



Stressfaktor Erreichbarkeit



Der Mensch ist ein Herdentier, das Bedürfnis nach Kontakten zu anderen ist groß. Das zeigt sich umso mehr im digitalen Zeitalter. E-Mail, WhatsApp, Social Media – noch nie war es so einfach, sich mit anderen Menschen auszutauschen. Das Handy schenkt zudem die Freiheit, dies überall und jederzeit zu tun. Die Studie Generation Smartphone zeigt, dass 60 Prozent der Smartphone-Nutzer, ihr Telefon sogar mit ans Bett nehmen. Mehr muss zum Thema Erreichbarkeit fast nicht gesagt werden.

Fast. Denn die Möglichkeit, immer und überall erreichbar zu sein, ist Fluch und Segen zugleich – vor allem für Berufstätige. Von einem Viertel der Beschäftigten wird erwartet, dass sie auch nach Feierabend auf Nachrichten und Anrufe antworten. Und das hat Folgen: Wer auch in der Freizeit für den Job verfügbar ist, kommt nicht zur Ruhe, kann sich schlechter erholen und leidet häufiger unter schlech-

tem Schlaf. Das zeigt eine Studie der Initiative Gesundheit und Arbeit (iga).

Vorteile, erreichbar zu sein

Doch nicht alle Berufstätigen empfinden ein Leben mit angeschaltetem Geschäftshandy als belastet. „Ich bin gern ständig erreichbar“, sagt Peter Buse, Geschäftsführer Consumer Products bei Arvato SCM Solutions, und erläutert: „Ich bin viel auf Reisen, mir ermöglichen Smartphone und Laptop, auf Anfragen schnell zu reagieren, dringende Aufgaben nicht auf den nächsten Tag schieben zu müssen und tote Zeit beispielsweise am Flughafen, im Zug oder abends im Hotel zum Arbeiten zu nutzen.“

Buse steht mit dieser Ansicht nicht alleine da. Laut einer aktuellen Umfrage der Talent- und Karriereberatung von Rundstedt sehen 41 Prozent der Deutschen Vorteile im so-

nannten Work-Life-Blending, also der Vermischung von Arbeit und Freizeit: Die flexible Zeiteinteilung fördere eine bessere Vereinbarkeit von Arbeits- und Berufsleben. In der Praxis bedeutet Work-Life-Blending allerdings am Ende auch, mehr zu arbeiten. 34 Prozent der Befragten leisten bis zu zehn Überstunden pro Woche.

Führung muss vorgeben

Der Stand-by-Modus nach Feierabend wirkt sich jedoch negativ auf die Leistungsfähigkeit und die Gesundheit der Beschäftigten aus, selbst wenn sie von den Mitarbeitern freiwillig gewählt ist, als positiv empfunden oder als notwendig angesehen wird – das ist ebenfalls ein Ergebnis der iga-Studie. „Auch wenn mir die Erreichbarkeit nichts ausmacht, kann ich durchaus verstehen, dass andere sich dadurch gestresst fühlen“, sagt Buse. Er selbst vermeidet es, Rundmails am Wochenende zu schreiben und kommuniziert klar, dass er nicht von seinen Mitarbeitern erwartet, Nachrichten, die am Wochenende eintreffen, auch gleich zu beantworten.

„Die Führungskräfte müssen beim Thema Erreichbarkeit selbst Vorbilder sein“, sagt Anja Niekerken, Persönlichkeitstrainerin und Expertin für Natural Leadership. „Das beinhaltet, selber auch nach Feierabend nicht zu arbeiten, aber auch sofort einzugreifen, wenn im Büro Sprüche oder Sticheleien gegenüber Kollegen auftauchen, die ihr Handy nach Feierabend abschalten.“

Unternehmensregelung notwendig?

Um sich nicht allein auf die Einsicht der Führungskräfte zu verlassen, nehmen sich immer mehr Unternehmen diesem Thema an. So hat BMW die Erreichbarkeit in den Betriebsvereinbarungen geregelt, der Automobilhersteller Volkswagen sogar technische Sperren eingerichtet, die das Arbeiten nach Feierabend verhindern. „Hierbei muss man sich natürlich

”

Ich bin gern ständig erreichbar.

