



# Ergebnisse des Verbundprojekts RUF: Rufbereitschaft – Verbreitung, Wirkung, Gestaltungsmöglichkeiten

Verena Tobsch (Helmut-Schmidt-Universität Hamburg)

Panja Andreßen (DLR Hamburg)

Monika Keller (Universität Hamburg)

Tagung "Beschäftigungsformen im Wandel"

Düsseldorf, 15. Juni 2012

# Verbreitung, Bedeutsamkeit und Präferenzen zu Arbeit auf Abruf

Das Teilvorhaben der  
Helmut-Schmidt-Universität Hamburg

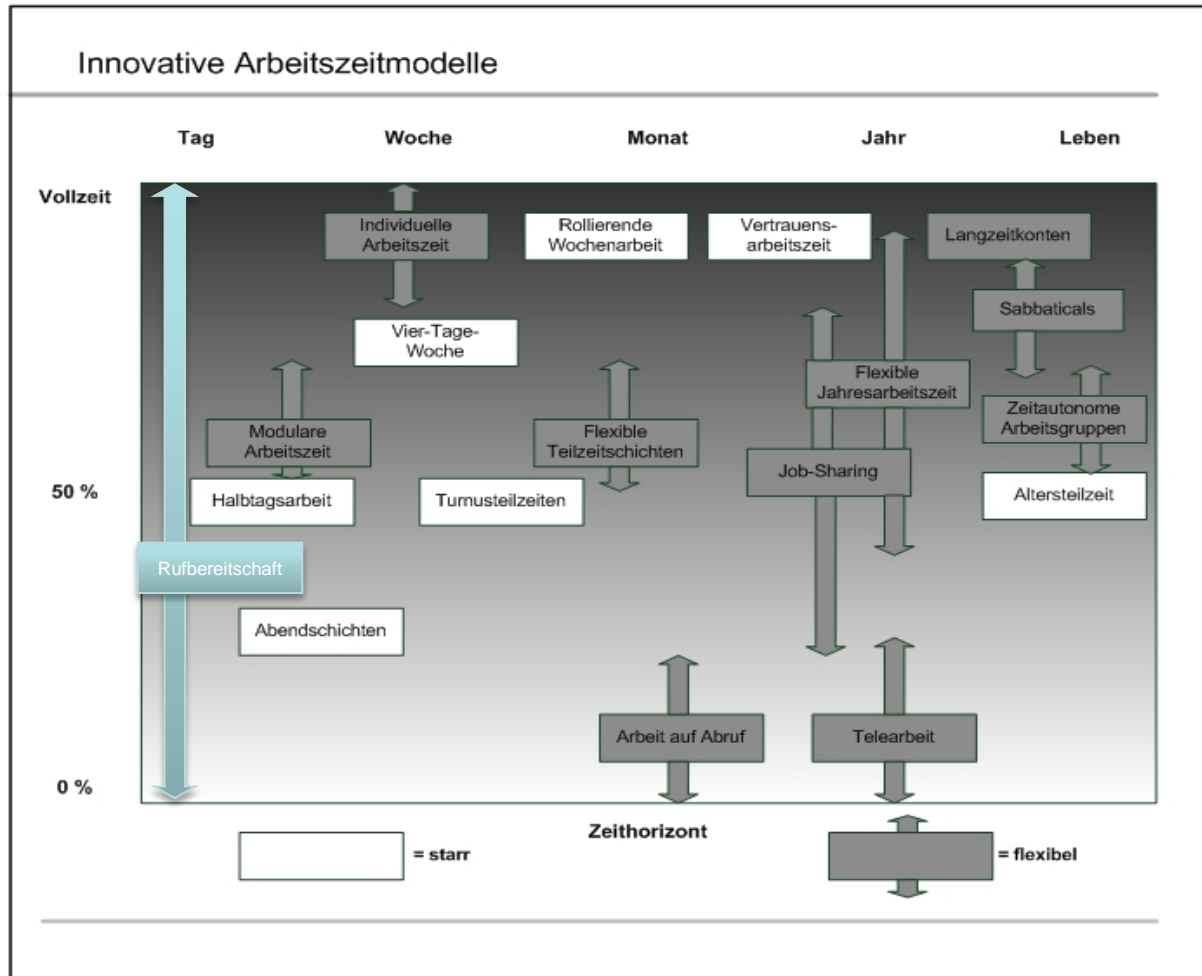
# Definitionen & Abgrenzungen

## Rufbereitschaft ist ...

- generell Freizeit
- Arbeitszeit, wenn ein Ruf erfolgt und die Arbeit aufgenommen wird (gesetzliche Ruhe- und Höchstarbeitszeiten sind dann zu berücksichtigen)
- verpflichtend, wenn (tarif-)vertraglich vereinbart
- in der Regel zusätzlich zur üblichen Arbeitszeit zu leisten
- kein Bereitschaftsdienst, weil der Aufenthaltsort frei wählbar ist

Die Aufnahme der Tätigkeit bei erfolgtem Ruf muss innerhalb eines vorgegebenen Zeitraums erfolgen.

# Definitionen & Abgrenzungen



aus:  
 Fauth-Herker (2001),  
 eigene Erweiterung.

