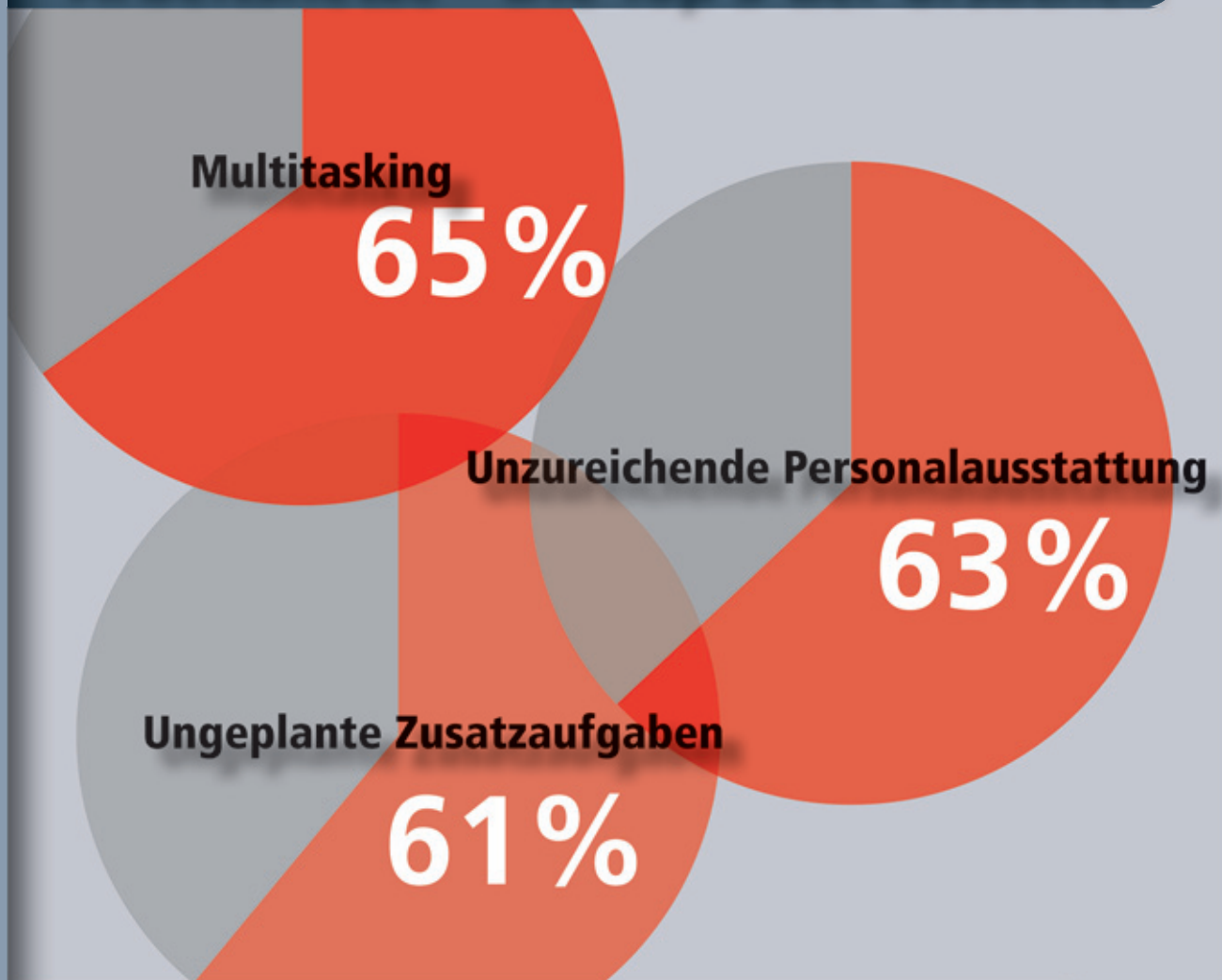


Arbeitshetze – Die Top 3 der Ursachen



DGB-Index Gute Arbeit Der Report 2015

Wie die Beschäftigten die Arbeitsbedingungen
in Deutschland beurteilen

Mit dem Themenschwerpunkt:

Multitasking, unzureichende Personalausstattung,
Arbeit ohne Pause – Profilerkmale der Arbeitshetze

Vorwort

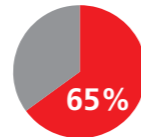
Reiner Hoffmann/Annelie Buntenbach:
Ursachen von Arbeitsstress am Arbeitsplatz bekämpfen 4

**1. Arbeitshetze – Ausmaß und Ursachen.
Das Schwerpunktthema der
Repräsentativumfrage 2015**

52 Prozent der Beschäftigten in Deutschland müssen bei der Arbeit sehr häufig oder oft hetzen – Multitasking und unzureichende Personalausstattung sind in ihren Augen die Hauptursachen für den Zeitdruck 5

1.1 Arbeitshetze durch Multitasking

65 Prozent der gehetzt Arbeitenden führen Multitasking als Ursache für den Zeitdruck an – ihre Arbeitsqualität liegt in zehn von elf Kriterien und dabei zum Teil erheblich unter dem Durchschnitt. 7



1.2 Arbeitshetze durch unzureichende Personalausstattung

Wo aufgrund von personeller Unterausstattung gehetzt werden muss, herrschen unter allen Qualitätskriterien – zum Teil gravierend – schlechtere Arbeitsbedingungen als für den Durchschnitt der Beschäftigten. 9

2. Pausenlos Arbeiten, Arbeit mit verkürzten Pausen – Profilerkmale der Arbeitsqualität

Das Auslassen oder Verkürzen von Arbeitspausen – 32 Prozent der Beschäftigten tun das sehr häufig oder oft – gehört zu den Merkmalen einer deutlich unter dem Durchschnitt liegenden Arbeitsqualität. 12

**3. Der DGB-Index Gute Arbeit 2015
3.1 Die bundesweit repräsentativen Indexwerte**

Schlecht steht es nach dem Urteil der Beschäftigten unter dem Kriterium der Arbeitsintensität um ihre Arbeitsbedingungen, gut ausschließlich unter dem Kriterium »Sinn der Arbeit«; die Gesamtarbeitsqualität liegt mit 62 Indexpunkten im Bereich des unteren Mittelfelds. 15

3.2 Die Prozentangaben zu den 42 Index bildenden Fragen

In einer tabellarischen Darstellung versammelt dieses Kapitel sämtliche bedingungsbezogenen Antworten der Beschäftigten auf die 42 Fragen zur Qualität der Arbeitsbedingungen, die das Kernstück der bundesweiten Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit bilden. 16

3.3 Der DGB-Index Gute Arbeit 2015 nach Branchen

Die im Branchenvergleich beste Bewertung wurde mit 68 Punkten für den Bereich Finanzdienstleistungen und Versicherungen abgegeben, die schlechtesten Bedingungen herrschen nach dem Urteil der Beschäftigten im Gesundheitswesen und im Baugewerbe mit jeweils 59 Punkten. 21

3.4 Der DGB-Index Gute Arbeit 2015 nach Beschäftigtengruppen

Die Auswertung der Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit 2015 weist insgesamt nur eine geringe Schwankungsbreite auf. Die größten Auffälligkeiten: Beschäftigte, die für ihren Arbeitgeber auch außerhalb ihrer normalen Arbeitszeit sehr häufig oder oft erreichbar sein müssen, bewerten ihre Arbeitsbedingungen um sechs Punkte schlechter als Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, an die diese Anforderung nie oder nur selten gestellt wird; Vorgesetzte und Nicht-Vorgesetzte beurteilen ihre Arbeitsbedingungen in der Gesamtqualität nahezu gleich. 22

4. Arbeiten trotz Krankheit

Je schlechter die Arbeitsbedingungen sind und je größer die Arbeitshetze ist, desto höher liegt der Anteil der krank zur Arbeit Gehenden. 23

Vorwort:

Ursachen von Arbeitsstress am Arbeitsplatz bekämpfen

Das Verhältnis von Arbeitszeit, Arbeitsmenge und der gewünschten Arbeitsqualität ist offensichtlich in Schieflage geraten. Zeitdruck prägt für viele Menschen den Arbeitsalltag und ist wesentlich für die hohe psychische Belastung in der Arbeitswelt verantwortlich. Mehr als die Hälfte aller Beschäftigten fühlt sich bei der Arbeit häufig gehetzt. »Arbeiten im Hamsterrad« widerspricht jedoch den Kriterien für eine gute, menschengerechte Gestaltung von Arbeit – und macht krank: Wer bei der Arbeit dauerhaft unter Stress steht, trägt ein erhöhtes Risiko für Herz-Kreislauf-Erkrankungen und psychische Störungen.

Der DGB-Index Gute Arbeit 2015 zeigt die häufigsten Ursachen für gehetztes Arbeiten auf. An der Spitze stehen zwei Merkmale: Multitasking, d.h. die Vielzahl gleichzeitig zu bearbeitender Vorgänge, sowie eine zu knappe Personalbemessung. Für jeweils knapp zwei Drittel aller Beschäftigten, die gehetzt arbeiten, liegen hier die Ursachen ihres Stresses. Die Betroffenen weisen eine deutlich höhere Erschöpfung auf und können nach der Arbeit schlechter abschalten.



DGB/Simone M. Neumann

Reiner Hoffmann
Vorsitzender des
Deutschen Gewerkschaftsbundes - DGB

Die Arbeitshetze ist eng verbunden mit einem weiteren Risikofaktor: Je stärker der Zeitdruck ist, desto häufiger werden die Erholungspausen eingeschränkt. Gesundheitsförderliche Arbeitsbedingungen brauchen ein ausgewogenes Verhältnis von Phasen der Beanspruchung und der Erholung. Die Zahlen des DGB-Index zeigen jedoch: Bei einem Drittel aller Beschäftigten ist dieses Verhältnis durch gekürzte oder ausfallende Pausen nachhaltig gestört.

Zeitdruck fällt nicht vom Himmel, sondern ist vermeidbar. Dazu muss die Arbeit besser organisiert werden. Leistungsziele müssen erreichbar sein. Und es braucht ausreichend Personal. Das A und O für die Arbeit der Zukunft ist die ausreichende Beteiligung und Mitbestimmung der Beschäftigten. Die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer sind ExpertInnen ihrer Arbeit. Ihr Urteil ist eine wertvolle Grundlage für die notwendige Verbesserung der Arbeitsbedingungen. Nicht zuletzt vor dem Hintergrund der demografischen Entwicklung und der Fachkräftesicherung ist dies keine Frage der Kür, sondern eine Pflichtaufgabe für jeden Betrieb.



DGB/Simone M. Neumann

Annelie Buntenbach
Mitglied des geschäftsführenden Bundesvorstandes
des DGB, Leiterin des Institutsbeirats des Instituts
DGB-Index Gute Arbeit

1. Arbeitshetze – Ausmaß und Ursachen.
Das Schwerpunktthema der Repräsentativumfrage 2015

52 Prozent der Beschäftigten in Deutschland müssen bei der Arbeit sehr häufig oder oft hetzen – Multitasking und unzureichende Personalausstattung sind in ihren Augen die Hauptursachen für den Zeitdruck.

