

iga.Report²³



Auswirkungen von ständiger Erreichbarkeit und Präventionsmöglichkeiten

.....

Teil 2: Eine wissenschaftliche Untersuchung zu potenziellen Folgen für Erholung und Gesundheit und Gestaltungsvorschläge für Unternehmen

Melanie Hassler, Renate Rau, Jens Hupfeld, Hiltraut Paridon
unter Mitarbeit von Uta Schuchart

Die Initiative Gesundheit und Arbeit

In der Initiative Gesundheit und Arbeit (iga) kooperieren gesetzliche Kranken- und Unfallversicherung, um arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren vorzubeugen. Gemeinsam werden Präventionsansätze für die Arbeitswelt weiterentwickelt und vorhandene Methoden oder Erkenntnisse für die Praxis nutzbar gemacht.

iga wird getragen vom BKK Dachverband, der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV), dem AOK-Bundesverband und dem Verband der Ersatzkassen e. V. (vdek).

www.iga-info.de

iga.Report 23

Auswirkungen von ständiger Erreichbarkeit und Präventionsmöglichkeiten

Teil 2: Eine wissenschaftliche Untersuchung zu
potenziellen Folgen für Erholung und Gesundheit
und Gestaltungsvorschläge für Unternehmen

Melanie Hassler, Renate Rau, Jens Hupfeld, Hiltraut Paridon

unter Mitarbeit von Uta Schuchart

Eine Kooperation mit der



MARTIN-LUTHER-UNIVERSITÄT
HALLE-WITTENBERG

Inhaltsverzeichnis

	Einleitung von <i>Melanie Hassler und Renate Rau</i>	7
1	Wissenschaftlicher Hintergrund von <i>Melanie Hassler und Renate Rau</i>	8
1.1	Erreichbarkeit und Verfügbarkeit	8
1.2	Beanspruchungsfolgen von Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen außerhalb der regulären Arbeitszeit	13
	Exkurs: Rechtlicher Hintergrund	15
2	Fragestellungen von <i>Melanie Hassler und Renate Rau</i>	18
3	Methoden von <i>Melanie Hassler und Renate Rau</i>	20
3.1	Untersuchte Stichprobe und beteiligte Unternehmen	20
3.2	Methoden der Datenerfassung	21
3.3	Untersuchungsdurchführung	23
3.4	Statistische Datenauswertung	25
4	Ergebnisse von <i>Melanie Hassler und Renate Rau</i>	26
4.1	Fragenkomplex A: Merkmale von ständiger Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen	26
4.2	Fragenkomplex B: Merkmale der Arbeit in der regulären Arbeitszeit	28
4.3	Fragenkomplex C: Beanspruchung und Erholung bei ständiger Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen	34
4.4	Fragenkomplex D: Bewertung der Belastungen durch ständige Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen durch die Lebenspartnerin bzw. den Lebenspartner einer erreichbar beschäftigten Person	43
4.5	Fragenkomplex E: Wunsch nach gesetzlichen oder betrieblichen Regelungen der Erreichbarkeit	46

5	Diskussion von Melanie Hassler und Renate Rau	47
5.1	Fragenkomplex A: Merkmale von ständiger Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen	47
5.2	Fragenkomplex B: Merkmale der Arbeit in der regulären Arbeitszeit	48
5.3	Fragenkomplex C: Beanspruchung und Erholung bei ständiger Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen	49
5.4	Fragenkomplex D: Bewertung der Belastungen durch ständige Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen durch die Lebenspartnerin bzw. den Lebenspartner einer erreichbar beschäftigten Person	49
5.5	Fragenkomplex E: Wunsch nach gesetzlichen oder betrieblichen Regelungen der Erreichbarkeit	50
5.6	Limitierungen der Studienergebnisse	50
5.7	Fazit	50
6	Präventionsmaßnahmen und Gestaltungsmöglichkeiten von Jens Hupfeld und Hiltraut Paridon	51
6.1	Die Erreichbarkeit aktiv gestalten	51
6.2	Integration in das betriebliche Gesundheitsmanagement	52
6.3	Ausblick	58
7	Literaturverzeichnis	63
8	Abbildungsverzeichnis	67
9	Tabellenverzeichnis	69
10	Abkürzungsverzeichnis	70
	Anhang von Melanie Hassler und Renate Rau	73
A1	Übersicht über verwendete subjektive Erhebungsinstrumente	73
A2	Subjektive Arbeitsanalyse	75
A3	Analyse von Beanspruchung und Erholung	76
A4	Objektive Arbeitsanalyse	78
A5	Erhebungsinstrumente, die für die Erreichbarkeitsuntersuchung entwickelt wurden	80

Einleitung

Melanie Hassler und Renate Rau

Der Ende der 80er-Jahre beginnende Trend der Just-in-time-Produktion und die sich in den 90er-Jahren in den Unternehmen durchsetzenden neuen elektronischen Kommunikationsmöglichkeiten haben mittlerweile in allen Arbeits- und zum Teil Lebensbereichen zu einer Flexibilisierung geführt. Die Arbeitsflexibilisierung ist am stärksten in der Art der Beschäftigungsverhältnisse (unbefristet, zeitweilig, auf Abruf, als Leiharbeit etc.) und in der Flexibilisierung der Arbeitszeit (das heißt Dauer, Lage und Verteilung der Arbeitszeit) sichtbar. Während für die Ausübung einiger Berufe flexible Arbeitszeitmodelle unerlässlich sind (z. B. im Gesundheitswesen, Havariendienst, Außendienst), hat sich im letzten Jahrzehnt die Arbeitszeitflexibilisierung zu einer Art „Normalmodell“ entwickelt. Nur etwa die Hälfte der Beschäftigten arbeitet noch nach einem festen, gleichbleibenden Arbeitszeitmuster (Lenhardt & Priester, 2005). Zunehmend verschwinden die Grenzen zwischen Erwerbsarbeitszeit und Nichterwerbsarbeitszeit. Immer mehr Beschäftigte arbeiten auch außerhalb der regulären und damit der vertraglich festgelegten Arbeitszeit in Form von Überstundenarbeit, Bereitschaftsdienst, Rufbereitschaft oder „ständiger Erreichbarkeit“ für Arbeitsanforderungen (Keller et al., 2011).

Während Bereitschaftsdienste und Rufbereitschaft und zum Teil auch Überstundenarbeit aufgrund betrieblicher Erfordernisse vom Arbeitgeber angeordnet sind, ist die arbeitsrechtliche Einordnung von ständiger Erreichbarkeit unklar. Grund dafür dürfte sein, dass das Phänomen der ständigen Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen weniger durch betriebliche Erfordernisse ausgelöst wurde, als vielmehr den technischen Entwicklungen auf dem Gebiet der Kommunikation geschuldet ist. Sie hat sich gleichsam in das Arbeitsleben eingeschlichen. Dies spiegelt sich auch in den bisherigen Befragungen von Arbeitnehmern und Arbeitnehmerinnen zur Erreichbarkeit wider. In einer Umfrage der TNS Infratest Politikforschung geben 58 Prozent der Befragten an, dass es voll oder eher zutrifft, dass sie außerhalb der regulären Arbeitszeiten für den Arbeitgeber erreichbar sind (TNS Infratest Politikforschung, 2015). Unklar ist, ob für diese Personen die Erreichbarkeit durch den Arbeitgeber bzw. durch Führungskräfte angeordnet war.

Wird ausdrücklich danach gefragt, ob Erreichbarkeit außerhalb der Arbeitszeit vom Unternehmen bzw. von Führungskräften erwartet wird, dann antworten 21 Prozent der Befragten, dass dies völlig oder ziemlich zutrifft (Hessenmöller et al., 2014).

45 Prozent der Beschäftigten sagen, dass dies nie erwartet würde. Im Einklang mit diesen Aussagen stehen die Antworten von 854 Managerinnen und Managern deutscher Unternehmen (Unternehmen ab drei Beschäftigte und Jahresumsatz von mindestens 250.000 Euro) auf die Frage: „Sollten Mitarbeiter Ihres Unternehmens außerhalb der regulären Arbeitszeit für Kollegen oder Kunden per Handy bzw. E-Mail erreichbar sein?“ (BITKOM, 2013). Von den Managerinnen bzw. Managern antworten 29 Prozent mit „Nein“ und 28 Prozent mit „nur in Ausnahmefällen“. Nur 17 Prozent der Managerinnen bzw. Manager geben an, dass Beschäftigte jederzeit erreichbar sein sollten.

Insgesamt gibt es kaum Regeln oder gar Grenzen für eine ständige Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen (BITKOM, 2013). Regelungen wären immer dann notwendig, wenn aufgrund der Erreichbarkeit nach Beendigung der täglichen Arbeitszeit eine Arbeitsanforderung erfolgt und darauf auch durch eine Arbeitsleistung reagiert werden muss. In diesem Falle wäre die sogenannte Ruhezeit durch eine Arbeitsanforderung unterbrochen. Das Arbeitszeitgesetz (ArbZG) fordert jedoch, dass Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen nach Beendigung der täglichen Arbeitszeit eine ununterbrochene Ruhezeit von elf Stunden haben müssen (§ 5 ArbZG). Regelungen der ständigen Erreichbarkeit wären auch dann notwendig, wenn ständige Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen eine Gesundheitsgefährdung darstellen würde (Arbeitsschutzgesetz – ArbSchG).

Die Auswirkungen von ständiger Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen außerhalb der Arbeitszeit sind bisher kaum untersucht. Damit ist die Frage, ob ständige Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen geregelt werden sollte, derzeit noch nicht zu beantworten. Erste empirische Ergebnisse zum Zusammenhang von ständiger Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen und Beanspruchungsfolgen bei den Beschäftigten soll das hier berichtete Projekt für die Initiative Gesundheit und Arbeit (iga) erbringen. Ziel des Projektes ist die Analyse und Bewertung der Belastungen, Beanspruchungen und Erholungsprozesse, die sich aus ständiger Erreichbarkeit für Arbeitserfordernisse ergeben. Aus den Untersuchungsergebnissen sollen Konzepte zum Umgang mit ständiger Erreichbarkeit in Organisationen abgeleitet werden.

1 Wissenschaftlicher Hintergrund

Melanie Hassler und Renate Rau

Um Beschäftigte nicht nur während der regulären Arbeitszeiten für Fragen oder Arbeitsaufträge erreichen zu können, haben viele Unternehmen Bereitschaftsdienste, Rufbereitschaft und zum Teil auch die ständige Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen eingeführt. Allen drei Formen der Arbeitsanforderungen außerhalb der regulären Arbeitszeit ist gemein, dass nicht nur die eigentlichen Arbeitseinsätze eine Arbeitsbelastung darstellen, sondern auch die Zeiten des Verfügbarseins. In diesen Zeiten müssen Beschäftigte jederzeit gewahr sein, gerufen zu werden und deshalb begonnene Aktivitäten in Lebensbereichen der Nichterwerbsarbeit abbrechen. Im Gegensatz zu Bereitschaftszeiten, die den Bedingungen des Arbeitszeitgesetzes unterliegen, ist die Rufbereitschaft weniger gut und die ständige Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen fast überhaupt nicht vertraglich geregelt (z. B. Anrechnung auf Arbeitszeiten, Gewährleistung von Arbeitspausen oder entsprechender Erholungszeiten). Zunehmend kommt es dadurch zu einer Vermischung von Arbeit und Freizeit. Die Folge ist eine Beeinträchtigung von Erholungszeiten durch deren zeitliche Reduktion und/oder Fragmentierung (Rau, 2012; Rydenstam, 2002). Langfristig betrachtet bedeutet die Beeinträchtigung von Erholung ein Gesundheitsrisiko (Akerstedt et al., 2002).

Zu klären ist daher: Welche Beanspruchungsfolgen ergeben sich für die Gesundheit der betroffenen Beschäftigten aus der ständigen Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen? Wie ist ständige Erreichbarkeit zu gestalten, damit keine Fehlbeanspruchungsfolgen entstehen? Voraussetzung zur Klärung dieser Fragen ist eine Eingrenzung dessen, was unter ständiger Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen zu verstehen ist.

Vergleichbar zur Bereitschaftszeit und zur Rufbereitschaft wird ständige Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen seitens der Arbeitgeber in der Erwartung eingeführt, dass Beschäftigte flexibel auf sich kurzfristig verändernde Arbeitsanforderungen reagieren können. Rufbereitschaft könnte man als Sonderform der ständigen Erreichbarkeit betrachten, da innerhalb der Rufbereitschaft eine ständige Erreichbarkeit verlangt wird. Gleichzeitig unterscheidet sie sich aber deutlich von ständiger Erreichbarkeit, weil sie in jedem Falle vom Arbeitgeber angeordnet sein muss und in ihrer zeitlichen Lage und Dauer sowie hinsichtlich möglicher Arbeitsaufgaben klar geregelt ist.

Anders als bei Bereitschaftszeit und Rufbereitschaft gibt es neben der vom Arbeitgeber angeordneten Erreichbarkeit auch noch eine nicht explizit angeordnete Erreichbarkeit. Diese ist eher als eine Kultur der ständigen Erreichbarkeit innerhalb von Arbeitsgruppen bis hin zum ganzen Betrieb zu beschreiben. Danach ist es normal und wird sozial erwartet, dass Beschäftigte für Arbeitsanforderungen ständig erreichbar sind (bzw. wird von Einzelnen geglaubt, dass es erwartet wird).

Daneben gibt es Beschäftigte, die es persönlich als wichtig empfinden, jederzeit über aktuelle Prozesse und Entwicklungen im Unternehmen informiert zu sein. Sie wollen gern vorhersehen, welche Aufgaben als nächstes anstehen, und prüfen daher am Vorabend eines Arbeitstages oder am Wochenende, welche Informationen und Arbeitsanforderungen (per E-Mail etc.) aufgelaufen sind. Zum Teil beginnen sie auch schon mit der Abarbeitung dieser „zukünftigen“ Anforderungen. Damit sind diese Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer zwar prinzipiell ständig erreichbar, aber es besteht von außen weder eine Kultur noch eine Anweisung zur ständigen Erreichbarkeit. Diese Gruppe von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern hält sich selbst (gewählt) ständig bereit, Arbeitsanforderungen zu erfüllen.

1.1 Erreichbarkeit und Verfügbarkeit

In vielen Untersuchungen wird unter ständiger Erreichbarkeit Unterschiedliches verstanden, da bisher noch keine einheitliche Verwendung des Begriffs existiert. In dieser Studie wird der Definition von Strobel (2013) im ersten Teil des Reportes 23 gefolgt. In Abgrenzung zur Rufbereitschaft, die eine regulierte Form der Verfügbarkeit darstellt (vgl. Abbildung 2, S. 10), handelt es sich bei ständiger Erreichbarkeit um eine unregulierte Form der Verfügbarkeit.

Unabhängig davon, ob ständige Erreichbarkeit angewiesen ist, ob es sich um eine Arbeitskultur handelt oder ob sich Beschäftigte aus individuellem Antrieb für Arbeitsaufgaben freiwillig bereithalten, setzt ständige Erreichbarkeit voraus, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für arbeitsbezogene Belange außerhalb der Arbeitszeit für die Arbeit verfügbar sind.

Definition: Ständige Erreichbarkeit

Ständige Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen ist die unregulierte Verfügbarkeit der Beschäftigten für berufliche Belange außerhalb der regulären Arbeitszeit. Dies kann vor oder nach der Arbeit, am Wochenende, im Urlaub, an Feiertagen oder bei Krankheit sein, ohne dass dafür eine vertragliche oder tarifliche Regelung besteht. Dabei können die Betroffenen durch Vorgesetzte, Kolleginnen bzw. Kollegen oder Kunden bzw. Kundinnen mittels Telefon, E-Mail, SMS, Instant-Messenger-Nachrichten etc. kontaktiert werden. In der Regel besteht aber keine klare Vorgabe hinsichtlich der Reaktionszeit auf einen Ruf.

Unter der Verfügbarkeit von Personen verstehen Bergman und Gardiner (2007) einen Zustand, bei dem die betroffenen Personen zeitlich und räumlich erreichbar und für Bedarfe und Wünsche von anderen ansprechbar sowie reaktionsbereit sind. Damit haben andere Personen oder Organisationen einen Zugriff auf deren Handlungen und Verhalten (Dettmers & Bamberg, 2014). Die Verfügbarkeit eines Menschen besteht für alle Lebensbereiche, die für den Menschen eine Bedeutung haben (Verfügbarkeit für Anforderungen durch den Arbeitgeber, für die Familie, Freizeit etc.). Sie kann innerhalb der einzelnen Lebensbereiche (z. B. Verfügbarkeit für Freunde während der Freizeit etc.) oder über die Lebensbereiche hinweg bestehen (z. B. Verfügbarkeit für die Familie während der Arbeitszeit

etc.). Geht die Verfügbarkeit über einen Lebensbereich hinaus, spricht man von erweiterter Verfügbarkeit (Dettmers & Bamberg, 2014).

Bezogen auf die Erwerbsarbeit bedeutet dies, dass Beschäftigte innerhalb bestimmter Arbeitszeiten und Arbeitsorte für Anforderungen der Arbeit verfügbar sind (Verfügbarkeit für den Lebensbereich Erwerbsarbeit). Mit der Einführung ständiger Erreichbarkeit für Unternehmen erfolgt eine erweiterte Verfügbarkeit für die Erwerbsarbeit dahingehend, dass Beschäftigte während und außerhalb der regulären Arbeitszeit, das heißt auch in der Freizeit oder Obligationszeit (zweckgebundene Zeit für z. B. Hausarbeiten, Kinderbetreuung, Ehrenamt) für Anforderungen des Unternehmens verfügbar sein müssen (vgl. Abbildung 1). Damit hat die Erwerbsarbeit einen erweiterten Einfluss auf das Verhalten der Beschäftigten (Dettmers & Bamberg, 2014).

Definition: Ruf

Ein Ruf meint in der vorliegenden Arbeit die Kontaktierung der Beschäftigten für dienstliche Belange außerhalb der regulären Arbeitszeit per Telefonanruf, E-Mail, SMS oder Instant-Messenger-Nachricht.

Dettmers und Bamberg (2014) unterscheiden weiterhin zwischen personenbezogener und bedingungsbezogener Verfüg-

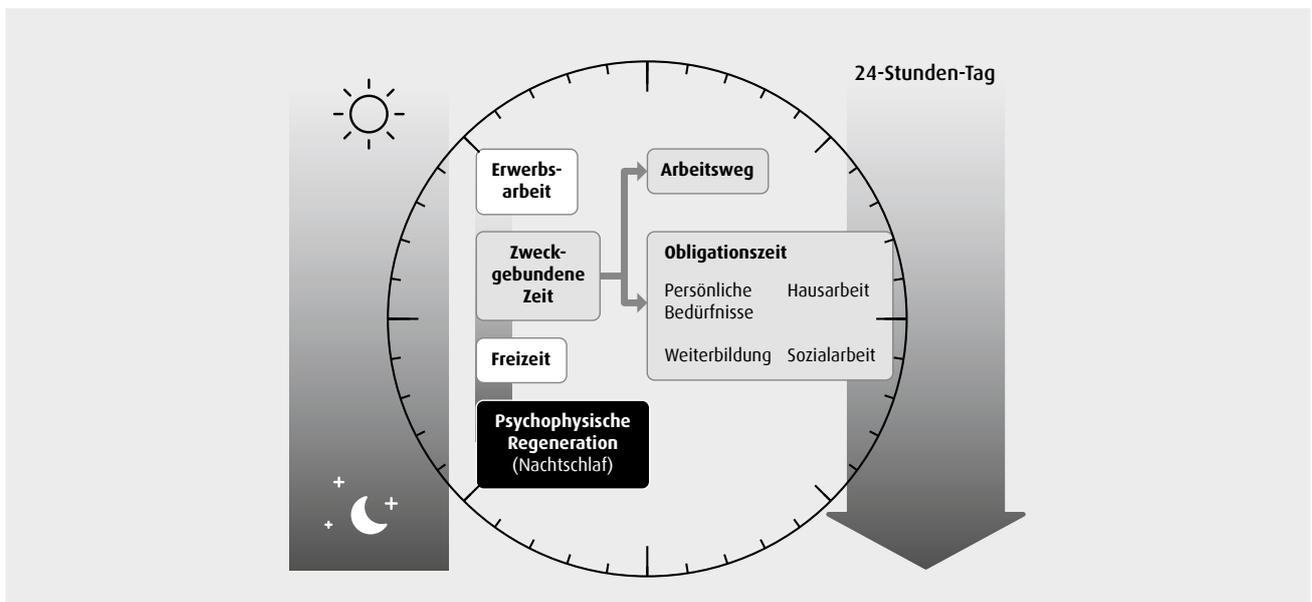


Abbildung 1: Klassifikation von Tagessegmenten über einen 24-Stunden-Tag (Rau, 2011)

barkeit. Personenbezogene Verfügbarkeit meint die individuelle Fähigkeit und Bereitschaft, auf Anforderungen zu reagieren. Dies ist beispielsweise bei Beschäftigten der Fall, die sich aus individuellem Antrieb heraus freiwillig für Erwerbsaufgaben außerhalb der Erwerbsarbeit bereithalten. Wenn seitens des Arbeitgebers keine Erreichbarkeitsanforderungen gestellt werden, ist eine personenbezogene Verfügbarkeit lediglich durch Verhaltensprävention gestaltbar. Bedingungsbezogene Verfügbarkeit bedeutet, dass durch andere Personen oder durch Organisationen eine mehr oder weniger explizite Anforderung an die Verfügbarkeit einer Person besteht – unabhängig von der Bereitschaft der betroffenen Person. Dies könnte z. B. durch die direkte Anordnung, außerhalb der Arbeit erreichbar zu sein, oder durch eine Kultur der Erreichbarkeit gegeben sein. Die bedingungsbezogene Verfügbarkeit, die auch bei Bereitschaftsdiensten, Rufbereitschaft und ständiger Erreichbarkeit gefordert wird, ist letztlich auch aus arbeitswissenschaftlicher Sicht im Sinne der Verhältnisprävention gestaltbar (vgl. Abbildung 2).

