

Arbeitszeitlage und Entgrenzung in der Interaktionsarbeit

inter
aktions
arbeit
gestalten

Faktenblatt 02

Arbeitsbedingungen in der Interaktionsarbeit unterscheiden sich in einigen Aspekten von der Arbeit, die nicht mit oder an Menschen erfolgt. Dies liegt zum einen an den Anforderungen, die direkt aus der Interaktion mit KundInnen und ähnlichen Gruppen resultieren. Zum anderen ergeben sich gewisse Arbeitsbedingungen aber auch aus den gesellschaftlichen und organisationalen Rahmenbedingungen, in deren Kontext Interaktionsarbeit geleistet wird.¹

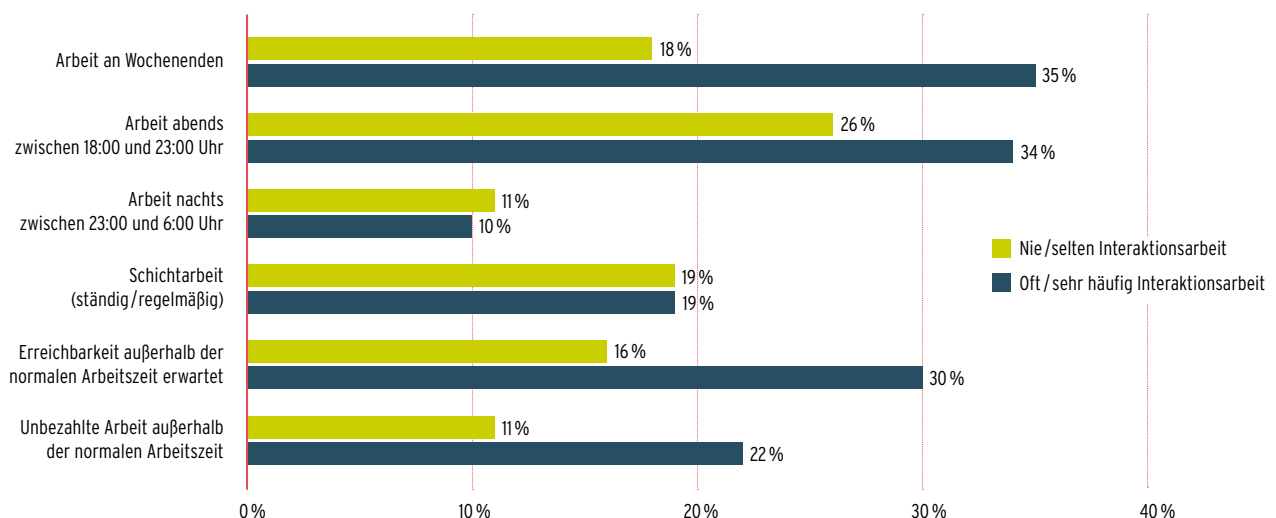
Ein Beispiel für besondere zeitliche Rahmenbedingungen ist, dass die Arbeit an und mit Menschen häufig mit atypischen Arbeitszeitlagen einhergeht, weil sie oft mit einer gewissen Versorgungsfunktion und dem Angebot von Dienstleistungen oder Gütern verbunden ist, die auch über die Normalarbeitszeiten hinaus nachgefragt werden.²

Verbreitung

Interaktionsarbeit leistende Beschäftigte³ arbeiten häufiger als andere Beschäftigte an Wochenenden und am Abend. Außerdem wird von ihnen deutlich häufiger

Erreichbarkeit und unbezahlte Arbeit außerhalb der Arbeitszeit erwartet (vgl. Abb. 1). Jene Arbeitsmerkmale können auch als Indikatoren für das Verschwimmen der Grenze zwischen Arbeit und Privatleben bzw. für die Entgrenzung der Arbeit angesehen werden.

