



Permanente Erreichbarkeit – Last oder Lust?

# Stressfaktor Smartphone

Uneingeschränkte Erreichbarkeit ist längst etabliert – durchaus nicht zum Nutzen aller: höchste Zeit für einen bewussteren Umgang damit. So schützen Sie ihre Mitarbeiter.

von Petra Zander

Als Franz Kafka 1913 bei sich Schlafmangel, starke Kopfschmerzen und Verdauungsprobleme feststellen muss, ist er sich sicher: es muss sich um Neurasthenie (allgemeine Nervenschwäche) handeln. Er lässt seinen Versicherungsjob ruhen und jätet das Gemüsebeet in einer Gärtnerei.

Mit der expliziten Aufnahme der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung am Arbeitsplatz in § 5 Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) hat der Gesetzgeber auf steigende Zahlen psychischer Erkrankungen reagiert. Es ist so, dass sich eine solche Gefährdungsbeurteilung auf die Arbeitsbedingungen am Arbeitsplatz bezieht. Der Durchmarsch des Handys und des Smartphones im ersten Jahrzehnt des 21. Jahrhunderts hat erst die telefonische Erreichbarkeit und anschließend die elektronische Post in die Wohnzimmer der Beschäftigten gebracht.

Während zuerst die Euphorie über den technischen Fortschritt die Oberhand in der öffentlichen Debatte zu Smartphones vorherrschte, bestätigen mittlerweile

Studien den hohen Stressfaktor ebendieser. Eine Studie der Universität Freiburg<sup>1</sup> hat ergeben, dass sich unter 150 IT-Beschäftigten jeder Dritte unsicher ist, ob er außerhalb der Arbeitszeiten auf Anrufe oder Mails der Kolleginnen und Kollegen oder Vorgesetzten noch zu reagieren hat.

Allein der Drang, sich die Frage stellen zu müssen, ob man soll oder muss ist bezeichnend. Ein entspannter Feierabend sieht durchaus anders aus. Die Studie, erstellt in Zusammenarbeit mit dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) im Rahmen der Initiative Neue Qualität der Arbeit (INQA) und fachlich begleitet von der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA), wird in einem nächsten Schritt die Ergebnisse auf andere Branchen übertragen.

In einer Studie der Techniker Krankenkasse (TK)<sup>2</sup> geben 28 % der Befragten an, durch die ständige Erreichbarkeit aufgrund Handy, Facebook und Co. unter Druck zu stehen. Die repräsentative Studie hat untersucht, was die Deutschen stresst. Das Handy als Belastungsgrund

ist hier zwar „nur“ auf Platz fünf zu finden, die zunehmende Digitalisierung mit vermehrter Arbeit in virtuellen Teams lässt jedoch einen wachsenden Trend vermuten. Bemerkenswert ist, dass die finanziellen Sorgen mit 19 % sogar hinter dem Handy als Stressursache liegen.

Die schnelle Erreichbarkeit kann natürlich auch zur schnelleren Problemlösung beitragen. Vor- und Nachteile sind schwierig abzuwiegen. So geben 27 % der Befragten bei der TK-Studie an, dass sie jederzeit per Smartphone erreichbar sein wollen. Der Stressfaktor ist erkannt und es mangelt nicht an Empfehlungen mit der simplen Kernaussage: „Meist kann sich der Einzelne erst ändern, wenn sein Arbeitgeber die nötigen Bedingungen dafür schafft.“

Gestaltungsansätze zum Management ständiger Erreichbarkeit wurden im Nachgang der Freiburger Studie entwickelt und fünf Handlungsfelder definiert.

## 1. Überlastung reduzieren

Wer überlastet ist, schafft die Arbeit nicht in der Arbeitszeit, verlagert es in die Freizeit und bleibt somit erreichbar. Vorausschauende Planung mit entsprechenden Puffern, effizientes Zeit- und Selbstmanagement als auch die Klärung der Bewältigung der Anforderungen,

(was ist 100%?) können helfen Überlastungen zu reduzieren. Wichtig ist der regelmäßige Dialog darüber mit dem Team oder Einzelnen.

