

**Referat auf der GfA Konferenz  
am 11. Oktober 2001 in Kiel**

Referent: Holger Malterer, Klausdorf  
Bezirksgeschäftsführer von verdi Kiel-Plön,  
Vorstandsmitglied der BG Druck und Papierverarbeitung,  
ehemaliger alternierender Vorsitzender des Beirates für Arbeitsschutz des Landes  
Schleswig-Holstein

## Anforderungen an die Arbeitswissenschaft -Erwartungen der Kunden

# Beschäftigungsstrukturen im Dienstleistungssektor

### *Anrede*

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 BK<sub>n</sub> 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.<sup>1)</sup>

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.<sup>1</sup>

**Zitat:**

*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.

---

<sup>1)</sup> Siehe Prof. Martin Baethge, Sofi, 2001

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

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 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.

IV. Gefahren lauern in der Überforderung und Selbstausschöpfung 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, zusammen mit  
ver.di in der Bevölkerung klar machen und damit  
Verständnis für die oben genannten Forderungen erzielen.<sup>1</sup>  
Entsprechende Dienstleistung kann nicht zum Nulltarif  
angeboten werden und eignet sich auch nicht für ständige  
Privatisierungsdrohungen.

V. Ein weiterer Gesichtspunkt heißt Globalisierung.

Klaus Friebe, der ehemalige streitbare Leiter der  
Technologie- stiftung 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?

---

<sup>1</sup> Prof. Baethge, ebenda

VI. Die Europäisierung dieses Bereiches gibt uns entsprechende Möglichkeiten.

Nur starke einheitliche wandlungsfähige Gewerkschaften werden in der Zukunft die Interessen der Beschäftigten nach sicheren Einkommen und Arbeitsplätzen, gehen 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, 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 anzupassen
- mit der Durchführung der Betriebsratswahl bei Pixelpark, dem Flaggschiff der New Ökonomie und zahllosen anderen neuen Betrieben und damit haben wir auch Fragen der Arbeitszeit und sonstiger Arbeitsbedingungen einer betrieblichen Regelung zugeführt.

- mit der Organisation der Tarifrunde für die Kinobeschäftigten fast ausschließlich über das Internet,

um einige markante Beispiele zu benennen.

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

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 für Betriebsräte 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, auf dem sich am stärksten betriebliche Auseinandersetzungen ergeben haben.

1994-97 bei 24% der Befragten und  
1998/99 bereits bei 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 auch 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 entflammte,  
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 gebaut 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.**