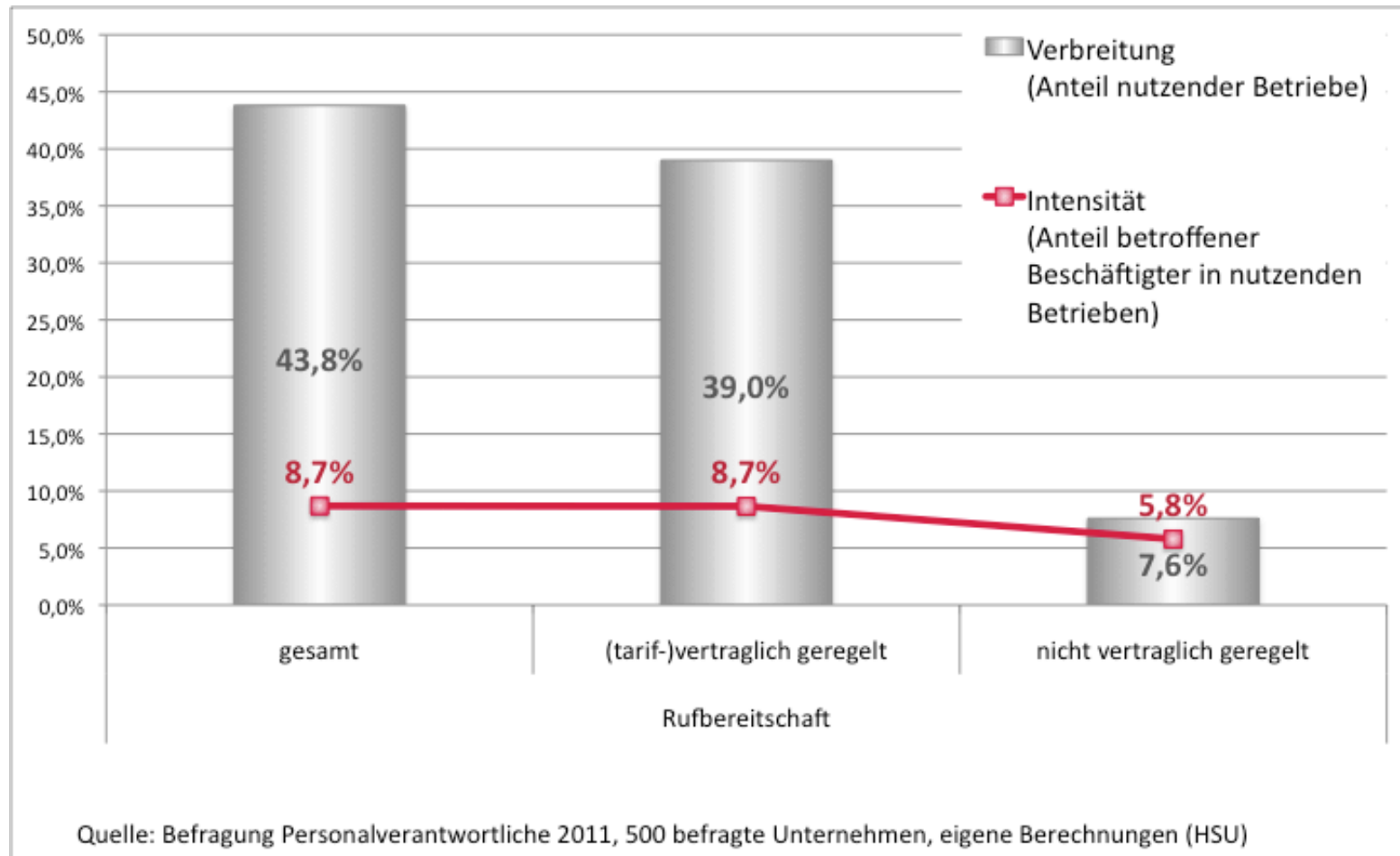
# Daten für die Verbreitung und Intensität von Rufbereitschaft



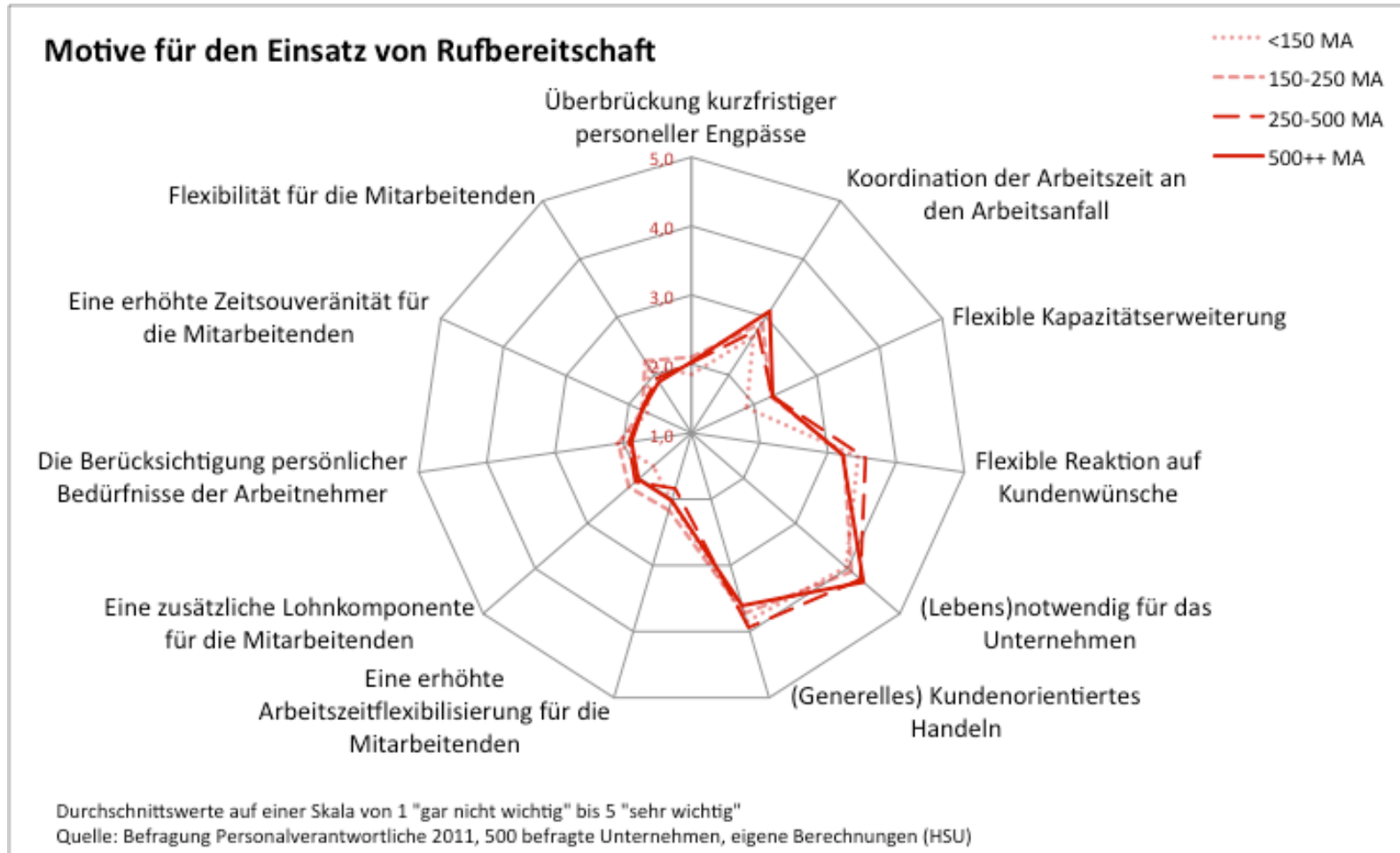
Eigene repräsentative Befragung im Rahmen des RUF-Projekts