Schwerpunkt der vorliegenden Arbeit ist die unregulierte Verfügbarkeit für die Erwerbsarbeit in anderen Lebensbereichen (vor allem Freizeit, Obligationszeit). Sie wird im Folgenden als ständige Erreichbarkeit bezeichnet. Um die Belastungen zu analysieren, die sich aus ständiger Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen ergeben, müssen die Merkmale der Verfügbarkeit untersucht werden. Tabelle 1 listet die Merkmale von Verfügbarkeit für Arbeitsanforderungen auf, die in der Belastungsanalyse der ständigen Erreichbarkeit zu berücksichtigen sind.

Exkurs: Verhaltens- und Verhältnisprävention

Unter Prävention werden im Allgemeinen alle zielgerichteten Maßnahmen und Aktivitäten verstanden, die eine gesundheitliche Schädigung verhüten oder deren Auftretenswahrscheinlichkeit verringern bzw. verzögern sollen (Walter & Schwartz, 2001). Dabei kann eine Unterscheidung der Prävention in verhaltens- und verhältnisorientierte Ansätze erfolgen. Verhaltensorientierung meint dabei, gesundheitsgerechte Verhaltensweisen zu fördern. Maßnahmen können edukativ (informieren, aufklären) oder verhaltensbasiert (vermitteln von Bewältigungstechniken, Handlungskompetenzen für die Auseinandersetzung mit konkreten Anforderungen aufbauen) sein. Verhältnisorientierte Maßnahmen haben hingegen die Gestaltung gesundheitsförderlicher Strukturen und Rahmenbedingungen z. B. von Arbeitsinhalten, Arbeitsmitteln, der Arbeitsorganisation und des Arbeitsumfelds zum Ziel. Obwohl es zwischen der Verhaltens- und Verhältnisprävention vielfältige Wechselbeziehungen gibt, gilt, dass die Verhältnisprävention der Verhaltensprävention vorgezogen werden sollte, da sie keine spezifischen Anforderungen an konkrete Personen stellt und damit in ihrer Wirkung breiter ist (mehr Menschen erreicht).

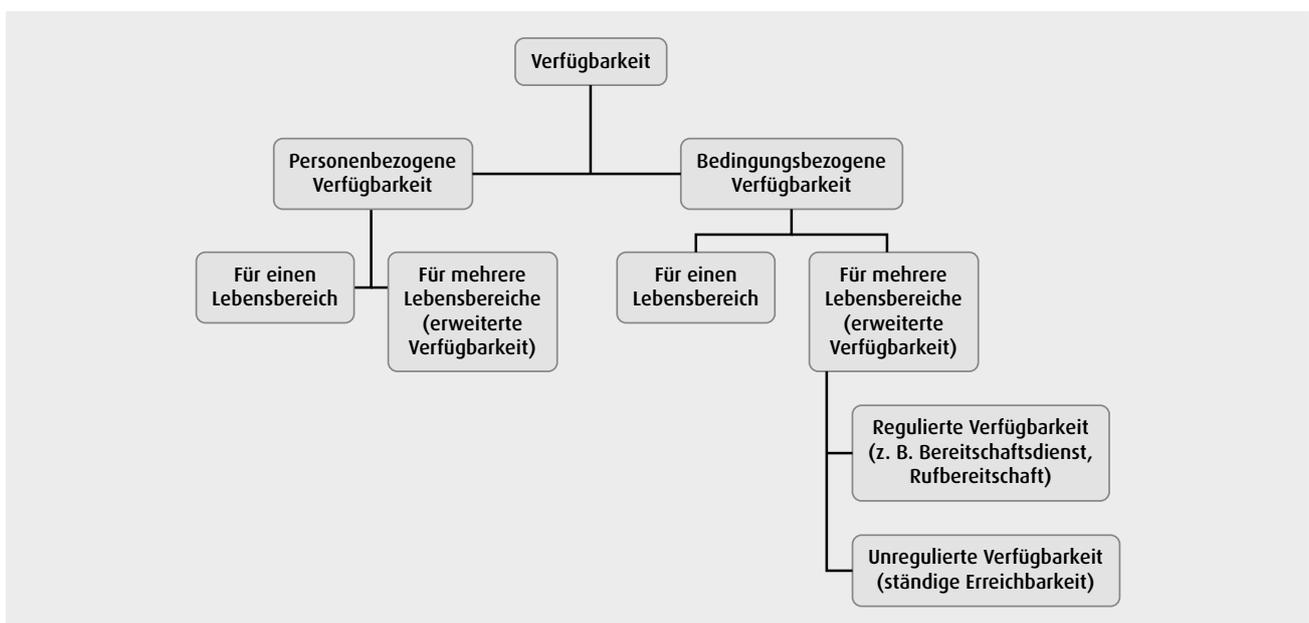


Abbildung 2: Verfügbarkeitsformen

Tabelle 1: Merkmale von Verfügbarkeit und mögliche Indikatoren für diese

A	Merkmale von Verfügbarkeit für die Erwerbsarbeit	Mögliche Indikatoren
	Motivationale Merkmale für die Verfügbarkeit	Individueller Antrieb
	Art und Umfang der Anforderungen für die Verfügbarkeit	Art der Anforderung (z. B. telefonische Beratung, Störungsbehebung) Anzahl der Rufe* Auslöser der Rufe* Art der Kontaktaufnahme Dauer der Bearbeitung der Rufe*
	Kognitiv-emotionale Merkmale der Verfügbarkeit	Aufwand für Anforderungsbewältigung bei den Beschäftigten (z. B. nur Auskunft erteilen versus Probleme lösen) Unterschiede und Gemeinsamkeiten der zu erledigenden Aufgaben in der Verfügbarkeitsphase und in der regulären Arbeitszeit Möglichkeit, Aufgaben aus der Erreichbarkeitsphase in der regulären Arbeitszeit zu erledigen Erlebte Arbeitsintensität der Aufgabe in der Verfügbarkeitsphase Interessantheitsgrad der Aufgabe in der Verfügbarkeitsphase
	Vorhersehbarkeit	Vorhersehbarkeit von Arbeitsanforderungen in der Verfügbarkeitsphase Möglichkeiten, Vorhersehbarkeit zu erhöhen
	Zeitliche Merkmale der Verfügbarkeit	Dauer der Verfügbarkeitsphase Lage der Verfügbarkeitsphase (Beginn/Ende, Tag/Nacht) Häufigkeit, Regelmäßigkeit der Verfügbarkeitsphasen
	Orte der Verfügbarkeit	Ort, von wo aus die Mehrheit der Rufe* bearbeitet wird Häufigkeit von Ortswechseln (Wechsel zum Arbeitsplatz, Fahrt zu Kunden) Ortsgebundenheit
	Zeitlicher und inhaltlicher Handlungsspielraum für die Verfügbarkeitsphase	Mitspracherecht bei Zeiteinteilung für Verfügbarkeitsphasen Zeitlicher Spielraum bei Reaktion auf Arbeitsanforderung (Dringlichkeit) Möglichkeit, Rufe* weiterzuleiten Festlegung der Verfügbarkeit

Fortsetzung auf S. 12

Fortsetzung Tabelle 1: Merkmale von Verfügbarkeit und mögliche Indikatoren für diese

A	Merkmale von Verfügbarkeit für die Erwerbsarbeit	Mögliche Indikatoren
	Bewertung der Verfügbarkeit	Erlebter Sinn, Notwendigkeit
		Selbstverständlichkeit
		Erlebte Einschränkungen und Belastungen
		Affinität
	Belohnung	Positive Merkmale der Verfügbarkeit
		Anerkennung der Verfügbarkeitsphase als Arbeitszeit
Entlohnung der Verfügbarkeit Vorteile durch Verfügbarkeit		
B	Merkmale von Verfügbarkeit für Erwerbsarbeit in Bezug auf andere Lebensbereiche	Mögliche Indikatoren
	Verhaltensbezogene Merkmale	Vorgaben an das Verhalten (Verhaltenseinschränkung/-verzicht, z. B. nicht verschwitzt sein, nicht trinken)
	Anforderungen an Personen anderer Lebensbereiche	Einschränkungen für Personen, die nicht selber auf die Rufe* reagieren müssen (z. B. Familie, Pflegefall, Sportpartner etc.)
C	Merkmale von Verfügbarkeit für Erwerbsarbeit in Bezug auf andere Lebensbereiche aus der Sicht des Partners/der Partnerin	Mögliche Indikatoren
	Bewertung der Verfügbarkeit	Flexibilisierungsmöglichkeiten durch Verfügbarkeit
		Gesetzliche Regelung der Verfügbarkeit
		Sinnhaftigkeit, Notwendigkeit
	Verhaltensbezogene Merkmale	Verhalten (Verhaltenseinschränkung/-verzicht)
Anforderungen an Personen anderer Lebensbereiche	Erlebte Einschränkungen für Personen, die nicht selber auf die Rufe* reagieren müssen, und resultierende Belastungen (z. B. Familie, Pflegefall, Sportpartner etc.)	

Anmerkung: * Ein Ruf meint in der vorliegenden Arbeit die Kontaktierung der Beschäftigten außerhalb der regulären Arbeitszeit per Telefonanruf, E-Mail oder Instant-Messenger-Nachricht; vgl. Definition auf S. 9.

1.2 Beanspruchungsfolgen von Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen außerhalb der regulären Arbeitszeit

Aus bisherigen Untersuchungen liegen derzeit kaum empirisch gesicherte Forschungsergebnisse zu Folgen ständiger Erreichbarkeit auf die Gesundheit und das Wohlbefinden vor. Aus der Belastungs-Beanspruchungs-Erholungs-Forschung können jedoch Annahmen zu möglichen Folgen ständiger Erreichbarkeit auf die Gesundheit abgeleitet werden.

1.2.1 Potenziell positive Beanspruchungsfolgen von Erreichbarkeit

Die Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen, die nicht am betrieblichen Arbeitsplatz, sondern von jedem anderen Ort (insbesondere von zu Hause) erledigt werden können, eröffnet die Möglichkeit der flexiblen Arbeitsortwahl. Wenn es für Teile oder die gesamte Arbeit den Beschäftigten überlassen bleibt, wo und insbesondere innerhalb welches zeitlichen Rahmens diese ihre Arbeit erledigen, erhalten Beschäftigte den zeitlichen Handlungsspielraum, die Erfordernisse außerhalb der Arbeit (z. B. Kinderbetreuung, Arztbesuche, Hausarbeit, Weiterbildung, Freizeitaktivitäten etc.) mit den zeitlichen Erfordernissen der Arbeitsanforderungen individuell zu gestalten. Unter der Voraussetzung, dass die Arbeitsortwahl (z. B. zu Hause versus im Betrieb) nicht zu einer Erhöhung der Arbeitsmenge pro Zeiteinheit führt, wäre damit eine Verbesserung der sogenannten Work-Life-Balance möglich. Prinzipiell würde allein der Wegfall der Zeit für den Arbeitsweg den Zeitanteil für „Life“

erhöhen und damit auch potenziell für Erholungsaktivitäten. Zu beachten ist, dass Voraussetzung einer verbesserten Work-Life-Balance ist, dass die Beschäftigten die Möglichkeit zur Flexibilisierung von Arbeitsort und -zeit haben. Im Gegensatz dazu steht die Anforderung des Arbeitgebers an die Beschäftigten, Arbeitsort und Arbeitszeit zu flexibilisieren. Letzteres bedeutet eher ein Risiko für eine Work-Life-Imbalance.

1.2.2 Potenziell negative Beanspruchungsfolgen von Erreichbarkeit

Ständige Erreichbarkeit geht mit einer erweiterten Verfügbarkeit für Arbeitsanforderungen außerhalb der Arbeitszeit einher. Dies führt zu zusätzlichen Arbeitsbelastungen außerhalb der vertraglich geregelten Arbeitszeit und zu Veränderungen der Zeitanteile der unterschiedlichen Lebensbereiche bzw. zur Fragmentierung der einzelnen Lebensbereiche. Das hat Auswirkungen auf die Beanspruchung und Erholung. Abbildung 3 stellt Belastungen dar, die sich aus der Erreichbarkeit ergeben.

Im Folgenden sollen potenziell negative Beanspruchungsfolgen, die sich aus den zusätzlichen Belastungen durch ständige Erreichbarkeit ergeben (vgl. Abbildung 3), beschrieben werden.

Zusätzliche Arbeitsbelastung durch Inanspruchnahme der Beschäftigten während deren Nichtarbeitszeit und die Auswirkungen dessen auf die Erholung

Wird die Verfügbarkeit genutzt, das heißt, werden Arbeitsanforderungen erledigt, verlängert sich die Dauer der Arbeitsbe-



Abbildung 3: Übersicht über Belastungsquellen bei ständiger Erreichbarkeit

lastung. Die zu erwartenden Beanspruchungsfolgen sollten denen ähneln, die aus der Untersuchung von Überstundenarbeit bekannt sind. Das Leisten von Überstunden verlängert nicht nur die Arbeitszeit, sondern bedeutet auch, dass die Beschäftigten den Belastungen der Arbeit länger ausgesetzt sind. Bei Überstundenarbeit müssen die Regeln zur Einhaltung von Ruhezeiten zwischen zwei Arbeitsschichten beachtet werden (ArbZG). Wenn hingegen Beschäftigte durch Erreichbarkeit vor oder nach der Erwerbsarbeit, also in ihrer Nichtarbeitszeit, für die Bewältigung von Anforderungen in Anspruch genommen werden, ist dies nicht der Fall. Vielmehr kommt es durch die reale Nutzung von Verfügbarkeit für Arbeitsanforderungen auch zu einer realen Verkürzung der Erholungszeit. Im Extremfall kann es bei hohem Arbeitsaufkommen in der Zeit nach oder vor einer normalen Arbeitsschicht zu Doppel- oder gar Mehrfachschichten kommen, weil sich die Belastungszeiten summieren. Die Folge davon ist der Ausfall von Erholungszeit bzw. Ruhezeit, die nach dem Arbeitszeitgesetz mindestens elf Stunden ohne Unterbrechung wahren sollte (vgl. § 5 Abs. 1 ArbZG).

Erholungsbeeinträchtigungen sind auch zu erwarten, wenn die zeitliche Lage der Erreichbarkeitsphase nicht mehr mit dem biologischen und sozialen Rhythmus der Beschäftigten übereinstimmt (Arlinghaus & Nachreiner, 2013). Die zeitliche Übereinstimmung wäre in Bezug auf den biologischen Rhythmus z. B. nicht gegeben, wenn ein Ruf in die Nacht- und damit in die Schlafenszeit fällt. In Bezug auf den sozialen Rhythmus können Rufe, die während familiärer Verpflichtungen, Vereinsarbeit, Sport etc. bearbeitet werden müssen, die Teilnahme an diesen sozialen (zum Teil verpflichtenden) Aktivitäten stören oder gar ganz verhindern.

Muss ständige Erreichbarkeit auch nachts gewährleistet werden, wird die nächtliche Erholungszeit, die dem Schlaf dienen sollte, beeinträchtigt. Bei Inanspruchnahme der Erreichbarkeit wird der Schlaf verkürzt und fragmentiert (Schlaf-Ruf-Schlaf). Gleichzeitig erfolgt aufgrund des Bewusstseins, dass der Schlaf jederzeit gestört werden kann, eine qualitative Beeinträchtigung.

Belastungen, die sich aus einer fragmentierten bzw. gestörten Frei-/Obligationszeit ergeben, und deren Folgen auf das Verhalten in der Nichtarbeitszeit

Rufbereitschaft und Bereitschaftsdienst sind immer angeordnet. Damit ist in beiden Fällen eine Erfüllung von Arbeitsanforderungen immer gefordert. In Abhängigkeit davon, wie stark Erreichbarkeit seitens des Arbeitgebers gefordert wird, können sich Anforderungen an das Verhalten der Beschäftigten in der

Zeit außerhalb der regulären Arbeitszeit ergeben. Viele Aktivitäten müssen von den Beschäftigten örtlich, zeitlich und zum Teil situativ der ständigen Erreichbarkeit angepasst sein. Dies kann die Ausführung vieler der Erholung dienender Aktivitäten beschränken (z. B. Waldspaziergang, Theaterbesuch etc.). Daneben kann es zu Beeinträchtigungen des sozialen Lebens kommen, da die Beschäftigten z. B. an bestimmten Aktivitäten nicht teilnehmen können oder diese verschieben müssen.

Zusätzliche Belastungen, die sich aus dem Zustand des Verfügbarseins während der Nichtarbeitszeit ergeben, und Probleme bei der Distanzierung von Arbeit

Neben der Verlängerung der Arbeitsbelastung durch die Nutzung der Verfügbarkeit, das heißt durch die Erledigung von Arbeitsaufgaben, entsteht eine zusätzliche Belastung, die sich aus der Erwartung ergibt, kontaktiert zu werden. Diese Erwartung erschwert die Distanzierung von der Arbeit und damit auch die Erholung. Die Fähigkeit, sich nach der Arbeitszeit auch geistig von der Arbeit zu distanzieren, stellt eine wesentliche Voraussetzung dafür dar, sich in der Nichtarbeitszeit von den Arbeitsbelastungen zu erholen (vgl. Distanzierungsfähigkeit bei Schaarschmidt & Fischer, 1997; detachment bei Sonnentag & Bayer, 2005; Erholungsunfähigkeit bei Richter, Rotheiler & Rudolf, 2015). Erschwerend kommt hinzu, dass nicht „nur“ die subjektiv bestehende Fähigkeit zur Distanzierung eingeschränkt ist: Da jede Arbeitsanforderung den Distanzierungsprozess unterbricht, schränkt die Erreichbarkeit die Möglichkeit der Distanzierung von der Arbeit auch objektiv ein. Daher ist mit einer Verstärkung negativer Beanspruchungsfolgen aufgrund mangelnder Distanzierungsmöglichkeit und -fähigkeit zu rechnen. Studien aus dem Bereich der Rufbereitschaft konnten diesbezüglich zeigen, dass an Tagen mit Rufbereitschaft bereits die bloße Möglichkeit, angerufen zu werden, mit einer Verschlechterung der Stimmung, erhöhter Reizbarkeit und verminderten sozialen und häuslichen Aktivitäten einhergeht (Bamberg et al., 2012).

Die Distanzierung von der Arbeit wird zusätzlich dadurch erschwert, dass bei Nutzung der Verfügbarkeit für Arbeitsanforderungen der Abstand zwischen Arbeit und nächtlicher Erholung verkürzt wird: Nach der regulären Arbeit wird aufgrund der Nutzung der ständigen Erreichbarkeit weiter gearbeitet. Damit wird die Distanzierungsphase gleichsam mit ins Bett genommen und kann so die Schlafqualität durch längere Einschlafzeiten, häufigeres nächtliches Aufwachen und nächtliches Grübeln verschlechtern (Akerstedt, Kecklund & Axelsson, 2007; Kivistö et al., 2008; Cropley, Dijk & Stanley, 2006; Wuyts et al., 2012).

