbeitszeitgesetz zufolge 48 Wochenstunden. Überlange Arbeitszeiten von mehr als 48 Stunden in der Woche leisten 18,6 Prozent der Vollzeitbeschäftigten im Dienstleistungssektor. Unterschiede ergeben sich entlang der Merkmale »Geschlecht«, »Führungsposition« und »höchstem beruflichen Bildungsabschluss«. Demnach leisten eher Männer und eher Führungskräfte überlange Arbeitszeiten, ebenso wie Beschäftigte mit (Fach-)Hochschulabschluss.

Recht weit verbreitet ist es auch, Erholungspausen zu verkürzen oder ganz ausfallen zu lassen, um das Arbeitspensum bewältigen zu können. Dass dies sehr häufig oder oft geschieht, gaben 36,2 Prozent der Beschäftigten an, 36,5 Prozent der Befragten tun dies selten. Lediglich 27,3 Prozent verkürzen nie ihre Erholungspausen oder lassen diese ausfallen. Insbesondere mit Blick auf die insgesamt steigende Arbeitsintensität und Zunahme psychischer Fehlbeanspruchungen sowie Erkrankungen in der Arbeitswelt muss das als problematisch gewertet werden (siehe Arlinghaus/Nachreiner sowie Rothe/Beermann/Wöhrmann in diesem Band).

Arbeitszeiten: Empirische Befunde

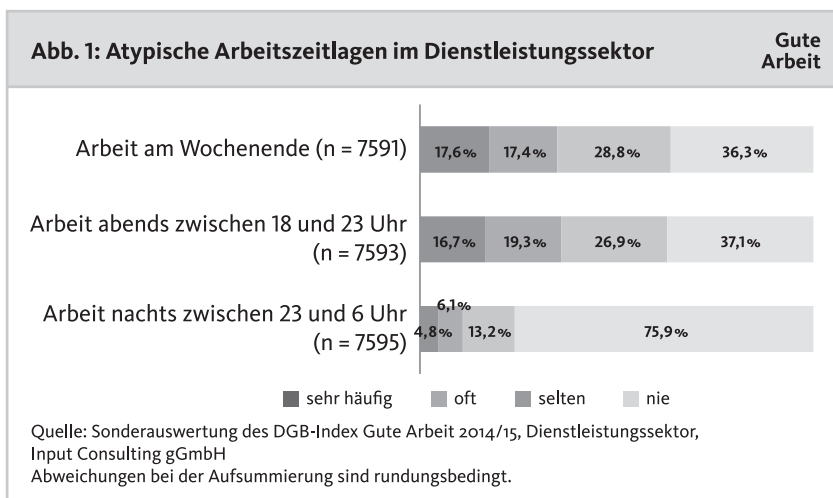
Arbeitszeitlagen

Ein weiterer wesentlicher, die Arbeitszeitrealität der Beschäftigten prägender Aspekt ist neben dem Arbeitszeitumfang auch die Lage der Arbeitszeit. Dabei zeigt sich im Dienstleistungssektor ein deutlicher Trend zu atypischen Arbeitszeiten: Lediglich knapp ein Viertel der Befragten arbeitet nie abends, nachts oder am Wochenende. Demgegenüber gehen 36,0 Prozent der Beschäftigten des Dienstleistungssektors sehr häufig oder oft abends ihrer Arbeit nach, 35,0 Prozentarbeiten sehr häufig oder oft am Wochenende. Nachts arbeiten 10,9 Prozent der Befragten sehr häufig oder oft.

Weniger weit verbreitet ist der Schichtdienst: 30,8 Prozent der befragten Beschäftigten arbeiteten 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.

Arbeitszeiterfassung

Die Arbeitszeiterfassung erfolgt in der Regel maschinell bzw. elektronisch (37,7 Prozent) oder die Beschäftigten erfassen die Zeit selbst (27,8 Prozent). Eher selten wird die Arbeitszeiterfassung durch den Vorgesetzten vorgenommen (11,7 Prozent). Bei 22,7 Prozent der befragten Beschäftigten findet keine Arbeitszeiterfassung statt. 64,3 Prozent der Beschäftigten verfügen über ein Arbeitszeitkonto, auf dem über mehrere Wochen Plus- und Minusstunden verrechnet werden. Wenn ein solches Konto existiert, beträgt der Ausgleichs-



zeitraum bei 13,8 Prozent der Befragten ein Monat, bei 18,1 Prozent ein bis sechs Monate, bei 37,0 Prozent sechs Monate bis zu einem Jahr und bei 31,1 Prozent über ein Jahr.

