

Arbeitsfähigkeit in der Interaktionsarbeit

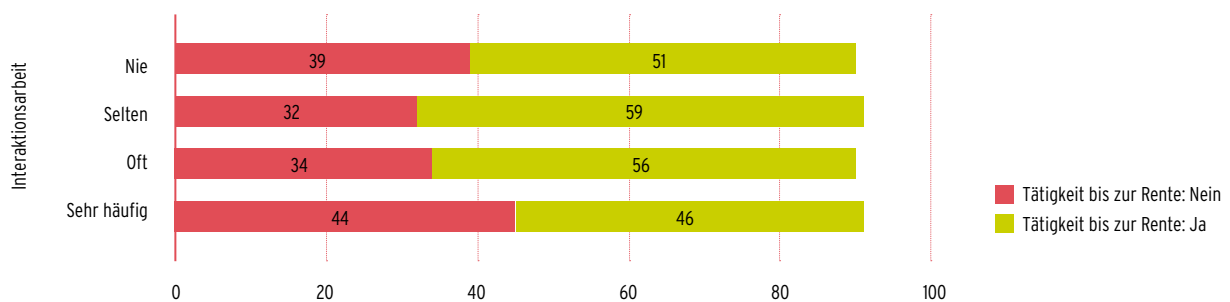
inter
aktions
arbeit
gestalten

Faktenblatt 05

Das Beschäftigungswachstum der vergangenen Jahre wurde in Deutschland insbesondere durch den Dienstleistungssektor vorangetrieben; interaktive Tätigkeiten bzw. die Arbeit an und mit Menschen sind kennzeichnend für diesen Wirtschaftsbereich. Entwicklungen wie der demografische Wandel sowie der zunehmende Fachkräftemangel könnten dem Beschäftigungswachstum entgegenstehen.¹ Dies unterstreicht die Wichtigkeit der Arbeitsfähigkeit von Beschäftigten, die Interaktionsarbeit leisten. Gemeint ist damit der Erhalt der langfristigen Arbeitsfähigkeit, die neben der Gesundheit auch durch die Passung von Arbeitsanforderungen und individuellen Leistungsressourcen bestimmt ist. In diesem Verständnis sind über die Gesundheit hinaus die Kompetenzen, Werte und Einstellungen der Beschäftigten sowie die Arbeitsbedingungen und die Arbeitsumgebung wichtige Aspekte, die die Arbeitsfähigkeit beeinflussen.² Dieses Faktenblatt befasst sich mit diesem Themenfeld im Zusammenhang mit Interaktionsarbeit. Die Resultate verdeutlichen, dass viele der identifizierten Aspekte, die die Arbeitsfähigkeit der Beschäftigten negativ beeinflussen, durch eine gesundheitsförderliche Arbeitsgestaltung adressiert werden können.

Arbeitsfähigkeit bei Interaktionsarbeit

Obwohl Interaktionsarbeit³ eine sehr heterogene Kategorie darstellt, die Beschäftigte aus fast allen Berufsgruppen und sowohl niedrig als auch hoch Qualifizierte umfasst, ist ein gewisser (u-förmiger) Zusammenhang zur Frage festzustellen, ob die derzeitige berufliche Tätigkeit nach eigener Einschätzung ohne Einschränkung bis zur Rente ausgeübt werden kann. Innerhalb der Interaktionsarbeitenden fällt der Zusammenhang zwischen der Häufigkeit von Interaktionsarbeit und der Einschätzung der Arbeitsfähigkeit bis zur Rente⁴ recht deutlich aus: je häufiger Interaktionsarbeit geleistet wird, desto kritischer wird im Durchschnitt die eigene Arbeitsfähigkeit bis zur Rente beurteilt. Beschäftigte, die nie beruflich mit betriebsexternen Personen Kontakt haben (am häufigsten in Produktionsberufen der Fall), schätzen Ihre Arbeitsfähigkeit im Durchschnitt allerdings nur etwas besser ein als Beschäftigte, die sehr häufig Interaktionsarbeit leisten (vgl. Abb. 1).⁵ Es ist anzunehmen, dass in dieser Gruppe - ähnlich wie bei sehr häufig Interaktionsarbeitenden - bestimmte Belastungen (z.B. körperliche Arbeitsanforderungen) oder mangelnde Ressourcen (z.B. geringe Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten) häufiger auftreten als im Durchschnitt der anderen Beschäftigten.



