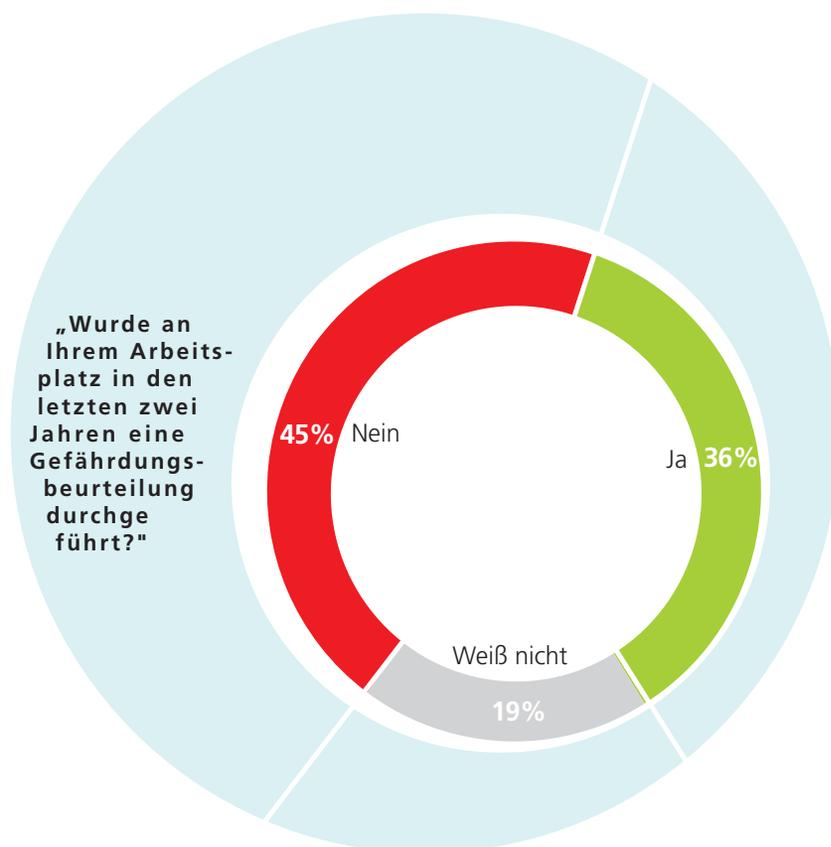


Arbeitsbelastung hoch, Arbeitsschutz mangelhaft

So beurteilen die Beschäftigten im
Dienstleistungssektor die Lage



■ Vorwort	
Rebecca Liebig, ver.di-Bundesvorstand	3
■ Arbeits - und Gesundheitsschutz im Betrieb – Grundlagen und Handlungsmöglichkeiten	4
1. Arbeitsfähig bis zur Rente?	
Nur 54 Prozent der Beschäftigten im Dienstleistungssektor rechnen damit, dass sie unter ihren derzeitigen Arbeitsbedingungen bis zum gesetzlichen Rentenalter durchhalten können, allerdings – bei Guter Arbeit sind es 81 Prozent, bei schlechter 33 Prozent.	6
2. Arbeitshetze, Zeitdruck	
52 Prozent der Beschäftigten im Dienstleistungssektor müssen bei der Arbeit sehr häufig oder oft hetzen; die Branche mit dem höchsten Anteil gehetzt Arbeitender ist das Gesundheitswesen mit 74 Prozent.	8
3. Körperlich schwere Arbeit	
28 Prozent der Dienstleistungs-Beschäftigten müssen sehr häufig oder oft körperlich schwere Arbeit leisten, z.B. schwer heben, tragen oder stemmen.	10
4. Lärmbelästigung am Arbeitsplatz	
37 Prozent der Beschäftigten im Dienstleistungssektor sind bei der Arbeit sehr häufig oder oft lauten Umgebungsgerauschen und Lärm ausgesetzt; der höchste Anteil unter den Branchen wurde für Erziehung und Unterricht mit 67 Prozent ermittelt.	12
5. Konflikte mit Kundschaft, Patient*innen etc.	
25 Prozent der Beschäftigten mit sehr häufig/oft Kund*innenkontakt – 19 Prozent aller Beschäftigten des Dienstleistungssektors – haben sehr häufig/oft Konflikte oder Streitigkeiten mit Kundschaft etc. auszustehen.	14
6. Mehrfachbelastungen	
Arbeitshetze, körperlich harte Arbeit, Lärm, Konflikte mit Kundschaft: 87 Prozent der Beschäftigten sind von mindestens zwei, 63 Prozent von mindesten drei dieser Belastungen in irgendeiner Form betroffen.	16
7. Angaben zur Gefährdungsbeurteilung, dem Kernstück des Arbeitsschutzhandelns	
Nur 36 Prozent der Beschäftigten beantworten die Frage mit Ja, ob für ihren Arbeitsplatz eine Gefährdungsbeurteilung vorgenommen wurde; selbst in der öffentlichen Verwaltung beträgt der Anteil nur 43 Prozent.	18
8. Arbeitsorganisatorische Präventionsmaßnahmen und ihre Wirkung	
Nur für eine Minderheit der von Belastungen Betroffenen sind Entlastungsmaßnahmen getroffen worden; wurde etwas getan, kamen überwiegend ineffektive Mittel zum Einsatz.	26
9. Verhaltensbezogene Präventionsangebote und ihre Wirkung	
Nur eine Minderheit der Betroffenen hat von ihrem Arbeitgeber Angebote für einen gesundheitsförderlichen Umgang mit den Belastungen erhalten; als wenig bis gar nicht wirksam erwies sich die Mehrzahl der angenommenen Angebote.	30
■ „Mit der Gefährdungsbeurteilung hat man als Betriebsrat ein wahnsinnig gutes Machtmittel“	
Interview mit Gabriele Ahmling	33

Rebecca Liebig
ver.di-Bundesvorstand

Vorwort

Fast die Hälfte der Beschäftigten im Dienstleistungssektor sagt, dass sie unter den derzeitigen Arbeitsbedingungen nicht bis zur Rente durchhalten können. Das zeigen die Zahlen der aktuellen Arbeitsberichterstattung. Eine echte Katastrophe für die Arbeitswelt! Von Guter Arbeit scheinen wir meilenweit entfernt. Dabei brauchen wir gerade im wachsenden Dienstleistungssektor dringend gut qualifizierte, motivierte und vor allem gesunde Fachkräfte, um die anstehenden Transformationsprozesse zu meistern.

Ursache für diese Misere ist nicht zuletzt ein sträflich vernachlässigter Arbeits- und Gesundheitsschutz in den Betrieben. Wenn fast jede*r zweite Beschäftigte sagt, dass die gesetzlich vorgeschriebene Gefährdungsbeurteilung im Betrieb nicht stattfand, dann zeigt das vor allem eins:



Rebecca Liebig

Rebecca Liebig
*Mitglied im ver.di-Bundesvorstand und u.a.
zuständig für Innovation und Gute Arbeit sowie
Arbeits- und Gesundheitsschutz*

Die Arbeitgeber kommen ihren gesetzlichen Pflichten nicht nach! Die Folge: Effektiver Arbeitsschutz und wirksame Prävention sind Mangelware, wie die vorliegende Auswertung des DGB-Index Gute Arbeit für den Dienstleistungssektor zeigt.

Die Probleme sind nicht neu. ver.di kämpft seit Jahren für Verbesserungen. Wir fordern seit langem mehr Aufsichtspersonal und mehr Kontrollen der Betriebe. Verstöße gegen das Arbeitsschutzrecht müssen konsequenter geahndet werden. Dafür braucht es im Gesetz endlich auch spürbare Strafen für säumige Arbeitgeber. Die Politik darf angesichts der verheerenden Situation nicht länger untätig sein!

Wer Gute Arbeit will, muss in Prävention investieren. Wir müssen uns noch stärker auf betrieblicher Ebene einmischen. Vor allem Betriebs-, aber auch Personalräte haben starke Möglichkeiten der Einflussnahme. Die Praxis zeigt: Dort wo es Interessenvertretungen gibt, gelingt auch der Arbeitsschutz besser. Werden Beschäftigte zudem am Prozess beteiligt, ist die Wirkung der Präventionsmaßnahmen höher. ver.di unterstützt betriebliche Interessenvertretungen bei ihren Arbeitsschutz-Prozessen im Betrieb. Unser gemeinsames Ziel: Sicher und gesund Arbeiten bis zur Rente!

Arbeits- und Gesundheitsschutz im Betrieb – Grundlagen und Handlungsmöglichkeiten

Arbeits- und Gesundheitsschutz

Arbeitsschutz hat das Ziel, die Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten bei der Arbeit durch bestimmte Maßnahmen zu sichern und zu verbessern. Das Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) legt dafür die Grundlagen fest. Der Arbeitgeber hat Maßnahmen zu ergreifen zur „Verhütung von Unfällen bei der Arbeit“, jedoch ebenso zur Verhütung von „arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren“ sowie zur „menschengerechten Gestaltung von Arbeit“ (§ 2 Abs. 1 ArbSchG). Vorrang hat die Prävention. Dies meint Maßnahmen zur Vorbeugung von arbeitsbedingten Gesundheitsstörungen, Unfällen und Berufskrankheiten, dies auch mit dem Ziel, gesundheitsgefährdende körperliche, psychische und soziale Auswirkungen bei der Arbeit zu verhindern. Darüber hinaus beinhalten Maßnahmen zur menschengerechten Arbeitsgestaltung auch persönlichkeitsförderliche Aspekte. Letztlich kann das Arbeitsschutzgesetz auf zwei Punkte gebracht werden: Arbeit darf nicht krank machen! Und mehr noch: Arbeit muss Gute Arbeit sein!

Gefährdungsbeurteilung

Zentral für das Erreichen von sicheren, gesunden und guten Arbeitsplätzen in den Betrieben und Einrichtungen ist die sogenannte Gefährdungsbeurteilung. Sie ist ebenfalls im ArbSchG festgeschrieben. Durch eine Gefährdungsbeurteilung werden mögliche Gefährdungen (auch psychische Gefährdungen), die mit den Arbeitstätigkeiten einhergehen, ermittelt und durch geeignete und wirksame Maßnahmen beseitigt bzw. weitestmöglich reduziert. Arbeitgeber sind verpflichtet, eine Gefährdungsbeurteilung durchzuführen (§ 5 Abs. 1 ArbSchG). Bei der Umsetzung haben Betriebs- und Personalräte Mitbestimmungsrechte, die sie nutzen können, um ihren Anspruch an gute, gesunde Arbeitsplätze einzubringen und durchzusetzen. Die Gefährdungsbeurteilung ist somit ein wichtiges Instrument für Interessenvertretungen auf dem Weg zu Guter Arbeit für alle.

Arbeitsschutzmaßnahmen – Zwei Wege zur Umsetzung

Die Maßnahmen im Rahmen einer Gefährdungsbeurteilung sollen Gefahren

und Gefährdungen eliminieren, bevor sie überhaupt Schaden anrichten können. Dies ist auf zweierlei Wegen möglich. Zum einen können die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten, z.B. die Arbeitsgestaltung, Arbeitsmittel und der Arbeitsplatz, verändert werden, um Gefährdungen abzustellen. Es handelt sich dabei um Maßnahmen, die auf die Arbeitsorganisation abstellen. Sie werden in der Arbeitswissenschaft auch verhältnispräventive Maßnahmen genannt, da sie die vorherrschende Struktur, also die Verhältnisse ändern sollen. Zum anderen kann auch auf das Handeln und die Verantwortung des Einzelnen abgestellt werden, wie z.B. das Verhalten im Umgang mit Gefahrstoffen, im Notfall oder bei Stress. Solche Maßnahmen werden in der Wissenschaft als verhaltenspräventive Maßnahmen bezeichnet. Allerdings ist aus gutem Grund gesetzlich vorgesehen, dass arbeitsorganisatorische Präventionsmaßnahmen Vorrang vor den verhaltensbezogenen Maßnahmen haben (vgl. § 4 Satz 1 Nr. 1, 3, 5 ArbSchG).

Rangfolge von Arbeitsschutz-Maßnahmen: Das STOP-Prinzip

Schutz- und Gegenmaßnahmen setzen primär an der Gefahrenquelle und nicht am zu schützenden Menschen an. Zuerst sollen die Verhältnisse und Strukturen verbessert und optimiert werden, um Menschen zu schützen. Erst danach greift die personenbezogene Verhaltensprävention. Die Maßnahmen müssen demnach dem so genannten STOP-Prinzip

folgen. STOP bedeutet: Zuerst sind substitutive (ersetzende), dann technische, dann organisatorische und zuletzt erst persönliche (personenbezogene) Maßnahmen durchzuführen.