Freiräume wie Einflussmöglichkeiten auf die Gestaltung der Arbeitszeit

Freiräume in der Arbeit wie beispielsweise Einflussmöglichkeiten auf die Gestaltung der Arbeitszeit helfen nicht nur bei der Bewältigung von Zeitdruck und Arbeitsstress, sondern auch bei der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben (vgl. etwa Rothe und Beermann 2015; Wirtz 2010). Von daher bilden entsprechende Handlungsspielräume eine wesentliche Ressource im Arbeitsleben.

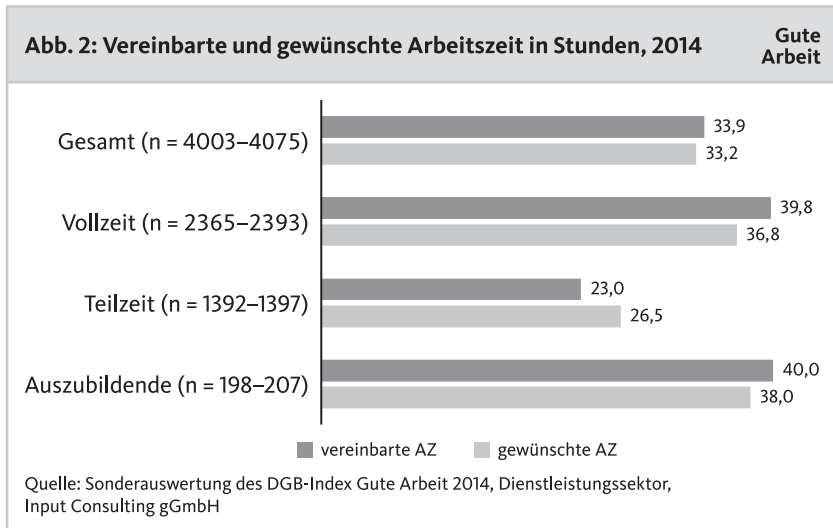
Im Dienstleistungssektor erweist sich die Möglichkeit zur selbständigen Arbeitsplanung über alle Branchen hinweg betrachtet als relativ hoch. So können 64,1 Prozent der Beschäftigten in (sehr) hohem Maß ihre Arbeit selbständig planen und einteilen. Anders stellt sich die Situation hinsichtlich der Arbeitszeitgestaltung dar. Demnach haben weniger als die Hälfte der Befragten (46,0 Prozent) in (sehr) hohem Maß Einfluss auf die Gestaltung ihrer Arbeitszeit. Bei 28,1 Prozent sind die Einflussmöglichkeiten diesbezüglich gering, weitere 26,0 Prozent haben gar keinen Einfluss auf die Arbeitszeitgestaltung. Tendenziell erweisen sich die Einflussmöglichkeiten bei Führungskräften und bei höher qualifizierten Beschäftigten im Vergleich zu anderen Beschäftigtengruppen als größer.

Wenn die Beschäftigten Einfluss auf die Gestaltung ihrer Arbeitszeit haben, dann insbesondere durch die Möglichkeit, kurzfristig einen Tag frei zu nehmen (58,0 Prozent) und durch die 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). Sehr selten gibt es in den Unternehmen zudem 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 drei Stunden und Auszubildende zwei Stunden kürzer arbeiten. Dagegen würden Teilzeitbeschäftigte ihre Arbeitszeit gerne durchschnittlich um 3,5 Wochenstunden verlängern.³

³ 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=4123).



Vollzeitbeschäftigte Männer bevorzugen 38 Wochenstunden, vollzeitbeschäftigte Frauen 35 Stunden. 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 (insgesamt sind dies 26 Prozent der Befragten) präferiert kürzere Arbeitszeiten. Insgesamt wünschen sich 78 Prozent dieser Personengruppe kürzere Arbeitszeiten: 34,5 Prozent eine 40-Stunden Woche, 12,6 Prozent bevorzugen 35 Wochenstunden und 10,7 Prozent 30 Stunden.

