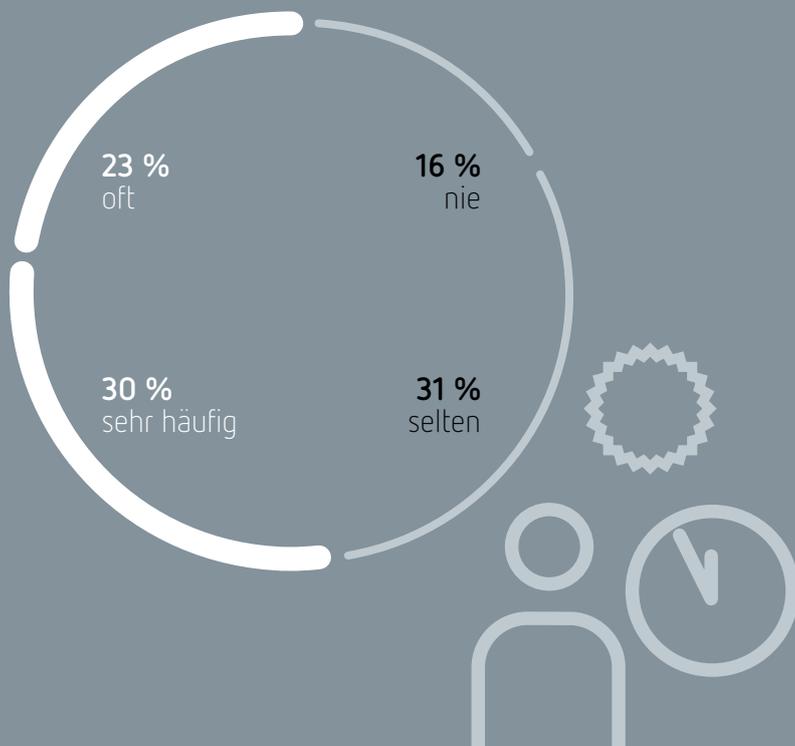


Report 2019

Arbeiten am Limit

Themenschwerpunkt
Arbeitsintensität



53 %
der Beschäftigten
fühlen sich bei der
Arbeit sehr häufig
oder oft **gehetzt**.

Vorwort: Besserer Schutz vor Überlastung	3
Schwerpunkt Arbeitsintensität	
Arbeitsintensität und Überlastung	4
Weniger Pausen, schlechte Erholung: Symptome der Überlastung	6
Überlastung und Gesundheit	8
Durchhalten bis zur Rente?	10
Gestaltungsmöglichkeiten: Beteiligung und Überlastungspuffer	12
Mehrbelastung durch Personalmangel	14
Leistungssteuerung: Wer bestimmt die Arbeitsmenge?	16
Arbeitsqualität auf einen Blick: Die Indexwerte	18



34 %

der Beschäftigten berichten, dass sie in den letzten 12 Monaten **deutlich mehr Arbeit in der gleichen Zeit** als im Jahr zuvor schaffen mussten.

Vorwort

Besserer Schutz vor Überlastung



Das Problem zu hoher psychischer Belastung in der Arbeitswelt ist seit Jahren bekannt. Für einen Großteil der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer hat sich jedoch wenig geändert. Die aktuellen Befunde des DGB-Index Gute Arbeit zeigen: Der Arbeitsstress bleibt auf einem besorgniserregend hohen Niveau.

Angesichts dieser Situation sprechen Wissenschaftler schon von der „erschöpften Arbeitswelt“. Die gesundheitlichen Folgen für die Betroffenen sind enorm. Jede/r dritte Beschäftigte fühlt sich nach der Arbeit häufig leer und ausgebrannt. Eine dauerhafte Überlastung erhöht das Risiko für Burnout, Depressionen und Angststörungen. Hier besteht dringender Handlungsbedarf.

Der hohe Arbeits- und Leistungsdruck entsteht durch unrealistische Zielvorgaben, Personalmangel und eine Terminplanung, die den Beschäftigten keine Puffer bei unvorhergesehenen Störungen einräumt. Der Druck des Marktes wird ohne Rücksicht auf Verluste an den einzelnen Beschäftigten weitergegeben.

Und die quantitative und qualitative Überlastung wird durch die Digitalisierung der Arbeit nicht geringer. Im Gegenteil: viele Beschäftigte berichten von zusätzlichen Anforderungen durch mehr Multitasking und eine steigende Komplexität der Aufgaben.

Für den Schutz vor arbeitsbedingter Überlastung gibt es ein relativ simples Kriterium: Die Arbeitsmenge muss in der zur Verfügung stehenden Zeit zu bewältigen sein – und zwar unter Bedingungen, die die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer nicht krank machen!

Dafür brauchen wir mehr Mitbestimmungs- und Beteiligungsrechte von Interessenvertretungen und Beschäftigten. Das gilt für die Personalplanung genauso wie für die

Leistungssteuerung. Denn hier wird maßgeblich über die Intensität der Arbeit entschieden. Eine Bewertung der Belastungssituation ist ohne die Betroffenen nicht möglich.

Das Thema Belastungsschutz ist mittlerweile in einer Reihe von Tarifverträgen aufgegriffen worden. Dort wird zum Beispiel festgelegt, dass die Belastungssituation regelmäßig evaluiert wird und darauf aufbauend Maßnahmen zur Leistungssteuerung ergriffen werden. Beides geschieht mit Beteiligung von Belegschaften und Interessenvertretungen. Es geht um das Zusammenspiel von kollektiven Regelungen und individuellen Gestaltungsrechten.

Das sind gute Beispiele für einen aktiven und beteiligungsorientierten Arbeits- und Gesundheitsschutz. Für den größeren Teil der Beschäftigten existieren entsprechende Tarifverträge jedoch nicht. Hier ist eine Stärkung des gesetzlichen Arbeits- und Gesundheitsschutzes nötig.

Viele Arbeitgeber vernachlässigen ihre gesetzliche Pflicht, eine menschengerechte Gestaltung der Arbeit zu gewährleisten. Das zentrale präventive Instrument des Arbeits- und Gesundheitsschutzes – die Gefährdungsbeurteilung – wird in der Mehrheit der Betriebe gar nicht oder nur unzureichend umgesetzt. Und obwohl das Problem seit Jahren bekannt ist, hat sich die Lage nicht gebessert.

Um diese Schutzlücke zu schließen benötigen wir eine Modernisierung des rechtlichen Rahmens. Die betrieblichen Akteure brauchen konkrete Kriterien und Handlungshilfen für den Schutz vor quantitativer und qualitativer Überforderung. Die Daten des DGB-Index Gute Arbeit machen deutlich: Eine Ergänzung des Arbeitsschutzgesetzes um eine Verordnung, die den aktuellen Stand der arbeitswissenschaftlichen Erkenntnisse zu psychischen Gefährdungen berücksichtigt, ist überfällig.

A handwritten signature in black ink, reading "Reiner Hoffmann". The signature is fluid and cursive, with the first name "Reiner" written in a larger, more prominent script than the last name "Hoffmann".

Reiner Hoffmann

Vorsitzender des Deutschen Gewerkschaftsbundes - DGB

Arbeitsintensität und Überlastung

Gute, menschengerechte Arbeit fördert das Wohlbefinden und die Gesundheit der Beschäftigten. Arbeit darf nicht zur Überlastung, Stress nicht zum Regelfall werden. Die Realität sieht für viele Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in Deutschland jedoch anders aus. Das zeigen die Ergebnisse der Umfrage des DGB Index Gute Arbeit 2019, in der 6.574 abhängig Beschäftigte zu ihren Arbeitsbedingungen befragt wurden.

Zeitdruck und Arbeitsverdichtung prägen für einen großen Teil der Beschäftigten den Arbeitsalltag: 53 Prozent aller Befragten fühlen sich bei der Arbeit (sehr) häufig gehetzt. Jede/r Dritte musste – verglichen mit dem Vorjahr – deutlich mehr Arbeit bewältigen ohne jedoch mehr Zeit zur Verfügung zu haben.