Arbeitgeberpflicht und Mitbestimmung

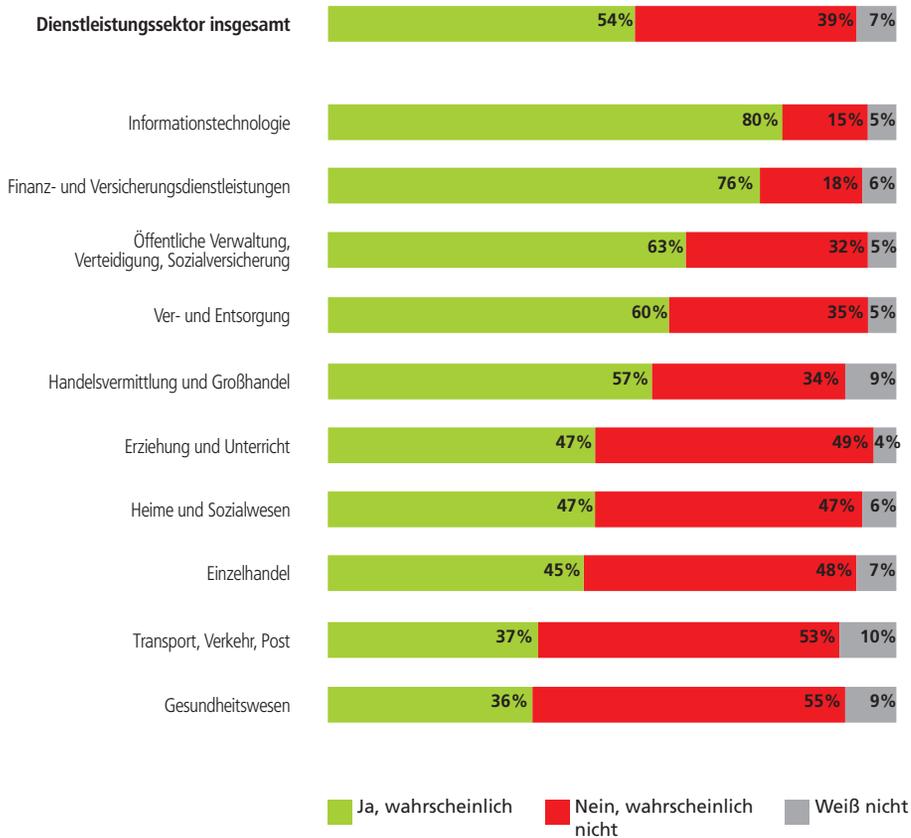
Verantwortlich für die Einhaltung und Umsetzung der Rechtsvorschriften im Arbeits- und Gesundheitsschutz ist immer der Arbeitgeber (§ 3 ArbSchG). Darüber hinaus hat der Arbeitgeber grundsätzlich eine sogenannte Fürsorgepflicht. Er hat Arbeitsbedingungen zu schaffen, „die jeden Beschäftigten vor Gefahren für Leib, Leben und Gesundheit schützen“. Diese Pflicht ist im § 618 Bürgerliches Gesetzbuch - BGB verankert und wird durch das deutsche Arbeitsschutzrecht, insbesondere das ArbSchG konkretisiert. Betriebs- und Personalräte sind hier in der Mitbestimmung. Ihre Pflicht ist es zu überwachen, dass der Arbeitgeber seiner Verantwortung auch tatsächlich nachkommt. Ein wichtiger Hebel ist die Gefährdungsbeurteilung. Personalräte können von ihrem Initiativrecht nach § 70 Abs. 1 Satz 1 BPersVG Gebrauch machen, wenn nach durchgeführter Gefährdungsbeurteilung keine Maßnahmen getroffen wurden. Der Betriebsrat hat ebenfalls ein Initiativrecht und darüber hinaus umfassende Mitbestimmungsrechte nach § 87 Abs. 1 Nr. 7 BetrVG in Bezug auf die Ausgestaltung der Gefährdungsbeurteilung nach dem Arbeitsschutzgesetz.

1. Arbeitsfähig bis zur Rente?

Nur 54 Prozent der Beschäftigten im Dienstleistungssektor rechnen damit, dass sie unter ihren derzeitigen Arbeitsbedingungen bis zum gesetzlichen Rentenalter durchhalten können, allerdings – bei guter Arbeit sind es 81 Prozent, bei schlechter 33 Prozent.

Abb. 1 **Arbeitsfähig bis zur Rente? – So schätzen die Beschäftigten in den Dienstleistungsbranchen ihre Zukunftsaussichten ein**

„Meinen Sie, dass Sie unter den derzeitigen Anforderungen Ihre jetzige Tätigkeit bis zum gesetzlichen Rentenalter ohne Einschränkung ausführen können?“



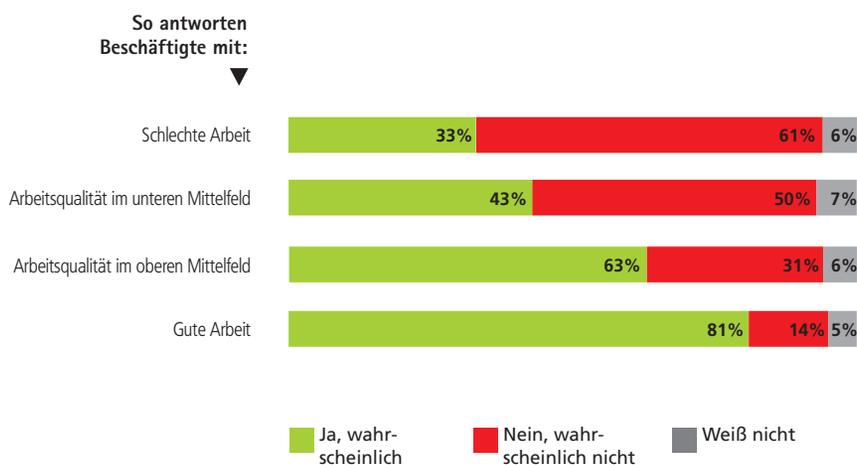
Einem summarischen Urteil über die Qualität ihrer Arbeitsbedingungen kommen die Angaben der Beschäftigten auf die Frage gleich: „Meinen Sie, dass Sie unter den derzeitigen Anforderungen Ihre jetzige Tätigkeit bis zum gesetzlichen Rentenalter ohne Einschränkung ausführen können?“ Das Ergebnis signalisiert, wie abwegig die stets aufs Neue insbesondere von Arbeitgeberverbänden lancierten Forderungen nach einer Erhöhung des gesetzlichen Renteneintrittsalters sind: Nur 54 Prozent der Beschäftigten des Dienstleistungssektors beantworten die angeführte Frage mit „Ja, wahrscheinlich“, 39 Prozent sagen hingegen „Nein, wahrscheinlich nicht“, 7 Prozent „Weiß nicht“. **Abbildung 1** dokumentiert: In

5 der 10 Branchen geben weniger als die Hälfte der Beschäftigten Ja-Antworten. Den geringsten Anteil gibt es im Gesundheitswesen mit 36 Prozent, den höchsten in der Informationstechnologie mit 80 Prozent. Weitere Ergebnisse: Altersgruppen: U-26 Jahre 44 Prozent Ja, 26-45 Jahre 53 Prozent, über 45 Jahre 57 Prozent. Geschlecht: Männer 58 Prozent, Frauen 51 Prozent. Leitungsfunktion: Vorgesetzte 57 Prozent, Nicht-Vorgesetzte 53 Prozent.

Deutlich ist der Zusammenhang, den **Abb. 2** veranschaulicht: Je besser die Arbeitsbedingungen sind, desto größer ist der Anteil derjenigen, die annehmen, unter ihren derzeitigen Anforderungen bis zur Rente bestehen zu können.

Abb. 2 **Zukünftige Arbeitsfähigkeit und Qualität der Arbeitsbedingungen – der Zusammenhang**

„Meinen Sie, dass Sie unter den derzeitigen Anforderungen Ihre jetzige Tätigkeit bis zum gesetzlichen Rentenalter ohne Einschränkung ausführen können?“

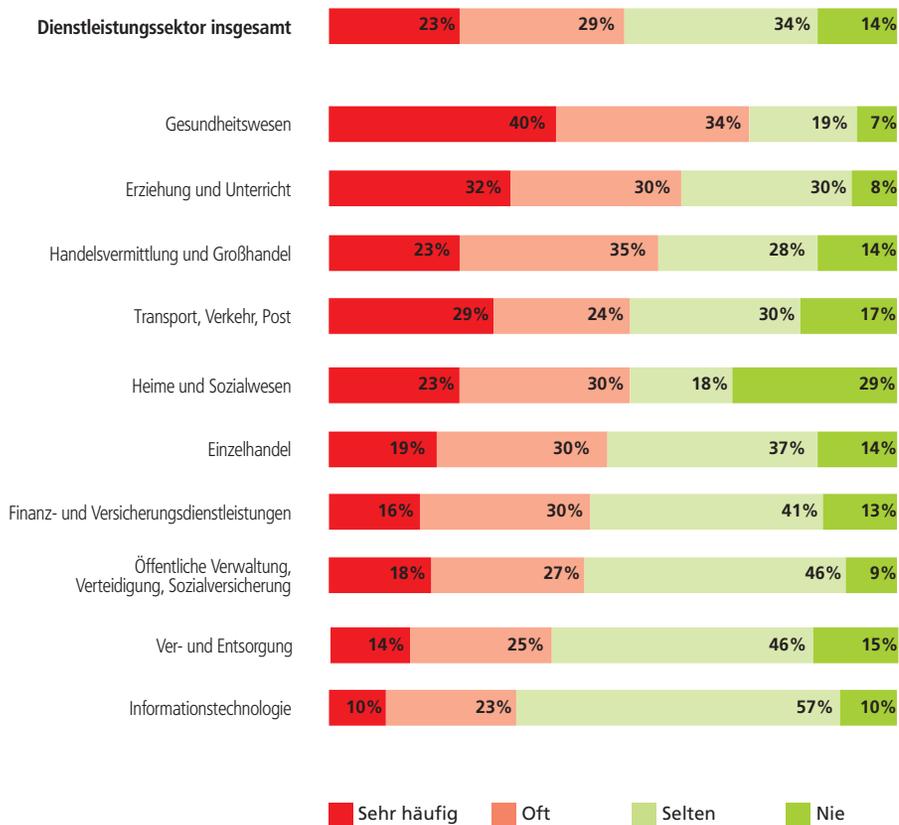


2. Arbeitshetze, Zeitdruck

52 Prozent der Beschäftigten im Dienstleistungssektor müssen bei der Arbeit sehr häufig oder oft hetzen; die Branche mit dem höchsten Anteil gehetzter Arbeitender ist das Gesundheitswesen mit 74 Prozent.

Abb. 3 **Arbeitshetze und Zeitdruck im Dienstleistungssektor**

„Wie häufig fühlen Sie sich bei der Arbeit gehetzt oder stehen unter Zeitdruck?“



Dauerhaftes Arbeiten unter Zeitdruck und in Hetze ist ein Indikator für ein hohes Stressniveau. Für mehr als die Hälfte der Beschäftigten im Dienstleistungssektor gehört es zum Arbeitsalltag. Die Repräsentativumfrage offenbart dabei allerdings große Unterschiede und ein deutliches Gefälle: Je besser die Arbeitsbedingungen insgesamt sind, desto geringer ist der Anteil derjenigen, die bei ihrer Arbeit sehr häufig oder oft hetzen müssen. Von den Beschäftigten mit insgesamt schlechten Arbeitsbedingungen sind es 86 Prozent, bei einer Arbeitsqualität im unteren Mittelfeld 62 Prozent, bei einer Arbeitsqualität im oberen Mittelfeld 40 Prozent, bei Guter Arbeit 21 Prozent. Das zeigt: Zeitdruck ist ein wesentlicher Faktor schlechter Arbeitsbedingungen.

Abbildung 3, die Auswertung nach Branchen, dokumentiert: In jeder Branche arbeitet mindestens ein Drittel sehr häufig oder oft gehetzt, nur in zwei Branchen unter 40 Prozent, in der Hälfte über 50 Prozent. Die höchsten Anteile gibt es im Gesundheitswesen mit 74 Prozent und bei Erziehung und Unterricht mit 62 Prozent. Die

niedrigsten Anteile weisen die Informationstechnologie mit 33 Prozent und Ver- und Entsorgung mit 39 Prozent auf.