- Grundgesamtheit: alle in Deutschland ansässigen Betriebe
- Stichprobenziehung: einfache Zufallsauswahl aus einem Betriebsstättenregister
- Zielpersonen: Personalverantwortliche
- Stichprobenumfang: 500 Betriebe (Zielgröße)
- Rücklaufquote: 14,9 % (d.h. es wurden 3.379 Betriebe kontaktiert)
- CATI-Befragung, Pretest im Februar/März 2011, Durchführung April/Mai 2011 durch Produkt+Markt, Osnabrück
- Durchschnittliche Interviewlänge: 14 Minuten (ohne Abrufarbeit), 28 Minuten (mit Abrufarbeit)

# Ergebnisse: Nutzung von Rufbereitschaft/ Arbeit auf Abruf



# Ergebnisse: Motive für Rufbereitschaft (Wichtigkeit)



# Fazit

- weite Verbreitung (44%) aber geringe Intensität (9%) von Rufbereitschaft
- je größer der Betrieb desto eher wird Rufbereitschaft eingesetzt
- Rufbereitschaft ist vorherrschend in den Bereichen Grund- und Gesundheitsversorgung, soziale und öffentliche Dienstleistungen sowie im Handel, Gast-, Versicherungs- und Finanzgewerbe
- Hauptmotive zum Einsatz von Rufbereitschaft sind Kundenorientierung und Anpassungen an unregelmäßig anfallende Auftragsvolumina
- Personalverantwortliche sehen zumindest teilweise, die durch Rufbereitschaft entstehende Freizeiteinschränkung der Beschäftigten



# Arbeit auf Abruf – Wirkung, Bewältigung und Gestaltungsmöglichkeiten

## Das Teilvorhaben der Universität Hamburg

# Rufbereitschaft im Spannungsfeld unterschiedlicher Anforderungen

Betriebliche  
Anforderung, auf  
Störungen und  
Notfälle zu reagieren  
→ Erfüllung  
betrieblicher  
Anforderungen



**Ruf-  
bereitschaft**

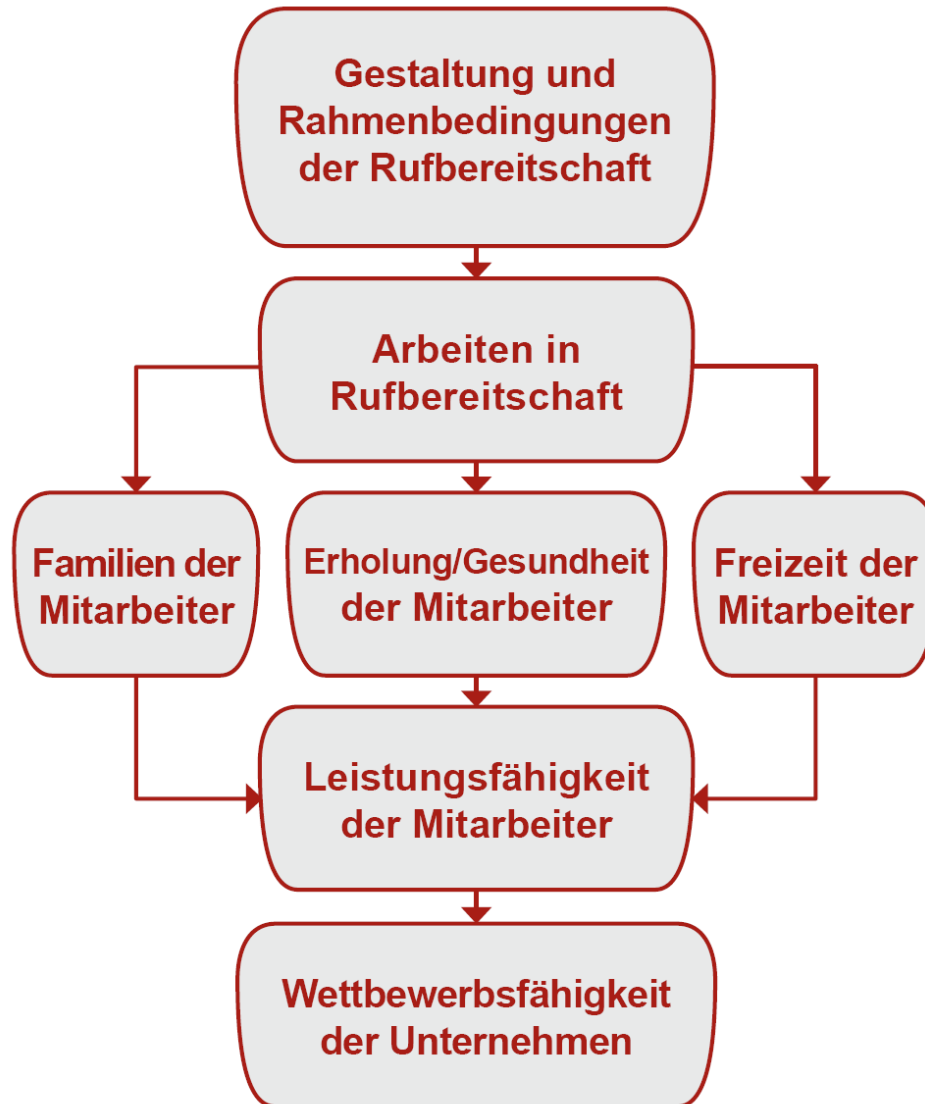


Bedürfnisse der  
Mitarbeiter und  
Anforderungen  
des Privatlebens  
→ Vereinbarkeit  
von Beruf und  
Privatleben