Wie intensiv die Arbeitsbedingungen für die Beschäftigten sind und ob diese zur Überlastung werden, hängt von drei Faktoren ab: Arbeitsmenge, Arbeitsdauer und Qualität der ausgeführten Tätigkeit. Gerät das Verhältnis dieser drei Faktoren in eine Schiefelage, steigt die Arbeitsintensität und die Belastungen für die Beschäftigten nehmen zu.

Die Repräsentativumfrage des DGB-Index Gute Arbeit 2019 untersucht das Ausmaß von Arbeitsintensität sowie die Zusammenhänge mit Arbeitsbedingungen und Belastungsfol-

gen. Ein bedenkliches Ergebnis: Ein Viertel der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in Deutschland kann die von ihnen geforderte Arbeitsmenge (sehr) häufig nicht in der vorhandenen Arbeitszeit bewältigen. In dieser Gruppe ist die Schiefelage bei der Arbeitsintensität unübersehbar (Abb. 1).

Männer und Frauen berichten etwa in gleichem Maße von solch arbeitsbedingter Überlastung. Unterschiede zeigen sich zwischen den Anforderungsniveaus der Tätigkeiten: Je höher die Anforderungen, desto verbreiteter ist quantitative Überforderung (Abb.2).

Überlastung ist in allen Berufssektoren weit verbreitet. Besonders häufig sind Beschäftigte in IT- und naturwissenschaftlichen Berufen betroffen. Hier berichten 35 Prozent der Befragten davon, die Arbeitsmenge (sehr) häufig nicht in der vorgesehenen Arbeitszeit schaffen zu können (Abb. 3).

Überlastung am Arbeitsplatz bleibt nicht ohne Folgen. Wissenschaftliche Studien belegen, dass quantitative Überforderung bei den Betroffenen häufig mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen einhergeht: das Risiko, unter Erschöpfung, Burnout oder depressiven Störungen zu leiden, ist deutlich erhöht.¹ Die Steuerung der Arbeitsintensität auf ein gesundheitsverträgliches Niveau ist daher eine Grundvoraussetzung für die menschengerechte Gestaltung von Arbeit.

1 Vgl. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (Hrsg.): Psychische Gesundheit in der Arbeitswelt. Arbeitsintensität. Dortmund 2016.

Abb. 1

Arbeitsmenge zu hoch?

Wie häufig kommt es vor, dass Sie die Arbeitsmenge, nicht in der vorgesehenen Arbeitszeit schaffen können?

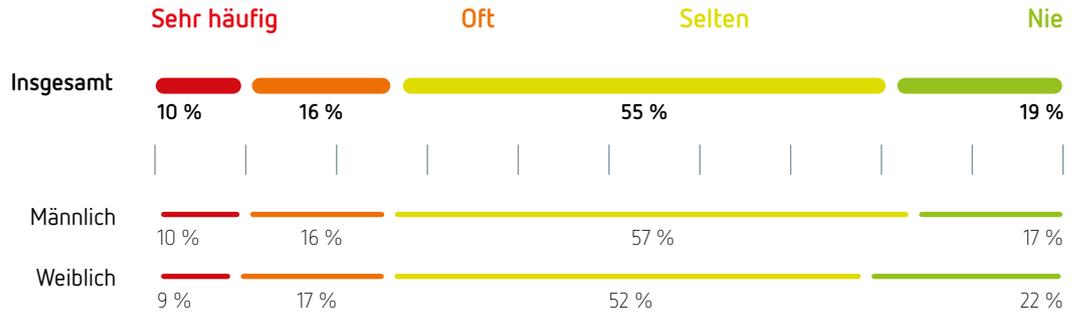


Abb. 2

Überlastung und Anforderungsniveau

Wie häufig kommt es vor, dass Sie die Arbeitsmenge, nicht in der vorgesehenen Arbeitszeit schaffen können?

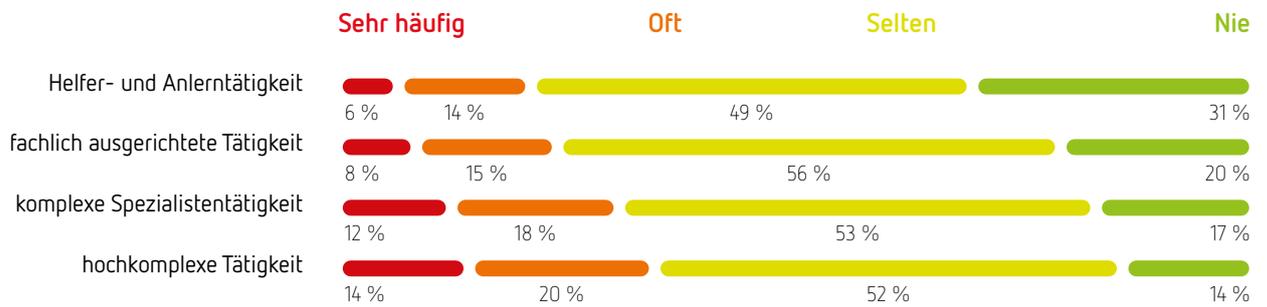


Abb. 3

Überlastung in Berufssektoren

„Sehr häufig“ oder „oft“ ist die Arbeitsmenge, nicht in der vorgesehenen Arbeitszeit zu schaffen



IT- und naturwissenschaftliche Dienstleistungsberufe



Unternehmensbezogene Dienstleistungsberufe



Personenbezogene Dienstleistungsberufe



Sonstige wirtschaftliche Dienstleistungsberufe



Produktionsberufe

Weniger Pausen, schlechte Erholung: Symptome der Überlastung

Wenn die Arbeitsmenge zu hoch ist, entsteht Stress. Viele Beschäftigte versuchen die Situation zu bewältigen, indem sie schneller oder länger arbeiten. Die quantitative Überforderung geht mit verschiedenen Belastungen einher, die die Regenerationsfähigkeit der Beschäftigten beeinträchtigen.²

Ein Beispiel ist der Umgang mit Erholungspausen während der Arbeitszeit. Pausen sind wichtig, um sich von körperlichen und psychischen Beanspruchungen zu erholen, Nahrung aufzunehmen oder soziale Kontakte zu haben. Nicht umsonst schreibt das Arbeitszeitgesetz nach einer bestimmten Arbeitszeitdauer Ruhepausen vor.

Dennoch geben 28 Prozent aller Beschäftigten an, dass sie Erholungspausen sehr häufig oder oft verkürzen oder ganz ausfallen lassen. Noch deutlich höher liegt der Anteil bei den Personen, die ihre Arbeitsmenge nicht schaffen können: In dieser Gruppe reduziert die Hälfte aller Befragten ihre Pausen (Abb. 4).

Arbeitsbedingte Ermüdung und Erschöpfung sind gesundheitliche Warnsignale, insbesondere wenn sie häufig auftreten. Insofern ist es ein bedenklicher Zustand, wenn mehr als ein Drittel aller Beschäftigten angibt, sich nach der Arbeit (sehr) häufig leer und ausgebrannt zu fühlen. Auch hier zeigt sich ein deutlicher Zusammenhang mit der Überlastung durch eine zu große Arbeitsmenge. Der Anteil derjenigen, die sich oft leer und ausgebrannt fühlen steigt in der Gruppe der Beschäftigten, die ihre Arbeitsmenge nicht schaffen können auf nahezu 60 Prozent (Abb. 5).

