

## Auswirkungen von ständiger Erreichbarkeit und Präventionsmöglichkeiten<sup>1</sup>

### Überblick über den Stand der Wissenschaft und Empfehlungen für einen guten Umgang in der Praxis

Das Arbeitsleben hat sich in den vergangenen zwanzig Jahren rasant verändert. Zunehmend prägen neue Informations- und Kommunikationsmittel (IKT) den Berufsalltag von immer mehr Beschäftigten. In diesem Zusammenhang wird verstärkt die ständige Erreichbarkeit von Beschäftigten außerhalb der eigentlichen Arbeitszeit durch technische Geräte wie beispielsweise Smartphones diskutiert.

Die Initiative Gesundheit und Arbeit (iga) hat sich in ihrem Projekt „Auswirkungen von ständiger Erreichbarkeit auf die Gesundheit und Präventionsmöglichkeiten“ zum Ziel gesetzt, einen Überblick über die Thematik zusammenzustellen. Insbesondere drei Fragestellungen standen dabei im Zentrum:

**1. Wie verbreitet ist das Phänomen der ständigen Erreichbarkeit im Arbeitsleben?**

Es wird erörtert, welche Relevanz das Phänomen im Arbeitsleben hat und ob sich Aussagen über den Grad der Verbreitung treffen lassen.

**2. Welche möglichen Auswirkungen auf die Gesundheit sind mit ständiger Erreichbarkeit verbunden?** Sowohl mögliche negative als auch positive Aspekte werden dabei berücksichtigt.

**3. Welche Erkenntnisse bezüglich eines empfehlenswerten Umgangs mit ständiger Erreichbarkeit in Unternehmen liegen vor?** Es wird untersucht, inwiefern Erkenntnisse über Gestaltungsmöglichkeiten bezüglich Erreichbarkeit in Organisationen vorliegen.

### 1. Ursachen und Verbreitung von ständiger Erreichbarkeit im Arbeitsleben

An die Definition von Dettmers und Bamberg angelehnt, kann ständige Erreichbarkeit als weitestgehend unregulierte Form einer erweiterten Verfügbarkeit für dienstliche Belange außerhalb der regulären Arbeitszeiten bezeichnet werden. Von einer allgemeinen Zunahme dieses Phänomens im Arbeitsleben muss ausgegangen werden. Ermöglicht wird diese durch die massenhafte Verbreitung der technischen Möglichkeiten der Information- und Kommunikationstechnologie wie z. B. Smartphones. Jedoch sollte ständige Erreichbarkeit nicht vorrangig als technisches Thema begriffen werden.

Die Ursachen für die Zunahme des Phänomens sind vielmehr in einer umfangreichen Veränderung der Arbeitsverhältnisse insgesamt zu suchen. Ständige Erreichbarkeit steht insbesondere in einem Zusammenhang mit einer zunehmenden Arbeitsverdichtung, einer allgemeinen Beschleunigung des Arbeitslebens, einer grundlegenden Flexibilisierung und Entgrenzung von Arbeitsverhältnissen und einer zunehmenden Internationalisierung des Wirtschaftslebens. Bestimmte Branchen (Dienstleistungsbereich, Wissenschaft u. a.) scheinen

<sup>1</sup> : Initiative Gesundheit & Arbeit, IGA Projekt

besonders stark davon betroffen zu sein. Auch bestimmte Beschäftigtengruppen (Führungskräfte, IT- Spezialisten, Außendienstmitarbeiter u. a.) sind vermutlich häufiger permanent verfügbar als andere.

Über die beschriebene allgemeine Einschätzung hinaus, fällt es jedoch noch schwer, verbindliche Aussagen zu treffen. Die vorliegenden empirischen Studien liefern keine verlässliche Datenlage. Es besteht ein Bedarf an belastbaren Studien zum tatsächlichen Ausmaß der Verbreitung von ständiger Erreichbarkeit im Arbeitsleben. Im Idealfall differenziert nach Branche, Funktion (Führungskräfte, Mitarbeiter) und genauer Ausprägung bzw. Intensität der Erreichbarkeit. In jedem Fall sollte unterschieden werden, ob Beschäftigte lediglich potentiell erreichbar sind, oder ob es tatsächlich zu einer Interaktion mit der Arbeitssphäre kommt.

## **2. Auswirkungen von ständiger Erreichbarkeit**

Mit ständiger Erreichbarkeit können sowohl positive als auch negative Auswirkungen bezogen auf Gesundheitsaspekte verbunden sein. Es ist davon auszugehen, dass durch permanente Verfügbarkeit Erholung und Wohlbefinden der Betroffenen negativ beeinflusst werden. Vor einer Verallgemeinerung der Gesundheitsfolgen muss jedoch gewarnt werden. Positive Potentiale von Erreichbarkeit aus Sicht von Beschäftigten sind z. B. Flexibilitäts- und Mobilitätsgewinne. In diesem Zusammenhang ist aber das Maß der Selbststeuerung bzw. Fremdsteuerung entscheidend. Die positiven Potentiale von flexiblen Arbeitsverhältnissen können vorrangig dann genutzt werden, wenn die Mitarbeitenden - zumindest teilweise - selbst über die Ausgestaltung entscheiden können.

Die Auswirkungen von ständiger Erreichbarkeit sind noch zu wenig erforscht. Es können derzeit lediglich durch die Übertragung der Forschungsergebnisse aus verwandten Feldern Einschätzungen abgegeben werden. Ein belastbarer und differenzierter Nachweis der positiven und negativen Folgen bezogen auf Gesundheitsaspekte steht noch aus. Dabei gilt es insbesondere auch die unterschiedlichen Intensitäten von Erreichbarkeitsanforderungen zu berücksichtigen.

## **3. Empfehlungen für einen guten Umgang mit ständiger Erreichbarkeit**

Hierzu konnten mittels der Experteninterviews vielfältige und theoriegestützte Erkenntnisse gesammelt werden. Durch die Unternehmensbefragung war ein Abgleich mit den Erfahrungen in der Praxis möglich. Es hat sich dabei gezeigt, dass es den optimalen Umgang mit dem Phänomen ständige Erreichbarkeit in Organisationen nicht gibt. Jedoch konnten allgemeine Empfehlungen für einen erfolgreichen individuellen Umgang mit ständiger Erreichbarkeit abgeleitet werden.

Darüber hinaus wurden Erkenntnisse für einen guten Umgang mit Erreichbarkeit in Unternehmen identifiziert. Hierzu gelang es, zentrale Eckpunkte herauszustellen und konkrete Maßnahmen zu



---

*Fachinformation*

*Ständige Erreichbarkeit*

*Auswirkungen, Ergebnisse*

---

identifizieren. Einen Nachweis bezüglich der Wirksamkeit der dargestellten Maßnahmen, oder von Kombinationen davon, gibt es aber bislang nicht.

Auch ist bisher nur in seltenen Fällen der Prozess der Einführung solcher Maßnahmen in Organisationen wissenschaftlich begleitet worden.