

# Die Arbeit mit Menschen Was ist sie uns wert?

Untersuchung aus einer  
gleichstellungspolitischen Perspektive

## IMPRESSUM

**Herausgeber:**

DGB-Bundesvorstand, Abteilung Frauen, Gleichstellungs- und Familienpolitik  
Henriette-Herz-Platz 2, 10178 Berlin  
[www.frauen.dgb.de](http://www.frauen.dgb.de)

**V.i.S.d.P.:** Elke Hannack

**Umfrage durchführendes Institut:** Umfragezentrum Bonn (uzbonn)

**Datenanalyse:** Dr. Johann Gerdes, Institut DGB-Index Gute Arbeit

**Redaktion:** Mareike Richter, Anja Weusthoff

**Gestaltung:** SCHIRMWERK, Essen, Titelbild: [istockphoto.de/sudok1](https://www.istockphoto.de/sudok1)

**Druck:** BWH GmbH

**Stand:** Februar 2019

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>EINLEITUNG</b> .....	5
Frauenanteil in personennahen Dienstleistungen .....	9
Berufliche Qualifikation .....	11
Berufliche Position .....	13
Einkommen .....	15
Arbeitsumfang .....	16
Arbeitszeitlage .....	17
<b>PSYCHISCHE RESSOURCEN UND BELASTUNGEN</b> .....	19
Sinngehalt .....	19
Sorge um Arbeitsplatzverlust .....	20
Gefühle verbergen .....	20
Konflikte und Streitigkeiten mit Kund/innen oder Patient/innen .....	21
Arbeitssetze und Zeitdruck .....	22
Personalmangel .....	23
Zeitmangel .....	24
Dokumentation frisst Zeit .....	24
Erwartungshaltung von Kund/innen oder Patient/innen hoch .....	26
Qualitätsabstriche .....	27
<b>PHYSISCHE BELASTUNG</b> .....	29
Ungünstige Körperhaltung .....	29
Körperlich schwere Arbeit .....	30
Lärm oder laute Umgebungsgeräusche .....	31
<b>FAZIT</b> .....	33



# EINLEITUNG

Erst der voranschreitende demografische Wandel und der damit einhergehende Bedarf an Fachkräften bringen den notwendigen Schwung in die dringend fällige Debatte um die Aufwertung personennaher Dienstleistungen. Dabei ist die Forderung nach mehr Lohn und besseren Arbeitsbedingungen alles andere als neu. Gewerkschaften haben schon lange die Arbeit mit Menschen im Blick, setzen sich in Tarifverhandlungen für eine faire Bezahlung und bessere Arbeitsbedingungen ein und treiben die gesellschaftliche Diskussion über den Wert der Arbeit mit Menschen voran. Doch noch immer bleibt die Wertschätzung der sogenannten Interaktionsarbeit hinter ihrer (finanziellen) Anerkennung zurück.

## SCHON LÄNGST AKTIV

ver.di-Kampagne zur Aufwertung des Berufes der Erzieherin/des Erziehers  
**„Richtig gut. Richtig was wert“**

[soziale-berufe-aufwerten.verdi.de](https://soziale-berufe-aufwerten.verdi.de)

und zur Entlastung des Pflegepersonals in Krankenhäusern

**„Mehr von uns ist besser für alle“**

[gesundheitsoziales.verdi.de](https://gesundheitsoziales.verdi.de) > Themen > Klinikpersonal entlasten

GEW-Kampagne zur Aufwertung der Lehrkräfte an Grundschulen

**„JA13. Weil alle Lehrkräfte es verdienen!“**

[www.gew.de/ja13/](https://www.gew.de/ja13/)

NGG-Initiative zur Überwindung der Entgeltlücke

**„Lohngerechtigkeit“**

[www.ngg.net](https://www.ngg.net) > Unsere NGG > NGG Frauen > Initiative Lohngerechtigkeit

Der mangelnde Wille privater und öffentlicher Dienstleistungsanbieter zur Veränderung, der geringe gewerkschaftliche Organisationsgrad der Beschäftigten sowie die historisch bedingte Unterbewertung fürsorglicher Tätigkeiten führen dazu, dass sich die Beschäftigungssituation nicht verbessert – obwohl die Beschäftigten enormen Belastungen ausgesetzt sind und die Qualität der Dienstleistungen sowie das Versorgungsniveau sinken.

Aber nicht nur die Politik, Gewerkschaften und die Wirtschaft sind in der Verantwortung. Die gesamte Gesellschaft muss sich die Frage stellen:

### **Was ist uns die Arbeit mit Menschen wert?**

Personennahe Dienstleistungen, z. B. in der Betreuung von Kindern oder Pflegebedürftigen, sind Voraussetzung dafür, dass Männer und Frauen erwerbstätig sein können – unabhängig davon in welcher Branche sie arbeiten, ob als Metallarbeiter oder Hotelfachkraft. Aus diesem Grund ist die Aufwertung personennaher Berufe eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe.

#### **Stell dir mal vor...**

- > die Betreuung deines Kindes in der Kita ist nicht mehr sichergestellt, weil die Erziehungskräfte nur ihre vertraglich vereinbarte Arbeitszeit und keine Überstunden mehr leisten.

#### **Was machst du dann?**

- > die Pflege deines Vaters ist nicht gewährleistet, weil Bezahlung und (psychische/physische) Belastungen in keinem angemessenen Verhältnis stehen und kaum jemand Pflegefachkraft werden will.

#### **Was machst du dann?**

## Gleichstellung von Frauen und Männern in der Interaktionsarbeit

Außerdem spielt die Aufwertung von personennahen Dienstleistungsberufen für die eigenständige Existenzsicherung von Frauen eine besondere Rolle: Überwiegend Frauen arbeiten in personennahen Dienstleistungen. Eine Aufwertung dieser Tätigkeiten würde nicht nur ihre finanzielle Situation verbessern. Angemessene Arbeitsbedingungen würden auch dazu führen, dass Frauen diese Berufe auf Grund schlechter Arbeitsbedingungen nicht in Teilzeit ausüben (müssen), sie könnten ihr Erwerbspotenzial voll ausschöpfen.