Für die Regeneration, das Wohlbefinden und die Gesundheit ist es förderlich, wenn Beschäftigte nach der Arbeit „abschalten“ und sich auch mental mit anderen Dingen als ihrer Arbeit befassen können. Es ist wenig überraschend, dass das „Abschalten“ den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern schlechter gelingt, die durch ihre Arbeit quantitativ überlastet sind. Während von allen Befragten ein Drittel (34 Prozent) angibt, sehr häufig oder oft nach der Arbeit nicht abschalten zu können, steigt dieser Anteil bei Beschäftigten mit Überlastungssituation auf mehr als die Hälfte (52 %).

Abb. 4

Reduzierung von Pausen und Überlastung

Wie häufig kommt es vor, dass Sie Erholungspausen verkürzen oder ganz ausfallen lassen?

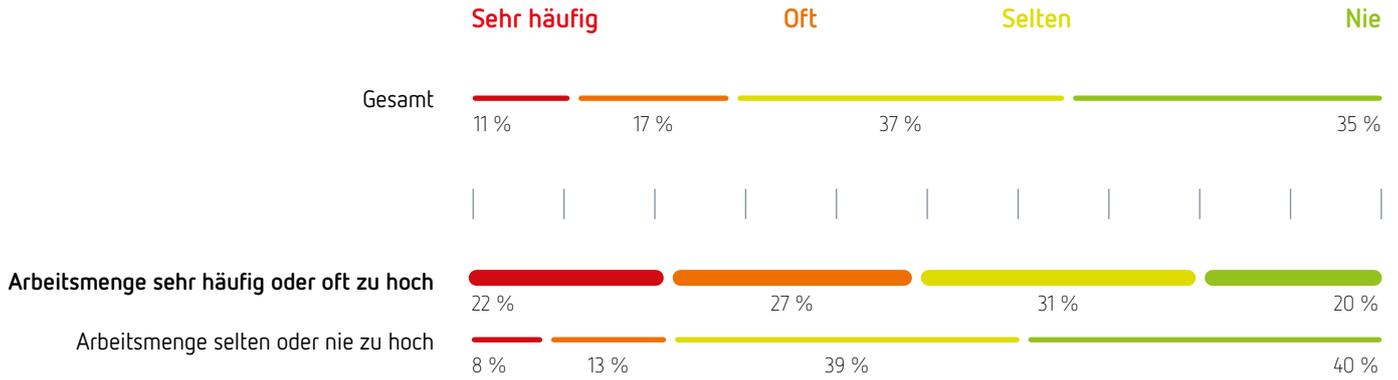
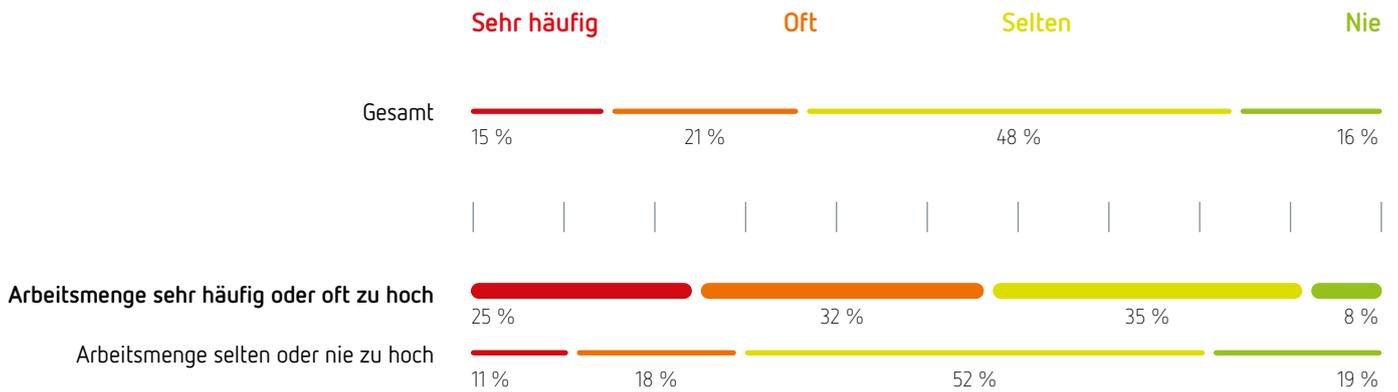


Abb. 5

Überlastungserscheinungen: Leer und ausgebrannt fühlen

Wie häufig kommt es vor, dass Sie sich nach der Arbeit leer und ausgebrannt fühlen?



Überlastung und Gesundheit

58 Prozent der Beschäftigten bewerten ihren Gesundheitszustand als sehr gut oder gut. 42 Prozent sehen ihre Gesundheit in unterschiedlich starkem Maß beeinträchtigt. Zwischen Männern und Frauen gibt es hier keine großen Unterschiede. Deutlich ausgeprägt ist dagegen die Differenz nach Altersgruppen: Unter den 15- bis 25-jährigen geben drei Viertel einen (sehr) guten Gesundheitszustand an. Mit steigendem Alter sinkt dieser Anteil kontinuierlich und liegt in der Gruppe der über 55-jährigen knapp unter 50 Prozent (Abb. 7).

Große Unterschiede in der gesundheitlichen Selbsteinschätzung zeigen sich auch zwischen den Berufsgruppen. Besonders niedrige Anteile mit guter Gesundheit weisen die Reinigungsberufe (35 Prozent), Berufe in der Fertigung (43 Prozent) und die Sicherheitsberufe (44 Prozent) auf. Berufsgruppen mit hohem Akademikeranteil schneiden hier am besten ab.

Der wissenschaftlich belegte Zusammenhang zwischen hoher Arbeitsintensität und gesundheitlichen Beeinträchtigungen findet sich auch in den subjektiven Bewertungen des Gesundheitszustands wieder. Das wird bei der Betrachtung quantitativer Überlastung deutlich. Wenn die Arbeitsmenge (sehr) häufig nicht zu bewältigen ist, sinkt der Anteil der Beschäftigten mit gutem Gesundheitszustand auf 45 Prozent. Tritt die Überlastungssituation selten oder nie auf, attestieren sich 63 Prozent eine gute Gesundheit (Abb. 6).

Mit Blick auf häufige quantitative Überforderung bei der Arbeit zeigt sich darüber hinaus ein Zusammenhang mit dem Verhalten im Krankheitsfall. Zwei Drittel aller Beschäftigten geben an, dass es in den vorangegangenen zwölf Monaten vorgekommen ist, dass sie zur Arbeit gegangen sind obwohl sie sich richtig krank gefühlt haben. Noch weiter verbreitet ist „Präsentismus“³ – wie das Arbeiten trotz Krankheit auch bezeichnet wird –, wenn die Beschäftigten überlastet sind. Hier steigt der Anteil derjenigen, die auch krank zur Arbeit gegangen sind auf 76 Prozent (Abb. 8).

Präsentismus ist mit verschiedenen Risiken verbunden. Die Betroffenen können sich nicht angemessen erholen, Krankheiten können verschleppt werden, das Fehler- und Unfallrisiko bei der Arbeit steigt, und im Falle ansteckender Erkrankungen können die Kolleg/innen in Mitleidenschaft gezogen werden.

