Arbeitsbelastung

geschrieben von sekretariat@oeffentlichespersonal.ch | März 17, 2020

Der VPOD hat Ende letzten Jahres die Resultate einer umfangreichen Mitgliederumfrage zur Befindlichkeit am Arbeitsplatz publiziert. Wir danken unseren Kolleginnen und Kollegen vom VPOD, insbesondere Georg Christen, Christine Flitner, Tanja Lantz und Christoph Schlatter für diese ausgezeichnete Arbeit und das Einverständnis, die Ergebnisse auch bei uns veröffentlichen zu dürfen – sie sind hoch interessant und sagen einiges über die Befindlichkeit der Mitarbeitenden des öffentlichen Dienstes am Arbeitsplatz. Die Umfrage basiert auf 3500 Rückmeldungen und ist damit repräsentativ. Aber lesen sie selbst.

Die Ergebnisse in Kürze

Zwar sind 68 Prozent der knapp 3750 Antwortenden «übers Ganze gesehen» mit ihrer Arbeitssituation zufrieden, und 76 Prozent sind mehr oder weniger gesund. Trotzdem: Bei der Arbeit fühlen sich 67 Prozent gestresst, und für 54 Prozent ist die Zufriedenheit in den letzten 4 Jahren gesunken. Kein Wunder: Einen Anstieg der psychischen Belastung am Arbeitsplatz bejahen 74 Prozent.

Die Hinweise, woher diese Belastungen kommen, sind eindeutig. Offenkundig liegt es nicht an den Kolleginnen und Kollegen, mit denen sich 94 Prozent recht oder sogar sehr gut verstehen. Es liegt meist auch nicht an der Chefin oder am Chef – 61 Prozent stellen den Vorgesetzten ein gutes oder sehr gutes Zeugnis aus. Woher also kommen Stress und psychische Belastung? Es sind volle 84 Prozent, die eine Zunahme der administrativen Aufgaben festgestellt haben. Gleichzeitig erhielt die Aussage «Für den eigentlichen Inhalt meiner Arbeit habe ich zu wenig Zeit» eine Zustimmungsquote von 63 Prozent; 60 Prozent beklagen übermässige Zergliederung und Zerstückelung der Arbeit. Besonders betroffen von dieser

«Abkehr vom Eigentlichen» sind die Bereiche Gesundheitswesen, Schule und Sozialbereich.

Die Belastung hat Folgen in der Freizeit. Dabei ist die Abgrenzungsproblematik infolge moderner Technologie zwar spürbar, aber (noch) nicht ganz so dramatisch wie befürchtet. 41 Prozent geben an, zumindest gelegentlich in der Freizeit zu arbeiten. Für die Ferien sinkt der Wert auf 27 Prozent.

«Nach einem normalen Arbeitstag bin ich meistens so müde, dass ich mich nicht mehr zu Aktivitäten aufraffen kann»: Dieser Aussage stimmen 24 Prozent voll und 42 Prozent eher, total also zwei Drittel zu. Ein überwiegender Teil der Menschen, die im Service public in der Schweiz arbeiten, ist am Feierabend zu müde fürs Kino, fürs Konzert, zum Tanzengehen oder für Sex. Das ist ein bestürzender Befund, erst recht im Licht der Vermutung, dass diese Erschöpfung nicht in erster Linie damit zu tun hat, dass man sich im Kernbereich der Arbeit verausgabt hat. Sondern dass sie schlechter Arbeitsorganisation, dauernden Störungen und bürokratischen Zumutungen geschuldet ist.

Der VPOD verlangt: 1. Flexibilität ja, aber nicht einseitig zugunsten des Arbeitgebers. 2. Mehr Schutz für private Zeit. 3. Konzentration aufs Eigentliche und Senkung der bürokratischen Anforderungen speziell im Gesundheits-, Sozial- und Bildungswesen. 4. Bessere Organisation, Planbarkeit, Mitsprache – und kürzere Arbeitszeiten.

Zu müde fürs Kino

Zu müde fürs Kino. Oder für Sex. Zwei Drittel der Antwortenden in der VPOD-Befindlichkeitsumfrage geben an, sich nach einem normalen Arbeitstag kaum mehr zu Aktivitäten aufraffen zu können. Am meisten stresst die ausufernde Bürokratie, die vom Kerngeschäft ablenkt.

