

Work-Life-Balance im Zeichen ständiger Erreichbarkeit – Das Konzept Gute Arbeit

Der wahre Weg geht über ein Seil, das nicht in der Höhe gespannt ist, sondern knapp über dem Boden. Es scheint mehr bestimmt, stolpern zu machen, als begangen zu werden. (Franz Kafka)

► Der Beitrag erörtert die Kriterien für Work-Life-Balance von der arbeitspolitischen Seite her im Kontext des Konzepts Gute Arbeit. Für dieses bemisst sich die Höhe einer Arbeitskultur daran, in welchem Maß Arbeit so gestaltet wird, dass sie auch für die Beschäftigten als eine Quelle der Persönlichkeitsentfaltung, der Gesundheit und des Wohlbefindens fungiert. Ob eine Arbeit diesem Kriterium gerecht wird, ist dabei primär am Urteil der Beschäftigten über ihre Arbeitsbedingungen abzulesen. Unter diesem Vorzeichen werden Ergebnisse der bundesweiten Repräsentativumfragen zum DGB-Index Gute Arbeit zu ausgewählten Aspekten entgrenzter Arbeit vorgestellt. Im Fokus steht dabei die Arbeitsanforderung, ständig erreichbar zu sein, durch die sich die Balance-Bedingungen in den letzten Jahren deutlich verändert haben.

PETER KULEMANN

Mitglied im Fachbeirat des DGB-Index Gute Arbeit



ANKE THOREIN

Fachreferentin im Bereich „Innovation und Gute Arbeit“ bei der ver.di-Bundesverwaltung, Berlin

Arbeitsqualität ist Lebensqualität – Gute Arbeit ist kein Kabinettstück

Ein Balancierseil ist für Normalsterbliche eine Anlage zur Produktion von Gleichgewichtsstörungen – ein Leitseil ist es nur für Akrobaten. An einen wild rudernden, ums Gleichgewicht ringenden Menschen werden dennoch nur wenige denken, wenn von „Balance“ die Rede ist. Und noch geringer dürfte die Zahl derjenigen sein, denen in den Sinn kommt, dass sich so ein Balancierseil auch als Stolperfalle eignet, woran Franz Kafka in seinem eingangs zitierten Lebensbild erinnert. Ob aber der traumwandlerisch sichere Seiltänzer, die grandiose Artistin, gut gewählte Sinn- und Vorbilder sind, wenn der Zusammenhang von Arbeits- und Lebensqualität auf der Agenda steht?

Wie und was immer konnotiert wird – stellen wir die Frage nach der Work-Life-Balance eher politisch denn nach Maßgabe der Lebenskunst: Dabei bietet es sich an, nach den Kriterien zu verfahren, die für das Konzept „Gute Arbeit“ entwickelt wurden. Für die gewerkschaftlichen Initiativen, die das Wort im Namen führen, bedeutet Gute Arbeit zweierlei: ein Prädikat für Arbeitsqualität und ein arbeitspolitisches Programm:

- Als Qualitätsbegriff bezeichnet Gute Arbeit eine Arbeitsgestaltung, die in den Augen der Beschäftigten selbst gut ist (was durch direkte Befragung zu ermitteln ist).
- In der arbeitspolitischen Perspektive ist Gute Arbeit ein Anspruch, der allen Menschen zusteht und als solcher auch sozial verankert werden sollte. So jedenfalls hat die ver.di-Initiative „Gemeinsam für Gute Arbeit“ den Grundsatz formuliert: „Der Mensch hat ein Recht auf Gute Arbeit. Ein Recht auf eine Arbeit, in der er Wertschätzung und Respekt erfährt. Ein Recht auf Arbeitsbedingungen, die er auch als abhängig Beschäftigter mitgestalten kann. Ein Recht auf eine Arbeitsgestaltung, durch die seine Gesundheit und seine Persönlichkeit gefördert werden. Ein Recht auf ein Arbeitsentgelt, das seiner Leistung gerecht wird und ihm ein Leben in Würde ermöglicht.“ (ver.di 2011, S. 32)