*Jeweils nicht dargestellt ist der restliche Anteil der Befragten mit der Antwort „weiß nicht“.
Quelle: INIFES, Berechnung mit DGB-Index Gute Arbeit 2012-2020 (designgewichtet).

Abb. 1 Einschätzung, ob die berufliche Tätigkeit ohne Einschränkung bis zum gesetzlichen Renteneintrittsalter ausgeübt werden kann, nach der Häufigkeit von Interaktionsarbeit (Anteile in Prozent)*

Potenzielle Gründe für geringere Arbeitsfähigkeit

Die in Abb. 1 beobachteten Ausprägungen der Arbeitsfähigkeit können nur indirekt der Interaktionsarbeit zugeschrieben werden: sie sind auch durch andere Merkmale der Tätigkeit der jeweiligen Beschäftigten oder weitere Rahmenbedingungen bedingt. Um mögliche Gestaltungspotenziale für eine verbesserte Arbeitsfähigkeit adressieren zu können, ist es nötig, die Faktoren zu kennen, die dafür eine Rolle spielen. Diesen Faktoren gehen wir im Folgenden sowohl auf Basis der bestehenden Literatur als auch mit eigenen empirischen Analysen nach.

Forschungsergebnisse (bezogen auf alle Beschäftigten) zeigen auf, dass körperliche Anforderungen^{6,7} und Schichtarbeit⁶ die krankheitsbedingte Frühberentung begünstigen. Für eine hohe Bedeutung körperlicher Anforderungen für die Arbeitsfähigkeit sprechen auch andere Analysen mit den hier verwendeten Umfragedaten⁸. Risikofaktoren für krankheitsbedingte Frühberentungen aus dem Bereich der psychosozialen Belastungen sind laut verschiedenen Studien geringer Handlungs- oder Entscheidungsspielraum⁶, geringe Kontrolle sowie eine Kombination aus hohen Anforderungen und niedriger Kontrolle⁹ bzw. mangelnde Kontrolle über die Arbeitsintensität⁷. Als Risiken gelten zudem auch Monotonie, Aspekte der Arbeitsorganisation und des Managements⁹ sowie Rollenkonflikte. Risikomindernde Effekte wurden für gutes Führungsverhalten⁷ nachgewiesen. Für hohe psychische Anforderungen ist die Befundlage gemischt: Je nach Operationalisierung konnte aber eine Erhöhung des Risikos für krankheitsbedingte Frühberentung ermittelt werden.⁹

Studien zur Interaktionsarbeit zeigen, dass einige dieser Risikofaktoren für die Arbeitsfähigkeit im Durchschnitt der Interaktionsarbeitenden häufiger vorkommen als bei anderen Beschäftigten: So haben körperliche Belastungen

bei vielen interaktiven Tätigkeiten eine große Bedeutung¹⁰ und treten - wie nicht dargestellte Auswertungen auf Basis der hier verwendeten Daten zeigen - in der Interaktionsarbeit im Durchschnitt häufiger als bei anderen Beschäftigten auf. Darüber hinaus sind die Arbeitsbedingungen in der Interaktionsarbeit zu einem höheren Anteil durch atypische Arbeitszeitlagen und der Erwartung geprägt, außerhalb der Arbeitszeit erreichbar zu sein.¹¹ Auch psychosoziale Belastungen wie widersprüchliche Arbeitsanforderungen und Arbeitsintensität sind in der Interaktionsarbeit häufig anzutreffen.^{10, 12} Nicht zuletzt werden vor allem soziale und emotionale Anforderungen als typisch für Interaktionsarbeit angesehen.¹⁰ Diese und ähnliche Merkmale kommen somit für eine Erklärung des Zusammenhangs zwischen Interaktionsarbeit und Arbeitsfähigkeit in Betracht. Darüber hinaus ist Interaktionsarbeit im Vergleich zu anderen Tätigkeiten aber auch mit Ressourcen wie einer hohen Identifikation mit der Arbeit verbunden.¹²