1. Gesundheit und Stress

Die Umfrage spricht dafür, dass eine Mehrheit der Befragten eine recht robuste Natur besitzt. 76 Prozent, also mehr als drei Viertel, fühlen sich zumindest leidlich, lediglich 3 Prozent eindeutig nicht gesund. Dabei sind die Herausforderungen im Beruf hoch – für 42 Prozent betrifft das auch den körperlichen Bereich. Während aber die Ansprüche an die Physis für eine überwiegende Mehrheit (69 Prozent) konstant geblieben sind, haben die psychischen Belastungen zugenommen. Dieser Befund ist überaus deutlich: Drei Viertel (74 Prozent) geben an, dass in ihrem Job die psychische Belastung in den letzten 4 Jahren grösser geworden ist. Übrigens: Die Schweizerische Gesundheitsbefragung 2017, im August 2019 veröffentlicht, kommt zu einem ähnlichen Ergebnis und hält fest, dass Stress und psychische Belastung seit der letzten Untersuchung 2012 klar zugenommen haben.

Die genauere Analyse nach Altersgruppen und Geschlecht zeigt, dass Frauen in der Frage der psychischen Belastung tendenziell etwas stärkere Angaben machen als Männer. Erstaunlich mag sein, dass es überproportional die jüngeren Männer und die Frauen der Gruppe 55 plus sind, die sich über eine Zunahme der psychischen Belastung beklagen. Was die Branchen anbelangt, so sind die typischen Frauenbranchen besonders stark durch eine Zunahme der psychischen Belastung geprägt. Im Sozialbereich inklusive Kinderbetreuung bejahen dies bei Männern und Frauen je 75 Prozent, in der Schule je 76 Prozent. Geschlechtsspezifisch ist der Befund im Gesundheitswesen, wo die Frauen (82 Prozent) deutlich stärker als die Männer (75 Prozent) von einer Zunahme der psychischen Herausforderungen sprechen. Möglicher Hintergrund: Frauen sind im Gesundheitswesen stärker in Berufen und Positionen, wo die Emotionen von Patientinnen, Vorgesetzten, Kolleginnen und Angehörigen direkt und ungefiltert spürbar sind. Männer sind möglicherweise eher an Orten und in Jobs, wo sie diese psychische Last etwas gedämpft wahrnehmen. Aber das ist Spekulation. Keine Spekulation ist dies: Eher oder eindeutig gestresst sind bei der Arbeit zwei Drittel (67 Prozent) der

Antwortenden. Trotzdem geben ebenso viele (68 Prozent) an, dass sie mit ihrer Arbeitssituation eher oder ganz zufrieden sind. Daraus lässt sich folgern, dass ein grosser Teil der Gestressten mit leichtem oder sporadischem Stress im Allgemeinen gut umgehen kann, dass ihnen die Freude an der Arbeit noch nicht verloren gegangen ist.

2. Ab- und Entgrenzung

Dass die Entgrenzung der Arbeit durch die digitalen Medien voranschreitet, dürfte unumstritten sein. Schon die Einführung des Telefons im Privathaushalt hat es dem Arbeitgeber erleichtert, Angestellte zu Sondereinsätzen aufzubieten. Vor der Einführung des Mobiltelefons gab es allerdings ein Recht auf Unerreichbarkeit, das heute zunehmend verlorengeht. Noch verstärkt wird die Entwicklung durch Dienste wie WhatsApp: Es ist sehr viel bequemer, eine Pflegefachfrau per WhatsApp-Nachricht «aus dem Frei zu holen», als sie in einem direkten telefonischen Gespräch darum zu bitten. Je nach Betriebsklima ist es so oder so schwer bis unmöglich, dann Nein zu sagen. Diese Entgrenzung wird auch in unserer Umfrage sichtbar. Die Ferien, in denen eigentlich keine Rückkoppelung mit dem Arbeitgeber stattfinden dürfte, sind dabei vergleichsweise noch am stärksten geschützt. Es sind «nur» 8 Prozent, die in den Ferien beruflich erreichbar sind (weitere 18 Prozent haben «trifft eher zu» angekreuzt). Mit anderen Worten: Für drei Viertel der Antwortenden (76 Prozent) sind die Ferien weitgehend, für noch die Hälfte vollkommen von Beruflichem befreit – abgesehen natürlich von den Träumen und Alpträumen, die einen auch im Hotelbett an der Adria oder in der Walliser Ferienwohnung einholen können. Die Erreichbarkeit ist das eine, die «gefühlte» Verpflichtung, noch Arbeiten zu vollenden, Telefonate zu führen oder Mails zu checken, etwas anderes. Von dieser – möglicherweise nicht explizit angeordneten – Arbeit zuhause sind deutlich mehr Personen betroffen: Für 18 Prozent ist das Alltag, bei weiteren 23 Prozent kommt es nicht selten vor. Erhellend ist auch der Vergleich zwischen geforderter und selbstgenutzter