Obwohl Nacht- und Schichtarbeit in einigen Branchen mit einem hohen Anteil an Interaktionsarbeit, wie z. B. in der Pflege, weit verbreitet ist, kommt Nacht- und Schichtarbeit im Durchschnitt aller Beschäftigten, die Arbeit an und mit Menschen leisten, nicht häufiger vor. So arbeitet etwa ein Fünftel der Beschäftigten - sowohl mit als auch ohne Interaktionsarbeit - in Schichtarbeit. Etwa 10 Prozent arbeiten nachts zwischen 23 und 6 Uhr (vgl. Abb. 1). Die Gründe für oft auftretende atypische Arbeitszeitlagen bei der Arbeit an und mit Menschen sind, ebenso wie die Interaktionsarbeit selbst, sehr heterogen. Bei einigen Berufsgruppen ist es die Notwendigkeit, gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen zu jeder Tages- oder Nachtzeit vorzuhalten (z. B. im Gesundheitswesen oder



Quelle: INIFES, Berechnung mit den Erhebungen zum DGB-Index Gute Arbeit 2017/2018 /2019 (designgewichtet).

Abb. 1 Arbeitszeitlagen* bei Interaktionsarbeit (sehr häufig / oft) im Vergleich zu anderen Beschäftigten

*Dargestellt sind sehr häufig / oft vorkommende Arbeitszeitlagen bzw. regelmäßige oder ständige Schichtarbeit.

im Polizeidienst), bei anderen findet die Leistungserbringung ebenfalls zum Teil am Wochenende oder am Abend statt, aber nicht „rund um die Uhr“ (z. B. im Einzelhandel, der Gastronomie, im öffentlichen Nahverkehr oder bei Kulturschaffenden). Dabei können auch über Interaktionen hinausgehende Arbeitsinhalte außerhalb der typischen Arbeitszeiten verrichtet werden, wie beispielsweise Korrekturarbeiten von Lehrkräften am Wochenende, an Feiertagen oder am Abend.⁴

Die nach Berufssektoren differenzierte Darstellung (Tab. 1) lässt erkennen, dass innerhalb der Gruppe der Beschäftigten mit Interaktionsarbeit in personenbezogenen und sonstigen wirtschaftlichen Dienstleistungen fast alle betrachteten Indikatoren überdurchschnittlich häufig auftreten - insbesondere Arbeit am Wochenende, aber auch Schichtarbeit, Arbeit am Abend und die Anforderung, außerhalb der normalen Arbeitszeit erreichbar zu sein. Unbezahlte Arbeit außerhalb der Arbeitszeit ist in personenbezogenen Dienstleistungsberufen, aber nicht in sonstigen wirtschaftlichen Dienstleistungen gehäuft zu beobachten. Obwohl Nachtarbeit insgesamt eher selten vorkommt, ist ein Drittel der Interaktionsarbeitenden in sonstigen wirtschaftlichen Dienstleistungsberufen davon

betroffen. Bei Interaktionsarbeitenden in Produktionsberufen treten atypische Arbeitszeitlagen unterdurchschnittlich häufig auf, gleiches gilt für Interaktionsarbeitende in kaufmännischen und unternehmensbezogenen Dienstleistungsberufen. Außerdem ist festzustellen, dass in IT- und naturwissenschaftlichen Dienstleistungen häufig erwartete Erreichbarkeit und unbezahlte Arbeit außerhalb der normalen Arbeitszeit zu beobachten sind, andere atypische Arbeitszeitlagen aber seltener als im Durchschnitt aller Befragten auftreten. Über die Berufssektoren hinweg betrachtet ist der konsistenteste Befund, dass erwartete Erreichbarkeit bei Interaktionsarbeit überdurchschnittlich häufig ist - lediglich für Interaktionsarbeitende in Produktionsberufen und kaufmännischen und unternehmensbezogenen Dienstleistungsberufen gilt dies nicht.

Fehlbeanspruchung durch atypische Arbeitszeitlagen und Entgrenzung

Neben der Verbreitung und Verteilung von Arbeitsanforderungen ist für die Gesundheit und Arbeitsfähigkeit die Fehlbeanspruchung⁵ der Beschäftigten durch die jeweiligen Arbeitsbedingungen relevant. Beispielsweise ist festzustellen, dass 35 Prozent der Beschäftigten mit

Tab. 1 Arbeitszeitlagen* und Entgrenzung bei Interaktionsarbeit (sehr häufig/oft) nach Berufssektoren (Heatmap**)