Exkurs: Schlaf und Erholung

Nach dem Allostase-Modell (McEwen, 1998) geht der Entstehung (arbeits)stressbezogener Krankheiten eine eingeschränkte Rückstellfähigkeit verschiedener biologischer Systeme voraus. Der Begriff der Allostase meint dabei die Anpassung einzelner adaptiv wirkender physiologischer Systeme (Zentralnervensystem, vegetatives Nervensystem, endokrines System, Immunsystem) an sich verändernde (stressauslösende) Umweltbedingungen. Diese adäquaten Stressreaktionen des Organismus dienen der Aufrechterhaltung der Gesundheit und haben kurzfristig eine protektive und adaptive Wirkung. Langfristig können sie jedoch schädliche Effekte haben. Denn wenn nach Beendigung der Belastung keine Rückstellung in die Ausgangssituation er-

folgt oder das Individuum sehr oft mit stressigen Herausforderungen konfrontiert wird, kommt es zu einer sogenannten allostatischen Belastung (allostatic load). Sie äußert sich in gegenregulatorischen Prozessen des Organismus, wie z. B. der Erhöhung der Herzaktivität und des peripheren Gefäßwiderstands im sympathischen Nervensystem. Dadurch kann sie sich im Erleben von Schlaf- und Erholungsstörungen ausdrücken. Diese pathophysiologischen Veränderungen können sich bei andauernder Belastung zu manifesten Erkrankungen wie Bluthochdruck, Diabetes und Infektionserkrankungen weiterentwickeln („tertiärer Outcome“; vgl. McEwen, 2000). Daher wurde in der vorliegenden Untersuchung neben dem Auftreten von vitaler Erschöpfung, Erholungsunfähigkeit und Schlafstörungen auch der Blutdruck über 24 Stunden erfasst.

Exkurs: Rechtlicher Hintergrund

Uta Schuchart

Arbeits(zeit)rechtliche Regelungen der ständigen Erreichbarkeit

Durch die ständige Erreichbarkeit über mobile Kommunikationsmittel haben sich die Grenzen zwischen Arbeitszeit und Ruhezeit (umgangssprachlich Freizeit) aufgelöst. Vielfach wird die ständige Erreichbarkeit sowohl von Arbeitgebern als auch von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern zu Unrecht nicht als Teil des Arbeits(zeit)schutzes und der Rechte und Pflichten der Arbeitsvertragsparteien eingeordnet, sondern als bloßes „Freizeitopfer“, das den arbeitsrechtlichen Regelungen nicht unterliegt.

Begriffsbestimmung der ständigen Erreichbarkeit

Die ständige Erreichbarkeit ist gesetzlich weder ausdrücklich benannt noch verboten. Eine allgemeingültige rechtliche Definition besteht nicht. Zumeist wird die ständige Erreichbarkeit definiert als „weitestgehend unregulierte“¹ „Verfügbarkeit der Beschäftigten außerhalb der regulären Arbeitszeit für dienstliche Belange“.²

Die ständige Erreichbarkeit setzt sich aus der jederzeitigen Verfügbarkeit (sogenannter Standby) und der dadurch erst möglichen Aufnahme bzw. Erbringung von Tätigkeiten zusammen. Die Verfügbarkeit ist dabei unabdingbare Bedingung für die Tätigkeitsaufnahme. Ob diese arbeitsbezogen ist, ist einzelfallabhängig.³

Stand der Rechtswissenschaft

Der fließende Übergang zwischen Arbeitszeit und Freizeit ist auch für die Rechtswissenschaft kein neues Phänomen und aus der Telearbeit und dem Außendienst bekannt. Heute erfasst die ständige Erreichbarkeit jedoch fast alle Arten und Ebenen von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern. Die Rechtswissenschaft steht zudem vor dem Problem, dass es *die* ständige Erreichbarkeit als einheitlich zu beschreibende Arbeits(zeit)form nicht gibt. Sowohl die Einordnung in die Arbeitszeitformen des Arbeitszeitgesetzes als auch die Grenzen und Möglichkeiten der vertraglichen Ausgestaltung sind unregelt bzw. werden kontrovers diskutiert.⁴

¹ Strobel (2013), S. 8

² Strobel (2013), S. 8; eingrenzender Latzel & Picker (2014), S. 179

³ Latzel & Picker (2014), S. 180

⁴ Zum Stand der Diskussion Latzel & Picker (2014), S. 182, 194ff.

Fortsetzung auf S. 16

Fortsetzung „Exkurs: Rechtlicher Hintergrund“ von Uta Schuchart

Einordnung der ständigen Erreichbarkeit in das ArbZG und ArbSchG

Die Arbeitszeit und deren Höchstgrenzen richten sich nach dem Arbeitszeitgesetz (ArbZG). Das Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) gewährleistet gemäß § 1 Abs. 1 S. 1 ArbSchG die Sicherheit und den Gesundheitsschutz bei der Arbeit.⁵ Bei der Entstehung beider Gesetze war das heutige Ausmaß an Erreichbarkeit nicht abzusehen.

Das ArbZG gilt grundsätzlich für alle Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen, wobei nach § 18 Abs. 1 Nr. 1 ArbZG unter anderem leitende Angestellte gemäß § 5 Abs. 3 Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG) ausgenommen sind. Zu beachten ist jedoch, dass nicht alle Führungskräfte als leitende Angestellte einzustufen sind, da gemäß § 5 Abs. 3 Nr. 1–3 BetrVG dazu eine selbstständige Einstellungs- und Entlassungsbefugnis oder Generalvollmacht/Prokura erforderlich ist.⁶ Der Anwendungsbereich des ArbZG ist daher oft weiter als angenommen.

Arbeitszeit ist nach § 2 Abs. 1 ArbZG die „Zeit von Beginn bis Ende der Arbeit ohne Ruhepausen“. Gemäß § 5 Abs. 1 ArbZG ist „nach Beendigung der täglichen Arbeitszeit eine ununterbrochene Ruhezeit von mindestens elf Stunden“ zu gewähren. Die Ruhezeit ist dabei in europarechtskonformer Auslegung grundsätzlich als Kehrseite der Arbeitszeit anzusehen.⁷ Mit dem Sinn und Zweck der Ruhezeit ist unvereinbar, dass die Arbeitnehmerin bzw. der Arbeitnehmer während dieser auch nur kurzzeitig zur Arbeitsleistung herangezogen wird.⁸ Daraus folgt, dass unabhängig vom Umfang der Unterbrechung grundsätzlich die gesamte Ruhezeit zur Tiefenerholung der Arbeitnehmerin bzw. des Arbeitnehmers erneut zu gewähren ist.⁹

Daneben hat die höchstrichterliche Rechtsprechung die Rufbereitschaft entwickelt. Rufbereitschaft ist die „Verpflichtung des Arbeitnehmers, außerhalb der regelmäßigen Arbeitszeit auf Abruf die Arbeit aufzunehmen.“¹⁰ Die Rufbereitschaft ist grundsätzlich Ruhezeit gemäß § 5 Abs. 1 ArbZG.¹¹ Nur die Zeiten der Arbeitsaufnahme sind Arbeitszeit gemäß § 2 Abs. 1 ArbZG.¹²

Entsprechend ist die Arbeitsaufnahme während der ständigen Erreichbarkeit unabhängig von ihrer Art und ihrem Umfang Arbeitszeit gemäß § 2 Abs. 1 ArbZG und somit eine Unterbrechung der Ruhezeit gemäß § 5 Abs. 1 ArbZG.¹³

Die bloße Verfügbarkeit und sehr restriktiv auszulegende Gefälligkeiten¹⁴, etwa im Einzelfall kurze Rücksprachen, sind (noch) Ruhezeit gemäß § 5 Abs. 1 ArbZG.¹⁵

Eine Zurechenbarkeit zum Arbeitgeber auch ohne ausdrückliche Vereinbarung liegt vor, wenn dieser die ständige Erreichbarkeit kannte oder hätte kennen müssen. Dies ist dann der Fall, wenn die Arbeitsvorgaben nach Art und Umfang eine ständige Erreichbarkeit erfordern (z. B. enge Projektfristen, Kundenkontakte in anderen Zeitzeonen) oder der Arbeitgeber diese „sehenden Auges“ hinnimmt. Gleiches gilt, wenn die ständige Erreichbarkeit erst durch das Verhalten Dritter, wie Führungskräfte, Kolleginnen bzw. Kollegen oder Kundinnen bzw. Kunden, (mit)verursacht wird.¹⁶ Denn die gesetzeskonforme Ausgestaltung der Arbeitszeit fällt ausschließlich in die Organisationsverantwortung des Arbeitgebers. Die Zurechenbarkeit zum Arbeitgeber tritt spätestens mit ausdrücklicher oder konkludenter Annahme der aus der Erreichbarkeit heraus erbrachten Arbeitsleistung ein. Macht sich der Arbeitgeber die jeweilige Arbeitsleistung zu eigen, entspricht dies einer nachträglichen Zustimmung zur Arbeitsaufnahme gem. § 184 Abs. 1 BGB.¹⁷

Abzulehnen ist, beim ArbZG grundsätzlich auf eine „Erheblichkeitsschwelle“ in Bezug auf Art, Umfang und Häufigkeit der aufgenommenen Tätigkeit abzustellen¹⁸, um eine Einordnung dieser Tätigkeit als Arbeitszeit zu umgehen. Die Arbeitszeit wird ab ihrer Aufnahme gewertet und kann nicht rückwirkend wieder entwertet werden.

Auch eine „Freiwilligkeit“ der Arbeitnehmerin bzw. des Arbeitnehmers¹⁹ in Bezug auf die ständige Erreichbarkeit oder die Entwicklung einer eigenen Arbeitszeitform sind abzulehnen.²⁰

⁵ Dazu auch Kohle, Faber & Feldhoff (2014), § 1 ArbSchG Rn. 7f.

⁶ VG München 19.03.2012 – M 16 K 11.4058; dazu Kohle, jurisPR-ArbR 15/2013, Anm. 8

⁷ Dazu Latzel & Picker (2014), S. 205

⁸ Müller-Glöge, Preis & Schmidt (2015), § 5 ArbZG Rn. 1, 2; Schaub (2015), § 158 Rn. 3

⁹ BAG 05.07.1976 – 5 AZR 264/75 – AP AZO § 12 Nr. 10. Schaub (2015), § 158 Rn. 4

¹⁰ BAG 03.12.1986 – 4 AZR 7/86 – AP MTB II § 30 Nr. 1

¹¹ BAG 11.07.2006 AP Nr. 10 zu § 611 BGB Dienstreise = NZA 2007, 155

¹² Schaub (2015), § 156 Rn. 25

¹³ Latzel & Picker (2014), S. 205

¹⁴ Dazu Latzel & Picker (2014), S. 197f., 203f. mit weiteren Nachweisen

¹⁵ Latzel & Picker (2014), S. 205

¹⁶ Besgen & Prinz (2012), § 4 Rn. 65

¹⁷ Latzel & Picker (2014), S. 196, 198 mit weiteren Nachweisen

¹⁸ Schaub (2015), § 158 Rn. 5 mit weiteren Nachweisen

¹⁹ Dazu auch Schaub (2015), § 158 Rn. 5

²⁰ Dazu Latzel & Picker (2014), S. 192ff., 204f.

Die Erreichbarkeit beruht zumeist auf einer arbeitsbezogenen Motivation der Arbeitnehmerin bzw. des Arbeitnehmers oder dem Druck, dass alle erreichbar sind und ansonsten Karriereeinbußen drohen.²¹ Nahezu immer erfolgt die Erreichbarkeit daher im gesteigerten Interesse des Arbeitgebers. Sollte dieser tatsächlich die Arbeitsleistung der Arbeitnehmerin bzw. des Arbeitnehmers nicht wünschen, so bräuhete er diese nicht annehmen bzw. könnte darauf verweisen, diese innerhalb der regulären Arbeitszeiten zu erbringen.

Somit sind bei jeder Arbeitsaufnahme die Höchstarbeitszeitgrenzen des § 3 ArbZG, die ununterbrochene Ruhezeit gemäß § 5 Abs. 1 ArbZG, das Verbot der Sonn- und Feiertagsarbeit gemäß §§ 9 Abs. 1, 10 ArbZG und die Aufzeichnungspflichten des § 16 Abs. 2 ArbZG für alle über arbeits-täglich acht Stunden hinausgehenden Arbeitsstunden zu beachten.²²

Gemäß § 3 Abs. 1 S. 1 ArbSchG ist der Arbeitgeber verpflichtet, die erforderlichen Arbeitsschutzmaßnahmen zu treffen. Diese hat er im Rahmen einer Gefährdungsbeurteilung gemäß § 5 Abs. 1 ArbSchG zu ermitteln, wobei gemäß § 5 Abs. 3 Nr. 4 und 6 ArbSchG die „Gestaltung von [...] Arbeitszeit“ und „psychische Belastungen bei der Arbeit“ als Gefährdungsfaktoren benannt werden. Die Arbeitszeit ist somit insgesamt so auszugestalten, dass ein belastungsnaher Ausgleich möglich und Zeiten der Erreichbarkeit im Vorfeld erkennbar sind.²³ Unbestritten sind Ruhezeiten mit Erreichbarkeit weniger erholsam als ohne.²⁴ Eine Pflicht zur ständigen Erreichbarkeit ist damit nicht zu vereinbaren.

Entsprechendes gilt auch für eine Erreichbarkeit während Krankheitstagen der Arbeitnehmerin bzw. des Arbeitnehmers, an denen sie bzw. er aufgrund der Fürsorgepflicht des Arbeitgebers gemäß §§ 611 Abs. 1, 618 Abs. 1 BGB von der Arbeitsleistung freizustellen ist, sowie im gesetzlichen Mindesturlaub gemäß §§ 1, 3 Abs. 1 Bundesurlaubsgesetz (BUrlG), der nach § 7 Abs. 1 BUrlG eine unwiderrufliche Befreiung von der Arbeitspflicht für einen bestimmten zukünftigen Zeitraum voraussetzt.²⁵ Dies ist nicht gegeben, wenn die Arbeitnehmerin bzw. der Arbeitnehmer während der Freistellung damit rechnen muss, zur Arbeit herangezogen zu werden.²⁶

Vertragliche Ausgestaltungsmöglichkeiten der ständigen Erreichbarkeit

Da das ArbZG ein Schutzgesetz darstellt, ist eine Verpflichtung zur ständigen Erreichbarkeit auch bei Zustimmung des jeweiligen Arbeitnehmers bzw. der jeweiligen Arbeitnehmerin gemäß § 134 BGB nichtig und somit für den Arbeitgeber nicht wirksam durchsetzbar.²⁷ Zudem müsste die Arbeitnehmerin bzw. der Arbeitnehmer in letzter Konsequenz tagtäglich die gesamte Lebensgestaltung nach einer Erreichbarkeit und anschließenden Arbeitsaufnahme ausrichten.

Aus Gründen der Rechtssicherheit und einer effizienten Arbeitsorganisation wird dringend zu ausdrücklichen kollektiv- und/oder individualvertraglichen Ausgestaltungen von Erreichbarkeitszeiten geraten.²⁸ § 7 Abs. 1 Nr. 3 ArbZG bietet die Möglichkeit, kollektivvertraglich die Ruhezeit gemäß § 5 Abs. 1 ArbZG auf bis zu 9 Stunden zu verkürzen. Bei bestehenden Arbeitsverträgen ohne Tarifbindung oder dem Verweis auf einen Tarifvertrag sind Änderungen nur mit Einverständnis der Arbeitnehmerin bzw. des Arbeitnehmers möglich.

Besteht ein Betriebsrat, hat dieser bei der Einführung von Erreichbarkeitszeiten über mobile Kommunikationsmittel ein erzwingbares Mitbestimmungsrecht gemäß § 87 Abs. 1 Nr. 2, 3 (Lage und Umfang der Arbeitszeit) und Nr. 6 BetrVG (Überwachung durch technische Einrichtungen).

Eine pauschale Abgeltung der Erreichbarkeitszeiten und der Arbeitsaufnahme ist kollektiv- oder individualvertraglich möglich, wobei die Vorgaben des AGB-Rechts zu beachten sind. Eine Vergütungspflicht entsteht dabei unabhängig davon, ob ein Verstoß gegen die Arbeitsschutzvorschriften vorliegt.

²¹ Badura et al. (2012), S. 123, 125

²² Latzel & Picker (2014), S. 209 mit weiteren Nachweisen

²³ Entsprechend Deutscher Bundestag (2006), S. 35 zu den arbeitswissenschaftlichen Erkenntnissen zur Ausgestaltung der Rufbereitschaft

²⁴ Kohte, Faber & Feldhoff (2014), § 5 ArbSchG Rn. 24; Strobel (2013), S. 17: Ein tatsächlicher Arbeitseinsatz ist für das Stressempfinden dabei irrelevant.

²⁵ BAG 19.05.2009 AP Nr. 41 zu § 7 BUrlG = NZA 2009, 121. BAG 17.05.2011 AP Nr. 51 zu § 7 BUrlG = NZA 2011, 1032

²⁶ Schaub (2015), § 104 Rn. 78

²⁷ BAG 14.12.1967 AP Nr. 2 zu § 1 AZO. BAG 24.02.2005 AP Nr. 51 zu § 1 KSchG 1969 = NZA 2005, 759; Schaub (2015), § 155 Rn. 4

²⁸ Latzel & Picker (2014), S. 209 mit weiteren Nachweisen

²⁹ BAG 23.01.2001 AP Nr. 78 zu § 75 BPersVG = NZA 2001, 741

³⁰ BAG 01.09.2010 – 5 AZR 517/09 = DB 2011, 61 u. a. zum Transparenzgebot gem. § 307 Abs. 1 S. 2 BGB

2 Fragestellungen

Melanie Hassler und Renate Rau

Im Rahmen der wissenschaftlichen Untersuchung wurden die in Tabelle 2 dargestellten Fragen bearbeitet. Dabei beschäftigt sich Fragenkomplex A mit der Art und dem Umfang der Anforderungen durch Erreichbarkeit und mit zeitlichen Merkmalen der ständigen Erreichbarkeit. Der Fragenbereich B betrachtet kognitiv-emotionale Merkmale der Erreichbarkeit. Komplex C umfasst die Bewertung der Erreichbarkeit durch die Beschäf-

tigten und mögliche negative Beanspruchungsfolgen, die mit Erreichbarkeit in Verbindung stehen. Der Fragenkomplex D hingegen widmet sich der Bewertung und dem Erleben der ständigen Erreichbarkeit aus Partnerinnen- und Partnersicht. Im Bereich E wird der Wunsch nach Regelung der Erreichbarkeit unter verschiedenen Gesichtspunkten betrachtet.

Tabelle 2: Fragen, die in der vorliegenden Untersuchung bearbeitet wurden

A	Merkmale von ständiger Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen
A.1	Welche Arbeitsplätze sind von ständiger Erreichbarkeit betroffen?
A.2	In welchen Zeitabschnitten (Wochentag, Wochenende, Feiertage, Urlaub) wird Erreichbarkeit wie häufig und wie lange gewährleistet?
A.3	Gibt es Verhaltensanforderungen an Beschäftigte mit ständiger Erreichbarkeit?
A.4	Welche Tätigkeiten werden während der Erreichbarkeitsphase ausgeführt?
A.5	Wie hoch ist die Arbeitsintensität bei Arbeitsanforderungen, die außerhalb der regulären Arbeit (in der Erreichbarkeitsphase) ausgeführt werden?
A.6	Wie oft und wie lange, wann und von wem werden Personen kontaktiert, die ständig erreichbar sind?
B	Merkmale der Arbeit in der regulären Arbeitszeit
B.1	Unterscheiden sich die Arbeitsplätze von Beschäftigten, die außerhalb der regulären Arbeit für Arbeitsanforderungen ständig erreichbar sind, von denen der Personen ohne Erreichbarkeit (Handlungsspielraum, Überstunden, Arbeitsintensität, soziale Stressoren, soziale Unterstützung)?
B.2	Unterscheiden sich die Arbeitsanforderungen in der Erreichbarkeitsphase von denen, die während der regulären Arbeitszeit gestellt werden? (Ließen sich die Arbeitsanforderungen auch in der regulären Arbeitszeit bewältigen?)
C	Beanspruchung und Erholung bei ständiger Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen
C.1	Wie bewerten Personen, die ständig erreichbar sind, ihre Erreichbarkeit?
C.2	Gibt es einen Zusammenhang zwischen Erreichbarkeit und der Nutzung mobiler Endgeräte in der Freizeit bzw. zwischen Erreichbarkeit und dem persönlichen Standpunkt zu elektronischen Medien?
C.3	Erleben Personen, die ständig erreichbar sind, Einschränkungen in der Bewältigung ihrer Lebens- und Aufgabenbereiche (eigene Arbeit, Freizeit, Obligationszeit, Erholung)?
C.4	Unterscheiden sich die Beanspruchung und Erholung bei Beschäftigten mit ständiger Erreichbarkeit von denen bei Personen ohne ständige Erreichbarkeit?