Unwirtliche Verhältnisse herrschen im Jahre 2015 unter dem Kriterium der Arbeitsintensität in der Arbeitswelt. Für eine Mehrheit der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer ist Arbeitshetze der Regelfall, und der Präventionsgedanke ist – trotz aller gegenteiligen Beteuerungen – in der Praxis so wenig maßgeblich für die Gestaltung der Arbeitsbedingungen, dass die Arbeitsintensität für den überwiegenden Teil der Beschäftigten erneut gesteigert wurde. Die genauen Zahlen der bundesweiten Repräsentativerhebung dazu:

► **Abbildung 1** veranschaulicht das Ergebnis zur Frage: »Wie häufig fühlen Sie sich bei der Arbeit gehetzt oder stehen unter Zeitdruck?« Insgesamt 52 Prozent der Beschäftigten in Deutschland antworten darauf »Sehr häufig« (23 Prozent) oder »Oft« (29 Prozent). 33 Prozent sagen »Selten«, 15 Prozent »Nie«.

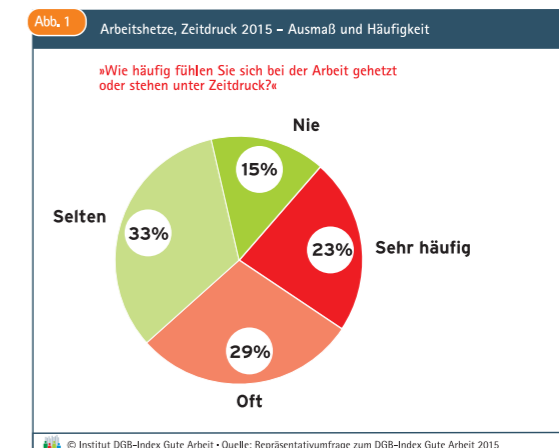
► »Haben Sie den Eindruck, dass Sie in den letzten 12 Monaten mehr Arbeit in der gleichen Zeit als vorher schaffen müssen?« Diese Frage wird von einer Mehrheit der Beschäftigten bejaht: 9 Prozent sagen »In sehr hohem Maß«, 25 Prozent »In hohem Maß« und 26 Prozent »In geringem Maß«. Verneint wird die Frage hingegen nur von einer Minderheit von 40 Prozent.

In welchem Maße Zeitdruck und Intensitätssteigerung mit der gesamten Arbeitssituation der von ihnen Betroffenen zusammenhängen, ja diese beeinflussen dürften, dazu liefert die Auswertung der Umfrageergebnisse getrennt nach Indexklassen – d.h. nach der Gesamtarbeitsqualität der Befragten – Erkenntnisse:

► Von den Beschäftigten mit Guter Arbeit (DGB-Index ab 80 Punkte – zur Erklärung siehe Seite 16) arbeiten nur 17 Prozent sehr häufig (5 Prozent) oder oft (12 Prozent) gehetzt. Hingegen sind es unter den Beschäftigten mit Schlechter Arbeit (DGB-Index unter 50 Punkte) insgesamt 84 Prozent, die sehr häufig (52 Prozent) oder oft (32 Prozent) hetzen müssen.

► Ähnlich liegen die Verhältnisse beim Thema Arbeitsintensivierung: Von den Beschäftigten mit Guter Arbeit verneinen 64 Prozent die Frage nach einer Zunahme der Arbeitsintensität und nur insgesamt 13 Prozent sagen in sehr hohem (3 Prozent) oder in hohem Maß (10 Prozent). Von den Beschäftigten mit Schlechter Arbeit hingegen berichten insgesamt 58 Prozent, dass die Arbeitsintensität für sie in sehr hohem (20 Prozent) oder hohem Maß (38 Prozent) gestiegen sei, und nur 15 Prozent verneinen die Frage.

Arbeitshetze zeitigt vielfältige Folgen, und das nicht allein für die Beschäftigten: Direkt auf Kosten von Kundschaft, PatientInnen, KlientInnen usw. geht es etwa, wenn die Beschäftigten Abstriche an der Qualität ihrer Arbeitsausführung machen müssen, um ihr Pensum bewältigen zu können. Von allen Beschäftigten tun das insgesamt 21 Prozent sehr häufig (8 Prozent) oder oft (13 Prozent), von den sehr häufig/oft Hetzenden sind es insgesamt



sogar 35 Prozent (13 Prozent sehr häufig, 22 Prozent oft). Ein anderer Zusammenhang wird im **Kapitel 2** des vorliegenden Reports behandelt: Wo Beschäftigte hetzen müssen, lassen sie besonders häufig Arbeitspausen ausfallen oder minimieren sie. Das vorliegende Kapitel ist hingegen der Frage nach den Ursachen der Arbeitshetze gewidmet. **Abbildung 2** dokumentiert dazu die Antworten der sehr häufig oder oft gehetzt Arbeitenden, wobei Mehrfachangaben möglich waren. Die meisten Nennungen: 65 Prozent der Beschäftigten sehen die Hetze durch zu viele gleichzeitig zu bearbeitende Vorgänge und Projekte verursacht, also Multitasking, 63 Prozent durch unzureichende Personalausstattung, 61 Prozent durch ungeplante Zusatzaufgaben,

ben, 54 Prozent durch zu knapp vorgegebene Termine oder Zeitvorgaben.

An der Spitze des Ursache-Rankings stehen damit zwei Misslichkeiten, die häufig in Kombination mit anderen Hetze bewirkenden Faktoren auftreten. Es liegt auf der Hand: Wo die Personalausstattung schlecht ist und/oder zu viele Aufgaben gleichzeitig erledigt werden müssen, werden auch die Planungen in Mitleidenschaft gezogen oder Anweisungen eher nicht ausreichend bedacht, was wiederum die Hetze steigert. Andererseits wirkt eine am Normalfall ausgerichtete Personalausstattung dort nicht präventiv, wo dieser immer wieder durch ungeplante Zusatzaufgaben – Ursache Nr. 3 – ausgehebelt wird.

Abb. 2 Ursachen der Arbeitshetze – Anteil der Sehr häufig/Oft-Antworten unter den sehr häufig oder oft Gehetzten



1.1 Arbeitshetze durch Multitasking

65 Prozent der gehetzt Arbeitenden führen Multitasking als Ursache für den Zeitdruck an – ihre Arbeitsqualität liegt in zehn von elf Kriterien und dabei zum Teil erheblich unter dem Durchschnitt.

(27 Prozent) oder »oft« (38 Prozent). Das bedeutet, auf alle Beschäftigten in Deutschland gerechnet: Jede/r dritte (genau gesagt 34 Prozent) fühlt sich sehr häufig oder oft durch Multitasking gehetzt.

Den Spitzenplatz im Ursache-Ranking für Arbeitshetze nimmt in den Augen der Beschäftigten Multitasking ein. »Wie häufig kommt es bei Ihnen zu Zeit- oder Termindruck durch zu viele gleichzeitig zu bearbeitende Vorgänge oder Projekte?« Auf diese Frage antworten von den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern, die sehr häufig oder oft gehetzt arbeiten, insgesamt 65 Prozent »sehr häufig«

Abbildung 3 dokumentiert, welche Gruppen es in besonderem Maße trifft. Dazu zählen allen voran Beschäftigte aus den Branchen Information und Kommunikation, Finanzdienstleistungen und Versicherungen sowie Öffentliche Verwaltung mit Quoten von 80 bzw. 79 bzw. 78 Prozent (gerechnet auf die sehr häufig/oft Gehetzten), außerdem Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer mit

Abb. 3 Arbeitshetze durch Multitasking – Gruppen und Branchen mit hohen Anteilen

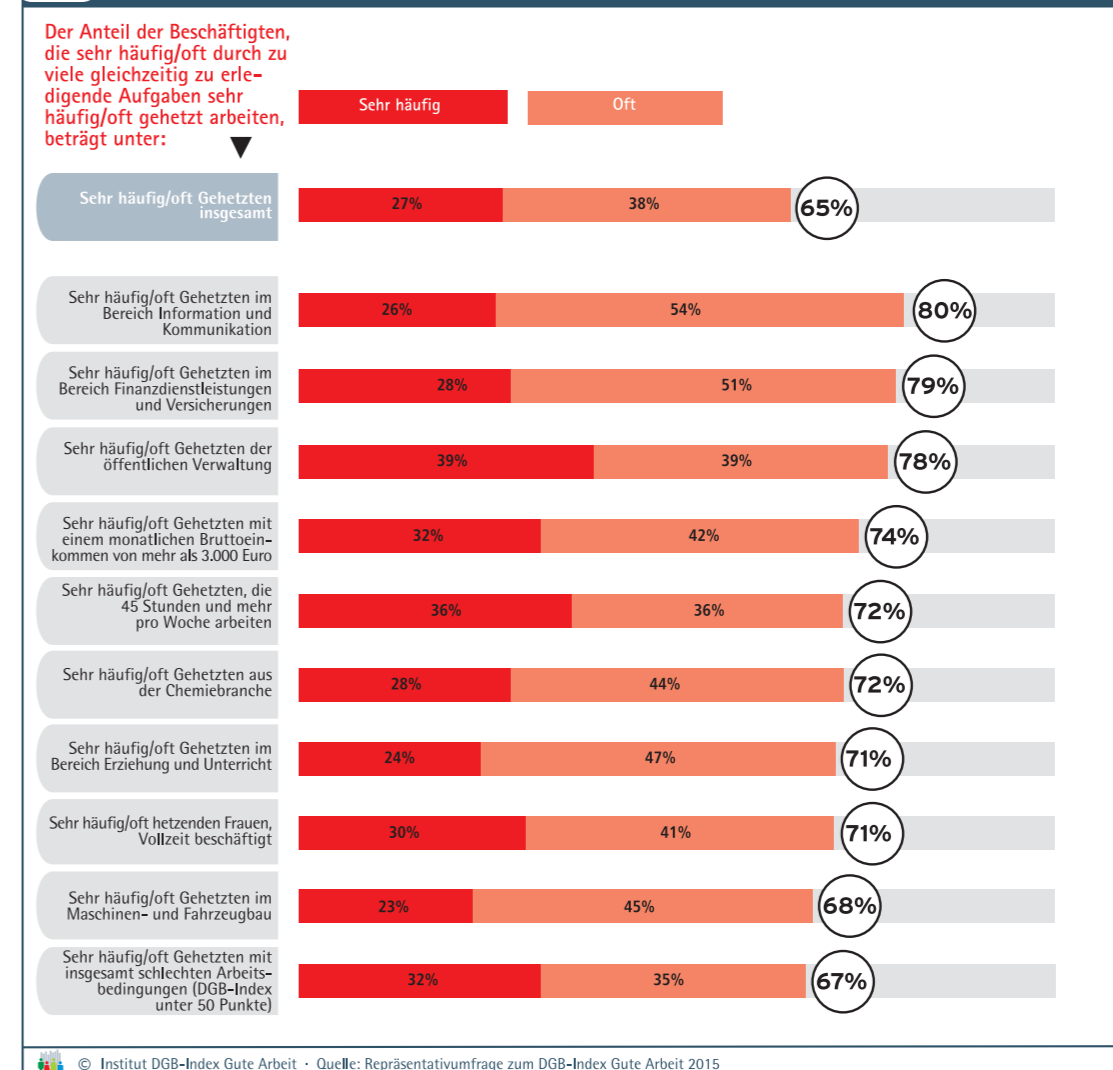


Abb. 4 Indexwerte von Beschäftigten, die durch Multitasking sehr häufig oder oft gehetzt sind, im Vergleich zum Durchschnitt für alle Beschäftigten nach Kriterien der Arbeitsqualität