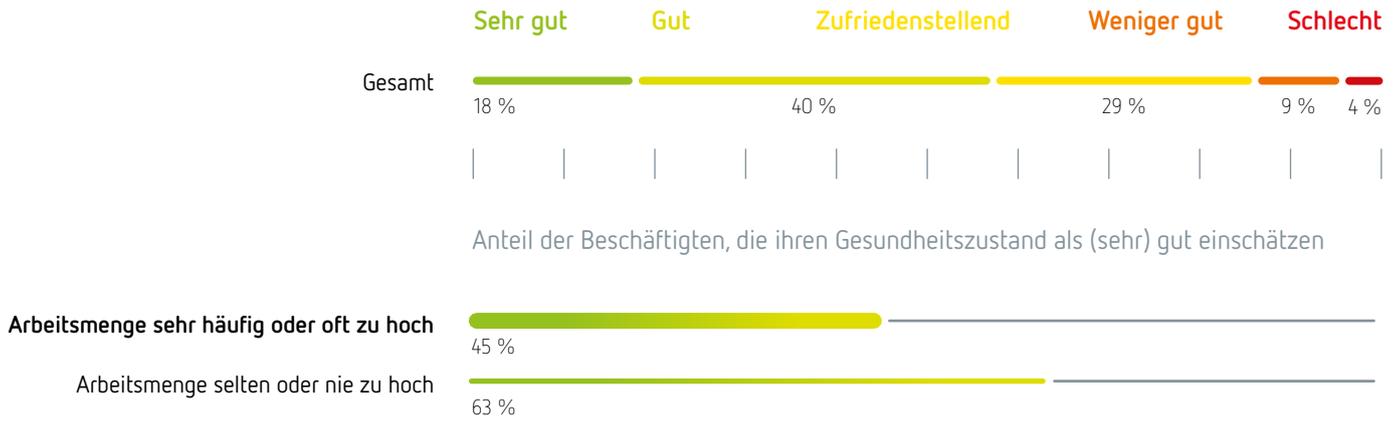
Besonders auffällig ist der hohe Umfang, in dem überlastete Beschäftigte krank zur Arbeit gehen. Knapp ein Viertel hat dies im vorangegangenen Jahr an 15 Tagen und mehr getan. Weitere zwanzig Prozent waren 10 bis 14 Tage trotz Krankheit im Dienst. Eine hohe Arbeitsbelastung trägt offensichtlich dazu bei, dass kranke Beschäftigte zur Arbeit gehen anstatt sich ausreichend Zeit für ihre Genesung zu nehmen.

3 Vgl. Steinke, Mika/Badura, Bernhard: Präsentismus. Ein Review zum Stand der Forschung. Dortmund 2011.

Abb. 6

Aktueller Gesundheitszustand

„Wie würden Sie Ihren gegenwärtigen Gesundheitszustand beschreiben?“



Anteil der Beschäftigten, die ihren Gesundheitszustand als (sehr) gut einschätzen

Abb. 7

Gesundheitszustand wird mit zunehmendem Alter schlechter bewertet

Anteil der Beschäftigten, die ihren Gesundheitszustand als (sehr) gut einschätzen

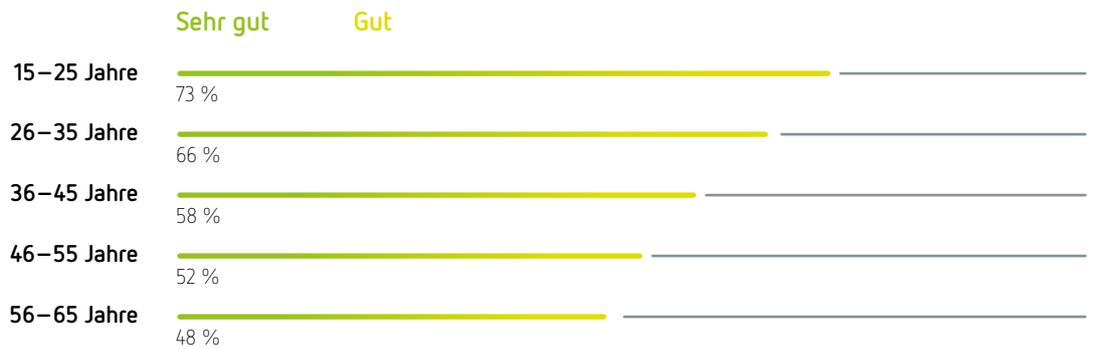
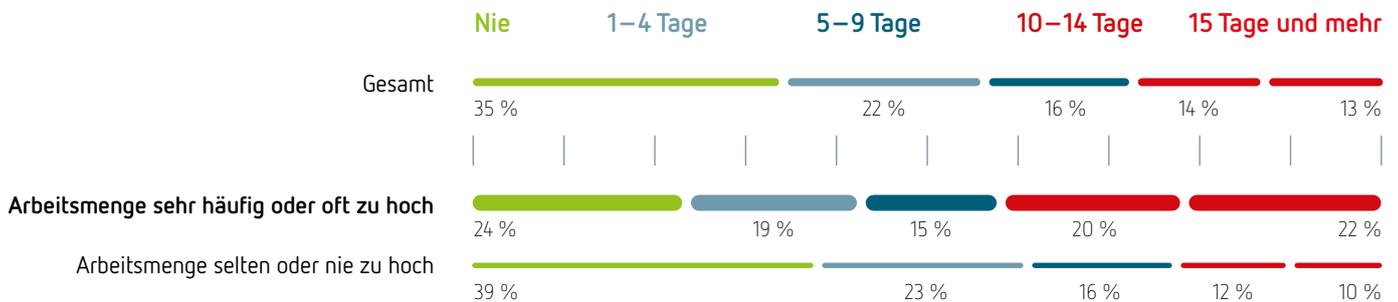


Abb. 8

Präsentismus und Überlastung

In den letzten 12 Monaten krank zur Arbeit



Durchhalten bis zur Rente?

Unter Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern in Deutschland herrscht eine weit verbreitete Skepsis bei der Bewertung ihrer zukünftigen Arbeitsfähigkeit: 40 Prozent gehen davon aus, dass sie es wahrscheinlich nicht schaffen werden, ihre jetzige Tätigkeit bis zum Rentenalter fortzusetzen (Abb. 10). Demgegenüber stehen nur 50 Prozent, die dies für wahrscheinlich halten. Die Selbsteinschätzung der Beschäftigten, ob sie ihre aktuelle berufliche Tätigkeit bis zum Rentenalter ohne Einschränkungen ausüben können, ist ein wichtiger Indikator für ihre Belastungssituation.

Zwischen Männern (51 Prozent) und Frauen (49 Prozent) zeigt sich bei der Beantwortung der Frage nach der Arbeitsfähigkeit bis zur Rente nur ein geringer Unterschied. Auffällig sind dagegen Unterschiede beim Bildungsabschluss. Der Anteil der Hochschulabsolventen, die erwarten, ihre Tätigkeit bis zur Rente ausüben zu können, liegt bei 67 Prozent. Bei allen anderen Qualifikationsniveaus – von Beschäftigten ohne Abschluss bis hin zum Facharbeiter – bewegt sich der Anteil um 45 Prozent.

Deutliche Differenzen zeigen sich auch zwischen verschiedenen Berufsgruppen. Beschäftigte in personenbezogenen Dienstleistungsberufen sowie Fertigungsberufen haben

deutlich pessimistischere Erwartungshaltungen. In Land- und forstwirtschaftlichen Berufen geht nur jede/r Fünfte davon aus, bis zur Rente arbeiten zu können. Ebenfalls deutlich unter dem Durchschnitt liegt der Anteil in Lebensmittel- und Gastgewerbeberufen (37 Prozent), in Bauberufen (38 Prozent) sowie in Gesundheitsberufen (39 Prozent).

Die verschiedenen arbeitsbedingten Belastungen spielen für die Einschätzung der zukünftigen Arbeitsfähigkeit eine wichtige Rolle. Dies gilt sowohl für hohe körperliche⁴ als auch für psychische Anforderungen.

Das zeigt sich auch mit Blick auf die Arbeitsintensität: Hohe Belastungen gehen mit einer pessimistischeren Einschätzung einher. In der Gruppe der Überlasteten, die die Arbeitsmenge (sehr) häufig nicht schaffen können, geht jede/r Zweite davon aus, nicht bis zum Renteneintritt so weiterarbeiten zu können, wie das aktuell der Fall ist.

Für die menschengerechte Gestaltung von Arbeit ist es ein wichtiges Kriterium, die Tätigkeit dauerhaft ausüben zu können, ohne seine Arbeitsfähigkeit einzubüßen. Dieses Ziel ist nur dann erreichbar, wenn sich die arbeitsbedingten Belastungen auf einem gesundheitsverträglichen Niveau bewegen.

