Erfassung der Arbeitsmerkmale – Screening für Interaktionsarbeit (EASI)

Erhebung als Grundlage für die menschengerechte
Arbeitsgestaltung bei Interaktionsarbeit

Kristin Gilbert

Ulrike Pietrzyk

Anne Steputat-Rätze

Bereich Mathematik und Naturwissenschaften
Fakultät Psychologie
Arbeitsgruppe Wissen-Denken-Handeln

Impressum

Herausgeber: Technische Universität Dresden
Fakultät Psychologie
Institut für Allgemeine Psychologie, Biopsychologie und Methoden der Psychologie
Arbeitsgruppe Wissen-Denken-Handeln
01062 Dresden

Autoren: Kristin Gilbert
Ulrike Pietrzyk
Anne Steputat-Rätze

ISBN: 978-3-86780-688-6

Die vorliegende Publikation ist ein Ergebnis des Forschungsprojektes SO-SERVE (Social Service Engineering – Synergien von Arbeits- und Dienstleistungswissenschaft für die Verbesserung von Arbeit an und mit Menschen nutzen). Das Forschungs- und Entwicklungsprojekt SO-SERVE wird im Rahmen des Programms „Zukunft der Arbeit“ (Förderkennzeichen 02L18A180 ff.) vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und dem Europäischen Sozialfonds (ESF) gefördert und vom Projektträger Karlsruhe (PTKA) betreut. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autorinnen.

Ziel der Europäischen Union ist es, dass alle Menschen eine berufliche Perspektive erhalten. Der Europäische Sozialfonds (ESF) verbessert die Beschäftigungschancen, unterstützt die Menschen durch Ausbildung und Qualifizierung und trägt zum Abbau von Benachteiligungen auf dem Arbeitsmarkt bei.

Mehr zum ESF unter: www.esf.de.

Inhalt

1. Ausgangssituation – Gestaltungsbedarf bei Interaktionsarbeit	4
2. Methodische Einordnung des EASI	5
3. Literatur.....	8
4. Materialien EASI	10

1. Ausgangssituation – Gestaltungsbedarf bei Interaktionsarbeit

In Deutschland arbeiten 63 Prozent der Beschäftigten sehr häufig oder oft in direktem Kontakt mit Menschen (Institut DGB-Index Gute Arbeit, 2018). Diese als Interaktionsarbeit bezeichnete Erwerbsform stellt besondere Arbeitsanforderungen an die Beschäftigten. Hierzu gehören u. a. der Aufbau einer tragfähigen Kooperationsbeziehung mit zum Teil herausfordernden Klient:innen, der Umgang mit eigenen Gefühlen und das Überwinden von Grenzen der Planbarkeit in der Zusammenarbeit mit Menschen (Böhle & Wehrich, 2020; Hacker, 2009).

Der stetig wachsende Ökonomisierungsdruck bei Interaktionsarbeit verschärft die Belastungssituation der Beschäftigten, bspw. hinsichtlich der Arbeitsintensität, Arbeitszeiten und Flexibilitätsanforderungen (z. B. Überstunden, atypische Arbeitszeiten) (vgl. Hielscher, Nock, Kirchen-Peters & Blass, 2013; Müller & Thorein, 2018). Der Zusammenhang zwischen den Arbeitsbedingungen und psychischen sowie physischen Fehlbeanspruchungsfolgen ist nicht nur generell beschreibbar (z. B. Rau & Buyken, 2015), sondern auch und insbesondere für Interaktionsarbeit (z. B. Aronsson et al., 2017; O'Connor, Muller Neff & Pitman, 2018). Die Forschungsergebnisse verdeutlichen den dringenden Gestaltungsbedarf hinsichtlich menschengerechter Arbeitsbedingungen für Interaktionsarbeit, welcher zukünftig aufgrund der durch Tertiärisierung steigenden Beschäftigtenanzahl voraussichtlich noch weiter zunehmen wird.