Zu den überdurchschnittlich stark betroffenen Beschäftigtengruppen gehören außerdem:

- *Frauen*: Sehr häufig oder oft gehetzt arbeiten müssen 58 Prozent der Frauen, 46 Prozent der Männer. Noch größer ist die Differenz unter den Vollzeit Arbeitenden: 64 Prozent beträgt der Anteil unter den Frauen, 47 Prozent unter den Männern.
- *Beschäftigte im Alter unter 26 Jahre*: In dieser Gruppe beträgt der Anteil der sehr häufig oder oft gehetzt Arbeitenden 68 Prozent. Zum Vergleich: In der Altersgruppe 26 bis 45 Jahre sind es 49 Prozent, bei den über 45-Jährigen 53 Prozent.
- *Vorgesetzte*: Unter den Beschäftigten mit einer leitenden Funktion beträgt der Anteil der sehr häufig oder oft gehetzt Arbeitenden 60 Prozent, unter den Beschäftigten ohne Leitungsfunktion 51 Prozent.

Die Umfrage

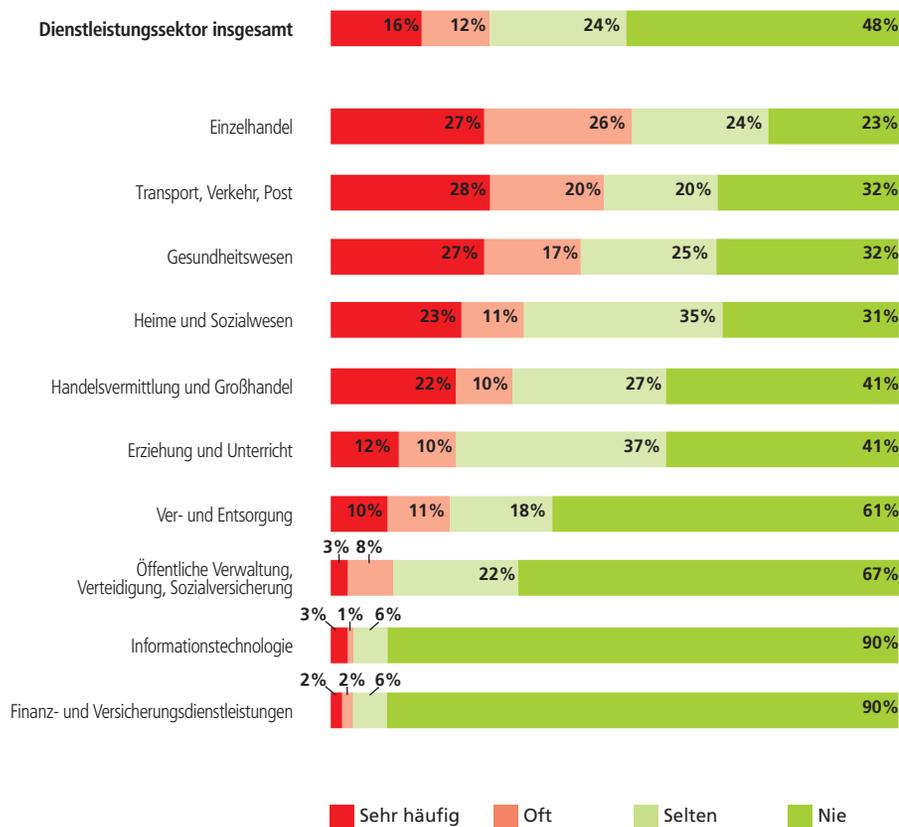
Der vorliegende Bericht basiert auf den Angaben von 4.615 Beschäftigten, die im Dienstleistungssektor arbeiten. Die Daten wurden 2023 im Rahmen der bundesweiten Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit erhoben. Befragt wurden dabei zufällig ausgewählte Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer aus allen Branchen, Einkommens- und Altersgruppen, Regionen, Betriebsgrößen und Beschäftigungsverhältnissen (außer Auszubildende), gewerkschaftlich Organisierte sowie Nicht-Mitglieder. Das vorliegende Ergebnis ist repräsentativ für das Urteil der Beschäftigten in den Dienstleistungsbranchen. Weitere Informationen zum DGB-Index Gute Arbeit bietet: index-gute-arbeit.dgb.de.

3. Körperlich schwere Arbeit

28 Prozent der Dienstleistungs-Beschäftigten müssen sehr häufig oder oft körperlich schwere Arbeit leisten, z.B. schwer heben, tragen oder stemmen.

Abb. 4 Körperlich schwere Arbeit im Dienstleistungssektor

„Wie häufig kommt es vor, dass Sie körperlich schwer arbeiten müssen, z.B. schwer heben, tragen oder stemmen?“



Arbeit mit digitalen Mitteln hat in den letzten Jahren stark zugenommen und zu Recht viel Aufmerksamkeit gefunden. Was dabei nicht übersehen werden sollte: Es gibt weiterhin einen großen Anteil körperlich schwer Arbeitender. „Wie häufig kommt es vor, dass sie körperlich schwer arbeiten müssen, z.B. schwer heben, tragen oder stemmen?“ Darauf antworteten 2013 bundesweit insgesamt 30 Prozent aller Beschäftigten mit „Sehr häufig“ oder „Oft“ – 2023 sind es 31 Prozent. Im Dienstleistungssektor lautet das Ergebnis 2023: insgesamt 28 Prozent der Beschäftigten geben die Antwort „sehr häufig“ (16 Prozent) oder „oft“ (12 Prozent); 24 Prozent sagen „selten“, 48 Prozent „nie“.

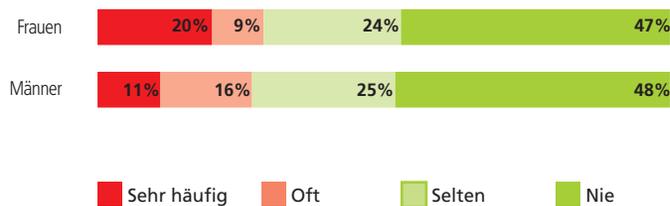
Abbildung 4 veranschaulicht, dass es dabei große Unterschiede zwischen den Branchen gibt. Die mit Abstand geringsten Anteile weisen die Informationstechnologie und die Finanz-

dienstleistungen mit jeweils 4 Prozent auf, die sehr häufig (3 bzw. 2 Prozent) oder oft (1 bzw. 2 Prozent) körperlich schwer arbeiten müssen. Der höchste Anteil wurde für den Einzelhandel ermittelt, wo es insgesamt 53 Prozent sind (sehr häufig 27 Prozent, oft 26 Prozent). Sehr hoch liegen die Anteile auch im Bereich Transport, Verkehr, Post mit 48 Prozent (28 Prozent sehr häufig, 20 Prozent oft) und im Gesundheitswesen mit 44 Prozent (27 Prozent sehr häufig, 17 Prozent oft).

Abbildung 5 dokumentiert: Unter den Frauen leistet ein höherer Anteil körperlich schwere Arbeit als unter den Männern. Auffällig ist die große Differenz bei „Sehr häufig“: 20 Prozent beträgt der Anteil unter den Frauen, 11 Prozent unter den Männern. Die Differenz hängt stark mit der unterschiedlichen Verteilung der Geschlechter auf die Branchen zusammen.

Abb. 5 **Körperlich schwere Arbeit im Dienstleistungssektor – das Ergebnis nach Geschlecht**

„Wie häufig kommt es vor, dass Sie körperlich schwer arbeiten müssen, z.B. schwer heben, tragen oder stemmen?“

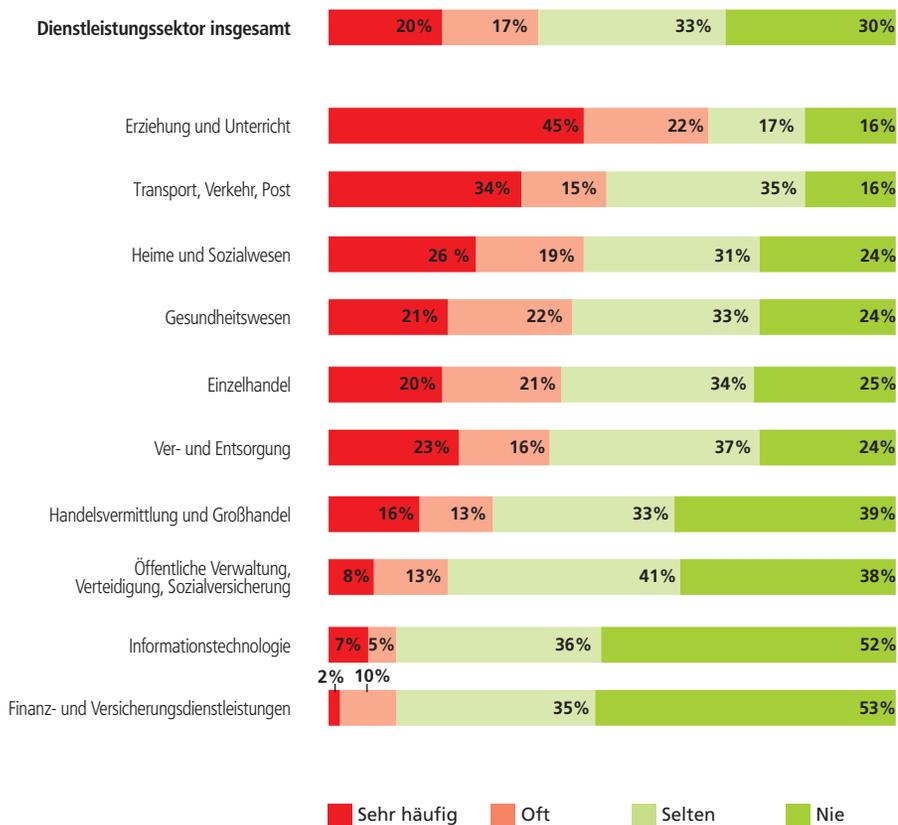


4. Lärmbelästigung am Arbeitsplatz

37 Prozent der Beschäftigten im Dienstleistungssektor sind bei der Arbeit sehr häufig oder oft lauten Umgebungsgeräuschen und Lärm ausgesetzt; der höchste Anteil unter den Branchen wurde für Erziehung und Unterricht mit 67 Prozent ermittelt.

Abb. 6 Lärm im Dienstleistungssektor

„Wie häufig kommt es vor, dass Sie an Ihrem Arbeitsplatz Lärm oder lauten Umgebungsgeräuschen ausgesetzt sind?“



Lärm ist für die psychische und physische Gesundheit der Menschen eine erstrangige Gefährdungsquelle. Kreislauf, Gehör, Nerven werden einem Dauerstress ausgesetzt, langfristig wirkende Schäden drohen. Lärm erschwert in weiten Teilen der Arbeitswelt den Beschäftigten die Arbeit. Was dabei zu wenig Beachtung findet: Gelärmt wird keineswegs nur bei der industriellen Fertigung, in Reparaturwerkstätten und in der Bauwirtschaft – auch im Dienstleistungssektor ist der Geräuschpegel insgesamt hoch. Dort ergibt sich als besonderes Problem, dass der Krach häufig direkt von Menschen ausgeht – z.B. Kundschaft, Schülerinnen und Schüler oder Kolleg*innen in Großraumbüros.

Die Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit ergibt für den Dienstleistungssektor: Insgesamt 37 Prozent der Beschäftigten und damit mehr als ein Drittel geben an, sehr häufig (20 Prozent) oder oft (17 Prozent) Lärm ausgesetzt zu sein. Zum Vergleich: Im Produzierenden Gewerbe liegt der Anteil bei 44 Prozent (28 Prozent sehr häufig, 16 Prozent oft).

Abbildung 6 veranschaulicht das Ergebnis differenziert nach Dienstleistungs-Branchen. Deutlich zu erkennen ist, dass der Anteil der von Lärm betroffenen Beschäftigten je nach Wirtschaftszweig sehr unterschiedlich ausfällt. Am wenigsten laut geht es in den beiden Branchen Finanz- und Versicherungsdienstleistungen und Informationstechnologie zu. Lärm ausgesetzt sind von den dort Arbeitenden jeweils insgesamt 12 Prozent sehr häufig (2 bzw. 7 Prozent) oder oft (10 bzw. 5 Prozent); mehr als die Hälfte (53 bzw. 52 Prozent) gibt demgegenüber an, bei ihrer Arbeit nie Lärm wahrzunehmen. Fast sechsmal so hoch liegt der Anteil der von Lärm betroffenen Beschäftigten im Bereich Erziehung und Unterricht. Dort sind es insgesamt 67 Prozent, die bei ihrer Arbeit sehr häufig (45 Prozent) oder oft (22 Prozent) Lärm und lauten Umgebungsgerauschen ausgesetzt sind. Deutlich über dem Durchschnitt liegen die entsprechenden Anteile auch im Bereich Transport und Verkehr mit insgesamt 49 Prozent (34 Prozent sehr häufig, 15 Prozent oft) sowie im Sozialwesen mit insgesamt 45 Prozent (26 Prozent sehr häufig, 19 Prozent oft).