Fortsetzung auf S. 19

Fortsetzung von Tabelle 2: Fragen, die in der vorliegenden Untersuchung beantwortet wurden

C	Beanspruchung und Erholung bei ständiger Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen
C.5	Gibt es innerhalb der ständig erreichbaren Beschäftigtengruppe Unterschiede in der Beanspruchung und Erholung in Abhängigkeit davon, ob die Betroffenen die Erreichbarkeit von sich aus wollen?
C.6	Gibt es innerhalb der ständig erreichbaren Beschäftigtengruppe Unterschiede in der Beanspruchung und Erholung in Abhängigkeit von der Familiensituation (mit/ohne Kinder im Haushalt)?
D	Bewertung der Belastungen durch ständige Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen durch die Lebenspartnerin bzw. den Lebenspartner einer erreichbar beschäftigten Person
D.1	Erleben Partnerinnen bzw. Partner von ständig Erreichbaren Einschränkungen in der Bewältigung ihrer Lebens- und Aufgabenbereiche (eigene Arbeit, Freizeit, Obligationszeit, Erholung)?
D.2	Wie schätzen die Partnerinnen bzw. Partner von Personen, die ständig erreichbar sind, den Zugewinn ein, den ihre Partner bzw. Partnerinnen durch die Erreichbarkeit in der Gestaltung ihrer Lebensbereiche haben?
D.3	Wie bewerten die Partnerinnen bzw. Partner der Personen, die ständig erreichbar sind, die Erreichbarkeit ihrer Partnerin bzw. ihres Partners?
E	Wunsch nach gesetzlichen oder betrieblichen Regelungen der Erreichbarkeit
E.1	Wünschen Beschäftigte mit ständiger Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen eine Regelung durch die Unternehmen (z. B. Betriebsvereinbarung) oder den Gesetzgeber?
E.2	Ist ein eventuell bestehender Wunsch nach Regelung von Erreichbarkeit von demografischen Merkmalen abhängig (Geschlecht, Alter, Familiensituation [Partner ja/nein, Kinder ja/nein, Alter der Kinder])?
E.3	Wünschen sich die Partnerinnen bzw. Partner von Beschäftigten, die ständig erreichbar sind, eine gesetzliche oder betriebliche Regelung zur Erreichbarkeit?

3 Methoden

Melanie Hassler und Renate Rau

3.1 Untersuchte Stichprobe und beteiligte Unternehmen

In Vorbereitung der Studie wurden durch iga Projektbeschreibungen in verschiedenen Medien veröffentlicht (iga.Website im Internet, Pressemitteilungen etc.). Seitens des Projektteams der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg wurde auf der transHAL (Messe zur Kontaktabstimmung zwischen Unternehmen und wissenschaftlichen Projekten) und im Rahmen von direkten Kontakten zu Betriebsärzten und Unternehmen über die Projektziele informiert und zur Untersuchungsteilnahme animiert. Von fünf großen Unternehmen und von mehreren kleinen Arbeitsgruppen wurde Interesse an einer Teilnahme am Projekt signalisiert. Zwei der großen Unternehmen (ein Energieversorger, ein Maschinenbauunternehmen) waren örtlich zu weit von Halle entfernt, um mit realistischem Aufwand die Untersuchungen vor Ort durchzuführen. Ein weiteres großes Unternehmen der Verkehrs- und Baubranche schaffte es nicht, in dem maximal zur Verfügung stehenden zeitlichen Rahmen die Zustimmung aller Gremien (Vorstand, Betriebsrat, Datenschutzbeauftragte etc.) zur Projektteilnahme einzuholen. So verblieben ein großes IT-Unternehmen und ein städtisches Versorgungs- und Dienstleistungsunternehmen aus dem mitteldeutschen Raum für die Durchführung des Projektes. Zunächst wurde das Projekt bei den jeweiligen Vorständen, Betriebsräten und Datenschutzbeauftragten vorgestellt. Nach deren Teilnahmebereitschaft wurde es auch allen interessierten Beschäftigten der Unternehmen präsentiert. Hierfür wurden unter anderem Präsentationen mit Diskussionsmöglichkeit, Flyer auf Papier, Werbung im betrieblichen Intranet und Informationsstände auf betrieblichen Gesundheitstagen genutzt.

Aus den beiden genannten Unternehmen beteiligten sich 128 Personen an der Untersuchung. Zusätzlich konnten noch vier weitere Personen aus anderen Unternehmen für die Untersuchung gewonnen werden. Die Teilnahme an der Untersuchung war freiwillig. Sie wurde aber vom Management der beteiligten Unternehmen ausdrücklich gewünscht und unterstützt, wobei mit Ausnahme der regelmäßig nachts Arbeitenden stets alle Beschäftigten zur Teilnahme aufgefordert waren.

Sieben Personen (fünf Prozent) brachen ihre Teilnahme ab. Als Grund wurde häufig die umfangreiche Untersuchung an-

gegeben, oder dass das momentane Arbeitsaufkommen eine Teilnahme nicht möglich macht. Es konnten daher insgesamt die Daten von 125 Personen ausgewertet werden. Dabei umfasste die Gruppe derer, die ständig erreichbar sind, 77 Personen. Rufbereitschaft leisteten 21 Personen. Die Kontrollgruppe, die weder Rufbereitschaft noch andere Erreichbarkeitsanforderungen erfüllen musste, bestand demnach aus 27 Personen. Im Folgenden wird die Gruppe der Rufbereitschaftsleistenden nicht weiter betrachtet, da das Hauptaugenmerk in dieser Publikation auf dem Vergleich von Erreichbarkeits- und Kontrollgruppe liegt. Um eine bessere Vergleichbarkeit dieser beiden Gruppen zu gewährleisten, wurde die Kontrollgruppe aufgefüllt. Sie wurde um weitere 42 Personen aus Unternehmen, in welchen keine Erreichbarkeitsanforderungen bestehen, erweitert. Diese 42 Personen stammen aus einer städtischen Verwaltung und aus dem Bankgewerbe. Tabelle 3 gibt einen Überblick über die Untersuchungsteilnehmerinnen und -teilnehmer sowie die Unternehmen, aus denen sie stammen.

Der Vergleich von Erreichbarkeits- und Kontrollgruppe hinsichtlich des Alters, Geschlechts, Bildungsabschlusses, der beruflichen Position und Beschäftigungsdauer der Befragten ergibt, dass das Alter sich in den beiden Gruppen nicht signifikant voneinander unterscheidet, die Verteilung des Geschlechts jedoch durchaus. In der Kontrollgruppe befinden sich signifikant mehr Frauen als in der Erreichbarkeitsgruppe ($X^2 = 9,13; p = .004$). Darüber hinaus unterscheiden sich die Gruppen hinsichtlich des höchsten erzielten Bildungsabschlusses signifikant ($X^2 = 16,3; p = .012$). In der Erreichbarkeitsgruppe haben mehr Personen einen Hochschulabschluss als in der Kontrollgruppe, wohingegen in der Kontrollgruppe mehr Personen ein Abitur mit Berufsausbildung aufweisen. Ferner zeigen sich signifikante Unterschiede in der beruflichen Position ($X^2 = 16,37; p = .000$). In der Erreichbarkeitsgruppe befinden sich mehr Führungskräfte als in der Kontrollgruppe ($X^2 = 19,72; p = .001$). Die durchschnittliche Beschäftigungsdauer im jeweiligen Unternehmen lag bei Personen, die ständig erreichbar sind, bei sechs Jahren. Innerhalb der Kontrollgruppe betrug sie 7,4 Jahre. Die Gruppen unterscheiden sich hinsichtlich der Beschäftigungsdauer damit nicht signifikant voneinander.

Von denen, die angaben, für Arbeitsanforderungen außerhalb der regulären Arbeitszeit erreichbar zu sein, wurde diese Art

Tabelle 3: Beschreibung der Untersuchungsstichprobe

Unternehmen	Gesamt		Altersdurchschnitt		Männer		Frauen	
	<i>N</i>	in %	<i>MW</i>	<i>SD</i>	<i>n</i>	in %	<i>n</i>	in %
Erreichbarkeit gesamt	77	52,7	40,6	9,7	54	70,1	23	29,9
Versorgungsunternehmen Erreichbarkeit	39		42,8	9,9	25		14	
IT-Unternehmen Erreichbarkeit	36		38,5	9,2	27		9	
Andere Unternehmen Erreichbarkeit	2		29,5	5,0	2		0	
Kontrollgruppe gesamt	69	47,3	41,0	10,0	31	44,9	38	55,1
Versorgungsunternehmen Kontrollgruppe	14		40,6	13,2	7		7	
IT-Unternehmen Kontrollgruppe	13		39,5	13,3	6		7	
Andere Unternehmen (städtische Verwaltung, Bank) Kontrollgruppe	42		41,6	10,0	18		24	
Gesamt	146	100	40,9	9,8	85	58,2	61	41,8

Legende: *N* Gesamtzahl der Beschäftigten je Unternehmensgruppe, die an der Untersuchung teilgenommen haben, *n* Anzahl der Personen je Teilstichprobe, *MW* Mittelwert, *SD* Standardabweichung

der Verfügbarkeit für eine bisherige Dauer von durchschnittlich 7,3 Jahren (*Min* = vier Monate, *Max* = 20 Jahre) angegeben. Damit waren die untersuchten Personen, die angaben, ständig erreichbar zu sein, auch schon in ihrer vorhergehenden Tätigkeit für berufliche Belange erreichbar.

Weiterhin wurden im Rahmen der Studie, sofern vorhanden, die Partnerinnen bzw. Partner der ständig erreichbaren Personen hinsichtlich ihrer Einschätzung der Erreichbarkeit ihrer Partnerinnen bzw. Partner befragt. Auf diese Weise konnte eine Fremdeinschätzung zur Erreichbarkeit eingeholt werden. Dabei interessierte vor allem, inwiefern sich aus Partner- bzw. Partnerinnensicht Vor- bzw. Nachteile für die Frei- und Obligationszeit durch die Erreichbarkeit einer Person ergeben.

Insgesamt haben 47 Personen einen Partnerfragebogen ausgefüllt. Das Durchschnittsalter der Stichprobe betrug 41 Jahre (*SD* = 10,56), wobei die jüngste Person 23 und die älteste 60 Jahre alt war. Die Partnerinnen- bzw. Partnerstichprobe setzt sich aus 35 Frauen (75 Prozent) und zwölf Männern (25 Prozent) zusammen. 39 der befragten Partnerinnen und Part-

ner (83 Prozent) sind selbst berufstätig (davon 28 Vollzeit, elf Teilzeit). Acht Personen (17 Prozent) waren ohne momentane Anstellung. 70 Prozent der befragten Partnerinnen und Partner (33 Personen) sind selbst nicht außerhalb der regulären Arbeitszeit für berufliche Belange erreichbar, 15 Prozent (sieben Personen) geben an, Rufbereitschaft zu leisten, und elf Prozent (fünf Personen) berichten, ebenfalls erreichbar zu sein.

3.2 Methoden der Datenerfassung

Im Rahmen der vorliegenden Studie wurden zur Erfassung und Beurteilung der Arbeitsbedingungen und des Gesundheitszustandes der untersuchten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Arbeits- und Beanspruchungsanalysen durchgeführt (vgl. Infokasten zur Erfassung von Belastung und Beanspruchung).

Bei einer psychologischen Arbeitsanalyse werden die Belastungen bewertet, die sich aus dem Arbeitsauftrag, den Arbeitsaufgaben und deren Ausführungsbedingungen ergeben.

Psychische Belastungen werden hier gemäß der DIN EN ISO 10075-1 (2000) definiert als „die Gesamtheit aller erfassbaren Einflüsse, die von außen auf den Menschen zukommen und psychisch auf ihn einwirken“. Diese Definition entspricht auch dem wertneutralen Verständnis von Belastung, welches dem Arbeitsschutzgesetz zugrunde liegt. In der vorliegenden Studie wurden dazu objektive und subjektive Methoden der Datenerhebung kombiniert. Das heißt, es wurden zum einen die Beschäftigten mittels Fragebögen zu Arbeitsbelastungen inklusive Merkmalen der Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen befragt (subjektiv-bedingungsbezogen). Zum anderen analysierten und bewerteten geschulte Arbeitspsychologinnen und -psychologen (Expertinnen bzw. Experten) im Rahmen einer Schichtaufnahme die Arbeitsplätze aller untersuchten Teilnehmerinnen und Teilnehmer anhand verankerter Skalen des Tätigkeits-Bewertungs-Systems (TBS; Hacker et al., 1995; weitere Informationen hierzu befinden sich im Anhang A4) (objektiv-bedingungsbezogen).

Belastungen führen, vermittelt über die Beanspruchung, zu unterschiedlichen Beanspruchungsfolgen. Unter Beanspruchung versteht man gemäß der DIN EN ISO 10075-1 (2000)

„die unmittelbare Auswirkung der psychischen Belastung [Arbeitstätigkeit, Arbeitsbedingungen; M. H., R. R.] im Individuum in Abhängigkeit von seinen jeweiligen überdauernden und augenblicklichen Leistungsvoraussetzungen einschließlich der individuellen Bewältigungsstrategien“. Zur Erfassung der Auswirkungen/Beanspruchungsfolgen steht ebenfalls eine Reihe von Methoden zur Verfügung. Diese lassen sich in subjektiv-personenbezogene und objektiv-personenbezogene Methoden unterscheiden. Zu Ersteren gehören Befragungen bzw. Fragebögen zur aktuell erlebten Beanspruchung und zu Beanspruchungsfolgen. Zu Letzteren gehört unter anderem die Erfassung physiologischer Daten. In der vorliegenden Studie wurden Befragungen mittels Fragebögen zu verschiedenen Aspekten der eigenen Gesundheit und Erholung (Schlafstörungen, Erholungsfähigkeit, Depressivität etc.) durchgeführt. Darüber hinaus wurde ein ambulantes 24-Stunden-Blutdruckmonitoring durchgeführt, um den nächtlichen Blutdruck und die nächtliche Rückstellung des Blutdrucks bewerten zu können. Tabelle 5 gibt einen Überblick über die erfassten Belastungen und Beanspruchungsfolgen. Eine detaillierte Übersicht zu den verwendeten Verfahren findet sich im Anhang A1. Die Erfassung der Belastungen und Beanspru-

Erfassung von Belastung und Beanspruchung

Verfahren der Arbeits- und Beanspruchungsanalyse lassen sich generell in objektive und subjektive Methoden sowie in bedingungsbezogen und personenbezogen unterteilen (Rau, 2010). Dabei bezieht sich objektiv und subjektiv darauf, inwieweit die untersuchten Personen bzw. Arbeitsplatzinhaberinnen und Arbeitsplatzinhaber bewusst oder

unbewusst Einfluss auf das Ergebnis der Daten nehmen können (Frese & Zapf, 1988). Die Unterscheidung zwischen bedingungsbezogen und personenbezogen richtet sich auf das Erhebungsobjekt, also darauf, ob Daten zu Bedingungen bzw. Situationen (Belastungen) oder aber zu bzw. über Personen erfasst werden (Rau, 2010).

Tabelle 4: Übersicht über Methoden der Arbeits- und Beanspruchungsanalyse

	Bedingungsbezogen (Belastung)	Personenbezogen (Beanspruchung bzw. Beanspruchungsfolgen)
Objektiv (durch Experten bzw. Expertinnen bewertet, unabhängig von den Beschäftigten)	Beobachtungsinterviews (Expertenverfahren)	Objektive Daten zu den Beschäftigten, z. B.: • physiologische Aktivierung (Blutdruck, Cortisolspiegel im Speichel etc.) • Qualifikation (Zeugnisse)
Subjektiv (von den Beschäftigten eingeschätzt)	Fragebögen zu Bedingungen der Arbeit (z. B. zu sozialen Stressoren, Arbeitsintensität)	Fragebögen zum Erleben (z. B. Müdigkeit, Motivation, Engagement)

Tabelle 5: Überblick über die erhobenen Belastungen und Beanspruchungen

	Arbeitsanalyse	Beanspruchungsanalyse
Objektiv	<ul style="list-style-type: none"> • Verschiedene Arbeitsmerkmale, u. a. Vollständigkeit der Arbeit, Verantwortung, Kooperations- und Kommunikationsanforderungen, Entscheidungsspielraum 	<ul style="list-style-type: none"> • Blutdruckdaten für die Nacht aus 24-Stunden-Monitoring
Subjektiv	<ul style="list-style-type: none"> • Strukturiertes Interview und Fragebogen zur Erreichbarkeit, Partnerfragebogen zur Erreichbarkeit • Erleben von Tätigkeitsspielraum und Arbeitsintensität in der Arbeit • Soziale Unterstützung • Soziale Stressoren 	<p>Potenziell negative Beanspruchungsfolgen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vitale Erschöpfung • Erholungsunfähigkeit • Schlafstörungen • Depressivität • Angst und Panik <p>Potenziell positive Beanspruchungsfolgen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • affektives Commitment zum Unternehmen (emotionale Verbindung; ein starkes affektives Commitment äußert sich in einer großen persönlichen Bedeutung des Unternehmens für die Mitarbeiterin bzw. den Mitarbeiter) • Arbeitsengagement • Arbeitszufriedenheit

chungsfolgen ist in den Anhängen A2 bis A4 beschrieben. Für die Untersuchung wurden zusätzlich Instrumente entwickelt, mit deren Hilfe Erreichbarkeit erfasst wurde: ein strukturiertes Interview und ein Fragebogen zur Erreichbarkeit, ein Fragebogen zur privaten Mediennutzung und ein Partnerfragebogen. Diese vier Erhebungsinstrumente sind im Anhang A5 dokumentiert.

3.3 Untersuchungsdurchführung

.....

Alle Untersuchungsteilnehmenden wurden über die Ziele und den Ablauf der Untersuchung mündlich aufgeklärt, und ihnen wurde ein Informationsblatt dazu übergeben. Danach wurden die potenziellen Teilnehmerinnen und Teilnehmer gebeten, eine Einverständniserklärung zur Untersuchungsteilnahme zu unterschreiben. Sie wurden außerdem darüber informiert, dass sie die Untersuchung jederzeit ohne Angabe von Gründen abbrechen können.

Der Untersuchungsablauf erfolgte in drei Untersuchungsabschnitten (vgl. Tabelle 6, S. 24). Im ersten Abschnitt wurde ein standardisiertes Interview zur Erfassung soziodemografischer Daten (inklusive kritischer Lebensereignisse, Vorerkrankungen, Arbeitsverhältnis, Arbeitszeiten) und der Erreichbarkeit oder Rufbereitschaft durchgeführt. Nach dem Interview füllten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer einen Fragebogen zur Erreichbarkeit bzw. Rufbereitschaft aus. Waren sie nicht außerhalb der regulären Arbeitszeit erreichbar oder hatten sie keine Rufbereitschaftsdienste, wurden die Untersuchungsteilnehmerinnen und -teilnehmer der Kontrollgruppe zugeteilt und lediglich zu ihren soziodemografischen Daten befragt. Dies erfolgte analog zur Erfassung der Angaben, die diesbezüglich in den Interviews zur Erreichbarkeit bzw. Rufbereitschaft erhoben wurden.

