

Gesundheitsgerechte Gestaltung der Erreichbarkeit außerhalb der vereinbarten Arbeitszeit

Susanne ROSCHER¹, Jan DETTMERS², Elisa BRADTKE¹,
Monika KELLER¹

¹ VBG – *Verwaltungsberufsgenossenschaft*
Massaquoipassage 1, D-22305 Hamburg
² MSH *Medical School Hamburg*
Am Kaiserkai 1, D-20457 Hamburg

Kurzfassung: Ein in der Öffentlichkeit und auch im Rahmen von Gefährdungsbeurteilungen psychischer Belastung diskutiertes Phänomen, ist die Anforderung nach Erreichbarkeit außerhalb der Arbeitszeit. Ausgehend von empirischen Befunden sowie empirisch fundierten theoretischen Modellen, können eine Reihe von Gestaltungsmerkmalen abgeleitet werden, die potenziell gesundheitsbeeinträchtigende Wirkungen von Erreichbarkeit außerhalb der regulären Arbeitszeit beeinflussen. Für die Praxis bedeuten diese Befunde, dass es möglich ist, kritische Merkmale der in einem Unternehmen praktizierten Erreichbarkeit außerhalb der Arbeitszeit zu identifizieren, welche beeinflussen, ob gesundheitlichen Folgen mit der Erreichbarkeit einhergehen. Die Kenntnis der Ausprägung dieser Merkmale ermöglicht es dann, gezielt an relevanten Stellschrauben zu drehen, um in der konkreten Situation zu einer besseren Gestaltung der Erreichbarkeit zu gelangen. In einem gemeinsamen Forschungsprojekt zwischen Verwaltungsberufsgenossenschaft (VBG) und Medical School Hamburg wurde seit Februar 2017 ein ganzheitliches Präventionskonzept erprobt, welches die Befunde der empirischen Forschung zum Thema Erreichbarkeit aufgreift. Eine systematische Evaluation gibt Aufschluss darüber, welche Gestaltungsansätze eine besonders große gesundheitsförderliche Wirkung entfalten können und auch was in der Praxis realisierbar ist.

Schlüsselwörter: Erreichbarkeit, Arbeitsgestaltung, Workshop, Gefährdungsbeurteilung

1. Einleitung und Ausgangslage

Neue Informations- und Kommunikationstechnologien bieten große Möglichkeiten im Hinblick auf Flexibilität von Unternehmen und Beschäftigten. Diese Technologien können dazu beitragen, psychische Fehlbelastungen von Beschäftigten zu reduzieren, etwa indem sie die Vereinbarkeit von Arbeits- und privaten Erfordernissen unterstützen und Handlungsspielräume eröffnen. Neben den Chancen birgt der verstärkte Einsatz von IuK-Technologien im Arbeitskontext jedoch auch Risiken. Eines in diesem Zusammenhang in der Öffentlichkeit, aber auch im Rahmen der Gefährdungsbeurteilungen psychischer Belastung viel diskutiertes Phänomen ist die Anforderung nach Erreichbarkeit für die Arbeit. Erreichbarkeit meint, dass Beschäftigte über (mobile) Endgeräte auch außerhalb der regulären Arbeitszeiten und Arbeitsorte erreichbar sind und von ihnen erwartet wird, auf kurzfristige Arbeitsanliegen zu reagieren.

Diese Anforderung kann explizit oder implizit von Vorgesetzten, Kollegen, Mitarbeitern, Geschäftspartnern oder Kunden ausgehen. Umfragen ergeben, dass diese Erreichbarkeit für die Arbeit in Deutschland weit verbreitet ist. Der Arbeitszeitreport (n = 18119) der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin von 2016 ergab, dass von 39 % der Beschäftigten zumindest in Teilen erwartet wird, verfügbar zu sein. 35 % der Befragten werden manchmal oder häufig in ihrer Freizeit kontaktiert.

2. Wirkungen von Erreichbarkeit außerhalb der Arbeitszeit

Viele Beschäftigte berichten, mit der Erreichbarkeit selbst kein Problem zu haben. Sie empfinden es als beruhigend, wenn sie auch im Urlaub ihre E-Mails prüfen und auch in der Freizeit wissen, was im Büro passiert. Auch schätzen sie die Möglichkeit, Familie und Beruf besser zu vereinbaren, da die Verfügbarkeit von Informationen es ermöglicht, arbeitsbezogene Angelegenheiten orts- und zeitunabhängig zu bewältigen. Gleichzeitig belegen Studien, dass die Anforderung nach Erreichbarkeit außerhalb der Arbeitszeit mit Gesundheitsbeeinträchtigungen einhergeht. So zeigen Studienergebnisse, dass Erreichbarkeit außerhalb der Arbeitszeit mit verminderter Stimmung, emotionaler Erschöpfung, schlechterer Schlafqualität, physischen Gesundheitsproblemen wie Rücken und Nackenschmerzen sowie Absentismus einhergeht (z. B. Arlinghaus & Nachreiner, 2013; Dettmers, 2017a).