Im Homeoffice ist es insgesamt weniger laut

Die Repräsentativumfrage ergibt: 48 Prozent der Beschäftigten im Dienstleistungssektor leisten zumindest einen Teil ihrer Arbeit zu Hause. 32 Prozent von ihnen sind dort sogar mehr als die Hälfte ihrer Arbeitszeit tätig. Bei der Repräsentativumfrage zum DGB-Index wurde nicht danach gefragt, wer oder was den Lärm verursacht, den die Befragten wahrnehmen – auch Mitbewohner*innen, Nachbarn, der Straßenverkehr können Krach

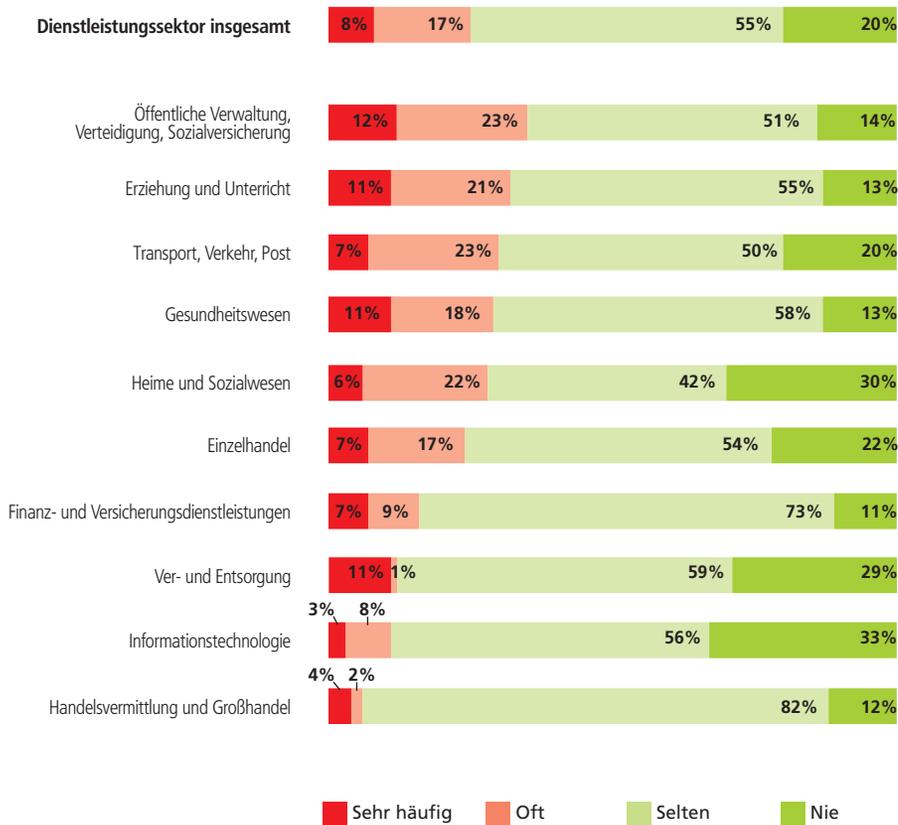
machen. Das Ergebnis ist in einem aber eindeutig: Unter den zumindest teilweise von zu Hause aus Arbeitenden ist der Anteil derjenigen, die sehr häufig oder oft Lärm ausgesetzt sind, mit 27 Prozent (15 Prozent sehr häufig, 12 Prozent oft) zwar hoch, liegt aber deutlich unter dem Durchschnitt. Noch geringer ist der Anteil mit 15 Prozent (6 Prozent sehr häufig, 9 Prozent oft). unter Beschäftigten, die mehr als die Hälfte ihrer Arbeitszeit zu Hause tätig sind.

5. Konflikte mit Kundschaft, Patient*innen etc.

25 Prozent der Beschäftigten mit sehr häufig/oft Kund*innenkontakt – 19 Prozent aller Beschäftigten des Dienstleistungssektors – haben sehr häufig/oft Konflikte oder Streitigkeiten mit Kundschaft etc. auszustehen.

Abb. 7 **Konflikte mit Kundschaft, Patient*innen etc. bei Interaktionsarbeit* im Dienstleistungssektor**

„Wie häufig kommt es bei Ihrer Arbeit zu Konflikten oder Streitigkeiten mit Kund*innen, Klient*innen oder Patient*innen?“



* Beschäftigte, die bei ihrer Arbeit sehr häufig/oft im direkten Kontakt mit Kundschaft arbeiten.

Insgesamt 68 Prozent der Beschäftigten im Dienstleistungssektor leisten sehr häufig (56 Prozent) oder oft (12 Prozent) Interaktionsarbeit; d.h. sie sind beruflich in direktem Kontakt mit Kund*innen, Patient*innen, Klient*innen, Lernenden, Bürger*innen tätig. Wie sich der Umgang gestaltet, beeinflusst die Arbeitsbedingungen – ob das Zusammenwirken von Sachlichkeit, Höflichkeit und Respekt getragen ist oder von unduldsamem, aggressivem, beleidigendem Verhalten.

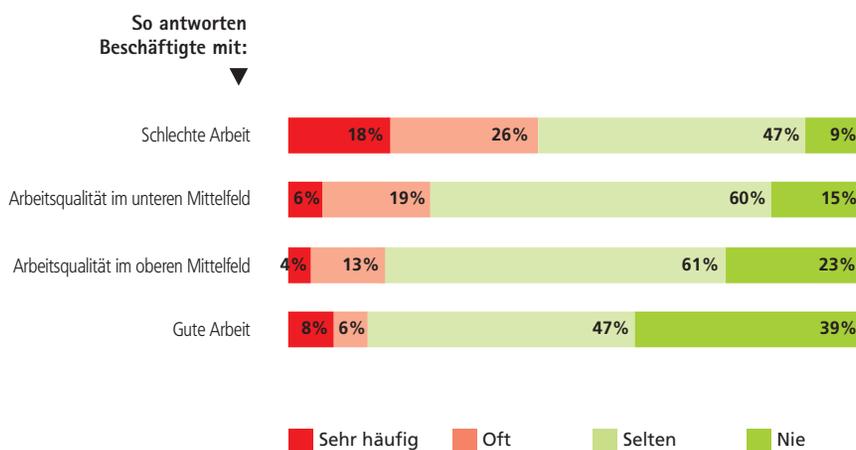
Abbildung 7 veranschaulicht das Ausmaß der Konflikte: Zum Regelfall gehören sie für 25 Prozent der sehr häufig/oft mit Kundschaft etc. Arbeitenden im Dienstleistungssektor. Die höchsten

Anteile gibt es in der Öffentlichen Verwaltung mit 35 Prozent, im Bereich Erziehung und Unterricht mit 32 Prozent sowie im Gesundheitswesen mit 29 Prozent. Der Anteil unter Frauen liegt mit 26 Prozent leicht über, bei Männern mit 22 Prozent leicht unter dem Durchschnitt, in der Altersgruppe U-25 mit 35 Prozent weit darüber.

Ein deutlicher Zusammenhang besteht zur Qualität der Arbeitsbedingungen. Von den sehr häufig/oft gehetzt Arbeitenden z. B. erleben 32 Prozent, von den selten/nie Gehetzten 15 Prozent sehr häufig/oft Konflikte. **Abbildung 8** dokumentiert: Je besser die Arbeitsbedingungen insgesamt sind, desto seltener entstehen Probleme.

Abb. 8 **Konflikte bei Interaktionsarbeit* und Qualität der Arbeitsbedingungen – der Zusammenhang**

„Wie häufig kommt es bei Ihrer Arbeit zu Konflikten oder Streitigkeiten mit Kund*innen, Klient*innen oder Patient*innen?“



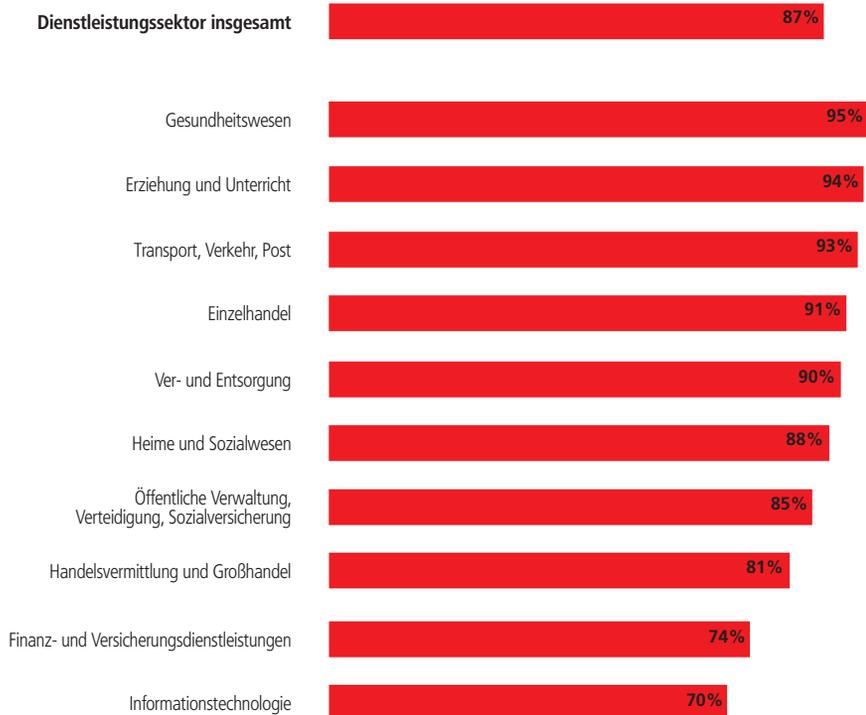
*Beschäftigte, die bei ihrer Arbeit sehr häufig/oft im direkten Kontakt mit Kundschaft arbeiten.

© ver.di Bereich Innovation und Gute Arbeit
Quelle: Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit 2023

6. Mehrfachbelastungen

Arbeitshetze, körperlich harte Arbeit, Lärm, Konflikte mit Kundschaft: 87 Prozent der Beschäftigten sind von mindestens zwei, 63 Prozent von mindestens drei dieser Belastungen in irgendeiner Form betroffen.

Abb. 9 **Arbeitshetze, körperliche Schwerarbeit, Lärm, Konflikte mit Kundschaft***



* Anteil der Beschäftigten, bei denen mindestens zwei der Belastungen sehr häufig, oft oder selten auftreten

© ver.di Bereich Innovation und Gute Arbeit
Quelle: Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit 2023

Bei den Repräsentativumfragen zum DGB-Index Gute Arbeit werden den Beschäftigten 42 Fragen zur Qualität ihrer Arbeitsbedingungen gestellt. 17 dieser Fragen sind ihren Belastungen gewidmet. Die vorliegende Arbeitsberichterstattung behandelt vier davon: körperlich schwere Arbeit, Lärm, Zeitdruck, Konflikte mit Kundschaft etc. Deutlich wird damit also keineswegs das ganze Ausmaß der Belastungen. Doch allein die Auswertung der Ergebnisse zu den angesprochenen vier Fragen lässt erkennen: Mehrfachbelastungen sind der Regelfall. Insgesamt 87 Prozent der Befragten im Dienstleistungssektor sind mindestens zwei dieser vier Belastungen sehr häufig, oft oder selten ausgesetzt (s. **Abb. 9**) Die höchsten Werte gibt es im Gesundheitswesen (95 Prozent) und im Bereich Erziehung und Unterricht (94 Prozent). Die Anteile bei Männern und Frauen sind gleich hoch. 99 Prozent beträgt der Anteil unter Beschäftigten mit insgesamt schlechter Arbeit.

