

Smartphone, E-Mail, Messaging & Co. ermöglichen es uns, immer und überall erreichbar zu sein. Diese Entwicklung macht auch vor der Arbeitswelt nicht Halt; etwa **ein Drittel** der abhängig Beschäftigten in Deutschland wird **zumindest manchmal** in der Freizeit zu **Arbeitsangelegenheiten kontaktiert** (BAuA, 2016; 2018).

Im Projekt „MASTER – Management ständiger Erreichbarkeit“ wurden mehr als **360 Beschäftigte** aus den Branchen **IT- und Finanzdienstleistungen** in Online-Befragungen und Interviews zu dem Thema befragt.

Ursachen ständiger Erreichbarkeit

Interviews mit Beschäftigten ergaben fünf gesellschaftliche Trends, die Erreichbarkeit fördern:

- Technologische Entwicklungen in IKT*
- Neue, flexiblere Familienarrangements
- Individuelle Arbeitszeiten (z. B. wg. Globalisierung)
- Ergebnisorientierte Formen der Leistungssteuerung
- Veränderte Kundenerwartungen (Service 24/7)

Zusätzlich ergaben sich in Online-Befragungen drei konkrete **Auslöser** für Erreichbarkeit im Arbeitsalltag:

Auswirkungen ständiger Erreichbarkeit

Erreichbarkeit stellt ein **Risiko** für die (psychische) Gesundheit von Beschäftigten und die Vereinbarkeit von Arbeit und Privatleben dar. Besonders, wenn Erreichbarkeit einen hohen **Zeitaufwand** verursacht, die eingehenden Kontaktanfragen **überraschend** eintreffen sowie eine **unmittelbare Reaktion** erfordern (Pangert et al., 2016; 2017).

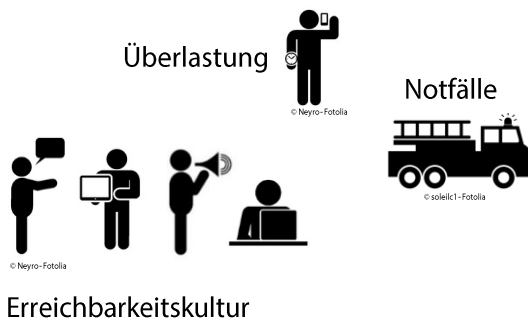
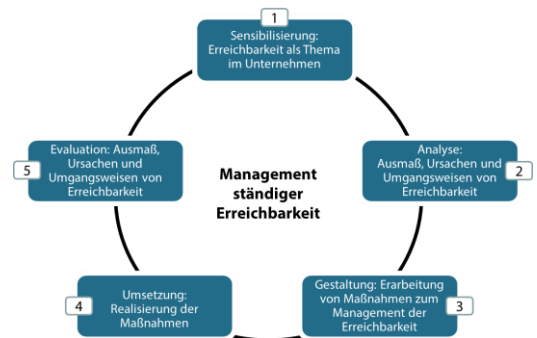
Gestaltungsansätze

In Workshops mit über 50 Beschäftigten wurden Maßnahmen für folgende Handlungsfelder entwickelt:

- Überlastung reduzieren
- Erreichbarkeitserwartungen klären
- Kompetenzen verteilen
- Mitarbeiterorientierte Flexibilisierung ermöglichen
- Individuelles Erreichbarkeitsmanagement stärken

Nach mehreren Monaten der Umsetzung zeigte sich, dass Beschäftigte, die aktiv an den Aktivitäten beteiligt waren, bewusster mit Erreichbarkeit umgingen, mehr individuelle Strategien zum Umgang mit Erreichbarkeit einsetzten und weniger emotional erschöpft durch Ihre Arbeit waren.

Prozess zur Gestaltung ständiger Erreichbarkeit



Überlastung zeigt sich im direkten Vergleich aller drei Auslöser als stärkster Treiber für Erreichbarkeit! Das heißt, Beschäftigte, die das Gefühl haben, ihr Arbeitspensum nicht in der verfügbaren Arbeitszeit zu schaffen, sind eher nach Feierabend noch erreichbar oder arbeiten sogar aktiv weiter.

Weitere Informationen und Broschüren zu ständiger Erreichbarkeit:



www.erreichbarkeit.eu

master-projekt@psychologie.uni-freiburg.de

*Informations- und Kommunikationstechnologien, z. B. Breitband-Internet, E-Mails und Messaging, Smartphones, Tablets