Arbeitszeit und Belastung

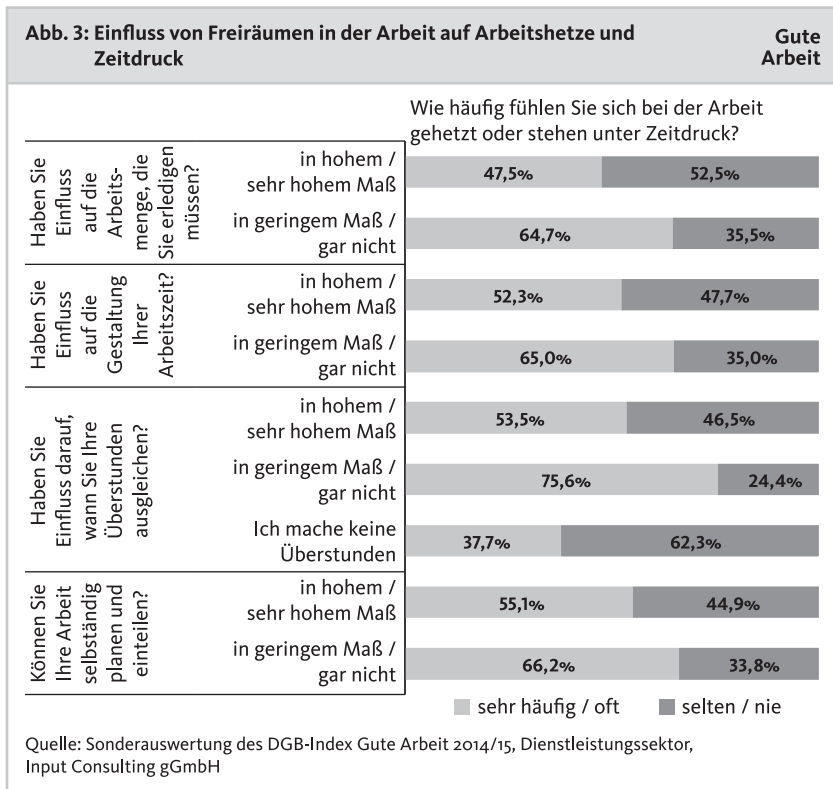
Die Gestaltung der Arbeitszeit wie etwa ihre Dauer, Lage und Verteilung, ist ein zentrales Element im Arbeits- und Gesundheitsschutz. Grundlage ist die arbeitswissenschaftliche Erkenntnis, dass die Arbeitszeit in vielerlei Hinsicht entscheidend für die Gesundheit und das Wohlbefinden der Beschäftigten ist. So kommen Nachreiner et al. (2005, siehe Arlinghaus/Nachreiner in diesem Band) 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.

Die Ergebnisse der Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2014/15 ergänzen diese Befunde und zeigen für den Dienstleistungssektor einen

Roth: Arbeitszeitrealitäten im Dienstleistungssektor

eindeutigen Zusammenhang zwischen der Anzahl der tatsächlich geleisteten Wochenstunden und dem Wohlbefinden der Beschäftigten. Demnach steigt der Anteil derer, die sich an Arbeitstagen in (sehr) hohem Maße erschöpft fühlen und die in (sehr) hohem Maße auch in ihrer arbeitsfreien Zeit nicht richtig abschalten können mit der Anzahl der tatsächlich geleisteten Wochenarbeitsstunden: Während der Anteil der körperlich und emotional Erschöpften bei denjenigen mit Normalarbeitszeiten bis zu 40 Wochenstunden bei 46,9 Prozent liegt, kommen Beschäftigte mit einer tatsächlichen Wochenarbeitszeit von über 60 Stunden auf einen Anteil von 67,9 Prozent.