Hoch ist auch der Anteil der Beschäftigten mit mindestens drei der Belastungen. 63 Prozent sind es im gesamten Dienstleistungssektor, differenziert nach Branchen betragen die Anteile:

• Erziehung und Unterricht	81 %
• Gesundheitswesen	77 %
• Transport und Verkehr	74 %
• Einzelhandel	72 %
• Heime und Sozialwesen	66 %
• Ver- und Entsorgung	63 %
• Handelsverm. u. Großhandel	62 %
• Öffentliche Verwaltung	57 %
• Finanzdienstleistungen	32 %
• Informationstechnologie	25 %

ver.di-Reader Gute Arbeit 2024: Aktive Arbeitsgestaltung von unten

Der ver.di-Reader Gute Arbeit 2024 liefert Rüstzeug für das betriebliche, tarifliche und politische Engagement für bessere Arbeitsbedingungen – Argumente werden entfaltet, Aktivitäten vorgestellt, Erfolgsbedingungen analysiert... Themen sind: Die Bedeutung des Basisengagements für Gute Arbeit • Aktivitäten der ver.di Fachgruppe Ver- und Entsorgung • Nachhaltige Branchentarifarbeit im Bereich Spedition und Logistik in Bayern • Die Offensive Gute Arbeit im Rettungsdienst • Der Tarifvertrag „Gute und Gesunde Arbeit“ bei SportScheck • DGB-Index-Befragungen in Oranienburg • Das Projekt Aktivierende Gewerkschaftsarbeit • Ergebnisse der DGB-Index-Befragung zum Arbeits- und Gesundheitsschutz.

Der ver.di-Reader Gute Arbeit ist als Periodikum in der Nachfolge des Jahrbuchs Gute Arbeit angelegt, das ver.di 2009-2023 gemeinsam mit der IG Metall herausgegeben hat. Eine Printausgabe und eine überarbeitete Netzfassung sind zugänglich über: innovation-gute-arbeit.verdi.de.

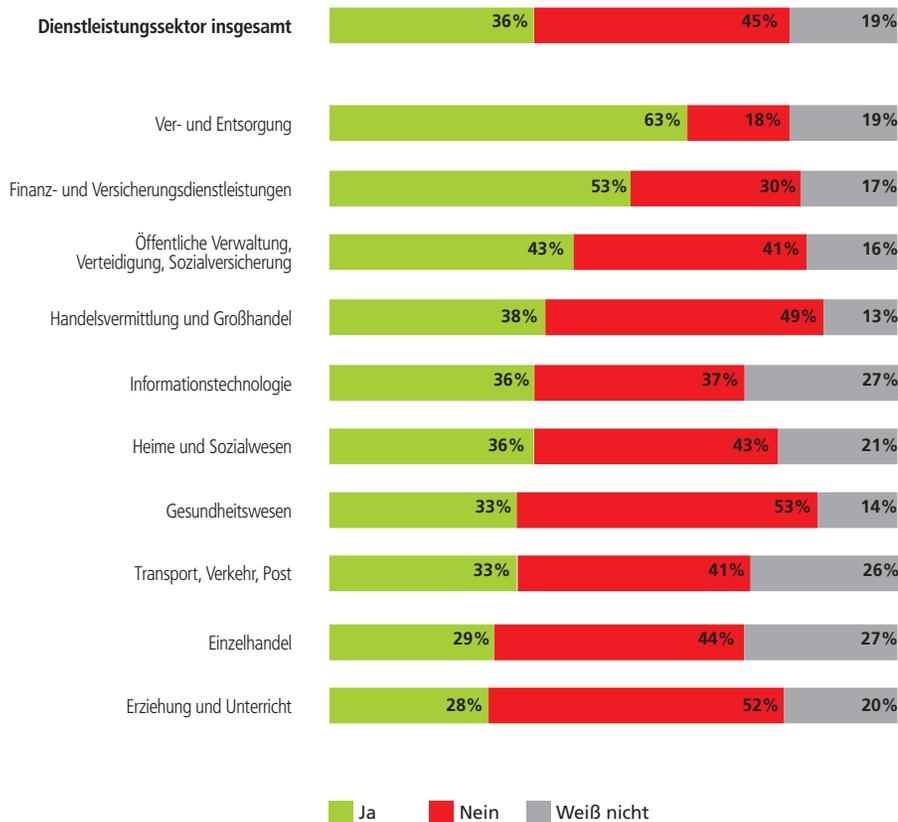


7. Angaben zur Gefährdungsbeurteilung, dem Kernstück des Arbeitsschutzhandelns

Nur 36 Prozent der Beschäftigten beantworten die Frage mit Ja, ob für ihren Arbeitsplatz eine Gefährdungsbeurteilung vorgenommen wurde; selbst in der öffentlichen Verwaltung beträgt der Anteil nur 43 Prozent.

Abb. 10 **Der Anteil der Beschäftigten, deren Arbeit einer Gefährdungsbeurteilung unterzogen wurde**

„Wurde an Ihrem Arbeitsplatz in den letzten zwei Jahren eine Gefährdungsbeurteilung durchgeführt?“

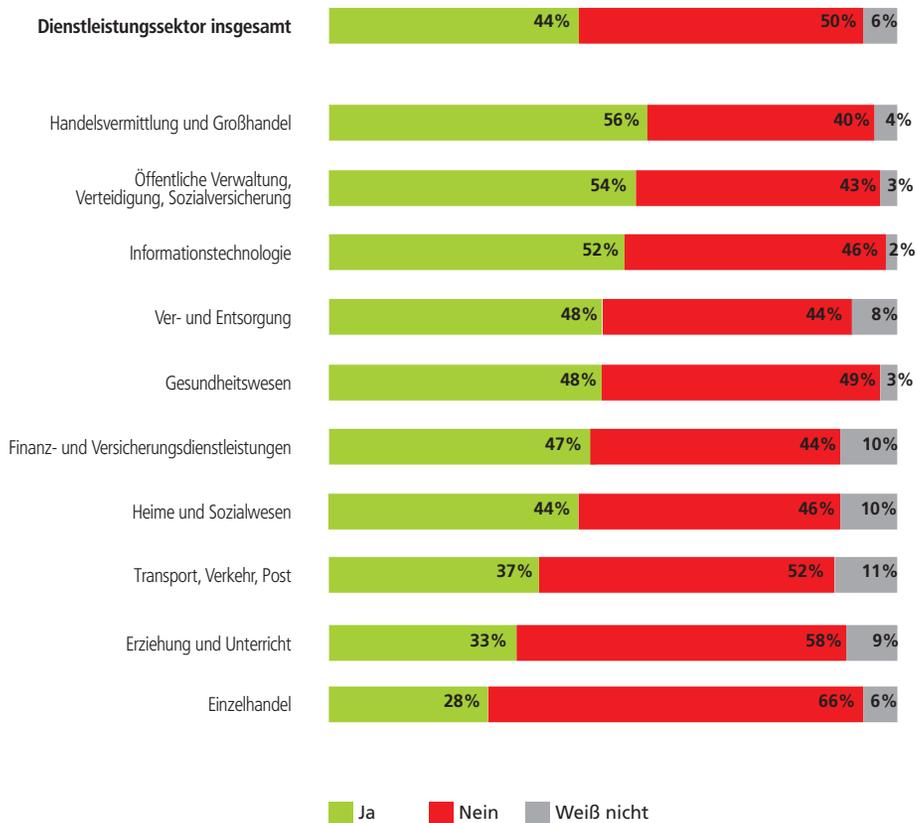


Die Gefährdungsbeurteilung dient dem Schutz der körperlichen Unversehrtheit der Beschäftigten und ihrer psychischen Gesundheit. Als wirksames Mittel wird sie von professionellen Arbeitsschützer*innen ebenso wie von Betriebs- und

Personalräten geschätzt. Unzweideutig ist auch die Rechtslage: Gefährdungsbeurteilungen periodisch durchzuführen ist für Arbeitgeber eine gesetzlich vorgeschriebene Pflicht. Das Problem dabei wird aus **Abbildung 10** deutlich:

Abb. 11 **Erhebung von Stressfaktoren im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung**

„Wurden Sie im Rahmen dieser Gefährdungsbeurteilung danach gefragt, was Sie bei der Arbeit unter Stress setzt?“



Die Zahlen zeigen: Im Dienstleistungssektor schert sich ein Großteil der Arbeitgeber nicht um die gesetzliche Vorschrift. „Wurde an Ihrem Arbeitsplatz in den letzten zwei Jahren eine Gefährdungsbeurteilung durchgeführt?“ Nur 36 Prozent der Beschäftigten bejahen diese Frage, 45 Prozent verneinen sie, 19 Prozent antworten „Weiß nicht“.

Das ist ein schlechtes Ergebnis, und es bedeutet auch: In den letzten Jahren sind kaum Fortschritte erzielt worden. Gegenüber der Repräsentativerhebung zum DGB-Index 2012 gibt es 2023 zwar einen Zuwachs des Ja-Antwort-Anteils (2012 betrug er 28 Prozent, 2023 sind es 36 Prozent), bei den Nein-Antworten allerdings nur eine Abnahme von einem Prozentpunkt (2012 46 Prozent, 26 Prozent hatten damals „Weiß nicht“ gesagt).

Abbildung 10 veranschaulicht auch: Nur in zwei Branchen berichtet mehr als die Hälfte der Befragten von einer Gefährdungsbeurteilung: im Bereich Ver- und Entsorgung sind es 63 Prozent, im Sektor Finanzdienstleistungen und Versicherungen 53 Prozent.

Ein weiterer Missstand wird in **Abbildung 11** dokumentiert: Nur eine kleine Minderheit der Beschäftigten wird im Rahmen einer Gefährdungsbeurteilung auch zu Stressfaktoren beurteilt. „Wurden Sie im Rahmen dieser Gefährdungsbeurteilung danach gefragt, was Sie bei der Arbeit unter Stress setzt?“ Darauf antworten von den Beschäftigten, deren Arbeitsplatz einer Gefährdungsbeurteilung unterzogen wurde, 44 Prozent „Ja“, 50 Prozent „Nein“, 6 Prozent „Weiß nicht“. Nur in drei Branchen beträgt der

§ 5 Arbeitsschutzgesetz – Beurteilung von Arbeitsbedingungen

(1) Der Arbeitgeber hat durch eine Beurteilung der für die Beschäftigten mit ihrer Arbeit verbundenen Gefährdungen zu ermitteln, welche Maßnahmen des Arbeitsschutzes erforderlich sind.

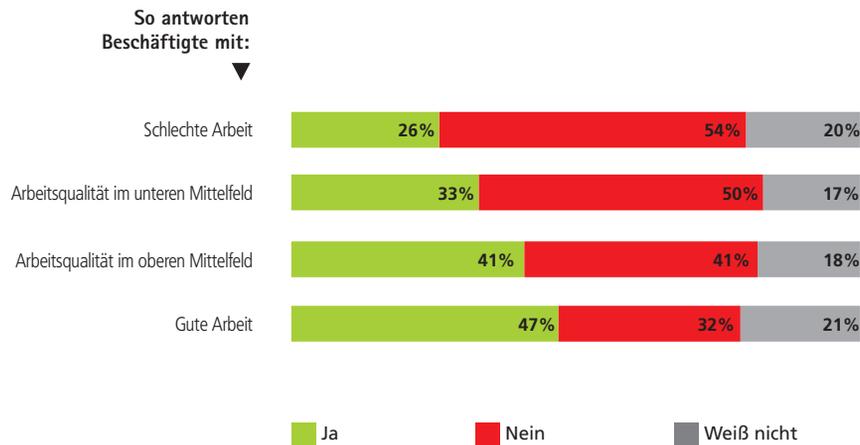
(2) Der Arbeitgeber hat die Beurteilung nach Art der Tätigkeiten vorzunehmen. Bei gleichwertigen Arbeitsbedingungen ist die Beurteilung eines Arbeitsplatzes oder einer Tätigkeit ausreichend.

(3) Eine Gefährdung kann sich insbesondere ergeben durch;

1. die Gestaltung und die Einrichtung der Arbeitsstätte und des Arbeitsplatzes,
2. physikalische, chemische und biologische Einwirkungen,
3. die Gestaltung, die Auswahl und den Einsatz von Arbeitsmitteln, insbesondere von Arbeitsstoffen, Maschinen, Geräten und Anlagen sowie den Umgang damit,
4. die Gestaltung von Arbeits- und Fertigungsverfahren, Arbeitsabläufen und Arbeitszeit und deren Zusammenwirken,
5. unzureichende Qualifikation und Unterweisung der Beschäftigten,
6. psychische Belastungen bei der Arbeit.