Noch immer übernehmen überwiegend Frauen große Teile der Fürsorgeverantwortung in den Familien. Der Mangel an Betreuungsmöglichkeiten für Kinder oder Pflegebedürftige zwingt deswegen viele Frauen (und nur wenige Männer) in eine Teilzeitstelle, einige scheiden ganz aus dem Arbeitsmarkt aus. Erst eine bedarfsgerechte und qualitativ hochwertige Betreuungs- und Pflegeinfrastruktur ermöglicht Frauen, einer Erwerbstätigkeit nachzugehen bzw. ihr Arbeitsvolumen zu erhöhen und damit eigenständig ihre Existenz zu sichern.

---

Frauen leisten täglich **52 Prozent** mehr unbezahlte Fürsorgearbeit für andere als Männer.

---

Es gibt viele Gründe personennahe Berufe aufzuwerten. Diese Sonderauswertung des DGB Index untersucht die Arbeitsbedingungen in frauendominierten personennahen Tätigkeiten und belegt die Dringlichkeit der gewerkschaftlichen, gleichstellungspolitischen Forderung nach einer Aufwertung.

---

Die Befragung basiert auf Angaben von 8.011 abhängig Beschäftigten, davon 4.085 Frauen. Die Daten wurden im Rahmen der bundesweiten Repräsentativbefragung zum DGB-Index Gute Arbeit 2018 erhoben. Das vorliegende Ergebnis ist repräsentativ für das Urteil der Beschäftigten in Deutschland.

---

## Ein Vergleich zwischen frauen- und männerdominierten Berufen:

Trotz vergleichbarer Anforderungen ist in einigen frauendominierten Berufen die Bezahlung geringer als in männerdominierten. Sorgearbeit erfährt trotz ihrer Professionalisierung nicht die gleiche Wertschätzung wie z. B. Berufe in der Produktion. Das zeigt auch der **CW-Index**.

**Der Comparable Worth (CW)-Index** ist ein wissenschaftliches Instrument mit dem Arbeitsanforderungen und -belastungen in frauendominierten und männerdominierten Berufen geschlechtsneutral verglichen und in ein Verhältnis gesetzt werden zu den jeweiligen Verdienstniveaus. Ein Vergleich zeigt:

Berufsgruppenmittelwert der Bruttostundenlöhne bei gleichem CW-Index (Wert von 29)



## Die Untersuchung zeigt:

Beschäftigte in personennahen Dienstleistungsberufen, in denen überwiegend Frauen beschäftigt sind, stehen vor Herausforderungen: Die physischen und die psychischen Belastungen sind groß. Sie resultieren aus der hohen emotionalen Belastung durch die direkte Interaktion mit Menschen. Die zusätzliche körperliche Beanspruchung führt in vielen Interaktionsberufen zu Doppelbelastungen. Dennoch fällt die finanzielle und die gesellschaftliche Anerkennung gering aus.

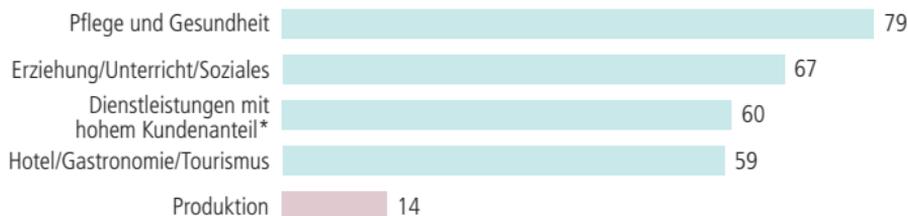
## Frauendominierte Interaktionsberufe

### Worüber reden wir?

Die Sonderauswertung untersucht frauendominierte Berufe (mit einem Frauenanteil über 75 %) und Berufe mit einem relativ hohen Anteil an weiblichen Beschäftigten (über 55 %), in denen die Beschäftigten mit betriebsexternen Menschen interagieren (Interaktionsarbeit).

Der Arbeitsmarkt in Deutschland ist in Branchen, Berufe und Tätigkeiten unterteilt, die je nach Geschlecht unterschiedlich geprägt sind. Viele junge Frauen entscheiden sich für einen personennahen Beruf, wohingegen Männer sich noch immer mehr für Berufe im produzierenden Gewerbe interessieren. Das bestätigen die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung:

Abb. 1: Frauenanteil in personennahen Dienstleistungsberufen (in %)

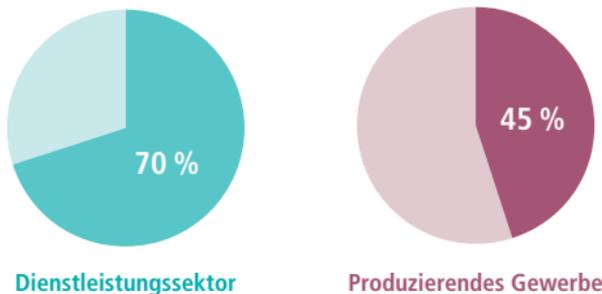


\* u. a. Berufe im Verkauf/Einzelhandel

In den folgenden Grafiken werden die Antworten von männlichen und weiblichen Beschäftigten in frauendominierten bzw. weiblich geprägten, personennahen Dienstleistungsberufen dargestellt. Eine differenzierte Betrachtung nach Geschlecht wird nicht vorgenommen.

In den **Pflege- und Gesundheitsberufen** ist der Frauenanteil am höchsten (79 %). Hier arbeiten besonders viele Frauen in der Arzt- und Praxishilfe (93 %), der Altenpflege (92 %) und der Krankenpflege (79 %). Auch im Bereich **Erziehung/Unterricht/Soziales** sind viele Frauen beschäftigt (67 %), vor allem in der Kindererziehung/-betreuung (90 %), deutlich weniger in Unterricht und Bildung (53 %). In den **Dienstleistungsberufen mit häufigem Kundenkontakt** liegt der Frauenanteil bei 60 %, im Verkauf/Einzelhandel ist er am höchsten (72 %). Und auch als Kaufleute und in den Verwaltungsberufen mit Kundenkontakt arbeiten viele Frauen (63 %).

