

„Muss nur noch kurz die Welt retten!“

Mediale Überforderung – Betriebs- und Personalräte können gegensteuern

Mattias Ruchhöft

HIER LESEN SIE:

- die Ursachen für die belastende Kommunikationsflut in Unternehmen und Behörden
- Belegschaftsvertretungen können zum Schutz der Beschäftigten vorbeugend tätig werden
- welche Rahmenbedingungen konkret einer medialen Überforderung entgegenwirken



Die zunehmend geforderte Omnipräsenz der Beschäftigten auf allen Kanälen – ob E-Mail, Wiki oder Blogs – bleibt nicht ohne Folgen für deren Gesundheit. Die Ursache dafür liegt weniger beim einzelnen Mitarbeiter als vielmehr an den Strukturen im Unternehmen. Diese sind oft Stress auslösend gestaltet. Man spricht deswegen auch vom „strukturellen Burn-out“. Doch diese Strukturen und Rahmenbedingungen, die zur medialen Überforderung führen, werden im betrieblichen Gesundheitsmanagement oder bei der Gefährdungsbeurteilung noch unzureichend berücksichtigt. Dieser Beitrag zeigt Handlungsoptionen für Interessenvertretungen auf.

Das in der Überschrift zitierte Lied wird zurzeit häufig im Radio gespielt und umschreibt gut die Themen dieses Artikels:

Der Refrain lautet: „... Muss nur noch kurz die Welt retten, danach flieg' ich zu dir. Noch 148 Mails checken, wer weiß, was mir dann noch passiert, denn es passiert so viel ...“¹

Nun bleibt es nicht bei dem Check von Mails an jedem Ort und zu jeder Uhrzeit. Vielmehr halten weitere Techniken und Medien Einzug in die Büros und schaffen so weitere parallele Kanäle für Kommuni-

kation und Kooperation. Die tägliche Informationsflut, die so auf die Beschäftigten einwirkt, führt zunehmend zu einer medialen Überforderung und Reizüberflutung. Die Folgen dieser permanenten Stressfaktoren schaden nicht nur der Gesundheit der einzelnen Menschen, sondern werden zunehmend auch zu einem Problem für die Unternehmen. Die Bundes-Psychotherapeuten-Kammer hat für 2010 analysiert, dass bereits 11 % der Fehltage durch Burn-out und ähnliche psychische Erkrankungen verursacht wurden.

Phänomene der medialen Überforderung

Die Einführung neuer Medien in den letzten zehn Jahren haben die Kommunikationsmöglichkeiten wie auch die Kommunikationskultur zum Teil radikal verändert. Hinzu kommt noch, dass durch Unified Communications, also der technischen Zusammenführung unterschiedlicher Medien wie Fax, Telefon, E-Mail verknüpft mit einer Präsenzanzeige, weitere Anforderungen auf die Beschäftigten zukommen. Gerade

die Anzeige, ob sich die Kollegin oder der Kollege am Arbeitsplatz befinden bzw. erreichbar sind, ist in diesem Zusammenhang kritisch zu hinterfragen. Neben den Überwachungsaspekten geht es vor allem um den Schutz der „ungestörten, konzentrierten Arbeitszeit“.

Im Folgenden werden drei Phänomene beschrieben, die in diesem Zusammenhang zu beobachten sind:

Mehr Kommunikationskanäle

Moderne Kooperationsplattformen wie MS SharePoint² oder Lotus Sametime beinhalten die Basis für die Integration von Web 2.0-Technologien in das Intranet der Unternehmen. Somit werden Foren, Blogs, Wikis und virtuelle Kooperationsräume, in denen sowohl Dateien ausgetauscht werden, wie auch Diskussionen stattfinden können, in die tägliche Kommunikation integriert. Um dann beispielsweise in einem Projekt auf dem neuesten Informationsstand bleiben zu können, müssen neben dem E-Mail-Konto auch noch Änderungen in diversen virtuellen Kooperationsräumen, Foren und/oder Blogs verfolgt werden. Die Konsequenz ist, dass sich die Beschäftigten in einer Art Hamsterrad befinden, ständig hinter den neuesten Informationen hinterher rennen zu müssen.