In diesem Sinne wäre ein Konzept von Work-Life-Balance sozial unakzeptabel, in dem das Ringen um Gleichgewicht vor allem darin bestünde, dass die Beschäftigten die Belastungen austarieren, die ihnen stets aufs Neue im Arbeitsleben bereitet werden. Solches geschieht aber derzeit in hohem Maße, da die Arbeitsbedingungen über weite Strecken so angelegt sind, dass die Arbeitenden immer wieder aus dem Takt geraten, zum Beispiel durch:

- prekäre Arbeitsverhältnisse (32 % der Beschäftigten unter 35 Jahren sind befristet beschäftigt, in Leiharbeit oder in Mini-Jobs) (DGB-Jugend),
- ständige Leistungsverdichtung und Arbeitsintensivierung (bundesweit 63 % der Arbeitnehmer/-innen geben bei der Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit 2011 an, dass sie seit Jahren immer mehr in der gleichen Zeit machen müssen – vgl. DGB-Index Gute Arbeit 2012 a),
- Arbeitsanforderungen, die kaum unter einen Hut zu bringen sind (33 % der Beschäftigten sagen bei der Index-Umfrage, dass sie bei ihrer Arbeit sehr häufig oder oft Anforderungen ausgesetzt sind, die schwer miteinander zu vereinbaren sind),
- permanente Um- und Restrukturierungen, durch die bewirkt wird, dass Beschäftigte vor lauter „Change“ keinen Rhythmus finden können.

Bei aller Zurückhaltung in Sachen Ursache-Wirkung-Behauptungen: Verwunderlich ist es unter diesen Umständen nicht, dass die Zahl der Beschäftigten steigt, die aus dem Tritt geraten und dort anhalten, wo es aus freien Stücken niemand tun würde: das „Geländer“ des orientierungslosen Menschen nennt ALAIN EHRENBURG in einem eindrucksvollen Sprachbild die Depression (vgl. EHRENBURG 2008, S. 306).

Dokumentiert ist jedenfalls der anhaltende Anstieg psychischer Erkrankungen (seit 1994 um 120 %) und der dadurch bedingten Frühverrentungen. 2010 lag der Anteil (laut Pressemitteilung des Wissenschaftlichen Instituts der AOK vom 16.8.2012) bereits bei 40 Prozent an den Neuzugängen. Seit geraumer Zeit wird von den Kassen auch offen angesprochen, wie eng diese Entwicklung mit den „psychischen Stressfaktoren“ des Arbeitslebens zusammenhängt, insbesondere den „zunehmenden Leistungsanforderungen, einer ständigen Arbeitsverdichtung und -entgrenzung, häufig noch verbunden mit der Sorge um den Arbeitsplatz“ (BKK 2011, S. 18). Dabei tritt immer klarer zutage: Resilienzstärkung, Stressbewältigungs-Trainings und Balanceübungen können dort als Gegenmittel kaum wirksam sein, wo jede Verbesserung der Nehmerqualitäten (um es in der Sprache des Boxsports zu sagen) damit beantwortet wird, dass die Anforderungen wieder ein Stück höher geschraubt werden.

Wie beurteilen die Beschäftigten die Lage?

Aus der Beschäftigten-Perspektive vollzieht sich die „Entgrenzung der Arbeit“ primär als ein Ausgreifen der Arbeitswelt in ihren Privatlebensbereich – in der umgekehrten Richtung ist die Grenze bei Weitem nicht so durchlässig geworden. Im Folgenden werden Ergebnisse der bundesweiten Repräsentativumfragen zum DGB-Index Gute Arbeit (vgl. Kasten) zu einigen der dabei relevanten Aspekte vorgestellt: zum Ausmaß und zur Bedeutung der Pflicht, ständig für betriebliche Belange erreichbar zu sein, zur psychischen Präsenz beruflicher Probleme, die damit zusammenhängen, und zur Nutzung mobiler Kommunikationsgeräte für die Arbeit.

