

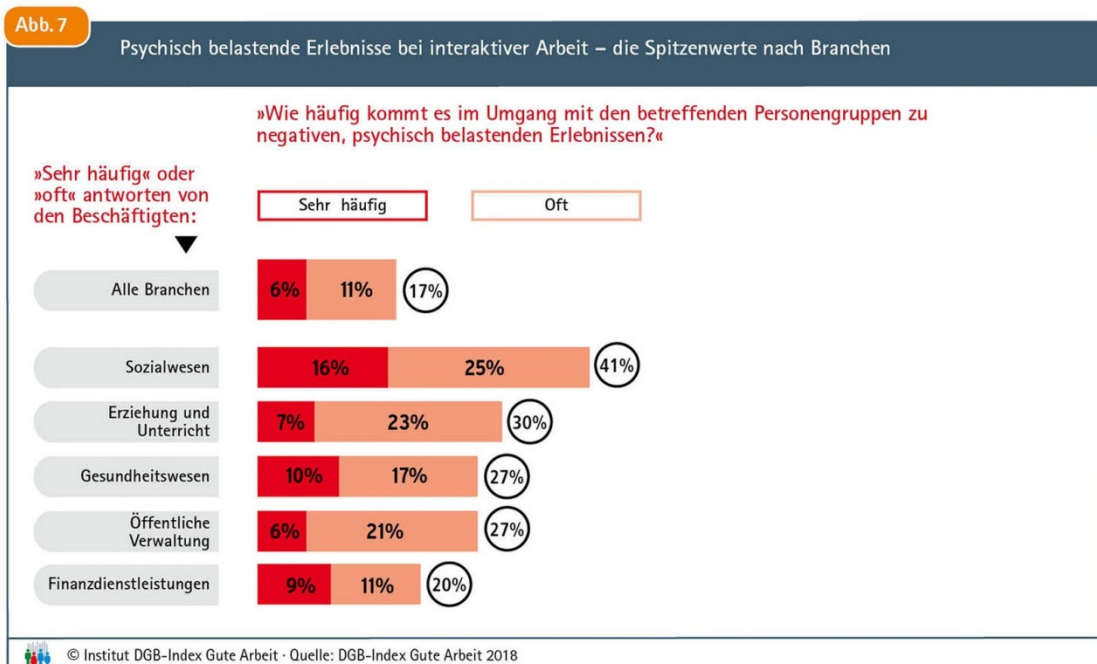
## DGB-Index Gute Arbeit - Interaktive Arbeit belastet besonders

Wer mit Menschen arbeitet, ist höheren emotionalen Anforderungen ausgesetzt. Doch im Einkommen schlägt sich das nicht angemessen nieder. Ergebnisse des DGB-Index´ 2018.

Das Gesundheits- und Sozialwesen basiert in weiten Teilen auf „Interaktionsarbeit“: Die allermeisten Beschäftigten stehen in direktem Kontakt mit Patient/innen, Kindern oder Klient/innen. Das kann einerseits eine Ressource sein. So erklären im aktuellen DGB-Index Gute Arbeit drei von vier Befragten, die sehr häufig oder oft mit anderen Menschen arbeiten, ihre Tätigkeit sei gesellschaftlich nützlich. Andererseits ergeben sich daraus besondere emotionale Anforderungen. So berichten 35 Prozent, sie müssten während der Arbeit sehr häufig oder oft ihre Gefühle verbergen, elf Prozent müssen eine herablassende Behandlung durch andere erleben.

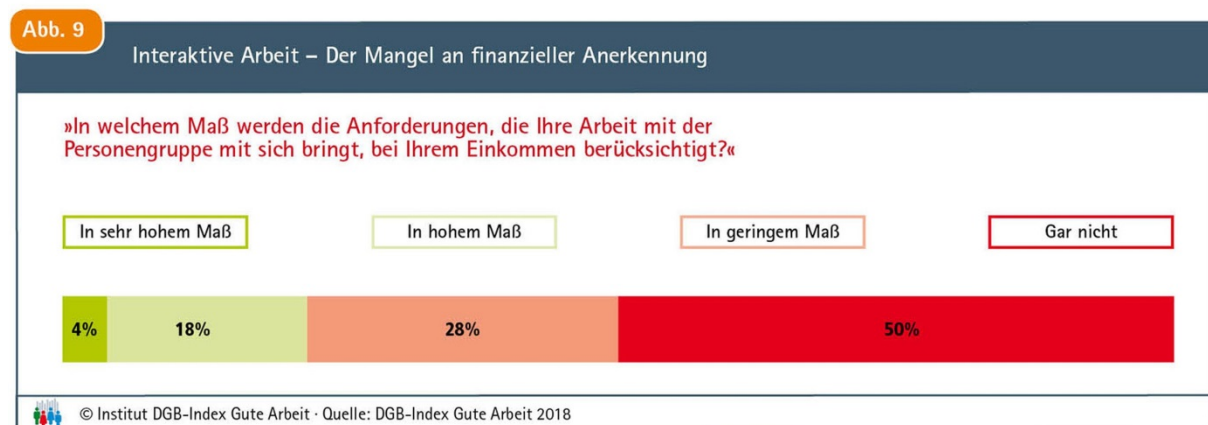
Die Repräsentativbefragung von gut 8.000 abhängig Beschäftigten aller Branchen, Einkommens- und Altersgruppen zeigt auf, dass im Gesundheits-, Sozial- und Erziehungswesen psychisch belastende Erlebnisse besonders häufig sind. „Solche Erlebnisse können durch Verschiedenes ausgelöst werden: im Extremfall durch tätliche Angriffe, denen sich eine wachsende Zahl Beschäftigter insbesondere im öffentlichen Dienst ausgesetzt sieht“, heißt es in dem vom DGB am Donnerstag (22. November 2018) veröffentlichten Report. Zuletzt hatten auch Beschäftigte aus psychiatrischen Einrichtungen und Rettungsdiensten über eine Zunahme von Gewalt berichtet.