Ständige Erreichbarkeit

Durch die Nutzung von Smartphones, Notebooks oder Tablet-PCs können die Beschäftigten überall und zu jeder Tageszeit über Internet auf Arbeitsinhalte zugreifen, E-Mails empfangen und Anrufe entgegennehmen. Dadurch verschwimmen die Berufs- und die Privatwelt in zunehmenden Maße. Dauerpräsenz führt jedoch auch dazu, dass die Mitarbeiter ständig unter Spannung stehen. Einer Umfrage im Auftrag des Bundesverbands der Betriebskrankenkassen zufolge, ist jeder zweite Berufs-

tätige (51%) für den Job jederzeit erreichbar. Häufig sind diese jedoch selbst schuld daran, denn die Befragung ergab auch, dass zwei Drittel (65%) der Berufstätigen,

sundheit Report 2012 listet mit 5% psychische Erkrankungen an achter Stelle der zehn wichtigsten Krankheitsarten an den Arbeitsunfähigkeitsfällen auf. Betrachtet man sich jedoch die psychischen Erkrankungen bezogen auf die Arbeitsunfähigkeitstage, erscheinen sie mit 13,4% bereits an vierter Stelle.⁴ Das bedeutet, dass gerade Krankheitsfälle die auf psychische Belastungen zurückzuführen sind, in der Regel zu längeren Ausfallzeiten führen.

Auf der Ebene des einzelnen Menschen wird das Problem auch breit diskutiert. Sowohl in Publikationen rund um das Gesundheitsmanagement als auch um das Thema Burn-out finden sich viele individuelle Ansatzpunkte. Umso erstaunlicher ist es, dass stressfördernde Organisations- und Wert-Strukturen unberücksichtigt bleiben, die Burn-out teilweise massiv begünstigen.⁵

In der WSI-Betriebsräte-Befragung 2008/2009 sind in 67% der Betriebe die Arbeitnehmer stark von Termin- und Zeitdruck betroffen. Zudem

ergab diese Befragung auch, dass in den Betrieben, die neue Arbeits- und Organisationsformen einsetzen, die vom Betriebsrat wahrgenommen psychischen Arbeitsbelastungen höher einzustufen waren.⁶

Neben dem Stress einer hohen Arbeitsverdichtung durch eine teilweise sehr enge Personaldecke und die Notwendigkeit zu mehr mobilen Arbeiten, ist es insbesondere die mediale Reizüberflutung, die in den Unternehmen und Behörden strukturell zu Stress und emotionaler Erschöpfung führen. Hier kommt neben der Einführung der reinen Technik sowie dem Schutz vor Leistungs- und Verhaltenskontrolle auch der Führungs- und Kommunikationsstruktur eine starke Bedeutung zu.

Ein bisschen erinnern die modernen Kommunikationsstrukturen an den Film von Charlie Chaplin „Moderne Zeiten“, in dem es um die Fließbandarbeit, also die