Im zweiten Untersuchungsabschnitt wurde die subjektive Belastungs- und Beanspruchungsanalyse durchgeführt (vgl. Anhänge A1, A2 und A3). Hierzu wurden die Teilnehmerinnen und Teilnehmer zu einem 24-Stunden-Blutdruckmonitoring ge-

beten, welches morgens begann. Am vereinbarten Untersuchungstag war zuerst der Fragebogen zur subjektiven Arbeitsanalyse auszufüllen (subjektiv-bedingungsbezogene Arbeitsanalyse). Anschließend wurde den Untersuchungsteilnehmerinnen und -teilnehmern ein 24-Stunden-Blutdruckmessgerät angelegt und ein elektronisches Tagebuch übergeben (vgl. Anhang A3). Das Tagebuch war mittels einer Handy-App auf einem Smartphone installiert. Es enthielt Fragen zum Setting („Wo befinden Sie sich gerade?“, „Was tun Sie gerade?“ etc.) und zum Auftreten sowie der Bewertung von Erreichbarkeitskontakten (z. B. Dauer des Rufes, Bewertung als störend oder erwünscht). Die Handy-App erinnerte die Teilnehmerinnen und Teilnehmer über einen Vibrationsalarm stündlich an das Ausfüllen des Fragebogens (Schlafenszeiten ausgenommen). Die Handhabung der Geräte wurde gezeigt und erklärt.

Sofern die Teilnehmer bzw. Teilnehmerinnen eine Partnerin bzw. einen Partner hatten, wurden sie gebeten, diesen einen

Fragebogen zu übergeben. Der Bogen enthielt Fragen zu Merkmalen und Belastungen durch die Erreichbarkeit der Partnerin bzw. des Partners (also durch die Erreichbarkeit der Untersuchungsteilnehmenden). Er musste durch die Partnerinnen bzw. Partner der Untersuchungsteilnehmenden ausgefüllt und von den Teilnehmern und Teilnehmerinnen am nächsten Tag wieder mitgebracht werden.

Nach etwa 24 Stunden wurden den Teilnehmenden das Blutdruckgerät, das elektronische Tagebuch sowie, wenn vorhanden, der Partnerfragebogen abgenommen. Während des Einlesens der Blutdruckdaten in eine Analysesoftware füllten die Untersuchungsteilnehmerinnen und -teilnehmer den Fragebogen zu Beanspruchung und Erholung aus. Die Blutdruckdaten wurden in einem Auswertungsgespräch rückgemeldet. Danach erhielten die Teilnehmenden einen Ausdruck der Blutdruckdaten zur eigenen Verfügung.

Tabelle 6: Untersuchungsablauf

Untersuchungsabschnitt	Art der Untersuchung	Durchschnittliche Dauer in Stunden
1	<ul style="list-style-type: none"> • Interview zur Erreichbarkeit/Rufbereitschaft; allgemeine Angaben der Kontrollgruppe • Ausfüllen des Fragebogens zur Erreichbarkeit/Rufbereitschaft 	0,5–1
2	<ul style="list-style-type: none"> • 24-Stunden-Blutdruckmonitoring und eine durch ein elektronisches Tagebuch gestützte Setting- und Beanspruchungsmessung • Ausfüllen der Fragebögen zur subjektiven Arbeitsanalyse am Tag 1 des Monitorings • Ausfüllen der Fragebögen zur subjektiven Beanspruchungsanalyse am Tag 2 des Monitorings 	2-mal 1
3	<ul style="list-style-type: none"> • Objektive Arbeitsanalyse während einer Arbeitsschicht 	3–5
ggf. 4*	<ul style="list-style-type: none"> • Bei Personen mit Rufbereitschaft: wiederholtes 24-Stunden-Monitoring (an einem Tag ohne Rufbereitschaft) 	1

Anmerkung: * Wenn es sich um Personen handelte, die im Rahmen einer Rufbereitschaft arbeiteten, wurden diese gebeten, das 24-Stunden-Blutdruckmonitoring an einem Tag mit und an einem Tag ohne Rufbereitschaft zu tragen.

Im dritten Untersuchungsabschnitt erfolgte die objektive, das heißt von den Untersuchten unabhängige, Arbeitsanalyse mit dem Tätigkeitsbewertungssystem (TBS; Hacker et al., 1995). Hierzu wurde am Arbeitsplatz ein Beobachtungsinterview über eine Arbeitsschicht bei jeder Untersuchungsteilnehmerin bzw. jedem Untersuchungsteilnehmer durchgeführt. Detaillierte Informationen hierzu befinden sich im Anhang A4.

3.4 Statistische Datenauswertung

.....

Die statistischen Standardverfahren, welche in verschiedenen Analysen angewendet wurden, werden im Folgenden beschrieben.

Deskriptive Statistiken und χ^2 -Test

Zur Beantwortung der Fragestellungen des Bereichs B (vgl. Tabelle 2, S. 18) wurden Häufigkeiten betrachtet. Um eventuell bestehende Unterschiede zwischen kategorialen Gruppen statistisch abzusichern, wurde der χ^2 -Test (Chi-Quadrat-Test) genutzt. Der χ^2 -Test prüft, ob ein Merkmal in zwei oder mehreren Stichproben identisch verteilt ist.

t-Test

Zur Prüfung von Unterschieden zwischen der Erreichbarkeitsgruppe und der Kontrollgruppe wurden t-Tests für unabhängige Stichproben angewandt. Dabei werden die Mittelwerte der beiden unterschiedlichen Stichproben miteinander verglichen und die Unterschiede auf Signifikanz getestet. Die Voraussetzung der Normalverteilung wurde aufgrund der Stichprobengrößen von $n < 50$ mit dem Shapiro-Wilk-Test und die Varianzhomogenität mit dem Levene-Test überprüft.

Varianzanalysen

Zur Prüfung, ob sich Personen mit unterschiedlichem individuellem Antriebsniveau hinsichtlich der Erreichbarkeit hinsichtlich der verschiedenen Beanspruchungsfolgen unterscheiden, wurden einfaktorielle Varianzanalysen berechnet, um statistisch bedeutsame Unterschiede zwischen den Gruppen zu überprüfen.

Kovarianzanalysen

Zur Prüfung, ob es statistisch bedeutsame Unterschiede in den Blutdruckwerten gibt, wurden Kovarianzanalysen durch-

geführt. Sie ermöglichen die Kontrolle des Body-Mass-Index (BMI) und des Alters. Sowohl der BMI als auch das Alter haben maßgeblich Einfluss auf den Blutdruck.

Korrelative Analysen

Korrelationsanalysen wurden eingesetzt, um Zusammenhänge zwischen zwei Merkmalen zu untersuchen. Abhängig vom Datenniveau der vorliegenden Daten können verschiedene Zusammenhangsmaße berechnet werden. In der vorliegenden Studie wird der Spearmansche Rangkorrelationskoeffizient berechnet. Er bildet mögliche Zusammenhänge zwischen der Nutzung von mobilen Endgeräten und dem eigenen Standpunkt zu elektronischen Medien (ordinales Datenniveau) und verschiedenen Aspekten der Erreichbarkeit (metrisches bzw. ordinales Datenniveau) ab. Dabei kann das Zusammenhangsmaß Werte zwischen -1 und +1 annehmen. Bei einem Wert von -1 besteht ein vollständig negativer, bei einem Wert von +1 ein vollständig positiver linearer Zusammenhang zwischen den betrachteten Variablen. Ein Wert von null bedeutet demgemäß, dass es keinen Zusammenhang gibt.

4 Ergebnisse

Melanie Hassler und Renate Rau

Im Folgenden werden die Ergebnisse analog zur Reihenfolge der Fragestellungen dargestellt.

4.1 Fragenkomplex A: Merkmale von ständiger Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen

A.1 Welche Arbeitsplätze sind von ständiger Erreichbarkeit betroffen?

In beiden Unternehmen mit Erreichbarkeitsanforderungen (Versorgungs- und IT-Branche) wurden insbesondere Beschäftigte, die eine Führungsposition innehatten und/oder einen bestimmten externen Kundenkreis betreuen mussten, häufig außerhalb der regulären Arbeitszeit kontaktiert.

Im IT-Unternehmen mussten vor allem Personen, die in Projektarbeit organisiert waren und teilweise an mehreren Projekten gleichzeitig arbeiteten, Erreichbarkeit außerhalb der regulären Arbeitszeit gewährleisten. Zudem wurden auch Personen, die eine Teilzeitstelle innehatten, außerhalb der Arbeitszeit zu beruflichen Belangen kontaktiert.

Im Versorgungsunternehmen betraf die Gewährleistung von Erreichbarkeit ebenfalls vorrangig Beschäftigte, deren Arbeitsform Projektstruktur hatte.

A.2 In welchen Zeitabschnitten (Wochentag, Wochenende, Feiertage, Urlaub) wird Erreichbarkeit wie häufig und wie lange gewährleistet?

Zur Beantwortung dieser Frage wurden die Interviewten gefragt, wann sie üblicherweise außerhalb der regulären Arbeitszeit für den Arbeitgeber erreichbar sind. Abbildung 4 (S. 30) zeigt das Ausmaß der Verfügbarkeit anhand der betroffenen Zeitabschnitte in der untersuchten Stichprobe der Personen, die ständig erreichbar sein mussten.

Wie deutlich wird, gibt die Mehrheit der Befragten, die erreichbar sein müssen, an, unter der Woche und an Feiertagen bzw. im Urlaub erreichbar zu sein. Weiterhin berichtet ein Großteil der

Interviewten, immer, das heißt sowohl unter der Woche als auch am Wochenende und im Urlaub bzw. an Feiertagen, außerhalb der Arbeitszeit für berufliche Belange erreichbar zu sein.

Betrachtet man zusätzlich die Anzahl der Stunden, die diese Personen normalerweise innerhalb einer Woche erreichbar sind, ergibt sich folgendes Bild (vgl. Abbildung 5, S. 30): Rund 22 Prozent der Untersuchungsteilnehmerinnen und -teilnehmer berichten, zwischen einer und 30 Stunden außerhalb der Arbeitszeit verfügbar zu sein. Ein Drittel gibt an, 31 bis 45 Stunden in der Woche für Belange der Arbeit erreichbar zu sein. Weitere 26 Prozent sagen aus, sie seien 46 bis 60 Stunden nach oder vor der Arbeit für diese verfügbar. Die übrigen 17 Prozent geben an, zwischen 61 und 125 Stunden pro Woche für arbeitsbezogene Fragen und Interessen erreichbar zu sein. Die Angabe der Zeiten bezieht sich auf den Zeitraum, in dem die Befragten potenziell kontaktiert werden könnten. So ergibt sich die hohe Stundenzahl mancher Teilnehmender daraus, dass sie angeben, ständig, zu jeder Tages- und Nachtzeit inklusive Wochenende, erreichbar zu sein.

Eine Erreichbarkeitsphase (Zeit außerhalb der regulären Arbeitszeit, für die man für berufliche Belange zur Verfügung steht, an einem Tag unter der Woche) dauert durchschnittlich fünf Stunden und 23 Minuten ($SD = 3,7; N = 77$).

A.3 Gibt es Verhaltensanforderungen an Beschäftigte mit ständiger Erreichbarkeit?

Im Folgenden werden mögliche Vorgaben dargestellt, die an das Verhalten der erreichbaren Personen gestellt werden (können). Die untersuchten Teilnehmerinnen und Teilnehmer wurden gefragt, inwiefern verschiedene Verhaltensweisen bzw. Handlungen in den Verfügbarkeitsphasen gewährleistet sein müssen (vgl. Abbildung 6, S. 30).

Die befragten Personen, die Erreichbarkeitsanforderungen erfüllen müssen, müssen in ihrer Verfügbarkeitsphase vor allem darauf achten, dass ihr Mobiltelefon betriebsbereit bzw. geladen ist (88 Prozent) und dass Mobilfunkempfang gewährleistet ist (62 Prozent). Weiterhin geben noch jeweils 42 Prozent dieser Gruppe an, einen betriebsbereiten Laptop und Internetzugang haben zu müssen.

Die untersuchten ständig Erreichbaren wurden darüber hinaus gefragt, wie schnell auf einen Ruf (Anruf, E-Mail, SMS) innerhalb der Verfügbarkeitsphase reagiert werden muss. Der Großteil der Befragten gibt an, keine Vorgaben hinsichtlich der Reaktionszeit für einen Ruf zu haben (82 Prozent). 13 Prozent berichten, dass sie innerhalb einer bestimmten Zeitspanne auf den Ruf antworten müssen, und fünf Prozent geben an, den Ruf sofort bearbeiten zu müssen.

A.4 Welche Tätigkeiten werden während der Erreichbarkeitsphase ausgeführt?

Im folgenden Abschnitt werden die Aufgaben, die während der Erreichbarkeitsphase ausgeübt werden, dargestellt. Abbildung 7 (S. 30) gibt einen Überblick über die Häufigkeit der in der Verfügbarkeit ausgeübten Aufgaben.

Werden die Personen in der Phase der Erreichbarkeit für berufliche Anforderungen tätig, so geben die Befragten als häufigste Aufgaben an, dass sie „oft“ und „hin und wieder“ Informationen weitergeben (74 Prozent), telefonisch beraten (63 Prozent) und Aufgaben delegieren (43 Prozent). Hingegen ergibt sich für viele „praktisch nie“ und „sehr selten“ eine Beratung vor Ort (56 Prozent) oder ein praktischer Einsatz (51 Prozent).

Nachfolgend wird dargestellt, wie oft die befragten Personen aus der Erreichbarkeitsgruppe ihre dienstlichen E-Mails außerhalb der regulären Arbeitszeit kontrollieren und inwiefern diese dann bearbeitet werden. Durchschnittlich wird der Eingang neuer Arbeits-E-Mails außerhalb der Arbeitszeit neunmal geprüft. In den Interviews stellte sich jedoch heraus, dass die Handys häufig sowohl für dienstliche als auch private Zwecke genutzt wurden. Wird nun außerhalb der regulären Arbeitszeit kontrolliert, ob auf dem Handy eine Benachrichtigung (z. B. E-Mail, SMS oder verpasster Anruf) eingegangen ist, kann im Vorhinein keine Differenzierung zwischen privaten und dienstlichen Benachrichtigungen vorgenommen werden. Abbildung 8 (S. 31) zeigt, wie viele der eingegangenen dienstlichen E-Mails tatsächlich außerhalb der Arbeitszeit bearbeitet werden.

89 Prozent derjenigen, die ihre dienstlichen E-Mails kontrollieren, geben an, unter der Woche nach Feierabend einige bis alle dienstlichen E-Mails zu bearbeiten. Demgegenüber sind es am Wochenende noch 67 Prozent und im Urlaub noch 56 Prozent.

A.5 Wie hoch ist die Arbeitsintensität bei Arbeitsanforderungen, die außerhalb der regulären Arbeit (in der Erreichbarkeitsphase) ausgeführt werden?

Abbildung 9 (S. 31) zeigt die Einschätzung der befragten Teilnehmerinnen und Teilnehmer hinsichtlich der wahrgenommenen Arbeitsintensität der Aufgaben, die in dem Zeitraum erledigt werden, in dem sie für dienstliche Belange erreichbar sind. Dabei bewerten 58 Prozent die Aufgaben als ganz wenig bis wenig arbeitsintensiv (Antworten der Stufen 1 bis 3 zusammengefasst, es wurden nur die Pole der Skala sprachlich verankert). 16 Prozent berichten von einer mittleren Arbeitsintensität der Aufgaben außerhalb der regulären Arbeitszeit. Die restlichen 26 Prozent der Befragten geben an, arbeitsintensive bis äußerst arbeitsintensive Aufgaben zu bearbeiten, wenn sie außerhalb der regulären Arbeitszeit für dienstliche Belange tätig werden (Antwortkategorien 5 bis 7 zusammengefasst).

A.6 Wie oft und wie lange, wann und von wem werden Personen kontaktiert, die ständig erreichbar sind?

Die Untersuchungsteilnehmerinnen und -teilnehmer erhielten an einem Arbeitstag über 24 Stunden ein Smartphone mit einem stündlich zu beantwortenden Fragebogen (Tagebuch als App). Darin wurden die aktuelle Situation und die aktuelle Tätigkeit erfasst (Schlafenszeit ausgenommen). Dieser 24-Stunden-Abschnitt dient gleichsam als Zufallsstichprobe zur Erfassung von Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen außerhalb der Arbeitszeit. Insgesamt nahmen 66 der 77 ständig Erreichbaren an der Tagebuchuntersuchung teil. Davon wurden an einem zufällig untersuchten Tag 18 Personen (27 Prozent) außerhalb der Arbeitszeit kontaktiert. Es kam dabei zu insgesamt 23 Kontaktierungen. Entsprechend waren einige Befragte mehrfach von Erreichbarkeitsanforderungen betroffen. Diese betrafen die Freizeit ($n = 12$ Fälle), die Obligationszeit ($n = 8$ Fälle), den Arbeitsweg ($n = 2$ Fälle) oder die Zeit, die für das Essen oder für Hygiene verwendet wurde ($n = 1$ Fall). Weiterhin ist interessant, dass acht Personen in insgesamt neun Fällen den Eingang eines Anrufes oder einer E-Mail geprüft haben, jedoch nichts vorlag.

Im Rahmen des Interviews zu ihrer Verfügbarkeit außerhalb der regulären Arbeitszeit gaben Erreichbare an, durchschnittlich 3,2-mal in der Woche kontaktiert zu werden.

Für 19 der insgesamt 23 Erreichbarkeitsfälle (Kontaktierungen) liegt eine Aussage zur Reaktion auf die Erreichbarkeitsanforderungen vor:

- 17-mal (89 Prozent) wurde die Anforderung am aktuellen Standort erledigt (das heißt dort, wo man erreicht wurde)
- zweimal (elf Prozent) wurde auf den Ruf nicht reagiert
- in keinem Fall wurde zur Erledigung der Anforderung ein anderer Ort aufgesucht oder der Ruf an eine andere Person weiterdelegiert

Für elf Kontaktierungsfälle liegen Angaben zur Bearbeitungsdauer der Erreichbarkeitsanforderung vor. Während der Freizeit dauerte die Bearbeitung mit durchschnittlich 62 Minuten am längsten (*Min* = 10 Minuten, *Max* = 180 Minuten). In der Obligationszeit dauerte die Bearbeitung durchschnittlich elf Minuten (*Min* = 1 Minute, *Max* = 40 Minuten) und während des Abschnitts Essen/Hygiene zehn Minuten (*Min* = *Max* = 10 Minuten). Anders gesagt, während der Freizeit wurde der Bearbeitung die meiste Zeit zur Verfügung gestellt. Über alle Fälle betrachtet dauerte die Bearbeitung der in der Erreichbarkeitsphase übertragenen Aufgabe im Mittel 34 Minuten (*SD* = 56 Minuten), wobei die einzelnen Bearbeitungsdauern stark variieren.

Im Interview zur Erreichbarkeit gaben die Befragten an, durchschnittlich 29 Minuten (*Min* = 1,5 Minuten, *Max* = 120 Minuten) für die Bearbeitung der Aufgaben zu benötigen, die sich in der Erreichbarkeitsphase ergeben. Die Angaben im Interview zur Bearbeitungsdauer variieren ebenfalls stark voneinander.

Die Kontaktierung außerhalb der Erwerbsarbeitszeit erfolgte überwiegend durch Kolleginnen bzw. Kollegen und Kundinnen bzw. Kunden oder Klientinnen bzw. Klienten. Vorgesetzte kontaktierten nur sehr selten ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und wurden auch von diesen nur sehr selten außerhalb der Arbeitszeit versucht zu erreichen. Von welchen Personengruppen in der Erreichbarkeitsphase der Kontakt aufgenommen wurde und wie sich diese Personengruppen auf die Gesamtzahl der Erreichbarkeitsfälle verteilen, ist in Abbildung 10 (S. 31) dargestellt.

Die Angaben aus dem Interview zur Erreichbarkeit zeigen ein ähnliches Bild. Abbildung 11 (S. 31) gibt einen Überblick über die prozentuale Antwortverteilung auf die Frage, wer die ständig Erreichbaren normalerweise außerhalb der Arbeitszeit kontaktiert. Der Großteil der Befragten, nämlich jeweils 24 Prozent, gibt an, durch Vorgesetzte und Kolleginnen bzw. Kolle-

gen oder durch Kolleginnen bzw. Kollegen und Kundinnen bzw. Kunden kontaktiert zu werden.