Neben der tatsächlichen Wochenarbeitszeit spielt eine Reihe weiterer Faktoren, die das Arbeitspensum insgesamt betreffen, eine wesentliche Rolle. 36,2 Prozent der Befragten verkürzen sehr häufig oder oft Erholungspausen oder lassen sie sogar ganz ausfallen. Von 27,3 Prozent der Beschäftigten wird sehr häufig oder oft erwartet, dass sie auch außerhalb ihrer normalen Arbeits-



Arbeitszeiten: Empirische Befunde

zeit für ihre Arbeit erreichbar sind. 21,3 Prozent der Befragten nehmen sehr häufig oder oft Arbeit mit nach Hause, und 19,9 Prozent leisten sehr häufig oder oft außerhalb ihrer normalen Arbeitszeit unbezahlte Mehrarbeit. Es zeigt sich, dass Beschäftigte, die sehr häufig oder oft mit diesen Anforderungen konfrontiert sind, sich auch sehr häufig oder oft nach Arbeitstagen emotional oder körperlich erschöpft fühlen bzw. in ihrer arbeitsfreien Zeit nicht richtig abschalten können.

Dabei helfen Freiräume in der Arbeit – wie Einflussmöglichkeiten auf die Arbeitszeit – beim Umgang mit Zeitdruck und Stress (vgl. etwa Semmer 1990; Baillod 1997). So erweist sich auch in der vorliegenden Sonderauswertung der Anteil der gehetzten Beschäftigten unter denjenigen als geringer, die über hohe Freiräume in der Arbeit verfügen im Vergleich zu denjenigen mit weniger Gestaltungsspielraum. Am Niedrigsten ist der Anteil der gehetzten Beschäftigten unter denen, 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 denen, die ihre Arbeit selbständig planen und einteilen können (55,1 Prozent).

Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben

Wenn es um die Vereinbarkeit von Privat- und Berufsleben geht, sind die Länge der Arbeitszeit und die Vereinnahmung durch die Arbeit entscheidend. Denn Zeit ist eine endliche Ressource, woran auch ein Einfluss auf die Lage der Arbeitszeit nichts ändert. Bei der Aufteilung der Zeit auf Arbeit, Schlaf und Freizeit – in der Zeit für Familie, Ehrenamt etc. zu organisieren ist – handelt es sich um ein Nullsummenspiel, so dass eine Vergrößerung des einen Anteils eine Reduktion eines anderen Bereiches nach sich zieht (Nachreiner und Grzech-Sukalo 1997).

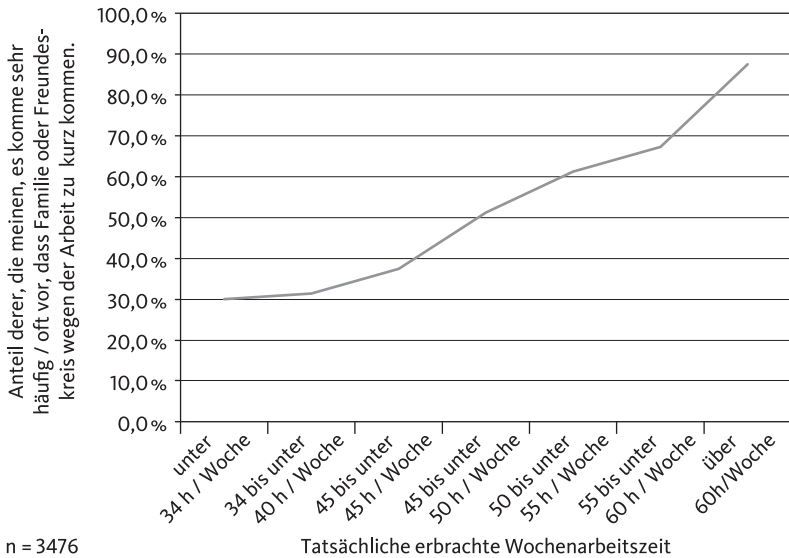
Entsprechend schwierig wird es, wenn die beruflichen Verpflichtungen sehr viel Zeit einnehmen, wie die Ergebnisse der vorliegenden Sonderauswertung zeigen. Der Anteil derjenigen, die meinen, Familie oder Freundeskreis kämen wegen der Arbeit zu kurz, steigt mit der Anzahl der wöchentlichen Arbeitsstunden kontinuierlich an.

Betrachtet man beispielsweise 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).