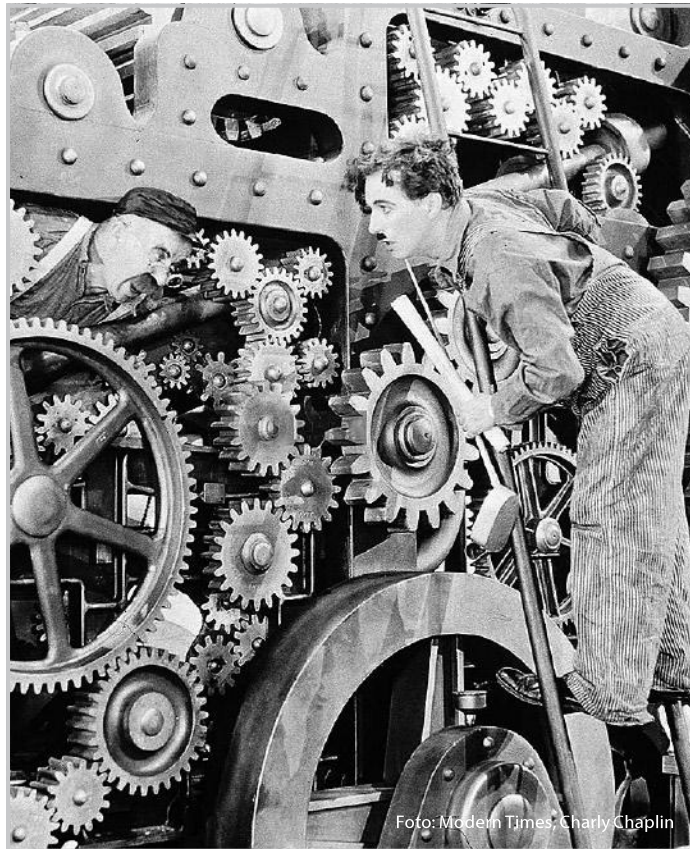


Foto: Modern Times, Charly Chaplin

Die Strukturen und Rahmenbedingungen in Unternehmen und Behörden sind Ursache für die belastende Kommunikationsflut ...

die außerhalb der Arbeitszeit dienstliche E-Mails beantworten, dies freiwillig tun.³

Menschliches Multitasking

Dadurch, dass alle Kommunikationskanäle gleichzeitig „Laut geben“, sobald ein neues Thema, eine neue Mail usw. eingeht bzw. eingestellt wird, werden die Mitarbeiter ständig aus ihren Arbeitsvorgängen gerissen. Verschiedene Untersuchungen kamen zu dem Ergebnis, dass Wissensarbeiter im Schnitt elf Minuten mit einer Aufgabe beschäftigt sind, bevor sie durch Anrufe, E-Mails oder Kollegen unterbrochen werden.

Folgen der Kommunikationsflut

Diese Reizüberflutung führt zu permanentem Stress und schadet der Gesundheit der einzelnen Mitarbeiter. Der DAK-Ge-

Anpassung des Menschen an die Maschine ging. In unserem Fall passen sich die Menschen durch Multitasking und eine permanente Erreichbarkeit an die Technik an. Dies betrifft besonders jüngere Beschäftigte, die mit den Möglichkeiten des Internet bzw. der sozialen Netzwerke aufgewachsen sind.

Vorbeugung der medialen Überforderung

Welche Möglichkeiten haben nun Betriebs- und Personalräte nützliche Rahmenbedingungen für die Prävention vor der medialen Überforderung zu schaffen? Zunächst einmal sollen moderne Kommunikationstechnologien nicht abgelehnt, sondern die mit ihnen verbundenen Vorteile – wie beispielsweise die Reduzierung von Meetings – gezielt in den Vordergrund gestellt werden.

Es geht vielmehr darum, strukturell wie kulturell Bedingungen zu schaffen, in denen die modernen Kommunikationstechnologien in einem Rahmen eingeführt und genutzt werden, der die notwendigen Ruhe- und Erholungszeiten berücksichtigt (siehe auch den Kasten rechts).⁷

Betriebs- und Personalräte stehen bei der Begleitung der Einführung von Kooperationsplattformen sowie Unified Communications vor neuen Herausforderungen, da diese Technologien auch kulturelle Änderungen nach sich ziehen. Insbesondere der leichtere Austausch von Dokumenten, Meinungen und Medien durch moderne Internet-Technologien führt zu einem veränderten Arbeitsverhalten.

Gleichzeitig ist eine Zweiteilung der Belegschaft in der Reaktion auf diese neuen Technologien zu beobachten. Auf der einen Seite stehen die sogenannten Digital Natives (also diejenigen, die mit diesen Technologien bereits aufgewachsen sind), die die Einführung begrüßen und moderne Kommunikationsmöglichkeiten intensiv nutzen.⁸

Auf der anderen Seite stehen diejenigen, die den erweiterten Kontrollmöglichkeiten eher kritisch entgegensehen. Beiden Seiten bei der Einführung solcher Technologien gerecht zu werden, ist die große Herausforderung für Belegschaftsvertretungen. Dies kann gelingen, wenn die ent-

MÖGLICHKEITEN FÜR DIE SCHAFFUNG VON RAHMENBEDINGUNGEN

Bei der Einführung von Kooperationsplattformen oder Unified Communications sollten Vorgaben mit in die Dienst- und Betriebsvereinbarung integriert werden, welches Medium Leitmedium in der Projektarbeit bzw. in der Kommunikation in Bereichen oder Abteilungen ist.

