

Interaktive Arbeit als branchenübergreifende Perspektive

Interaktive Arbeit erfolgreich gestalten:
Forschungsergebnisse und Praxisbeispiele, München, 14./15.
Juli 2011

Dr. Martin Beckmann
ver.di-Bundesverwaltung
Politik und Planung



**Vereinte
Dienstleistungs-
gewerkschaft**

Bedeutung interaktiver Arbeit in Dienstleistungsbranchen

- Auswertung auf Basis der repräsentativen Umfrage 2009 zum DGB-Index Gute Arbeit
- 76% der Beschäftigten des Dienstleistungssektors arbeiten regelmäßig mit Kunden (Antworten: „immer“ und „oft“)
- Höchste Anteile: Gesundheitswesen, Sozialwesen, Einzelhandel (85-91%)
- Auch in Branchen mit geringsten Anteilen (Forschung und Entwicklung, Telekommunikation) arbeiten ca. 50% häufig mit Kunden

DGB-Index Gute Arbeit

- jährliche Erhebung zur Einschätzung der Arbeitsbedingungen aus Sicht der Beschäftigten
- Gesamtindex besteht aus 15 Dimensionen, die zu 3 Teilindizes zusammengefasst werden:
 - Ressourcen (z.B. Gestaltungs- und Qualifizierungsmöglichkeiten)
 - Belastungen (z.B. Arbeitsintensität und emotionale Anforderungen)
 - Einkommen (Einkommen, Berufliche Zukunftsaussichten)
- 80-100 Indexpunkte: Gute Arbeit, 50-80: mittelmäßige Arbeit, weniger als 50: schlechte Arbeit

Qualität der Arbeitsbedingungen

- Bewertung der Arbeitsbedingungen für interaktive Arbeit in Dienstleistungsbranchen ergibt Indexwert von 59. 13% der Beschäftigten haben gute Arbeit, 55% arbeiten unter mittelmäßigen, 32% unter schlechten Bedingungen
- Ergebnis entspricht ungefähr dem Ergebnis von Befragung aller Beschäftigter in Dienstleistungsbranchen
- Gemeinsamkeiten: am schlechtesten werden Einkommenssituation, Aufstiegschancen und berufliche Zukunftsaussichten beurteilt, am besten gesellschaftlicher Nutzen und Kollegialität
- Unterschiede: Schlechter sind Bedingungen interaktiver Arbeit bezüglich Gestaltung emotionaler Anforderungen, Arbeitsintensität, Arbeitszeitgestaltung, besser bezüglich sozialer Nützlichkeit und Qualifizierungsmöglichkeiten

Herausforderung professionelle Freundlichkeit

- Umgang mit Emotionen und Gefühlen ein wesentliches Merkmal interaktiver Arbeit
- Professionelle Freundlichkeit wird dann zur Belastung, wenn andere Dimensionen der Arbeitsgestaltung schlecht sind (39% der Beschäftigten)
- Besonders negativ macht sich herablassendes Verhalten durch Kollegen oder Kunden und mangelnde Wertschätzung durch Vorgesetzte bemerkbar

Zusammenhang Arbeitsbedingungen/Leistungsqualität

- Arbeit unter Druck: Beschäftigte müssen Abstriche bei Qualität der geleisteten Arbeit machen, wenn sie Pensum schaffen wollen (21%: „immer“ in sehr hohem bzw. in hohem Maß“)
- Viele Beschäftigte fühlen sich bei Arbeit gehetzt und unter Zeitdruck (39%: „immer“ in sehr hohem bzw. in hohem Maß)

Konsequenzen

- Arbeitsbedingungen führen zu Verschleiß
- Nur jeder zweite Beschäftigte rechnet damit, unter derzeitigen Arbeitsbedingungen bis zur Rente durchhalten zu können
- Beschäftigte, die ständig mit Kunden arbeiten, gehen eher davon aus, dass sie nicht bis zur Rente durchhalten, als die ohne bzw. mit wenig Kundenkontakt
- Ursächlich sind allgemeine Arbeitsbedingungen, nicht die besonderen Anforderungen der Interaktionsarbeit

Schlussfolgerungen

- Ergebnis: Arbeitsgestaltung, nicht Arbeitsaufgabe bestimmt maßgeblich die Arbeitsqualität
- Handlungsbedarfe:
 - Allgemeine Verbesserung von Arbeits- und Entlohnungsbedingungen in Dienstleistungsbranchen
 - Gestaltung von Interaktionsarbeit: Sichtbarmachung der fachlichen, sozialen, kommunikativen und prozesssteuernden Kompetenzen. Grundlage für Qualifizierung, Tarifierung und Wertschätzung
 - Forschungsbedarf z.B. bei Fragen der humanen Gestaltung von Dienstleistungsarbeit oder dem Technikeinsatz in personenbezogenen Dienstleistungen erfordert Ausbau der Dienstleistungsforschung

Vielen Dank für ihre Aufmerksamkeit!