Die Arbeitgeberpflicht zur Beurteilung und Gestaltung der arbeitsbedingten psychischen Belastung, die durch das Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) auf eine feste gesetzliche Grundlage gestellt ist, gilt auch für Interaktionsarbeit. Jedoch fand bisher in nur wenigen Unternehmen eine systematische und bewusste Auseinandersetzung mit psychosozialen Gefährdungen statt, was sich unter anderem auch in den geringen Umsetzungsraten der Gefährdungsbeurteilung unter psychischen Aspekten widerspiegelt (Ahlers, 2016; Beck & Lenhardt, 2019).

Für die Präventionsarbeit ist es dringend erforderlich, eine effiziente und geeignete Methode für die Analyse und Bewertung der Arbeitsbedingungen bei Interaktionsarbeit zu entwickeln, die zugleich praktisch nützlich, einfach durchzuführen und im aktuellen Erkenntnisstand begründet ist.

2. Methodische Einordnung des EASI

Die folgende Beschreibung orientiert sich an den Dokumentationsleitlinien für die Entwicklung eines Verfahrens zur Messung der psychischen Arbeitsbelastung (DIN EN ISO 10075-3:2004).

2.1 Präzisionsstufe und vorgesehener Messgegenstand

EASI ist ein orientierendes Verfahren zur Erfassung der psychischen Belastung bei Interaktionsarbeit. Auf dieser Präzisionsstufe können allgemeine Informationen sowie ein Gesamtüberblick über die jeweiligen Arbeitsbedingungen mit einem vergleichsweisen geringen Einsatz von Ressourcen gewonnen werden.

Der EASI liefert Aussagen darüber, wie die Arbeitenden unterschiedliche Aspekte der psychischen Arbeitsbelastung an ihrem Arbeitsplatz subjektiv erleben.

2.2 Zur Messung vorgesehene Populationen / Bedingungen

EASI unterstützt die Analyse und Bewertung der psychischen Belastung bei Tätigkeiten mit Interaktionsarbeit, bspw. bei Pflegekräften, Erzieher:innen, Lehrer:innen und Verkäufer:innen.

2.3 Ziele und Nutzen der Methode

Aus verfahrensökonomischer Sicht wird mit möglichst wenigen Items ein breites Spektrum an Arbeitsmerkmalen erfasst, um die Arbeitssituation von Beschäftigten mit Interaktionsarbeit zu analysieren und zu bewerten. Die Bewertungen der Arbeitsmerkmale liefern erste Hinweise auf gut gestaltete Arbeitsmerkmale bzw. auf eventuell vorliegende Gestaltungserfordernisse bei der untersuchten Tätigkeit. Auf dieser Grundlage können die Arbeitsmerkmale bspw. in Gesundheitszirkeln gemeinsam mit den Beschäftigten präzisiert und geeignete Maßnahmen für mögliche Verbesserungen entwickelt werden.

EASI kann im Rahmen der gesetzlich vorgeschriebenen Gefährdungsbeurteilung arbeitsbedingter psychischer Belastungen eingesetzt werden, um einen Überblick über die psychische Belastung in Teilbereichen oder im Gesamtunternehmen zu gewinnen.

2.4 Theoretische Grundlagen

Bei der Entwicklung des EASI wurden wissenschaftliche Erkenntnisse aus der Psychologie, den Arbeitswissenschaften und der Ergonomie berücksichtigt. Des Weiteren wurden die Merkmale von menschengerecht gestalteter Arbeit einbezogen, wie sie in national und international gültigen Normen festgehalten sind, insbesondere der DIN EN ISO 6385:2016-12 und DIN EN ISO 10075-2:2000). Darüber hinaus fanden die Merkmalsbereiche für die Gefährdungsbeurteilung nach § 5 ArbSchG und nach der Gemeinsamen Deutschen Arbeitsschutzstrategie (Geschäftsstelle der Nationalen Arbeitsschutzkonferenz, 2018) Beachtung.

2.5 Struktur / Aufbau des EASI

Der EASI besteht aus 25 Fragen zur Arbeit, welche die Beschäftigten auf einer vierstufigen Likert-Skala (nein - eher nein - eher ja - ja) beantworten. Die farbliche

Hinterlegung der Antwortmöglichkeiten zeigt Arbeitsmerkmale ohne Handlungsbedarf (grüner Bereich) und ggf. mit Handlungsbedarf (roter Bereich) an.

