

»Wie häufig arbeiten Sie bei Ihrer Arbeit im direkten Kontakt mit KundInnen, PatientInnen oder vergleichbaren betriebsexternen Personengruppen zusammen?«



## DGB-Index Gute Arbeit Der Report 2018

Wie die Beschäftigten die Arbeitsbedingungen in Deutschland beurteilen

Mit dem Themenschwerpunkt:

Arbeit mit Kundschaft, PatientInnen, Lernenden etc.

► **Interaktionsarbeit**

## Vorwort

Reiner Hoffmann: Arbeit mit Menschen aufwerten! .....4

## 1. Arbeit mit Kundschaft und vergleichbaren Personengruppen

### 1.1 Ausmaß und Bedeutung

Zwei Drittel aller Beschäftigten leisten ihre Arbeit sehr häufig oder oft in direktem Kontakt mit Kundschaft etc. ....5

### 1.2 Arbeit mit Kundschaft etc. – Das Ausmaß nach Branchen und Beschäftigtengruppen

Im Gesundheitswesen sind 89 Prozent der Beschäftigten sehr häufig oder oft interaktiv tätig – dies ist der höchste Anteil im Branchenvergleich; doch auch im produzierenden Gewerbe arbeitet nahezu jede/r Zweite sehr häufig oder oft in direktem Kontakt mit Kundschaft oder vergleichbaren betriebsexternen Personengruppen. ....6

### 1.3 Interaktive Arbeit – die Personengruppen

57 Prozent der interaktiv Arbeitenden haben vorwiegend mit Kundschaft zu tun, 43 Prozent mit anderen Personengruppen. ....8

### 1.4 Interaktive Arbeit – die Art des Kontakts

Auch in Zeiten der Digitalisierung ist der persönliche Kontakt die mit Abstand häufigste Form der Interaktion. ....8

### 1.5 Die Arbeitsqualität unter dem Kriterium der emotionalen Anforderungen

Gefühle verbergen, mit herablassender Behandlung durch andere umgehen, Konflikte durchstehen – Beschäftigte mit Kundenkontakt arbeiten insgesamt unter überdurchschnittlich starken emotionalen Belastungen und Beanspruchungen. ....9

### 1.6 Psychisch belastende Erlebnisse bei interaktiver Arbeit

Davon sind insgesamt 17 Prozent der Beschäftigten sehr häufig oder oft betroffen; besonders hoch ist der Anteil im Sozialwesen mit 41 Prozent sowie mit 35 Prozent unter Beschäftigten, die aufgrund eines überhöhten Arbeitspensums Qualitätsabstriche bei der Arbeit machen müssen. ....10

## 1.7 Unterbewertung und Mangel an Unterstützung

Die besonderen Anforderungen, Belastungen und Gefährdungen, denen interaktiv Arbeitende ausgesetzt sind, werden sowohl bei der Entlohnung als auch bei der Gestaltung der Arbeitsbedingungen nur unzureichend berücksichtigt. ....12

## 1.8 Körperliche Schwerarbeit

31 Prozent der Beschäftigten, die sehr häufig/oft mit Kundschaft etc. zu tun haben, müssen körperlich schwer arbeiten (wie z.B. schwer heben tragen oder stemmen), 56 Prozent bei der Arbeit sehr häufig/oft ungünstige Körperhaltungen einnehmen. ....13

## 1.9 Interaktive Arbeit – was den Stress in besonderem Maße fördert

Zu viel Arbeit bei zu wenig Zeit und zu wenig Personal bereiten den Beschäftigten die größten Probleme. ....14

## 2. Der DGB-Index Gute Arbeit 2018

### 2.1 Die bundesweit repräsentativen Indexwerte

Für die Qualität der Arbeitsbedingungen wurde 2018 wie im Vorjahr ein Indexwert von 63 Punkten ermittelt; dieser Wert zeigt eine Arbeitsqualität im unteren Mittelfeld an. ....15

### 2.2 Der DGB-Index 2018 nach Branchen und Gruppen

Von den vierzehn Branchen weisen neun eine Arbeitsqualität im Bereich der Indexklasse unteres Mittelfeld auf, fünf erhielten Wertungen im oberen Mittelfeld. ....16

### 2.3 Der DGB-Index für Beschäftigte, die sehr häufig oder oft in direktem Kontakt mit Kundschaft etc. arbeiten

Die Arbeitsbedingungen dieser Gruppe – Zweidrittel aller Beschäftigten – zeichnen sich insbesondere durch starke Defizite bei der Gestaltung der emotionalen Anforderungen und bei der Arbeitsintensität aus, aber auch durch überdurchschnittliche Werte beim Sinn der Arbeit und bei den Entwicklungsmöglichkeiten. ....18

### 2.4 Die Prozentangaben zu den 42 Index bildenden Fragen

Der DGB-Index Gute Arbeit wird Jahr für Jahr neu aus den Antworten auf 42 Fragen zur Qualität der Arbeitsbedingungen errechnet, die jeweils einer bundesweit repräsentativen Stichprobe von Beschäftigten gestellt werden. Auf den Seiten 20 bis 23 werden sämtliche bedingungsbezogenen Antworten in einer tabellarischen Darstellung veröffentlicht. ....19

## Vorwort

### Arbeit mit Menschen aufwerten!

Der Arbeitsalltag von zwei Drittel aller Beschäftigten ist durch den direkten Kontakt mit anderen Menschen geprägt. Dabei geht es nicht um KollegInnen oder Vorgesetzte, sondern um KundInnen, PatientInnen, Lernende und andere Personengruppen. Interaktionsarbeit, wie die Arbeit mit Menschen auch genannt wird, beruht auf aktiver Kooperation. Das Arbeitsergebnis ist immer auch davon abhängig, wie erfolgreich diese Zusammenarbeit gestaltet wird.

Die Arbeit mit Menschen ist charakteristisch für viele Branchen und Berufsgruppen. Sie kennzeichnet nicht nur personenbezogene Dienstleistungen im Gesundheits- und Sozialwesen. Auch im Handel sowie im Hotel- und Gaststättengewerbe arbeitet die überwiegende Mehrheit aller Beschäftigten interaktiv. Und auch im produzierenden Gewerbe berichtet knapp jede/r zweite Beschäftigte, häufig direkt mit Kundschaft oder KlientInnen zu arbeiten.

Die Arbeit mit Menschen ist mit besonderen Anforderungen verbunden. Interaktive Arbeit bedeutet Abstimmung und Aushandlung, die Beschäftigten müssen mit den eigenen Gefühlen und den Gefühlen anderer umgehen und sie müssen auf unerwartete und überraschende Handlungen situativ reagieren. Das

kann für die Beschäftigten positiv sein, wenn sie für ihre Leistungen positive Rückmeldungen erhalten. Es kann zur Belastung werden, wenn die Situation durch Stress und Konflikte geprägt ist.

Bislang werden die spezifischen Anforderungen bei der Gestaltung interaktiver Arbeit nur unzureichend berücksichtigt. Das zeigen die Ergebnisse des DGB-Index Gute Arbeit. Zu wenig Zeit für die eigentliche Aufgabe, fehlende Unterstützung in psychisch belastenden Situationen und ein Einkommen, das die Besonderheiten interaktiver Tätigkeiten nicht berücksichtigt, sind häufig genannte Probleme.

Wie lässt sich die Arbeit mit Menschen gut gestalten? Zuallererst kommt es darauf an, die spezifischen Bedingungen interaktiver Arbeit zu erkennen und die Leistungen der Beschäftigten wertzuschätzen. Eine Aufwertung der Arbeit mit Menschen braucht entsprechende zeitliche und personelle Ressourcen, eine angemessene Entlohnung und Weiterbildungs- und Unterstützungsangebote. Das Ergebnis kommt allen zugute: den Beschäftigten durch gute und gesundheitsförderliche Arbeitsbedingungen und den KundInnen, PatientInnen etc. durch eine bessere Qualität der erbrachten Leistung.



DGB/Simone M. Neumann

**Reiner Hoffmann**

Vorsitzender des

Deutschen Gewerkschaftsbundes - DGB

# 1. Arbeit mit Kundschaft und vergleichbaren Personengruppen

## 1.1 Ausmaß und Bedeutung

**Zwei Drittel aller Beschäftigten leisten ihre Arbeit sehr häufig oder oft in direktem Kontakt mit Kundschaft etc.**

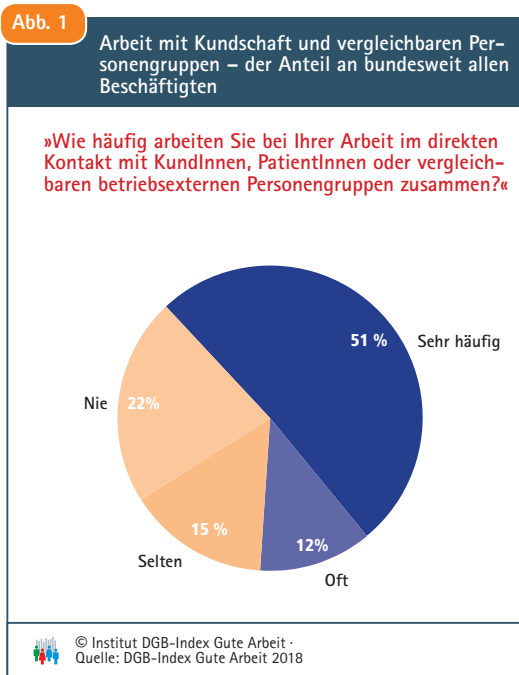
Das Einwirken auf Gegenstände war eine Epoche lang die Form, in der Erwerbsarbeit vornehmlich geleistet wurde – Herstellen, Bearbeiten, Transportieren. Heute hingegen wird ein beträchtlicher Teil der Arbeit in einer Interaktion von Beschäftigten mit betriebsexternen Personen vollbracht, für die sie als Dienstleister fungieren. **Abbildung 1** dokumentiert: 2018 arbeiten insgesamt 63 Prozent der Beschäftigten in Deutschland sehr häufig oder oft in direktem Kontakt mit Kundschaft, PatientInnen, Lernenden und anderen betriebsexternen Personengruppen. Selbst in klassischen Industriebranchen wie dem Maschinen- und Fahrzeugbau sind es 34 Prozent (s. **Abb. 2**). Und es gilt: Je mehr bei der Arbeit digitale Mittel zum Einsatz kommen, desto größer ist der Anteil der mit Kundschaft etc. Arbeitenden – bei hochgradig digitalisierter Arbeit beträgt er 66 Prozent. (Ein Ergebnis aus der Index-Repräsentativumfrage 2016.)

Wichtig für die Gestaltung der Arbeitsbedingungen: Beschäftigte, die sehr häufig oder oft mit Kundschaft etc. arbeiten, sind Belastungen ausgesetzt, die bei gegenstandsbezogenem Arbeiten gar nicht oder in deutlich geringerem Maße auftreten. Dazu zählen etwa:

- Konflikte und Streitigkeiten mit KundInnen etc. – 18 Prozent berichten, dass sie solchen sehr häufig oder oft ausgesetzt sind;
- vermehrt Arbeitssituationen, die vorher nicht einzuplanen sind: 62 Prozent müssen damit sehr häufig oder oft umgehen;
- gesteigerte Anforderungen an die emotionale Selbstkontrolle – dass sie sehr häufig/ oft ihre Gefühle verbergen müssen, sagen 38 Prozent der sehr häufig und 24 Prozent

der oft mit Kundschaft etc. Arbeitenden, aber nur 16 Prozent derjenigen, die dies selten und 17 Prozent, die es nie tun;

- Widersprüche, die dadurch entstehen, dass Beschäftigte Leistungen erbringen und Produkte anbieten müssen, von denen sie persönlich nicht überzeugt sind – 9 Prozent müssen dies sehr häufig/oft tun (im Gastgewerbe sind es sogar 24 Prozent, im Bereich Information und Kommunikation 19 Prozent, bei Erziehung und Unterricht 16 Prozent).