	Durch Multitasking gehetzt	Alle Beschäftigten	Differenz
DGB-Index Gute Arbeit (Errechnet aus den Werten der 11 Kriterien)	56	62	-6
Gestaltungsmöglichkeiten	57	63	-6
Entwicklungsmöglichkeiten	61	65	-4
Betriebskultur	60	68	-8
Sinn der Arbeit	80	80	+0
Arbeitszeitlage	66	74	-8
Emotionale Anforderungen	51	65	-14
Körperliche Anforderungen	53	57	-4
Arbeitsintensität	30	49	-19
Einkommen	45	50	-5
Betriebliche Sozialleistungen	48	52	-4
Beschäftigungssicherheit	66	72	-6

■ Schlechte Arbeit
 ■ Arbeitsqualität im unteren Mittelfeld
 ■ Arbeitsqualität im oberen Mittelfeld
 ■ Gute Arbeit

© Institut DGB-Index Gute Arbeit · Quelle: Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit 2015

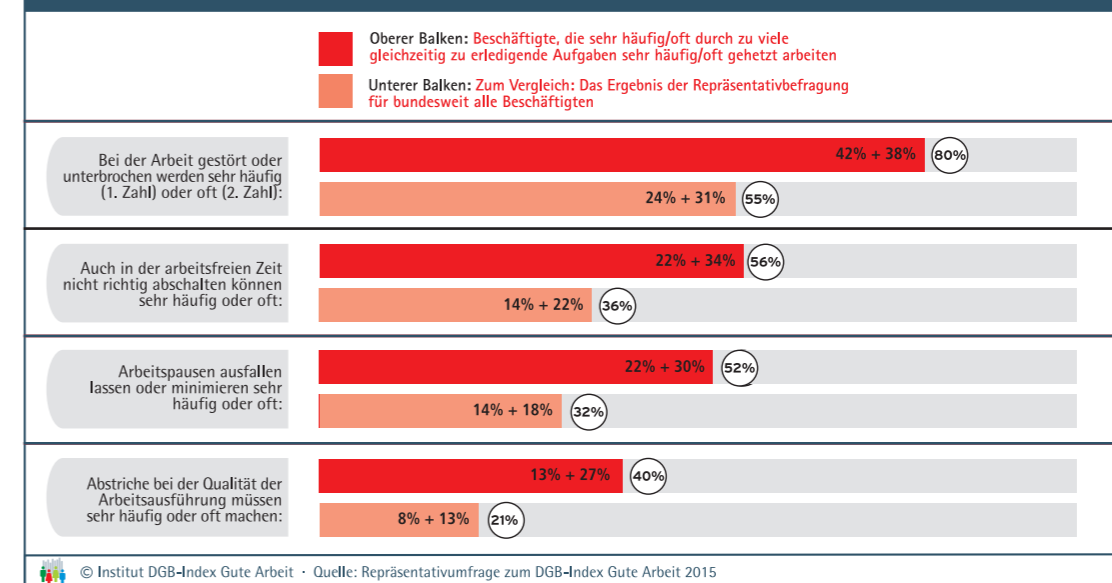
einem Monatseinkommen von mehr als 3.000 Euro Brutto mit 74 Prozent. (Die vollständigen Branchenergebnisse gibt es unter www.dgb-index-gute-arbeit.de.)

Arbeitshetze durch Multitasking ist mehr als ein dunkler Fleck auf einer ansonsten akzeptablen Arbeitsqualität – die gesamten Arbeitsbedingungen der Betroffenen sind schlechter als im Durchschnitt. **Abbildung 4** lässt dies anhand eines Vergleichs der Werte des DGB-Index Gute Arbeit erkennen. Für die Gruppe der Beschäftigten, die sich durch Multitasking gehetzt sehen, wurde ein Indexwert von 56 Punkten ermittelt, das sind sechs Punkte unter dem Bundesdurchschnitt (62 Punkte). Abgesehen vom Sinn der Arbeit, der gleich bewertet wird, sind diese Beschäftigten auch unter allen Kriterien der Arbeitsqualität unter schlechteren Bedingungen tätig. Das größte Minus wurde dabei mit 19 Punkten für die Arbeitsintensität ermittelt, die von den Beschäftigten mit 30

Punkten als miserabel bewertet wird. Um 14 Punkte unter dem Durchschnitt liegt die Bewertung der Emotionalen Anforderungen.

Was das im Einzelnen bedeutet veranschaulicht **Abbildung 5** an einigen Beispielen. Bei der Arbeit gestört oder unterbrochen werden sehr häufig oder oft 80 Prozent der durch Multitasking Gehetzten gegenüber 55 Prozent im Durchschnitt. Sehr häufig oder oft auch in ihrer arbeitsfreien Zeit nicht richtig abschalten können 56 Prozent (Bundesdurchschnitt 36 Prozent). Arbeitspausen ausfallen lassen oder minimieren sehr häufig oder oft 52 Prozent gegenüber 32 Prozent im Schnitt für alle Beschäftigten. Zahlreiche weitere defizitäre Aspekte ließen sich anführen. Betroffen ist davon auch die Kundschaft: Sehr häufig oder oft Abstriche bei der Qualität der Arbeitsausführung müssen von den durch Multitasking Gehetzten 40 Prozent machen – im Bundesschnitt für alle Beschäftigten sind es 21 Prozent.

Abb. 5 Arbeitshetze durch Multitasking – Eine Auswahl der Mehrbelastungen im Vergleich zum Durchschnitt



1.2 Arbeitshetze durch unzureichende Personalausstattung

Wo aufgrund von personeller Unterausstattung gehetzt werden muss, herrschen unter allen Qualitätskriterien – zum Teil gravierend – schlechtere Arbeitsbedingungen als für den Durchschnitt der Beschäftigten.

»Wie häufig kommt es bei Ihnen zu Zeit- oder Termindruck durch zu knappe Personalausstattung?« Für die Auswertung herangezogen wurden auch zu dieser Frage nur die Angaben der Beschäftigten, die sehr häufig oder oft gehetzt arbeiten. Das Ergebnis: Insgesamt 63 Prozent von ihnen antworten »Sehr häufig« (30 Prozent) oder »Oft« (33 Prozent). **Abbildung 6** dokumentiert, welche Gruppen und Branchen besonders stark von dieser Arbeitshetze betroffen sind. Dazu zählen in erster Linie gehetzte Beschäftigte mit insgesamt schlechten Arbeitsbedingungen (DGB-Index unter 50 Punkte – zur Erklärung siehe Seite 16). In dieser Gruppe beträgt der Anteil der wegen unzureichender Personalausstattung sehr häufig oder oft gehetzt