Es handelt sich dabei um – in Form und Ausmaß – neue Aspekte der Arbeitsgestaltung, in denen arbeitsrechtliche Regelungen und Bestimmungen derzeit noch unterentwickelt sind und die lange Zeit auch unter dem Titel „Work-Life-Balance“ wenig Aufmerksamkeit gefunden haben, unter dem es traditionell eher um Vereinbarkeit denn um Abgrenzbarkeit geht.

DGB-Index Gute Arbeit

Der DGB-Index Gute Arbeit misst die Qualität der Arbeit am Urteil der Beschäftigten über ihre Arbeitsbedingungen – in den Betrieben durch Mitarbeiterbefragungen, bundesweit durch Repräsentativerhebungen zu Schwerpunktthemen und/oder zu den Arbeitsbedingungen insgesamt.

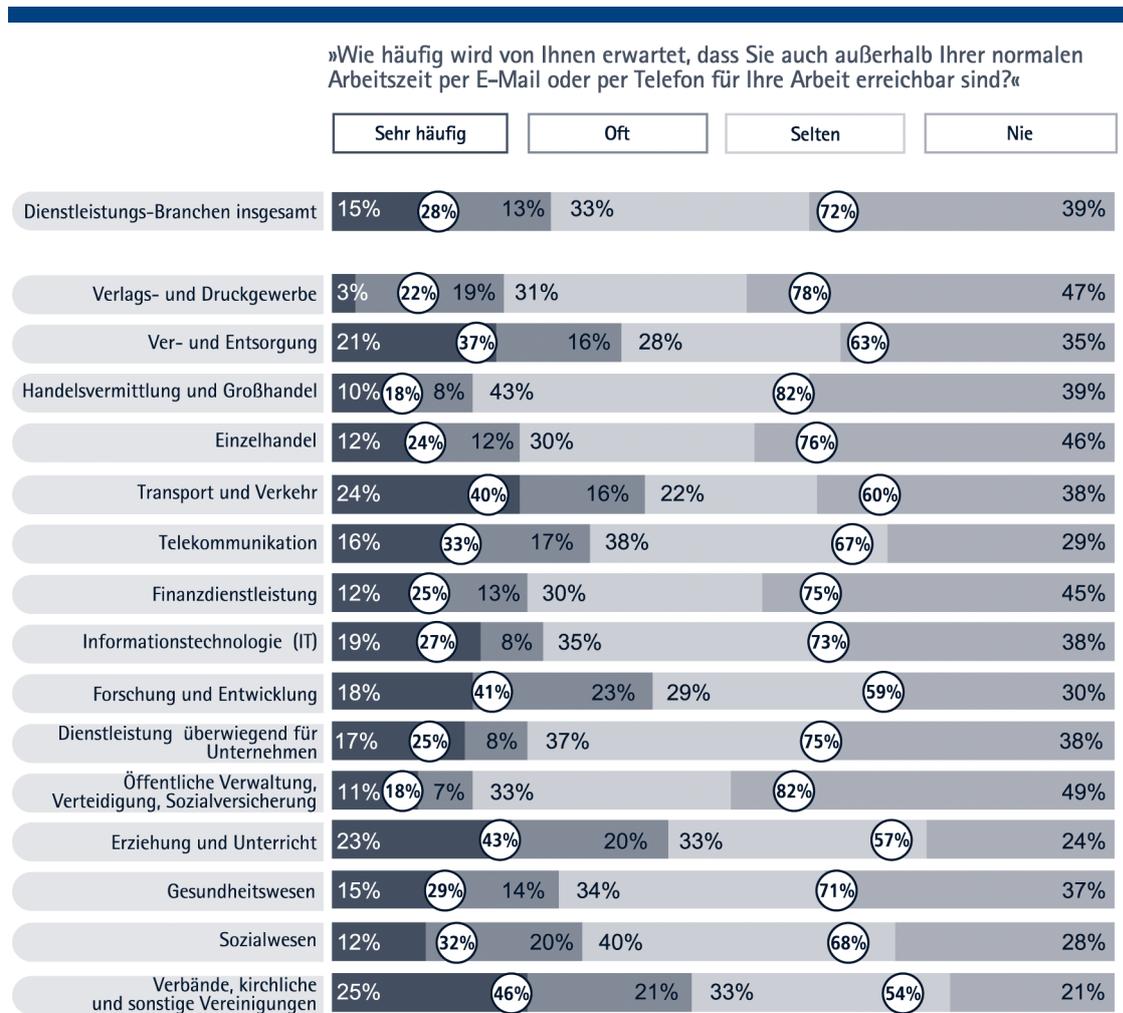
Die Ergebnisse zu den Themen „Erreichbarkeits-Anforderungen“ und „Psychische Präsenz von Arbeitsproblemen“ basieren auf der Repräsentativerhebung 2011, bei der bundesweit 6.083 Beschäftigte zum Thema „Arbeitssetze – Arbeitsintensivierung – Entgrenzung“ befragt wurden (veröffentlicht in DGB Index Gute Arbeit 2012 a und b). Die Aussagen zur Situation im Dienstleistungssektor basieren auf einer Sonderauswertung dieser Repräsentativumfrage (veröffentlicht in ver.di 2012), für die die Angaben der in den Dienstleistungsbranchen Beschäftigten herangezogen wurden (n = 4.268).