Abb. 2: Arbeit mit hoher Interaktion (sehr häufig, oft)



Im produzierenden Berufen dagegen sind nur wenige Frauen beschäftigt (14 %).

---

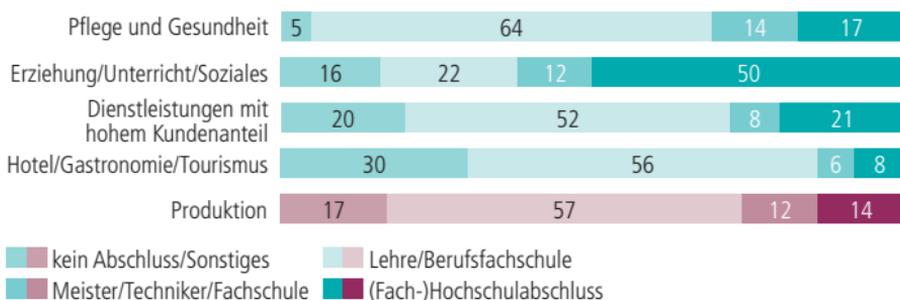
Unter **Interaktionsarbeit** wird die Arbeit mit (betriebsexternen) Menschen bezeichnet. Das können Kund/innen, Patient/innen, Lernende oder andere Menschen sein.

---

## Berufliche Qualifikation

Ein Großteil der Beschäftigten in personennahen Dienstleistungsberufen hat eine abgeschlossene betriebliche Ausbildung. Im Bereich **Pflege und Gesundheit** haben 64 % eine Lehre abgeschlossen. Auch in den Berufen in **Hotel/Gastronomie/Tourismus** (56 %) und in **Dienstleistungsberufen mit hohem Kundenanteil** (52 %) arbeiten viele Menschen mit einem Berufsabschluss. Beschäftigte in dem Bereich **Unterricht/Bildung/Soziales** hingegen verfügen im Vergleich häufiger über einen (Fach-)Hochschulabschluss (50 %). Der Anteil an Beschäftigten mit Hochschulausbildung ist u. a. in Pflegeberufen (5 %) in Verkauf/Einzelhandel (8 %) und in der Kindererziehung/-betreuung (10 %) gering.

Abb. 3: Berufliche Qualifikation (in %)



Die geringe Wertschätzung sozialer und personennaher Dienstleistungen schlägt sich bereits in der **Ausbildung** nieder. Junge Menschen, die beispielsweise als Erzieher/in arbeiten wollen, erfahren im Vergleich zur dualen Ausbildung in ihrer vollzeitschulischen Ausbildung handfeste Nachteile: keine Ausbildungsvergütung, keine Absicherung in der Arbeitslosenversicherung, keine Möglichkeiten der Übernahme in den Ausbildungsbetrieb. Darüber hinaus existieren keine einheitlichen Regelungen in den Bundesländern zur Ausbildung in Teilzeit. Zudem verlangen private Ausbildungsträger Schulgeld. Mit dem Gesetz zur Reform der Pflegeberufe haben Auszubildende ab 2020 in der Pflege zumindest einen Anspruch auf eine Ausbildungsvergütung.



Foto: istockphoto.de/monkeybusinessimages

## Berufliche Position

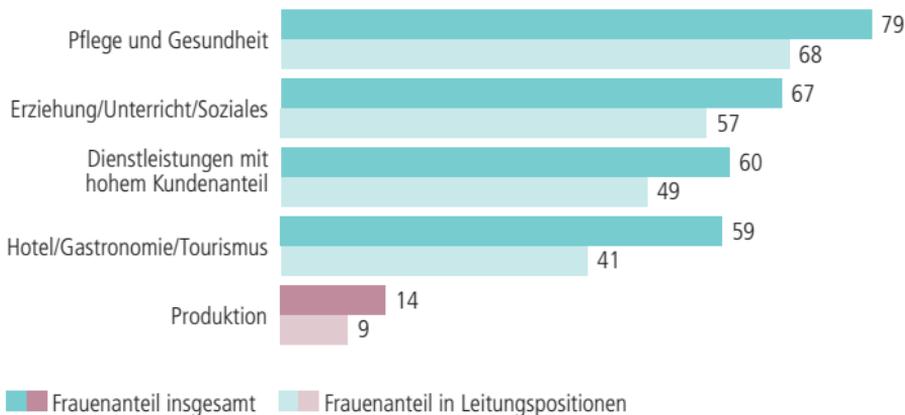
In allen personennahen Dienstleistungen sind Frauen nicht entsprechend ihres Geschlechtsanteils in Führungspositionen (Abb. 4). Es zeigt sich ein deutlicher Unterschied zwischen Männern und Frauen. In fast allen untersuchten Berufsgruppen sind Männer – obwohl insgesamt meistens in der Minderheit – häufiger in Leitungspositionen zu finden als Frauen. In Leitungspositionen sind Frauen in **Hotellerie, Gastronomie und Tourismus** selten: Sie stellen 59 % der Beschäftigten, aber nur 41 % der Führungskräfte.

### **Führen im Gastgewerbe ist nicht familienfreundlich!**

In einer Führungsposition im Gastgewerbe werden noch mehr Überstunden erwartet, als es ohnehin in der Branche üblich sind. Ein Gästewunsch lässt sich bei einem Rund-um-die-Uhr-Betrieb nun mal schwer aufschieben. Hinzu kommt eine überwiegend dünne Personaldecke – bei personalintensiven Tätigkeiten. Führungskräfte müssen sehr flexibel sein und dort einspringen wo eine Arbeitskraft benötigt wird – dies geht häufig zu Lasten der Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Sicher ein Grund, warum sich viele Frauen gegen den Aufstieg im Hotelgewerbe entscheiden.