Schwierigkeiten bei der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben können sich nicht nur ergeben, wenn lange und viel gearbeitet wird, sondern zusätz-

Abb. 4: Zusammenhang zwischen Arbeitszeitdauer und Zeit für Privat- und Familienleben

Gute Arbeit



n = 3476

Quelle: Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit 2014/15, Dienstleistungssektor, Input Consulting GmbH

lich durch die Lage der Arbeitszeit. Bereits Untersuchungen in den 1950er und 60er Jahren haben gezeigt, dass mit verschiedenen Formen der Schicht- und Nachtschichtarbeit erhebliche Beeinträchtigungen des Familien- und Privatlebens verbunden sein könne, so etwa Schwierigkeiten, an regelmäßig stattfindenden gesellschaftlichen Anlässen teilzunehmen (Ulich 2005). Dass die Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben bei Schichtarbeit schwierig ist, zeigt sich auch an den Ergebnissen der Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit für den Dienstleistungssektor eindrücklich. 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. 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 atypi-

Arbeitszeiten: Empirische Befunde

sche Arbeitszeiten beispielsweise am Wochenende, am Abend oder in der Nacht haben. 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.

Arbeitszeitrealitäten in zwei ausgewählten Dienstleistungsbranchen

Schon allein die tariflich vereinbarte Wochenarbeitszeit unterscheidet sich in den Dienstleistungsbranchen teilweise erheblich voneinander (siehe Kocsis in diesem Band). Auch hinsichtlich der tatsächlich geleisteten Arbeitszeit sind Branchenunterschiede erkennbar. Durchschnittlich arbeiteten im Dienstleistungssektor die Beschäftigten im Bereich Information und Telekommunikation mit 1455,5 Arbeitsstunden pro Kopf am meisten, Beschäftigte im Bereich Grundstücks- und Wohnungswesen mit jeweils 1084,0 Arbeitsstunden am kürzesten (IAB 2016). Neben der Dauer der Arbeitszeit zeigen sich auch hinsichtlich ihrer Lage große Unterschiede. Dies gilt insbesondere für Schichtarbeit und atypische Arbeitszeiten, die in den vergangenen Jahren vor allem im Dienstleistungssektor stark zugenommen haben, insbesondere bei den öffentlichen 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 auf die Möglichkeiten zur Vereinbarkeit von Privat- und Berufsleben. Daher ist zu erwarten, dass sich die mit den unterschiedlichen Arbeitszeitrealitäten verbundene Belastungssituation in den Branchen auch jeweils anders darstellt. Am Beispiel zweier ausgewählter Branchen wird dies im Folgenden verdeutlicht.⁴

Informations- und Telekommunikationstechnologiebranche

In der IKT-Branche verfügen die Arbeitnehmer/innen häufig über ein hohes Maß an Souveränität. Viele Beschäftigte arbeiten unter so genannter »Vertrauensarbeitszeit«. Unternehmensleitung und Vorgesetzte vertrauen darauf, dass die Beschäftigten ihre Arbeitsaufgaben in der vorgesehenen Arbeitszeit eigenverantwortlich erfüllen. Die Beschäftigten sind selbst für die Gestaltung und Erfassung der Arbeitszeit verantwortlich. Die Verantwortung zur Einhal-

4 Neben den im Folgenden dargestellten Branchen finden sich in der Veröffentlichung der ausführlicheren Studie die Beschreibung der Arbeitszeitrealitäten im Bankgewerbe, den öffentlichen Verwaltungen und dem Einzelhandel unter www.innovation-gute-arbeit.verdi.de/gute-arbeit/materialien-und-studien

tung der gesetzlichen und tariflichen Arbeitszeitregelungen liegt jedoch weiterhin beim Arbeitgeber.

Was die Erfassung der Arbeitszeit in der Branche betrifft, so wird bei über zwei Drittel der Beschäftigten die Zeit nicht vom Betrieb erfasst: So erfolgt die Erfassung meist durch die Beschäftigten selbst (41,8 Prozent), oder es findet keine Erfassung statt (25,7 Prozent). Lediglich 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. Beschäftigte, die ihre Arbeitszeit selbst erfassen und diejenigen, von denen keine Arbeitszeit erfasst wird, arbeiten deutlich häufiger abends zwischen 18:00 und 23:00 Uhr (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. Neben den langen Arbeitszeiten ist der Anteil derer, die in (sehr) hohem Maß unbezahlte Mehrarbeit leisten, unter Beschäftigten ohne Zeiterfassung bzw. mit Selbsterfassung deutlich höher als bei denjenigen, die eine maschinelle bzw. elektronische Arbeitszeiterfassung haben. 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, sie fühlten sich in der Arbeit gehetzt oder unter Zeitdruck stehend. 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).