Im Folgenden wird untersucht, inwieweit die beobachteten Gruppenunterschiede in der Arbeitsfähigkeit durch verschiedene Arbeitsanforderungen und -ressourcen erklärt werden können (Mediationsanalyse)¹³. Aufgrund der Ergebnisse in Abb. 1 vergleichen wir sehr häufig Interaktionsarbeitende mit Beschäftigten, die selten oder oft Interaktionsarbeit leisten. Dieser Vergleich ist sinnvoll, um Hinweise auf Gestaltungsbedarfe zu erhalten, weil wir erhebliche Unterschiede¹⁴ in der selbst eingeschätzten Arbeitsfähigkeit zwischen diesen Gruppen beobachten. Weil es keine Gestaltungsoption ist, die Besonderheiten der Interaktionsarbeit abzuschaffen, ist dieser Vergleich zudem naheliegender als zu den nie Interaktionsarbeitenden, bei denen die Möglichkeit von interaktionsbezogenen Anforderungen und Ressourcen nicht bzw. nur eingeschränkt gegeben ist.¹⁵

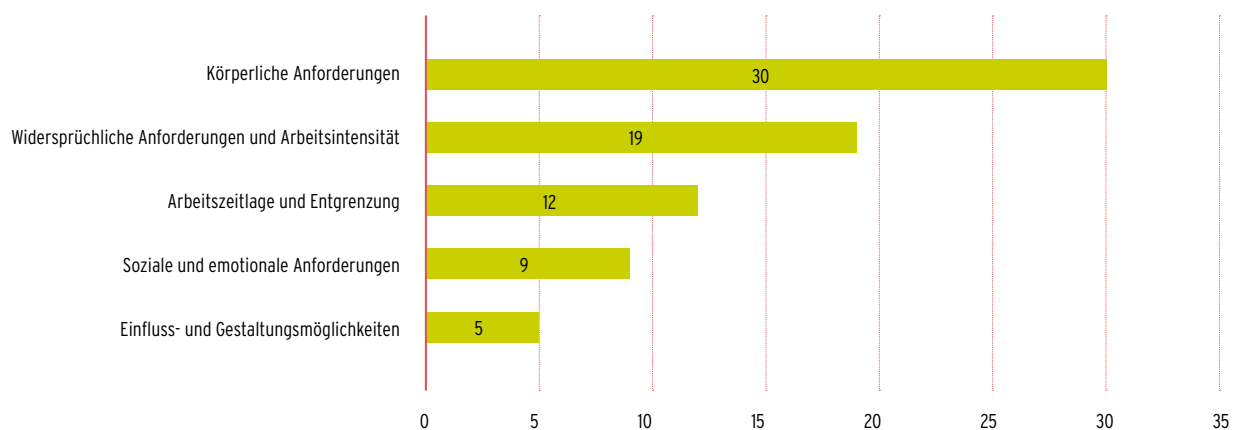
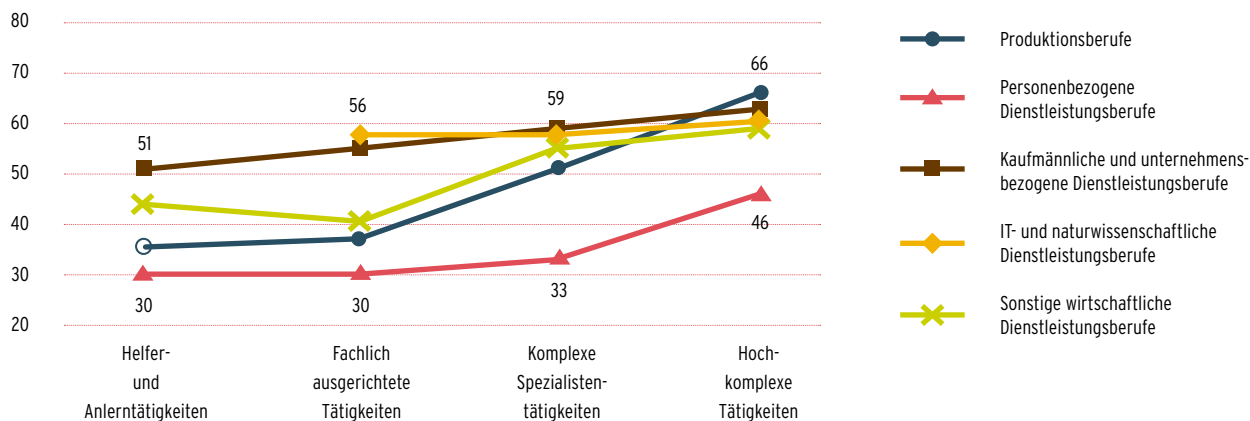