Die Informationen im Abschnitt über „Mobile Kommunikationsgeräte“ beruhen auf einer Sonderauswertung der Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit 2012. Erste Ergebnisse, basierend auf der Gesamtstichprobe, sind im Januar 2013 zu den Themen „Die Arbeitsintensität steigt weiter“ und „Gefährdungsbeurteilung – Wie die Betriebe es mit dem Zentralstück des Arbeitsschutzhandelns halten“ erschienen.

DIE PFLICHT, FÜR DEN ARBEITGEBER STÄNDIG ERREICHBAR ZU SEIN

Zunächst eine Unterscheidung: Die Möglichkeit, jederzeit von jedem Ort aus mit anderen in Verbindung zu treten, ist das eine. Wenige Menschen werden sie missen möchten – sofern sie selbst darüber bestimmen können, in welcher Weise sie von dieser Möglichkeit Gebrauch machen möchten. Ein anderes ist es, wenn Beschäftigte der Arbeitsanforderung ausgesetzt sind – de facto ist es eine, auch wenn die Leistung häufig finanziell nicht abgegolten wird (vgl. ver.di 2012, S. 10) – ständig für Arbeitsangelegenheiten und betriebliche Belange erreichbar zu sein. Diese Pflicht kommt einem Eingriff in einen Bereich gleich, der bisher als Freizeit oder Privatleben der Beschäftigten definiert war,

Abbildung 1
**Ständige Erreichbarkeit nach
 Wirtschaftszweigen im Dienstleistungssektor** (n = 4.268)



Quelle: Repräsentativumfrage der DGB-Index Gute Arbeit GmbH 2011 (vgl. ver.di 2012)

in einen Bereich also, in dem eigentlich sie die Entscheidungshoheit darüber haben, mit wem sie wann in Verbindung treten möchten.

In welchem Ausmaß die Arbeitsanforderung derzeit erhoben wird, lassen die Ergebnisse der Repräsentativerhebung 2011 erkennen (DGB-Index Gute Arbeit 2012 a). Auf die Frage „Wie häufig wird von Ihnen erwartet, dass Sie auch außerhalb ihrer normalen Arbeitszeit per E-Mail oder Telefon für Ihre Arbeit erreichbar sind?“ antworten insgesamt 27 Prozent der Beschäftigten mit „Sehr häufig“ (14 %) oder „Oft“ (13 %). Weitere 33 Prozent geben an, dass sie „selten“ für ihren Betrieb ständig erreichbar zu sein haben, 40 Prozent beantworten die Frage mit „Nie“.