Dagegen erweisen sich die Handlungsmöglichkeiten in der Arbeit wie beispielsweise der Einfluss auf die Gestaltung der Arbeitszeit als recht hoch. 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 ohne Zeiterfassung bzw. mit Selbsterfassung tendenziell mehr Einfluss auf

Arbeitszeiten: Empirische Befunde

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.

Die insgesamt recht hohen Anforderungen in der IKT-Branche beeinflussen auch das gesundheitliche Wohlbefinden der Beschäftigten. So meinen 41,1 Prozent der befragten IKT-Beschäftigten, sie könnten sehr häufig bzw. oft auch in ihrer arbeitsfreien Zeit nicht richtig abschalten, und 33,1 Prozent der Beschäftigten fühlen sich sehr häufig bzw. oft nach Arbeitstagen körperlich und emotional erschöpft. Korrelationsanalysen zeigen, dass die Fähigkeit, ob man in der arbeitsfreien Zeit richtig abschalten kann, sowie die körperliche und emotionale Erschöpfung stark von den jeweiligen Arbeitszeitanforderungen abhängen. Beschäftigte können weniger abschalten und sind eher erschöpft, 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.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Arbeitszeitsituation in der IKT-Branche sehr stark von Mehrarbeit, überlangen Arbeitszeiten und starkem Zeitdruck geprägt ist. 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 nicht die geleistete Arbeitszeit heranzieht, nicht voll entfalten kann.

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 Patient/innen, deren Angehörigen und den Kolleg/innen, auch vor- und nachgelagerter Bereiche bestimmt. 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 Krankenhäusern⁵ angeben, sie hätten in hohem bzw. sehr hohem Maß das Gefühl, sie müssten in den letzten Monaten mehr Arbeit in der gleichen Zeit schaffen als früher. Der Anteil derjenigen, die sich in der Arbeit gehetzt fühlen, liegt mit 93,4 Prozent extrem hoch. Die Ursachen für den Zeitdruck sehen 91,8 Prozent der befragten Pflegekräfte in einer zu knappen Personalbemessung (siehe dazu Kunkel 2016 sowie Kunkel/Jäger in diesem Band). An zweiter Stelle der Ursachen stehen zu viele gleichzeitig zu bearbeitende Vorgänge (69,6 Prozent), gefolgt von un-

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

geplanten Zusatzaufgaben (68,1 Prozent) und einer zu hohen Erwartungshaltung der Patientinnen und Patienten (61,2 Prozent).

Als problematisch stellt sich zudem die Überstundensituation heraus. Im Durchschnitt leisten die Pflegekräfte 4,3 Überstunden in der Woche. Lediglich 35,8 Prozent der befragten Pflegekräfte arbeiten nicht über den vereinbarten Arbeitszeitumfang hinaus. Die Arbeitszeitsituation verschärft sich zusätzlich durch die in der Pflege weit verbreiteten atypischen Arbeitszeiten: 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. Sehr weit verbreitet ist Arbeit am Abend (74,7 Prozent) und am Wochenende (71,1 Prozent). Auch noch recht häufig wird nachts gearbeitet (46,1 Prozent).

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 und 14,9 Prozent einige Tage vorher. Wobei es hier sehr große Unterschiede zwischen Voll- und Teilzeitkräften gibt. Demnach werden die Teilzeitkräfte meist erst am betreffenden Tag selbst informiert (53,4 Prozent), bei den Vollzeitbeschäftigten ist es in der Regel einen Tag vorher (85,3 Prozent).

Die Belastung, die aus der Arbeitszeitsituation in der Pflege resultieren kann, hängt nicht nur von der Anzahl der geleisteten Überstunden ab, sondern auch davon, 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. Einfluss auf die Gestaltung ihrer Arbeitszeit haben nur 22,5 Prozent der Befragten und nur 46,1 Prozent der Pflegekräfte haben Einfluss darauf, wann sie ihre Überstunden ausgleichen.