Abb. 2 Arbeitsbedingungen, die die geringere Arbeitsfähigkeit von sehr häufig Interaktionsarbeitenden im Vergleich zu selten oder oft Interaktionsarbeitenden erklären (Erklärungsanteile am Zusammenhang in %, totaler Effekt = 100 %)



○ Helfertätigkeiten in Produktionsberufen aufgrund geringer Fallzahlen nur eingeschränkt interpretierbar (50 > n < 100).
Quelle: INIFES, Berechnung mit DGB-Index Gute Arbeit 2012-2020 (designgewichtet).

Abb. 3 Sehr häufig Interaktionsarbeitende, die ihre jetzige Tätigkeit ohne Einschränkung bis zum gesetzlichen Renteneintrittsalter ausüben können, nach Anforderungsniveau und Berufssectoren (Anteile in Prozent)

Aus Gründen der Handhabbarkeit werden dabei Merkmalsbündel betrachtet.¹⁶ Insgesamt ist dabei - unter Kontrolle weiterer Merkmale⁵ - ein um 10 Prozentpunkte geringerer Anteil an sehr häufig Interaktionsarbeitenden (im Folgenden: Interaktionsarbeitende) zu beobachten, die davon ausgehen, ihre jetzige Tätigkeit uneingeschränkt bis zum gesetzlichen Renteneintrittsalter ausüben zu können.

Wie die Ergebnisse in Abb. 2 zeigen, gehen vor allem körperliche Anforderungen sowie Aspekte von widersprüchlichen Anforderungen und Arbeitsintensität (v. a. Zeitdruck, Qualitätsabstriche bei der Arbeit, widersprüchliche Anforderungen) damit einher, dass Interaktionsarbeitende seltener als die Vergleichsgruppe angeben, ihre jetzige Tätigkeit ohne Einschränkungen bis zur Rente ausüben zu können. Aber auch die Ausprägungen der Arbeitszeittage und Entgrenzung, der sozialen und emotionalen Anforderungen sowie der Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten tragen im Durchschnitt dazu bei. Die hier erfassten Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten begünstigen zwar die Arbeitsfähigkeit, sind bei Interaktionsarbeitenden jedoch geringer ausgeprägt als in der Vergleichsgruppe (v. a. selbstständige Arbeitsplanung und Einfluss auf die Arbeitszeit).