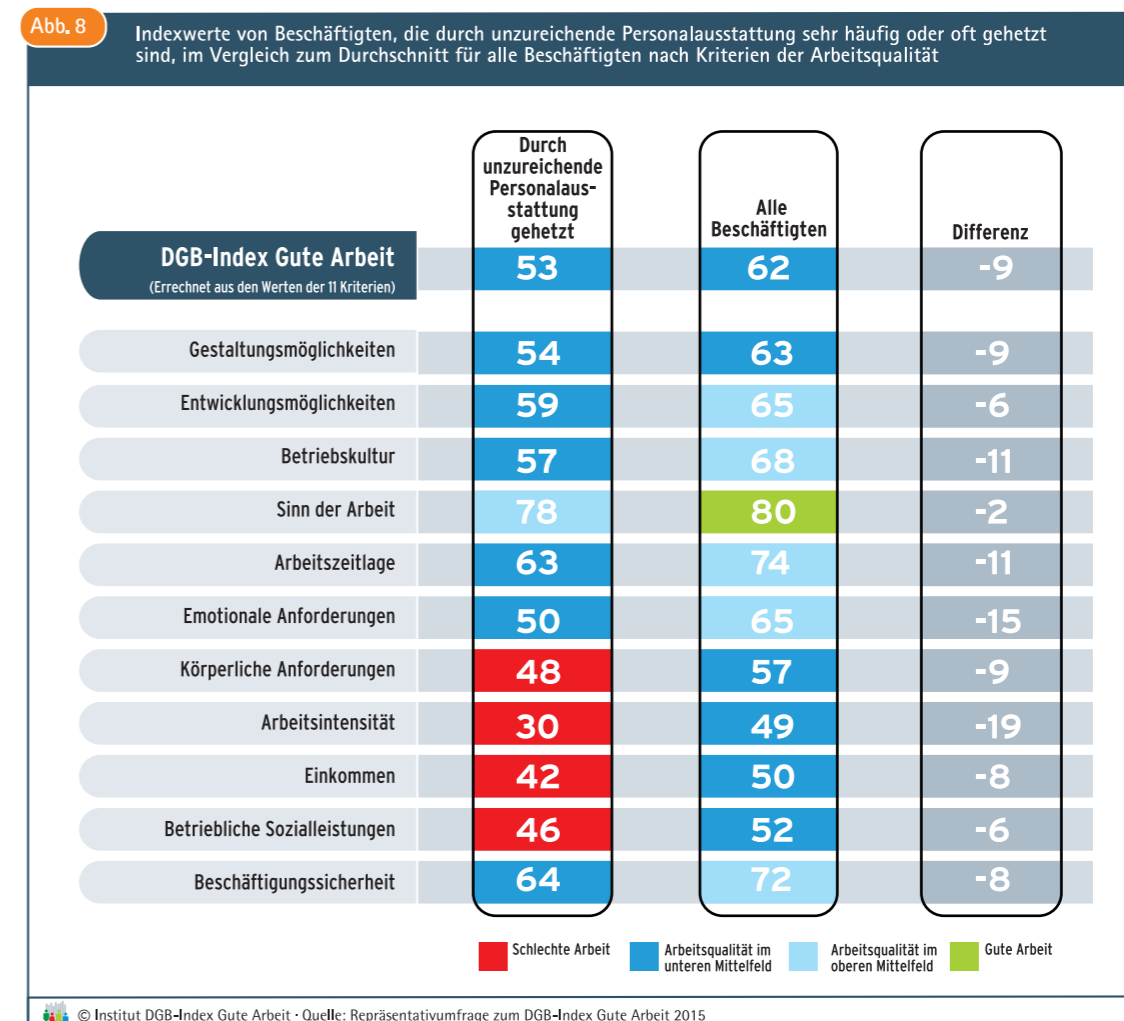
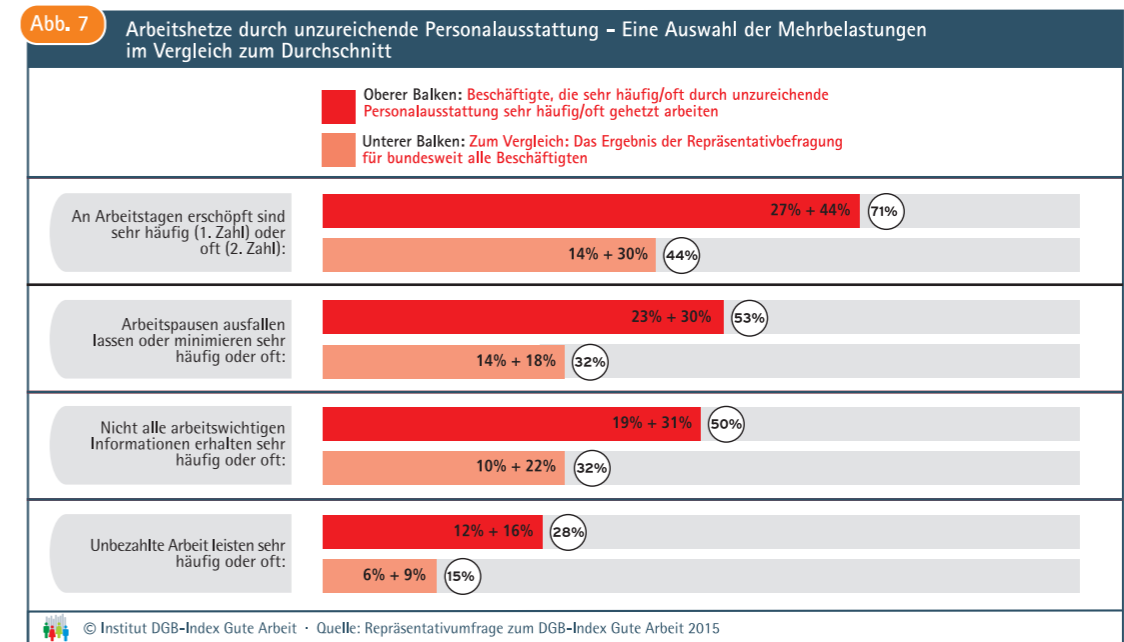
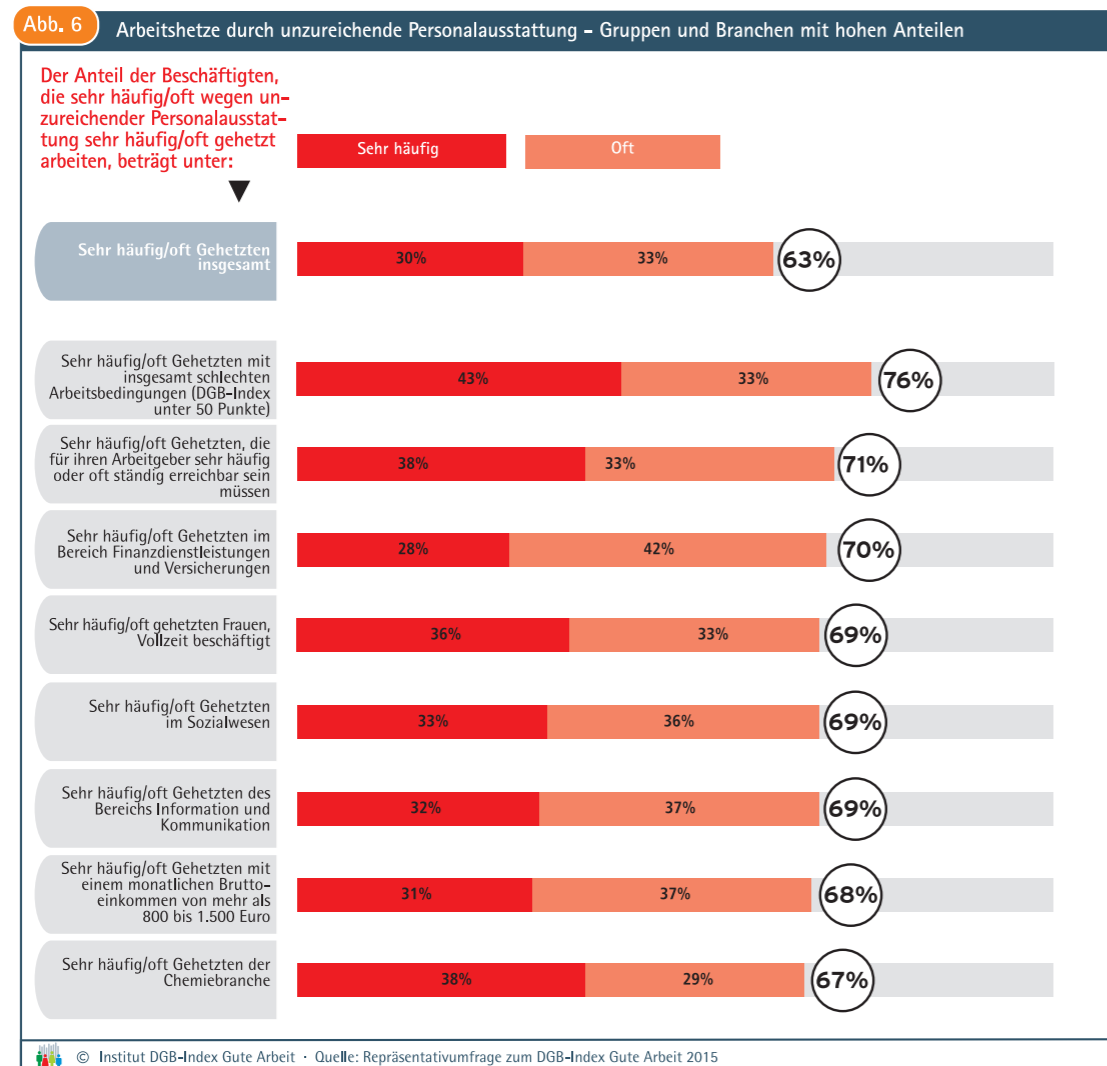
Arbeitenden insgesamt 76 Prozent. Deutlich über dem Durchschnitt liegt die Quote mit 71 Prozent auch unter Beschäftigten, von denen ständige Erreichbarkeit für den Arbeitgeber gefordert wird. Im Branchenvergleich ist der höchste Anteil mit 70 Prozent für den Bereich Finanzdienstleistungen und Versicherungen ausgewiesen (eine Abbildung mit den vollständigen Branchenergebnissen gibt es unter www.dgb-index-gute-arbeit.de).

Was zeichnet die Arbeitssituation der Gruppe »Gehetzt durch unzureichende Personalausstattung« aus? **Abbildung 7** veranschaulicht dies exemplarisch anhand der Differenzen zum Gesamtergebnis für bundesweit alle Beschäftigten an vier Einzelfragen. An Arbeitstagen sehr häufig oder oft erschöpft sind 71 Prozent – im Bundesdurchschnitt sind es 44 Prozent. 53 Prozent lassen Erholungspausen sehr häufig oder oft ausfallen oder reduzieren sie – 32 Prozent sind es im Durchschnitt. 50 Prozent erhalten arbeitswichtige Informationen sehr häufig oder oft nicht – 32 Prozent lautet demgegenüber der Durchschnittsanteil.

28 Prozent leisten sehr häufig oder oft unbezahlte Arbeit – 15 Prozent sind es unter bundesweit allen Beschäftigten. Eine vollständige Abbildung mit den einschlägigen Vergleichsergebnissen würde drei Seiten bedecken: Keine oder kaum Wertschätzung von ihren Vorgesetzten erfahren z.B. 43 Prozent der durch unzureichende Personalausstattung Gehetzten – 32 Prozent sind es im Bundesdurchschnitt. Oder: Mindestens fünf Tage im Jahr krank zur Arbeit gingen 65 Prozent gegenüber im Durchschnitt 47 Prozent. Usw.usf.

In welchem Maß die durch personelle Unter- ausstattung bedingte Hetze für die rundum schlechtere Lage der davon Betroffenen ur- sächlich ist, lässt sich auf Basis der Umfrage- daten nicht beantworten. Doch auch der Ver-

gleich der Arbeitsqualitäten anhand der Werte des DGB-Index Gute Arbeit (Abbildung 8) legt den Schluss nahe, dass durch den Zeit- druck die Arbeitssituation insgesamt nega- tiv beeinflusst wird. Für die Gruppe der Be- schäftigten, die sich durch unzureichende Personalausstattung gehetzt sehen, wurde ein Indexwert von 53 Punkten ermittelt, das sind neun Punkte unter dem Bundesdurchschnitt (62 Punkte). Dabei sind diese Arbeitnehmer- inen und Arbeitnehmer unter allen Kriterien, an denen die Arbeitsqualität gemessen wird, schlechter dran. Der kleinste Unterschied be- trägt -2 (Sinn der Arbeit), die größten Diffe- renzen wurden mit -19 für die Arbeitsintensi- tät ermittelt, -15 für Emotionale Anforderun- gen und jeweils -11 für die Betriebskultur und für die Arbeitszeitlage.

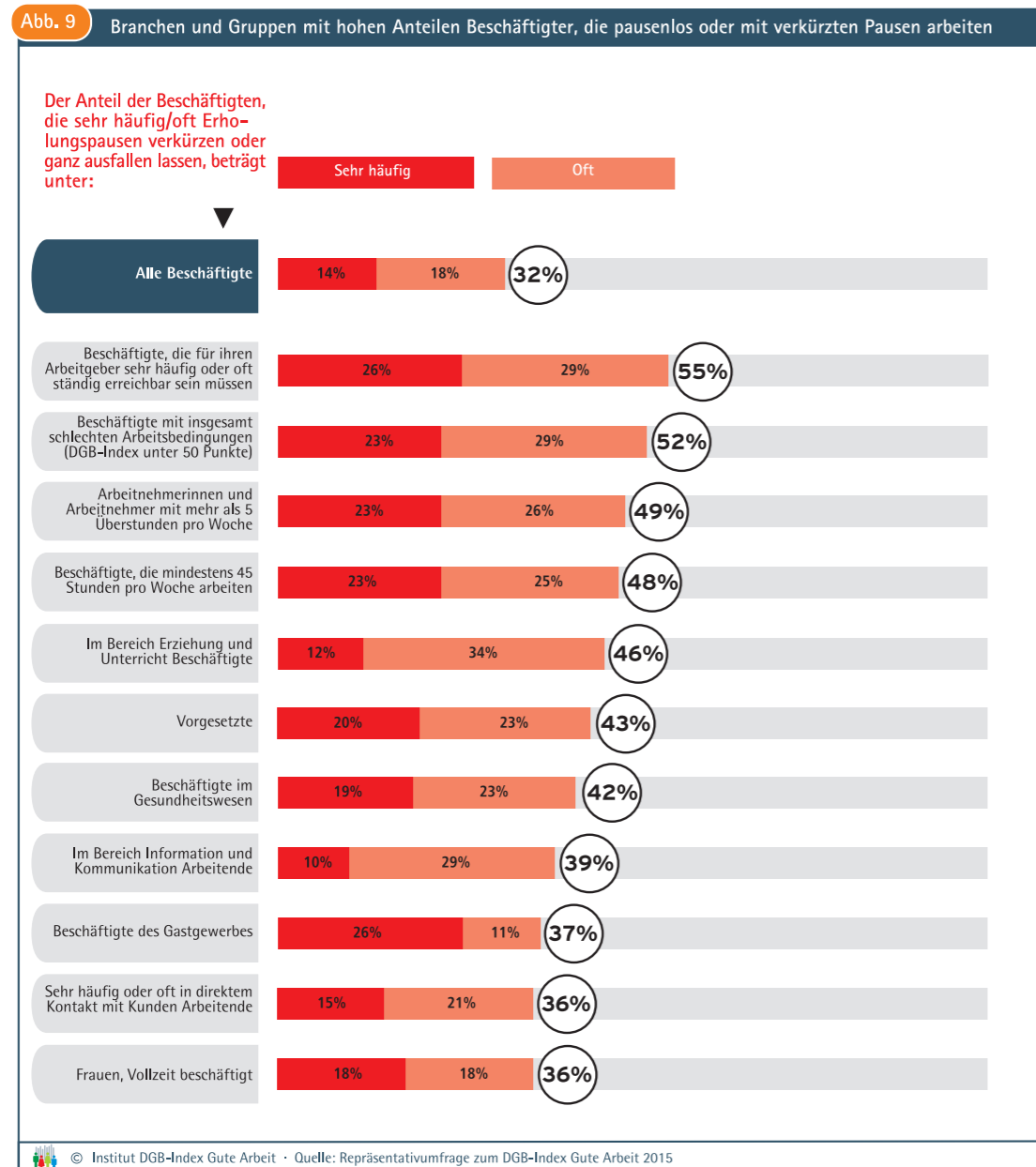


2. Pausenlos Arbeiten, Arbeit mit verkürzten Pausen – Profilverkmale der Arbeitsqualität

Das Auslassen oder Verkürzen von Arbeitspausen – 32 Prozent der Beschäftigten tun das sehr häufig oder oft – gehört zu den Merkmalen einer deutlich unter dem Durchschnitt liegenden Arbeitsqualität.