## 2. Erwartungen klären

Wichtig ist, dass den Mitarbeitern klar ist, mit welchen Erwartungen sie hinsichtlich Erreichbarkeit in der Freizeit konfrontiert sind. Dazu muss es keine zentrale Lösung geben. Es kann je Team, Abteilung abgesprochen werden. Wann werden E-Mails, Anrufe, berufsbezogene Social Media Nachrichten getätigt, wo ist es notwendig? Entscheidend ist hier die Vorbildfunktion, die gelebte Kultur. Leben die Führungskräfte, das Abgesprochene vor, fühlen sich auch die Mitarbeitenden frei nicht (gleich) zu reagieren in der Freizeit.

## 3. Kompetenzen verteilen

Werden Verantwortlichkeiten auf mehrere Köpfe verteilt und haben diese auch das Know-how sowie die entsprechenden Informationen, um Handeln zu können, kommt es in Notfällen nicht zur arbeitsbezogenen erweiterten Erreichbarkeit.

## 4. Mitarbeiterorientierte Flexibilität

Ergebnisse des Arbeitszeitreports 2016 zeigen, dass fehlende Einflussmöglichkeiten auf die Lage der Arbeitszeit in Zusammenhang mit einer Vielzahl von gesundheitlichen Beschwerden stehen. Im Umkehrschluss bedeutet das: Mitarbeiterorientierte räumlich-zeitliche Flexibilisierung wirkt sich weniger negativ auf die Erreichbarkeit aus. Flexibilität und Stabilität müssen in Balance sein und es gilt ein Konzept zu erarbeiten, dass den Mitarbeitenden und dem Unternehmen entgegenkommt.

## 5. Erreichbarkeit dosieren

Wer immer erreichbar ist, schaltet nie richtig ab und erholt sich daher auch nicht richtig. Das Handy einmal weglegen, zu gewissen Zeiten den Flugmodus einschalten, dient der Erholung. Der Betrieb kann das unterstützen indem beispielsweise in Meetings die Handys aus sind. Das fördert auch die Konzentration.

Kinder, die mit einem Smartphone aufwachsen, sind stärker in der Schule abgelenkt, haben Probleme in der Schule und bemängeln, dass Kontakte zu echten

Freunden zu kurz kommen, so eine Studie der Landesmedienanstalt NRW<sup>3</sup> aus dem Jahr 2015. Die Mitarbeitenden von heute können Vorbild für die Mitarbeitenden von Morgen sein, um Überlastung zu vermeiden und die Rentabilität des Human Capitals zu erhalten. Weitere Infos auf [www.vdsi.de](http://www.vdsi.de), Webcode [REDACTED] \*

<sup>1</sup> Vgl. <https://www.pr.uni-freiburg.de/pm/2018/projekt-zum-umgang-mit-staendiger-erreichbarkeit-geht-in-die-naechste-runde>.

<sup>2</sup> Vgl. Die Techniker: Entspann dich Deutschland, TK-Stressstudie, 2016. [https://www.tk.de/centaurus/servlet/contentblob/921466/Datei/3654/TK-Stressstudie\\_2016\\_PDF\\_barrierefrei.pdf](https://www.tk.de/centaurus/servlet/contentblob/921466/Datei/3654/TK-Stressstudie_2016_PDF_barrierefrei.pdf).

<sup>3</sup> [https://www.focus.de/familie/medien/medienstudie-smartphones-setzen-kinder-unter-stress\\_id\\_4984024.html](https://www.focus.de/familie/medien/medienstudie-smartphones-setzen-kinder-unter-stress_id_4984024.html).



## Kontakt Petra Zander

Leitung Fachbereich Psyche  
Telefon: +49 871 966 29-464  
Telefax: +49 871 966 29-469  
Mobil: +49 173 950 6196  
E-Mail: [fb-psyche@vdsi.de](mailto:fb-psyche@vdsi.de)  
Internet: [fb-psyche.vdsi.de](http://fb-psyche.vdsi.de)

\* Machen wir uns den technologischen Fortschritt zu Nutzen und lassen es nicht zum psychologischen und sozialen Rückschritt kommen. Hätte Franz Kafka schon ein Smartphone besessen, er wäre wohl noch schneller der Neurasthenie (deren Symptome heute dem Burn-Out zugeschrieben werden) verfallen. Sein Versicherungsjob hätte ihn zu Hause weiter beschäftigt und der deutschen Literatur würde heute möglicherweise (wahrscheinlich?) ein wichtiger Bestandteil fehlen.