## Interaktionsarbeit

Arbeit mit Kundschaft und vergleichbaren betriebsexternen Gruppen ist Arbeit mit Subjekten und nicht mit lebenden Objekten. Im Kernbereich handelt es sich dabei um Interaktionsarbeit, denn KundInnen, PatientInnen etc. sind stets mehr als nur passive Zuseher. Die Arbeit mit ihnen ist nur möglich, wenn sie selbst zur Herstellung der Leistung oder Situation beitragen, die sie in Anspruch nehmen. Dies ereignet sich in geringem Maße, z.B. wenn ein Kunde in einem Fachgeschäft eine Sechskantmutter mit präziser Normangabe verlangt – Beratung unnötig. In höherem Maße geschieht es dort, wo eine aktive Rolle im Prozess erforderlich ist, z.B. bei Reha-Übungen, bei der Auswahl eines Finanzprodukts oder bei der Abfertigung am Flughafen durch Beschäftigte der Luftsicherheit.

## 1.2 Arbeit mit Kundschaft etc. – Das Ausmaß nach Branchen und Beschäftigtengruppen

Im Gesundheitswesen sind 89 Prozent der Beschäftigten sehr häufig oder oft interaktiv tätig – dies ist der höchste Anteil im Branchenvergleich; doch auch im produzierenden Gewerbe arbeitet nahezu jede/r Zweite sehr häufig oder oft in direktem Kontakt mit Kundschaft oder vergleichbaren betriebsexternen Personengruppen.

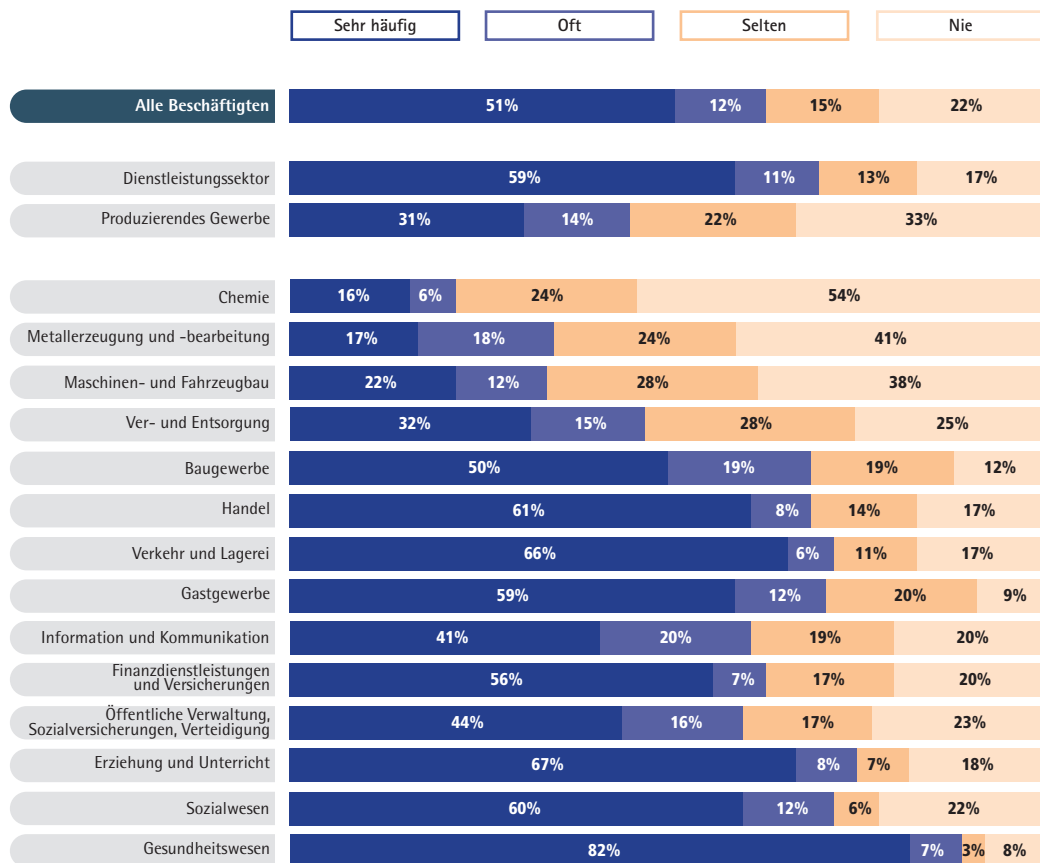
Im Dienstleistungssektor insgesamt beträgt der entsprechende Anteil zusammen 70 Prozent (59 Prozent sehr häufig, 11 Prozent oft), im produzierenden Gewerbe sind es 45 Prozent

(31 Prozent sehr häufig, 14 Prozent oft). In **Abbildung 2** ist das Gesamtergebnis nach Branchen veranschaulicht: Den höchsten Anteil gibt es im Gesundheitswesen, wo neun von zehn Beschäftigten interaktiv arbeiten – 82 Prozent sehr häufig, 7 Prozent oft. Im Bereich Erziehung und Unterricht sind es drei von vier (67 Prozent sehr häufig, 8 Prozent oft). Ähnlich hoch liegt die Quote im Sozialwesen mit insgesamt 72 Prozent (60 Prozent sehr häufig, 12 Prozent oft). Den geringsten Anteil gibt es in der Chemiebranche mit 22 Prozent (16 Prozent sehr häufig, 6 Prozent oft). Mit 54 Prozent ist dort umgekehrt der Anteil derer am höchsten,

Abb. 2

### Arbeit mit Kundschaft und vergleichbaren Personengruppen – ihr Anteil an den Branchen

»Wie häufig arbeiten Sie bei Ihrer Arbeit im direkten Kontakt mit KundInnen, PatientInnen oder vergleichbaren betriebsexternen Personengruppen zusammen?«



die ohne jeden Kontakt mit Kundschaft etc. arbeiten. In der Metallerzeugung und -verarbeitung sowie im Maschinen- und Fahrzeugbau liegt der Anteil derjenigen, die sehr häufig oder oft mit Kundschaft etc. zu tun haben, bei jeweils einem Drittel (35 bzw. 34 Prozent).

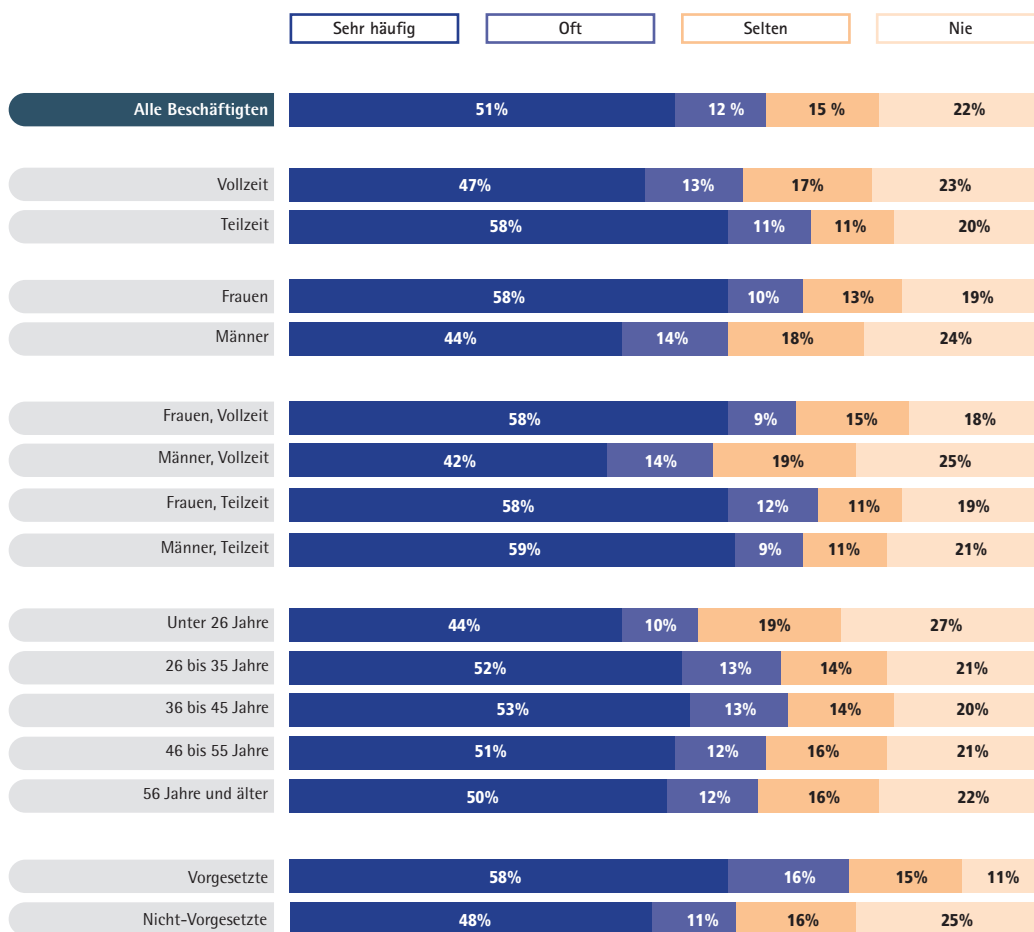
**Abbildung 3** dokumentiert: Unter Teilzeit Beschäftigten ist der entsprechende Anteil mit 69 Prozent höher als unter Vollzeit Tätigen (60 Prozent) und unter Arbeitnehmerinnen mit 68 Prozent größer als unter Arbeitnehmern

(58 Prozent). Dies ist weniger auf die höhere Teilzeitquote unter den weiblichen Beschäftigten zurückzuführen als auf die unterschiedliche Verteilung nach Branchen und Berufen. Auch unter den Vollzeit Arbeitenden sind es 67 Prozent bei den Frauen, aber nur 56 Prozent bei den Männern, die sehr häufig oder oft in direktem Kontakt mit KundInnen etc. arbeiten. Auffällig ist auch eine andere Differenz: Unter Vorgesetzten beträgt der entsprechende Anteil 74 Prozent, bei den Beschäftigten ohne Leitungsfunktion sind es 59 Prozent.