Besonders groß ist die Diskrepanz bei den Kaufleuten/Verwaltungsberufen mit häufigem Kundenkontakt (63 % Frauenanteil in der Belegschaft und 36 % Frauen in Führung) sowie bei den sozialen Berufen (71 % Frauenanteil in der Belegschaft und 45 % Frauen in Führung). Auch in der Krankenpflege ist der Frauenanteil unter den Leitungspositionen deutlich niedriger (61 %) als unter den Beschäftigten in der Berufsgruppe insgesamt (79 %).

Abb. 4: Frauenanteil über alle Positionen hinweg und Frauenanteil in Leitungspositionen (in %)



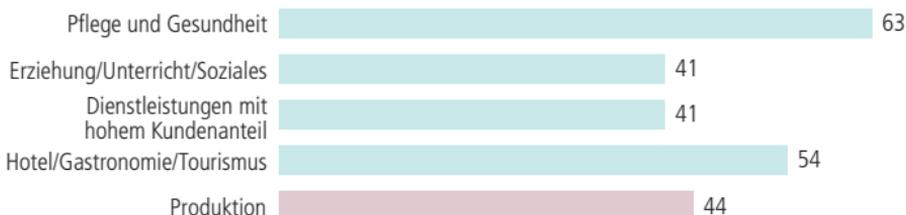
Männerdominierte Berufe bieten bessere Aufstiegsmöglichkeiten als frauendominierte Berufe. Das gilt allerdings für Frauen und Männer nicht in gleichem Maße: Männer steigen selbst in frauendominierten Berufen schneller und häufiger auf als ihre Kolleginnen. Die hohe Teilzeitquote von Frauen erklärt die geringe Beteiligung an Weiterbildungen und somit auch die geringen Chancen auf eine Führungsposition.

Vicari, Basha; Matthes, Britta (2015): Berufswahl als Karriere-Sackgasse? Erschienen in *frauehtvor* 02/2015.

## Einkommen

Besonders in den **Pflege- und Gesundheitsberufen** kritisieren die Beschäftigten ihr niedriges Einkommensniveau (63 %). Fast zwei Drittel sind der Meinung, das Einkommen sei nicht oder nur in geringem Maß angemessen im Verhältnis zur erbrachten Leistung. Besonders ausgeprägt ist diese Haltung in der Altenpflege (83 %) und in der Krankenpflege (76 %). Auch in **Hotellerie, Gastronomie und Tourismus** hält mehr als die Hälfte der Beschäftigten ihr Einkommen für nicht angemessen (54 %).

Abb. 5: Angemessenes Einkommen (gar nicht/in geringem Maß, in %)



Durchschnittlicher Bruttostundenlohn in Deutschland: **16,97 Euro**

**Bruttostundenlöhne in sozialen Berufen (Mittelwert) (2010-2017)**

16,23  
€

Gesundheits-  
und Kranken-  
pfleger/in

11,09  
€

Helfer/in in  
Krankenpflege

14,24  
€

Altenpfleger/in

11,49  
€

Altenpflege-  
helfer/in

15,91  
€

Erzieher/in

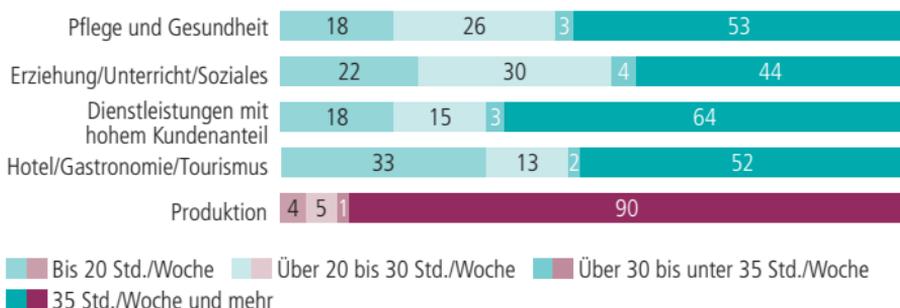
Quelle: Hans-Böckler-Stiftung (2018): Aufwertung von sozialen Dienstleistungen. Report Nr. 4.  
Daten: WSI-Lohnspiegel der Hans-Böckler-Stiftung

## Arbeitsumfang

Teilzeit = Stundenumfang unter 35 Stunden in der Woche.

Viele Beschäftigte in den **Pflege- und Gesundheitsberufen** arbeiten in Teilzeit (47 %), vor allem in der Arzt-/Praxishilfe (50 %) und in der Altenpflege (48 %). In den Berufen **Erziehung/Unterricht/Soziales** arbeiten mehr als die Hälfte der Beschäftigten in Teilzeit. Viele von ihnen arbeiten zwischen 20 und 30 Stunden in der Woche (31 %). In den Berufen in **Hotel/Gastronomie/Tourismus** ist der Anteil an Beschäftigten, die unter 20 Stunden die Woche arbeiten relativ hoch (33 %). Im Vergleich dazu ist in produzierenden Berufen die Teilzeitquote unterdurchschnittlich.

Abb. 6: Arbeitsumfang (in %)



Zwischen dem Arbeitsvolumen von Männern und Frauen tut sich über alle Branchen hinweg eine Lücke auf: Der **Gender Time Gap** beträgt durchschnittlich **8,2 Stunden** pro Woche. Der Erwerbsumfang von Frauen in Deutschland wird in hohem Maße davon beeinflusst, ob sie minderjährige Kinder haben und wie klein diese sind. Gleichzeitig werden viele Jobs insbesondere in den sozialen Berufen nur in Teilzeit angeboten.

## Arbeitszeitlage

Die Diskussionen über die Ausweitung der Sonntagsöffnung im **Einzelhandel** halten an. Dabei sind es die Beschäftigten, die auf Grund von Wochenendarbeit schlechteren Erholungsmöglichkeiten, dafür aber größeren Vereinbarkeitsproblemen ausgesetzt sind. Sonntagsschutz ist ein verfassungsrechtliches Gut – das muss klar sein!