3.	Werden die Wünsche von Beschäftigten bei der Dienst- bzw. Schichtplanung berücksichtigt?	nein ☐	eher nein ☐	eher ja ☐	ja ☐	kann ich nicht beurteilen ☐
4.	Werden Ideen und Veränderungswünsche der Beschäftigten erfasst und weiterbearbeitet?	nein ☐	eher nein ☐	eher ja ☐	ja ☐	kann ich nicht beurteilen ☐

Abbildung 1: Beispielitems aus dem EASI

Die 25 untersuchten Arbeitsmerkmale sind: Vollständigkeit der Aufgabe, Handlungsspielraum, Partizipation bei Arbeitszeitgestaltung, Ideenmanagement, Abwechslungsreichtum, Informationsmanagement, Rollenklarheit, Qualifizierung, Lernen in der Arbeit, Unterstützung bei emotionaler Inanspruchnahme, Emotionale Dissonanz, Arbeitszeit, Pausengestaltung, Zeitdruck, Störungen/Unterbrechungen, Unterstützung zwischen Kolleg:innen, Teamklima, Führungsstil, Unterstützung durch Führungskräfte, Wertschätzung, Soziale Beziehungen mit Klientinnen, Arbeitsumgebung, Arbeitsmittel, Körperliche Belastungen, Abgrenzung Arbeit und Privatleben.

2.6 Psychometrische Eigenschaften des Verfahrens

Die Bestimmung der psychometrischen Kennwerte des EASI wird derzeit im Projekt SO-SERVE umgesetzt.

2.7 Anforderungen hinsichtlich der Ausbildung und der Qualifikationen der Personen, die EASI einsetzen

EASI kann zum einen durch Psycholog:innen, Arbeitswissenschaftler:innen, Arbeitsmediziner:innen sowie sonstige arbeitsmedizinische Fachkräfte eingesetzt werden. Zum anderen kann die Erhebung der Daten auch durch betriebs- bzw. unternehmensinternes Personal, bspw. Führungskräfte und Fachkräfte für Arbeitssicherheit durchgeführt werden, insofern die Verfahrensanwender:innen mit der praktischen Durchführung und Auswertung von Befragungen vertraut sind und eine sachgerechte Bewertung der Ergebnisse vornehmen können.

2.8 Verfahrensabläufe, die bei der Durchführung der Befragung zu beachten sind

Die Befragung sollte in der Arbeitszeit stattfinden oder als Arbeitszeit angerechnet werden.

Die Teilnehmer:innen sind vorab gemäß den Vorschriften der Art. 13 EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) zu informieren.

Auf der ersten Seite des Erhebungsbogens kann optional der Arbeitsbereich, die Abteilung o. Ä. abgefragt werden, wenn Arbeitsbedingungen getrennt nach Unternehmensbereichen erfasst werden sollen. Bei der Einteilung nach Bereichen ist

zu bedenken, dass ein Rücklauf von mindestens fünf Erfassungsbögen pro Bereich / Abteilung gewährleistet sein muss, da ansonsten die Anonymität der Befragten bei der Auswertung nicht gesichert ist.

2.9 Verfahrensabläufe, die bei der Datenanalyse und Interpretation der Ergebnisse zu beachten sind

Die Auswertung erfolgt über die Berechnung des arithmetischen Mittelwerts pro Arbeitsmerkmal (Tabelle 1).

Tabelle 1: Auswertungsvorschrift

Antwort	„nein“	„eher nein“	„eher ja“	„ja“	„kann ich nicht beurteilen“
Punkte	1 Punkt	2 Punkt	3 Punkte	4 Punkte	0 Punkte

Für die Interpretation der Mittelwerte wird jedem Wert eine Kategorie bzgl. des Handlungsbedarfes zugeordnet (Tabelle 2).

Tabelle 2: Interpretation der Ergebnisse

Mittelwert	1,75 - 1,00	2,50 - 1,76	3,25 - 2,51	4,00 - 3,26
Handlungsbedarf	hoher Handlungsbedarf	mittlerer Handlungsbedarf	niedriger Handlungsbedarf	kein Handlungsbedarf

Die Arbeitsgestaltung bzw. die Entwicklung von Verbesserungsmaßnahmen sollte bei den Arbeitsmerkmalen mit hohem Handlungsbedarf beginnen.