Die Arbeitszeitsituation in den Krankenhäusern beeinflusst wesentlich das Wohlbefinden der Beschäftigten. So fühlen sich knapp drei Viertel 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. So ist es kaum verwunderlich, dass 72,8 Prozent der befragten Pflegekräfte meinen, sie könnten unter den derzeitigen Anforderungen ihre jetzige Tätigkeit eher nicht bis zum gesetzlichen Rentenalter ohne Einschränkungen ausüben. Lediglich 20,6 Prozent äußern sich diesbezüglich optimistisch und 6,6 Prozent können dazu keine Aussage treffen.

Arbeitszeiten: Empirische Befunde

Die Arbeit im Pflegedienst der Krankenhäuser ist durch eine Vielzahl von 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. Hinzu kommen emotionale Anforderungen durch den Umgang mit Kranken und deren Angehörigen und die atypischen Arbeitszeiten durch Schicht- und Wochenenddienst, die die Belastungssituation insgesamt verstärken. 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 drei Viertel der befragten Beschäftigten nicht davon aus, dass sie unter den derzeitigen Anforderungen ihre Tätigkeit ohne Einschränkung bis zum Rentenalter werden ausüben können.

Fazit

In den vergangenen Jahren hat sich die Arbeitsrealität der Beschäftigten stark gewandelt. Insbesondere unterlag die Arbeitszeit als zentrales, die Arbeitssituation wesentlich bestimmendes Element, zahlreichen Veränderungen wie die Einführung von Arbeitszeitkonten oder die Ausweitung atypischer Arbeitszeitlagen, gerade auch im Dienstleistungssektor. Derzeit liegt der vereinbarte Arbeitszeitumfang von Vollzeitbeschäftigten im Dienstleistungssektor bei 39,8 Wochenstunden, bei Teilzeitbeschäftigten sind es 23 Stunden. Es zeigt sich, dass traditionelle Erwerbs- und Arbeitszeitmuster auch im Dienstleistungssektor nach wie vor verbreitet sind. Demnach arbeiten vor allem Frauen in Teilzeit, meist um persönlichen oder familiären Verpflichtungen nachkommen zu können. Ein Abgleich zwischen vereinbarter und tatsächlicher Arbeitszeit kommt zu dem Ergebnis, dass die Beschäftigten im Durchschnitt 3,9 Überstunden in der Woche leisten. Überlange Arbeitszeiten von 48 Stunden und mehr pro Woche weisen 18,6 Prozent der Beschäftigten auf. Hinsichtlich der Lage der Arbeitszeit zeigt sich eine relativ weite Verbreitung atypischer Arbeitszeiten. Lediglich knapp ein Viertel der Beschäftigten im Dienstleistungssektor arbeitet nie abends, nachts oder am Wochenende. Die Ergebnisse der Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit bestätigen, dass die Arbeitszeitgestaltung wesentlichen Einfluss auf das Wohlbefinden der Beschäftigten hat. Das Gefühl, an Arbeitstagen erschöpft zu sein ebenso wie auch in der arbeitsfreien Zeit nicht richtig abschalten zu können, hängt stark von der Anzahl der geleisteten Wochenarbeitsstunden ab und davon, wie hoch andere Arbeitszeitanforderungen sind, wie unbezahlte Mehrarbeit, ständige Erreichbarkeit und zu wenige Pausen durch zu hohe Arbeitsmen-

gen. Andererseits können Freiräume in der Arbeit beim Umgang mit Zeitdruck und Stress helfen, insbesondere auch, wenn sie die Arbeitszeitgestaltung betreffen. Dasselbe gilt für die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben: Freiräume erleichtern die Abstimmung der beiden Lebensbereiche, wohingegen lange Arbeitszeiten, atypische Arbeitszeitlagen und Schichtarbeit das Gefühl stärken, Familie und Freunde kämen wegen der Arbeit zu kurz.

Aus den Ergebnissen der Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit ergeben sich für die Arbeitszeitgestaltung im Dienstleistungssektor insbesondere die Anforderungen, überlange Arbeitszeiten zu vermeiden, die Erreichbarkeit der Beschäftigten außerhalb der regulären Arbeitszeit zu begrenzen und auf die Einhaltung der Pausenregelungen zu achten. Überdies kann die Gesunderhaltung der Beschäftigten unterstützt und die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben vereinfacht werden, wenn die Beschäftigten selbst Einfluss auf die Arbeitszeitgestaltung haben, indem sie beispielsweise selbst bestimmen können, wann sie ihre Überstunden abbauen, indem sie kurzfristig einen Tag frei nehmen, oder auch von zu Hause aus arbeiten können. Es gilt, Arbeitszeit im Sinne der Beschäftigten, im Sinne Guter Arbeit, zu gestalten.