Den Ergebnissen zufolge kommen viele Risikofaktoren für die Arbeitsfähigkeit bei Interaktionsarbeitenden häufiger vor als in der Vergleichsgruppe, was den Zusammenhang zwischen Interaktionsarbeit und selbst eingeschätzter Arbeitsfähigkeit zu einem großen Teil erklären kann. Insgesamt erklären diese fünf Aspekte den Unterschied in der Arbeitsfähigkeit von sehr häufig Interaktionsarbeitenden im Vergleich zu selten oder oft Interaktionsarbeitenden zu 75 Prozent. Gleichzeitig unterstreichen die Ergebnisse, dass viele der identifizierten Risikofaktoren durch die Arbeitsgestaltung adressiert werden können.

Unterschiede innerhalb der Interaktionsarbeit

Auch innerhalb der untersuchten Gruppen gibt es deutliche Unterschiede. So spielt innerhalb der sehr häufig Interaktionsarbeitenden neben der Komplexität der Tätigkeit (Anforderungsniveau) auch der Beruf bzw. Berufssector eine wichtige Rolle für die Arbeitsfähigkeit (Abb. 3): Bei einem niedrigen Anforderungsniveau und in personenbezogenen Dienstleistungsberufen sind die niedrigsten Anteile von Interaktionsarbeitenden zu beobachten, die ihre uneingeschränkte Arbeitsfähigkeit bis zur Rente als gegeben ansehen. Gleichzeitig zeigen sich - wie vorherige Faktenblätter dieser Reihe unterstreichen - in personenbezogenen Dienstleistungsberufen die besonderen Anforderungen der Interaktionsarbeit in der Regel besonders deutlich.

Diskussion und Ausblick

Dass die Häufigkeit von Interaktionsarbeit mit einer geringeren durchschnittlichen Einschätzung der Arbeitsfähigkeit bis zur Rente zusammenhängt, ist angesichts der großen Heterogenität von Interaktionsarbeit bemerkenswert. Insbesondere Beschäftigte in personenbezogenen Dienstleistungsberufen mit sehr häufiger Interaktionsarbeit beurteilen ihre eigene Arbeitsfähigkeit kritisch. Die vorgestellten Analysen weisen darauf hin, dass viele der Aspekte, die zu einer geringeren Arbeitsfähigkeit führen, gestaltbar sind und von der betrieblichen Praxis adressiert werden können. Denn die im Durchschnitt geringere Arbeitsfähigkeit von Interaktionsarbeitenden lässt sich zu großen Teilen durch körperliche Anforderungen, widersprüchliche Anforderungen und Arbeitsintensität, atypische Arbeitszeittagen und Entgrenzung, soziale und emotionale Anforderungen sowie mangelnde Einfluss- und Gestaltungsmöglichkeiten erklären. Wichtig für die menschengerechte und gesundheitsförderliche Gestaltung von Interaktionsarbeit sind demnach sowohl „klassische“

(z.B. körperliche Anforderungen) als auch stärker interaktionsbezogene Arbeitsbelastungen (soziale und emotionale Anforderungen). Die Stärkung der Arbeitsfähigkeit von Interaktionsarbeitenden durch die betriebliche Praxis ist nicht nur möglich, sondern insbesondere vor dem Hintergrund aktueller Entwicklungen (demografischer Wandel, Fachkräftemangel) auch nötig.

Einschränkend ist darauf hinzuweisen, dass Kausalanalysen mit Querschnittsdaten immer Grenzen gesetzt sind:

Es kann nicht ausgeschlossen werden, dass unbeobachtete Merkmale eine Rolle für die festgestellten Zusammenhänge spielen. Die vorgestellten Analysen zur Interaktionsarbeit und Arbeitsfähigkeit weisen allerdings eine hohe inhaltliche Plausibilität auf. Vertiefende Forschungsfragen wie z.B. eine detailliertere Betrachtung des Zusammenhangs von Interaktionsarbeit und Arbeitsfähigkeit einschließlich der nie Interaktionsarbeitenden sowie der genaueren Rolle von einzelnen Belastungen, Ressourcen und Berufen, müssen in diesem Rahmen jedoch offen bleiben.