Flexibilität. Der VPOD hat seit je gesagt, dass er sich nicht gegen flexiblere Arbeitszeitmodelle sperrt, sofern die Flexibilität eine gegenseitige ist. Es darf nicht sein, dass lediglich der Arbeitgeber profitiert und unterschiedlichen Arbeitsanfall auf diese Weise «elegant» auf die Beschäftigten überwälzt. Sondern es gehört dazu, dass auch private Bedürfnisse, sei es ein verlängertes Wochenende für eine Reise, sei es kurzfristig freie Zeit für Betreuungs- oder Pflegeaufgaben, von dieser Flexibilität profitieren. Dass die Balance hier nicht stimmt, belegt die Umfrage. 63 Prozent geben an, dass von ihnen Flexibilität erwartet wird, nur 52 Prozent können auch ihrerseits – «für eigene Bedürfnisse und Verpflichtungen» – von Flexibilität profitieren.

3. Das Arbeitsumfeld

Die Umfrage hat vielerlei Rückmeldungen ergeben, die die Arbeitswelt als nicht sehr angenehmen Ort schildern. Daher sticht ein Ergebnis besonders positiv hervor: Unter den Kolleginnen und Kollegen herrscht am Arbeitsplatz ein gutes Einvernehmen. Es sind 94 Prozent, die sich mit den Kolleginnen und Kollegen gut verstehen; fast die Hälfte, nämlich 48 Prozent, stimmt der Aussage sogar ohne jeglichen Vorbehalt zu. Wenn es also Schwierigkeiten am Arbeitsplatz gibt, dann haben diese mutmasslich nichts mit Konflikten auf der gleichen Hierarchiestufe zu tun. Etwas wahrscheinlicher ist es, dass die oder der Vorgesetzte daran (mit)schuld ist. Aber auch den Chefinnen und Chefs stellen die Umfrageteilnehmenden zu 61 Prozent ein übers Ganze gesehen gutes Zeugnis aus, immerhin 17 Prozent sogar ein sehr gutes. Praktisch deckungsgleich (62 Prozent Zustimmung) ist das Bild, wenn danach gefragt wird, ob man mit Problemen oder Anregungen an vorgesetzter Stelle Gehör findet. Der negative Extremwert – Ärger mit der Chefin, das Gefühl, beim Vorgesetzten auf Granit zu beissen – liegt zwischen 14 und 11 Prozent.

4. Die negativen Faktoren

Woher also kommt der breit empfundene Stress? Warum klagt eine

grosse Mehrheit über die Zunahme der psychischen Belastung? Die Umfrage liefert einen überaus deutlichen Hinweis. Nur auf eine einzige Frage im gesamten Fragebogen ging die extreme Antwort («trifft vollkommen zu») häufiger ein als ihr milderes Pendant («trifft eher zu»). Und zwar bei jener nach der Administration. Dass diese zugenommen hat, bestätigen 84 Prozent der Antwortenden, das sind fünf Sechstel. Nur gerade 4 Prozent finden, das treffe überhaupt nicht zu, 12 Prozent finden: eher nicht. Aber über die Hälfte, volle 51 Prozent, stimmen mit der Aussage völlig überein. Die Umfrage bestätigt damit sehr klar: Sachfremde Elemente, neben-, vor- und nachgeordnete Arbeiten fressen jene Zeit und jene Energie auf, die man sich gerne fürs Kerngeschäft bewahrt hätte. Es gibt weitere Punkte, die, wenn auch nicht mit gleicher Deutlichkeit, in eine ähnliche Richtung weisen. Ebenfalls gut wahrnehmbar ist die Empfindung, für die eigentlichen Inhalte der Arbeit zu wenig Zeit zu haben.

Dieser Aussage stimmt eine knappe Zweidrittelmehrheit (63 Prozent) zu, etwas weniger als einem Viertel (23 Prozent) spricht sie sogar aus dem Herzen. Immerhin noch 60 Prozent bestätigen die Aussage, wonach die Arbeit durch äussere Einflüsse stark zergliedert und zerstückelt ist, «so dass ich mich oft nur schwer auf einen Gegenstand oder ein Gegenüber konzentrieren kann». Und ebenfalls noch eine mehrheitliche Zustimmung findet die Aussage «Ich kann meine Arbeit nicht so machen, wie ich es mir vorstelle und wie ich es gelernt habe». Eine Analyse nach Branchen zeigt, dass die Überadministration sich zumal in den typischen Frauenberufen und Frauenbranchen breitmacht, zu denen man heute auch die Schule zählen muss, daneben der Sozial- und der Gesundheitsbereich. Der Unterschied zwischen den Geschlechtern ist im Sozialbereich geringfügig, deutlicher im Gesundheitswesen und in der Schule, wo die Frauen eine Zunahme der Administration etwas häufiger beklagen oder unter ihr stärker leiden als die Männer. Als Beispiel einer Branche, wo die Bürokratisierung nur als geringes Problem erscheint, ist der Verkehrsbereich daneben