- Gute betriebliche Gestaltung der Arbeit in Rufbereitschaft
- Unterstützung der Mitarbeiter im Umgang mit Rufbereitschaft

# Bedingungen und Auswirkungen im Kontext von Rufbereitschaft



# Erhebungen im Rahmen des Teilvorhabens

- **Qualitative Interviewstudie mit Rufbereitschaftsleistenden**
- **Quantitative Erhebungen**
  - Interviews mit Vorgesetzten
  - Eingangsbefragung
  - Tagebuch-Studie
  - Objektive Messungen von Körpersignalen für Stress
  - Befragung von (Ehe-)PartnerInnen

# Eingangsbefragung und Tagebuch-Studie: Stichprobe

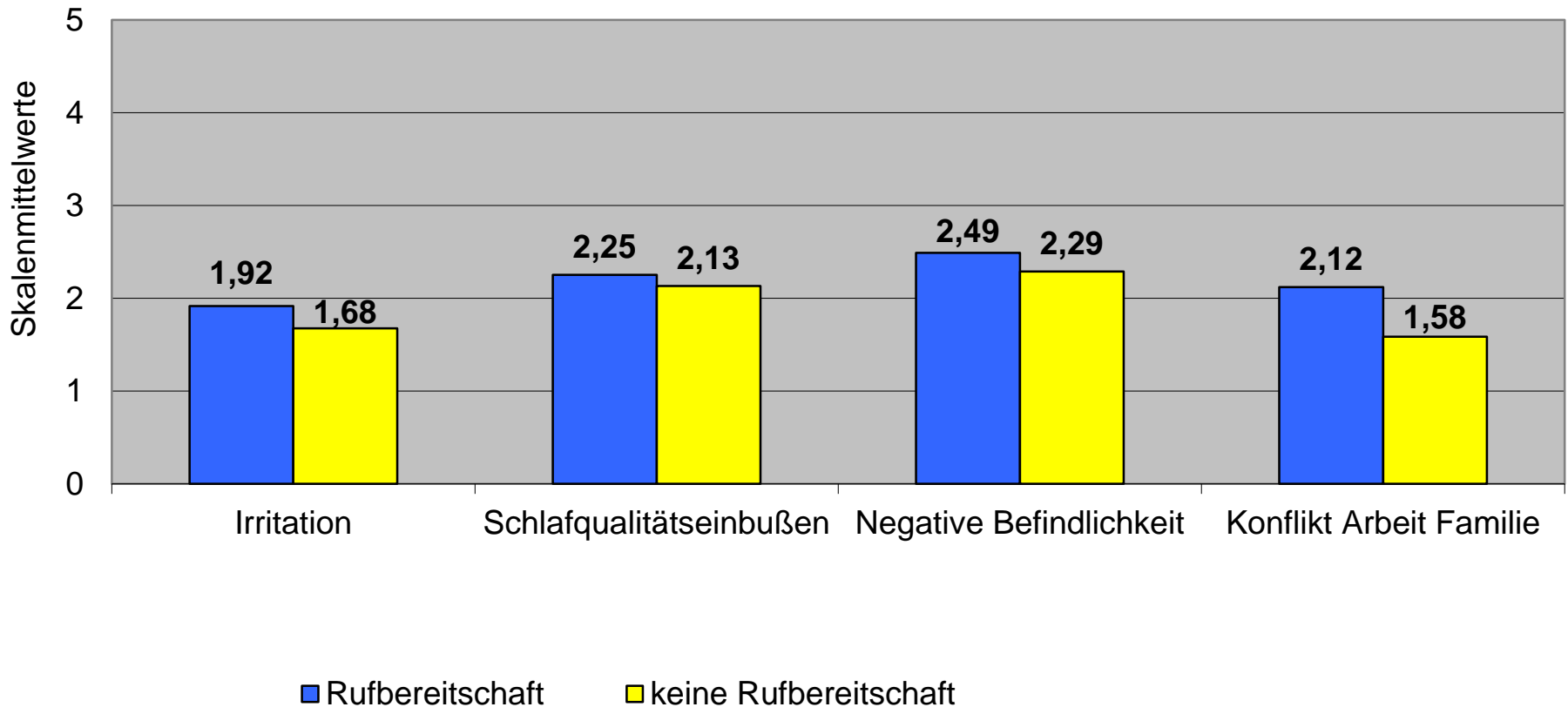


- Qualitative Interviewstudie mit Rufbereitschaftsleistenden
- Quantitative Erhebungen
  - Interviews mit Vorgesetzten
  - **Eingangsbefragung** (N=134; 91,7% männlich; Ø 42 Jahre)
  - **Tagebuch-Studie** (73 Personen; 509 Tage)
  - Objektive Messungen von Körpersignalen für Stress
  - Befragung von (Ehe-)PartnerInnen