Zu wenige, zu kurze oder falsch platzierte Arbeitspausen sind eine Ursache, vor allem

aber eine Wirkung des Zeitdrucks, die Frage wurde daher nicht im Rahmen der Ursacheliste gestellt: »Wie häufig kommt es vor, dass Sie Erholungspausen abkürzen oder ganz ausfallen lassen?« Darauf antworten insgesamt 32 Prozent der Beschäftigten »Sehr häufig« (14 Prozent) oder »Oft« (18 Prozent). In welchen Gruppen die Anteile besonders hoch sind, dokumentiert **Abbildung 9**. Deutlich wird daraus,

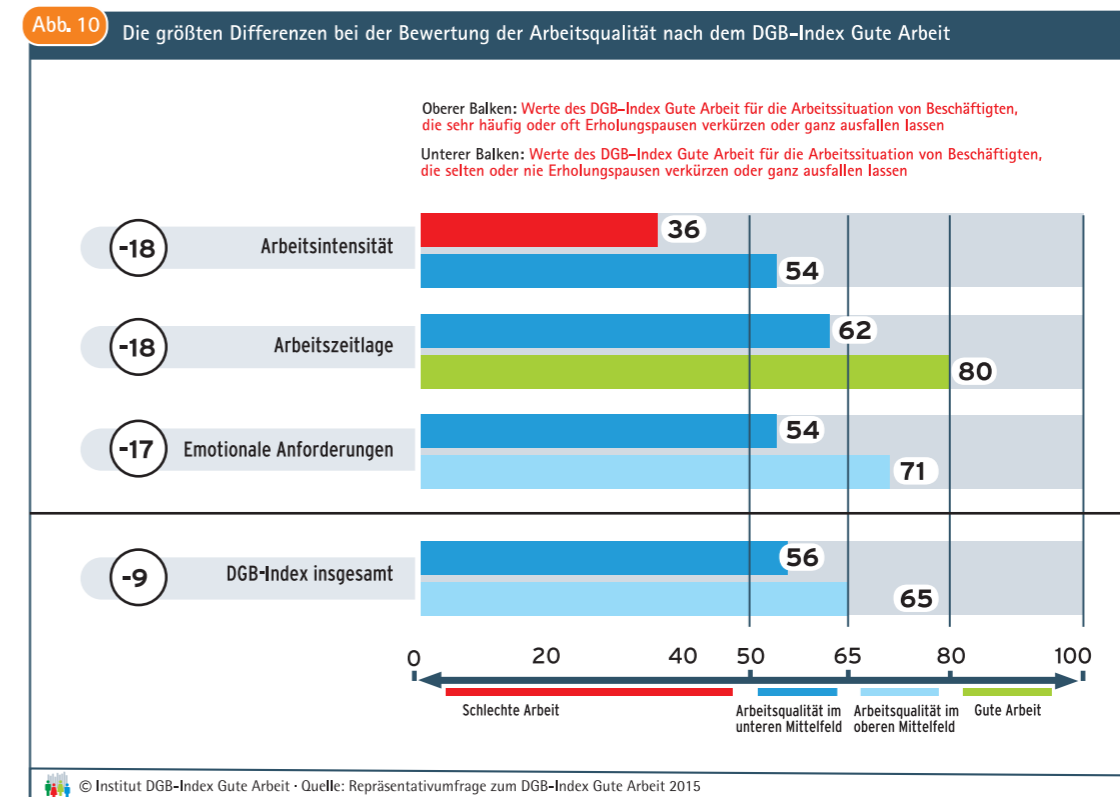


wie wenig dafür spricht, dass Beschäftigte aus freien Stücken oder primär aus Arbeitsbegeisterung zu Pausenknausern werden. Im Gegenteil: Unter Beschäftigten mit insgesamt schlechten Arbeitsbedingungen (DGB-Index unter 50 Punkte – zur Erklärung s. S. 16) liegt der Anteil der pausenlos oder mit verkürzten Pausen Arbeitenden mit 52 Prozent deutlich über dem Durchschnitt und klar über der Quote unter Beschäftigten mit Guter Arbeit, die nur 10 Prozent beträgt. Hohe Anteile weisen außerdem entgrenzt Arbeitende auf – unter Beschäftigten, die auch außerhalb ihrer normalen Arbeitszeiten sehr häufig/oft für ihren Arbeitgeber erreichbar sein müssen, liegt der Anteil bei 55 Prozent; außerdem Beschäftigte, die mindestens 45 Stunden pro Woche arbeiten (48 Prozent sehr häufig/oft ohne oder mit verkürzter Pause) sowie Vorgesetzte (43 Prozent). Bei den Branchen ist der Spitzenanteil mit 46 Prozent für Erziehung und Unterricht ausgewiesen, während die niedrigsten Anteile vor allem im Industriesektor liegen (Metall sowie Ver- und Entsorgung jeweils 21 Prozent, Maschinenbau 23 Prozent, Chemie 25 Prozent – vollständige Angaben

zu den Branchen gibt es unter www.dgb-index-gute-arbeit.de.

Eindeutig fällt der Vergleich zwischen der Qualität der Arbeitsbedingungen nach dem DGB-Index Gute Arbeit aus: Abgesehen vom »Sinn der Arbeit« (dort gibt es ein Plus von allerdings nur einem Punkt) sind Beschäftigte, die pausenlos oder mit verkürzten Pausen arbeiten, unter allen Kriterien schlechter dran als diejenigen, die das nie oder nur selten tun. **Abbildung 10** dokumentiert die größten Differenzen: ein Minus von jeweils 18 Punkten gibt es bei der Arbeitszeitlage (62 zu 80 Punkte) und bei der Arbeitsintensität (36 zu 54 Punkte), von 17 Punkten bei den Emotionalen Anforderungen (54 zu 71 Punkte).

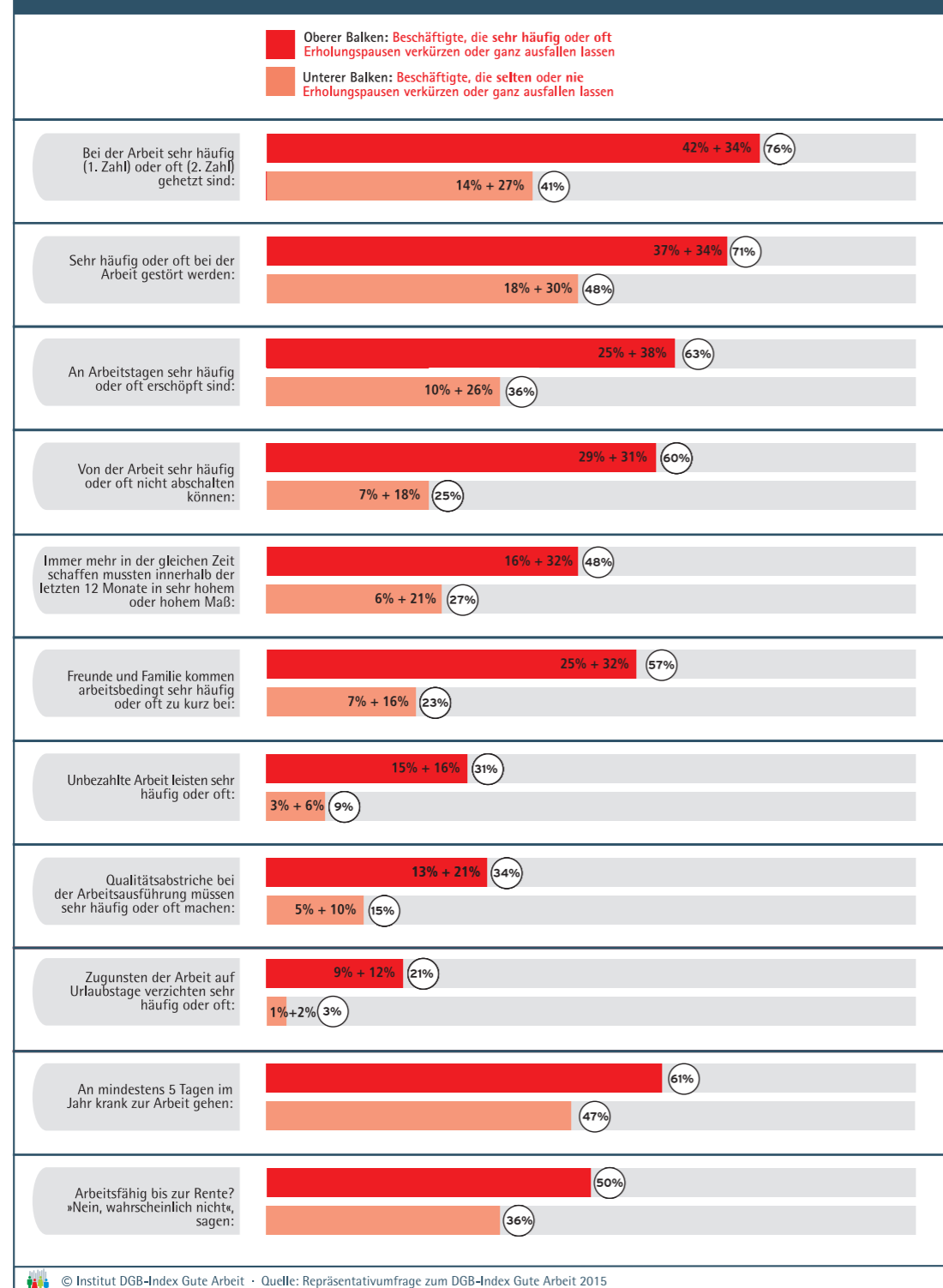
Abbildung 11 bringt eine Auswahl der Mehrbelastungen unter Einzelaspekten. So müssen von den Beschäftigten, die pausenlos oder mit verkürzten Pausen arbeiten, 76 Prozent bei der Arbeit sehr häufig oder oft hetzen – unter denen, die nie oder nur selten Pausen ausfallen lassen, sind es dagegen mit 41 Prozent deutlich weniger.