4.2 Fragenkomplex B: Merkmale der Arbeit in der regulären Arbeitszeit

B.1 Unterscheiden sich die Arbeitsplätze von Beschäftigten, die außerhalb der regulären Arbeit für Arbeitsanforderungen ständig erreichbar sind, von denen der Personen ohne Erreichbarkeit (Handlungsspielraum, Überstunden, Arbeitsintensität, soziale Stressoren, soziale Unterstützung)?

Ergebnisse der objektiv-bedingungsbezogenen Arbeitsanalyse (Expertenbewertung)

Abbildung 12 (S. 32) zeigt die Ergebnisse der objektiv-bedingungsbezogenen Arbeitsanalyse für die Tätigkeiten der ständig Erreichbaren und für die Tätigkeiten der Kontrollgruppe. Grundlage der Bewertung der Arbeitsmerkmale ist das sogenannte Mindestprofil, das im TBS-Verfahren gegeben ist (Hacker et al., 1995). Dabei existiert für jede Skala ein unkritischer Wert. Wird dieser erreicht, können Fehlbeanspruchungsfolgen ausgeschlossen werden. Wird er nicht erreicht, bedarf es einer korrigierenden Arbeitsgestaltung für die entsprechende Skala bzw. das Merkmal. Eine Erklärung zur Bewertung der einzelnen Skalen und die Beschreibung der Skalen selbst befinden sich im Anhang A4.

Die Auswertung der objektiv-bedingungsbezogenen Arbeitsanalyse ergab, dass ein Großteil der untersuchten Arbeitsmerkmale in der Erreichbarkeitsgruppe besser gestaltet war als in der Kontrollgruppe. Signifikante Unterschiede ergaben sich dabei für folgende Skalen:

- übertragene Organisationsfunktion
- Information über die Organisation
- Information über die erzielten Ergebnisse
- zeitliche und inhaltliche Freiheitsgrade
- Umfang, Enge und Form der Kooperation
- Kommunikationsinhalte
- Beteiligungsgrad
- geistige Anforderungen

Die signifikanten Unterschiede werden nachfolgend erläutert. Die objektiv-bedingungsbezogene Arbeitsanalyse zeigt, dass erreichbar Beschäftigte mehr organisatorische Aufgaben haben als Beschäftigte der Kontrollgruppe. Die Erreichbaren benöti-

gen mehr Informationen über die betrieblichen Abläufe/Organisation und über die Bedeutung ihrer Arbeitsergebnisse für nachfolgende Aufgaben/Prozesse, um ihre Arbeit forderungsgerecht ausführen zu können. Des Weiteren haben ständig Erreichbare weniger inhaltliche Vorgaben zur Erfüllung ihrer Tätigkeit und einen größeren Spielraum zur freien zeitlichen Einteilung ihrer Arbeit als Personen der Kontrollgruppe. Die arbeitsbedingten Kommunikationsanforderungen der Erreichbaren umfassen im Vergleich zur Kontrollgruppe einen größeren zeitlichen Umfang und enthalten nicht nur Routineauskünfte, sondern die gemeinsame Bearbeitung von Aufträgen. Bei Personen der Kontrollgruppe ist der Inhalt der Kommunikation stärker auf inhaltliche und zeitliche Absprachen beschränkt. Zudem müssen Erreichbare mit mehr Personen zusammenarbeiten, was einen höheren Abstimmungsbedarf mit sich bringt. Insgesamt sind ständig Erreichbare stärker in betriebliche Planungs- und Entscheidungsprozesse, die das eigene Arbeitssystem betreffen, einbezogen als Personen der Kontrollgruppe. Gleichzeitig sind die kognitiven Anforderungen in der Erreichbarkeitsgruppe insgesamt höher als in der Kontrollgruppe (komplexere Denkvorgänge im Sinne von schöpferischer und Maßnahmen entwerfender Tätigkeit).

Auf vier Skalen erzielt die Kontrollgruppe signifikant bessere Ergebnisse als die ständig Erreichbaren:

- Kooperation/Unterstützung
- nicht auftragsbedingte Kommunikation
- Kooperationserschwerisse
- Vorbildungsnutzung

Demnach haben Personen der Kontrollgruppe mehr Möglichkeiten, Teiltätigkeiten an Kolleginnen und Kollegen abzugeben, was insbesondere bei Zeitmangel entlastend sein kann. In der Kontrollgruppe kann man sich auch während der Arbeit eher einmal unterhalten (nicht arbeitsbezogene Inhalte) als in der Gruppe der Erreichbaren. Erreichbare weisen auf dieser Skala sogar negative Werte auf, erreichen auf dem Mindestprofil also nicht den unkritischen Wert. In der Kontrollgruppe kommt es zu signifikant weniger Kooperationserschwerissen zwischen Kolleginnen und Kollegen als in der Erreichbarkeitsgruppe, wobei beide Gruppen negative Werte erzielen (vgl. nächster Absatz). Ferner können die untersuchten Personen der Kontrollgruppe bei ihrer Arbeit das Wissen besser nutzen, das sie im Rahmen ihrer Ausbildung gewonnen haben. Der Hintergrund dafür könnte sein, dass viele der ständig Erreichbaren durch die Organisation in Projektstrukturen auch Aufgaben des Projektmanagements ausführen, die nicht Teil ihrer Ausbildung waren.

Insgesamt sind die Arbeitsplätze beider Gruppen gut gestaltet, das heißt, sie führen potenziell nicht zu Beeinträchtigungen. Ausnahmen gibt es bezüglich folgender Skalen:

- körperliche Abwechslung
- Kooperationserschwerisse
- Kommunikation mit Kunden/Inhalt
- kollektive Verantwortung
- Widerspruchsfreiheit

Auf diesen Skalen erzielen beide Gruppen negative Werte. Das bedeutet, dass sowohl in der Erreichbarkeits- als auch in der Kontrollgruppe die Erfüllung der Arbeit größtenteils eine einförmige Haltung und Bewegung erfordert, wie es beispielsweise bei Büroarbeitsplätzen der Fall ist. Weiterhin kommt es in beiden Gruppen gelegentlich zu Kooperationserschwerissen, da beispielsweise Kolleginnen und Kollegen nicht am selben Standort arbeiten und eine Kooperation bzw. Kommunikation nicht immer möglich ist. Beide Gruppen haben wenige Möglichkeiten mit Kundinnen bzw. Kunden zu kommunizieren. In beiden Gruppen gibt es meistens nur individuelle, jedoch keine kollektive Rückmeldung über die erbrachten Arbeitsleistungen. Widerspruchsfreiheit meint, dass gelegentlich Zielkonflikte, das heißt Widersprüche zwischen Arbeitsauftrag und den organisatorischen und/oder technischen Bedingungen, bestehen.

Weiterhin erzielen die Tätigkeiten der Kontrollgruppe auf einigen Skalen negative Werte. Dies betrifft die folgenden Skalen, hinsichtlich derer demzufolge Gestaltungsbedarf besteht:

- Rückmeldungen über die Güte der Ergebnisse
- auftragsbedingte Enge der Kooperation
- Beteiligungsgrad

Die untersuchten Personen in der Kontrollgruppe erhalten eine wenig differenzierte bzw. zeitlich stark verzögerte Rückmeldung zu den Ergebnissen ihrer Arbeit. Weiterhin ergeben sich in dieser Gruppe nur wenige Erfordernisse, die Arbeit mit anderen vor- oder nachgelagerten Abteilungen abzustimmen bzw. den Inhalt zu besprechen. Die Personen der Kontrollgruppe haben wenige Möglichkeiten, Probleme ihrer Arbeit zu bestimmen und Ziele für zukünftige Veränderungen aufzustellen.

Ergebnisse der subjektiv-bedingungsbezogenen Arbeitsanalyse (Fragebögen)

Zusätzlich zu den Expertinnen- bzw. Expertenbewertungen der Arbeit wurden die Beschäftigten gebeten, ihre Arbeitsplätze selbst zu bewerten (subjektiv-bedingungsbezogene Arbeitsanalyse). Die Ergebnisse dieser Befragung mit standardisierten Fragebögen werden nachfolgend dargestellt (vgl. Abbildung 13, S. 33).

Wann sind Sie für Arbeitsbelange außerhalb der regulären Arbeitszeit erreichbar?

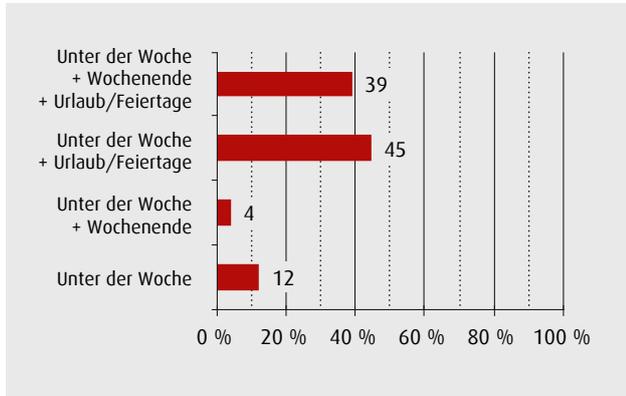


Abbildung 4: Ausmaß der Erreichbarkeit anhand betroffener Zeitfenster

Wie viele Stunden sind Sie pro Woche im Durchschnitt erreichbar?

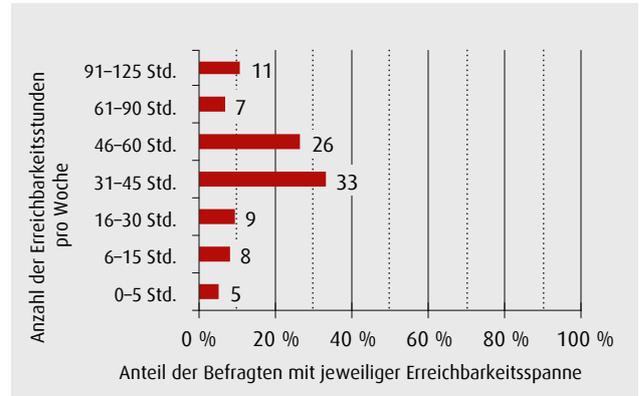


Abbildung 5: Ausmaß der Erreichbarkeit in Stunden pro Woche

Müssen Sie während der Erreichbarkeit auf bestimmtes Verhalten/bestimmte Aktivitäten achten oder bestimmte Vorkehrungen treffen?

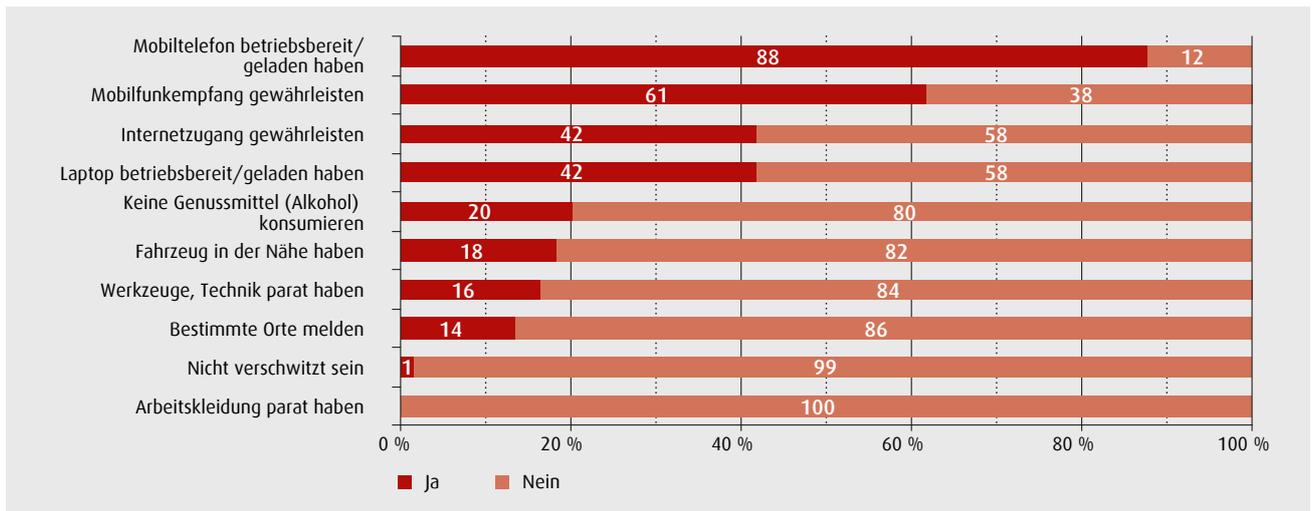


Abbildung 6: Verhaltensanforderungen bei Erreichbarkeit

Wie häufig kommen die folgenden Aufgaben während Ihrer Erreichbarkeit vor?

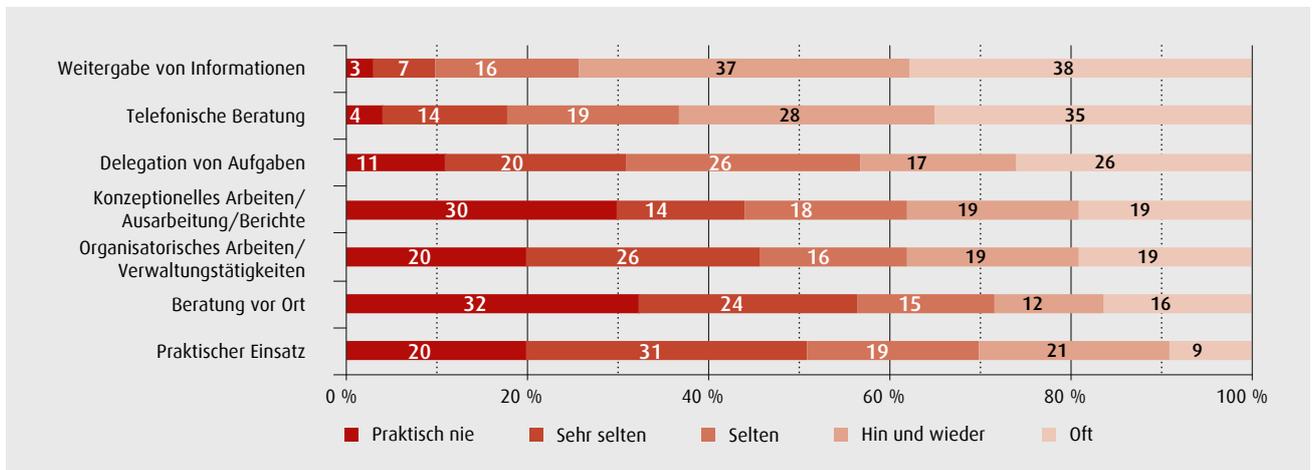


Abbildung 7: Aufgaben, die in der Erreichbarkeitsphase bearbeitet werden

Wie viele der abgerufenen E-Mails bearbeiten Sie außerhalb der Arbeitszeit tatsächlich?

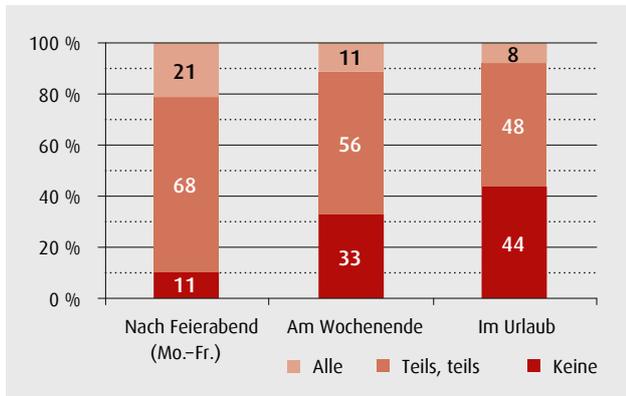


Abbildung 8: Bearbeitung von E-Mails außerhalb der regulären Arbeitszeit

Wie arbeitsintensiv sind die Arbeiten, die Sie während der Erreichbarkeit bewältigen?

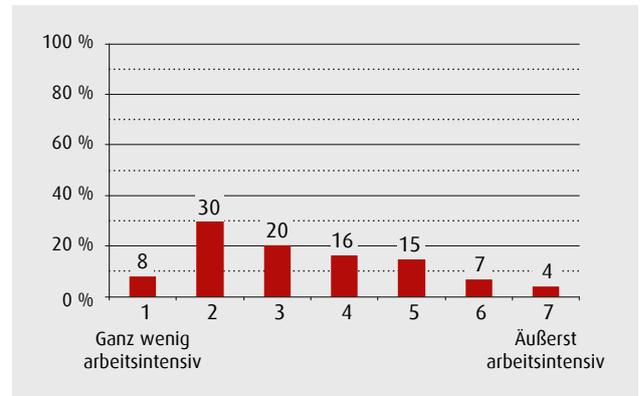


Abbildung 9: Arbeitsintensität der Aufgaben, die in der Erreichbarkeitsphase bearbeitet werden

Auslöser der Rufe (Zufallsstichprobe während 24-Stunden-Messung)

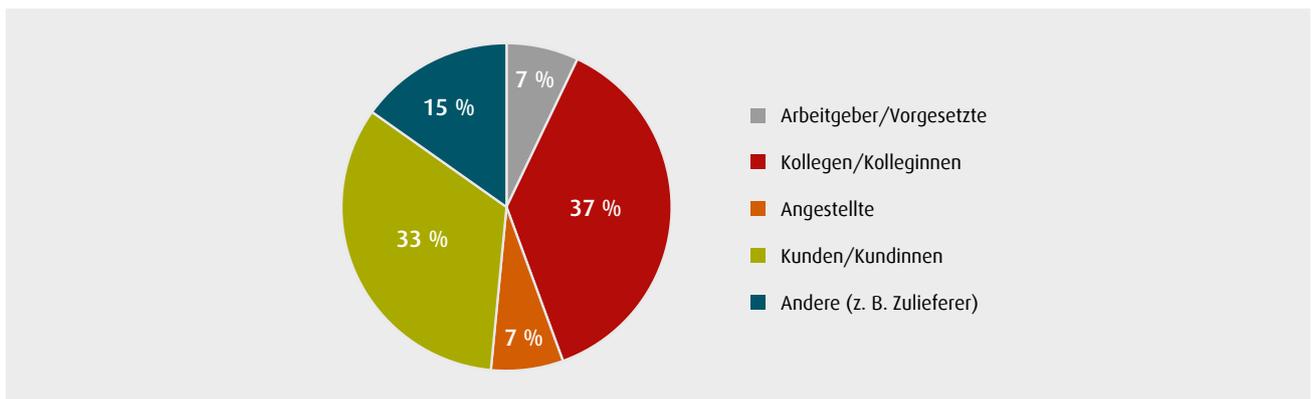


Abbildung 10: Personengruppen, die während der Erreichbarkeitsphase Kontakt aufnahmen, Angaben aus der Zufallsstichprobe per Tagebuch-App

Von wem werden Sie außerhalb der Arbeitszeit zu betrieblichen Belangen kontaktiert?

