

Beschäftigungsstrukturen im Dienstleistungssektor

Holger Malterer

I. Seit Jahren gilt:

Nur 1/3 unserer Kolleginnen und Kollegen gehen gesund in Rente.
Berufsbedingte Erkrankungen werden meist nicht anerkannt und verrentet.
Die Ursächlichkeit der Arbeitsbedingungen ist zu selten nachweisbar und die Berufskrankheiten-Liste umfaßt nur ca. 50 Krankheiten. Andere werden kaum anerkannt.

Wollen wir uns im Dienstleistungssektor mit diesem Zustand nicht abfinden, müssen wir uns die Statistik genauer ansehen.

1999 waren Hauptursachen der angezeigten BKn bei Einzelhandels- und VerwaltungsBG:

Hauterkrankungen	43,7%	1528
Bandscheibenerkrankungen	16,6%	580
Atemwegserkrankungen	9,5%	332
Lärm	6,7%	236

Also nach wie vor in den klassischen Bereichen.

Wo ist hier die Antwort der Arbeitswissenschaft?

II. Zunehmende Internationalisierung der Märkte, Wandel von der industriellen Produktion zur Dienstleistungs- und Wissensgesellschaft und rasante Einführung neuer Informations- und Kommunikationstechnik mit Handyboom und Internet-Nutzung bestimmen nicht nur unser Leben, sondern auch unsere Arbeit.

In neuen Tätigkeitsfeldern entstehen spezifische, neue Belastungen wie in Call-Centern

an Telearbeitsplätzen

in Software, IT und Multimediabetrieben

mit Zunahme von Teilzeitarbeit, Leiharbeit, neue Selbständigkeit, neuen Arbeitszeitmodellen oder Arbeit ohne Ende.

Der Siebensturentag der Gewerkschaften und der Achtsturentag der arbeitswissenschaftlichen Standards bleiben auf der Strecke. Arbeit bis zum Projektende ist keine Seltenheit mehr.

Wo sind hier die Antworten der Arbeitswissenschaft?

III. Arbeitsteilig organisierte Industriebetriebe werden meist streng hierarchisch geführt und entwickelten sich durch Rationalisierungen ständig weiter.

Anders im Dienstleistungssektor.

Kommunikative Arbeit bei personenbezogenen Diensten wird in direkter Beziehung zu Kunden -Patienten – Kollegen geleistet.

Es geht nicht um die Produktion eines materiellen Gutes, sondern um die Befriedigung sozialer, kultureller und psychischer Bedürfnisse.

Dies fordert die persönliche Beteiligung des jeweiligen Dienstleisters in anderer, intensiver Weise heraus.

Ein Werkstück bearbeiten kann man erfolgreich auch ohne innere Beteiligung.

Dies ist bei der Dienstleistung unmöglich.

Um Patienten zu pflegen, Kinder zu unterrichten, Kunden zu beraten, im Orchester zu spielen bedarf es einer inneren Beteiligung.¹⁾

Dies ist elementarer Teil der Anforderungen dieser Arbeit und erfordert entsprechend soziale Kompetenz.

Somit müssen die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen Arbeitsbedingungen haben, die sie in die Lage versetzen, ihre Persönlichkeit in der Arbeit entfalten zu können und dabei gesund zu bleiben.

Diese Anforderungen treffen auf gleiche Bedürfnisse bei den Beschäftigten nach Identifikation in der Arbeit, Selbständige Aufgabenerledigung und Eigenverantwortung.

Unternehmen steigern ihren wirtschaftlichen Erfolg, wenn sie durch z.B. Gesundheitsförderung die Motivation, Kreativität, Leistungsbereitschaft und Produktivität steigern.¹⁾

Gesundheit, Motivation sowie Kreativität und damit Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter ist die wichtigste Wertschöpfungsquelle eines Unternehmens. Um diese zu erhalten, ist eine den Erfordernissen entsprechende und ganzheitliche zielgerichtete Prävention Voraussetzung, so der aktuelle Jahresbericht des Berufsgenossenschaftlichen Arbeitsmedizinischen Dienstes an dessen Mitgliederversammlung ich eigentlich heute teilnehmen sollte.

Das Zusammentreffen von betrieblichen Erwartungen und individuellen Ansprüchen bedeutet aber keine absolute Übereinstimmung der Interessen. Überführte Interessengegensätze zwischen Leitung und Beschäftigten werden nicht automatisch in einen harmonischen Gleichklang verwandelt.

Es bedarf liebe Kolleginnen und Kollegen, meine Damen und Herren

einer Erweiterung von Selbst- und Mitbestimmungsrechten und entsprechenden Möglichkeiten sowohl im Kleinen am Arbeitsplatz, in

¹⁾ Siehe Prof. Martin Baethge, Sofi, 2001

¹ . BAD – Jahresbericht 00/01 – Bonn – 2001, Seite 6f

der Arbeits- oder Projektgruppe als auch in den übergeordneten Entscheidungsebenen der Betriebe und Dienststellen. Diese Erkenntnisse sollten Arbeitswissenschaftler berücksichtigen, dann würden sie uns brauchbare beteiligungsorientierte Ansätze schaffen.

Gefahren lauern in der Überforderung und Selbstausbeutung durch Arbeit ohne Ende, wie wir es in der New Ökonomie erleben. Deshalb wird ver.di mit den Personal- und Betriebsräten der Arbeit auch hier ein gesundes Maß geben müssen. Wir werden aber gemeinsam dafür streiten müssen, dass in der Arbeit eine Herausforderung steckt – dass sogenanntes Flow-Erlebnis. Wo sind im Dienstleistungsbereich die arbeitswissenschaftlichen Grenzwerte für Belastung und Beanspruchung?