Abb. 3

Arbeit mit Kundschaft und vergleichbaren Personengruppen – ihr Anteil an Beschäftigtengruppen

»Wie häufig arbeiten Sie bei Ihrer Arbeit im direkten Kontakt mit KundInnen, PatientInnen oder vergleichbaren betriebsexternen Personengruppen zusammen?«

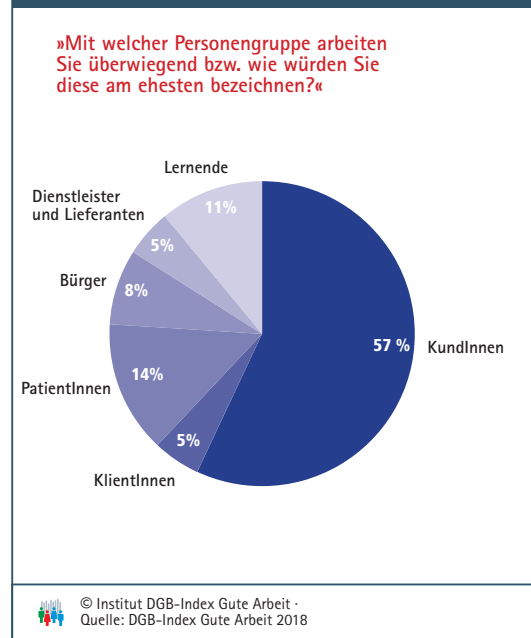


## 1.3 Interaktive Arbeit – die Personengruppen

**57 Prozent der interaktiv Arbeitenden haben vorwiegend mit Kundschaft zu tun, 43 Prozent mit anderen Personengruppen.**

»Mit welcher Personengruppe arbeiten Sie überwiegend bzw. wie würden Sie diese am ehesten bezeichnen?« Die vollständige Antwortverteilung dazu ist in **Abbildung 4** dargestellt. Bei der Antwortmöglichkeit »PatientInnen« waren dabei deren Angehörige ausdrücklich eingeschlossen, bei »Lernende« gegebenenfalls deren Erziehungsberechtigte. Mit »KlientInnen« arbeiten vor allem Beschäftigte aus den Bereichen Finanzdienstleistungen, Unternehmensberatung und Rechtswesen, aber auch in Sozialberufen Tätige. – Die Auswertung legt den Schluss nahe, dass die Bezeichnungen teils unterschiedlich gebraucht werden, gibt aber auch Unterschiede je nach der Gruppe zu erkennen, mit der die Interaktionsarbeit geleistet wird. Mehr dazu in **Kapitel 1.6**.

**Abb. 4** Interaktive Arbeit – Die Personengruppen, mit denen die Beschäftigten zu tun haben



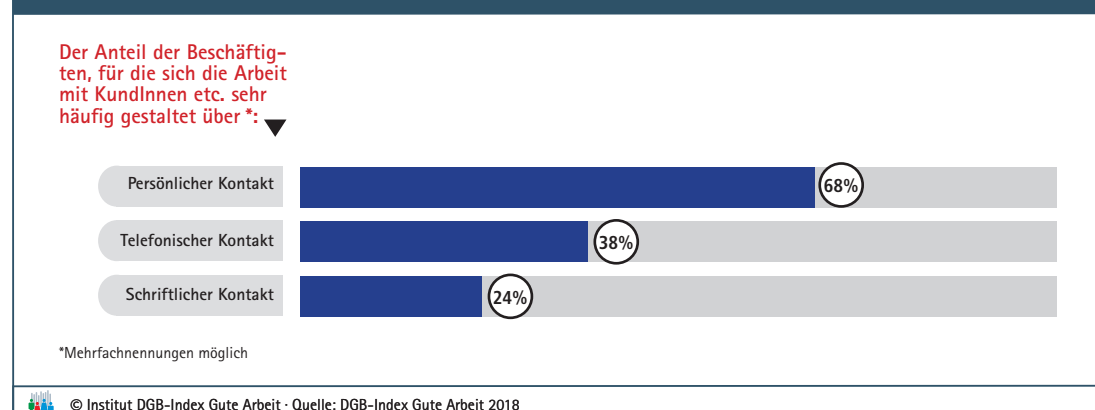
## 1.4 Interaktive Arbeit – die Art des Kontakts

**Auch in Zeiten der Digitalisierung ist der persönliche Kontakt die mit Abstand häufigste Form der Interaktion.**

Der direkte berufliche Kontakt mit Kundschaft, PatientInnen oder anderen betriebsexternen Personen kann von Angesicht zu Angesicht oder über Kommunikationsmittel erfolgen.

**Abbildung 5** zeigt die Verteilung auf die verschiedenen Interaktionsformen, wobei Mehrfachnennungen möglich waren. Für 34 Prozent der interaktiv Arbeitenden gestaltet sich die Beziehung allerdings ausschließlich über die persönliche Ansprache. 29 Prozent geben an, bei ihnen laufe der Kontakt über alle drei genannten Formen.

**Abb. 5** Interaktives Arbeiten – Das Medium der Arbeitsbeziehung





## 1.5 Die Arbeitsqualität unter dem Kriterium der emotionalen Anforderungen

**Gefühle verbergen, mit herablassender Behandlung durch andere umgehen, Konflikte durchstehen – Beschäftigte mit Kundenkontakt arbeiten insgesamt unter überdurchschnittlich starken emotionalen Belastungen und Beanspruchungen.**

Beschäftigte, die ihrer Arbeit in Interaktion mit KundInnen, PatientInnen und vergleichbaren Personengruppen nachgehen, müssen sich spezifischen intellektuellen und emotionalen Inanspruchnahmen stellen. Der direkte Kontakt zu den Abnehmern von Arbeitsprodukt und Dienstleistung birgt die Möglichkeit, von ihnen Anerkennung für die Arbeit und persönliche Wertschätzung zu bekommen. Aber auch ihrem Unmut sind die Beschäftigten unmittelbar ausgesetzt, so dieser sich entzündet, und sei es über eine Unternehmenspolitik, für die sie nicht verantwortlich sind.

Die Ergebnisse der Repräsentativumfrage geben einen Einblick, wie sehr Interaktionsarbeit in dieser Hinsicht als Ressource, aber auch als Belastung wirken kann. So sind 74 Prozent der sehr häufig oder oft mit Kundschaft Arbeitenden der Meinung, dass ihre Arbeit in sehr hohem oder hohem Maße gesellschaftlich nützlich ist – unter Beschäftigten mit wenig oder keinem Kundschaftskontakt beträgt der

Anteil demgegenüber nur 57 Prozent. Andererseits gilt: Je mehr mit Kundschaft gearbeitet wird, desto schlechter steht es um die Arbeitsqualität unter dem Kriterium der emotionalen Anforderungen (siehe **Abbildung 6** – nähere Erläuterung zur Bildung der Indexwerte auf **S. 19**): Im Einzelnen heißt dies:

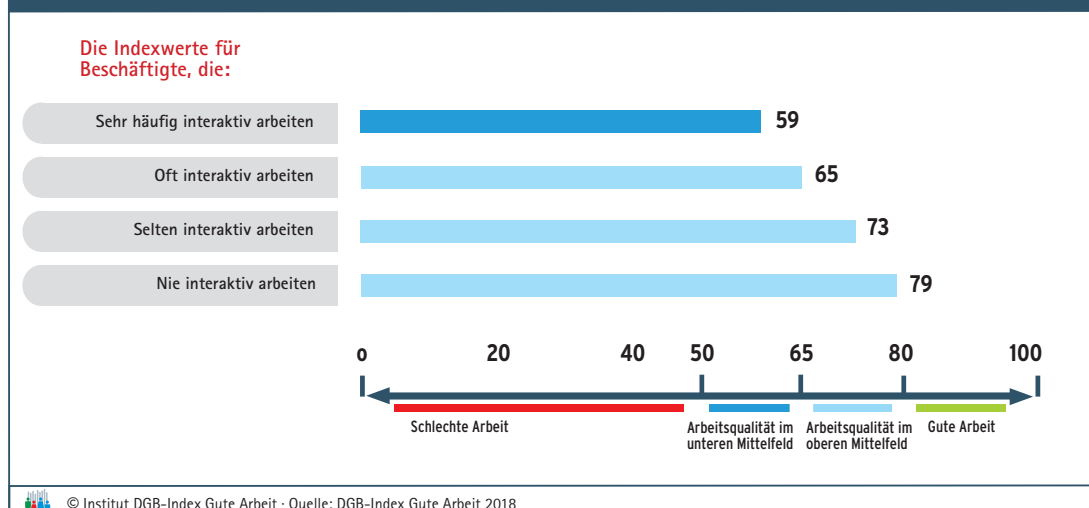
Von den Beschäftigten, die sehr häufig/oft mit Kundschaft, PatientInnen, KlientInnen etc. zu tun haben, müssen sehr häufig oder oft:

- ▶ ihre Gefühle bei der Arbeit verbergen: **35 Prozent**;
- ▶ Konflikte oder Streitigkeiten mit Kundschaft etc. durchstehen: **18 Prozent**;
- ▶ herablassende Behandlung durch andere erleben: **11 Prozent**.

Wie sehr Streit und Ärger auch mit den Arbeitsbedingungen zusammenhängen, lässt eine andere Angabe erkennen: Von den Beschäftigten, die kundenunfreundliche Vorgaben der Arbeitgeber als Ursache für steigenden Arbeitsstress nennen (siehe **Seite 14**), berichtet mit 31 Prozent ein deutlich über dem Durchschnitt liegender Anteil von häufigen Konflikten mit der Kundschaft.

Abb. 6

Die Qualität der Arbeitsbedingungen unter dem Kriterium der emotionalen Anforderungen, differenziert nach dem Ausmaß interaktiver Arbeit



## 1.6 Psychisch belastende Erlebnisse bei interaktiver Arbeit

**Davon sind insgesamt 17 Prozent der Beschäftigten sehr häufig oder oft betroffen; besonders hoch ist der Anteil im Sozialwesen mit 41 Prozent sowie mit 35 Prozent unter Beschäftigten, die aufgrund eines überhöhten Arbeitspensums Qualitätsabstriche bei der Arbeit machen müssen.**

Die Beziehung zu den Menschen, mit denen Beschäftigte bei Interaktionsarbeit zu tun haben, ist durch ihr Arbeitsverhältnis vermittelt. Dies bedeutet allerdings nicht, dass damit alles Persönliche bei der Arbeit ausgeblendet wäre, die Beteiligten ihre Handlungen, Wahrnehmungen und Urteile ausschließlich rollenfunktional anlegten und ansonsten teilnahmslos agieren würden. Menschliche Regungen rigoros abschalten und kein Geschehnis persönlich nehmen – eine so verstandene Professionalität dürfte die große Mehrheit der Beschäftigten auch gar nicht für wünschenswert halten.