3. Der DGB-Index Gute Arbeit 2015

3.1 Die bundesweit repräsentativen Indexwerte

Abb. 11 Mehrbelastungen von Beschäftigten, die pausenlos oder mit verkürzten Pausen arbeiten – eine Auswahl



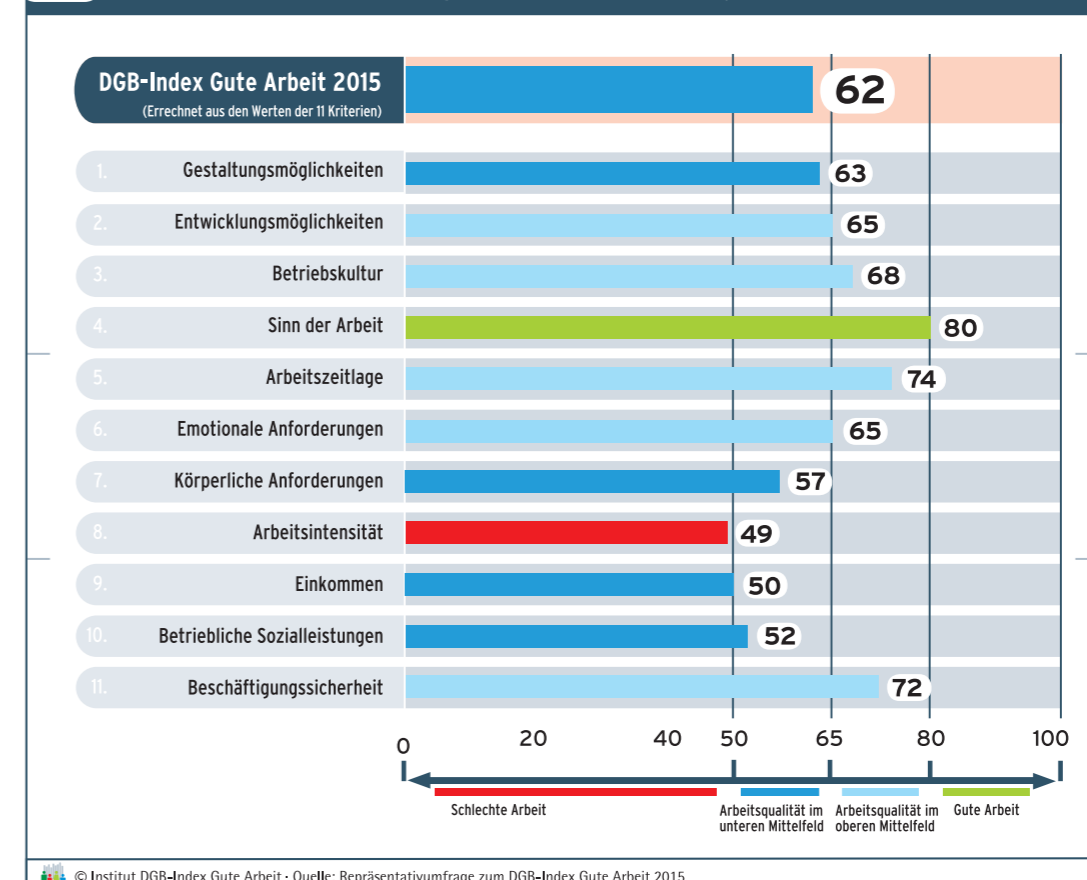
Schlecht steht es nach dem Urteil der Beschäftigten unter dem Kriterium der Arbeitsintensität um ihre Arbeitsbedingungen, gut ausschließlich unter dem Kriterium »Sinn der Arbeit«; die Gesamtarbeitsqualität liegt mit 62 Indexpunkten im Bereich des unteren Mittelfelds.

Der DGB-Index Gute Arbeit misst Arbeitsqualität am Urteil der Beschäftigten über ihre Arbeitsbedingungen. Die Grunderwägung dazu: Die Beschäftigten kennen die Bedingungen, unter denen sie arbeiten, so gut wie niemand anderes. Außerdem sind sie die Hauptbetroffenen der Bedingungen, unter denen sie arbeiten, und damit auch die berufene Instanz, ein Urteil über deren Qualität abzugeben. Dies geschieht im Rahmen der jährlich stattfindenden bundesweiten

Repräsentativerhebungen zum DGB-Index Gute Arbeit.

Für 2015 wurden auf dieser Basis nur leichte Veränderungen gegenüber dem Vorjahr ermittelt. Für die durchschnittliche Gesamtarbeitsqualität wurde mit 62 Punkten (zur Erläuterung siehe S. 16) ein Indexwert im unteren Mittelfeld, dabei einen Punkt über dem von 2014 ermittelt. Bei 10 der 11 Kriterien differieren die Werte gegenüber dem Vorjahr um maximal -1 bis +2 Punkte. Nur beim Einkommen – mit 50 Punkten der zweitschlechteste Wert – gab es ein Plus von 3 Punkten. Zumal bei der Umfrage nicht nach dem Grund der Bewertung gefragt wird, ist Vorsicht bei der Interpretation geboten. Plausibel wäre aber, dass die Einführung des Mindestlohns und die Tarifabschlüsse Wirkung zeigten.

Abb. 12 DGB-Index Gute Arbeit 2015 – Das Ergebnis nach Kriterien der Arbeitsqualität



3.2 Die Prozentangaben zu den 42 Index bildenden Fragen

In einer tabellarischen Darstellung versammelt dieses Kapitel sämtliche bedingungsbezogenen Antworten der Beschäftigten auf die 42 Fragen zur Qualität der Arbeitsbedingungen, die das Kernstück der bundesweiten Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit bilden.

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

Arbeitsbedingungen insgesamt und unter einzelnen Kriterien. Der Gesamtwert – 62 Punkte beträgt er, wie gesehen, 2015 – 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: 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) 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

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?

1 2 3 4 1 2 3 4

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



DGB-Index Gute Arbeit 2015

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 16 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 allerdings jeweils in zwei Fassungen: in der Tabellenvariante und als Balkengrafik und damit in einer Form, wie sie z.B. Abbildung 13 für die Branchen 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?	31%	34%	26%	9%
Haben Sie Einfluss auf die Gestaltung Ihrer Arbeitszeit?	26%	26%	30%	18%
Können Sie Ihre Arbeit selbständig planen und einteilen?	13%	22%	41%	24%

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?	20%	27%	36%	17%
Inwieweit können Sie eigene Ideen in Ihre Arbeit einbringen?	7%	27%	43%	23%
Ermöglicht es Ihnen Ihre Arbeit, Ihr Wissen und Können weiterzuentwickeln?	10%	24%	49%	17%
Haben Sie in Ihrem Betrieb Aufstiegschancen?	37%	35%	22%	6%

3. Betriebskultur

	Gar nicht	In geringem Maß	In hohem Maß	In sehr hohem Maß
Inwieweit bringt Ihr/e Vorgesetzte/r Ihnen persönlich Wertschätzung entgegen?	7%	25%	50%	18%
Erhalten Sie Hilfe und Unterstützung von Ihren Kolleg/innen, wenn Sie dies benötigen?	3%	11%	53%	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?	13%	33%	40%	14%
Werden Sie rechtzeitig über wichtige Entscheidungen, Veränderungen oder Pläne informiert, die für Sie oder Ihre Arbeit wichtig sind?	8%	30%	46%	16%
Inwieweit plant Ihr/e Vorgesetzte/r die Arbeit gut?	13%	26%	48%	13%
Wird in Ihrem Betrieb Kollegialität gefördert?	11%	26%	44%	19%

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%	26%	44%	21%
Haben Sie den Eindruck, dass Sie durch Ihre Arbeit einen wichtigen Beitrag für Ihren Betrieb leisten?	2%	9%	60%	29%
Inwieweit identifizieren Sie sich mit Ihrer Arbeit?	4%	12%	50%	34%

5. Arbeitszeitlage

	Sehr häufig	Oft	Selten	Nie
Wie häufig arbeiten Sie an Wochenenden?	14%	13%	33%	40%
Wie häufig arbeiten Sie abends in der Zeit zwischen 18:00 und 23:00 Uhr?	13%	14%	28%	45%
Wie häufig arbeiten Sie nachts, in der Zeit zwischen 23:00 und 6:00 Uhr?	4%	4%	11%	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%	12%	29%	47%
Wie häufig erledigen Sie außerhalb Ihrer normalen Arbeitszeit unbezahlte Arbeit für Ihren Betrieb?	6%	9%	24%	61%

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?	4%	6%	37%	53%
Wie häufig verlangt es Ihre Arbeit von Ihnen, dass Sie Ihre Gefühle verbergen?	15%	15%	28%	42%
Wie häufig kommt es bei Ihrer Arbeit zu Konflikten oder Streitigkeiten mit der Kundschaft?	4%	9%	52%	35%

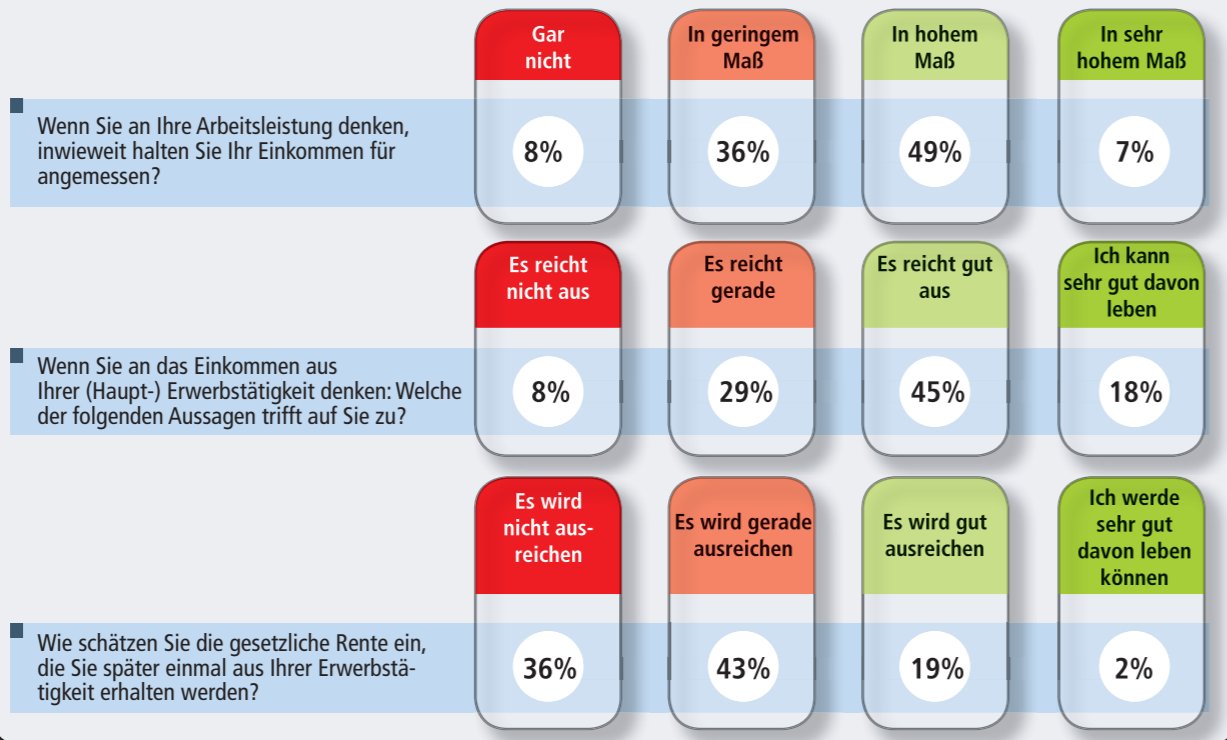
7. Körperliche Anforderungen

	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?	31%	23%	21%	25%
Wie häufig kommt es vor, dass Sie an Ihrem Arbeitsplatz widrigen Umgebungsbedingungen, wie z.B. Kälte, Hitze, Nässe, Feuchtigkeit oder Zugluft, ausgesetzt sind?	14%	15%	25%	46%
Wie häufig kommt es vor, dass Sie körperlich schwer arbeiten müssen, z.B. schwer heben, tragen oder stemmen?	16%	16%	28%	40%
Wie häufig kommt es vor, dass Sie an Ihrem Arbeitsplatz Lärm oder lauten Umgebungsgläuschen ausgesetzt sind?	22%	18%	34%	26%