Quellen und weitere Informationen

- 1 Schwahn, F.; Mai, C. M. & Braig, M. (2018). Arbeitsmarkt im Wandel - Wirtschaftsstrukturen, Erwerbsformen und Digitalisierung. WISTA, 3, 24-39.
- 2 Tempel, J. & Ilmarinen, J. (2013). Arbeitsleben 2025. VSA-Verlag, Hamburg.
- 3 Hier und im Folgenden ist Interaktionsarbeit als beruflicher Kontakt zu Personen außerhalb des eigenen Betriebs definiert.
- 4 Bitte denken Sie einmal an Ihre aktuelle Arbeit und Ihren Gesundheitszustand: Meinen Sie, dass Sie unter den derzeitigen Anforderungen Ihre jetzige Tätigkeit bis zum gesetzlichen Rentenalter ohne Einschränkung ausüben könnten? (Antwortmöglichkeiten: Ja/Nein/Weiß nicht).
- 5 Diese (und die folgenden) Ergebnisse bestätigen sich auch unter Verwendung von Kontrollvariablen (Altersgruppen, Geschlecht, Anforderungsniveau, Ausüben einer Führungsfunktion, Betriebsgröße, Vollzeit-/Teilzeitbeschäftigung, Verbeamtung, Befristung, Zeitarbeit, Erhebungsjahr).
- 6 Boedeker, W.; Friedel, H.; Friedrichs, M. & Röttger, C. (2008). The impact of work on morbidity-related early retirement. J Public Health 16, 97-105.
- 7 Emberland, J. S.; Nielsen, M. B. & Knardahl, S. (2017). Psychological, social, and mechanical work exposures and disability retirement: a prospective registry study. BMC public health, 17(1), 56.
- 8 Holler, M.; Krüger, T. & Mußmann, F. (2014). Die Weiterentwicklung des DGB-Index Gute Arbeit. Z. Arb. Wiss. 68, 163-174.
- 9 Dragano, N. & Schneider, L. (2011). Psychosoziale Arbeitsbelastungen als Prädiktoren der krankheitsbedingten Frühberentung. Die Rehabilitation 50 (1), 28-36.
- 10 Böhle, F.; Stöger, U. & Wehrich, M. (2015). Interaktionsarbeit gestalten. Vorschläge und Perspektiven für humane Dienstleistungsarbeit. Edition Sigma, Berlin.
- 11 Holler, M. & Dörflinger, N. (2022). Arbeitszeitlage und Entgrenzung in der Interaktionsarbeit: InWiGe Faktenblatt 02.
- 12 Holler, M. & Dörflinger, N. (2022). Interaktionsarbeit als besondere Form der Erwerbsarbeit. In: BMAS/BAuA (Hrsg.), Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit - Berichtsjahr 2021, S. 47-52.
- 13 Zur Methodik: Breen, R.; Karlson, K. B. & Holm, A. (2013). Total, Direct, and Indirect Effects in Logit and Probit Models. Sociological Methods & Research, 42(2), 164-191.
- 14 Im Vergleich mit Beschäftigten, die selten oder oft Interaktionsarbeit leisten, geben sehr häufig Interaktionsarbeitende um 11 Prozentpunkte seltener an, bis zur Rente arbeitsfähig zu sein.
- 15 Gemäß der hier verwendeten Definition wird Interaktionsarbeit innerhalb des Betriebs nicht erfasst. Diese kann mit ähnlichen Anforderungen verbunden sein, wie Interaktionsarbeit mit Personen von außerhalb des Betriebs.
- 16 Die Bündelung der Merkmale entspricht den „Kriterien der Arbeitsqualität“ des DGB-Index Gute Arbeit (vgl. Endnote 8). Von den betrieblichen Sozialleistungen wurden nur Angebote der Gesundheitsförderung berücksichtigt. Verwendet wurden dichotomisierte Merkmale (Teilung der vierstufigen Skalen in der Mitte).

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