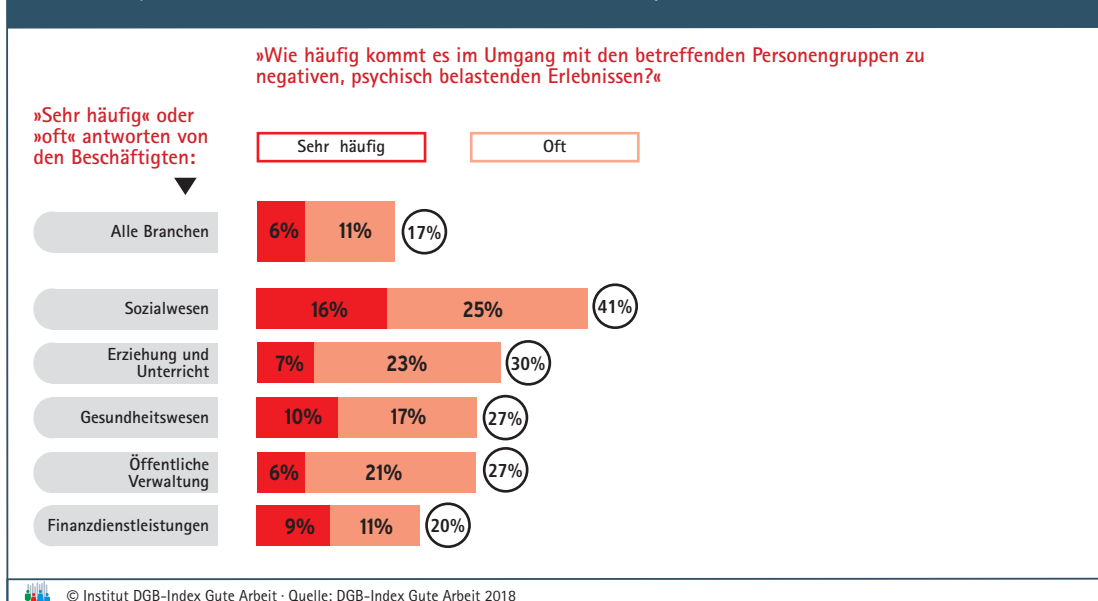
Einen Hinweis, wie sehr Berufliches oft ins Persönliche übergreift, bieten die Angaben der Beschäftigten zur Frage nach negativen, psychisch belastenden Erlebnissen, die sie im Umgang mit KundInnen, PatientInnen usw.

erfahren müssen. Solche Erlebnisse können durch Verschiedenes ausgelöst werden: im Extremfall durch tätliche Angriffe, denen sich eine wachsende Zahl Beschäftigter insbesondere im öffentlichen Dienst ausgesetzt sehen; durch Beleidigungen, aggressives Verhalten und Missachtungen; aber auch durch die Wahrnehmung von sozialem Elend, Krankheit und Tod bei der Klientel sowie das Bewusstsein, unter den gegebenen Verhältnissen nur unzureichend helfen zu können.

**Abbildung 7** weist die Branchen mit den höchsten Anteilen Betroffener aus. Im Sozialwesen sind dies 41 Prozent, bei Erziehung und Unterricht 30 Prozent, im Gesundheitswesen sowie in der Öffentlichen Verwaltung jeweils 27 Prozent. Differenziert nach den Personengruppen: Von den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern, die vorwiegend mit KundInnen zu tun haben, berichten 11 Prozent von psychisch belastenden Erlebnissen, im Falle von Bürgern 18 Prozent, bei KlientInnen 26 Prozent, bei Lernenden und deren Erziehungsberechtigten 27 Prozent, bei PatientInnen samt Angehörigen 30 Prozent. Bemerkenswert: Wo der Kundenkontakt ausschließlich über

Abb. 7

Psychisch belastende Erlebnisse bei interaktiver Arbeit – die Spitzenwerte nach Branchen



persönliche Anwesenheit läuft, liegt die Quote bei 16 Prozent und damit nicht über dem Durchschnitt.

Die Auswertung nach Branchen legt den Gedanken nahe, dass Negativerlebnisse zu einem Teil mit der Arbeitsaufgabe zusammenhängen. **Abbildung 8** dokumentiert, dass auch zu den Arbeitsbedingungen ein Zusammenhang besteht. So sind die angesprochenen Streitigkeiten und Konflikte, wie aus anderen Quellen bekannt, häufig durch Personalmangel mit-

bedingt; die Qualitätsabstriche bei der Arbeit – ein Ärgernis für Beschäftigte mit einem hohen Arbeitsethos sowie für aufmerksame KundInnen – resultieren aus einem zu hohen Arbeitspensum. Überdurchschnittlich hohe Anteile gibt es auch bei Sorge um den Verlust des Arbeitsplatzes (31 Prozent), widersprüchlichen Arbeitsanforderungen (30 Prozent), beim Fehlen arbeitswichtiger Informationen (25 Prozent) und bei steigender Arbeitsintensität (24 Prozent). – Weiteres zu dem Thema auf [Seite 12, Abbildung 10](#).

Abb. 8

Psychisch belastende Erlebnisse bei interaktiver Arbeit – Beschäftigtengruppen mit überdurchschnittlich hohen Anteilen

»Sehr häufig« oder »oft« antworten: ▼

»Wie häufig kommt es im Umgang mit den betreffenden Personengruppen zu negativen, psychisch belastenden Erlebnissen?«



## 1.7 Unterbewertung und Mangel an Unterstützung

**Die besonderen Anforderungen, Belastungen und Gefährdungen, denen interaktiv Arbeitende ausgesetzt sind, werden sowohl bei der Entlohnung als auch bei der Gestaltung der Arbeitsbedingungen nur unzureichend berücksichtigt.**

Zwei Aspekte der Achtlosigkeit sind bei der Repräsentativumfrage explizit zur Sprache gekommen – die finanzielle Nichtabgeltung und der Mangel an Unterstützung bei psychisch belastenden Erlebnissen. **Abbildung 9** dokumentiert: Von den sehr häufig/oft in direktem Kontakt mit Kundschaft etc. Arbeitenden sind insgesamt 78 Prozent der Meinung, dass die besonderen Anforderungen ihrer Arbeit beim Arbeitsentgelt gar nicht (50 Prozent) oder nur

in geringem Maße (28 Prozent) berücksichtigt werden.

Die in **Abbildung 10** veranschaulichten Ergebnisse schließen an das in Kapitel 1.6 behandelte Problem an. Gefragt wurden die Beschäftigten nach der Unterstützung, die sie vom Arbeitgeber nach negativen, psychisch belastenden Erlebnissen mit der Kundschaft oder vergleichbaren Personengruppen erfahren, z.B. durch zusätzliche Erholungsphasen, aber auch Beratungs- und Weiterbildungsangebote. Das Ergebnis: 67 Prozent derjenigen, die negative Erlebnisse sehr häufig oder oft machen müssen, berichten, dass es solche Unterstützungsangebote für sie gar nicht (29 Prozent) oder nur in geringem Maße (38 Prozent) gibt.

Abb. 9

### Interaktive Arbeit – Der Mangel an finanzieller Anerkennung

»In welchem Maß werden die Anforderungen, die Ihre Arbeit mit der Personengruppe mit sich bringt, bei Ihrem Einkommen berücksichtigt?«

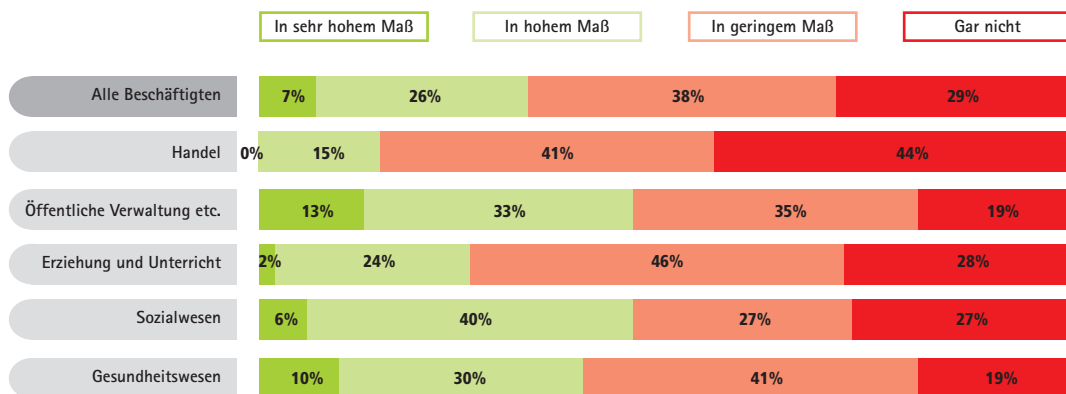


© Institut DGB-Index Gute Arbeit · Quelle: DGB-Index Gute Arbeit 2018

Abb. 10

### Betriebliche Unterstützung bei psychisch belastenden Erlebnissen mit Kundschaft etc.

»In welchem Maß bietet Ihr Arbeitgeber Ihnen Unterstützung, damit Sie negative Erlebnisse mit Kundschaft etc. besser verkraften können?«







© Institut DGB-Index Gute Arbeit · Quelle: DGB-Index Gute Arbeit 2018

## 1.8 Körperliche Schwerarbeit

**31 Prozent der Beschäftigten, die sehr häufig/oft mit Kundschaft etc. zu tun haben, müssen körperlich schwer arbeiten (wie z.B. schwer heben, tragen oder stemmen), 56 Prozent bei der Arbeit sehr häufig/oft ungünstige Körperhaltungen einnehmen.**

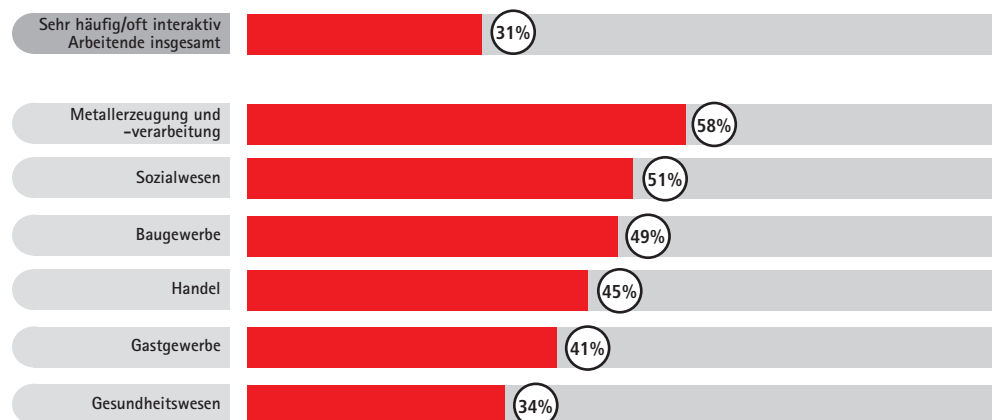
Die Arbeitsbedingungen von interaktiv Arbeitenden sind über weite Strecken durch eine Kombination von körperlichen und emotionalen Anforderungen geprägt. Welches Ausmaß dabei schwere körperliche Tätigkeiten haben, wird in der Öffentlichkeit leicht übersehen. Das Ergebnis der Repräsentativumfrage: **Von den Beschäftigten, die sehr häufig/oft mit Kundschaft, PatientInnen, KlientInnen etc. zu tun haben, müssen sehr häufig oder oft:**

-  **56 Prozent** in ungünstigen Körperhaltungen arbeiten;
-  **43 Prozent** ihre Tätigkeit bei Lärm ausüben;
-  **31 Prozent** schwer heben, tragen oder stemmen;
-  **30 Prozent** bei widrigen Umgebungsbedingungen arbeiten, wie etwa Kälte, Hitze, Zugluft, Nässe oder Feuchtigkeit.

In welchen Branchen der Anteil der körperlich schwer Arbeitenden besonders groß ist, zeigt **Abbildung 11**.

Abb. 11

Interaktiv Arbeitende, die sehr häufig oder oft körperlich schwer arbeiten müssen, z.B. schwer heben, tragen oder stemmen – die höchsten Anteile nach Branchen



© Institut DGB-Index Gute Arbeit · Quelle: DGB-Index Gute Arbeit 2018

### Körperliche Schwerarbeit – Ergebnisse des DGB-Index Gute Arbeit 2018

Auch in Zeiten der Digitalisierung ist der Alltag eines Drittels der Beschäftigten in Deutschland von schwerer körperlicher Arbeit geprägt – insgesamt 30 Prozent müssen sehr häufig oder oft schwer heben, tragen oder stemmen. Schwerpunktthema Nr. 2 der Umfrage 2018 bildeten daher detaillierte Fragen nach der Art der körperlichen Belastung und nach Möglichkeiten zur Entlastung bei der Arbeit. Der Report dazu erscheint im Frühjahr 2019.