Abb. 12 **Gefährdungsbeurteilung und Qualität der Arbeitsbedingungen**

„Wurde an Ihrem Arbeitsplatz in den letzten zwei Jahren eine Gefährdungsbeurteilung durchgeführt?“



© ver.di Bereich Innovation und Gute Arbeit
Quelle: Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit 2023

Staatliche Arbeitsschutzkontrolle

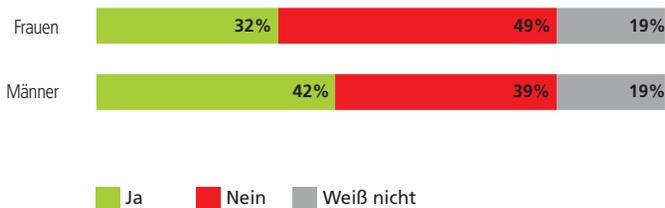
Die Überwachung des Arbeitsschutzgesetzes in den Betrieben ist laut § 21 ff. ArbSchG eine staatliche Aufgabe. Zuständig sind die Behörden der Bundesländer. Sie haben das Recht, den Betrieb zu betreten und zu besichtigen, sie können Auskünfte verlangen, Unterlagen einsehen, Proben nehmen usw. Jedoch ist die Häufigkeit dieser Kontrollen mangelhaft. Am 01.01.2021 ist das Arbeitsschutzkontrollgesetz in Kraft getreten. Durch die Einführung einer Mindestbesichtigungsquote soll schrittweise Besserung erreicht werden. Mit dem Gesetz werden die staatlichen Aufsichtsbehörden ab 2026 zu einer jährlichen Mindestbesichtigungsquote von fünf Prozent verpflichtet. Bislang sind es gerade mal 1,8 bis 2 Prozent.

Das ist ein Schritt in die richtige Richtung, denn: Mangelt es an staatlicher Kontrolle, wird der Arbeits- und Gesundheitsschutz in den Betrieben nicht konsequent umgesetzt. Nur: Der Personalaufbau in den Ländern wird nach derzeitiger Planung geringer ausfallen als nötig ist. Eine Intensivierung der Überwachung wird außerdem durch die Vielfalt der Behörden erschwert. Überdies sind die Aufsichtsbehörden der Länder unterschiedlich organisiert, fachlich verschiedenen Verwaltungen zugeordnet und personell unterbesetzt.

Auch die Unfallversicherungsträger haben Aufsichtsdienste, die die Betriebe besuchen, beraten und auch kontrollieren sollten.

Abb. 13 **Gefährdungsbeurteilung – das Ergebnis nach Geschlecht**

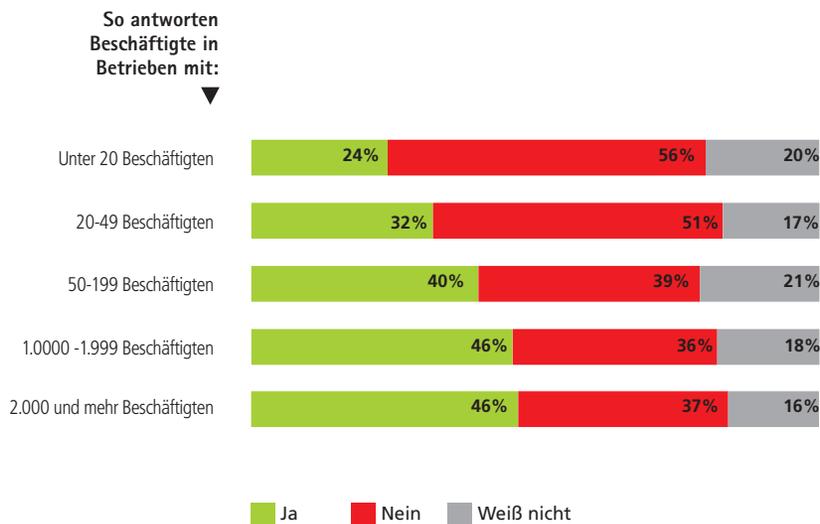
„Wurde an Ihrem Arbeitsplatz in den letzten zwei Jahren eine Gefährdungsbeurteilung durchgeführt?“



© ver.di Bereich Innovation und Gute Arbeit
 Quelle: Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit 2023

Abb. 14 **Gefährdungsbeurteilung und Betriebsgröße**

„Wurde an Ihrem Arbeitsplatz in den letzten zwei Jahren eine Gefährdungsbeurteilung durchgeführt?“



© ver.di Bereich Innovation und Gute Arbeit
 Quelle: Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit 2023

Ja-Anteil über 50 Prozent, und auch das nur knapp: im Bereich Handelsvermittlung und Großhandel sind es 56 Prozent, in der Öffentlichen Verwaltung 54 Prozent, in der Informationstechnologie 52 Prozent.

Der Zusammenhang mit der Arbeitsqualität wird in **Abbildung 12** veranschaulicht. Deutlich zu erkennen ist: Je besser die Arbeitsbedingungen insgesamt sind, desto höher ist der Anteil der Arbeitsplätze mit Gefährdungsbeurteilung. **Abbildung 13** präsentiert das Ergebnis differenziert nach Geschlecht, **Abbildung 14** nach Betriebsgröße, **Abbildung 15** nach Betrieben mit und ohne Interessenvertretung. Zu erkennen ist:

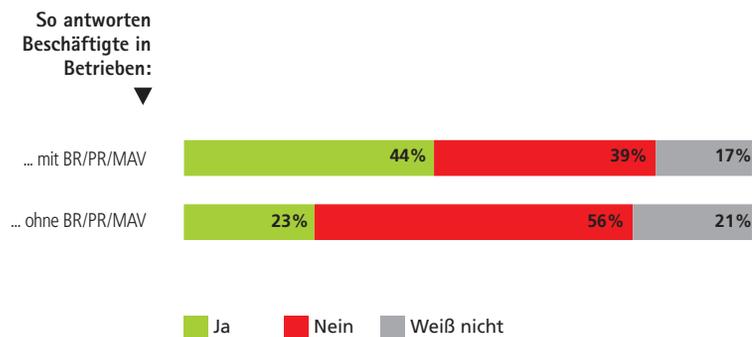
- Gefährdungsbeurteilungen gibt es für 42 Prozent der Männer, aber nur 32 Prozent der Frauen – 45 bzw. 35 Prozent sind es bei den Vollzeit-, 26 bzw. 28 Prozent bei den Teilzeit-Arbeitenden.

- In Betrieben mit 2.000 und mehr Beschäftigten liegt der Ja-Anteil bei 46 Prozent und ist damit fast doppelt so hoch wie in Betrieben mit unter 20 Beschäftigten, wo er 24 Prozent beträgt.

- Wo Interessenvertretungen wirken, antworten 44 Prozent der Beschäftigten mit „Ja“, wo keine Interessenvertretungen gewählt wurden, sind es hingegen 23 Prozent. Das ist ein deutlicher Unterschied.

Abb. 15 **Gefährdungsbeurteilung in Betrieben mit und ohne Interessenvertretung**

„Wurde an Ihrem Arbeitsplatz in den letzten zwei Jahren eine Gefährdungsbeurteilung durchgeführt?“



ver.di bietet umfangreiche Hilfestellungen zum Thema Arbeits- und Gesundheitsschutz für Interessenvertretungen



Gesunde Arbeit – Empfehlungen für die tarif- und betriebspolitische Gestaltung

Eine Handlungshilfe, um die Entlastungspotenziale der modernen Arbeitswelt zu erkennen, zu nutzen und zu gestalten – insbesondere durch Tarifverträge sowie Betriebs- und Dienstvereinbarungen. Nach einer Prozessbeschreibung werden entlang der Systematik von Vereinbarungen Regelungsthemen mit Textbeispielen aus bestehenden Tarifverträgen, Betriebs- und Dienstvereinbarungen behandelt.

Abrufbar über:
innovation-gute-arbeit.verdi.de/veroeffentlichungen



Arbeitsschutz und Digitalisierung – Impulse für eine moderne Arbeitsgestaltung

Der „Reader Gute Arbeit 2020“ nimmt den Gesundheitsschutz, Persönlichkeitsrechte und die Gestaltung guter digitaler Arbeit in den Blick.

Abrufbar über:
innovation-gute-arbeit.verdi.de/veroeffentlichungen



Arbeitsschutz – ver.di für gute, gesunde Arbeit

Diese Praxis-Broschüre beschreibt das deutsche duale Arbeitsschutzsystem und klärt darüber auf, wie und an welchen Stellen ver.di aktiv für gute, gesunde Arbeit ist. Gezeigt wird, wie sich interessierte Kolleg*innen in ver.di und Betrieb engagieren und einbringen können.

Bestellbar über:
arbeitsmarkt-und-sozialpolitik.verdi.de/service/publikationen
 oder schreiben an: sopo@verdi.de

ver.di b+b

Bildung + Beratung
 LQW-zertifizierte Qualität

Qualifizierung und Wissen - Seminare für Interessenvertretungen zum Thema Arbeits- und Gesundheitsschutz

ver.di Bildung und Beratung (ver.di b+b) ist der bundesweite Bildungsanbieter der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di) und bietet Qualifizierung u. a. zu psychischen Belastungen am Arbeitsplatz, Gefährdungsbeurteilung und betrieblicher Arbeitsschutzorganisation.

Mehr Info und Seminarübersicht: verdi-bub.de/AuG

8. Arbeitsorganisatorische Präventionsmaßnahmen und ihre Wirkung

Nur für eine Minderheit der von Belastungen Betroffenen sind Entlastungsmaßnahmen getroffen worden; wurde etwas getan, kamen überwiegend ineffektive Mittel zum Einsatz.

Abb. 16 Arbeitsorganisatorische Präventionsmaßnahmen des Arbeitgebers

„**Körperliche Belastungen** lassen sich durch die Reduzierung von Gewichten, durch Hebehilfen oder andere Maßnahmen verringern. Hat Ihr Arbeitgeber in den vergangenen drei Jahren solche oder ähnliche Maßnahmen ergriffen?“



„**Lärmbelästigung** lässt sich durch Schallschutz oder leiserer Geräte und Maschinen verringern. Hat Ihr Arbeitgeber in den vergangenen drei Jahren solche oder ähnliche Maßnahmen ergriffen?“



„**Zeitdruck** bei der Arbeit lässt sich durch Maßnahmen wie mehr Personal, eine geringere Arbeitsmenge oder größere zeitliche Puffer verringern. Hat Ihr Arbeitgeber in den vergangenen drei Jahren solche oder ähnliche Maßnahmen ergriffen?“



„Durch Maßnahmen wie ein Beschwerdemanagement, verkürzte Wartezeiten für Kunden oder besonderer Sicherheitsvorkehrungen können **Konflikte** reduziert oder kann im Konfliktfall Unterstützung geleistet werden. Hat ihr Arbeitgeber in den vergangenen drei Jahren solche oder ähnliche Maßnahmen ergriffen?“



■ Ja ■ Nein ■ Weiß nicht

„Gefährdungsbeurteilung“ ist eine Bezeichnung, die leicht zu Missverständnissen führen kann. Denn das Wort gibt nicht zu erkennen, dass eine Gefährdungsbeurteilung sich nicht allein auf die Erhebung von Risiken und Gefährdungen erstreckt, denen die Beschäftigten ausgesetzt sind. Doch im Arbeitsschutzgesetz ist festgelegt, dass der Arbeitgeber im Zuge der Ermittlung von Gefährdungen auch Maßnahmen zu deren Entschärfung in die Wege zu leiten hat. Nur so kann „eine Verbesserung von Sicherheit und Gesundheitsschutz der Beschäftigten“ angestrebt werden (§ 3 ArbSchG). Die Pflicht (materielles Recht mit Rechtsfolge) ist in § 2 oder § 5 ArbSchG festgehalten.

Wie steht es in der Praxis um die Handhabung der Schutzpflichten? Aufschluss dazu gibt **Abbildung 16** für den Bereich der arbeitsorganisatorischen Präventionsmaßnahmen (Verhältnisprävention). Veranschaulicht ist dort der Anteil der Beschäftigten, deren Arbeitgeber entsprechende Schritte zur Belastungsreduktion in einem der angesprochenen Problembereiche unternommen hat. Es handelt sich dabei um Maßnahmen wie etwa die Reduzierung von Gewichten, die Installation von Schallschutz, die Verringerung der Arbeitsmenge, die Sorge für verkürzte Wartezeiten im Kundenbereich. Die Frage, ob solche Maßnahmen in den vergangenen drei Jahren getroffen worden sind, wurde allen Beschäftigten gestellt, die von der angesprochenen Belastung nach eigenen Angaben mindestens selten betroffen sind.