	Arbeit an Wochen- enden	Arbeit am Abend	Nacht- arbeit	Schicht- arbeit	Erreichbarkeit außerhalb der normalen Arbeitszeit	Unbezahlte Arbeit außerhalb der normalen Arbeitszeit
Alle Beschäftigten	29 %	32 %	10 %	19 %	25 %	18 %
Alle Beschäftigten mit Interaktionsarbeit	35 %	34 %	10 %	19 %	30 %	22 %
Produktionsberufe	17 %	16 %	4 %	8 %	28 %	15 %
Personenbezogene Dienstleistungsberufe	50 %	48 %	14 %	26 %	37 %	31 %
Kaufmännische und unternehmensbezogene Dienstleistungsberufe	24 %	27 %	2 %	14 %	23 %	19 %
IT- und naturwissenschaft- liche Dienstleistungsberufe	14 %	29 %	4 %	4 %	31 %	27 %
Sonstige wirtschaftliche Dienstleistungsberufe	49 %	38 %	33 %	36 %	30 %	13 %

Quelle: INIFES, Berechnung mit den Erhebungen zum DGB-Index Gute Arbeit 2017/2018/2019 (designgewichtet).

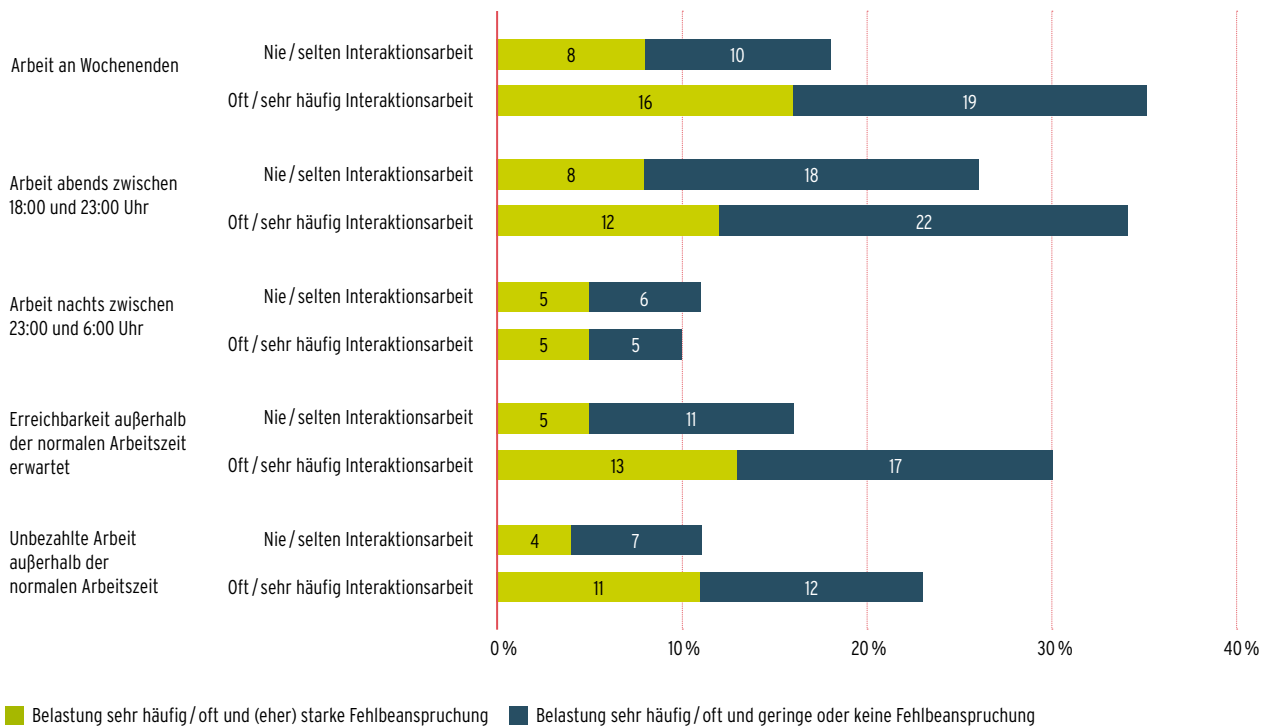
* Dargestellt sind sehr häufig/oft vorkommende Anforderungen der Arbeitszeitlage bzw. regelmäßige oder ständige Schichtarbeit.

** Rote Felder kennzeichnen häufigere und grüne Felder seltenere Anforderungen/Belastungen als im Durchschnitt aller Beschäftigten, wobei die Farbsättigung mit zunehmender Abweichung vom Mittelwert (Zeile 1) in Schritten von jeweils fünf Prozentpunkten zunimmt.

