



Kurzfassung der Vorträge

Referentin: Prof. Dr. Eva Bamberg Universität Hamburg, FB Psychologie

Titel: Bei Bedarf einsatzbereit: Rufbereitschaft und Gesundheit

Rufbereitschaft: Verbreitung, Folgen und Handlungsmöglichkeiten

Eva Bamberg, Niklas Friedrich, Monika Keller, Tim Vahle-Hinz & Jan Dettmers
Universität Hamburg, Arbeits- und Organisationspsychologie

Einleitung

Veränderungen der Erwerbsarbeit, besonders Flexibilisierung der Arbeit, haben dazu geführt, dass die - bereits in der Vergangenheit häufig durchlässigen - Grenzen zwischen Erwerbsarbeit und anderen Lebensbereichen in jüngerer Zeit zunehmend unklarer geworden sind.

Eine Variante der Arbeitszeitflexibilisierung ist Rufbereitschaft. Rufbereitschaft bedeutet, dass Arbeitnehmer verpflichtet sind, auf Abruf die Arbeit aufzunehmen. Die Beschäftigten, die Rufbereitschaft haben, können sich an einem Ort ihrer Wahl befinden, vorausgesetzt sie sind erreichbar und reaktionsbereit. Einsätze während der Rufbereitschaft, nicht aber die gesamte Phase der Erreichbarkeit, gelten als Arbeitszeit. Rufbereitschaft wird häufig im Rahmen von Tarifverträgen, Betriebsvereinbarungen und Arbeitsverträgen geregelt. Die Arbeit im Rahmen eines Einsatzes wird in der Regel vergütet, die Rufbereitschaftsphase wird pauschal abgegolten. Nach Tobsch et al. praktizieren ca. 60% der Betriebe in Deutschland Rufbereitschaft, ca. xx. Personen arbeiten in Rufbereitschaft. Zur Wirkung von Rufbereitschaft liegen nur wenige Untersuchungsergebnisse vor. Gestaltungsempfehlungen, die auf gesicherten Ergebnissen basieren, können deshalb kaum formuliert werden. Um diese Lücke zu schließen, führten wir in Hamburg das Verbundvorhaben „Flexibilität und Verfügbarkeit durch Arbeit auf Abruf“ (RUF) durch. Im Folgenden werden einige Ergebnisse zur Wirkung von Rufbereitschaft zusammenfassend wiedergegeben.

Wirkung von Rufbereitschaft

Modellen zu Arbeit und Gesundheit folgend, können Belastungen und hohe Anforderungen negative Wirkungen auf Gesundheit und Wohlbefinden haben. Ressourcen können negative Effekte von Arbeitsbedingungen abmildern; in diesem Zusammenhang kommt den Erholungsmöglichkeiten besondere Bedeutung zu. Die Wirkung von Erholung betrifft kurzfristige und langfristige Folgen der Arbeitsbedingungen. Kurzfristige Folgen, wie z.B. Ermüdung, erhöhter Blutdruck oder Befindensbe-



eintrüchtigungen sind reversibel, wenn die Beschäftigten nicht länger den Anforderungen und Belastungen ausgesetzt sind. Ist Erholung unzureichend, dann entwickeln sich langfristige Folgen, Gesundheitsprobleme entstehen. Ein wesentlicher Aspekt der Erholung ist der inhaltliche Abstand, die Distanzierung zu den Anforderungen und Belastungen des Arbeitsplatzes.

Während der Rufbereitschaftsphase müssen die Beschäftigten entweder zur Verfügung stehen oder sie haben zusätzliche Anforderungen zu bewältigen. Rufbereitschaft bedeutet somit, dass entweder die Erholungsmöglichkeiten durch mögliche Arbeitsanforderungen eingeschränkt sind oder dass die Arbeitsanforderungen erhöht sind. Da die Beschäftigten verfügbar sein müssen, sind Aufenthaltsort und Tätigkeit nur mit Einschränkungen frei wählbar. Unter diesen Bedingungen dürfte eine Distanzierung von der Arbeit und damit Erholung nur eingeschränkt möglich sein.