3. Gestaltung von Erreichbarkeit

Trotz der recht eindeutigen Befundlage bezüglich der beeinträchtigenden Wirkungen gibt es bislang wenig überzeugende Konzepte, wie Unternehmen dem Phänomen der Erreichbarkeit außerhalb der Arbeitszeit und dessen gesundheitsbeeinträchtigenden Folgen begegnen können. Es existieren jedoch Studien, welche die moderierende Wirkung konkreter Gestaltungsmerkmale der Erreichbarkeit belegen (z.B. Dettmers, Bamberg & Seffzek, 2016). Dabei können einerseits Merkmale identifiziert werden, die die beeinträchtigende Wirkung von Erreichbarkeit erhöhen (Risikofaktoren). Andererseits gibt es Gestaltungsmerkmale, die den Arbeitenden helfen, die Anforderung nach Erreichbarkeit besser zu bewältigen.

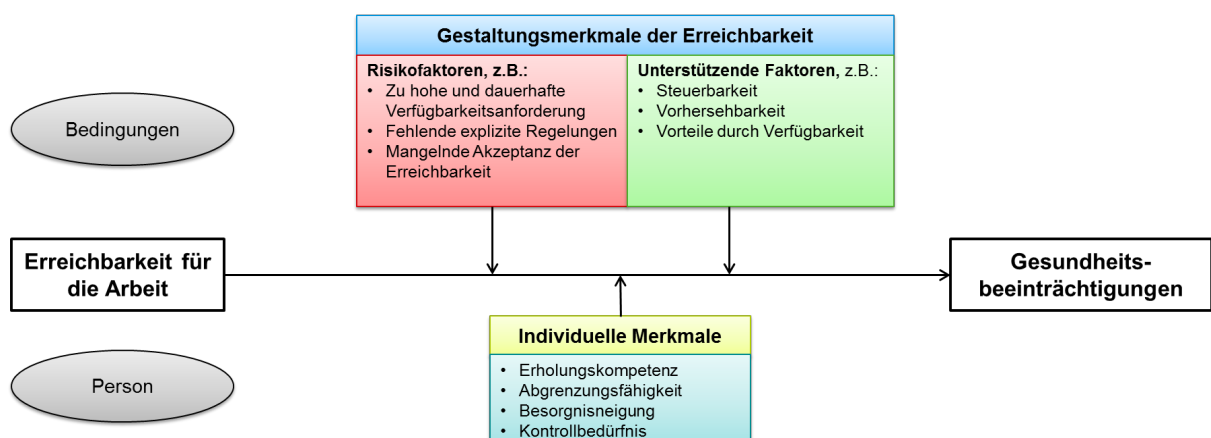


Abbildung 1: Gestaltungsmerkmale von Erreichbarkeit (aus Dettmers, 2017b)

Für die Praxis können diese Befunde genutzt werden, um gezielt die kritischen Merkmale der in einem Unternehmen praktizierten Erreichbarkeit zu identifizieren, die beeinflussen, ob gesundheitliche Folgen mit der Erreichbarkeit außerhalb der Arbeitszeit einhergehen. Die Kenntnis der Ausprägung dieser Merkmale ermöglicht es dann, gezielt an relevanten Stellschrauben zu drehen, um in der konkreten Situation zu einer besseren Gestaltung der Erreichbarkeit zu gelangen.

4. Interventionskonzept für die gesundheitsgerechte Gestaltung der Erreichbarkeit außerhalb der Arbeitszeit

In einem gemeinsamen Projekt der Verwaltungsberufsgenossenschaft (VBG) und der Medical School Hamburg (MSH) wurde seit Februar 2017 ein ganzheitliches Präventionskonzept erprobt, welches die Befunde der empirischen Forschung zum Thema Erreichbarkeit außerhalb der Arbeitszeit aufgreift. Es beinhaltet grob fünf Schritte:

Schritt 1: Analyse der kritischen Merkmale von Erreichbarkeit

Mit einem Fragebogen wurden die kritischen Gestaltungsmerkmale aus Mitarbeitersicht erfasst (vgl. Abb. 1). Der Wahrnehmung der Mitarbeiter wurde die Sicht der Vorgesetzten gegenübergestellt. Gerade Missverständnisse zwischen den tatsächlichen Anforderungen durch Vorgesetzte und den wahrgenommenen Erwartungen sind prägend für die Belastungen durch Erreichbarkeit.

Schritt 2: Rückmeldung der Ergebnisse und Reflexion der kritischen Merkmale der praktizierten Erreichbarkeit

Die Ergebnisse der Analyse wurden aufbereitet und dienten als Ausgangspunkt für einen Workshop mit einer vertiefenden Analyse. Hier wurden Fragen geklärt, wie: An welchen Stellen lassen sich Gestaltungsmerkmale optimieren, welche Merkmale lassen sich schwerer verändern? An welchen Stellen kann die Anforderung der Erreichbarkeit klarer geregelt werden? Wie können Ressourcen für den Umgang mit Erreichbarkeit gestärkt werden?