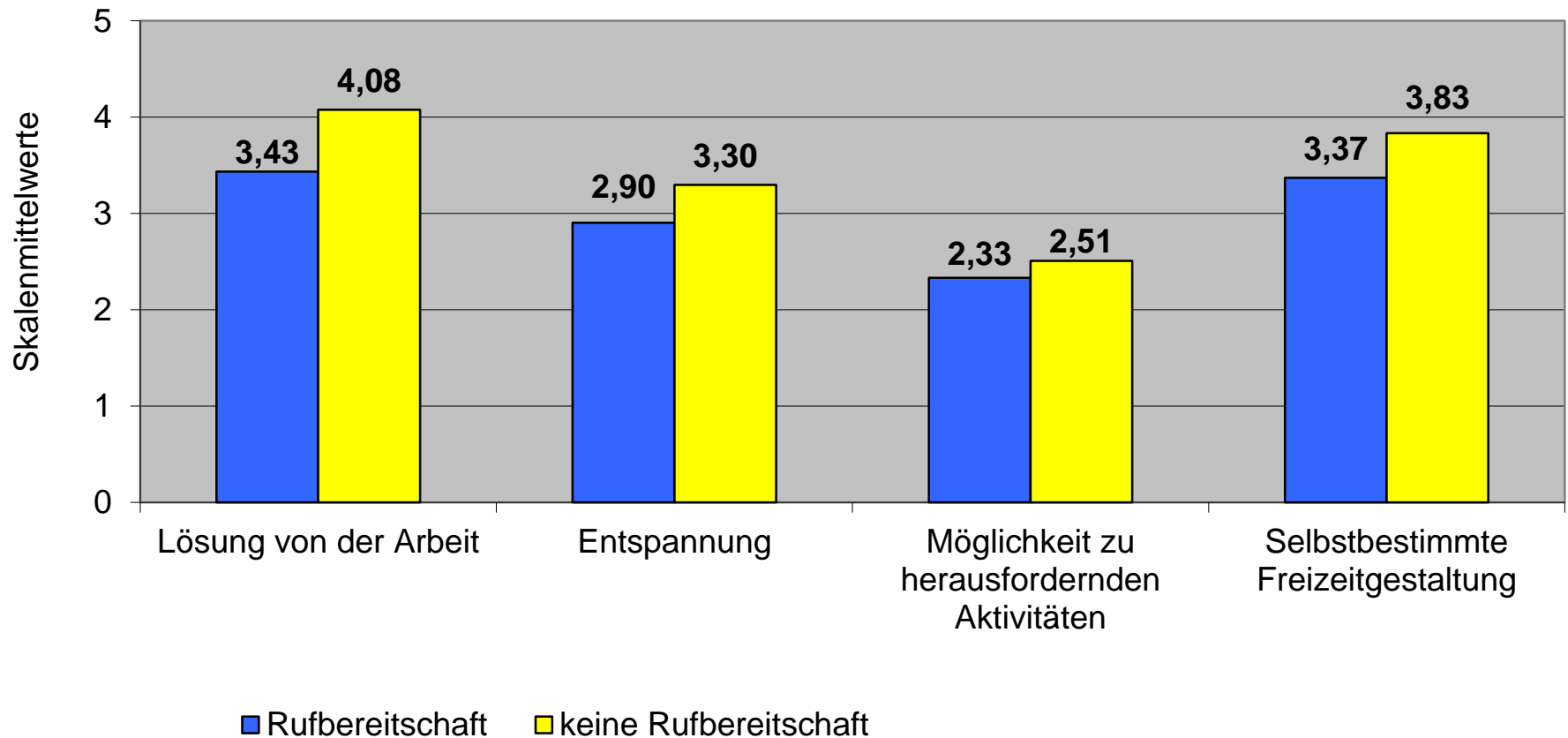
# Wirkung der Rufbereitschaft

- Wohlbefinden
  - Irritation
  - Schlafstörungen
  - Negative Befindlichkeit
- Privat- und Familienleben
- Erholung

# Wirkung der Rufbereitschaft auf das Wohlbefinden



# Wirkung der Rufbereitschaft auf Erholung





# Wirkung der Rufbereitschaft



- Die meisten Beeinträchtigungen des Wohlbefindens an Tagen mit Rufbereitschaft zeigen sich auch dann, wenn es nicht zu einem Rufbereitschaftseinsatz kommt.
- Beeinträchtigungen des Wohlbefindens an Tagen mit Rufbereitschaft kommen am Wochenende stärker zum Tragen als an Werktagen.
- Fremdeinschätzung durch den (Ehe)Partner:  
Die Befindlichkeit des Betroffenen ist in Zeiten *mit* Rufbereitschaft schlechter als in Zeiten *ohne* Rufbereitschaft.

# Voraussetzungen, Bedingungen und Einflussfaktoren auf Rufbereitschaft



- Organisationale Rahmenbedingungen
- Rufbereitschaftsdienst /Abrufsituation
- Arbeitsbedingungen während der Rufbereitschaftseinsätze
- Private Situation

- Dienstenteilung
  - Vorhersehbarkeit der Rufbereitschaftsdienste
  - Regelmäßigkeit der Rufbereitschaftsdienste
  - Verbindlichkeit des Dienstplans
- Einfluss auf die zeitliche Gestaltung der Rufbereitschaft:
  - Einfluss auf die langfristige Dienstenteilung
  - Möglichkeit, Dienste kurzfristig zu tauschen
- Möglichkeit, die nachfolgende reguläre Arbeitszeit anzupassen, wenn ein Rufbereitschaftseinsatz erfolgt ist

- Mehr als 70% der Befragten üben ihre Freizeitaktivitäten bei Rufbereitschaft nicht wie gewohnt aus bzw. müssen diese (eher) anpassen und auf bestimmte Dinge verzichten.
  - ⇒ Den Einsatzort bei Rufbereitschaftseinsätzen zu beeinflussen, erweitert den "Bewegungsradius" der Betroffenen und vermindert die negative Wirkung von Rufbereitschaft.
- Unsicherheit
  - ob es zu einem Ruf kommt
  - beim Abruf: insbesondere über Länge und Inhalte des Arbeitseinsatzes
  - ⇒ Informations- und Kommunikationswege gut gestalten