4 Die nach wie vor weite Verbreitung körperlicher Belastungen in der Arbeitswelt wird in der Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit „Körperlich harte Arbeit“ aus dem Jahr 2019 analysiert. Download: <https://index-gute-arbeit.dgb.de/-/CUA>

Abb. 9

Verbreitete Skepsis, bis zur Rente arbeiten zu können

Meinen Sie, dass Sie unter den derzeitigen Anforderungen Ihre jetzige Tätigkeit bis zum gesetzlichen Rentenalter ohne Einschränkung ausüben könnten?

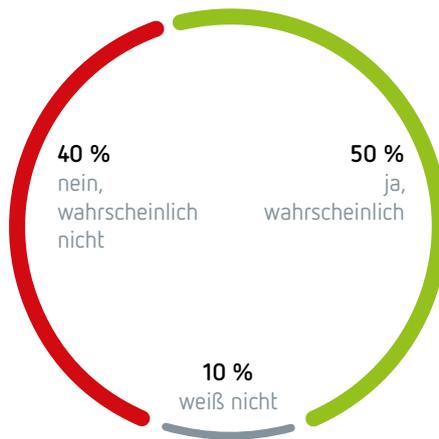


Abb. 10

Arbeitsfähigkeit und Überlastung

Meinen Sie, dass Sie unter den derzeitigen Anforderungen Ihre jetzige Tätigkeit bis zum gesetzlichen Rentenalter ohne Einschränkung ausüben könnten?

Wahrscheinlich nicht



Gestaltungsmöglichkeiten: Beteiligung und Überlastungspuffer

Ein Kriterium für gute Arbeitsbedingungen sind die Möglichkeiten der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, ihre eigene Arbeit mitzugestalten. Dies gilt auch für die Bestimmung und Anpassung der Arbeitsmenge. Eine Mitsprache hinsichtlich der zu bewältigenden Arbeitsmenge kann ein Instrument sein, quantitative Überlastung zu vermeiden.

Insgesamt geben zwei Drittel aller Befragten an, dass sie bei der Festlegung ihrer Arbeitsmenge keinen oder nur einen geringen Einfluss haben. Für ein Drittel ist das in hohem oder sehr hohem Maß gegeben (Abb. 11). Das bedeutet, dass die große Mehrheit der Beschäftigten nicht über die Möglichkeit verfügt, schon bei der Bestimmung der Arbeitsmenge mögliche Überforderungen anzusprechen.

Ist der individuelle Einfluss auf die Arbeitsmenge ein wirksames Korrektiv gegen Überlastung? Die Daten zeigen einen Zusammenhang: In der Gruppe ohne Mitsprachemöglichkeiten geben 30 Prozent an, ihre Arbeitsmenge sehr (häufig) nicht schaffen zu können. Bei vorhandenen Einflussmöglichkeiten sinkt dieser Anteil auf 18 Prozent. Offenbar kann die

Beteiligung der Beschäftigten dazu beitragen, Überlastungssituationen zu reduzieren. Sie ist jedoch nicht immer ausreichend, um quantitative Überforderung zu vermeiden.

In Arbeitsprozessen treten häufig schwer vorhersehbare Störungen, Personalausfälle und Planungsänderungen auf. Das führt zu höheren Anforderungen an die Beschäftigten, die an dem Prozess beteiligt sind. Um zu vermeiden, dass solche Ereignisse zu einer Überforderung führen, können Anpassungen in der Organisation der Arbeit, bei der Personalausstattung oder bei der Zeitplanung vorgenommen werden.

Die Hälfte aller Befragten gibt an, dass solche Flexibilitätsreserven in der Arbeitsorganisation in hohem oder sehr hohem Maß existieren. Dadurch kann Arbeitsüberlastung präventiv begegnet werden. Für die andere Hälfte sind solche Puffer gar nicht oder nur in geringem Maße verfügbar. Für jeden zweiten schlagen sich unvorhergesehene Störungen des Arbeitsprozesses offenbar unmittelbar in der eigenen Belastungssituation nieder (Abb. 13).

Abb. 11

Individueller Einfluss auf die Arbeitsmenge?

Haben Sie Einfluss auf die Arbeitsmenge, die Sie erledigen müssen?

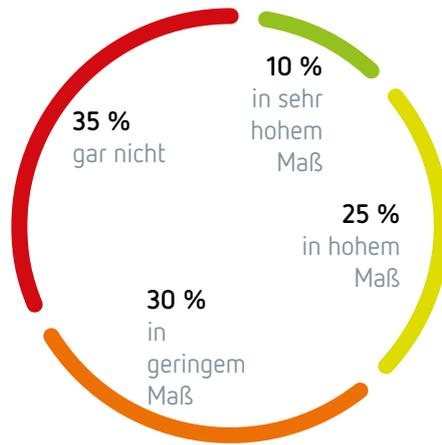


Abb. 12

Arbeitsmenge nicht zu schaffen und Einfluss auf Arbeitsmenge

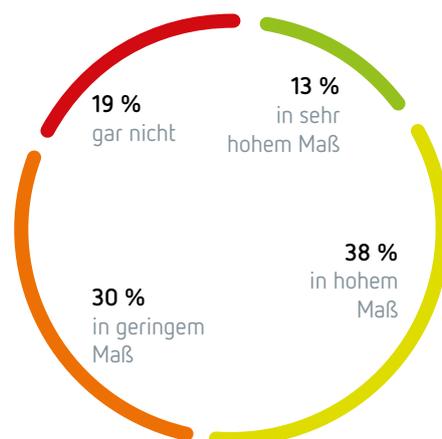
Arbeitsmenge „sehr häufig“ / „oft“ nicht zu schaffen



Abb. 13

Strukturelle Flexibilität bei unvorhergesehenen Ereignissen?

In welchem Umfang wird die vorgesehene Arbeitsmenge angepasst oder Ihnen mehr Zeit gegeben, wenn unvorhergesehene Ereignisse oder Störungen auftreten?



Mehrbelastung durch Personalmangel

Wodurch entsteht eine hohe quantitative Belastung bei der Arbeit? Ein wichtiger Faktor ist der Mangel an ausreichendem Personal, sei es auf Grund chronischer Unterbesetzung oder infolge krankheitsbedingter Ausfälle. In der Befragung des DGB-Index Gute Arbeit 2019 gaben insgesamt 38 Prozent aller Befragten an, sehr häufig oder oft wegen fehlendem Personal mehr arbeiten zu müssen. Personalknappheit ist eine weit verbreitete Ursache für Mehrbelastung.

Besonders häufig tritt Mehrarbeit wegen Personalmangel in den Branchen Erziehung und Unterricht, Gastgewerbe sowie im Gesundheitswesen auf (Abb. 14).

Der hohe Frauenanteil in den überproportional betroffenen Branchen ist ein Grund dafür, dass vollzeitbeschäftigte Frauen mit 45 Prozent am häufigsten von Mehrarbeit aufgrund von Personalmangel berichten. Bei vollzeitbeschäftigten Männern liegt der Anteil dagegen bei 35 Prozent.

Personalmangel wird häufig durch Mehrarbeit in Form von Überstunden kompensiert. Dort, wo das Personal knapp ist, leisten fast zwei Drittel aller Beschäftigten Überstunden (Abb. 15). In Arbeitssituationen ohne Personalmangel liegt dieser Anteil bei 37 Prozent.

Durch Überstunden können Beschäftigte versuchen, eine zu hohe Arbeitsbelastung zu bewältigen. Eine andere Möglichkeit besteht darin, an der Qualität der Arbeitsausführung zu

sparen. Abstriche bei der Qualität der Arbeit können die für einzelne Arbeitsschritte benötigte Arbeitszeit reduzieren und damit eine Antwort auf eine quantitative Überforderung sein.