Unsere Untersuchungsergebnisse zeigen, dass Rufbereitschaft mit eingeschränkter Erholung verbunden ist, und beeinträchtigende Wirkungen auf Wohlbefinden hat. Rufbereitschaft ist ferner mit erhöhten Konflikten in der Familie verbunden. Die Wirkungen bestehen mit und ohne Arbeitseinsätze. Die Einschränkungen durch Rufbereitschaft sind für die Betroffenen am Wochenende gravierender als unter der Woche.

Im Rahmen ihrer Rufbereitschaft erlebten die Betroffenen sowohl positive als auch negative Aspekte: Im Zuge einer generellen Einschätzung der Rufbereitschaft gaben mehr als ein Drittel der Befragten unserer Untersuchung an, dass sie Rufbereitschaft als (eher) große Belastung erleben würden. Es gab aber auch positive Aspekte von Rufbereitschaft. Sie können dadurch gegeben sein, dass die Beschäftigten in der Rufbereitschaft einen Vorteil für sich bzw. ihren persönlichen oder beruflichen Werdegang sahen, oder dass die Rufbereitschaft als sinnvoll und wichtig angesehen wurde. Dies wurde von ca. der Hälfte der Befragten so gesehen. Nahezu die Hälfte der Befragten sah es als (eher) selbstverständlich an, dass sie in Rufbereitschaft arbeiten.

In unserer Auswertung zeigten sich bedeutsame Einflüsse der Dienstplanung auf Konflikte mit der Familie, auf Befindensbeeinträchtigungen sowie auf die Erholung der Beschäftigten während der Rufbereitschaft. Die Beschäftigten, die über eine für sie günstige Diensterteilung berichteten, wiesen an Tagen, an denen sie Rufbereitschaft leisteten, weniger negative Auswirkungen auf als diejenigen, bei denen die Diensterteilung ungünstig abließ.

Unsere Untersuchungsergebnisse zeigten ferner, dass Einflussmöglichkeiten auf die Diensterteilung negative Wirkung von Rufbereitschaft auf Konflikte zwischen Arbeit und Familie abmildern und sich positiv auf die erlebte Kontrolle der Betroffenen über ihre Freizeit auswirkt.

Die Auswertungen zeigten, dass die kurzfristige Übernahme von unerwarteten Rufbereitschaftsdiensten zu erhöhter Beanspruchung sowie einer verminderten Schlafqualität in Rufbereitschaft führt. Das bedeutet, dass die kurzfristige Übernahme unerwarteter Rufbereitschaftsdienste die negativen Auswirkungen der Rufbereitschaft verstärken. Dem gegenüber erweist es sich als günstig,



wenn die Möglichkeit besteht, dass Beschäftigte einen Rufbereitschaftsdienst kurzfristig mit Kollegen tauschen können, sofern dies aus persönlichen bzw. privaten Gründen erforderlich wird.

Über die konkrete Dienstplangestaltung hinaus haben weitere organisationale Bedingungen einen Einfluss darauf, wie sich Rufbereitschaft auf die Erholung, das Wohlbefinden sowie den Konflikt mit dem Familien- und Privatleben auswirkt. So zeigte unsere Untersuchung, dass ca. die Hälfte der Befragten die (Zuteilung zur) Rufbereitschaft als gerecht empfanden. Es zeigte sich ferner, dass eine transparente und faire Gestaltung von Entscheidungsprozessen und faires Verhalten der Vorgesetzten potenzielle negative Wirkungen von Rufbereitschaft abmindern und daher gefördert werden sollten. Ähnliche Ergebnisse ergeben sich hinsichtlich sozialer Unterstützung.