## 1.9 Interaktive Arbeit – was den Stress in besonderem Maße fördert

**Zu viel Arbeit bei zu wenig Zeit und zu wenig Personal bereiten den Beschäftigten die größten Probleme.**

Arbeit mit Kundschaft oder vergleichbaren Personengruppen bedeutet für eine Mehrheit der Beschäftigten Arbeit in Hetze. »Wie häufig fühlen Sie sich bei der Arbeit gehetzt oder stehen unter Zeitdruck?« Darauf antworten 58 Prozent der mit Kundschaft Arbeitenden »sehr häufig« oder »oft« (zum Vergleich: 42 Prozent sind es unter Beschäftigten mit keinem oder nur seltenen Kundschaftskontakt). Eine der Folgen: 25 Prozent der häufig mit Kundschaft Arbeitenden geben an, dass sie sehr häufig oder oft Abstriche bei der Qualität ihrer Arbeit machen müssen, um ihr Arbeitspensum zu schaffen. Unter den sehr häufig Gehetzten liegt der Anteil sogar bei 52 Prozent. Arbeitshetze geht also auch zu Lasten

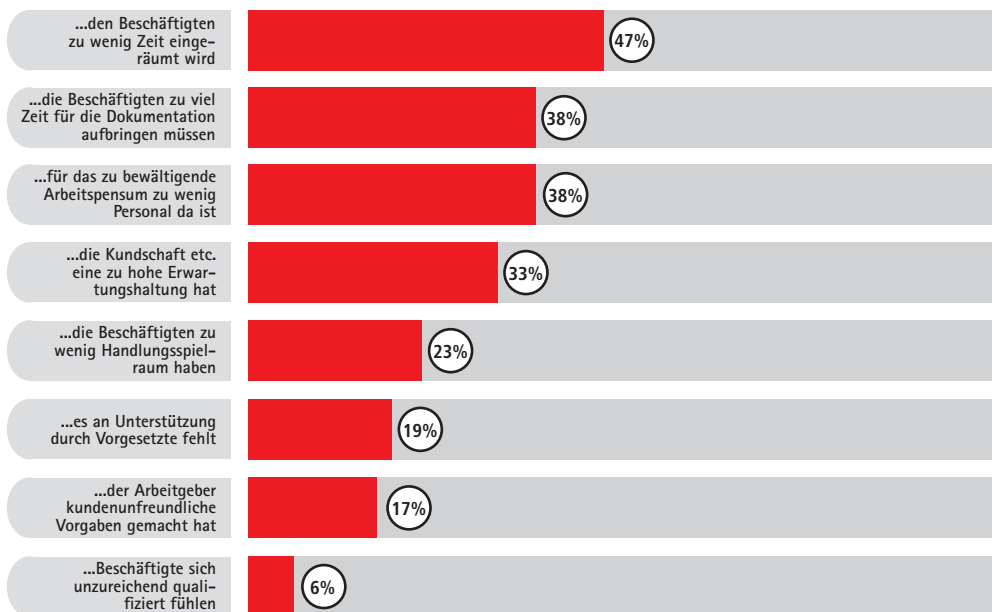
der Kundschaft, der PatientInnen, KlientInnen, Lernenden usw.

Zeitnot ist auch die meistgenannte Ursache auf die Frage, wodurch der Stress gefördert wird (Abbildung 12). 47 Prozent der häufig mit Kundschaft Arbeitenden nennen Zeitmangel und 38 Prozent zu wenig Personal. 38 Prozent geben an, sie müssten zu viel Zeit für Dokumentationsarbeiten verwenden – solche werden häufig nicht in die regulären Arbeitsabläufe einbezogen, wie betriebliche Berichte zeigen. 33 Prozent führen zu hohe Erwartungen der Klientel an, 17 Prozent hingegen kundenunfreundliche Vorgaben des Arbeitgebers. Zu geringe Handlungsspielräume bei der Arbeit – 23 Prozent nennen dies – sowie mangelnde Unterstützung durch Vorgesetzte (19 Prozent) deuten auf eine schlechte Unternehmensorganisation.

Abb. 12

Stresstreiber bei der Arbeit mit Kundschaft und vergleichbaren betriebsexternen Personengruppen

Der Anteil\* der interaktiv Arbeitenden, die sagen: »Der Arbeitsstress nimmt sehr häufig oder oft zu, weil...«:



\*Mehrfachnennungen waren möglich

## 2. Der DGB-Index Gute Arbeit 2018

### 2.1 Die bundesweit repräsentativen Indexwerte

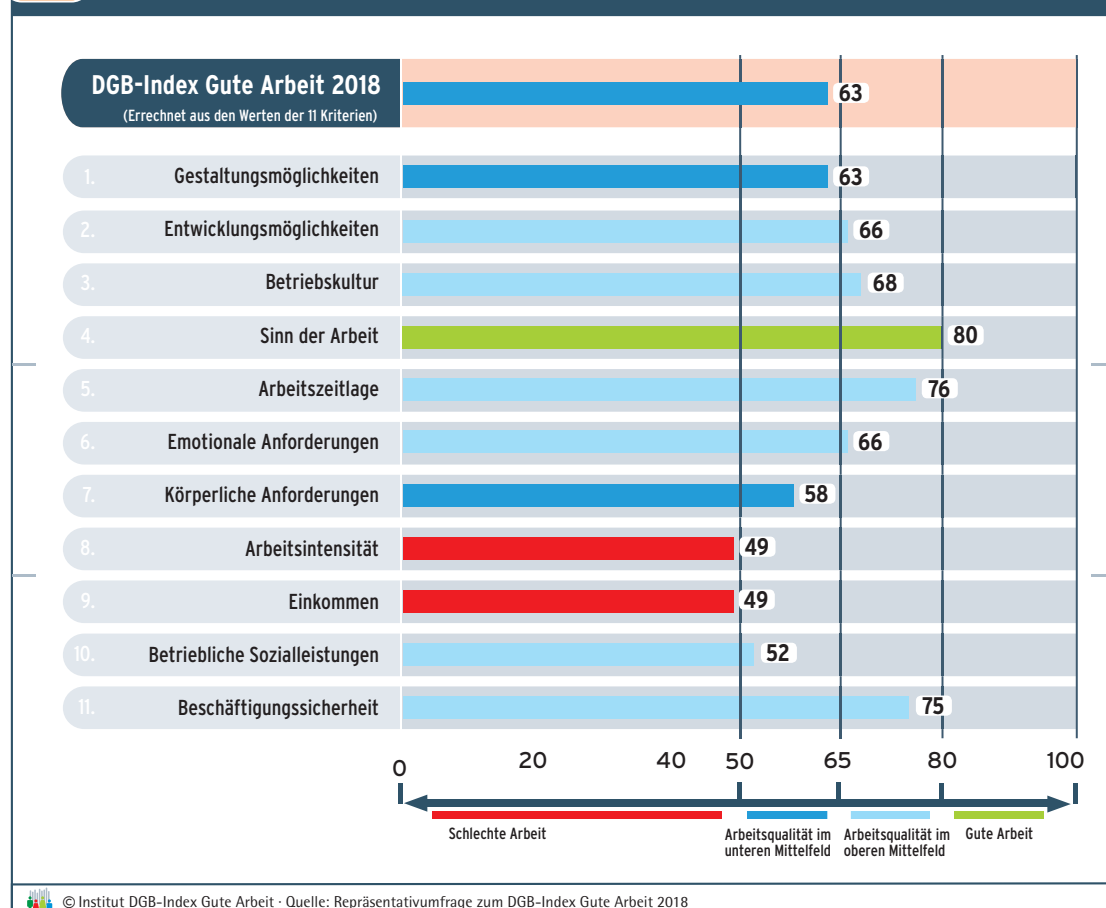
**Für die Qualität der Arbeitsbedingungen wurde 2018 wie im Vorjahr ein Indexwert von 63 Punkten ermittelt; dieser Wert zeigt eine Arbeitsqualität im unteren Mittelfeld an.**

Der DGB-Index Gute Arbeit misst Arbeitsqualität am Urteil der Beschäftigten über ihre Arbeitsbedingungen. Zwei Erwägungen sind dafür grundlegend: Die Beschäftigten kennen die Bedingungen, unter denen sie arbeiten, so gut wie kein anderer Akteur innerhalb und außerhalb der Arbeitswelt. Und: Die Beschäftigten sind in erster Linie von der Arbeitsgestaltung betroffen und daher die erstrangig berufene Instanz, Bewertungen vorzunehmen. Dazu dienen auf bundesweit repräsentativer Ebene die jährlich stattfindenden Umfragen

zum DGB-Index Gute Arbeit unter den Beschäftigten. (Weitere Erklärungen zum DGB-Index Gute Arbeit [siehe Seite 19.](#))

Das 2018 ermittelte Ergebnis für die Qualität der Arbeitsbedingungen weist mit 63,2 Punkten nur eine minimale Abweichung vom Vorjahr auf. 2017 war auf Basis der Beschäftigtenangaben ein Indexwert von 63,3 Punkten errechnet worden, 2016 waren es 62,6 Punkte gewesen. Die Verteilung der Arbeitsplätze nach Klassen der Arbeitsqualität 2018: 13 Prozent der Beschäftigten haben Gute Arbeit (80 bis 100 Punkte), bei 36 Prozent liegt die Arbeitsqualität im oberen Mittelfeld (65 bis 79 Punkte), bei 32 Prozent im unteren Mittelfeld (50 bis 64 Punkte), 19 Prozent haben schlechte Arbeit (weniger als 50 Punkte).