Emotionale Belastungen entstünden zudem „durch Beleidigungen, aggressives Verhalten und Missachtungen, aber auch durch die Wahrnehmung von sozialem Elend, Krankheit und Tod bei der Klientel sowie das Bewusstsein, unter den gegebenen Verhältnissen nur unzureichend helfen zu können“, so die Autoren des DGB-Reports. Im Gesundheitswesen und im Bereich Erziehung und Unterricht berichten 27 bzw. 30 Prozent der Befragten, dass es sehr häufig oder oft zu solchen belastenden Erlebnissen kommt. Im Sozialwesen sind es sogar 41 Prozent, während der Durchschnitt aller Branchen bei 17 Prozent liegt.



## DGB-Index Gute Arbeit 2018 DGB-Index Gute Arbeit

Laut DGB-Index hängen diese Belastung mit den Arbeitsbedingungen zusammen: „So sind die Streitigkeiten und Konflikte, wie aus anderen Quellen bekannt, häufig durch Personalmangel mitbedingt; die Qualitätsabstriche bei der Arbeit – ein Ärgernis für Beschäftigten mit einem hohen Arbeitsethos (...) – resultieren aus einem zu hohen Arbeitspensum.“ Deutlich wird auch, dass die hohe Beanspruchung nicht angemessen honoriert wird. So sind 78 Prozent der Beschäftigten mit Interaktionstätigkeiten der Meinung, dass die besonderen Anforderungen an ihre Arbeit bei der Bezahlung gar nicht oder nur in geringem Maße berücksichtigt werden.



DGB-Index Gute Arbeit 2018

## DGB-Index Gute Arbeit 2018 DGB-Index Gute Arbeit

Auch um die Unterstützung des Arbeitgebers für Beschäftigte, die psychisch belastenden Erlebnissen mit Klient/innen oder Patient/innen ausgesetzt sind, ist es schlecht bestellt. Im Gesundheits- und Sozialwesen erklären 60 bzw. 54 Prozent, sie erhielten von ihrem Arbeitgeber nur geringe oder gar keine Unterstützung. Im Bereich Erziehung und Unterricht sind es 74 Prozent, was nur noch in der Handelsbranche übertroffen wird. Zudem fühlen sich Beschäftigte, die durch ihre Tätigkeit direkten Kontakt zu anderen haben, deutlich häufiger gehetzt (58 Prozent) als andere (42 Prozent). Neben Zeitmangel trägt laut Befragung zu dem Stress bei, dass viel Zeit für Dokumentation aufgewendet werden muss und gemessen am Arbeitspensum zu wenig Personal da ist.

Der ver.di-Vorsitzende Frank Bsirske betonte bei der Vorstellung des Reports, Arbeit mit intensivem Kunden- oder Patientenkontakt stelle hohe Anforderungen an die sozialen und emotionalen Fähigkeiten der Beschäftigten – etwa in der Kindererziehung oder der Alten- und Krankenpflege. „Fakt ist aber, dass ausgerechnet diese gesellschaftlich wichtigen Tätigkeiten zu geringe Wertschätzung erfahren.“ Am deutlichsten werde dies bei der geringen Entlohnung. „Nötig ist daher eine deutliche Aufwertung dieser Berufe und Tätigkeiten, eine Personalbemessung, die einer zugewandten Arbeit mit Klienten und Patienten gerecht wird, und eine deutlich bessere Bezahlung.“

DGB-Index Gute Arbeit: <https://index-gute-arbeit.dgb.de/+ +co+ +2710716a-e72f-11e8-891f-52540088cada>