Insgesamt gibt etwa ein Viertel aller Befragten an, sehr häufig oder oft Abstriche bei der Qualität der Arbeit zu machen, um das Arbeitspensum bewältigen zu können. Dass die Personalsituation dabei eine Rolle spielt, zeigt der Anteil von 40 Prozent mit Qualitätsabstrichen im Kontext von Personalmangel (Abb. 16).

Qualitätsabstriche sind nicht nur Ausdruck der Überlastung der Beschäftigten. Sie haben auch Konsequenzen für die KundInnen, PatientInnen oder KlientInnen, die die entsprechenden Produkte oder Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Besonders verbreitet ist dieses Problem zum Beispiel in der Alten- und Krankenpflege, wo die Beschäftigten überdurchschnittlich hohen psychischen und körperlichen Belastungen ausgesetzt sind.⁵

5 DGB-Index Gute Arbeit: Arbeitsbedingungen in der Alten- und Krankenpflege. Berlin 2018. Download: <https://index-gute-arbeit.dgb.de/-/2yC>

Abb. 14

Mehrarbeit wegen Personalmangel nach Branchen

Wie häufig kommt es vor, dass Sie wegen fehlendem Personal eine höhere Arbeitsmenge abarbeiten oder länger arbeiten müssen?

Sehr häufig oder oft

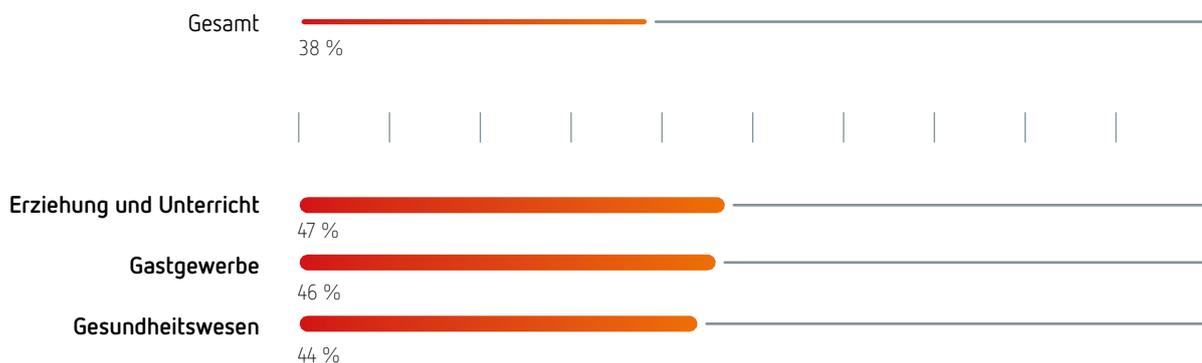


Abb. 15

Überstunden und Personalmangel

Anteil der Beschäftigten, die Überstunden leisten.



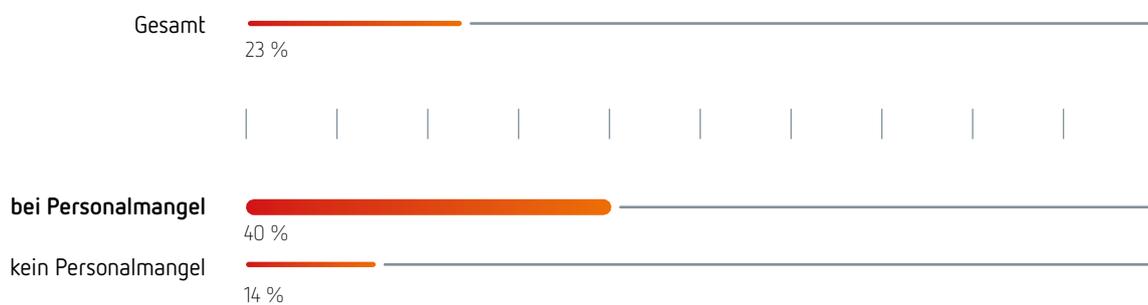
bei Personalmangel

Abb. 16

Qualitätsabstriche und Personalmangel

Wie häufig kommt es vor, dass Sie Abstriche bei der Qualität Ihrer Arbeit machen müssen, um Ihr Arbeitspensum zu schaffen?

Sehr häufig oder oft



Leistungssteuerung: Wer bestimmt die Arbeitsmenge?

Die Leistungssteuerung, mit der unter anderem das Verhältnis von Arbeitszeit und Arbeitsmenge bestimmt wird, ist eine entscheidende Stellschraube für die Ausgestaltung gesundheitsförderlicher Arbeitsbedingungen. Wie aber wird die Arbeitsmenge festgelegt, die gegebenenfalls zur Überlastung führen kann? Die Antworten auf diese Frage zeigen ein vielfältiges Bild (Abb. 17). Am häufigsten geben die Beschäftigten an, dass die Anordnung durch Vorgesetzte (60 Prozent), die Anforderungen durch KundInnen beziehungsweise KlientInnen (58 Prozent) und langfristig vereinbarte Ziele (58 Prozent) entscheidend dafür sind, wie hoch die zu erledigende Arbeitsmenge an einem typischen Arbeitstag ist. Häufig treten verschiedene Formen der Leistungssteuerung auch in Kombination miteinander auf.

Die Vorgaben durch Vorgesetzte haben branchen- und qualifikationsübergreifend eine zentrale Bedeutung für die Leistungssteuerung der Beschäftigten. Ansonsten zeigen sich aber deutliche Unterschiede, welche Formen der Leistungssteuerung in welchen Bereichen besonders verbreitet sind. Langfristige Zielvereinbarungen nehmen etwa mit dem Anforderungsniveau der Tätigkeit zu (von nur 36 Prozent bei Beschäftigten mit einer Helfer- oder Anlernertätigkeit auf bis zu 80 Prozent bei hochkomplexen Tätigkeiten). Auf Ebene der Berufssektoren wird in den IT- und naturwissenschaftlichen Dienstleistungsberufen am häufigsten über langfristige Zielvereinbarungen gesteuert (74 Prozent).

Die Anforderungen durch Kunden und Klienten spielen dagegen vor allem für die Arbeitsmenge in personenbezoge-

nen Dienstleistungsberufen, etwa im Gesundheits- oder Sozialbereich, aber auch im Gastgewerbe, eine wichtige Rolle. Technische Vorgaben durch Software oder Maschinen treten häufiger im produzierenden Gewerbe als im Dienstleistungssektor (30 vs. 20 Prozent) auf.

Die Zusammenhänge zwischen den Formen der Leistungssteuerung und Arbeitsüberlastung sind nicht immer eindeutig. So wie die Steuerungsformen untereinander unterschiedlich sind, so können auch die Auswirkungen einzelner Steuerungsformen auf die Beschäftigten unterschiedlich sein. Beispielsweise können die Vorgaben durch Vorgesetzte je nach Person und betrieblichem Kontext sowohl angemessen als auch überlastend sein. Bei einigen Merkmalen der Arbeitsbedingungen zeigen sich jedoch signifikante Zusammenhänge mit der Leistungssteuerung: Ob beispielsweise Beschäftigte ihre Pausen verkürzen oder ausfallen lassen, hängt auch mit der Form der Leistungssteuerung zusammen. Wenn die Steuerung durch unmittelbare Kundenanforderungen oder durch langfristige Zielvereinbarungen erfolgt, lassen die Beschäftigten Erholungspausen häufiger ausfallen, als wenn diese Steuerungsformen keine Rolle spielen (Abb. 18)

Für die Entstehung von (zu) hoher Arbeitsintensität ist die Frage nach der Leistungssteuerung zentral. Es gibt allerdings keine Steuerungsform, die „automatisch“ vor Überlastung schützt. Dieses Ziel muss bei allen Ausprägungen von Leistungssteuerung Priorität erhalten.