2.10 Abschätzung des Aufwands, der zur Durchführung der Erhebung erforderlich ist

Das Ausfüllen des EASI nimmt etwa 20 Minuten in Anspruch.

Unternehmensspezifisch sind zeitliche, personelle und räumliche Ressourcen für die Planung, die Durchführung, die Auswertung und die Entwicklung von Maßnahmen sowie die Dokumentation einzuplanen.

3. Literatur

- Ahlers, E. (2016). *Arbeit und Gesundheit im betrieblichen Kontext. Befunde aus der Betriebsrätebefragung des WSI 2015 (Nr. 33; WSI-Report)*. Düsseldorf: Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliches Institut (WSI) der Hans-Böckler-Stiftung.
- Aronsson, G., Theorell, T., Grape, T., Hammarström, A., Hogstedt, C., Marteinsdottir, I., Skoog, I., Träskman-Bendz, L., & Hall, C. (2017). A systematic review including meta-analysis of work environment and burnout symptoms. *BMC Public Health*, 17(1), 264.
- Beck, D. & Lenhardt, U. (2019) Consideration of psychosocial factors in workplace risk assessments: findings from a company survey in Germany. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 92(3), 435-451.
- Böhle, F. & Wehrich, M. (2020). Das Konzept der Interaktionsarbeit. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 74(1), 9-22.
- DIN Deutsches Institut für Normung e. V. (2004). *DIN EN ISO 10075-3 Ergonomische Grundlagen bezüglich psychischer Arbeitsbelastung - Teil 3: Grundsätze und Anforderungen an Verfahren zur Messung und Erfassung psychischer Arbeitsbelastung* (ISO 10075-3:2004).
- Geschäftsstelle der Nationalen Arbeitsschutzkonferenz (2017). *Arbeitsschutz in der Praxis: Empfehlungen zur Umsetzung der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung*. Bundesministerium für Arbeit und Soziales, Berlin.
- Hacker, W. (2009). *Arbeitsgegenstand Mensch: Psychologie dialogisch-interaktiver Erwerbsarbeit*. Ein Lehrbuch. Lengerich: Pabst.
- Hielscher, V., Nock, L., Kirchen-Peters, S. & Blass, K. (2013). *Zwischen Kosten, Zeit und Anspruch: Das alltägliche Dilemma sozialer Dienstleistungsarbeit*. Wiesbaden: Springer Fachmedien.

- Institut DGB-Index Gute Arbeit (2018). *DGB-Index Gute Arbeit. Der Report 2018. Wie die Beschäftigten die Arbeitsbedingungen in Deutschland beurteilen*. Berlin: Institut DGB-Index Gute Arbeit.
- Müller, N. & Thorein, A. (2018). Arbeit mit Menschen humanisieren. In ver.di-Bereich Innovation und Gute Arbeit (Hrsg.), *Arbeiten mit Menschen – Interaktionsarbeit humanisieren. Band 1: Gestaltungskonzepte und Forschungsbedarf* (S. 13-27). Frankfurt am Main: Bund.
- O'Connor, K., Neff, D. & Pitman, S. (2018). Burnout in mental health professionals: A systematic review and meta-analysis of prevalence and determinants. *European Psychiatry*, 53, 74-99.
- Rau, R. & Buyken, D. (2015). Der aktuelle Kenntnisstand über Erkrankungsrisiken durch psychische Arbeitsbelastungen. Ein systematisches Review über Metaanalysen und Reviews. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 59(3), 113-129.

4. Materialien EASI

Erfassung der Arbeitsmerkmale – Screening bei Interaktionsarbeit (EASI)

Hinweise zum Ausfüllen

Bitte kreuzen Sie bei jeder Frage jeweils die Antwort an, die am ehesten auf Sie zutrifft. Es ist wichtig, dass Sie alle Fragen beantworten. Antworten Sie dabei möglichst spontan. Es gibt keine richtigen oder falschen Antworten.

Das Ausfüllen dauert ca. 20 Minuten.

Erfassung des Arbeitsbereichs

In welchem Arbeitsbereich sind Sie tätig?	<i>Bereich 1</i>
	<i>Bereich 2</i>
	<i>Bereich 3</i>

....