Kommt ein Abruf in einer ungelegenen Situation, wird bedeutsam, ob die Beschäftigten die Option haben, einen Ruf abzulehnen bzw. an Kollegen weitergeben zu können. Besteht die Möglichkeit der Rufweitergabe an einen Kollegen, vermindert dies die Wirkung von Rufbereitschaft auf Befindensbeeinträchtigungen und reduziert den negativen Effekt von Rufbereitschaft auf die Erholung der Betroffenen. Das heißt, dass diejenigen, die einen Ruf weitergeben können, während der Rufbereitschaft weniger beeinträchtigt sind und sich besser erholen können als ihre Kollegen, die diese Möglichkeit nicht haben. Generell sind Vorhersehbarkeit und Beeinflussbarkeit der Rufbereitschaft wichtige Faktoren, die mögliche negative Wirkungen mindern können.

Wie bei Tätigkeiten während der regulären Arbeitszeit können auch bei Rufbereitschaftseinsätzen Belastungen (z.B. Zeitdruck, qualitative Überforderung) auftreten, die mit negativen (gesundheitlichen) Folgen im Zusammenhang stehen. Die Arbeit kann aber auch positive Aspekte, d.h. Ressourcen enthalten, wie z.B. Handlungs- und Entscheidungsspielräume sowie soziale Unterstützung. Belastungen verstärken die beeinträchtigenden Wirkungen von Rufbereitschaft, Ressourcen können zum einen die negative Wirkung von Rufbereitschaft abpuffern und zum anderen haben sie per se einen positiven Effekt auf die Gesundheit.

Gestaltung von Rufbereitschaft

Zusammenfassend zeigen unsere Ergebnisse, dass es zahlreiche vor allem betriebliche, aber auch außerbetriebliche Bedingungen gibt, die die Wirkung von Rufbereitschaft beeinflussen. Eine Gestaltung dieser Bedingungen dürfte wesentliche Auswirkungen auf das Erleben und die Folgen von Rufbereitschaft haben.



Thematische Schwerpunkte der Gestaltung von Rufbereitschaft

Beteiligung und Mitbestimmung

- Einfluss auf Einführung der Rufbereitschaft
- Transparenz
- Einfluss auf Arbeitszeit, Rufbereitschaft und Arbeitseinsätze

Arbeitszeit

- Arbeitszeit (allgemein)
- Arbeitszeit (bezogen auf Rufbereitschaft)
Häufigkeit, Länge, Lage, Anzahl der Rufbereitschaft/Arbeitseinsätze
Anzahl der aufeinanderfolgenden Rufbereitschaften/Arbeitseinsätze
- Ruhezeiten

Arbeitstätigkeit und Arbeitsbedingungen

- Arbeitstätigkeit allgemein
- Arbeitseinsätze
- Rufbereitschaftsphase

Vergütung

Legitimität

- der Rufbereitschaft
- der Arbeitsaufgaben

Motivation und Qualifikation

- Intrinsische und extrinsische Motivatoren
- Berufliche und persönliche Weiterentwicklung

Organisationskultur

(modifiziert nach Keller et al., 2011, S. 738)

Literatur

Keller, M., Bamberg, E., Friedrich, N., Dettmers, J. & Vahle-Hinz, T. (2011). Gesundheitsgerechte Gestaltung von Rufbereitschaft. In E. Bamberg, A. Ducki & A.-M. Metz (Hrsg.), *Handbuch Gesundheitsförderung und Gesundheitsmanagement in der Arbeitswelt*. Göttingen: Hogrefe, 717-739.

Tobsch, V., Matiaske, W., & Fietze, S. (2012). Abrufarbeit: Die ständige Verfügbarkeit. *PERSO-NALquarterly*, No. 1, Vol. 64, S. 26-29

Vahle-Hinz, T. & Bamberg, E. (2009). Flexibilität und Verfügbarkeit durch Rufbereitschaft - die Folgen für Gesundheit und Wohlbefinden. *Arbeit*, 18 (4), 327-340

<http://www.arbeitaufabruf.de>