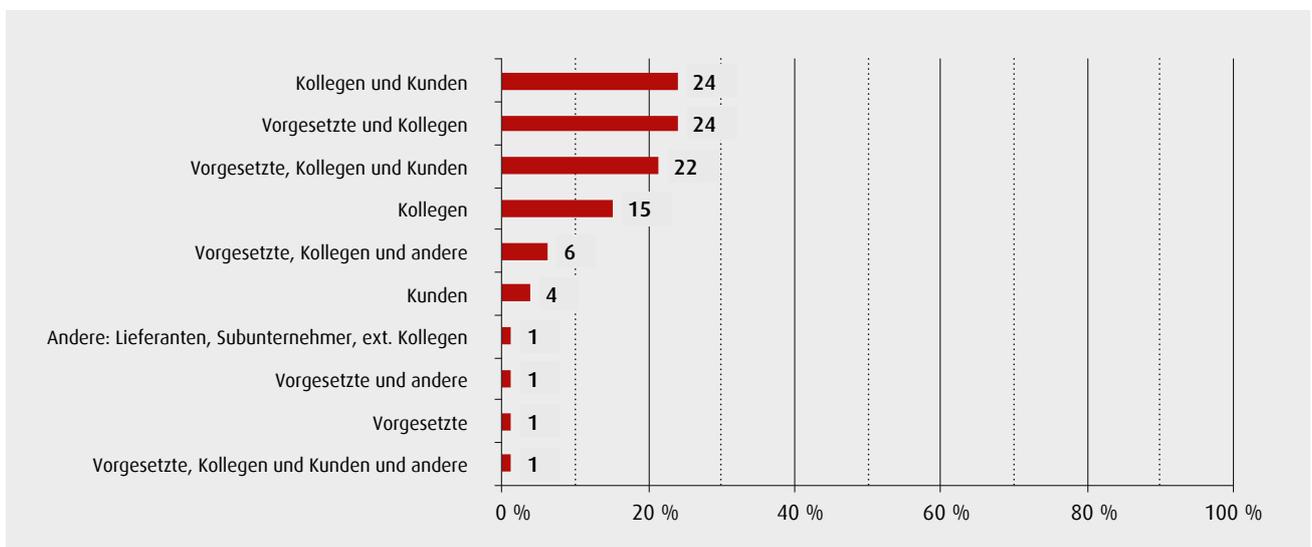


Abbildung 11: Personengruppen, die während der Erreichbarkeitsphase Kontakt aufnahmen, Angaben aus den Interviews zur Erreichbarkeit

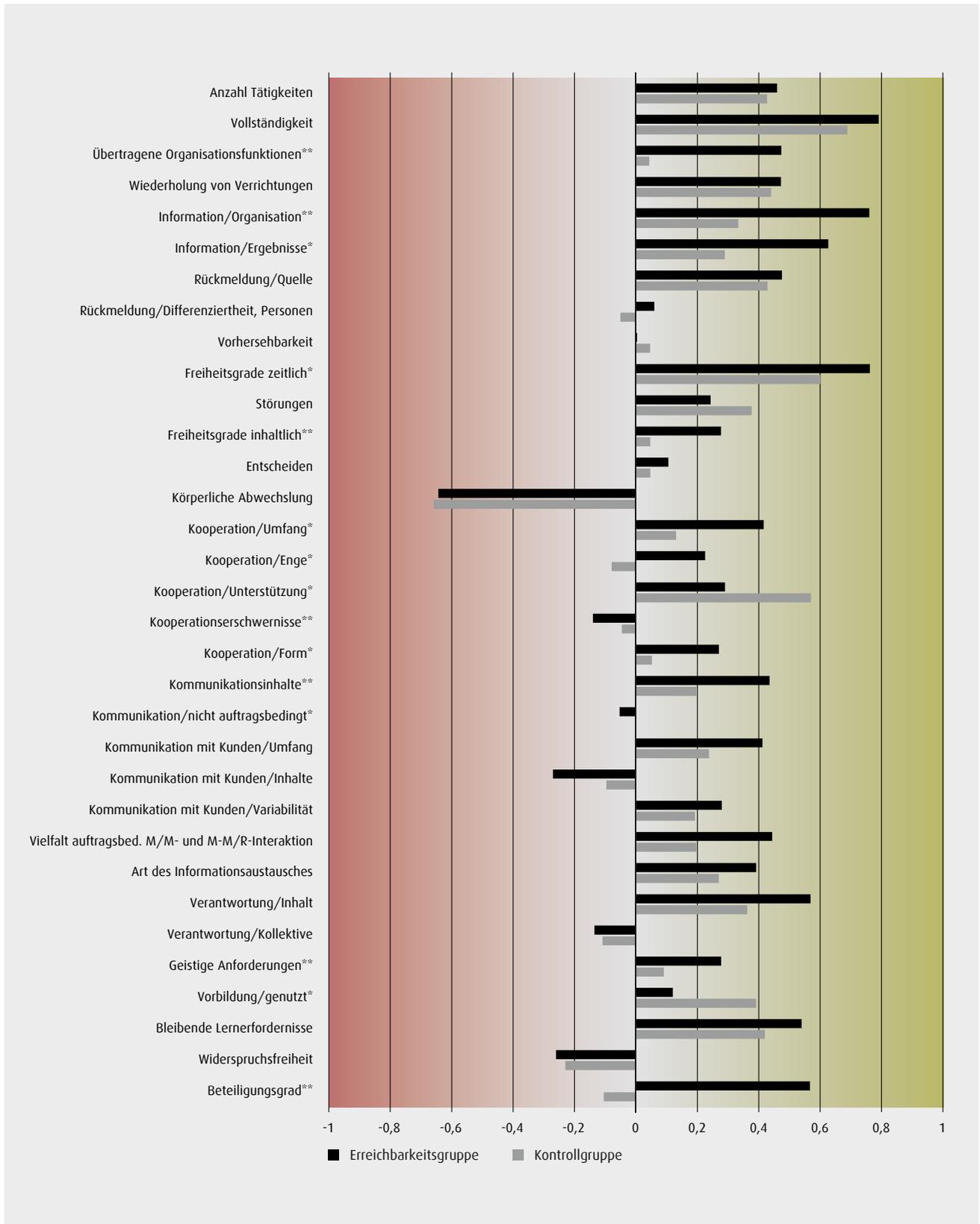


Abbildung 12: Ergebnisse der objektiv-bedingungsbezogenen Analyse der Arbeitsplätze

Anmerkungen: In der Abbildung ist das Mindestprofil (vgl. TBS; Hacker et al., 1995) als Nullachse eingezeichnet. Alle Merkmale, die auf oder über dem Mindestprofil liegen, sind als gut gestaltet zu bewerten (grüner Bereich). Die Merkmale, die unter dem Mindestprofil liegen, sind als potenziell beeinträchtigend (fehlbeanspruchend) zu bewerten (roter Bereich). Hier besteht Gestaltungsbedarf. Angegebene Signifikanzniveaus mit * $p < .05$; ** $p < .01$.

Ergebnisse der subjektiv-bedingungsbezogenen Arbeitsanalyse

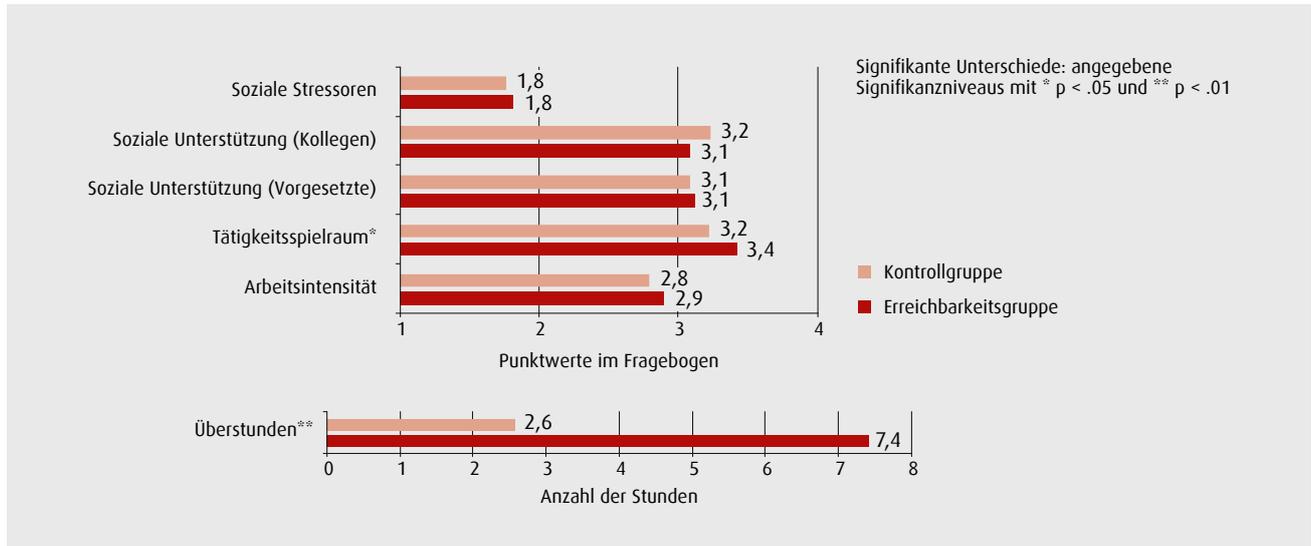


Abbildung 13: Ergebnisse der subjektiv-bedingungsbezogenen Arbeitsanalyse

Anmerkungen zu Abb. 13: Zusammenfassende Darstellung der Ergebnisse aus den Fragebögen zu sozialen Stressoren (SSS-K; Skalenwerte von 1 „trifft nicht zu“ bis 4 „trifft zu“), zu sozialer Unterstützung (SALSA; Skalenwerte von 1 „gar nicht“ bis 4 „völlig“), Tätigkeitsspielraum und Arbeitsintensität (FIT; Skalenwerte von 1 „nein – trifft nicht zu“ bis 4 „ja – trifft zu“) sowie aus dem strukturierten Interview zu Überstunden (Frage: „Wie viele Überstunden machen Sie in der Woche?“); für eine detaillierte Beschreibung der Fragebögen vgl. Anhang A2.

Unterscheiden sich die Aufgaben während der Erreichbarkeitsphase von denen der regulären Arbeitstätigkeit?

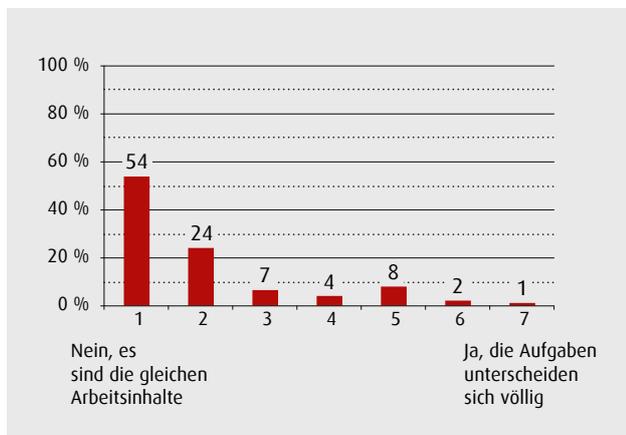


Abbildung 14: Unterschiede zwischen Aufgaben in Erreichbarkeit und Aufgaben während der regulären Arbeitszeit

Die Gruppe der erreichbar Beschäftigten erlebt signifikant mehr Tätigkeitsspielraum in ihrer Arbeit als die Kontrollgruppe. Die beiden Gruppen unterscheiden sich aber nicht hinsichtlich der erlebten Arbeitsintensität.

Belastungen, die sich auf soziale Arbeitsbedingungen beziehen, unterscheiden sich nicht zwischen den Gruppen. Geprüft wurde die soziale Unterstützung durch Vorgesetzte und Kolleginnen bzw. Kollegen sowie das Auftreten sozialer Stressoren am Arbeitsplatz. Betrachtet man die wöchentliche

Könnten die Aufgaben, die Sie während der Erreichbarkeitsphase erledigen, auch während der regulären Arbeitszeit erledigt werden?

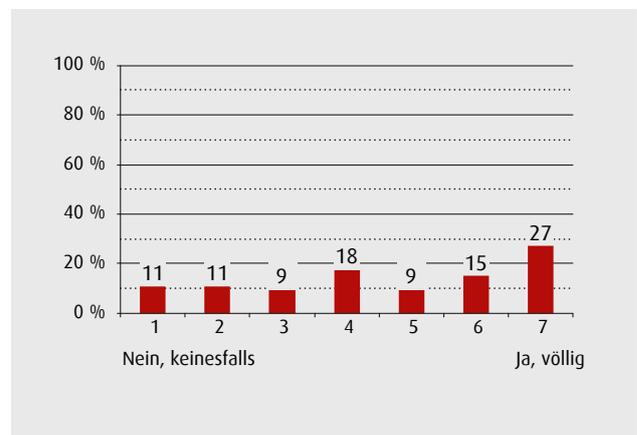


Abbildung 15: Möglichkeit, die Aufgaben aus der Erreichbarkeitsphase während der regulären Arbeitszeit zu erledigen

Überstundenzahl, so gibt es hoch signifikante Unterschiede. Die befragten Personen der Erreichbarkeitsgruppe geben an, in der Woche ca. 7,4 Überstunden zu machen, während Personen aus der Kontrollgruppe im selben Zeitraum 2,6 Überstunden leisten.

Bewertung der Erreichbarkeit

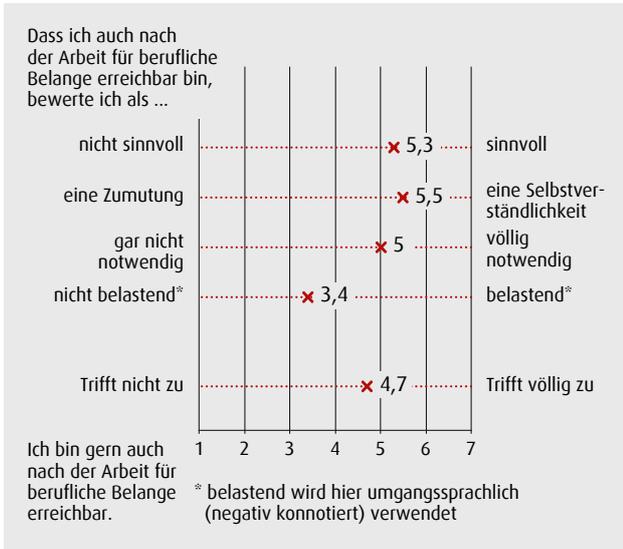


Abbildung 16: Bewertung der Erreichbarkeit durch die Erreichbarkeitsgruppe

B.2 Unterscheiden sich die Arbeitsanforderungen in der Erreichbarkeitsphase von denen, die während der regulären Arbeitszeit gestellt werden? (Ließen sich die Arbeitsanforderungen auch in der regulären Arbeitszeit bewältigen?)

85 Prozent der Befragten geben an, dass es sich bei den Aufgaben, die sie in ihrer Erreichbarkeitsphase erledigen, um die gleichen bzw. sehr ähnliche Arbeitsinhalte handelt (Antworten der Stufen 1 bis 3 zusammengefasst, es wurden nur die Pole der Skala sprachlich verankert). Lediglich vier Prozent der Teilnehmenden sagen, dass teilweise andere Aufgaben in der Erreichbarkeitsphase erledigt werden müssen. Die übrigen elf Prozent berichten, dass die Arbeitsinhalte der beiden Phasen verschieden bzw. gänzlich andere sind (Antworten der Stufen 5 bis 7 zusammengefasst, vgl. Abbildung 14, S. 33).

Wie in Abbildung 15 (S. 33) dargestellt gibt ca. die Hälfte der Befragten an, dass die Aufgaben, die sie während der Erreichbarkeitsphase erledigen, auch während der regulären Arbeitszeit erledigt werden könnten (51 Prozent bei Zusammenfassung der Antworten 5 bis 7). 18 Prozent berichten, dass die Aufgaben nur teilweise während der Arbeitszeit erledigt werden könnten. 31 Prozent der Befragten sagen, dass die Aufgaben, die sie außerhalb der regulären Arbeitszeit bearbeiten, eher nicht oder gar nicht während der regulären Arbeitszeit abuarbeiten sind (Antworten der Stufen 1 bis 3 zusammengefasst).

Vorteile der Erreichbarkeit

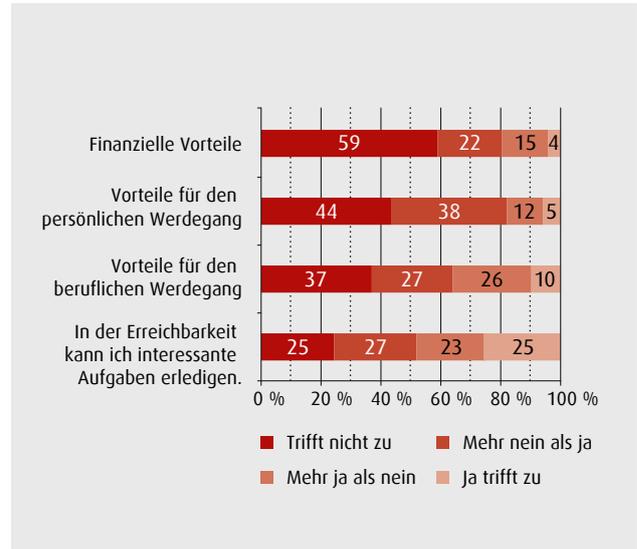


Abbildung 17: Vorteile der Erreichbarkeit

4.3 Fragenkomplex C: Beanspruchung und Erholung bei ständiger Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen

Dieser Fragenkomplex betrachtet verschiedene Aspekte. Zunächst wird die Bewertung der Erreichbarkeit dargestellt. Anschließend wird auf Zusammenhänge zwischen Erreichbarkeit und der Einstellung zu mobilen Endgeräten eingegangen. Weiterhin werden potenzielle Einschränkungen und Vorteile durch Erreichbarkeit betrachtet. Abschließend erfolgt der Vergleich der Erreichbarkeits- mit der Kontrollgruppe gemäß der in Tabelle 5 (S. 23) angeführten Beanspruchungsfolgen (z. B. Erholungsunfähigkeit, Arbeitsengagement).

C.1 Wie bewerten Personen, die ständig erreichbar sind, ihre Erreichbarkeit?

Es soll zunächst geklärt werden, wie Erreichbarkeit bewertet wird und welche Vorteile und Einschränkungen sich aus der Erreichbarkeit ergeben. Abbildung 16 gibt einen Überblick über verschiedene Bewertungskriterien, für die jeweils wieder nur die Pole einer siebenstufigen Antwortskala sprachlich verankert waren: Tendenziell stimmen die Personen der Erreichbarkeitsstichprobe der Aussage zu, dass sie gern außerhalb der Arbeit für berufliche Belange erreichbar sind ($SD = 1,55$). Sie empfinden ihre Erreichbarkeit tendenziell als nicht belastend ($SD = 1,72$), wobei hier der Begriff belastend umgangssprachlich, also negativ konnotiert verwendet wird.

Tabelle 7: Zusammenhänge zwischen Erreichbarkeit und Nutzung von mobilen Endgeräten bzw. zwischen Erreichbarkeit und der Einstellung zu elektronischen Medien

	Nutzung des Smart-phones in der Freizeit	Nutzung von Laptop, Tablet, PC in der Freizeit	Einstellung zu elektronischen Medien
Dauer einer Erreichbarkeitsphase in Stunden an einem Tag	.04 (n = 74)	.13 (n = 75)	.19 (n = 73)
Anzahl der Erreichbarkeitsstunden in einer Woche	.04 (n = 75)	-.07 (n = 76)	.06 (n = 74)
Anzahl der Kontaktierungen außerhalb der Arbeitszeit im Monat	.09 (n = 72)	.21 (n = 73)	.01 (n = 71)
Häufigkeit des Abrufens der E-Mails außerhalb der Arbeitszeit	.04 (n = 66)	.05 (n = 66)	.04 (n = 64)
Bearbeitung von E-Mails nach Feierabend	.11 (n = 71)	-.04 (n = 72)	.09 (n = 70)
Bearbeitung von E-Mails am Wochenende	.24* (n = 69)	.07 (n = 70)	.21^(*) (n = 68)
Bearbeitung von E-Mails im Urlaub	.19 (n = 65)	-.01 (n = 66)	.03 (n = 65)
Erreichbarkeit für Arbeitsbelange in Monaten	-.12 (n = 74)	-.28* (n = 75)	-.18 (n = 73)
Grad der Freiwilligkeit der Erreichbarkeit (freiwillig erreichbar – geglaubt, dass Erreichbarkeit erwartet wird – angeordnete Erreichbarkeit)	.1 (n = 75)	.07 (n = 76)	-.07 (n = 74)

Legende: n Anzahl der in die Berechnung eingeschlossenen Versuchspersonen der Stichprobe, (*) signifikanter Zusammenhang mit Signifikanzniveau $p < .10$, * signifikanter Zusammenhang mit Signifikanzniveau $p < .05$

Ständig Erreichbare bewerten die Erreichbarkeit tendenziell als notwendig ($SD = 1,32$) und sinnvoll ($SD = 1,5$). Sie geben darüber hinaus an, dass es eine Selbstverständlichkeit für sie ist, erreichbar zu sein ($SD = 1,14$). Geprüft wurde weiterhin, ob sich die Bewertungen der Erreichbarkeit in Abhängigkeit der beruflichen Position der Befragten unterscheiden. Es ergeben sich jedoch keine signifikanten Unterschiede in der Bewertung der Erreichbarkeit zwischen Führungskräften und Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern ($t(74) = 0,34 - 1,49$; $p = .15 - .92$).