Abb. 17

Formen der Leistungssteuerung

Wodurch wird die Arbeitsmenge bestimmt, die sie an einem typischen Arbeitstag erledigen? (Mehrfachnennungen)

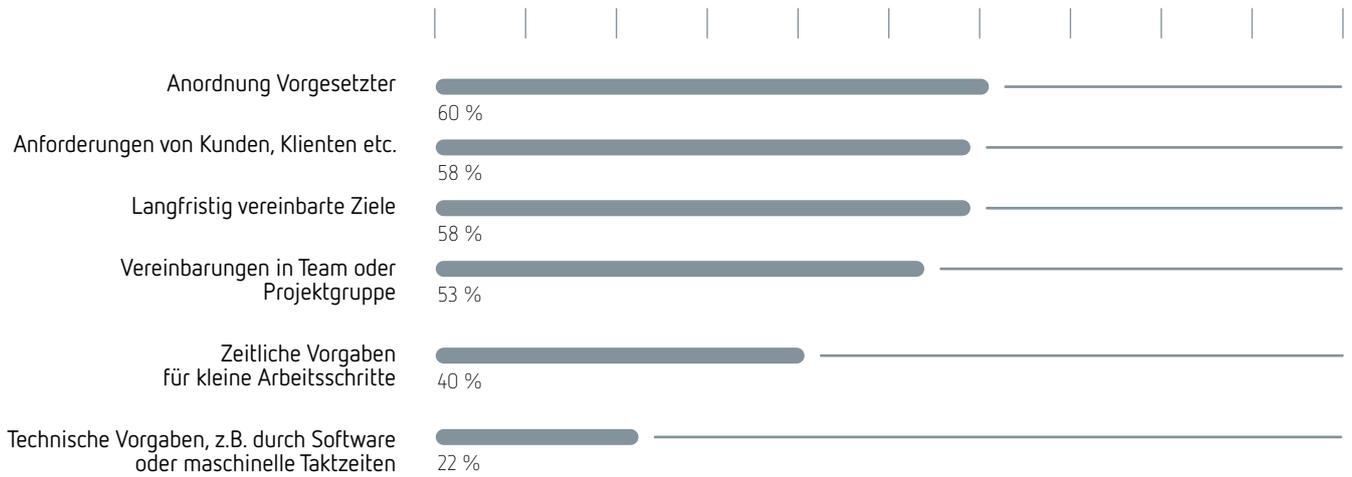
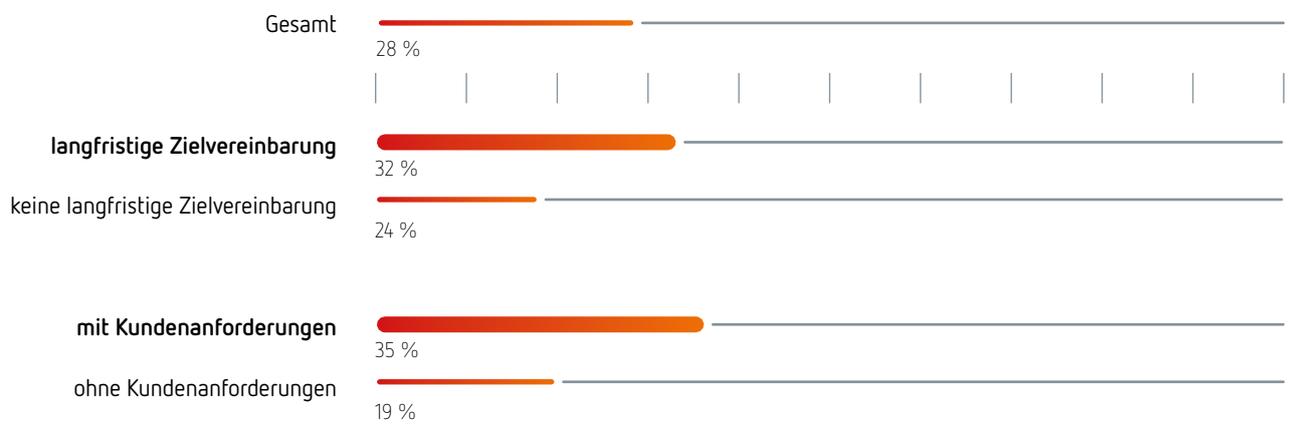


Abb. 18

Reduzierung von Pausen

Wie häufig müssen Sie Pausen verkürzen oder ausfallen lassen?