Abb. 13 DGB-Index Gute Arbeit 2018 – Das Ergebnis nach Kriterien der Arbeitsqualität



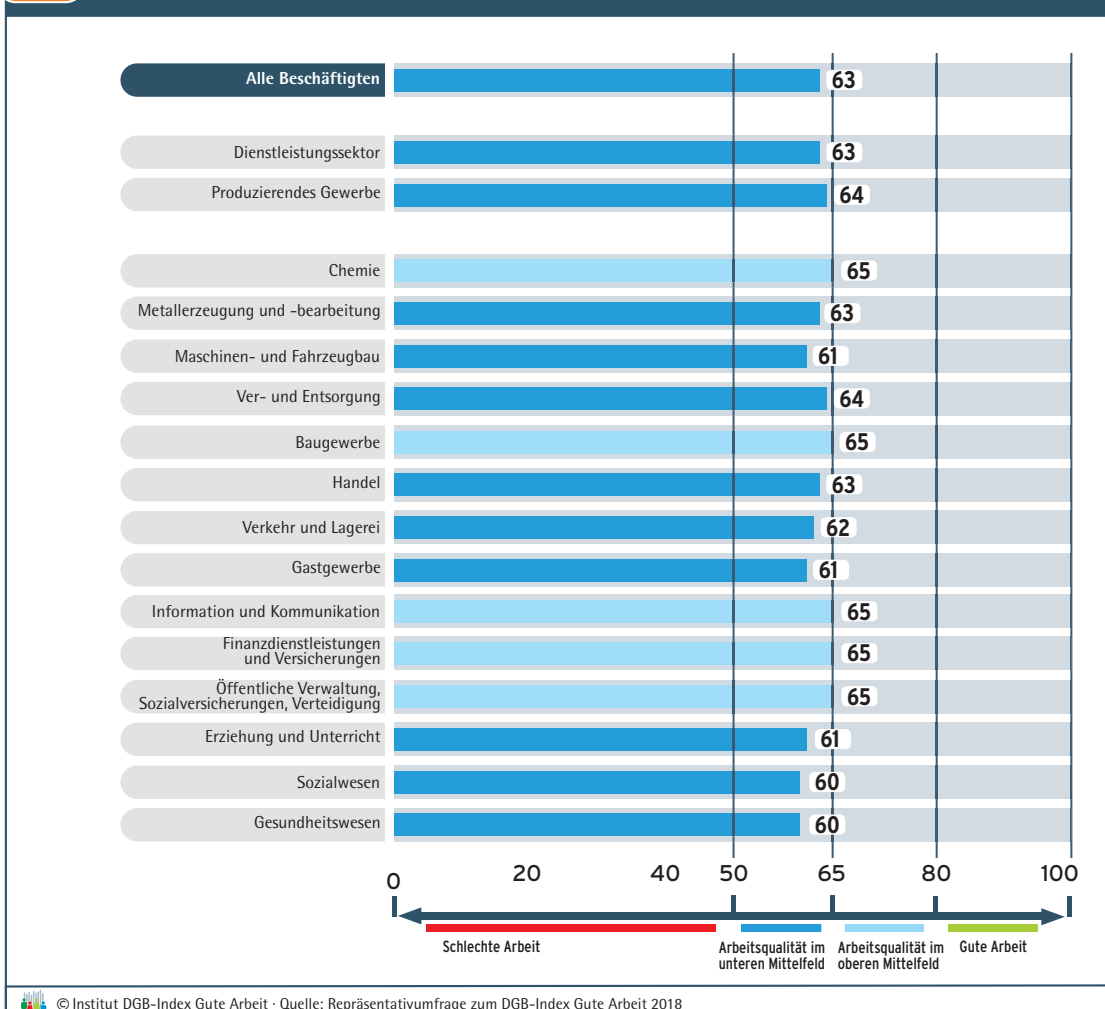
## 2.2 Der DGB-Index 2018 nach Branchen und Gruppen

Von den vierzehn Branchen weisen neun eine Arbeitsqualität im Bereich der Indexklasse unteres Mittelfeld auf, fünf erhielten Wertungen im oberen Mittelfeld.

Dies bedeutet auch (siehe Abbildung 14): In keiner Branche liegt die durchschnittliche Qualität der Arbeitsbedingungen im Bereich Schlechte Arbeit (unter 50 Punkte), aber auch vom Prädikat Gute Arbeit (ab 80 Punkte) sind selbst die besten Wertungen noch um fünfzehn Punkte entfernt. Bemerkenswert ist die Tatsache, dass die Differenz zwischen den höchsten und den niedrigsten Werten nur fünf Punkte beträgt. Auch bei den Vergleichsgruppen, die in Abbildung 15 angeführt sind, ist die Spanne der Indexwerte

nicht übermäßig groß. Dennoch sind einige auffällige Unterschiede zu erkennen. Beschäftigte, von denen ständige Erreichbarkeit für den Arbeitgeber verlangt wird, bewerten die Qualität ihrer Arbeitsbedingungen um 5 Punkte schlechter als diejenigen, die nicht oder nur selten ständig erreichbar zu sein haben. Der Indexwert, der für Arbeitnehmerinnen ermittelt wurde, liegt um zwei Punkte niedriger als der für Arbeitnehmer. Unter dem Arbeitsqualitäts-Kriterium Einkommen ist die Differenz allerdings beträchtlich: Bei den Vollzeitbeschäftigten wurde ein Indexwert von 46 Punkten für Frauen und von 53 Punkten für Männer errechnet. Unter den Teilzeit Arbeitenden beträgt das Minus sogar 9 Punkte – 43

Abb. 14 Der DGB-Index Gute Arbeit 2018 nach Branchen

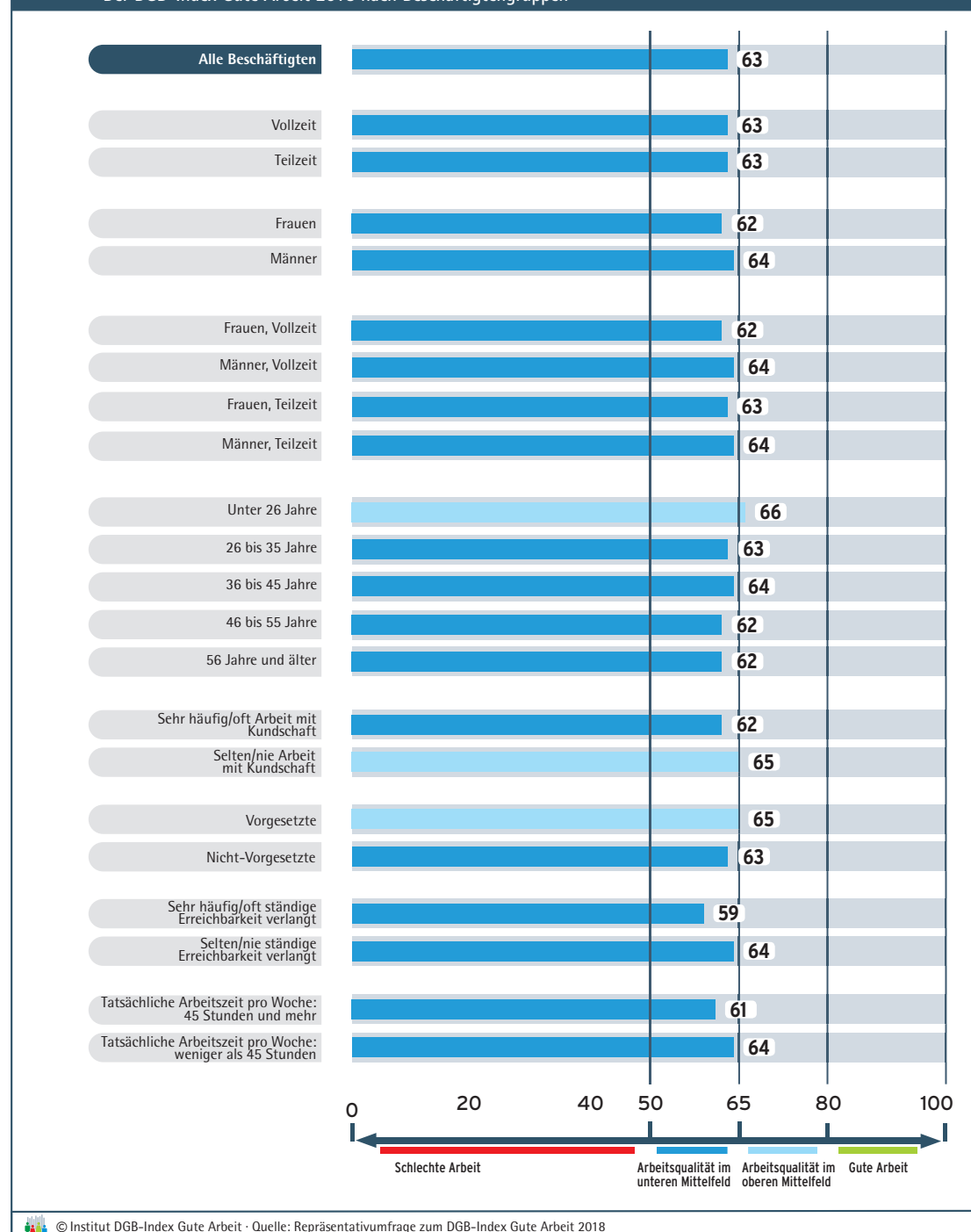




Punkte lautet der Indexwert für Frauen, 52 für Männer. – Dies ist wichtig für das Verständnis des Gesamtindex: Wenn der Indexwert zweier Gruppen nur geringfügig voneinander abweicht, besagt dies nicht, dass auch das Profil der Arbeitsqualität ähnlich ist. Über dieses gibt nicht der Gesamtwert, sondern die Wertung nach den elf Kriterien Auskunft, die in **Abbildung 13** dargestellt sind, sowie nach den 42 Einzelfragen, die im Wortlaut auf den

**Seiten 20-23** abgedruckt sind. So zeigt der eben angesprochene Vergleich zwischen der Arbeitsqualität von Männern und Frauen bei den Vollzeitbeschäftigten weitere deutliche Unterschiede im Profil. Für das Kriterium Körperliche Anforderungen wurde für die Männer ein Indexwert von 56 Punkten ermittelt, für die Frauen von 60 Punkten. Bei den Emotionalen Anforderungen hingegen sind es 70 Punkte für Männer und 62 Punkte für Frauen.

**Abb. 15** Der DGB-Index Gute Arbeit 2018 nach Beschäftigtengruppen



© Institut DGB-Index Gute Arbeit · Quelle: Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit 2018

## 2.3 Der DGB-Index für Beschäftigte, die sehr häufig oder oft in direktem Kontakt mit Kundschaft etc. arbeiten

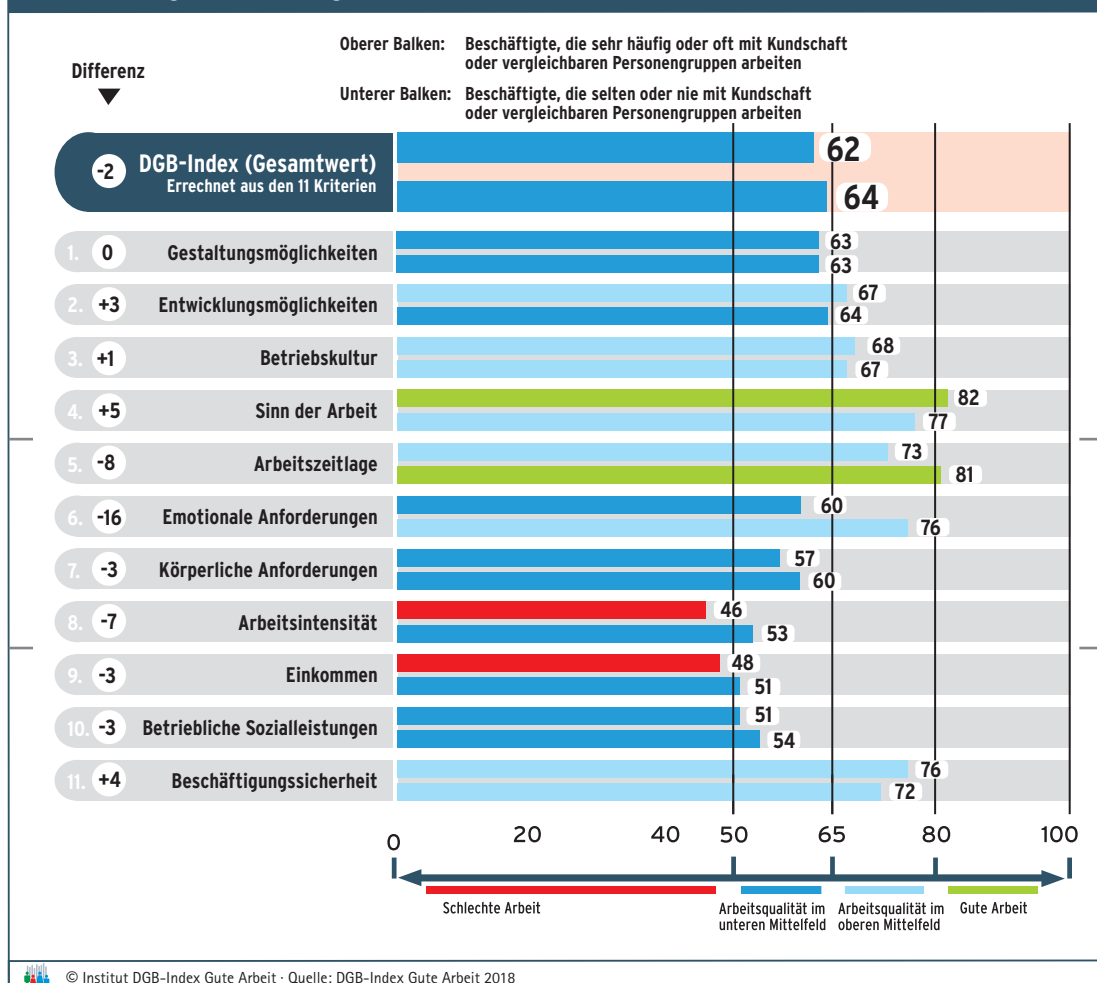
Die Arbeitsbedingungen dieser Gruppe – Zweidrittel aller Beschäftigten – zeichnen sich insbesondere durch starke Defizite bei der Gestaltung der emotionalen Anforderungen und bei der Arbeitsintensität aus, aber auch durch überdurchschnittliche Werte beim Sinn der Arbeit und bei den Entwicklungsmöglichkeiten.