Literatur

- Baillod, Jürg (1997): Bewertung flexibler Arbeitszeitsysteme. In: Baillod, Jürg/Davatz, Felix/Luchsinger, Christine/Stamatiadis, Martin / Ulich, Eberhard (Hrsg.): *Zeitenwende Arbeitszeit. Wie Unternehmen die Arbeitszeit flexibilisieren*. Zürich: vdf Hochschulverlag AG, S. 29–76.
- Blanke, Sandro (2015): Arbeitszeitschutz. In: vom Stein, Jürgen/Rothe, Isabel/Schlegel, Rainer (Hrsg.): *Gesundheitsmanagement und Krankheit im Arbeitsverhältnis*. München: C.H. Beck, S. 190–203.
- 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 (21.04.2016).
- Kunkel, Kalle (2016): Kampf gegen die Burnout-Gesellschaft in Zeiten der Digitalisierung. Der Tarifkonflikt an der Charité um Gesundheitsschutz und Mindestbesetzung. In: Schröder, Lothar/Urban, Hans-Jürgen (Hrsg.): *Gute Arbeit. Digitale Arbeitswelt – Trends und Anforderungen*. Jahrbuch Gute Arbeit 2016, S. 253–266.
- Leser, Carina/Tisch, Anita/Tophoven, Silke (2013): Schichtarbeit und Gesundheit. Beschäftigte an der Schwelle zum höheren Erwerbsalter. Hrsg. v. Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB). Nürnberg (IAB-Kurzbericht, 21/2013). Online verfügbar unter <http://doku.iab.de/kurzber/2013/kb2113.pdf> (21.4.2016).
- Nachreiner, Friedhelm / Grzech-Sukalo, Hiltraud (1997): Flexible Formen der Arbeitszeit. In: Luczak, Holger/Müller, Thomas (Hrsg.): *Handbuch Arbeitswissenschaft*. Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag.
- Nachreiner, Friedhelm/Rädiker, Britta/Janßen, Daniela/Schomann, Carsten (2005): Untersuchungen zum Zusammenhang zwischen der Dauer der Arbeitszeit und gesundheit-

Arbeitszeiten: Empirische Befunde

- lichen Beeinträchtigungen. Ergebnisse einer Machbarkeitsstudie. Gefördert von der Hans Böckler Stiftung. Oldenburg.
- Rothe, Isabel/Beermann, Beate (2015): Gestaltung von Arbeit und Gesundheit. In: Vom Stein, Jürgen/Rothe, Isabel / Schlegel, Rainer (Hrsg.): Gesundheitsmanagement und Krankheit im Arbeitsverhältnis. München: C. H. Beck, S. 221–238.
- Semmer, Norbert (1990): Streß und Kontrollverlust. In: Frei, Felix (Hrsg.): Das Bild der Arbeit. 1. Aufl. Bern: Huber, S. 190–207.
- Ulich, Eberhard (2005): Arbeitspsychologie. 6. Aufl. Zürich, Stuttgart: vdf Hochschulverlag AG und Schäffer-Poeschel Verlag.
- Wanger, Susanne (2015): Traditionelle Erwerbs- und Arbeitszeitmuster sind nach wie vor verbreitet. Hrsg. v. IAB. Nürnberg (IAB-Kurzbericht, 4). Online verfügbar unter <http://doku.iab.de/kurzber/2015/kb0415.pdf> (08.06.2016).
- Weber, Enzo/Wanger, Susanne/Weigand, Roland/Zapf, Ines (2014): Verbreitung von Überstunden in Deutschland. Hrsg. v. IAB. Nürnberg (IAB-Kurzbericht). Online verfügbar unter http://doku.iab.de/aktuell/2014/aktueller_bericht_1407.pdf (8.6.2016).
- 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 <http://oops.uni-oldenburg.de/928/1/wirlan10.pdf> (29.02.2016).
- Woratschka, Rainer (2010): Chronischer Pflegemangel. In: *Zeit online*, 2010. Online verfügbar unter <http://www.zeit.de/politik/2010-05/pflege-stellenabbau> (3.6.2016).