Auffällig ist, dass die Anforderung, sehr häufig oder oft für betriebliche Belange ständig erreichbar zu sein, mittlerweile in allen Sektoren der Arbeitswelt weit verbreitet ist. Deutlich wird dies in Abbildung 1, in der die Anteile nach Branchen des Dienstleistungssektors ausgewiesen sind (vgl. ver.di 2012). Dabei zeigt sich: In keiner Branche liegen die Anteile unter 18 Prozent, in den drei Wirtschaftszweigen mit den höchsten Anteilen aber sind es mehr als 40 Prozent. Ähnliche Verhältnisse fördert auch die Auswertung nach Beschäftigtengruppen zutage, nach Geschlecht, Alter etc. Besonders

hoch sind die Anteile unter Beschäftigten mit sehr langen Arbeitszeiten (45 Stunden und mehr in der Woche) mit 49 Prozent, unter Vorgesetzten mit 43 Prozent und generell unter Vollzeit arbeitenden Männern mit 34 Prozent.

PROBLEME MIT DEM ABSCHALTEN NACH DER ARBEIT

Fällt es Beschäftigten, die der Anforderung unterliegen, ständig für den Arbeitgeber erreichbar zu sein schwerer, den Kopf von der Arbeit freizubekommen? Diese Frage ist darum so relevant, weil „Gedanken an die Arbeit“ laut Repräsentativerhebung des Landesinstituts für Arbeitsgestaltung NRW in den Augen der Beschäftigten das bedeutendste Hemmnis für die individuelle Erholung bilden (vgl. LIA 2012).

Die Zusammenhänge sind offensichtlich (vgl. DGB-Index Gute Arbeit 2012 b, S. 7):

- „Es fällt mir schwer, nach der Arbeit abzuschalten.“ Diese Aussage treffen in der Index-Umfrage 2011 bundesweit 46 Prozent der Beschäftigten, die für ihren Betrieb sehr häufig oder oft ständig erreichbar sein müssen. Unter denen, die der Anforderung nie oder nur selten ausgesetzt sind, beträgt der Anteil dagegen nur 29 Prozent.

- „Ich muss auch zu Hause an Schwierigkeiten bei der Arbeit denken“, sagen 56 Prozent der Arbeitnehmer/-innen, die sehr häufig oder oft erreichbar sein müssen, aber nur 31 Prozent derjenigen, von denen das nie verlangt wird.

Generell gilt: Je öfter von den Beschäftigten verlangt wird, ständig erreichbar zu sein, desto weniger bekommen sie den Kopf von der Arbeit frei.

Außerordentlich hoch sind die Spitzenwerte, die bei der Auswertung nach Berufsgruppen zutage treten (vgl. ver.di 2012, S. 11): Unter Lehrkräften, von denen sehr häufig oder oft erwartet wird, dass sie für ihre Arbeit ständig erreichbar zu sein haben, beträgt der Anteil derjenigen, die auch zu

Hause an Schwierigkeiten bei der Arbeit denken müssen, 86 Prozent, unter den Beschäftigten in Betreuungsberufen sind es 75 Prozent.

DER GEBRAUCH MOBILER KOMMUNIKATIONSGERÄTE FÜR DIE ARBEIT

Im Rahmen der Repräsentativumfrage zum DGB-Index Gute Arbeit 2012 (bisher unveröffentlicht) wurde eine repräsentative Teilstichprobe (1.020 Befragte) auch nach der Arbeit mit mobilen Kommunikationsgeräten gefragt: „Nutzen Sie für Ihre Arbeit unterwegs oder zu Hause ein Handy, Smartphone oder Laptop?“ Auf diese Frage antworteten insgesamt 58 Prozent der Befragten mit Ja. Bei der Bewertung