Überforderte oder kranke Beschäftigte können ihren Kunden, ihren Patienten, ihren Klienten keine optimale Dienstleistung bieten. Dies müssen Sie, meine sehr geehrten Damen und Herren Arbeitswissenschaftler, zusammen mit ver.di in der Bevölkerung klar machen und damit Verständnis für die oben genannten Forderungen erzielen.¹ Entsprechende Dienstleistung kann nicht zum Nulltarif angeboten werden und eignet sich auch nicht für ständige Privatisierungsdrohungen.

Ein weiterer Gesichtspunkt heißt Globalisierung. Klaus Friebe, der ehemalige streitbare Leiter der Technologiestiftung S-H hat deutlich gemacht, dass früher die Gesellschaft die Wirtschaft und die Wirtschaft die Technologie beeinflusst habe. Dies habe sich vor dem Hintergrund der Internationalisierung der Wirtschaft umgekehrt. Die Einflußnahme der Wirtschaft auf politische Entscheidungen und gesellschaftliche Entwicklungen nimmt immer mehr zu. Warum können wir dann nicht wenigstens in der von uns beeinflussbaren öffentlichen Wirtschaft und im Arbeits- und Gesundheitsschutz andere Wege gehen? Die Europäisierung dieses Bereiches gibt uns entsprechende Möglichkeiten.

IV. Nur starke einheitliche wandlungsfähige Gewerkschaften werden in der Zukunft die Interessen der Beschäftigten nach sicheren Einkommen und Arbeitsplätzen, gegen Überforderung, Stress und Mobbing, nach Qualifikation und Gesundheitsschutz machtvoll vertreten können. Wir haben in den letzten Wochen und Monaten in vielen Aktionen unsere Handlungsfähigkeit unter Beweis gestellt, in neue Branchen,

¹ Prof. Baethge, ebenda

bei neuen Beschäftigungsverhältnissen,
 ja immer mehr auch in Unternehmen der New Ökonomie,
 mit einer erfolgreichen Qualifizierungsoffensive in der Medienwirtschaft
 zusammen mit dem Arbeitgeberverband. Hier ging es darum, die
 Qualität der Arbeit zukunftssträftig in den sich wandelnden,
 neuorganisierten und orientierten Branchen den Anforderungen für
 Arbeitnehmer und Arbeitgeber gerecht zu werden
 mit der Durchführung der Betriebsratswahl bei Pixelpark, dem
 Flaggschiff der New Ökonomie und zahllosen anderen neuen Betrieben
 und damit auch Fragen der Arbeitszeit und sonstiger
 Arbeitsbedingungen einer betrieblichen Regelung zuzuführen.
 mit der Organisation der Tarifrunde für die Kinobeschäftigten fast
 ausschließlich über das Internet,
*(mit dem Patenmodell zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen und
 zur Bildung von Betriebsräten bei Schlecker)*
 um einige markante Beispiele zu benennen.

ver.di kann nur durch politische Stärke Verbesserungen in wichtigen
 gesellschaftlichen Bereichen erzielen.

V. Wo mein Beratungsschwerpunkt früher in Tarif- und
 Eingruppierungsfragen lag, stehen heute Mobbing, Gesundheitsschutz
 überwiegend am Bildschirm und Konfliktlösungen im Vordergrund .
 Aber nicht nur bei mir.

Nach Inkrafttreten des Arbeitsschutzgesetzes, welches auch für den
 Öffentliche Dienst gilt, hat das Thema Arbeits- und Gesundheitsschutz
 ständig an Bedeutung zugenommen.

Eine Betriebsrätebefragung des WSI belegt, das
 der Arbeitsschutz als Problembereich von 24% in den Jahren 1994-97 auf
 51% in den Jahren 98/99 hochgeschneilt ist.
 Hintergrund sind der thematisierte Leistungsdruck und die Änderung
 der Arbeitsorganisation.
 Arbeitsschutz ist das Feld, die dem sich am stärksten betriebliche
 Auseinandersetzungen ergeben haben.
 1994-97 bei 24% der Befragten und
 98/99 bereits 52%.

Das Interesse an den neuen Möglichkeiten, die sich für die betriebliche
 Interessenvertretung aus der Arbeitsschutzreform ergeben, sind stark
 angewachsen.

Somit sind hohe Erwartungen an die Arbeitswissenschaften
 entstanden,
 aber das Durchsetzungspotential ist ebenfalls gewachsen.

Lassen Sie mich mit einem guten Beispiel schließen:

Als Anfang der 90iger Jahren der Streit in der Wissenschaft um die Gefahren
 der Lösemittel haben wir uns in der **Druckindustrie** zusammengerauft.
 Gemeinsames Ziel: Verringerung der Lösemittelbelastung in der Luft.

Instrument: Verabredung aller in der Branche

Die Lösemittelhersteller haben bessere Produkte angeboten, die Maschinenhersteller haben die Maschinen entsprechend bebaut und wir in den Betrieben haben lernen müssen mit neuem Handling zu arbeiten.

Das Ergebnis:

Gefährlichere AI und AII Produkte sind von 1995 bis 2000

von 60,7% auf 28,3% zurückgegangen.

Wir Gewerkschaften wollen Prävention bei allen arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren und eine ganzheitlich menschengerechte Gestaltung der Arbeit unter direkter Beteiligung unserer Kolleginnen und Kollegen.

Wir wollen eine gesunde Arbeitswelt.

Gehen wir diesen Weg gemeinsam.

Neues ausprobieren für die Gesundheit unserer Kolleginnen und Kollegen.

Es ist wie im Winter.

Im Schnee ist man seiner Spur immer einen Schritt voraus.