In den einzelnen Berufsgruppen unterscheiden sich die Arbeitszeiten sehr. Für alle personennahen Dienstleistungen gilt: Wochenendarbeit kommt häufig vor, insbesondere in Hotellerie, Gastronomie und Tourismus. Noch häufiger wird in den Pflegeberufen (76 %) und in den Verkaufsberufen/Einzelhandel (69 %) am Wochenende gearbeitet. Abends arbeiten müssen vor allem Beschäftigte in Pflegeberufen (64 %), aber auch in Unterricht und Bildung (61 %) und in Hotellerie, Gastronomie und Tourismus (52 %). Nachtarbeit ist besonders in der Krankenpflege ein Thema (48 %).

### Vereinbarkeit von Familie und Beruf

Beschäftigte in Schichtarbeit, wie z. B. im Krankenhaus, stehen besonders großen Vereinbarkeitsproblemen gegenüber. Familienfreundlichkeit wird als Instrument zur Fachkräftesicherung vielfach unterschätzt. Dabei geht es immer auch um einen Ausgleich zwischen den Interessen der Beschäftigten, z. B. in einer Kindertagesstätte oder im Einzelhandel, und den Bedarfen und Wünschen von Eltern und Kund/innen. Deswegen: Änderungen der Öffnungszeiten müssen auch aus der Perspektive der Beschäftigten diskutiert werden.



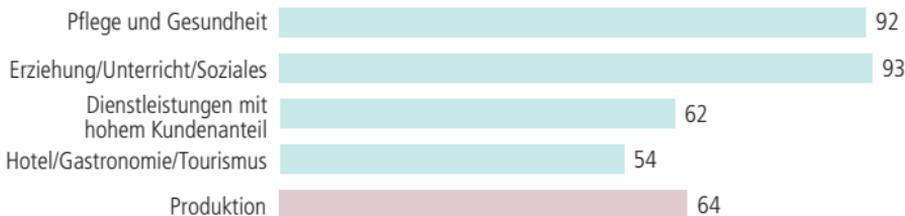
# PSYCHISCHE RESSOURCEN UND BELASTUNGEN

## Sinngehalt

Im Gegensatz zur Arbeit mit Gegenständen erfordert Interaktionsarbeit immer, aktiv mit betriebsexternen Personen zusammenzuarbeiten, um das gewünschte Ergebnis zu erzielen (Versorgung, Verkauf etc.). Eine (emotionale) Kooperationsbeziehung muss aufgebaut werden.

Beschäftigte in den **Pflege- und Gesundheitsberufen** (92 %) sowie in **Erziehung/Unterricht/Sozialem** (93 %) sind zumeist der Auffassung, mit ihrer Arbeit einen wichtigen gesellschaftlichen Beitrag zu leisten. Dementsprechend hoch ist ihre Identifikation mit der Tätigkeit. Sie erfahren durch einen direkten Austausch mit Menschen Dankbarkeit, Wertschätzung und Anerkennung, die möglicherweise die schlechten Arbeitsbedingungen kompensieren.

Abb. 7: Mit dem Beruf einen Beitrag für die Gesellschaft leisten  
(in sehr hohem/hohem Maß, in %)



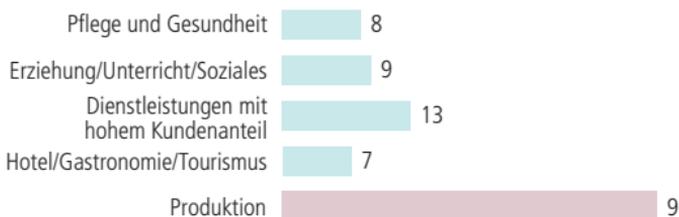
Die gesellschaftliche Bedeutung einer Tätigkeit sowie die Work-Life-Balance sind für junge Frauen ein entscheidendes Kriterium bei der Berufswahl, wohingegen junge Männer eher auf das Einkommen achten.

Busch (2013): Die Geschlechtersegregation beim Berufseinstieg – Berufswerte und ihr Erklärungsbeitrag für die geschlechtstypische Berufswahl. In: Berliner Journal für Soziologie, Ausgabe 2/2013.

## Sorge um Arbeitsplatzverlust

Die Bedeutung sozialer Dienstleistungen wächst – angesichts des demografischen aber auch des digitalen Wandels. Soziale und personennahe Dienstleistungen werden als Zukunftsbranche gehandelt. Denn: Zwischenmenschliche Interaktion ist nicht bzw. nur schwer zu ersetzen. Hinzu kommt der steigende Bedarf an Fachkräften in personennahen Dienstleistungsberufen durch den demografischen Wandel. Diese Einschätzung teilen die befragten Beschäftigten: Ein relativ geringer Anteil äußert die Sorge vor einem Arbeitsplatzverlust.

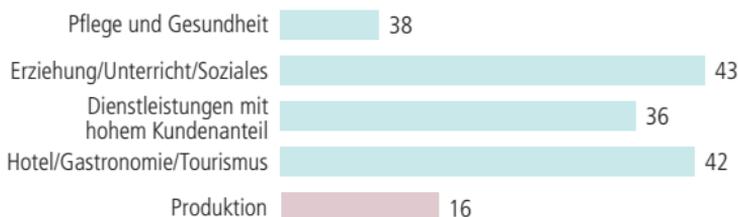
Abb. 8: Sorge um Arbeitsplatz (sehr häufig/oft, in %)



## Gefühle verbergen

Soziale und emotionale Anforderungen kommen in den personennahen Dienstleistungen häufiger vor. Insbesondere die Notwendigkeit, Gefühle zu verbergen, prägt die Berufe in **Erziehung/Unterricht/Soziales** (43 %). Die Hälfte der Beschäftigten in Unterricht und Bildung empfindet dies sehr oft oder häufig (50 %). Auch in Berufen im Bereich **Hotel/Gastronomie/Tourismus** geben viele Beschäftigte an, häufig Emotionen verstecken zu müssen (42 %).