»Führt die mobile Nutzung bei Ihnen persönlich eher zu mehr oder eher zu weniger Arbeitsbelastung?«

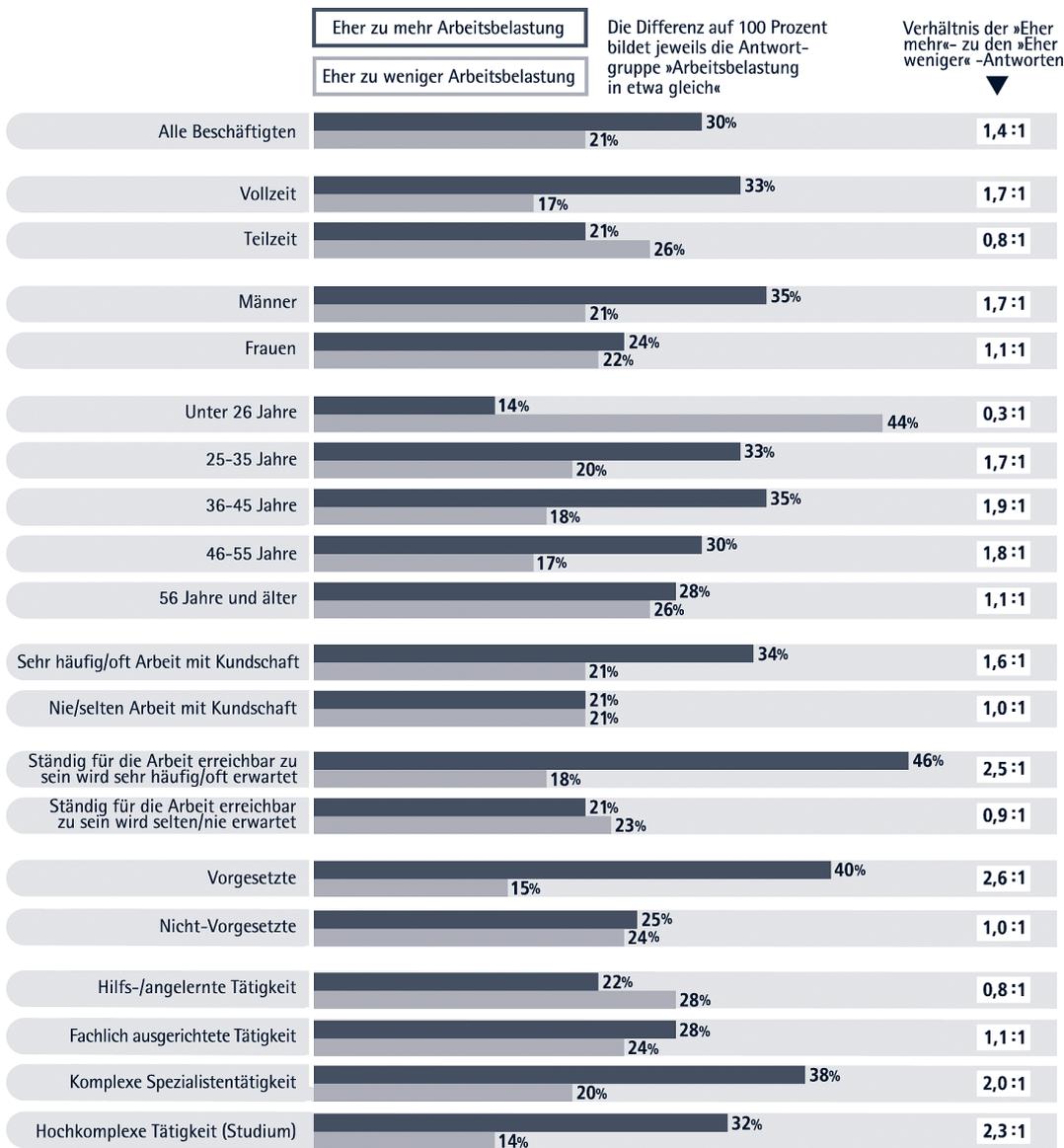


Abbildung 2
Mehrbelastung oder Entlastung durch Nutzung mobiler Kommunikationstechnologie (n = 1.020)