Leitmedium bedeutet, dass über diesen Kanal die hauptsächliche Informationsversorgung erfolgt. Das heißt beispielsweise in einem Projekt, wenn sich der Projektleiter bzw. das Entscheidungsgremium für die E-Mail entscheidet, dass dann die Mitarbeiter nicht auch eventuell parallel bestehende Kommunikationskanäle permanent verfolgen müssen, um an wichtige Dokumente und Informationen zu gelangen.

Dem Phänomen der ständigen Erreichbarkeit ist unter anderem durch verbindliche Arbeitszeitregelungen und feste Vertretungsregelungen für Urlaubszeiten entgegenzutreten. Die Telekom beispielsweise hat 2010 Blackberry-freie Wochenenden und Abendstunden propagiert – verordnete Sendepause mit einer vom Vorstand beschlossenen Richtlinie: „Umgang mit mobilen Arbeitsmitteln außerhalb der Arbeitszeit“.¹

Wenn private Geräte zur Nutzung im Unternehmen oder der Behörde zugelassen werden (Bring Your Own Device – BYOD²), sollte bei der Regelung zur Nutzung auch auf die Arbeitszeiten bzw. Pausenzeiten geachtet werden.

Wenn neue Medien oder Kommunikationskanäle im Unternehmen eingeführt werden, sollten entweder zusätzliche zeitliche Ressourcen freigemacht oder andere bisher genutzte Kanäle bzw. Medien eingespart werden. Der Zeitbedarf zur Nutzung der modernen Medien sollte dabei nicht unterschätzt werden.

Fußnoten

- 1 Sendepause für Telekom-Mitarbeiter (23.7.2010), www.spiegel.de/wirtschaft/unternehmen/0,1518,708104,00.html; zu diesem Themenkomplex siehe auch „Volkswagen schickt nach Feierabend keine Mails mehr auf das Firmen-Smartphone“, in: CuA 1/2012, 3
- 2 Der Trend zu „BYOD“ war Schwerpunktthema in der CuA 10/2011, 4 ff.

sprechende Zeit für Tests und Schulungen zur Verfügung steht.

Fazit

Moderne Kommunikations- und Kooperationstechniken bieten vielfältige Möglichkeiten, die Zusammenarbeit effizient und erfolgreich zu gestalten. Dies gelingt jedoch nur, wenn die Phänomene einer dauerhaften Erreichbarkeit und einer zunehmenden Reizüberflutung berücksichtigt und geregelt werden. Das Gesundheitsmanagement muss um die Prävention vor medialer Überforderung erweitert werden. Der individuelle Ansatz vieler Burn-out-Schutzmaßnahmen greift zu kurz – wir stehen gerade am Anfang der Diskussion und Forschung.

Autor

Mattias Ruchhöft ist Technologieberater |

Fußnoten

- 1 Lied von Tim Bendzko aus dem Album „Wenn Worte meine Sprache wären“
- 2 Zur Ablösung des Intranet durch Web 2.0-Techniken wie SharePoint siehe Ruchhöft, E-Kollaboration ohne Kollaps, in: CuA 10/2011, 19 ff.
- 3 „Jeder zweite Berufstätige ist stets für den Job erreichbar“ (25.11.2010), www.heise.de
- 4 DAK-Gesundheitsreport 2012, www.dak.de
- 5 „Strukturelles Burn-out ist der blinde Fleck von Unternehmen“, in: ManagerSeminare Heft 149, August 2010
- 6 WSI-Betriebsrätebefragung, Informationsblatt der Hans-Böckler-Stiftung, www.wsi.de
- 7 Tipps zum Umgang mit der täglichen Informationsflut gibt Kiper, Stressoren im Büro ausschalten!, in: CuA 6-7/2011, 21 ff. (23)
- 8 Siehe zu digitalen Eingeborenen und Immigranten: Ruchhöft, aaO., 20

cua-web.de

... hierzu finden Sie im Internet:
Aktuelle Tipps der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) zum Umgang mit Arbeitsunterbrechungen und Multitasking