Abbildung 16 zeichnet ein Profil der Arbeitsqualität der Gruppe »Sehr häufig/Oft mit Kundschaft etc.« durch den Vergleich mit den Arbeitsbedingungen der Gruppe »Selten/Nie mit Kundschaft etc.« Bei den Emotionalen Anforderungen gibt es ein Minus von 16 Punkten, bei der Arbeitszeitlage von 8 Punkten, bei der Ar-

beitsintensität von 7 Punkten. Was leicht übersehen wird (s. S. 13): Schlechter steht es um die Qualität der Arbeitsbedingungen auch unter dem Kriterium der körperlichen Anforderungen (ein Minus von 3 Punkten). Besser bewertet werden der Sinn der Arbeit um 5 Punkte, die Beschäftigungssicherheit um 4 sowie die Entwicklungsmöglichkeiten um 3 Punkte. Wichtig dabei: Bei den Repräsentativumfragen zum DGB-Index bewerten die Beschäftigten primär nicht die Arbeitsanforderungen, die sich aus ihrer Arbeitsaufgabe ergeben, sondern die Bedingungen, unter denen sie dieser gerecht zu werden haben. Auch für interaktive Arbeit gilt: Für jede Arbeit lassen sich Bedingungen schaffen, durch die sie zu einer Guten Arbeit wird.

Abb. 16

Der DGB-Index Gute Arbeit für Beschäftigte mit sehr häufig/oft Kontakt zu Kundschaft etc. im Vergleich zu Beschäftigten mit selten/nie Kontakt zu Kundschaft etc.



## 2.4 Die Prozentangaben zu den 42 Index bildenden Fragen

**Der DGB-Index Gute Arbeit wird Jahr für Jahr neu aus den Antworten auf 42 Fragen zur Qualität der Arbeitsbedingungen errechnet, die jeweils einer bundesweit repräsentativen Stichprobe von Beschäftigten gestellt werden. Auf den Seiten 20 bis 23 werden sämtliche bedingungsbezogenen Antworten in einer tabellarischen Darstellung veröffentlicht.**

beitsbedingungen insgesamt und unter einzelnen Kriterien. Der Gesamtwert – 2018 sind es 63 Punkte – wird in einem arbeitswissenschaftlich fundierten Verfahren\* aus den Angaben der Befragten zu 42 Fragen errechnet, die insgesamt 480 verschiedene Antwortmöglichkeiten bieten. Die Zahl unterschiedlicher Antwortkombinationen, die dadurch möglich sind, weist 45 Stellen auf:

Der Hintergrund: Der DGB-Index Gute Arbeit bietet Kennzahlen zum Qualitätsgrad der Ar-

190.049.637.748.807.

994.388.010.000.000.000.000.000.000

### Bedingungen und Belastungen

Die Beschaffenheit von Arbeitsbedingungen ist nicht mit ihrer Wirkung identisch. Bei den 42 Einzelfragen der Index-Umfrage wird darum separat nach beidem gefragt. Die erste Frage lautet jeweils, ob und in welchem Ausmaß qualitätsrelevante Beschwerden (z.B. Arbeitshetze) und Ressourcen (z.B. die Möglichkeit, Einfluss auf das Arbeitspensum zu nehmen) bei der eigenen Arbeit vorhanden sind. Erst im Anschluss daran wird nach dem Grad der Belastung gefragt, denen sich die Befragten durch die Präsenz oder Absenz solcher Faktoren ausgesetzt sehen. Auf einem Papierfragebogen, wie er bei einem Teil der betrieblichen Umfragen eingesetzt wird – die bundesweiten Repräsentativbefragungen werden per Telefon durchgeführt –, gestaltet sich die Fragefolge beispielsweise so:

Wenn dies selten, oft oder sehr häufig der Fall ist - wie stark belastet Sie das?

Nie	Selten	Oft	Sehr häufig	Stark	Eher stark	Eher wenig	Überhaupt nicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	1	2	3	4

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?

Die Werte des DGB-Index Gute Arbeit resultieren also aus einem hochkomplexen Verfahren. Dieses wird allerdings nicht eingesetzt, um unterschiedliche Arbeitsbedingungen und Qualitätsprofile hinter Zahlen verschwinden zu lassen. Die Indexbildung dient vielmehr dazu, unterschiedliche Arbeitssituationen unter dem Gesichtspunkt der Gestaltungsqualität vergleichbar und

auf einen Blick kenntlich zu machen. – Aufschlussreich ist allerdings auch, wie es aus Sicht der Beschäftigten um die Arbeitsbedingungen nach Einzelfragen bestellt ist. Das wird anhand der Prozentverteilung der Antworten auf die Einzelfragen deutlich. Auf den folgenden Seiten werden dazu die Ergebnisse des bedingungsbezogenen Teils der 42 Fragen veröffentlicht.

\* Näheres dazu in der Zeitschrift für Arbeitswissenschaft 3/2014 in einem Beitrag von Markus Holler, Thomas Krüger und Frank Mußmann sowie im Methodenbericht zum DGB-Index von Markus Holler unter [www.dgb-index-gute-arbeit.de](http://www.dgb-index-gute-arbeit.de)

### Die bedingungsbezogenen Antworten der Beschäftigten auf die 42 Einzelfragen zur Arbeitsqualität

Das Kernstück der Repräsentativumfrage, auf deren Basis der DGB-Index Gute Arbeit ermittelt wird, bilden die folgenden 42 Fragen, die den Beschäftigten nach dem auf Seite 19 beschriebenen Muster gestellt werden. Das vollständige Ergebnis des bedingungsbezogenen Teils der Umfrage wird – themen-kompakt gebündelt zu den 11 Kriterien der Arbeitsqualität – im Folgenden veröffentlicht. Zugunsten einer

besseren Lesbarkeit der Zusammenhänge werden die Resultate auf den folgenden Seiten tabellarisch dargestellt. Zum Download gibt es die Ergebnisse, separat für jedes der 11 Kriterien, unter [www.dgb-index-gute-arbeit.de](http://www.dgb-index-gute-arbeit.de) allerdings jeweils in zwei Fassungen: in der Tabellenvariante und als Balkengrafik und damit in einer Form, wie sie z.B. **Abbildung 2** auf Seite 6 bietet.

#### 1. Gestaltungsmöglichkeiten

	Gar nicht	In geringem Maß	In hohem Maß	In sehr hohem Maß
Haben Sie Einfluss auf die Arbeitsmenge, die Sie erledigen müssen?	35%	31%	26%	8%
Haben Sie Einfluss auf die Gestaltung Ihrer Arbeitszeit?	25%	25%	31%	19%
Können Sie Ihre Arbeit selbständig planen und einteilen?	14%	20%	41%	25%

#### 2. Entwicklungsmöglichkeiten

	Gar nicht	In geringem Maß	In hohem Maß	In sehr hohem Maß
Inwieweit ermöglicht Ihr Betrieb Ihnen, dass Sie sich entsprechend Ihren beruflichen Anforderungen weiterqualifizieren können, z.B. durch das Angebot von Schulungen, Weiterbildungen, Fortbildungen oder Seminare?	19%	24%	36%	21%
Inwieweit können Sie eigene Ideen in Ihre Arbeit einbringen?	7%	25%	45%	23%
Ermöglicht es Ihnen Ihre Arbeit, Ihr Wissen und Können weiterzuentwickeln?	10%	23%	49%	18%
Haben Sie in Ihrem Betrieb Aufstiegschancen?	34%	33%	26%	7%

### 3. Betriebskultur

	Gar nicht	In geringem Maß	In hohem Maß	In sehr hohem Maß
Inwieweit bringt Ihr/e Vorgesetzte/r Ihnen persönlich Wertschätzung entgegen?	6%	26%	48%	20%
Erhalten Sie Hilfe und Unterstützung von Ihren Kolleg/innen, wenn Sie dies benötigen?	3%	12%	52%	33%
Erleben Sie in Ihrem Betrieb ein Meinungs-Klima, in dem sich jeder traut, Probleme auch gegenüber Vorgesetzten oder dem Vorstand/ der Geschäftsführung offen anzusprechen?	12%	32%	38%	18%
Werden Sie rechtzeitig über wichtige Entscheidungen, Veränderungen oder Pläne informiert, die für Sie oder Ihre Arbeit wichtig sind?	7%	30%	45%	18%
Inwieweit plant Ihr/e Vorgesetzte/r die Arbeit gut?	11%	27%	47%	15%
Wird in Ihrem Betrieb Kollegialität gefördert?	12%	23%	45%	20%

### 4. Sinn der Arbeit

	Gar nicht	In geringem Maß	In hohem Maß	In sehr hohem Maß
Haben Sie den Eindruck, dass Sie mit Ihrer Arbeit einen wichtigen Beitrag für die Gesellschaft leisten?	9%	23%	44%	24%
Haben Sie den Eindruck, dass Sie durch Ihre Arbeit einen wichtigen Beitrag für Ihren Betrieb leisten?	3%	9%	57%	31%
Inwieweit identifizieren Sie sich mit Ihrer Arbeit?	4%	12%	48%	36%

### 5. Arbeitszeitlage

	Sehr häufig	Oft	Selten	Nie
Wie häufig arbeiten Sie an Wochenenden?	13%	15%	29%	43%
Wie häufig arbeiten Sie abends in der Zeit zwischen 18:00 und 23:00 Uhr?	12%	14%	26%	48%
Wie häufig arbeiten Sie nachts, in der Zeit zwischen 23:00 und 6:00 Uhr?	4%	5%	10%	81%
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?	12%	11%	28%	49%
Wie häufig erledigen Sie außerhalb Ihrer normalen Arbeitszeit unbezahlte Arbeit für Ihren Betrieb?	5%	9%	24%	62%