# Arbeitsbedingungen während der Rufbereitschaftseinsätze

- Stressoren verstärken die negative Wirkung von Rufbereitschaft
  - Arbeitsorganisatorische Probleme bei Rufbereitschaftseinsätzen
- Ressourcen vermindern die negative Wirkung von Rufbereitschaft
  - Handlungs- und Entscheidungsspielraum bei Rufbereitschaftseinsätzen
  - Soziale Unterstützung durch Vorgesetzte
  - Soziale Unterstützung durch Kollegen

# Private Situation

- Familie und Freunde können die negative Wirkung der Rufbereitschaft vermindern
  - Soziale Unterstützung durch Freunde
  - Soziale Unterstützung durch Familie
  - Erfahrungen des Partners mit Schichtdienst

# Individuelle Möglichkeiten zur Verminderung negativer Wirkungen



- Gute Vorbereitung der Rufbereitschaftseinsätze (z.B. Tasche schon vorab packen)
- Rufbereitschaft-kompatible Freizeitaktivitäten bewusst planen, statt Aktivitäten einzuschränken
- Entspannungstrainings zum besseren Abschalten und Entspannen

# Analyse und Entwicklung von Gestaltungskriterien für Rufbereitschaft in der Luftfahrt

## Das Teilvorhaben des DLR Hamburg



# Standby-Dienst als Spezialfall der Rufbereitschaft

## Unterschiede:

- Standby-Dienst statt normalem Dienst
- Arbeitsfeld ist identisch zu normalen Aufgaben
- Unterschiedliche Standby-Formen
- Einsatz kann Auswirkungen auf nachfolgenden Dienstplan haben
- Gesamtes fliegendes Personal ist betroffen – Berufswahl impliziert unregelmäßige Arbeitszeiten und Standby-Dienste

# Standby-Dienst als Spezialfall der Rufbereitschaft

## Ähnlichkeiten:

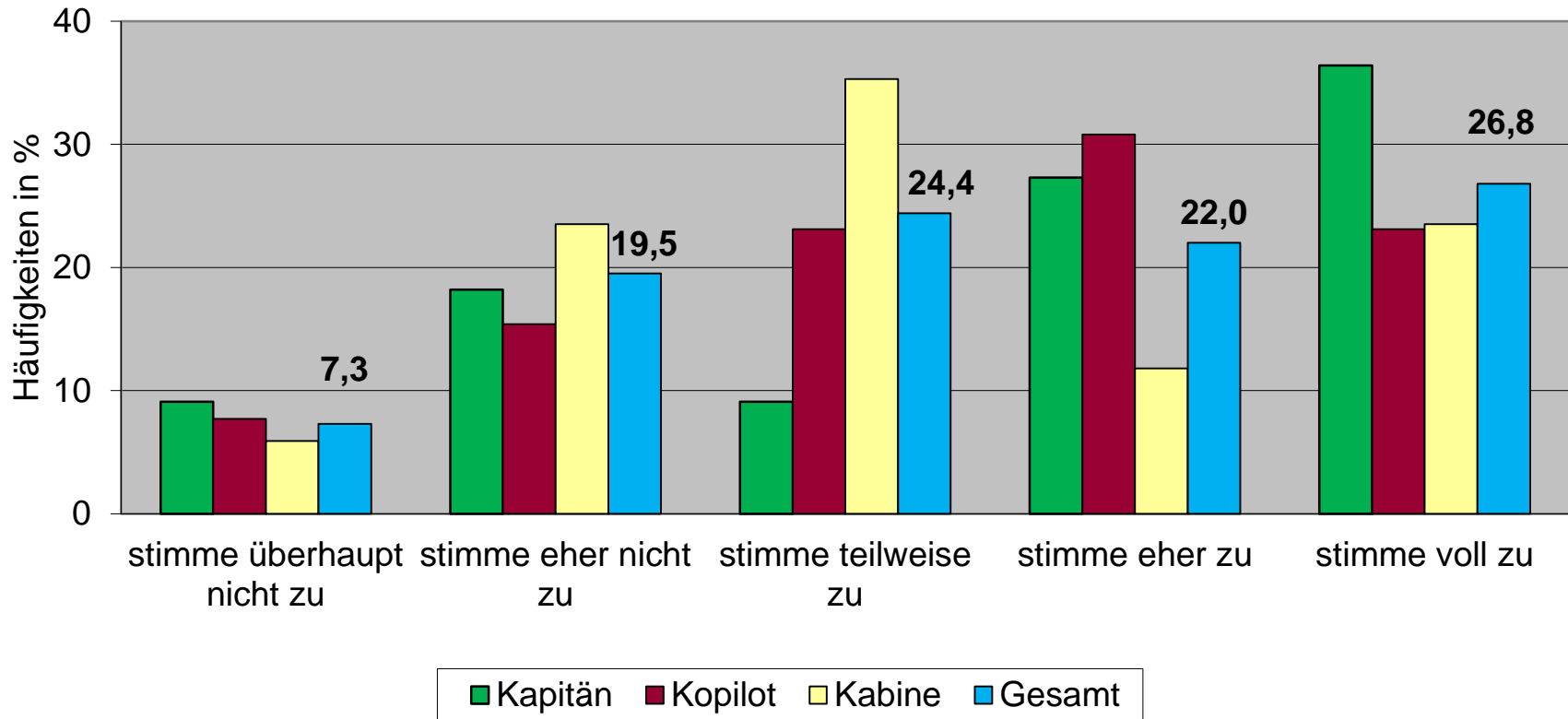
- Vergütung nur, wenn Einsatz erfolgt (abhängig von Airline)
- Jederzeit erreichbar
- Erreichen des Einsatzortes innerhalb einer bestimmten Zeit
- Einschränkungen in der „Freizeit“