Optional kann der Arbeitsbereich, die Abteilung o. Ä. abgefragt werden, um Arbeitsbedingungen in verschiedenen Unternehmensbereichen zu erfassen. Ein Rücklauf von mindestens fünf Erhebungsbögen pro Bereich / Abteilung ist unbedingt erforderlich, da sonst die Anonymität der Befragten bei der Auswertung nicht gesichert ist.

Die Benennung der *Bereiche* bitte ans Unternehmen anpassen!

Erfassung der Arbeitsbedingungen

Bitte bewerten Sie Ihre Arbeitsbedingungen so, wie sie derzeit sind.

1.	Gehören zu Ihren Aufgaben neben der Ausführung auch die Vorbereitung der Arbeit (z. B. Einholen von Informationen) und die Ergebniskontrolle (z. B. Überprüfen der eigenen Zielerreichung)?	nein ☐	eher nein ☐	eher ja ☐	ja ☐	kann ich nicht beurteilen ☐
2.	Können Sie Einfluss auf Ihre Arbeitsgestaltung nehmen (z. B. auf Ihre Arbeitsaufgaben, das Arbeitstempo, die Arbeitsmenge)?	nein ☐	eher nein ☐	eher ja ☐	ja ☐	kann ich nicht beurteilen ☐
3.	Werden die Wünsche von Beschäftigten bei der Dienst- bzw. Schichtplanung berücksichtigt?	nein ☐	eher nein ☐	eher ja ☐	ja ☐	kann ich nicht beurteilen ☐
4.	Werden Ideen und Veränderungswünsche der Beschäftigten erfasst und weiterbearbeitet?	nein ☐	eher nein ☐	eher ja ☐	ja ☐	kann ich nicht beurteilen ☐
5.	Sind Ihre Arbeitsaufgaben abwechslungsreich?	nein ☐	eher nein ☐	eher ja ☐	ja ☐	kann ich nicht beurteilen ☐
6.	Stehen Ihnen alle wichtigen Informationen pünktlich und widerspruchsfrei zur Verfügung (z. B. Informationen zur Arbeitsaufgabe, zum Arbeitsablauf, zum Betriebsgeschehen)?	nein ☐	eher nein ☐	eher ja ☐	ja ☐	kann ich nicht beurteilen ☐
7.	Gibt es in Ihrem Arbeitsbereich eine klare Aufgaben- und Verantwortungsverteilung?	nein ☐	eher nein ☐	eher ja ☐	ja ☐	kann ich nicht beurteilen ☐
8.	Erfolgt eine ausreichende Einarbeitung und werden nützliche Weiterbildungs- und Qualifizierungsmaßnahmen angeboten?	nein ☐	eher nein ☐	eher ja ☐	ja ☐	kann ich nicht beurteilen ☐
9.	Können Sie sich – auch außerhalb von Qualifizierungsmaßnahmen – durch die Arbeit stetig weiterentwickeln?	nein ☐	eher nein ☐	eher ja ☐	ja ☐	kann ich nicht beurteilen ☐
10.	Werden vom Unternehmen unterstützende Maßnahmen für den Umgang mit schwierigen Situationen (z. B. mit Konflikten, Übergriffen, emotional belastenden Ereignissen) angeboten?	nein ☐	eher nein ☐	eher ja ☐	ja ☐	kann ich nicht beurteilen ☐
11.	Erlaubt die Unternehmensphilosophie, dass Sie gegenüber Klient:innen* auch negative Gefühle zeigen dürfen (z. B. Ärger), wenn sie diese empfinden? *z. B. Kund:innen, Patient:innen, Gäste	nein ☐	eher nein ☐	eher ja ☐	ja ☐	kann ich nicht beurteilen ☐
12.	Sind Ihre Arbeitszeiten gesundheitsförderlich gestaltet (z. B. vorhersehbare Arbeitszeiten, keine Arbeit auf Abruf, Vermeidung von Nachtarbeit und Mehrarbeit/Überstunden)?	nein ☐	eher nein ☐	eher ja ☐	ja ☐	kann ich nicht beurteilen ☐