Quelle: Repräsentativumfrage der DGB-Index Gute Arbeit GmbH 2012

der Ergebnisse ist zu bedenken, dass zu dieser Gruppe z. B. nicht nur Beschäftigte zählen, die für ihre Arbeit zu Hause ständig erreichbar zu sein haben, sondern etwa auch Arbeitnehmer/-innen in mobilen Diensten, auf Baustellen und mit Geschäftsreise-Verpflichtungen.

Der Gruppe der Nutzenden wurde dann eine weitere Frage gestellt: „Und was glauben Sie, führt die mobile Nutzung dieser Geräte bei Ihnen persönlich eher zu mehr oder eher zu weniger Arbeitsbelastung?“ 30 Prozent der Befragten sind der Meinung, dass die Arbeitsbelastung durch die Nutzung der mobilen Kommunikationsgeräte für sie zugenommen habe, 21 Prozent, dass sie sich verringert habe. 49 Prozent haben den Eindruck, dass die Belastung in etwa gleich geblieben sei. Unter denen, die eine Veränderung registrieren, gibt es damit 1,4-mal so viele Beschäftigte, die sich mehr belastet fühlen, als die weniger Belastung empfinden.

In Abbildung 2 ist das Ergebnis nach Beschäftigtengruppen aufgeschlüsselt, wobei der Fokus auf dem Größenvergleich zwischen den Gruppen der mehr und der weniger Belasteten liegt. Zu erkennen ist, dass der Anteil derjenigen, die sich durch den Gebrauch mobiler Kommunikationsgeräte stärker belastet fühlen, den der nach eigener Einschätzung weniger Belasteten in den meisten Gruppen übersteigt. Am größten ist der Unterschied bei den Vorgesetzten („Eher mehr“-Antworten wurden 2,6-mal häufiger als „Eher weniger“-Antworten gegeben), unter Beschäftigten, die sehr häufig oder oft der Anforderung ausgesetzt sind, für ihren Arbeitgeber ständig erreichbar zu sein (2,5 zu 1), sowie unter Beschäftigten, die nach Selbsteinschätzung hochkomplexe Tätigkeiten zu leisten haben (2,3 zu 1). Aufschlussreich ist auch der Zusammenhang zur Arbeitshetze. Von den Arbeitnehmer/-innen, die der Auffassung sind, dass ihre Arbeitsbelastung durch die Nutzung mobiler Kommunikationsgeräte gestiegen ist, fühlen sich insgesamt 77 Prozent bei der Arbeit sehr häufig (30 %) oder oft (47 %) gehetzt. Unter den Beschäftigten, die eine Belastungsabnahme spüren, liegt die Quote der Gehetzten mit insgesamt 56 Prozent (19 % sehr häufig, 37 % oft) zwar auch sehr hoch, aber immer noch deutlich unter dem Anteil der Vergleichsgruppe.

Gestaltungsrechte in Sachen Balance-Bedingungen sind entscheidend

Arbeit auch von zu Hause aus, flexible Arbeitszeiten, Arbeit mit mobilen Kommunikationsmitteln wurden zumindest in der Öffentlichkeit bis vor Kurzem eher als Hilfen bei der Bewältigung der klassischen Vereinbarkeits-Anliegen betrachtet. (Diese sind übrigens immer noch in beträchtlichem Umfang unabgegolten, das sollte nicht übersehen werden, zumal es mittlerweile mit der wachsenden Gruppe von Beschäftigten, die außerberuflich Pflegeverantwortung übernehmen, neue Herausforderungen gibt.) Doch die Vor-

stellung, dass Laptops und Handys den Menschen die Freiheit geben, zu arbeiten, wann, wo und wie sie wollen, ist unvollständig. Das gilt nur dann, wenn sie auch das Recht haben, von dieser Freiheit nach ihren eigenen Maßgaben Gebrauch zu machen, und das unter Bedingungen, die sie auch beeinflussen können.