# Eingangsbefragung und Tagebuch-Studie: Stichprobe

- Qualitative Interviewstudie mit Rufbereitschaftsleistenden
- Quantitative Erhebungen
  - Interviews mit Vorgesetzten
  - **Eingangsbefragung** (N=41; 68,3% männlich; Ø 35 Jahre)
  - **Tagebuch-Studie** (N=38; 271 Tage)
  - Befragung von (Ehe-) PartnerInnen

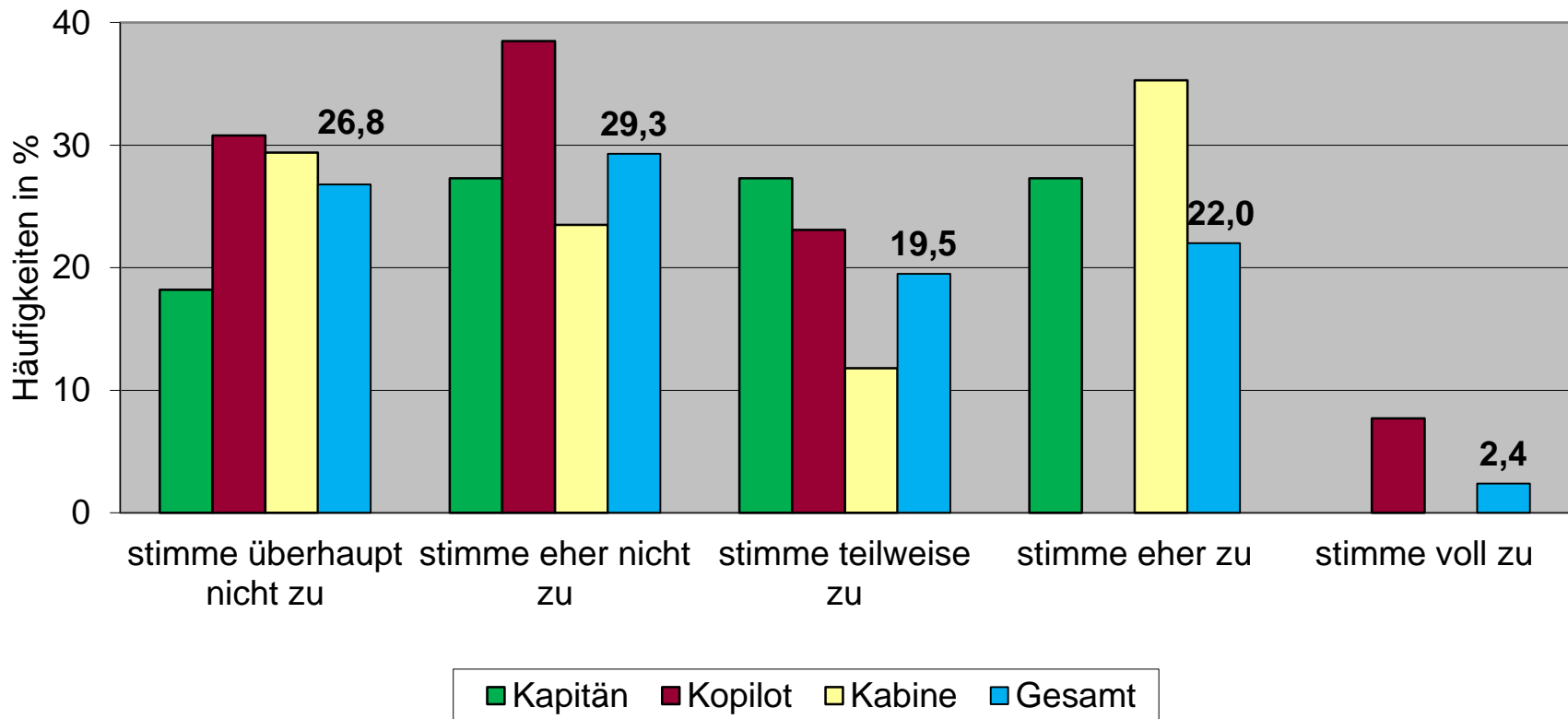
# Bewertung von Standby

Für mich ist es eine Selbstverständlichkeit, in Standby zu arbeiten.