13.	Ist gewährleistet, dass Sie regelmäßig ungestört Pause machen können?	nein ☐	eher nein ☐	eher ja ☐	ja ☐	kann ich nicht beurteilen ☐
14.	Können Sie Ihre Aufgaben ohne Arbeitshetze erledigen?	nein ☐	eher nein ☐	eher ja ☐	ja ☐	kann ich nicht beurteilen ☐
15.	Ist es Ihnen möglich, störungs- und unterbrechungsfrei zu arbeiten?	nein ☐	eher nein ☐	eher ja ☐	ja ☐	kann ich nicht beurteilen ☐
16.	Sind die Kolleginnen und Kollegen bereit, sich bei Bedarf gegenseitig zu unterstützen?	nein ☐	eher nein ☐	eher ja ☐	ja ☐	kann ich nicht beurteilen ☐
17.	Besteht zwischen den Kolleginnen und Kollegen in Ihrem Arbeitsbereich ein gutes Miteinander?	nein ☐	eher nein ☐	eher ja ☐	ja ☐	kann ich nicht beurteilen ☐
18.	Trägt der Führungsstil der Führungskraft in Ihrem Arbeitsbereich zu einer guten Arbeitsatmosphäre bei?	nein ☐	eher nein ☐	eher ja ☐	ja ☐	kann ich nicht beurteilen ☐
19.	Erhalten Sie von der Führungskraft in Ihrem Arbeitsbereich ausreichend Unterstützung und hilfreiche Rückmeldungen?	nein ☐	eher nein ☐	eher ja ☐	ja ☐	kann ich nicht beurteilen ☐
20.	Wird in Ihrem Arbeitsbereich eine Kultur der Wertschätzung gelebt?	nein ☐	eher nein ☐	eher ja ☐	ja ☐	kann ich nicht beurteilen ☐
21.	Sind Konflikte oder Streitigkeiten mit Klient:innen* (und ggf. Angehörigen) eher eine Ausnahme? *z. B. Kund:innen, Patient:innen, Gäste	nein ☐	eher nein ☐	eher ja ☐	ja ☐	kann ich nicht beurteilen ☐
22.	Ist Ihr Arbeitsplatz frei von beeinträchtigenden Umgebungsbedingungen (z. B. Lärm, unangenehme Temperatur, Staub, trockene Luft, unangenehme Gerüche, schlechte Beleuchtung)?	nein ☐	eher nein ☐	eher ja ☐	ja ☐	kann ich nicht beurteilen ☐
23.	Stehen Ihnen alle notwendigen Arbeits- und Hilfsmittel (z. B. technische Hilfsmittel, Büromaterial, Hard- und Software) uneingeschränkt zur Verfügung?	nein ☐	eher nein ☐	eher ja ☐	ja ☐	kann ich nicht beurteilen ☐
24.	Werden bei Ihrer Arbeit schwere körperliche Anstrengungen sowie einseitige oder ungünstige Körperhaltungen vermieden?	nein ☐	eher nein ☐	eher ja ☐	ja ☐	kann ich nicht beurteilen ☐
25.	Wird im Unternehmen darauf hingewirkt, dass Beschäftigte keine Arbeitsaufgaben außerhalb der Arbeitszeit erledigen?	nein ☐	eher nein ☐	eher ja ☐	ja ☐	kann ich nicht beurteilen ☐

Hinweise für die Auswertung von EASI

Die Auswertung erfolgt über die Berechnung des arithmetischen Mittelwerts pro Arbeitsmerkmal:

Antwort	„nein“	„eher nein“	„eher ja“	„ja“	„kann ich nicht beurteilen“
Punkte	1 Punkt	2 Punkt	3 Punkte	4 Punkte	0 Punkte

Für die Interpretation der Mittelwerte wird jedem Wert eine Kategorie bzgl. des Handlungsbedarfes zugeordnet:

Mittelwert	1,75 - 1,00	2,50 - 1,76	3,25 - 2,51	4,00 - 3,26
Handlungsbedarf	hoher Handlungsbedarf	mittlerer Handlungsbedarf	niedriger Handlungsbedarf	kein Handlungsbedarf

Die Arbeitsgestaltung bzw. die Entwicklung von Verbesserungsmaßnahmen sollte bei den Arbeitsmerkmalen mit hohem Handlungsbedarf beginnen.