Das ist der Kerngedanke im Sinne der Guten Arbeit: Der Mensch muss nicht über jedes Seil gehen, das ihm, gleich in welcher Höhe, gespannt wird. Eine gelungene Work-Life-Balance lebt zentral von dem Vermögen, zwischen dem gut Machbaren und dem Unzumutbaren zu unterscheiden. Und sie realisiert sich über Einflussnahmen der jeweiligen Akteure und Gestaltungsrechte, die die Bedingungen der Balance selbst betreffen. Wobei jener Sektor, der im Arbeitsleben liegt, für die Beschäftigten ungleich mehr Gewicht hat, wie übrigens auch frühere Index-Umfragen ergeben haben (DGB-Index Gute Arbeit 2007): Je besser die Arbeitsbedingungen sind, desto ausgewogener sind in den Augen der Arbeitnehmer/-innen auch die Balancen.

Darum braucht es Regelungen, durch die gewährleistet ist, dass die Beschäftigten einen echten Zuwachs an Zeit- und Entscheidungssouveränität erfahren, Balance also wirklich gestalten können. Es reicht nicht, dass sie sich selbst Grenzen setzen, wie immer wieder empfohlen wird. Denn wenn abhängig Beschäftigte sich selbst Grenzen setzen, dann ziehen sie auch ihren Arbeitgebern welche. Deshalb braucht es arbeitsrechtlich verankerte Regelungen, z. B. zu den Erreichbarkeitsanforderungen, die es den Beschäftigten ermöglichen, von ihrem Recht, abzuschalten, auch wirklich Gebrauch machen zu können – Bestimmungen auf betrieblicher und gesellschaftlicher Ebene, die unter maßgeblicher Beteiligung der Arbeitnehmer/-innen erarbeitet werden. Als Grundlage dazu unerlässlich ist eine Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten. ■

Literatur

- BKK: *Gesundheitsreport 2011. Zukunft der Arbeit. Statistik und Analyse. Essen 2011*
- DGB-JUGEND: *Arbeitsqualität aus der Sicht von jungen Beschäftigten. 4. Sonderauswertung zum DGB-Index Gute Arbeit. Berlin 2012*
- DGB-INDEX GUTE ARBEIT GMBH: *Work-Life-Balance 2007: Der Report. Wie die Beschäftigten die Vereinbarkeit von Berufs-, Familien- und Privatleben beurteilen. Berlin 2008*
- DGB-INDEX GUTE ARBEIT GMBH: *Arbeitshetze, Arbeitsintensivierung, Entgrenzung. So beurteilen die Beschäftigten die Lage. Ergebnisse der Repräsentativumfrage 2011. Berlin 2012 a*
- DGB-INDEX GUTE ARBEIT GMBH: *Arbeitshetze, Arbeitsintensivierung, Entgrenzung – Mehrbeanspruchungen und Belastungskumulationen. Supplementband zur gleichnamigen Publikation. Berlin 2012 b*
- EHRENBERG, A.: *Das erschöpfte Selbst. Depression und Gesellschaft in der Gegenwart. Frankfurt/M. 2008*
- LANDESINSTITUT FÜR ARBEITSGESTALTUNG NORDRHEIN-WESTFALEN (LIA): *Fakten 7/2012, Düsseldorf 2012*
- VER.DI: *Daten zu Taten. Berlin 2011*
- VER.DI: *Ständig erreichbar, dauernd gehetzt. So beurteilen die Beschäftigten in den Dienstleistungs-Branchen die Lage. Reihe Arbeitsberichterstattung aus der Sicht der Beschäftigten. Berlin 2012*
- Weitere Informationen unter www.verdi-gute-arbeit.de