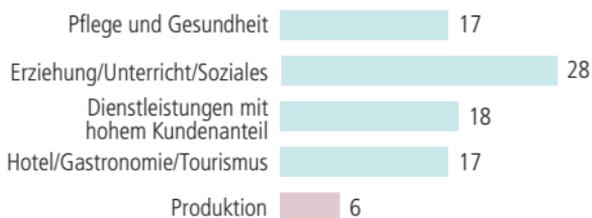
Abb. 9: Verbergen von Gefühlen (sehr häufig/oft, in %)



### Konflikte und Streitigkeiten mit Kund/innen oder Patient/innen

Konflikte und Streitigkeiten mit Kund/innen, Klient/innen oder Patient/innen ergeben sich am häufigsten in dem Bereich **Erziehung/Unterricht/Soziales** (28 %), besonders in Unterricht und Bildung (31 %). In den **Pflege- und Gesundheitsberufen** (17 %) kommt es v. a. in der Krankenpflege regelmäßig zu Auseinandersetzungen (27 %).

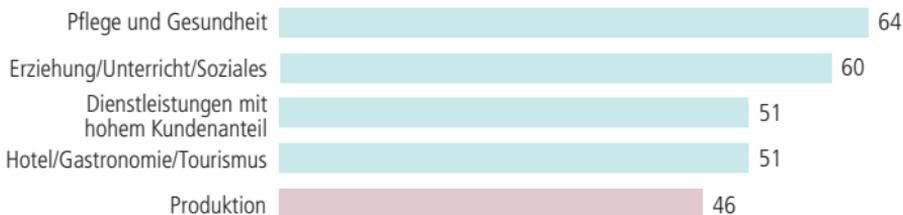
Abb. 10: Konflikte mit Kund/innen oder Patient/innen (sehr häufig/oft, in %)



## Arbeitshetze und Zeitdruck

Arbeitshetze und Zeitdruck sind über alle Berufsgruppen weit verbreitet. In den **Pflege- und Gesundheitsberufen** (64 %) fühlen sich Beschäftigte häufig gehetzt, ganz besonders oft in den Pflegeberufen (75 %).

Abb. 11: Unter Zeitdruck (sehr häufig/oft, in %)



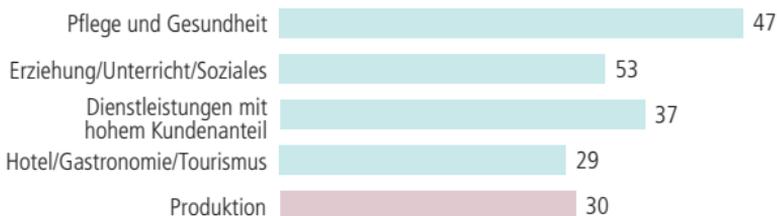
Wenn zwischen Ressourcen und Belastungen eine große Lücke klafft, kommt es für die Beschäftigten zu Stresssituationen. Die entscheidenden Stressoren sind mangelnde Zeit und zu wenig Personal. Beide Stressoren bedingen sich unmittelbar und gegenseitig: Personalbemessung, Arbeitshetze und Gesundheit der Beschäftigten hängen eng miteinander zusammen. Die Arbeit am und mit Menschen kann zeitlich nicht verschoben werden. Das heißt ganz konkret: Je höher der Personalmangel, desto höher ist der Arbeitsdruck und desto eher leidet die Arbeitsqualität.

## Personalmangel

Allein in der Pflege wird für das Jahr 2030 ein Fachkräftebedarf von bis zu 500.000 Vollzeitstellen vorausgesagt. Derzeit fehlen über 100.000 Erzieher/innen, laut Bildungsbericht 2018 steigt das Defizit bis 2025 auf 300.000.

In den **Pflege- und Gesundheitsberufen** (47 %) sowie in den Berufen in **Erziehung/Unterricht/Sozialem** (53 %) sind die Beschäftigten am stärksten einem Arbeitsstress ausgesetzt, der durch zu wenig Personal verursacht wird.

Abb. 12: Arbeitsstress wegen zu knapper Personalbemessung (sehr häufig/oft, in %, nur Befragte mit sehr häufigen/häufigen Kundenkontakt)



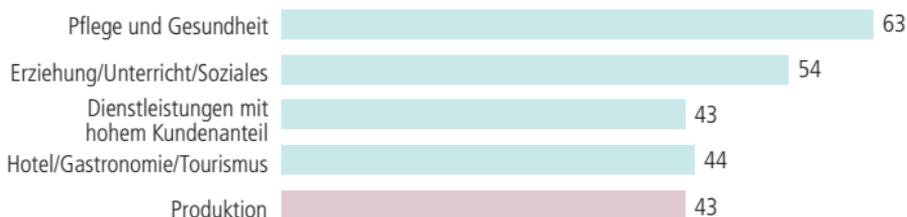
Aus Sicht der **Betriebs- und Personalräte** stellt besonders in den öffentlichen Dienstleistungsbranchen, u.a. Erziehung und Gesundheit, die geringe Personaldecke die größte Herausforderung dar.

Policy Brief WSI 02/2018 „Forderungen der Betriebsräte für die Arbeitswelt 4.0“, Elke Ahlers

## Zeitmangel

Für die anfallende Arbeit steht Beschäftigten in den **Pflege- und Gesundheitsberufen** zu wenig Zeit zur Verfügung (63 %). Auch in der Berufsgruppe **Erziehung/Unterricht/Soziales** geben die Beschäftigten an, zu viel in zu wenig Zeit leisten zu müssen und sich in der Folge gestresst fühlen (54 %).

Abb. 13: Arbeitsstress durch zu wenig Zeit (sehr häufig/oft, in %, nur Befragte mit sehr häufigen/häufigen Kontakt)



## Dokumentation frisst Zeit

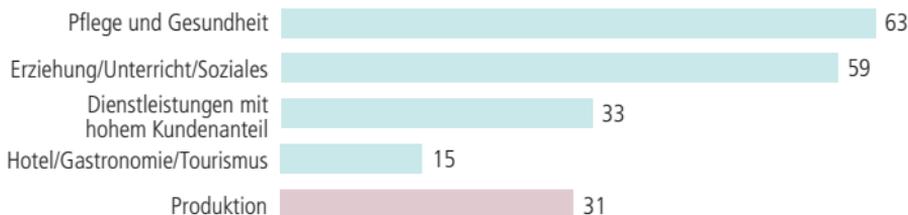
Die Dokumentation der Tätigkeit (z. B. Medikamentenvergabe) ist ein wichtiges Instrument der Qualitätssicherung. Dabei nimmt der Dokumentationsumfang stetig zu, Zeitressourcen werden dafür aber nicht bereitgestellt. So berichten viele Beschäftigte, dass steigende Verwaltungs- und Dokumentationsaufgaben zu Lasten der direkten Interaktionsarbeit gehen. So können z. B. Erzieher/innen ihrem Anspruch und den Erfordernissen an guter frühkindlicher Bildung nicht (mehr) gerecht werden, weil es ihnen aufgrund von Dokumentationsaufgaben an Zeit mangelt.