Aus **Abbildung 16** geht hervor, dass in keinem Bereich auch nur für die Hälfte

der Betroffenen Maßnahmen ergriffen worden sind, die auf Entlastung zielen. Im Detail: 46 Prozent beträgt der Anteil derer, die angeben, es seien Schritte zur Minderung der Belastung durch körperliche Schwerarbeit unternommen worden, 32 Prozent zur Reduktion der Lärmbelästigung, 40 Prozent zur Minderung des Zeitdrucks, 42 Prozent zur Prävention von Konflikten mit Kundschaft.

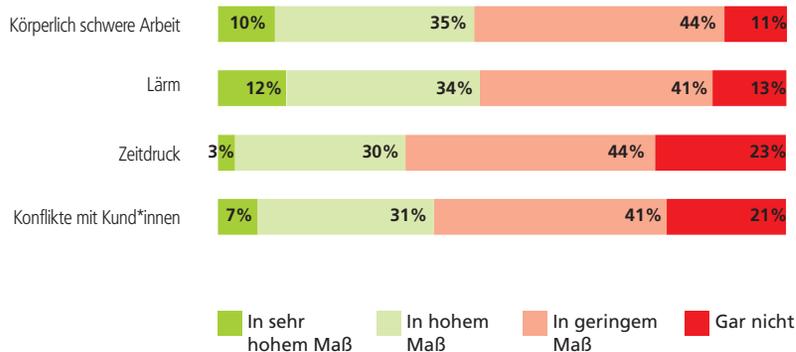
Dass auch die Qualität der Maßnahmen zu wünschen übrig lässt, ist **Abbildung 17** zu entnehmen. Sie veranschaulicht, wie die Beschäftigten die Wirkung der Schritte beurteilen, die der Entlastung dienen sollen. Das Ergebnis: 45 Prozent beträgt der Anteil derer, die angeben, die Maßnahmen zur Minderung der Belastung durch körperliche Schwerarbeit seien in sehr hohem oder hohem Maße wirksam gewesen; 46 Prozent beträgt die entsprechende Erfolgsquote bei den Maßnahmen, die zur Reduktion der Lärmbelästigung führen sollten; 33 Prozent bei den Schritten zur Minderung des Zeitdrucks; 38 Prozent bei den Maßnahmen, die auf eine Verringerung der Konflikte mit Kundschaft zielten.

Hilfreich bei der Beurteilung dieser Ergebnisse sind zwei weitere Auswertungen:

- Beschäftigte, die den angesprochenen Belastungen sehr häufig oder oft ausgesetzt sind, stellen zu einem geringeren Anteil positive Wirkungen fest. Von ihnen bescheinigen den Maßnahmen eine sehr hohe oder hohe Wirkung beim Thema körperliche Schwerarbeit 42 Prozent, bei Lärm 40 Prozent, bei Zeitdruck 21 Prozent und bei Konflikten mit Kundschaft 27 Prozent.

Abb. 17 **Die Wirkung arbeitsorganisatorischer Präventionsmaßnahmen des Arbeitgebers aus Sicht der betroffenen Beschäftigten**

„Haben die von Ihrem Arbeitgeber ergriffenen Maßnahmen die Belastung reduziert?“



© ver.di Bereich Innovation und Gute Arbeit
Quelle: Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit 2023

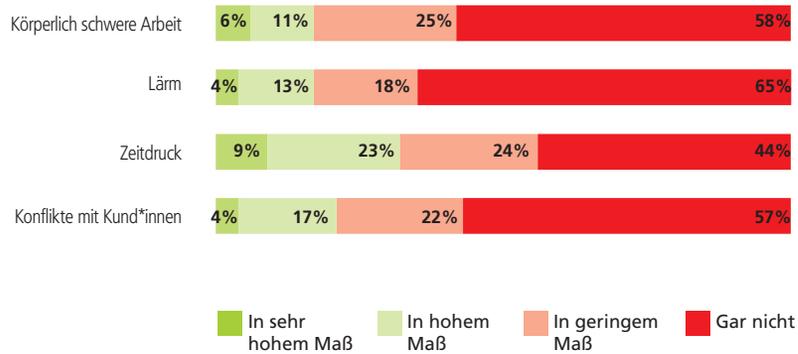
• Werden die „Wirkt in geringem Maß“-Antworten in die Erfolgsquote eingerechnet, beträgt deren Anteil bei körperlicher Schwerarbeit 89 Prozent, bei Lärm 87 Prozent, bei Zeitdruck 77 Prozent und bei Konflikten mit Kundschaft 79 Prozent.

In der Summe heißt dies: Die Maßnahmen wirken, aber bei weitem nicht wie sie es sollten. Woran liegt das? Werden allzu häufig ungeeignete Maßnahmen ergriffen? Wird nur halbherzig vorgegangen? Werden positive Effekte durch andere, negative überlagert, wie z.B. wenn mehr Personal eingestellt, aber gleichzeitig die Arbeitsmenge überproportional erhöht wird? Eine Erkenntnis aus der Umfrage lautet: Wenn Beschäf-

tigte nicht oder kaum an der Entwicklung und Gestaltung der Maßnahmen beteiligt sind, wird deren Wirkung gemindert. Insgesamt ist der Anteil derjenigen gering, die beteiligt sind, wie **Abbildung 18** zu entnehmen ist: Jeweils 17 Prozent sind es bei Maßnahmen zur Minderung der Belastung durch körperliche Schwerarbeit sowie zur Reduktion der Lärmbelästigung, 32 Prozent zur Verringerung des Zeitdrucks, 21 Prozent zur Prävention von Konflikten mit Kundschaft. **Abbildung 19** dokumentiert für das Thema Zeitdruck: Eine sehr hohe oder hohe Wirkung bescheinigen den Maßnahmen 52 Prozent der daran beteiligten, aber nur 25 Prozent der nicht oder kaum daran beteiligten Beschäftigten.

Abb. 18 **Beteiligung an der Entwicklung arbeitsorganisatorischer Präventionsmaßnahmen**

„Waren Sie an der Entwicklung der Maßnahmen beteiligt?“

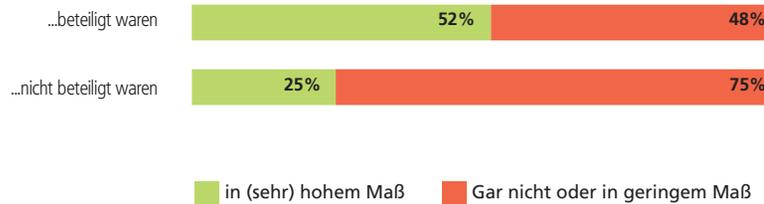


© ver.di Bereich Innovation und Gute Arbeit
Quelle: Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit 2023

Abb. 19 **Die Wirkung arbeitsorganisatorischer Maßnahmen gegen Zeitdruck bei Beteiligung und Nichtbeteiligung an der Entwicklung**

„Haben die von Ihrem Arbeitgeber ergriffenen Maßnahmen (wie mehr Personal, eine geringere Arbeitsmenge oder größere zeitliche Puffer) den Zeitdruck bei Ihrer Arbeit reduziert?“

So antworten Beschäftigte,
die an den Maßnahmen...



© ver.di Bereich Innovation und Gute Arbeit
Quelle: Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit 2023

9. Verhaltensbezogene Präventionsangebote und ihre Wirkung

Nur eine Minderheit der Betroffenen hat von ihrem Arbeitgeber Angebote für einen gesundheitsförderlichen Umgang mit den Belastungen erhalten; als wenig bis gar nicht wirksam erwies sich die Mehrzahl der angenommenen Angebote.

Abb. 20 Verhaltensbezogene Präventionsangebote des Arbeitgebers

„Durch Rückenschulen, Sportkurse oder aktive Mittagspausen kann die Belastung durch **körperlich schwere Arbeit** verringert werden. Hat Ihnen Ihr Arbeitgeber in den vergangenen drei Jahren solche oder ähnliche freiwillige Schulungen oder Kurse angeboten?“



„Durch Hilfsmittel wie Gehörschutz oder Ohrstöpsel kann man sich persönlich vor **Lärmbe- lastung** schützen. Hat Ihnen Ihr Arbeitgeber in den vergangenen drei Jahren solche oder ähnliche Hilfsmittel angeboten?“



„Durch Kurse zu Stressbewältigung, Entspannung oder Achtsamkeit kann die Belastung durch hohen **Zeitdruck** verringert werden. Hat Ihnen Ihr Arbeitgeber in den vergangenen drei Jahren solche oder ähnliche freiwillige Schulungen oder Kurse angeboten?“

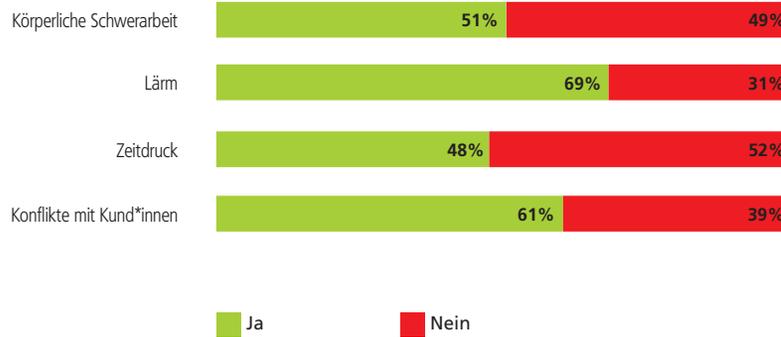


„Durch Schulungen zum Umgang mit schwierigen Kunden, zur Stressbewältigung oder durch kollegiale Beratung kann man sich persönlich vor Belastungen durch **Konflikte** besser schützen. Hat Ihnen Ihr Arbeitgeber in den vergangenen drei Jahren solche oder ähnliche freiwillige Schulungen oder Beratungen angeboten?“



■ Ja ■ Nein ■ Weiß nicht

Abb. 21 **Der Anteil der Beschäftigten, die das Arbeitgeber-Angebot für Schulungen etc. angenommen haben**



© ver.di Bereich Innovation und Gute Arbeit
Quelle: Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit 2023

Das Arbeitsschutzgesetz verpflichtet den Arbeitgeber, den im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung festgestellten Problemen durch Maßnahmen entgegenzuwirken. Hier gilt das STOP-Prinzip: arbeitsorganisatorische Maßnahmen haben Vorrang vor verhaltensbezogenen Maßnahmen (§ 4 ArbSchG). Beides ergänzt sich im Idealfall. Wie es in den Augen der Beschäftigten um arbeitsorganisatorische Präventionsmaßnahmen zur Belastungsreduktion steht, ist im vorigen Kapitel dargestellt worden. Wie es um die verhaltensbezogene Prävention (Verhaltensprävention) bestellt ist, dokumentieren die folgenden Grafiken.

Abbildung 20 veranschaulicht den Anteil der Beschäftigten, die von ihrem Arbeitgeber Angebote für verhaltensbezogene Maßnahmen zur Verringer-

ung von Belastungen bekommen, denen sie sich ausgesetzt sehen. Welche Maßnahmen welchen Typs damit gemeint sind, kommt in den Fragen beispielhaft zur Sprache. Zu erkennen ist, dass in drei der vier angesprochenen Belastungsbereiche nur rund einem Drittel der Betroffenen solche Angebote vom Arbeitgeber unterbreitet werden – jeweils 36 Prozent für den Umgang mit körperlicher Schwerarbeit und mit Zeitdruck, 34 Prozent zur Reduktion der Lärmbelästigung. Auch zur Prävention von Konflikten mit Kundschaft ist nur an 45 Prozent ein Angebot ergangen und damit nicht einmal an die Hälfte der Betroffenen.

Auf welche Resonanz stoßen die Angebote bei denen, an die sie ergehen? **Abbildung 21** gibt Auskunft über die Teilnahmequoten:

Verhaltensbezogene Angebote zur Reduktion von Belastungen haben 69 Prozent angenommen, wenn es um Lärm geht, 61 Prozent um Konflikte mit Kundschaft, 51 Prozent um körperliche Schwerarbeit und 48 Prozent, wenn Zeitdruck das Thema ist.