Sehr häufig oder oft

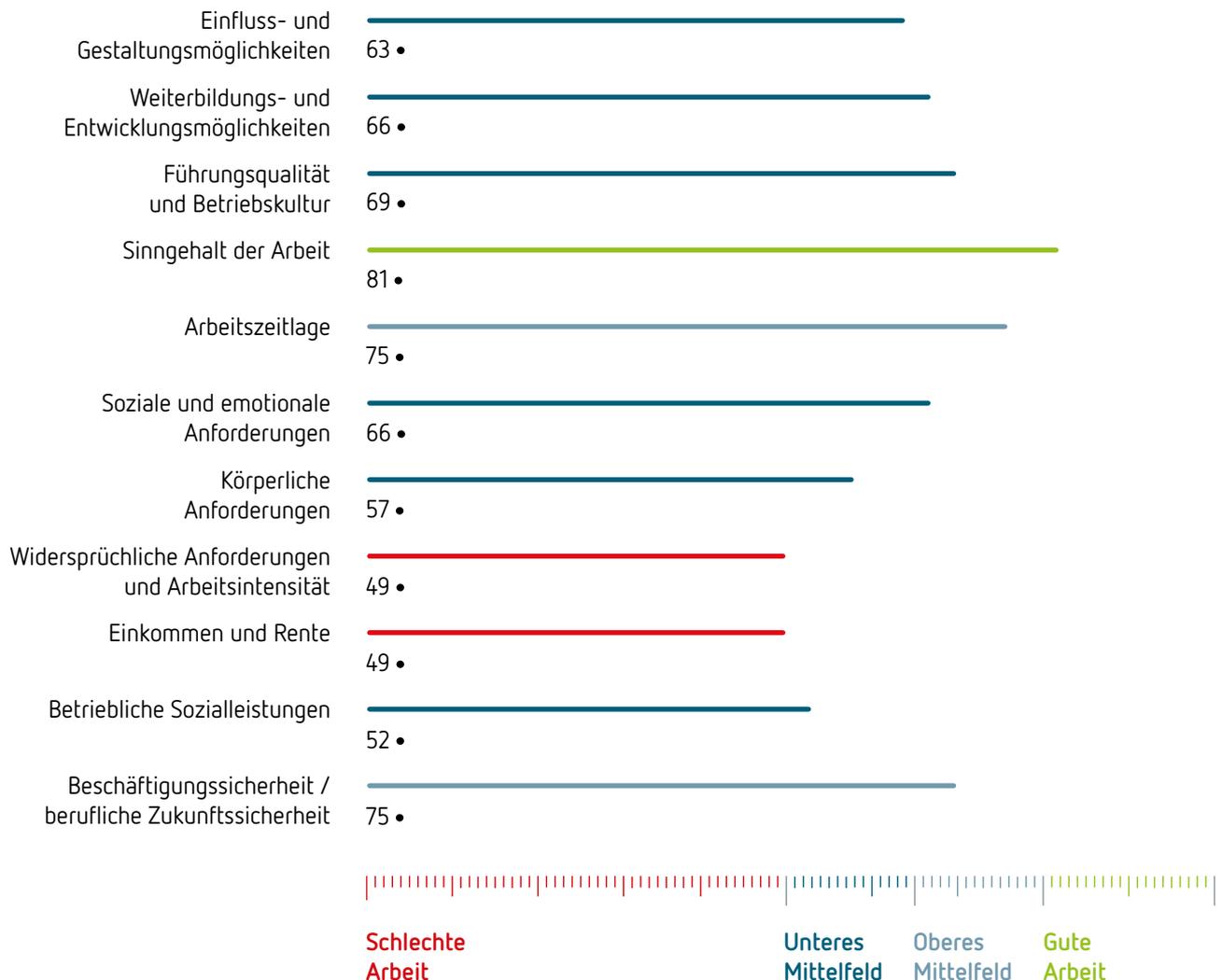


Arbeitsqualität auf einen Blick: Die Indexwerte

Abb. 19

DGB-Index Gute Arbeit 2019

63

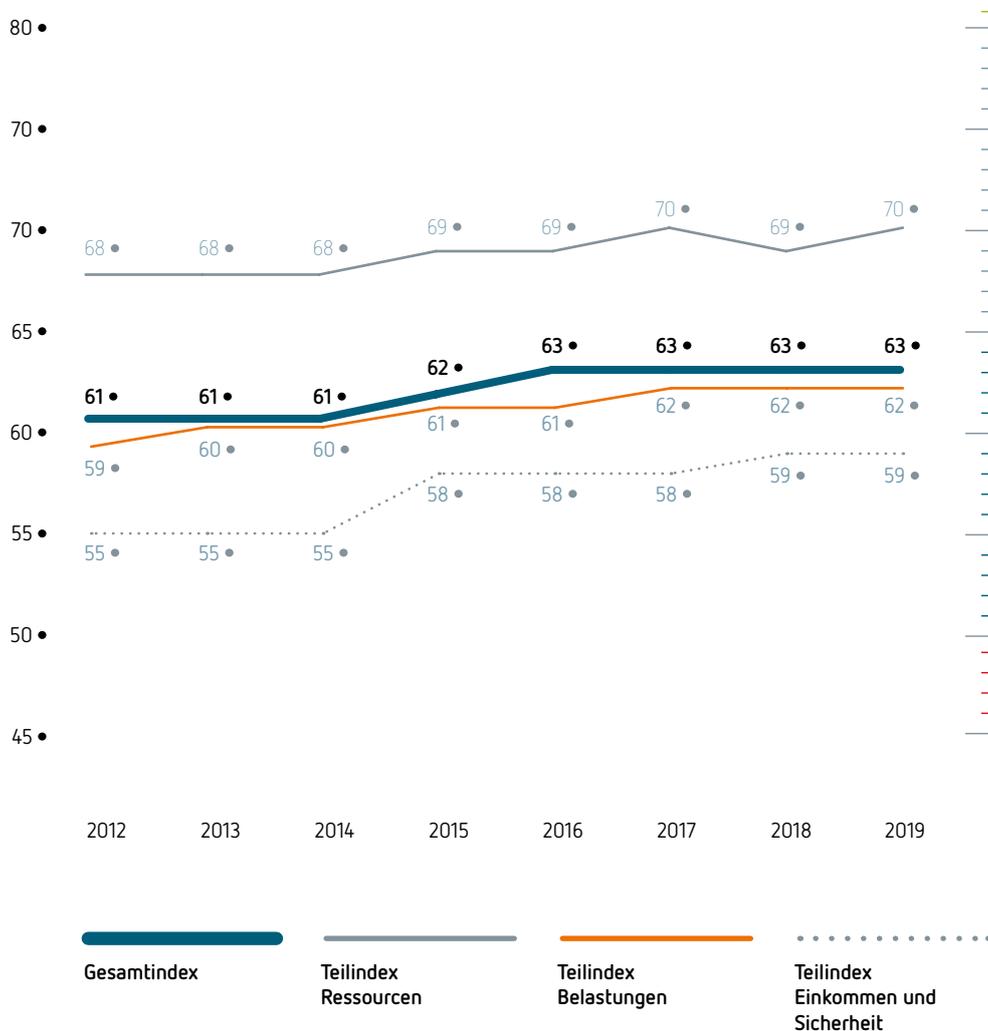


Aus allen Antworten der Beschäftigten auf 42 indexbildende Fragen wird ein Wert zwischen 0 und 100 Punkten ermittelt, der Auskunft über die Qualität der Arbeitsbedingungen gibt. Der Gesamtwert des DGB-Index Gute Arbeit 2019 liegt bei 63 Punkten und damit im unteren Mittelfeld. Deutliche Unter-

schiede zeigen sich, wenn man die einzelnen Kriterien der Arbeitsqualität betrachtet (Abb. 19). Während der Sinngehalt der Arbeit eine positive Bewertung erfährt, liegt die Arbeitsintensität und die Bewertung von Einkommen und Rente im Bereich „schlechte Arbeit“⁶

Abb. 20

DGB-Index Gute Arbeit Entwicklung 2012 - 2019



Seit der Erhebung 2012 hat sich der Gesamtindexwert von 61 auf 63 Punkte leicht nach oben entwickelt.⁷ In den letzten vier Jahren zeigen sich allerdings nur wenige Veränderungen (Abb. 20). Den stärksten Anstieg auf Ebene der Kriterien gab es bei der Bewertung der Beschäftigungssicherheit. Die

positive Entwicklung am Arbeitsmarkt hat dazu beigetragen, dass der Indexwert hier von 69 auf 75 Punkte angestiegen ist. Die Bewertung der Arbeitsintensität liegt dagegen seit 2012 unter 50 Punkten.

6 Indexwerte unter 50 Punkten werden als „schlechte Arbeit“ bewertet, weil sie Ausdruck hoher Belastungen und geringer Ressourcen sind. Von 50 bis 64 Punkten reicht das „untere Mittelfeld“, von 65 bis 79 Punkten das „obere Mittelfeld“ der Arbeitsqualität. Ein Indexwert von 80 Punkten und mehr charakterisiert „gute Arbeit“ mit

einem verträglichen Belastungsniveau und einer guten Ressourcenausstattung.

7 Der DGB-Index Gute Arbeit wird in aktuellen Version seit 2012 erhoben und ermöglicht seitdem eine Betrachtung der Arbeitsqualität aus Sicht der Beschäftigten im Zeitverlauf.

Der vorliegende Report basiert auf den Angaben von 6.574 abhängig Beschäftigten. Die Daten wurden im Rahmen der bundesweiten Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit im Zeitraum Januar bis April 2019 erhoben. Telefonisch befragt (CATI) wurden zufällig ausgewählte Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer aus allen Branchen, Einkommens- und Altersgruppen, Regionen, Betriebsgrößen, Wirtschaftszweigen und Beschäftigungsverhältnissen, gewerkschaftlich Organisierte wie Nicht-Mitglieder mit einer wöchentlichen Arbeitszeit von mindestens zehn Stunden. Auszubildende wurden nicht berücksichtigt. Die Angaben der Angehörigen der wichtigsten Beschäftigtengruppen sind mit jeweils dem Anteil ins Umfrageergebnis eingeflossen, der ihrem bundesweiten Anteil an der Arbeitnehmerschaft entspricht.

Ausführlichere Auswertungen, umfangreiche Datenzusammenstellungen und weitere Hinweise zur Methodik finden sich im Jahresbericht 2019 des DGB-Index Gute Arbeit, der auf der Homepage www.dgb-index-gute-arbeit.de zum Download bereitsteht.

Herausgeber: Institut DGB-Index Gute Arbeit
Henriette-Herz-Platz 2
10178 Berlin
Mail: index-gute-arbeit@dgb.de
Web: www.dgb-index-gute-arbeit.de

Datenanalyse: Markus Holler, Internationales Institut für Empirische Sozialökonomie (inifes), Stadtbergen

Umfrageinstitut: Umfragezentrum Bonn (uzbonn GmbH)

Gestaltung: BBGK Berliner Botschaft Gesellschaft für Kommunikation mbH

V.i.S.d.P.: Dr. Rolf Schmucker, Institut DGB-Index Gute Arbeit

Nachdruck von Texten und Grafiken nur mit Quellenangabe
Berlin, Dezember 2019