## Der DGB fordert bessere Rahmen- und Arbeitsbedingungen in Kitas

Gute Rahmen- und Arbeitsbedingungen sorgen für eine gute pädagogische Arbeit in Kindertageseinrichtungen und für mehr Arbeitszufriedenheit. Das erfordert qualifizierte Fachkräfte, einen guten Fachkraft-Kind-Schlüssel, die Stärkung der Leitung, regelmäßige Fachberatung und die Entlastung der Erzieher/innen von Hauswirtschafts- und Verwaltungsaufgaben.

Vgl. DGB-Empfehlungen zur Gewinnung und Sicherung von Fachkräften (Erzieher/innen) in der Kindertagesbetreuung (30.11.2018)

Abb. 14: Arbeitsstress durch Dokumentationspflichten (sehr häufig/oft, in %, nur Befragte mit sehr häufigen/häufigen Kundenkontakt)



## Erwartungshaltung von Kund/innen oder Patient/innen hoch

Ein Blick auf die Antworten der Beschäftigten mit Kund/innen oder Patient/innen macht schnell klar: Das Stresslevel nimmt durch unrealistische Erwartungshaltungen der Person, mit der interagiert wird, zu. Besonders häufig wird dieser Grund für den Arbeitsstress in den **Pflege- und Gesundheitsberufen** (44 %), in **Erziehung/Unterricht/Sozialem** (37 %) und in **Hotel/Gastronomie/Tourismus** (36 %) genannt.

Abb. 15: Arbeitsstress durch unrealistische Erwartungshaltung (sehr häufig/oft, in %, nur Befragte mit sehr häufigen/häufigen Kundenkontakt)

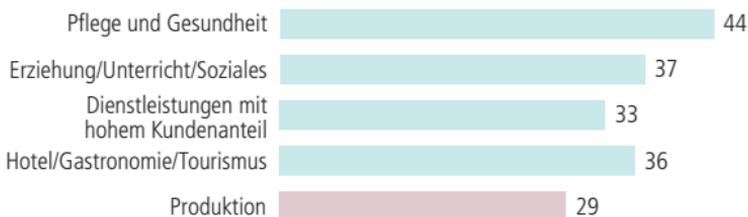


Foto: istockphoto.de/Halfpoint

## Qualitätsabstriche

Bei vielen Beschäftigten leidet die Arbeitsqualität unter der hohen Arbeitsmenge, die zu bewältigen ist. Insbesondere in Berufen im Bereich **Erziehung/Unterricht/Soziales** müssen Beschäftigte häufig Qualitätsabstriche machen (39 %). Sie können damit ihren eigenen Ansprüchen und denen der Arbeitgeber/innen, aber auch von Eltern, Klient/innen oder Patient/innen, nicht gerecht werden. Das ist bei der Arbeit mit und am Menschen besonders belastend.

Abb. 16: Qualitätsabstriche (sehr häufig/oft, in %)



---

Trotz des hohen Arbeitsdrucks werden die Ansprüche an die frühkindliche Bildung immer größer, zum Beispiel mit Blick auf Sprachförderung oder Inklusion. In der Pflege birgt der Einsatz neuer Assistenzsysteme weitere Anforderungen. So werden Beschäftigte in Pflege- und Gesundheitsberufen und in den Berufen in Erziehung/Unterricht/Soziales besonders häufig zusätzlich durch unrealistische Ansprüche gestresst.

---



Foto: Adobe Stock/contrastwerkstatt

# PHYSISCHE BELASTUNG

Neben den psychischen Belastungen sind Beschäftigte zusätzlich mit körperlichen Belastungen konfrontiert. Diese Doppelbelastung führt besonders häufig zu Krankheitsausfällen und in Kombination mit der geringen Personaldecke zu noch stärkerer Arbeitsbelastung der einzelnen Kraft).

## Wunsch nach vorgezogenem Ruhestand

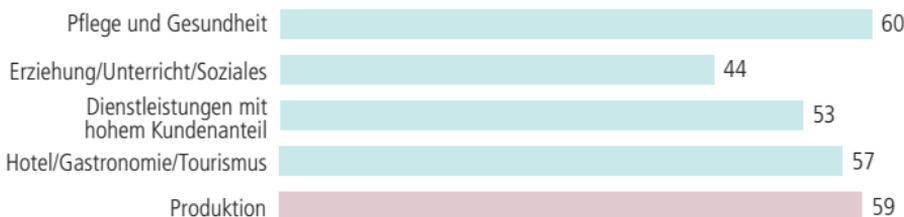
Viele Beschäftigte in sozialen Dienstleistungsberufen gehen frühzeitig in den Ruhestand: In den Gesundheitsfachberufen scheidet Beschäftigte mit knapp 61 Jahren – u. a. aus gesundheitlichen Gründen – aus dem Arbeitsleben aus.

Helmrich et al. (2016): Attraktivität und Zukunftsaussichten in den Berufsfeldern Pflege und Erziehung. Working Paper Nr. 11, Düsseldorf: Hans-Böckler-Stiftung.

## Ungünstige Körperhaltung

Ungünstige Körperhaltung kommt in den **Pflege- und Gesundheitsberufen** (60 %) genauso häufig vor wie in den produzierenden Berufen. Betroffen sind vor allem Berufe in der Pflege (76 %) und in der Kindererziehung (71 %). Ein Geschlechtervergleich zeigt: Mit Ausnahme der weiblichen Beschäftigten in den produzierenden Berufen berichten Frauen deutlich häufiger als Männer über ungünstige Körperhaltungen bei der Arbeit, wobei keine Aussage über die unterschiedlichen Belastungsformen gemacht werden kann.