gestellt. Es ist davon auszugehen, dass insbesondere die Wagenführerinnen und Chauffeure am Steuer ihres Gefährts im Normalfall hier wenig Probleme haben, weil während des Fahrens ihre volle Aufmerksamkeit dem Verkehr gilt. Zwar ist dieser – mit telefonierend vors Tram stolpernden Fussgängerinnen und rowdyhaft die Regeln missachtenden Velofahrern – zweifellos dichter und unberechenbarer geworden, zumal in den Innenstädten. Aber alle genannten Erscheinungen gehören «zum Verkehr» und sind nicht «artfremd». Ablenkung ist dort auch sozusagen von Amtes wegen unerwünscht und wird möglichst vermieden – auch wenn die Schilder «Bitte während der Fahrt nicht mit dem Wagenführer sprechen» an vielen Orten abmontiert sind. Hier kann man aber mit Fug und Recht die Frage stellen, warum diese (nahezu) vollständige Konzentration auf eine Tätigkeit oder einen Gegenstand anderen Berufsgruppen nicht ebenfalls zugestanden wird, wenigstens phasenweise.

Interessant sind diese drei Branchen auch hinsichtlich ihrer Antworten zum Kernauftrag: Bleibt dafür genügend Zeit, oder verlieren sich die Beschäftigten in Tätigkeiten, die nicht zu ihrem eigentlichen Dossier gehören? Auch in diesem Punkt ist das weibliche Geschlecht mit deutlicheren Aussagen vertrete als das männliche. Am engsten beieinander liegen die Geschlechter im Sozialbereich.

5. Nach Feierabend

Die Umfrage erlaubt die Aussage, dass die Kolleginnen und Kollegen abends (oder nach Feierabend) ziemlich groggy sind. Der Satz «Nach einem normalen Arbeitstag bin ich meistens so müde, dass ich mich nicht mehr zu Aktivitäten aufraffen kann» findet eine Zustimmungsrate von 66 Prozent. Das heisst: Ein überwiegender Teil jener Menschen, die im Service public in der Schweiz arbeiten, sind abends (oder bei Schichtschluss) zu müde fürs Kino, fürs Konzert oder für Sex. Mehr als Nudeln mit Fertigsauce kochen? Im Sportverein mitmachen? In einem Chor singen? Tanzen gehen? Ein Viertel (24 Prozent) ist dazu normalerweise nicht mehr in der Lage. Das halten wir für einen

bestürzenden Befund. Erst recht im Licht der Mutmassung, dass die Erschöpfung in vielen Fällen nicht daher stammt, dass sich die Leute in ihrer eigentlichen Arbeit verausgabt hätten – sondern in sachfremden Zumutungen, in dauernder Störung, in administrativem Overkill. Dabei ist der Unterschied zwischen den Geschlechtern nicht riesig, aber bemerkenswert. Es sind mehr Frauen, die abends total oder etwas erschöpft sind, und es sind mehr Männer, die noch «handlungsfähig» sind. (Natürlich ist nicht auszuschliessen, dass «Aktivität» geschlechtsspezifisch interpretiert wurde: Wenn er Fussballgucken als Aktivität einordnet . . .) Man kann sich darüber wundern oder auch nicht: Wer zuhause minderjährige Kinder zu betreuen hat, ist nicht mehr und nicht weniger kaputt als Menschen ohne solche Aufgaben. Die Erschöpfung kommt aus dem Job, so viel ist klar. Da ist es nicht verwunderlich, dass Frauen, sofern sie die Hauptlast im Carebereich tragen, Pensumsreduktionen anstreben.

6. Das Fazit

Es ist etwas faul im Service public, wenn die berufliche Belastung Tag für Tag die gesamte Energie frisst, so dass die Beschäftigten Abend für Abend als Couch Potatoe enden. Der Zustand ist besonders darum nicht hinnehmbar, weil die Müdigkeit mutmasslich zu einem grossen Teil aus Nebensächlichem und Zusätzlichem, aus schlechter Arbeitsorganisation und unzureichend getesteten EDV-Programmen herrührt.

Für den VPOD ist klar: Stress ist kein Einzel-, sondern ein Massenphänomen. Es braucht klarere Grenzen, kürzere Arbeitszeiten. Die Planbarkeit muss verbessert werden, die Mitsprache ausgebaut. Die Beschäftigten eignen sich nicht als Versuchskaninchen für unausgegorene Digitalexperimente: Sie brauchen auch im Beruf Zeit fürs Wesentliche.

Umfrage und Text: Georg Christen, Christine Flitner, Tanja Lantz, Christoph Schlatter