Interaktionsarbeit sehr häufig oder oft am Wochenende arbeiten (vgl. auch Abb. 1). Diese Gruppe setzt sich aus 19 Prozent zusammen, die sich dadurch nicht oder nur wenig negativ beansprucht fühlen und 16 Prozent, bei denen die Arbeit am Wochenende mit starker oder eher starker Fehlbeanspruchung einhergeht. Der Anteil der letztgenannten Gruppe ist damit doppelt so hoch wie bei Beschäftigten, die nur selten oder nie Interaktionsarbeit leisten (vgl. Abb. 2). Auch der Anteil der durch Arbeit am Abend negativ Beanspruchten ist unter Beschäftigten, die sehr häufig oder oft Interaktionsarbeit leisten (12%), höher als in der Vergleichsgruppe ohne bzw. mit nur seltener Interaktionsarbeit (8%). Bezüglich der Nachtarbeit ist kaum ein Unterschied zwischen den beiden Gruppen festzustellen. Deutlich fallen wiederum die Unterschiede bezüglich der Entgrenzung der Arbeitszeit durch Erreichbarkeitsanforderungen oder unbezahlte Arbeit außerhalb der normalen Arbeitszeit aus. Der Anteil der Beschäftigten, die sich dadurch stark oder eher stark negativ beansprucht fühlen, ist unter Interaktionsarbeitenden jeweils mehr als doppelt so hoch wie in der Vergleichsgruppe der anderen Beschäftigten.⁶

Die Beanspruchung der Beschäftigten höher ist, als dies bei anderen atypischen Arbeitszeitlagen der Fall ist. Wie die Abbildung zeigt, geben von den Beschäftigten mit Interaktionsarbeit, bei denen Nachtarbeit sehr häufig oder oft auftritt, 5 Prozent eine geringe bzw. keine und 5 Prozent eine starke oder eher starke damit verbundene Beanspruchung an. Von den Interaktionsarbeitenden, die sehr häufig oder oft nachts arbeiten, gibt somit rund die Hälfte (49%) eine starke oder eher starke daraus resultierende negative Beanspruchung an. Bei anderen Arbeitszeitlagen, wie auch bei den verwendeten Indikatoren für die Entgrenzung der Arbeit, liegt dieser Anteil etwas niedriger - insbesondere bei der Arbeit am Abend (Arbeit am Wochenende: 45%, Arbeit am Abend: 35%, unbezahlte Arbeit außerhalb der normalen Arbeitszeit: 48%, erwartete Erreichbarkeit außerhalb der normalen Arbeitszeit: 44%).⁷ Darüber hinaus fallen die entsprechenden Anteile in der Vergleichsgruppe der Beschäftigten ohne oder mit nur seltener Interaktionsarbeit für die atypischen Arbeitszeitlagen etwas (Arbeit in der Nacht: 47%, Arbeit am Wochenende: 42%, Arbeit am Abend: 31%) und für Indikatoren der Entgrenzung deutlich niedriger als bei Interaktionsarbeitenden aus (unbezahlte Arbeit außerhalb der normalen Arbeitszeit: 39%, erwartete Erreichbarkeit außerhalb der normalen Arbeitszeit: 33%).⁸

Darüber hinaus ist Abb. 2 indirekt zu entnehmen, dass die Bedeutung von Nachtarbeit für die negative Beanspruchung



Quelle: INIFES, Berechnung mit den Erhebungen zum DGB-Index Gute Arbeit 2017/2018/2019 (designgewichtet).

Abb. 2 Fehlbeanspruchung von Beschäftigten mit Interaktionsarbeit bei häufigem Auftreten von atypischen Arbeitszeitlagen und Entgrenzung*

* Wenn diese Anforderungen der Arbeitszeitlage oder Entgrenzung sehr häufig / oft auftreten.

Zusammenfassung und Ausblick

Beschäftigte, die Interaktionsarbeit leisten, sind häufig mit atypischen Arbeitszeitlagen konfrontiert und sind überdurchschnittlich von einer Entgrenzung der Arbeitszeit betroffen. Auch der Kontext der Interaktionsarbeit und damit verbundene Belastungen und Beanspruchungen müssen demnach bei der Analyse und Gestaltung von Interaktionsarbeit im Blick behalten werden. Entsprechend ihrer großen Heterogenität lassen sich auch innerhalb der Interaktionsarbeit Unterschiede hinsichtlich der Arbeitszeitlage und Entgrenzung beobachten: Besonders häufig sind atypische Arbeitszeitlagen in personenbezogenen Dienstleistungsberufen und den sogenannten sonstigen wirtschaftlichen Dienstleistungsberufen, während Aspekte der Entgrenzung der Arbeitszeit neben den personenbezogenen Dienstleistungsberufen vor allem in IT- und naturwissenschaftlichen Dienstleistungsberufen auftreten.