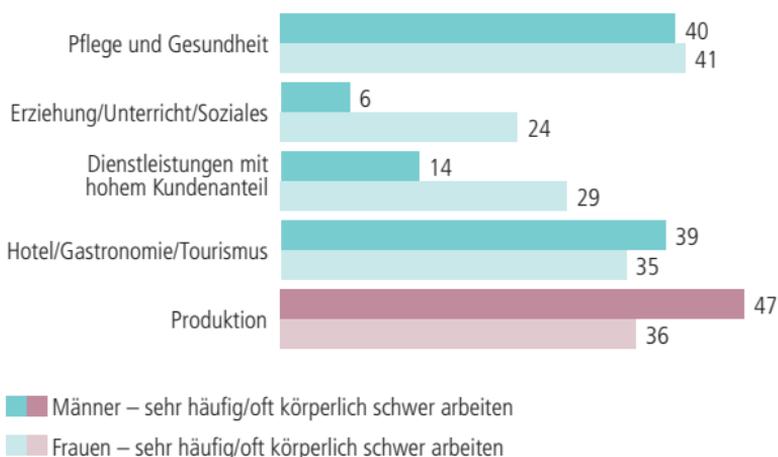
Abb. 17: Ungünstige Körperhaltung (sehr häufig/oft, in %)



## Körperlich schwere Arbeit

Körperlich schwere Arbeit ist in den **Pflege- und Gesundheitsberufen** in ähnlichem Umfang erforderlich wie in den produzierenden Berufen. Ein Vergleich zwischen Frauen und Männern zeigt, dass Frauen (außer in **Hotel/Gastronomie/Tourismus**) häufiger angeben, körperlich schwere Arbeit leisten zu müssen.

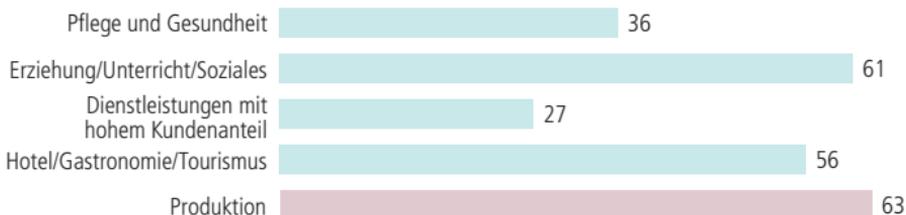
Abb. 18: Körperlich schwere Arbeit, differenziert nach Geschlecht  
(sehr häufig/oft, in %)



## Lärm oder laute Umgebungsgeräusche

Lärm oder laute Umgebungsgeräusche sind nicht nur in den Produktionsberufen ein häufiges Problem, sondern auch in **Erziehung/Unterricht/Sozialem** (61 %), vor allem in der Kindererziehung/-betreuung (76 %). Auch im Bereich **Hotel/Gaststätten** ist Lärm eine Belastung für die Beschäftigten (56 %).

Abb. 19: Lärmbelastung (sehr häufig/oft, in %)





## FAZIT

Die Sonderauswertung zeigt: Beschäftigte in Berufen, die durch den direkten Kontakt mit Menschen geprägt sind, stehen vor besonderen Herausforderungen. Personalmangel, Zeitdruck, geringe Wertschätzung und familienunfreundliche Arbeitszeiten kommen in diesen Berufen häufig vor. Hinzu kommt, dass die Beschäftigten verhältnismäßig wenig auf Ressourcen wie Einkommen und Anerkennung oder flexible Arbeitszeiten zurückgreifen können. Aus gleichstellungspolitischer Sicht sind diese Ergebnisse bedenklich: Vor allem hinsichtlich des Einkommens und der Arbeitsbedingungen manifestiert sich durch die schlechte Situation in den frauendominierten Dienstleistungsberufen die Kluft zwischen den Geschlechtern. Dabei geht es nicht nur um Dienstleistungen im Gesundheits- und Sozialwesen. Auch frauendominierte Berufe im Hotel- und Gaststättengewerbe oder im Einzelhandel sind geprägt von schlechten Arbeitsbedingungen.

### Was also tun?

In erster Linie geht es darum, die Beschäftigungsbedingungen in personennahen Dienstleistungsberufen zu verbessern. Auch damit das Erwerbspotenzial von Frauen besser ausgeschöpft werden kann – sowohl mit Blick auf die Erwerbstätigenquote als auch auf das Arbeitsvolumen. Für die Beschäftigten selbst würde die Wahl eines Dienstleistungsberufes nicht mehr automatisch zu einer strukturellen Schlechterstellung führen. Damit wäre ein entscheidender Schritt zur Überwindung der Einkommenslücke zwischen Frauen und Männern getan.

Der DGB fordert Gesetzgeber in Bund und Länder auf, personennahe Dienstleistungen gesellschaftlich und finanziell aufzuwerten. Konkret bedeutet das

- > eine angemessene, d. h. auch der psychischen und physischen Belastungen entsprechende Entlohnung,
- > vollzeit(-nahe) Arbeitsplätze, die ein existenzsicherndes Einkommen ermöglichen,
- > eine angemessene Personalbemessung, um die Gesundheit der Beschäftigten zu gewährleisten sowie die Qualität der Arbeit sicherzustellen.

Forderungen nach besserer Bezahlung und besseren Arbeitsbedingungen gewinnen durch die gleichstellungspolitische Perspektive an Überzeugungskraft. Und sie dokumentieren den Anspruch der Gewerkschaften, **gesellschaftspolitisch zu gestalten** – um Ungerechtigkeiten zwischen frauen- und männerdominierten Berufen zu überwinden und für gleiche Verwirklichungschancen von Frauen und Männern!

### Weitere Informationen im Web

 [www.frauen.dgb.de](http://www.frauen.dgb.de)