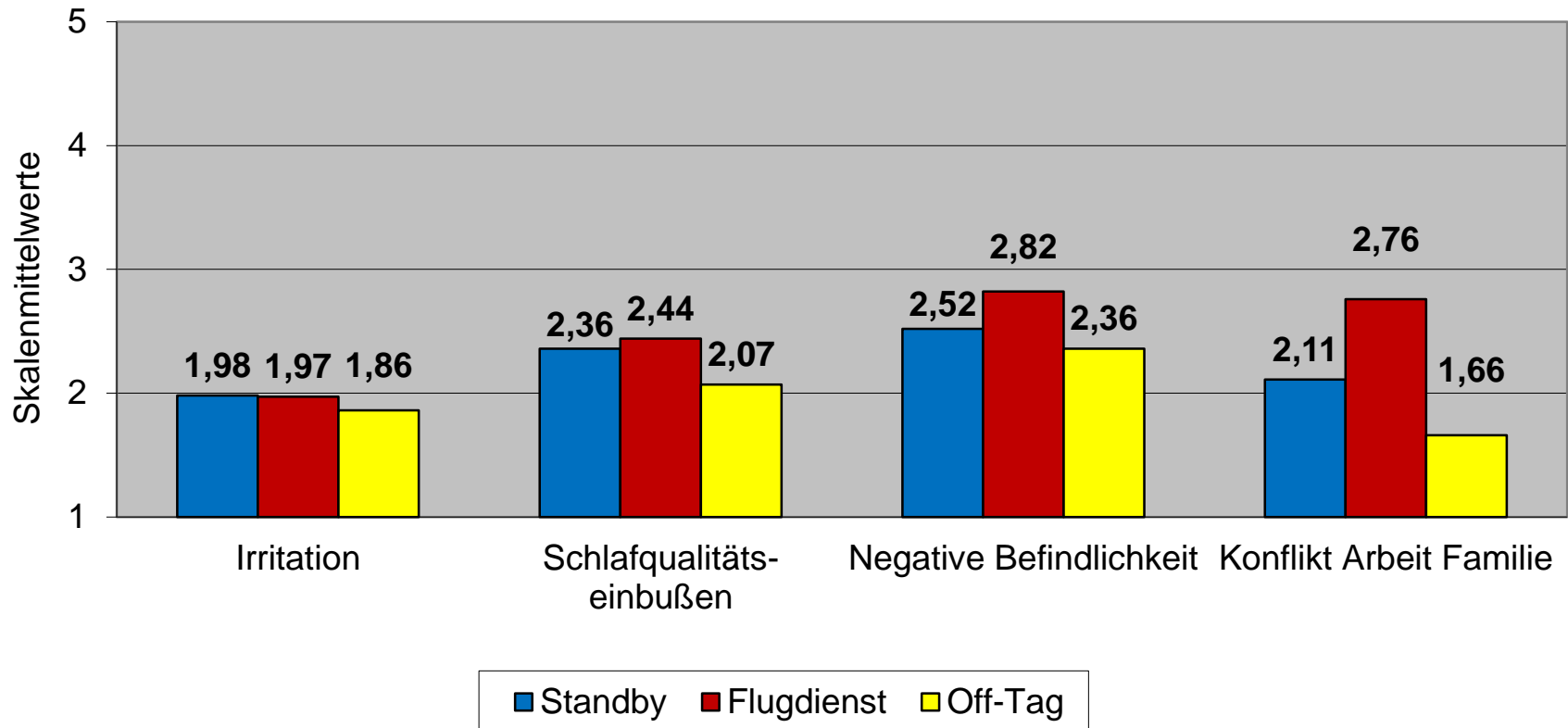


# Bewertung von Standby

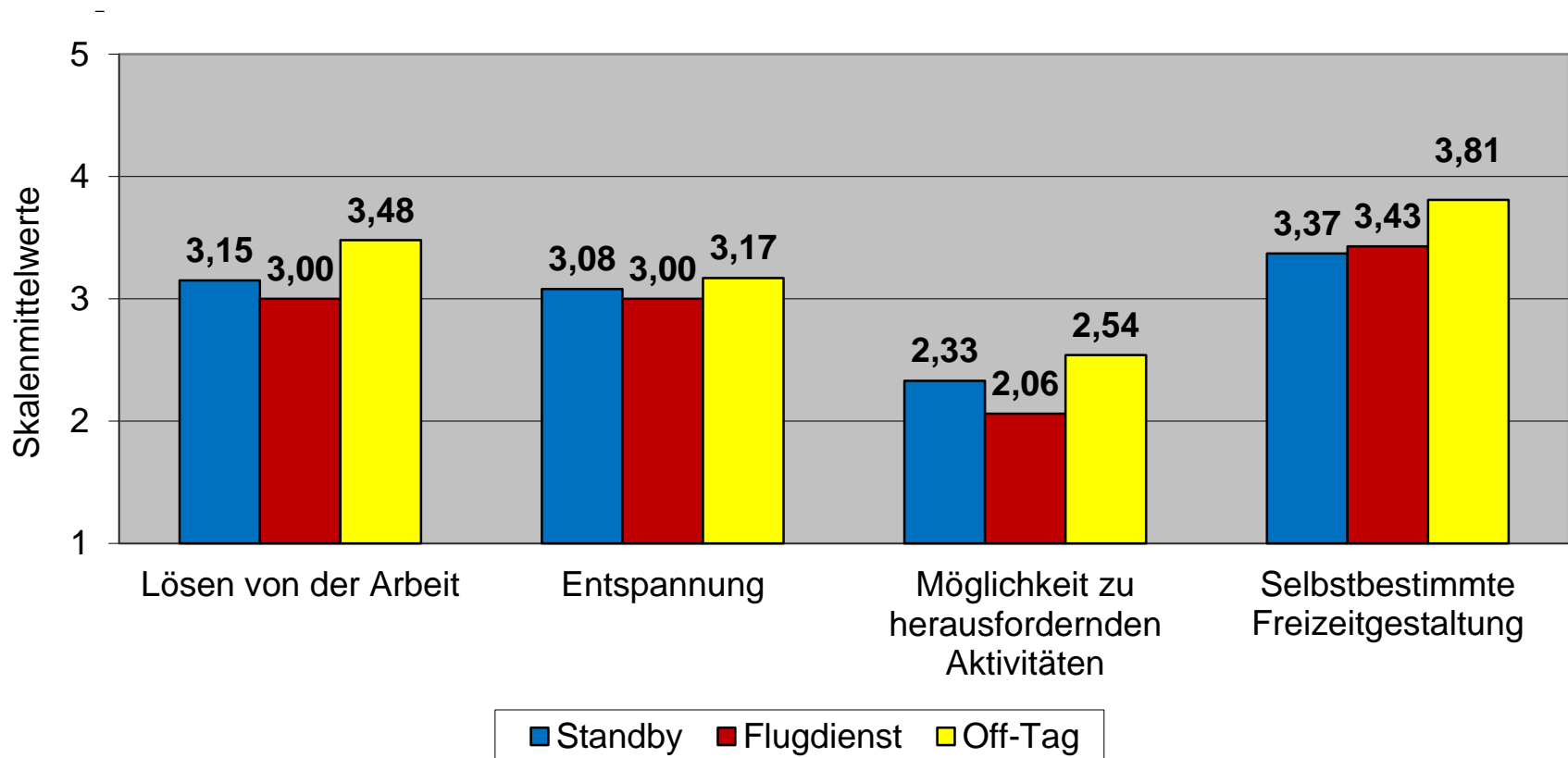
Für mich stellt Standby eine große Belastung dar.



# Wirkung der Rufbereitschaft auf das Wohlbefinden



# Wirkung der Rufbereitschaft auf Erholung



***Vielen Dank  
für Ihre Aufmerksamkeit!***