
Vorwort

Ursprünglich wollten wir zwei aktuelle Phänomene zum Thema Stress in unseren Gesundheitsreport 2020 näher untersuchen. Wir wollten wissen, wie sich die zunehmende Dienstleistungsarbeit und die Digitalisierung der Arbeitswelt auswirken, um ein Schlaglicht auf die Belastungen der Arbeitswelt von heute zu werfen. Dann kam die Corona-Krise. Sie hat uns in unserem Vorhaben einerseits überholt und die Rahmenbedingungen in Teilen der Arbeitswelt schlagartig verändert, andererseits aber gezeigt, wie aktuell und relevant die von uns intendierte Fokussierung vor dem Hintergrund der Pandemie ist.

In den Medien und den politischen Debatten wurde mit der Corona-Krise die Bedeutung der Dienstleistungsarbeit – besonders in den systemrelevanten Bereichen – erstmalig mit anderen Augen wahrgenommen. Die Arbeit des Kassierers im Supermarkt erfährt ebenso wie die der Pflegerin im Krankenhaus auf den ersten Blick eine höhere Wertschätzung. Dass diese Wertschätzung keine Momentaufnahme bleiben sollte, zeigt unser diesjähriger Gesundheitsreport. Die Dienstleistungsarbeit, die oft personenbezogen ist, bringt schon in normalen Zeiten Belastungen ganz eigener Art mit sich. Was bedeutet der ständige Umgang mit Kunden, Klienten und Patienten für die Beschäftigten? Inwiefern gehen bestimmte Belastungen und Anforderungen mit personenbezogener Dienstleistungsarbeit einher? Welche gesundheitlichen Auswirkungen hat es, wenn Beschäftigte sich hohen Erwartungen und häufiger Kritik ausgesetzt sehen? Der Report analysiert erstmalig aus einer gesundheitlichen Perspektive und mit den Daten einer Krankenkasse zur Arbeitsunfähigkeit und ambulanten Versorgung solche Beanspruchungen und deren Folgen.

Durch die Pandemie wurde die Verbreitung digitaler Technologien und Medien im Arbeitsleben noch einmal beschleunigt. Homeoffice wurde in vielen Betrieben und Verwaltungen schlagartig zum Normalfall. Die Relevanz der Veränderungen und deren nachhaltiger Einfluss auf die Erwerbstätigen und ihre Gesundheit haben wir vor und in der Corona-Krise gemessen. Durch eine breit angelegte Befragung konnten wir ermitteln, wie die Digitalisierung von den Beschäftigten in Bezug auf ihre Gesundheit wahrgenommen wird und wie sich diese Wahrnehmung in der Corona-Krise verändert.

Homeoffice kann zu einer Auflösung der Grenzen zwischen Arbeit und Privatleben führen und es Arbeitnehmern schwer machen, von der Arbeit abzuschalten. Ein erfreuliches Ergebnis ist es aber, dass die Wahrnehmung der Digitalisierung als eine Stressbelastung bei

vielen Beschäftigten während der Pandemie deutlich abgenommen hat. Wir sollten daher die positiven Aspekte aus der Krise für die Zukunft fruchtbar machen, ohne die negativen zu übergehen und nachhaltige sowie gesundheitsfördernde Konzepte für das Homeoffice und die Digitalisierung entwickeln.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Andreas Storm', with a stylized, cursive script.

Andreas Storm

Vorstandsvorsitzender der DAK-Gesundheit

Hamburg, Oktober 2020