## 6. Emotionale Anforderungen

	Sehr häufig	Oft	Selten	Nie
Wie häufig werden Sie bei Ihrer Arbeit von anderen Menschen, z.B. Kundschaft, Kollegen/innen oder Vorgesetzten, herablassend bzw. respektlos behandelt?	3%	7%	34%	56%
Wie häufig verlangt es Ihre Arbeit von Ihnen, dass Sie Ihre Gefühle verbergen?	14%	14%	27%	45%
Wie häufig kommt es bei Ihrer Arbeit zu Konflikten oder Streitigkeiten mit der Kundschaft?	4%	9%	52%	35%

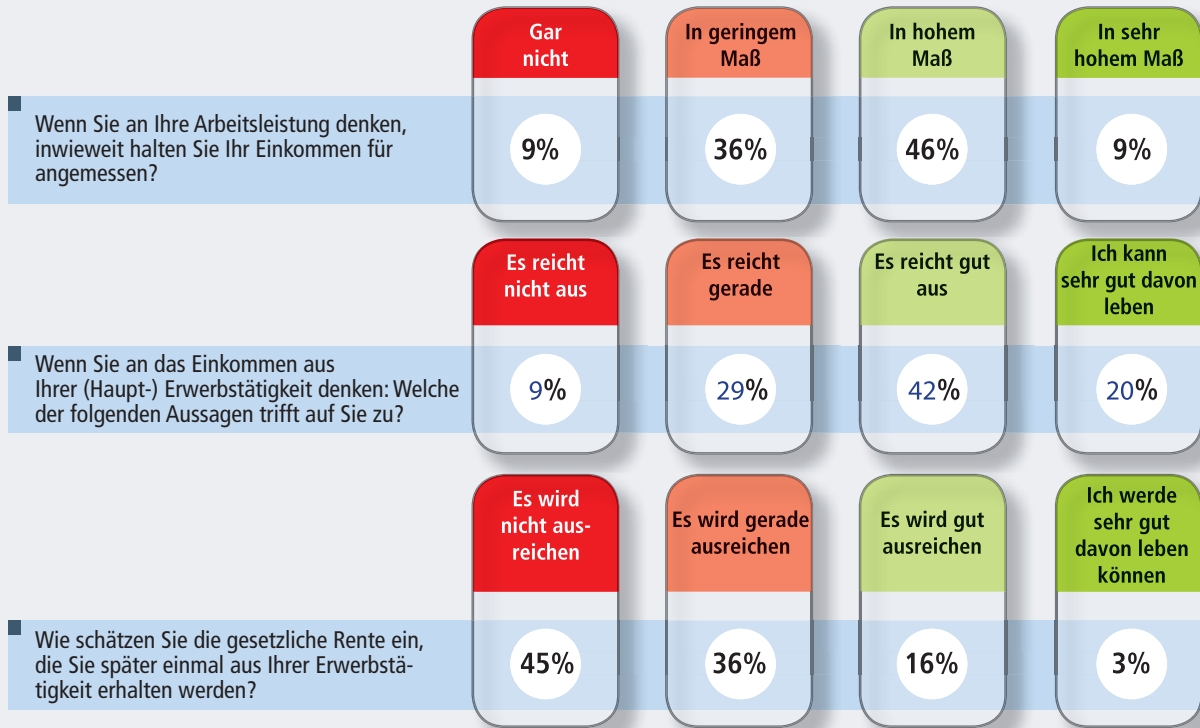
## 7. Körperliche Anforderungen

	Sehr häufig	Oft	Selten	Nie
Wie häufig kommt es vor, dass Sie bei Ihrer Arbeit eine ungünstige Körperhaltung einnehmen müssen, z.B. Arbeiten in der Hocke, im Knien, Arbeiten über Kopf, langanhaltendes Stehen oder Sitzen?	30%	22%	19%	29%
Wie häufig kommt es vor, dass Sie an Ihrem Arbeitsplatz widrigen Umgebungsbedingungen, wie z.B. Kälte, Hitze, Nässe, Feuchtigkeit oder Zugluft, ausgesetzt sind?	15%	14%	27%	44%
Wie häufig kommt es vor, dass Sie körperlich schwer arbeiten müssen, z.B. schwer heben, tragen oder stemmen?	16%	14%	25%	45%
Wie häufig kommt es vor, dass Sie an Ihrem Arbeitsplatz Lärm oder lauten Umgebungsgereuschen ausgesetzt sind?	23%	20%	29%	28%

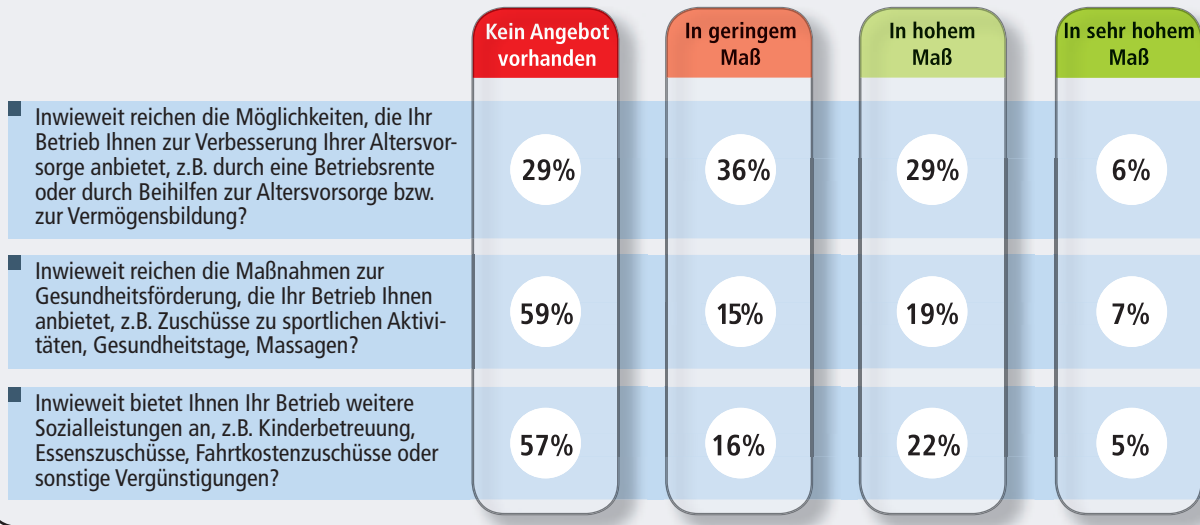
## 8. Arbeitsintensität

	Sehr häufig	Oft	Selten	Nie
Wie häufig fühlen Sie sich bei der Arbeit gehetzt oder stehen unter Zeitdruck?	23%	29%	34%	14%
Wie häufig kommt es vor, dass Sie bei Ihrer Arbeit gestört oder unterbrochen werden, z.B. durch technische Probleme, Telefonate oder Kolleg/innen?	25%	28%	33%	14%
Wie häufig werden bei der Arbeit verschiedene Anforderungen an Sie gestellt, die schwer miteinander zu vereinbaren sind?	12%	19%	43%	26%
Wie häufig kommt es bei der Arbeit vor, dass Sie nicht alle Informationen erhalten, die Sie brauchen, um Ihre Arbeit gut zu erledigen?	12%	22%	46%	20%
Wie häufig kommt es vor, dass Sie Abstriche bei der Qualität Ihrer Arbeit machen müssen, um Ihr Arbeitspensum zu schaffen?	9%	15%	40%	36%

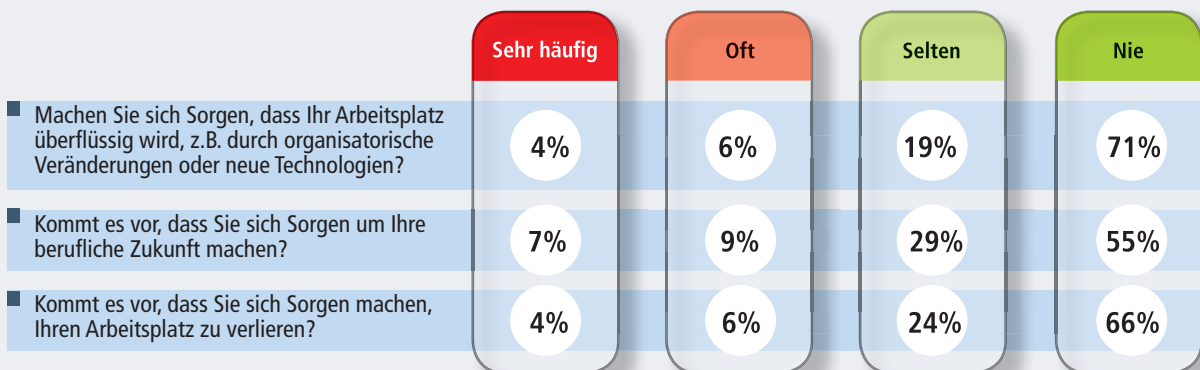
## 9. Einkommen



## 10. Betriebliche Sozialleistungen



## 11. Beschäftigungssicherheit



## **DGB-Index Gute Arbeit Der Report 2018**

### **Wie die Beschäftigten die Arbeitsbedingungen in Deutschland beurteilen**

**Mit dem Themenschwerpunkt:  
Arbeit mit Kundschaft, PatientInnen, Lernenden etc.**

#### **► Interaktionsarbeit**

November 2018

#### **Die Umfrage**

Der vorliegende Bericht basiert auf den Angaben von 8.011 abhängig Beschäftigten. Die Daten wurden im Rahmen der bundesweiten Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit 2018 erhoben. Befragt wurden dabei zufällig ausgewählte Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer aus allen Branchen, Einkommens- und Altersgruppen, Regionen, Betriebsgrößen, Wirtschaftszweigen und Beschäftigungsverhältnissen, gewerkschaftlich Organisierte wie Nicht-Mitglieder. Die Angaben der Angehörigen der wichtigsten Beschäftigtengruppen sind mit jeweils dem Anteil ins Umfrageergebnis eingeflossen, der ihrem bundesweiten Anteil an der Arbeitnehmerschaft entspricht. Das vorliegende Ergebnis ist damit repräsentativ für das Urteil der Beschäftigten in Deutschland.

#### **Herausgeber**

Institut DGB-Index Gute Arbeit  
Henriette-Herz-Platz 2  
10178 Berlin  
Telefon 030 - 240 606 02  
index-gute-arbeit@dgb.de  
www.dgb-index-gute-arbeit.de

#### **Datenanalyse**

Markus Holler  
Internationales Institut für Empirische Sozialökonomie (INIFES), Stadtbergen

#### **Umfrage durchführendes Institut**

Umfragezentrum Bonn (uzbonn)

#### **Redaktion**

Peter Kulemann, büro für publizistik, Hamburg

#### **Satz und Gestaltung**

kahlfeldt und müller  
Agentur für Kommunikation, Hamburg

#### **Druck**

Bonifatius GmbH  
Karl-Schurz-Straße 26  
33100 Paderborn

#### **V.i.S.d.P.**

Dr. Rolf Schmucker, Institut DGB-Index Gute Arbeit

Nachdruck von Texten und Grafiken  
nur mit Quellenangabe