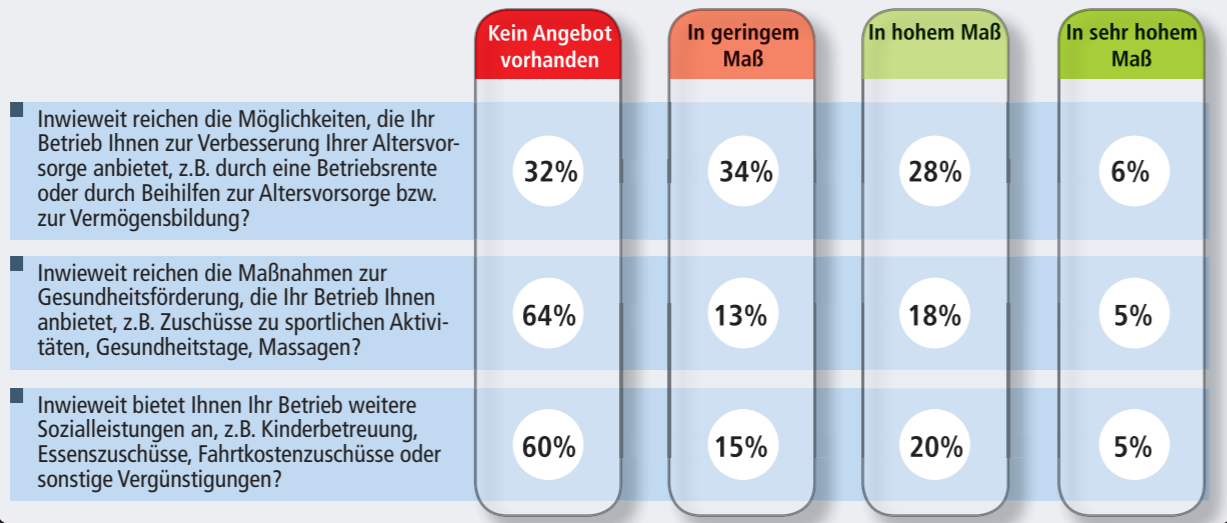
8. Arbeitsintensität

	Sehr häufig	Oft	Selten	Nie
Wie häufig fühlen Sie sich bei der Arbeit gehetzt oder stehen unter Zeitdruck?	23%	29%	33%	15%
Wie häufig kommt es vor, dass Sie bei Ihrer Arbeit gestört oder unterbrochen werden, z.B. durch technische Probleme, Telefonate oder Kolleg/innen?	24%	31%	33%	12%
Wie häufig werden bei der Arbeit verschiedene Anforderungen an Sie gestellt, die schwer miteinander zu vereinbaren sind?	12%	21%	43%	24%
Wie häufig kommt es bei der Arbeit vor, dass Sie nicht alle Informationen erhalten, die Sie brauchen, um Ihre Arbeit gut zu erledigen?	10%	22%	48%	20%
Wie häufig kommt es vor, dass Sie Abstriche bei der Qualität Ihrer Arbeit machen müssen, um Ihr Arbeitspensum zu schaffen?	8%	13%	41%	38%

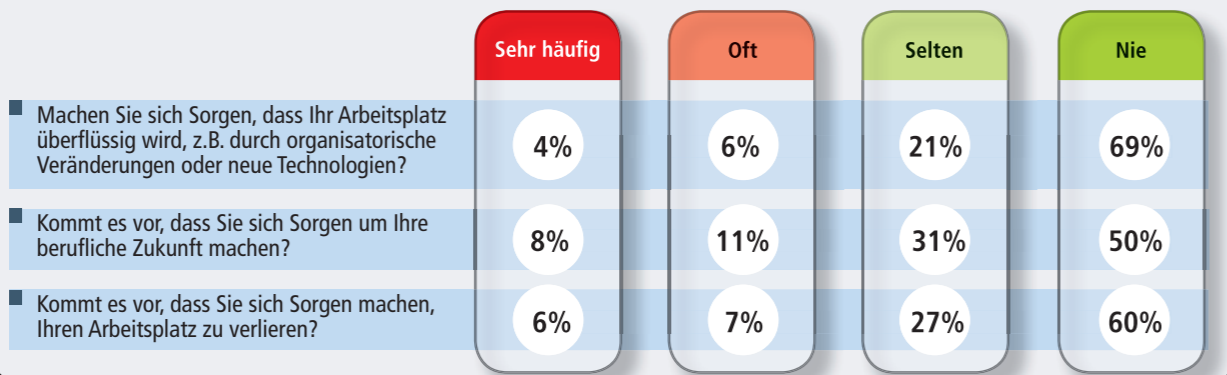
9. Einkommen



10. Betriebliche Sozialleistungen



11. Beschäftigungssicherheit



3.3 Der DGB-Index Gute Arbeit 2015 nach Branchen

Die im Branchenvergleich beste Bewertung wurde mit 68 Punkten für den Bereich Finanzdienstleistungen und Versicherungen abgegeben, die schlechtesten Bedingungen herrschen nach dem Urteil der Beschäftigten im Gesundheitswesen und im Baugewerbe mit jeweils 59 Punkten.

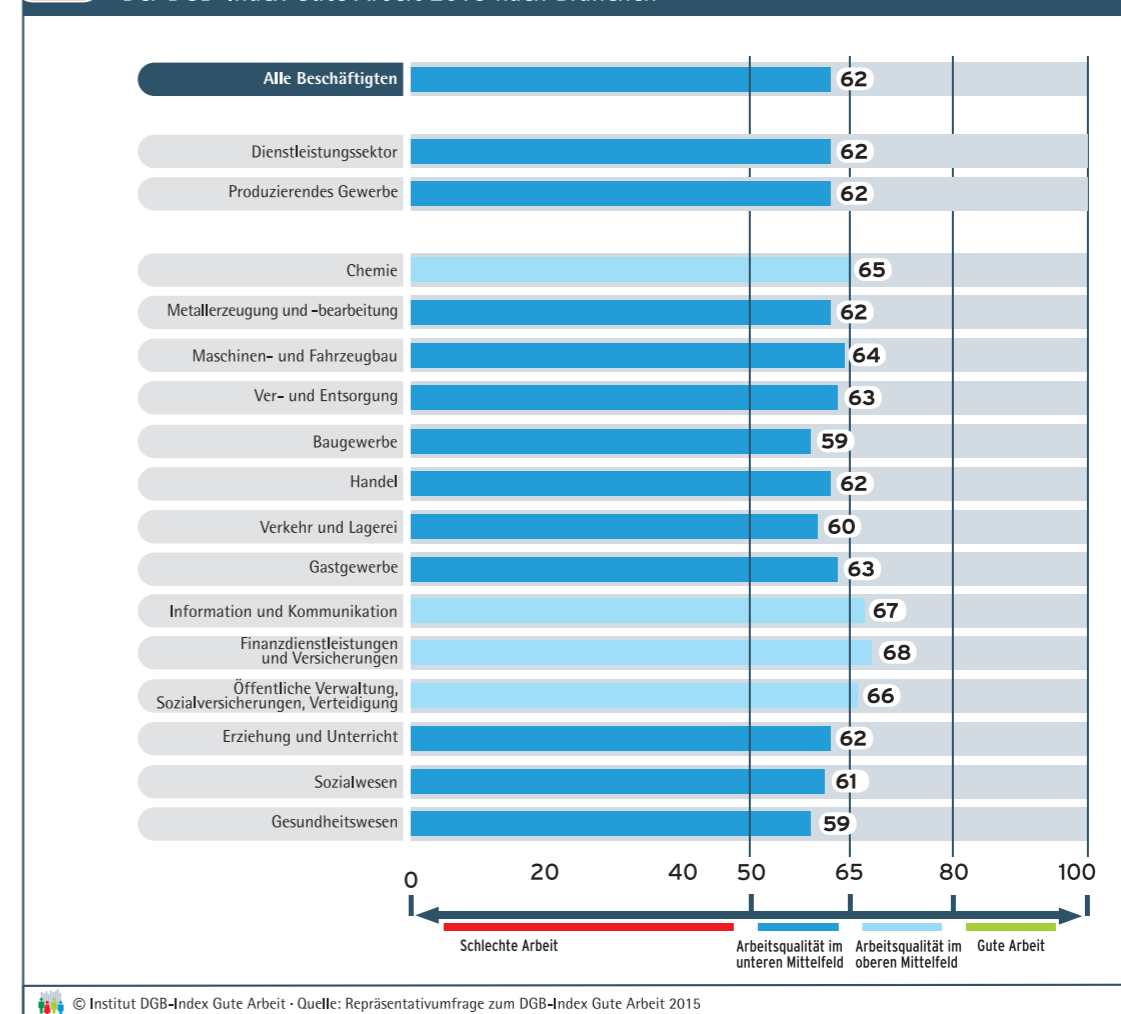
Damit gibt es auch im Jahre 2015 keine Branche, die auch nur annähernd eine durchschnittliche Arbeitsqualität aufweist, für die das Prädikat Gute Arbeit angemessen wäre. Dabei beträgt die Spanne zwischen der am besten und der am schlechtesten bewerteten Branche 9 Indexpunkte. Bemerkenswert ist außerdem, dass das Qualitätsniveau der Arbeitsbedingungen im Dienstleistungssektor und im Produzierenden Gewerbe mit 62 Punkten von den jeweils dort Arbeitenden als exakt gleich eingeschätzt wird.