Schritt 3: Entwicklung von Maßnahmen zur Gestaltung der praktizierten Erreichbarkeit

Schließlich mündete der Workshop in der Erstellung eines Handlungsplans zur Neugestaltung der praktizierten Erreichbarkeit. Zur Reduktion der konkreten Erreichbarkeitsanforderungen konnten z.B. klarere Regeln eingeführt werden, wann Erreichbarkeit überhaupt erforderlich ist und wann explizit nicht. Dies kann gleichzeitig zur Legitimität der Erreichbarkeit beitragen. Zur Steigerung von Ressourcen konnten z.B. bessere Vereinbarungen im Team zur Erhöhung der Steuerbarkeit getroffen werden.

Schritt 4: Start der Umsetzung der beschlossenen Maßnahmen und Umsetzungsüberprüfung

Im Anschluss an den Workshop erfolgten eine Prozessevaluation und die Umsetzung der beschlossenen Maßnahmen wurde in Angriff genommen. Nach acht bis zehn Wochen wurde der Start der Umsetzung überprüft.

Schritt 5: Nachhaltige Wirksamkeitsevaluation

Nach 6 Monaten erfolgte eine weitere Analyse. Bei Erfolg der Präventionsmaßnahme sollten sich zu diesem Zeitpunkt sowohl die adressierten kritischen Merkmale der Erreichbarkeit als auch Gesundheitsindikatoren verbessert haben.

5. Fazit

Das hier beschriebene Präventionskonzept ist ein erster Ansatzpunkt und gibt durch die systematische Evaluation noch genaueren Aufschluss darüber, welche Gestaltungsansätze eine besonders große gesundheitsförderliche Wirkung entfalten können und auch was unter welchen Umständen tatsächlich realisierbar ist. Die Evaluation zeigt, Gestaltungsmerkmale von Erreichbarkeit gezielt zu verändern, hat einen positiven Einfluss auf die Gesundheit. Es bedarf allerdings bestimmter Erfolgsfaktoren im Betrieb, damit der Gestaltungsworkshop wirksam sein kann. Da die vollständige Vermeidung von Erreichbarkeit für viele Tätigkeitsfelder kaum realisierbare Option ist und in vielen Fällen durchaus von den Betroffenen gewünschte Flexibilisierungsmöglichkeiten reduziert, erscheint die systematische, gesundheitsförderliche Gestaltung der Erreichbarkeit ein vielversprechender Weg, um die Vorteile zu nutzen und gleichzeitig gesundheitliche Risiken zu reduzieren.

6. Literatur

- Arlinghaus, A., & Nachreiner, F. (2013). When work calls – Associations between being contacted outside of regular working hours for work-related matters and health. *Chronobiology International*, 30(9), 1197–1202.
- Dettmers, J. (2017a). How extended work availability affects well-being: The mediating roles of psychological detachment and work-family-conflict. *Work & Stress*, 31(1), 24–41.
- Dettmers, J. (2017b). Ständige Erreichbarkeit und erweiterte Verfügbarkeit – Wirkungen und Möglichkeiten einer gesundheitsförderlichen Gestaltung. In F. Knieps & H. Pfaff (Hrsg.). *BKK Gesundheitsreport 2017*. Berlin: Medizinisch Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft.
- Dettmers, J., Bamberg, E. & Seffzek, K. (2016). Characteristics of Extended Availability for Work: The Role of Demands and Resources. *International Journal of Stress Management*. 23(1).



Gesellschaft für
Arbeitswissenschaft e.V.

Arbeit interdisziplinär analysieren – bewerten – gestalten

65. Kongress der
Gesellschaft für Arbeitswissenschaft

Professur Arbeitswissenschaft
Institut für Technische Logistik und Arbeitssysteme
Technische Universität Dresden

Institut für Arbeit und Gesundheit
Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung

27. Februar – 1. März 2019

GfA-Press

Bericht zum 65. Arbeitswissenschaftlichen Kongress vom 27. Februar – 1. März 2019

**Professur Arbeitswissenschaft, Institut für Technische Logistik und Arbeitssysteme,
Technische Universität Dresden;
Institut für Arbeit und Gesundheit, Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung, Dresden**

Herausgegeben von der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.
Dortmund: GfA-Press, 2019
ISBN 978-3-936804-25-6

NE: Gesellschaft für Arbeitswissenschaft: Jahresdokumentation

Als Manuskript zusammengestellt. Diese Jahresdokumentation ist nur in der Geschäftsstelle erhältlich.

Alle Rechte vorbehalten.

© **GfA-Press, Dortmund**

Schriftleitung: Matthias Jäger

im Auftrag der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Ohne ausdrückliche Genehmigung der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V. ist es nicht gestattet:

- den Konferenzband oder Teile daraus in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) zu vervielfältigen,
- den Konferenzband oder Teile daraus in Print- und/oder Nonprint-Medien (Webseiten, Blog, Social Media) zu verbreiten.

Die Verantwortung für die Inhalte der Beiträge tragen alleine die jeweiligen Verfasser; die GfA haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

Screen design und Umsetzung

© 2019 fröse multimedia, Frank Fröse

office@internetkundenservice.de · www.internetkundenservice.de