Von Beschäftigten, die sehr häufig oder oft Nacharbeit leisten, wird dies häufiger als negative Beanspruchung empfunden, als es bei anderen atypischen Arbeitszeitlagen der Fall ist. Bezogen auf alle Beschäftigten, die Interaktionsarbeit leisten, überwiegen allerdings Fehlbean-

spruchungen durch andere atypische Arbeitszeitlagen und durch die Entgrenzung der Arbeitszeit. Am höchsten ist der Anteil der aufgrund von Wochenendarbeit stark oder eher stark fehlbeanspruchten Interaktionsarbeitenden. Wie zudem gezeigt wurde, fallen die Anteile der negativ Beanspruchten bei Interaktionsarbeit wesentlich höher aus als in der Vergleichsgruppe der Beschäftigten ohne Interaktionsarbeit. Die deutlichsten Unterschiede von Interaktionsarbeit Leistenden zu anderen Beschäftigten zeigen sich bei der negativen Beanspruchung durch Arbeit und Erreichbarkeit außerhalb der normalen Arbeitszeit.

Ergänzend ist an dieser Stelle darauf hinzuweisen, dass sich die Beanspruchung von verschiedenen Beschäftigten bei gleicher Belastung unterscheiden kann. Einerseits in Abhängigkeit von der genaueren Tätigkeit und ihren Rahmenbedingungen, andererseits aber auch je nach der jeweiligen Lebenslage sowie auch individuell. Weitergehend empfiehlt es sich daher, auch mit diesen Aspekten zusammenhängende Unterschiede im Belastungsempfinden und in den Präferenzen der Beschäftigten bei der Analyse und Gestaltung von Arbeitszeitlagen und Entgrenzung in der Interaktionsarbeit zu berücksichtigen.

Quellen und weitere Informationen

- 1 Auf Besonderheiten bzw. wichtige Anforderungen, die sich aus der Interaktionsarbeit ergeben, wurde im einleitenden, ersten Faktenblatt dieser Reihe hingewiesen.
- 2 Dies gilt nicht nur für Interaktionsarbeit, sondern beispielsweise auch für bestimmte Teile der Produktion oder die Versorgung mit Infrastrukturgütern („Daseinsvorsorge“), wie z. B. die Wasserver- und -entsorgung.
- 3 Interaktionsarbeit ist im Folgenden operationalisiert als sehr häufig oder oft vorkommender, direkter Kontakt mit Kunden.
- 4 Die Formulierung im Fragebogen ist bewusst so gewählt, dass sowohl Arbeit inner- als auch außerhalb der geltenden Arbeitszeit erfasst wird.
- 5 Gemeint ist eine negative Fehlbeanspruchung, die umgangssprachlich als Belastung beschrieben und deshalb auch im Fragebogen so bezeichnet wird (Frage: „Belastet Sie das?“).
- 6 Die Kontrolle von Alter und Geschlecht der Befragten verändert die Befunde nur sehr geringfügig.
- 7 Für die Ausübung von Schichtarbeit wurde die Nachfrage zur daraus resultierenden negativen Fehlbeanspruchung („Belastet Sie das?“) nicht gestellt.
- 8 Bei diesen beiden Merkmalen bleiben auch unter Kontrolle von Alter und Geschlecht bedeutsame Unterschiede in ähnlicher Höhe bestehen.

Das Metaprojekt InWiGe (Interaktionsarbeit: Wirkungen und Gestaltung des technologischen Wandels) wird zusammen mit den Verbundprojekten im Förderschwerpunkt durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) im Rahmen des Programms „Zukunft der Arbeit: Arbeiten an und mit Menschen“ gefördert und vom Projektträger Karlsruhe (PTKA) betreut. Die Verbundprojekte des Förderschwerpunkts werden gleichzeitig durch den Europäischen Sozialfonds (ESF) gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.

GEFÖRDERT VOM