Index-Umfragen im Betrieb



Wertgeschätzt? Gehezt? Ständig unterbrochen? Der DGB-Index Gute Arbeit gibt nicht nur über die Arbeitsqualität auf bundesweit repräsentativer Ebene Auskunft. Hervorragend bewährt hat sich das Instrument längst auch als Mittel auf betrieblicher Ebene. Mit den Index-Fragen, ergänzt durch betriebspezifische Themen, wird die Qualität der Arbeitsbedingungen dort umfassend bestimmt und die Grundlage für beteiligungsorientierte Verbesserungsprozesse geschaffen. Nähere Informationen und Materialien dazu unter www.dgb-index-gute-arbeit.de

Abb. 13 Der DGB-Index Gute Arbeit 2015 nach Branchen

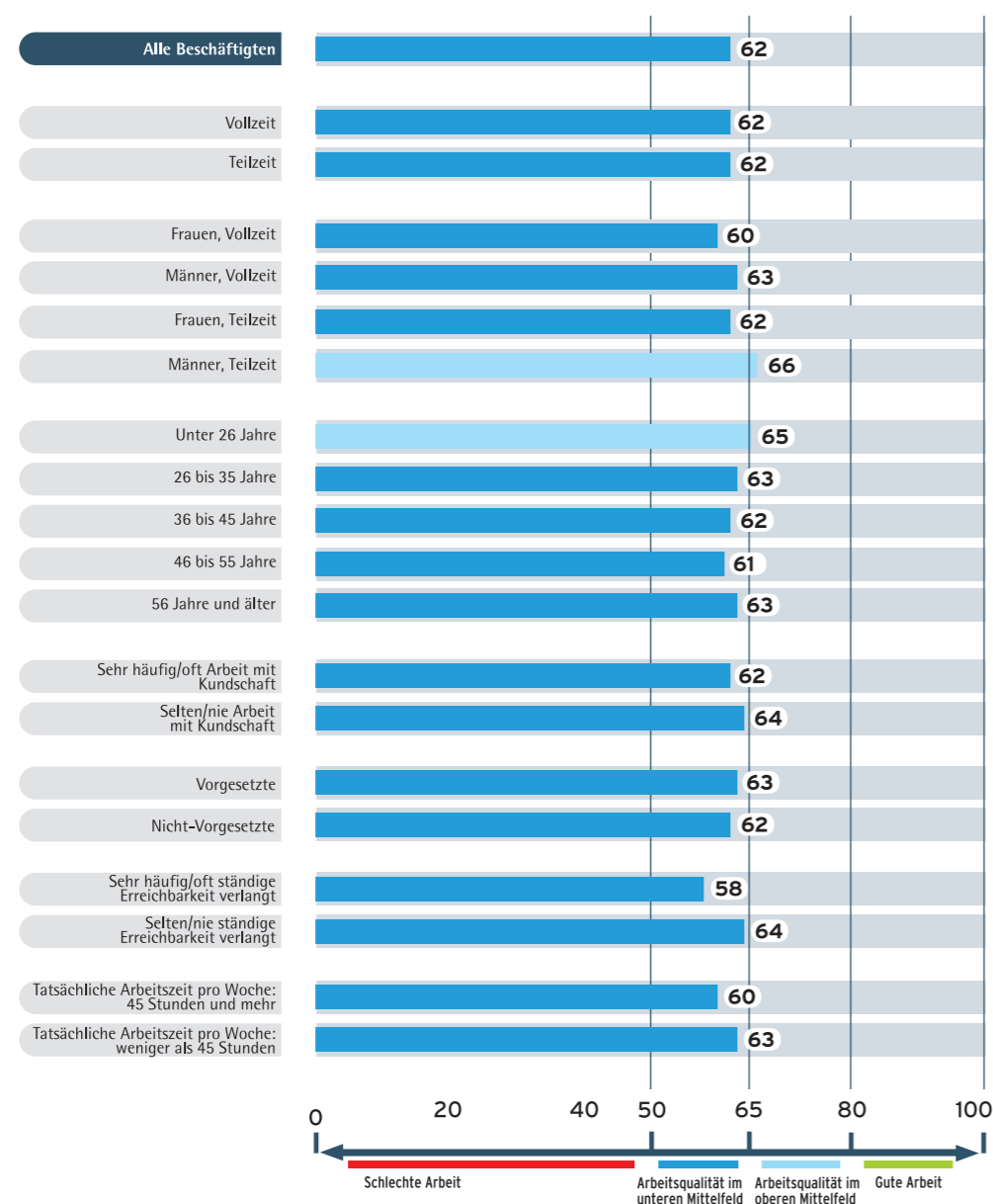


3.4 Der DGB-Index Gute Arbeit 2015 nach Beschäftigtengruppen

Die Auswertung der Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit 2015 weist insgesamt nur eine geringe Schwankungsbreite auf. Die größten Auffälligkeiten: Beschäftigte, die für ihren Arbeitgeber auch außerhalb ihrer normalen Arbeitszeit sehr häufig oder oft erreichbar sein

müssen, bewerten ihre Arbeitsbedingungen um sechs Punkte schlechter als Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, an die diese Anforderung nie oder nur selten gestellt wird; Vorgesetzte und Nicht-Vorgesetzte beurteilen ihre Arbeitsbedingungen in der Gesamtqualität nahezu gleich.

Abb. 14 Der DGB-Index Gute Arbeit 2015 nach Beschäftigtengruppen



© Institut DGB-Index Gute Arbeit · Quelle: Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit 2015

4. Arbeiten trotz Krankheit

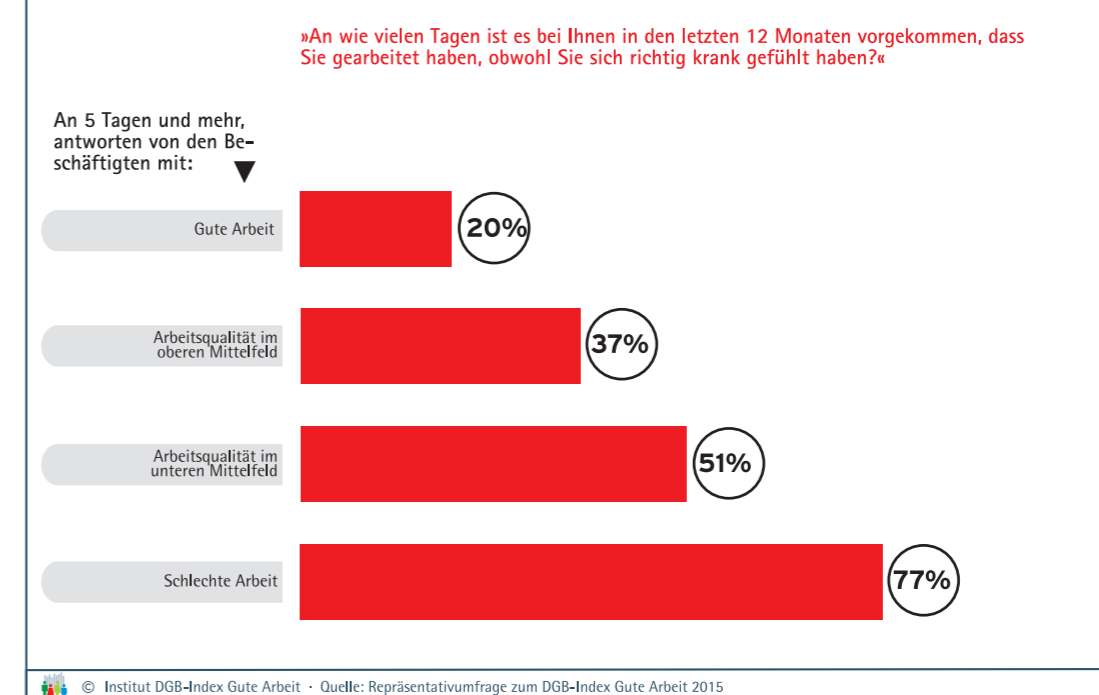
Je schlechter die Arbeitsbedingungen sind und je größer die Arbeitshetze ist, desto höher liegt der Anteil der krank zur Arbeit Gehenden.

»An wie vielen Tagen ist es bei Ihnen in den letzten 12 Monaten vorgekommen, dass Sie gearbeitet haben, obwohl Sie sich richtig krank gefühlt haben?« Auf diese Frage antworten bundesweit insgesamt 47 Prozent der Beschäftigten, an 5 oder mehr Tagen. Im Detail: Keinen einzigen Tag sagen 33 Prozent, 1 bis 4 Tage 20 Prozent, 5 bis 10 Tage 30 Prozent, 11 bis 20 Tage 11 Prozent, mehr als 20 Tage 6 Prozent.

Was bewegt Kranke dazu, die Strapazen auf sich zu nehmen und dabei teils das Risiko einzugehen, KollegInnen und Kundschaft zu gefährden und/oder sich selbst nachhaltig wirkende gesundheitliche Schäden zuzuziehen? Die Gründe mögen vielfältig sein, eines aber geht aus der Umfrage klar hervor: Die wenigsten machen sich deshalb als Kranke an die Arbeit, weil sie so gute Arbeitsbedingungen haben, dass sie ihre Arbeit keinen

Tag missen möchten. **Abbildung 15** lässt erkennen, dass es sich umgekehrt verhält: Je schlechter die Arbeitsbedingungen insgesamt sind, desto höher ist der Anteil der krank zur Arbeit Gehenden. Der Anteil derjenigen, die das an 5 Tagen und mehr pro Jahr tun, beträgt unter Beschäftigten mit Guter Arbeit nur 20 Prozent, unter denen mit Schlechter Arbeit hingegen 77 Prozent.* Dass eher die Bedrängnis durch eine insgesamt un gute Arbeitssituation ursächlich ist, darauf deutet auch der Zusammenhang zur Arbeitshetze: An mindestens 5 Tagen im Jahr krank zur Arbeit gingen 34 Prozent derjenigen, die nie und ebenfalls 34 Prozent der Beschäftigten, die selten bei der Arbeit hetzen, aber 51 Prozent derjenigen, die es oft und 67 Prozent der Beschäftigten, die es sehr häufig müssen. Eine verhältnismäßig geringe Bedeutung hat auch Selbstgefährdung zwecks Wahrung von Aufstiegschancen: Unter Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern, die in ihrem Betrieb in hohem oder sehr hohem Maße Aufstiegschancen haben, liegt der Anteil bei 41 Prozent – unter denen, die keine oder nur geringfügige Aufstiegsmöglichkeiten haben, bei 50 Prozent.

Abb. 15 Krank zur Arbeit und Qualität der Arbeitsbedingungen – der Zusammenhang



* In die Indexberechnung gehen die Angaben zu »Krank zur Arbeit?« nicht ein.

DGB-Index Gute Arbeit Der Report 2015

Wie die Beschäftigten die Arbeitsbedingungen in Deutschland beurteilen

Mit dem Themenschwerpunkt:

Multitasking, unzureichende Personalausstattung, Arbeit ohne Pause – Profilerkmale der Arbeitshetze

Dezember 2015

Die Umfrage

Der vorliegende Bericht basiert auf den Angaben von 4.916 abhängig Beschäftigten. Die Daten wurden im Rahmen der bundesweiten Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit 2015 erhoben. Befragt wurden dabei 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

Druckerei Zollenspieker Kollektiv GmbH, Hamburg

V.i.S.d.P.

Dr. Rolf Schmucker, Institut DGB-Index Gute Arbeit

Nachdruck von Texten und Grafiken
nur mit Quellenangabe