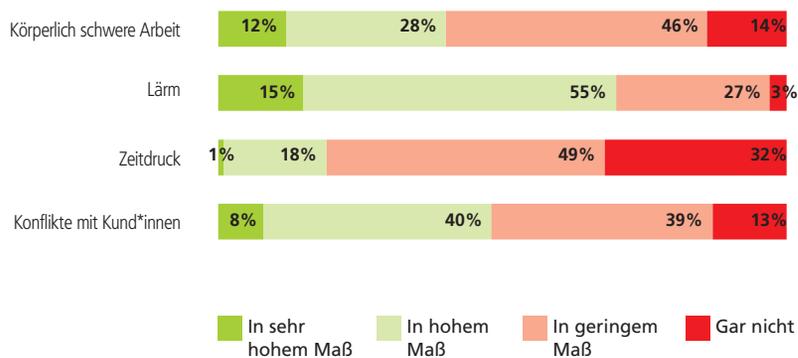
Wie beurteilen die Beschäftigten, die von den Angeboten Gebrauch gemacht haben, den Effekt der Maßnahmen? **Abbildung 22** veranschaulicht, dass die Ergebnisse sehr unterschiedlich ausfallen: In sehr hohem oder hohem Maß hilfreich erweisen sich die Maßnahmen gegen Lärm – 70 Prozent der Befragten geben dies an. Deutlich geringer fallen die Erfolgsquoten bei den Maßnahmen zur Entschärfung von Konflikten mit Kundschaft aus (48 Prozent), zur Belastungsreduktion bei körperlicher Schwerarbeit (40 Prozent) und zur

Minderung von Zeitdruck (19 Prozent). Zum Vergleich (siehe **Abbildung 17**): Den arbeitsorganisatorischen Präventionsmaßnahmen gegen Zeitdruck bescheinigen 33 Prozent der Betroffenen eine sehr hohe oder hohe Wirkung.

Auffällig ist ein möglicher Zusammenhang zwischen Teilnahmequote und Wirksamkeit des Gebotenen (vgl. **Abbildungen 21 und 22**). Der Anteil der Beschäftigten, die Angebote freiwillig annehmen, ist dort am größten, wo die Wirkung am besten ausfällt – beim Thema Lärm. Am niedrigsten ist er dort, wo die geringsten Effekte erzielt werden – bei der Bekämpfung von Zeitdruck. Es ist zu vermuten, dass unter den Beschäftigten ein Erfahrungswissen und Gespür dafür vorhanden ist, welche Maßnahmen mehr oder weniger Erfolg versprechen.

Abb. 22 **Die Wirkung verhaltensbezogener Präventionsmaßnahmen aus der Sicht der betroffenen Beschäftigten**

„Haben die Maßnahmen Ihre Belastung reduziert?“



„Mit der Gefährdungsbeurteilung hat man als Betriebsrat ein wahnsinnig gutes Machtmittel“

Interview mit Gabriele Ahmling

Gabi, du bist Betriebsratsvorsitzende bei der Libri GmbH in Hamburg. Was macht Libri eigentlich?

Gabriele Ahmling: Libri ist ein sogenannter Zwischenbuchhändler. Wir fungieren als Bindeglied zwischen Verlag und Buchhandlung. Ganz einfach gesprochen, kaufen wir Bücher von den Verlagen, lagern diese ein und liefern dann an die Buchhändler aus. Bei uns am Standort in Hamburg arbeiten aktuell rund 270 Beschäftigte in den Bereichen Einkauf, Buchhaltung, Kundenservice, Datenmanagement und IT.

Die aktuellen Zahlen zur Situation bei Arbeitsbelastung und Arbeitsschutz im Dienstleistungssektor sehen nicht gut aus. Wie ist das bei euch?

Gabriele Ahmling: Generell ist die Arbeitsbelastung unter den Kolleg*innen enorm, das haben wir auch in unserer aktuellen Gefährdungsbeurteilung wieder feststellen müssen. Wir stehen vor der Herausforderung, dass wir frei gewordene Stellen über längere Zeit nicht besetzen können, weil es unheimlich schwer geworden ist, neue Leute zu bekommen. Die Kolleg*innen müssen dann die Arbeit der fehlenden Fach-

kräfte mit erledigen, was auf Dauer eine erhebliche Mehrbelastung ist. Auch die Einführung von hybriden Arbeitsmethoden während Corona hat nicht nur Erleichterungen mit sich gebracht. Einige Kolleg*innen berichten, dass sie vor lauter Online-Meetings gar nicht mehr zu ihrer eigentlichen Arbeit kommen. Die Umstellung auf neue Software wie SAP führt zu zusätzlicher Belastung und Stress bei den betroffenen Kolleg*innen. Das kommt ja alles zur täglichen Arbeit hinzu.

Gefährdungsbeurteilung ist das richtige Stichwort. Ihr habt bereits vor 15 Jahren angefangen, regelmäßig Gefährdungsbeurteilungen bei euch im Betrieb durchzuführen. Wie seid ihr vorgegangen?

Gabriele Ahmling: Bis jetzt haben wir drei Gefährdungsbeurteilungen durchgeführt. Die vierte ist gerade in Arbeit. Eigentlich ist es Aufgabe des Arbeitgebers, sich darum zu kümmern. Doch leider mussten wir als Betriebsrat unsere erste Gefährdungsbeurteilung über eine gerichtliche Einigungsstelle erst erkämpfen. Das hat sich aber gelohnt. Über diesem Weg konnten wir eine umfassende Betriebsvereinbarung zum Arbeits- und Gesundheitsschutz abschließen.



Gabriele Ahmling ist BR-Vorsitzende bei der Libri GmbH. Das Unternehmen gehört zum Groß- und Außenhandel und bietet Service/Dienstleistungen für Buchhandlungen.

Der Arbeits- und Gesundheitsschutz ist mit das wichtigste Werkzeug, was man als Betriebsrat haben kann. Weil man da Arbeitsabläufe, die Gestaltung von Arbeitsplätzen, Software-Ergonomie, Führungskultur und viele andere Dinge unmittelbar beeinflussen kann. Mit der Gefährdungsbeurteilung hat man ein wahnsinnig gutes Machtmittel als Betriebsrat. Ich kann das nur jedem Gremium empfehlen.

Das Arbeitsschutzgesetz schreibt vor, dass bei einer Gefährdungsbeurteilung auch psychische Gefährdungen ermittelt werden müssen. Dafür habt ihr den DGB-Index Gute Arbeit genutzt.

Gabriele Ahmling: Ja, uns als Betriebsrat hat dieser Fragebogen überzeugt. Er ist breit gefächert, die psychischen Belastungen werden gut abgebildet und die Baustellen in einzelnen Abteilungen werden sehr gut sichtbar. Die Ergebnisse sind auch optisch ansprechend gestaltet und man kann damit gut mit den Kolleg*innen arbeiten. Das ist wichtig für die gemeinsame Entwicklung von Verbesserungsmaßnahmen.

Eine Gefährdungsbeurteilung auf dem Papier ist das eine. Arbeitsbedingungen tatsächlich und nachhaltig im Betrieb zu verändern das andere. Wie stellt ihr sicher, dass auf Daten auch Taten folgen?

Gabriele Ahmling: Wir haben im Betrieb ein Steuerungsgremium, bestehend aus Arbeitgeber und Betriebsrat. Dadurch sitzen wir beim gesamten Prozess mit am Tisch. Wir haben das in unserer Betriebsvereinbarung zum Arbeits- und Gesundheitsschutz geregelt. Das Steuerungsgremium hat die Aufgabe, konkrete Maßnahmen zu entwickeln und die auch umzusetzen. Am wichtigsten sind aber die Workshops mit den Kolleg*innen. Von ver.di vermittelte Expert*innen helfen uns dabei, die Workshops zu planen und zu strukturieren und aus den Lösungsansätzen konkrete Maßnahmen zu entwickeln.

Wie muss man sich das mit den Maßnahmen vorstellen? Was habt ihr konkret umgesetzt?

Gabriele Ahmling: Grundsätzlich hat sich durch die regelmäßigen Gefährdungsbeurteilungen einiges verbessert in den letzten Jahren. In den Großraumbüros wurden höhenverstellbare elektrische Schreibtische installiert und die Räume wurden so umgebaut, dass der Lärm reduziert wird. Ein herausforderndes Thema waren psychische Belastungen, die durch Konflikte mit einzelnen Führungskräften entstanden sind. Dem sind wir mit Führungskräftebildungen und Formaten zur Konfliktbear-

beurteilung begegnet. Als mit der Corona-Pandemie plötzlich das mobile Arbeiten eine große Rolle spielte, war für uns klar: Auch der Bereich muss Teil der Gefährdungsbeurteilung sein. Der Arbeitsplatz zu Hause soll möglichst genau so ausgestattet sein wie der im Büro. Wir wollen nicht, dass die Leute zu Hause auf der Bettkante sitzen und arbeiten.

Die Daten der vorliegenden Arbeitsberichterstattung zeigen, dass freiwillige Präventionsangebote der Arbeitgeber von den Beschäftigten kaum genutzt werden. Wie ist das bei euch?

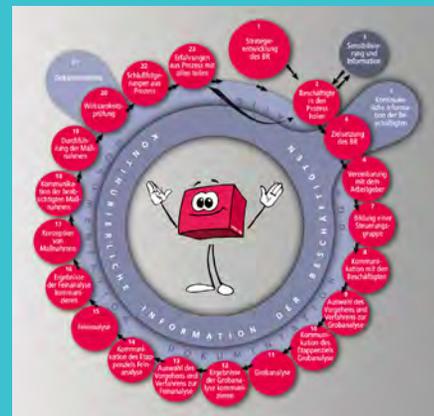
Gabriele Ahmling: Ein Problem, dass es leider auch bei uns gibt. Angebote für individuelle Schulungen werden nicht so nachgefragt, wie wir uns das als Betriebsrat wünschen würden. Oft liegt es an einer zu hohen Arbeitsbelastung. Man will da die Kolleg*innen nicht im Stich lassen. Zusätzlich spielen familiäre Herausforderungen eine Rolle. Der innere Schweinehund ist vielleicht auch nicht ganz unschuldig. Aber es gibt auch positive Beispiele. Libri bietet beispielsweise betroffenen Beschäftigtengruppen Schulungen zum Thema Stressbewältigung an. Dort lernen sie auch Methoden, wie man mit schwierigen Kunden umgehen kann. Nach anfänglichen Widerständen finden die Beschäftigten das jetzt super und es wird regelmäßig wiederholt. Es benötigt manchmal viel Überzeugungsarbeit. Letztlich kommt es darauf an, dass man als Betriebsrat bei dem Thema dranbleibt.

- Kontakt zum ver.di-Bereich Arbeits- und Gesundheitsschutz: arbeitsmarkt-und-sozialpolitik.verdi.de/politikfelder/arbeits-und-gesundheitsschutz

- ver.di Online-Handlungshilfe zur Gefährdungsbeurteilung, mit Hinweisen zu deren Umsetzung und Durchsetzung via Einigungsstelle: verdi-gefaehrungsbeurteilung.de

- Info zum Befragungsinstrument DGB Index Gute Arbeit: innovation-gute-arbeit.verdi.de/befragungsinstrumente/dgb-index-gute-arbeit

verdi-gefaehrungsbeurteilung.de



Die Gefährdungsbeurteilung ist das Zentralstück des Arbeitsschutzhandelns. So will es das Arbeitsschutzgesetz, und dies ist eine gute Bestimmung. Die ver.di-Online-Handlungshilfe zur Gefährdungsbeurteilung bietet, ständig aktualisiert, Betriebs- und Personalräten Praxistipps. Ein besonderes Augenmerk gilt dabei der Beteiligung der Beschäftigten. Denn auch beim Arbeitsschutz ist ihre Sicht auf Gefährdungsquellen und Präventionsmöglichkeiten eminent wichtig.

■ Impressum

Arbeitsbelastung hoch, Arbeitsschutz mangelhaft So beurteilen die Beschäftigten im Dienstleistungssektor die Lage

Ein Report auf Basis einer Repräsentativumfrage
mit dem DGB-Index Gute Arbeit

■ **ver.di-Reihe Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten · 17**

April 2024

Herausgeber:

ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft
Bereich Innovation und Gute Arbeit
Bereich Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik
Paula-Thiede-Ufer 10
10179 Berlin
innovation-gute-arbeit.verdi.de

Datenanalyse:

Fabian Graas, Umfragezentrum Bonn (uzbonn)

Redaktion:

Daniel Gimpel, ver.di-Bereich Innovation und Gute Arbeit
Katrin Willnecker, ver.di-Bereich Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik

Satz und Gestaltung:

kahlfeldt
Agentur für Kommunikation, Hamburg

Druck:

RESET ST. PAULI Druckerei GmbH
Virchowstraße 8, 22767 Hamburg

V.i.S.d.P.:

Dr. Nadine Müller, ver.di

Die Studie kann hier bestellt werden:
innovation-gute-arbeit.verdi.de/veroeffentlichungen/arbeitsberichterstattung