Peter Buse,
Geschäftsführer Consumer
Products bei Arvato SCM
Solutions, Gütersloh



fragen, ob solche Regelungen praktikabel sind, vor allem für Mitarbeiter, die viel internationalen Kundenkontakt pflegen, oder auf flexible Arbeitszeiten angewiesen sind“, sagt Buse. „Grundsätzlich finde ich es jedoch gut und wichtig, dass sich Unternehmen mit diesem Thema beschäftigen.“

Selbst Verantwortung übernehmen

Die Verantwortung für das Phänomen Erreichbarkeit nur auf die Arbeitgeber zu schieben, wäre jedoch zu einfach. „Vielen Menschen gefällt es, jederzeit erreichbar zu sein“, sagt Niekerken. „Das gibt ihnen das Gefühl, wichtig zu sein und gebraucht zu werden. Erreichbarkeit ist auch mit Anerkennung verbunden.“ So ist es zumindest am Anfang. Wenn die regelmäßigen Anfragen schließlich zur Gewohnheit werden, bleibt der Anerken-



”

Die Führungskräfte müssen beim Thema Erreichbarkeit selbst Vorbilder sein.

Anja Niekerken,
Persönlichkeitstrainerin
und Expertin für
Natural Leadership,
Neu Wulmstorf

**Stressfaktor
Erreichbarkeit**

nungseffekt aus, bis es schließlich als anstrengend empfunden wird, immer angefragt zu werden.

Auch Buse sieht jeden Arbeitnehmer selbst mit in der Pflicht, die eigene Erreichbarkeit einzuschränken: „Nur weil man immer ans Telefon gehen kann, bedeutet das nicht, das man dies immer tun muss.“ Das Smartphone auch einmal aus zu lassen, erfordere Selbstdisziplin, in der sich Beschäftigte üben sollten. „Die Möglichkeit, unabhängig von Zeit und Ort zu kommunizieren, darf nicht dazu führen, dass eine ständige Arbeitssituation geschaffen wird“, ergänzt Buse. „Ruhezeiten müssen eingehalten werden.“

Konzepte gegen die Kommunikationsflut

Die Eigenverantwortung der Mitarbeiter ist auch während der regulären Arbeitszeiten ge-

fragt. Denn auch im Büro selbst, können Handyclingeln und E-Mail-Fluten zum Stressfaktor werden – seien sie beruflich bedingt oder privat. Eine Studie der Universität Trier zeigte, dass bloß das Aufhängen eines Handy-Verbots-Schildes die Produktivität der Mitarbeiter um zehn Prozent anwachsen ließ. Mehr als 90 Prozent der Befragten fanden selbst, dass die Handy-Nutzung von der Arbeit ablenken könne.

Damit Anfragen von Vorgesetzten und Kollegen den Arbeitsalltag nicht ständig unterbrechen, empfiehlt Persönlichkeitstrainerin Niekerken, den Abwesenheitsassistenten des E-Mail-Programms immer eingeschaltet zu lassen. Dieser antwortet automatisch auf jede eingehende Nachricht, zum Beispiel: „Ich bearbeite meine Mails im Zeitraum von 10 bis 12:00 Uhr. In dringenden Fällen können Sie mich telefonisch erreichen.“

Auch in der Telefonleitung legt ein Anrufbeantworter die Telefonzeiten fest. Hier mit dem Hinweis, dass in dringenden Fällen, der Angerufene entweder über eine Nummer im Meetingraum oder die Privatnummer erreicht wird.

Argumente durchsetzen

„Der Effekt dieser Strategie ist, dass die Anrufer selbst mehr Verantwortung für ihr Tun übernehmen“, erklärt Niekerken. „Sie überlegen genau, ob ihr Anliegen jetzt wirklich so wichtig ist, dass sie den Verlangten auf seiner Privatnummer anrufen. Das hilft, die Kommunikationsflut einzudämmen.“

Doch wie kommt eine solche Strategie bei Kollegen und Vorgesetzten an? „Tatsächlich gewöhnen sich die allermeisten schnell an dieses Situation“, berichtet Niekerken. „Gegenüber Vorgesetzten kann man gut argumentieren: Wenn ich weniger unterbrochen werde, arbeite ich produktiver.“ *jbr*