Nachfolgend werden potenzielle Vorteile, die sich aus der Erreichbarkeit ergeben können, betrachtet. Die Aspekte finanzielle Vorteile und Vorteile für den persönlichen und beruflichen Werdegang wurden auf einer vierstufigen Skala von 1 („ja“) bis 4 („nein“) bewertet. Abbildung 17 zeigt die prozentuale Antwortverteilung der Befragten.

Finanzielle Vorteile ergeben sich nur bei 19 Prozent der Personen, die Erreichbarkeitsanforderungen nachkommen. Für den persönlichen Werdegang sehen nur 17 Prozent der ständig

Erreichbaren einen Vorteil dadurch, dass sie erreichbar sind. Vorteile hinsichtlich des beruflichen Werdegangs sehen 36 Prozent der Erreichbarkeitsgruppe (jeweils Antworten „ja, trifft zu“ und „mehr ja als nein“ zusammengefasst).

Fasst man alle drei Aspekte zu einer Skala „Vorteile der Verfügbarkeit“ zusammen, ergibt sich ein Mittelwert von 1,82 ($SD = 0,72$; $N = 73$). Das heißt, es ergeben sich tendenziell keine Vorteile aus der Verfügbarkeit außerhalb der regulären Arbeitszeit.

Hinsichtlich des Interessantheitsgrades der Aufgaben während der Erreichbarkeit geben 48 Prozent der Befragten an, in der Erreichbarkeit interessante Aufgaben erledigen zu können (Antworten „ja, trifft zu“ und „mehr ja als nein“ zusammengefasst).

Nachfolgend werden weitere Vorteile angeführt, die auf die Frage, welchen Nutzen bzw. welche positiven Aspekte es für die ständig Erreichbaren gibt, außerhalb der regulären Arbeitszeit für betriebliche Belange erreichbar zu sein, genannt wurden. Personen der Erreichbarkeitsgruppe ($N = 77$) nann-

ten folgende Aspekte:

- angefangene Dinge der Arbeit erledigen bzw. gleich auf Anfragen reagieren, um Stress am nächsten Tag zu vermeiden (27-mal genannt)
- Wunsch, auf dem Laufenden zu bleiben (zwölfmal genannt)
- Unterstützung für Kolleginnen und Kollegen bzw. Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sein (zehnmals genannt)
- flexible Arbeitszeiten (zehnmals genannt)
- Unternehmensergebnisse verbessern (sechsmal genannt)
- Kunden und Kundinnen kontaktieren bzw. von diesen kontaktiert werden, weil man sie tagsüber nicht erreicht hat (viermal genannt)
- Handy auch für private Zwecke nutzen (dreimal genannt)
- Tagesablauf am kommenden Tag besser planen (zweimal genannt)
- Verantwortung bezüglich der eigenen Rolle im Unternehmen gerecht werden (zweimal genannt)
- Kundenzufriedenheit erhöhen (zweimal genannt)

Ein weiterer Vorteil könnte darin liegen, dass die in der Erreichbarkeitsphase geleistete Zeit als Arbeitszeit anerkannt wird, da sie an anderer Stelle durch längere Erholungszeiten wieder ausgeglichen werden könnte. 73 Prozent der Erreichbarkeitsgruppe geben jedoch an, dass ihnen die zusätzlich geleistete Zeit nicht als Arbeitszeit anerkannt wird.

C.2 Gibt es einen Zusammenhang zwischen Erreichbarkeit und der Nutzung mobiler Endgeräte in der Freizeit bzw. zwischen Erreichbarkeit und dem persönlichen Standpunkt zu elektronischen Medien?

Zur Prüfung der Frage, ob es einen Zusammenhang zwischen der Nutzung mobiler Endgeräte und Erreichbarkeit gibt, wurde nach der täglichen Nutzungsdauer von Smartphones und Tablets, Laptops bzw. PCs für private Zwecke gefragt. Die Teilnehmer und Teilnehmerinnen konnten auf einer sechsstufigen Skala (von „keine Nutzung“ bis „mehr als drei Stunden täglich“) antworten. Die Einstellung der Personen zu elektronischen Medien wurde über die Frage „Wie würden Sie Ihr Verhältnis zu elektronischen Medien generell beschreiben?“ mit den Antwortmöglichkeiten „Ich bin ein Technikfan“, „Ich stehe elektronischen Medien eher positiv gegenüber“ und „Ich stehe elektronischen Medien eher skeptisch gegenüber“ ope-

rationalisiert (vgl. Anhang A5). Zur Berechnung des Zusammenhangs zwischen verschiedenen Aspekten der Erreichbarkeit und der Nutzungsdauer bzw. der Einstellung wurde der Spearman'sche Rangkorrelationskoeffizient berechnet (vgl. S. 25). Wie in Tabelle 7 (S. 35) ersichtlich gibt es zwischen der täglichen privaten Nutzungsdauer des Smartphones und der Bearbeitung arbeitsbezogener E-Mails am Wochenende einen signifikanten positiven Zusammenhang. Das heißt, je mehr die Befragten angaben, ihr Smartphone täglich für private Zwecke zu nutzen, desto eher haben sie auch berufliche E-Mails am Wochenende bearbeitet. Weiterhin zeigt sich, je länger Beschäftigte bereits außerhalb der Arbeitszeit erreichbar sind (in Monaten erfasst), desto weniger Zeit verbringen sie täglich mit der Nutzung von Tablet, Laptop und PC für private Zwecke (negativ signifikante Beziehung). Außerdem wächst mit der positiven Einstellung zur Nutzung elektronischer Medien generell die Bereitschaft, arbeitsbezogene E-Mails am Wochenende zu bearbeiten, signifikant. Alle drei Zusammenhänge können allerdings als klein eingestuft werden.

C.3 Erleben Personen, die ständig erreichbar sind, Einschränkungen in der Bewältigung ihrer Lebens- und Aufgabenbereiche (eigene Arbeit, Freizeit, Obligationszeit, Erholung)?

Während ein Kontakt per Telefon in der Regel ungeplant in verschiedenen Tagessegmenten auftritt, kann ein Erreichbarkeitsfall mittels E-Mail oder anderer Textnachricht durch aktives „Nachsehen“ hervorgerufen werden. In beiden Fällen muss aber die aktuelle Tätigkeit unterbrochen werden. Im Rahmen der Tagebuchstudie wurde für den Fall, dass eine Kontaktierung erfolgt war, erfasst, wie einfach bzw. schwer es fiel, die unterbrochene Aktivität nach der Kontaktierung wieder aufzunehmen, wie wichtig die gerade unterbrochene Tätigkeit für die Untersuchungsteilnehmerinnen bzw. -teilnehmer war und wie stark sie sich durch die Unterbrechung in ihrer Aktivität gestört fühlten.

Abbildung 18 zeigt die prozentuale Antwortverteilung auf die Frage, wie schwer es den Kontaktierten fiel, ihre unterbrochene Tätigkeit wieder aufzunehmen. In 68 Prozent der Fälle war die Wiederaufnahme „ohne Weiteres“ bis „eher einfach“ möglich. In 32 Prozent der Fälle wurde angegeben, dass die Wiederaufnahme der Tätigkeit „eher schwer“ bis „unmöglich“ war.

Wie schwer fiel es Ihnen, die unterbrochene Tätigkeit wieder aufzunehmen?

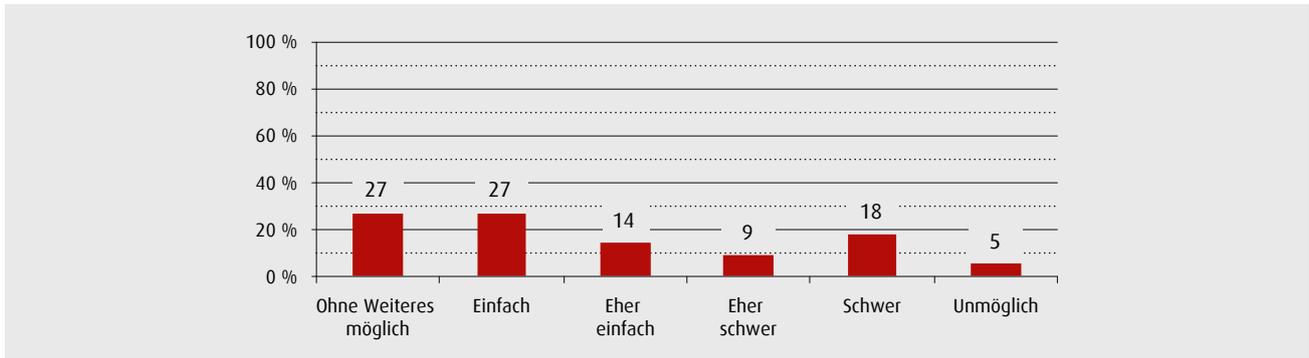


Abbildung 18: Prozentuale Verteilung der Aussagen zur Schwierigkeit bzw. Leichtigkeit, die durch Erreichbarkeit unterbrochene Tätigkeit wieder aufzunehmen

Bewertung der Unterbrechung durch Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen

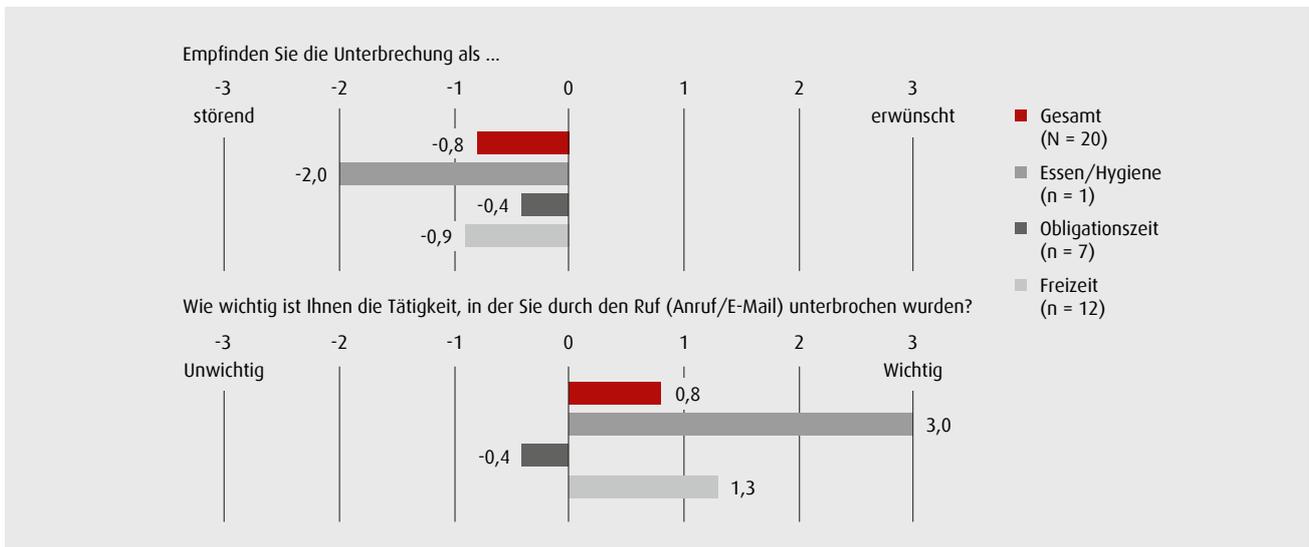


Abbildung 19: Wichtigkeit und Erwünschtheit der Unterbrechung durch Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen

Erholungsunfähigkeit

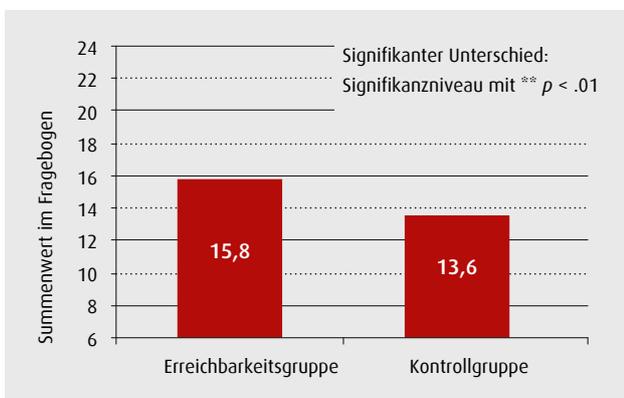


Abbildung 20: Vergleich der Erholungsunfähigkeit zwischen Erreichbarkeitsgruppe und Kontrollgruppe

Anmerkungen: Erhebung erfolgte mit dem Fragebogen zur Erholungsunfähigkeit (FABA; Skalenwerte von 1 „Ich stimme dem stark zu“ bis 4 „Ich lehne das stark ab“), kleinster erreichbarer Wert: 6 Punkte. Für eine detaillierte Beschreibung des Fragebogens vgl. Anhang A3.

Subjektive Schlafqualität

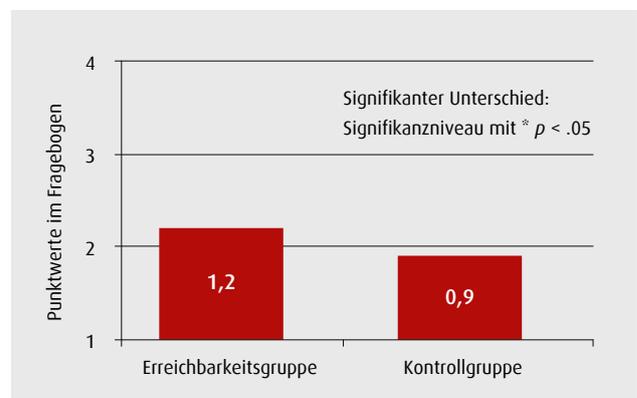


Abbildung 21: Vergleich der subjektiven Schlafqualität zwischen Erreichbarkeitsgruppe und Kontrollgruppe

Anmerkungen: Erhebung erfolgte mit dem Fragebogen zu Schlafverhalten und Schlafstörungen (PSQI; Skalenwerte von 0 „sehr gut“ bis 3 „sehr schlecht“). Für eine detaillierte Beschreibung des Fragebogens vgl. Anhang A3.

Abbildung 19 (S. 37) zeigt in Abhängigkeit vom Tagesabschnitt, in dem der Ruf eintraf, die Antworten auf die Fragen, wie wichtig den Erreichbaren die durch die Kontaktierung unterbrochene Tätigkeit war und inwiefern die Unterbrechung durch die Kontaktierung erwünscht war. Es wurden die Tagessegmente Freizeit, Obligationszeit (zweckgebundene Zeit für Haushalt, Kinderbetreuung, Vereinsarbeit etc.) und die Zeit, die man für das Essen und die Hygiene aufwendet, unterschieden. Die ständig Erreichbaren gaben im Durchschnitt an, dass die jeweils ausgeführte Tätigkeit tendenziell wichtig war. Die Unterbrechung durch die Kontaktierung wurde tendenziell als störend bewertet.

C.4 Unterscheiden sich die Beanspruchung und Erholung bei Beschäftigten mit ständiger Erreichbarkeit von denen bei Personen ohne ständige Erreichbarkeit?

Im Folgenden werden verschiedene Beanspruchungsfolgen von Erreichbarkeits- und Kontrollgruppe miteinander verglichen (vgl. Abschnitt 1.2, S. 13).

Negative Beanspruchungsfolgen

Bei den potenziell negativen Beanspruchungsfolgen wurden Vergleiche hinsichtlich Erholungsunfähigkeit, vitaler Erschöpfung, Schlaf, Depressivität, Angst und Panik durchgeführt (vgl. Tabellen 8 und 9).

Die Erreichbarkeitsgruppe ist signifikant erholungsunfähiger als die Kontrollgruppe (vgl. Abbildung 20, S. 37). Auch der Vergleich der alters- und geschlechtskontrollierten Bewertung nach auffälliger versus unauffälliger Erholungsunfähigkeit zeigt, dass der Anteil der Erholungsunfähigen in der Gruppe

Tabelle 8: Vergleich von Erreichbarkeits- und Kontrollgruppe hinsichtlich negativer Beanspruchungsfolgen bei metrisch erfassten Variablen

Beanspruchungsfolge		MW	SD	Prozentualer Anteil auffälliger Personen ¹	t(df); p
Erholungsunfähigkeit	ER	15,8	4,9	36 %	t(143) = 2,9; p = .004**
	KG	13,6	4,3	16 %	
Vitale Erschöpfung	ER	9,4	8,6	28 %	t(142) = 0,8; p = .42
	KG	10,7	9,7	32 %	
Schlafqualität	ER	4,6	2,3	13 %	t(143) = 0,85; p = .39
	KG	4,3	2,1	9 %	
Subjektive Schlafqualität	ER	1,2	0,7		t(141) = 2,4; p = .02*
	KG	0,9	0,8		
Depressivität	ER	8,0	5,5	8 %	t(143) = 0,21; p = .83
	KG	7,8	5,4	4 %	

Legende: ER Gruppe der Erreichbaren, KG Kontrollgruppe, MW Mittelwert, SD Standardabweichung, t empirischer t-Wert, df Freiheitsgrade, p Signifikanzniveau mit * p < .05; ** p < .01, ¹ Angabe des prozentualen Anteils auffälliger Personen nur dort möglich, wo das verwendete Verfahren Normwerte in Bezug auf die Auffälligkeit zur Verfügung stellt

Tabelle 9: Vergleich von Erreichbarkeits- und Kontrollgruppe hinsichtlich negativer Beanspruchungsfolgen bei kategorial erfassten Variablen

Beanspruchungsfolge		Prozentualer Anteil auffälliger Personen	X ² (df; N); p
Angst	ER	13 %	X ² (1;143) = 1,34; p = .2
	KG	7 %	
Panik	ER	5 %	X ² (1;143) = 0,56; p = .37
	KG	3 %	

Legende: ER Gruppe der Erreichbaren, KG Kontrollgruppe, X² empirischer X²-Wert, df Freiheitsgrade, N Stichprobengröße, p Signifikanzniveau

der ständig Erreichbaren signifikant größer ist als in der Kontrollgruppe ($\chi^2(1;142) = 6,9; p < .013$).

Keine signifikanten Unterschiede zeigen sich zwischen der Erreichbarkeits- und der Kontrollgruppe bezüglich vitaler Erschöpfung, Schlafqualität, Depressivität, Angst und Panik (vgl. Tabellen 8 und 9). Insgesamt weist die Erreichbarkeitsgruppe aber bei allen betrachteten Beanspruchungsfolgen außer vitaler Erschöpfung höhere Werte auf als die Kontrollgruppe. Das heißt, dass in der Erreichbarkeitsgruppe ein größerer Anteil von Personen auffälligere Werte hat. Dabei sind alle Skalen so ausgerichtet, dass ein höherer Wert eine schlechtere Ausprägung bedeutet. Wie erwähnt wurde der Großteil der Kontrollgruppe durch 42 Personen aus Unternehmen ohne Erreichbarkeitsanforderungen aufgestockt. Vergleiche innerhalb der Kontrollgruppe zwischen Personen aus den Unternehmen mit bzw. ohne Erreichbarkeitsanforderungen zeigen signifikante Unterschiede hinsichtlich der vitalen Erschöpfung ($p < .01$) und der Erholungsunfähigkeit ($p < .001$). Personen der Kontrollgruppe, die aus Unternehmen ohne Erreichbarkeitsanforderungen stammen, berichten demnach von signifikant stärkerer Erholungsunfähigkeit und vitaler Erschöpfung als die Personen der Kontrollgruppe, die in Unternehmen mit Erreichbarkeitsanforderungen beschäftigt sind.

Beim Vergleich der Erreichbarkeits- mit der Kontrollgruppe wurden bei Betrachtung der Schlafqualität neben dem Gesamtwert (vgl. Tabelle 8) auch die einzelnen Subskalen betrachtet. Im Einzelnen sind dies die Schlaflatenz (Zeit vom Ins-Bett-Gehen bis zum Einschlafen), die subjektive Schlafqualität, Schlafstörungen, die Schlafdauer und das Auftreten von Tagesschläfrigkeit. Es ergab sich ein signifikanter Unterschied bei der Subskala subjektive Schlafqualität (vgl. Tabelle 8). Ein höherer Wert steht dabei für eine schlechtere subjektive Schlafqualität. Hier berichten Personen in Erreichbarkeit von einer signifikant schlechteren subjektiven Schlafqualität als Personen der Kontrollgruppe (vgl. Abbildung 21, S. 37).

Ferner wurden der nächtliche Blutdruck, die nächtliche Rückstellrate und der Anteil von Personen mit Bluthochdruck in beiden Gruppen miteinander verglichen.

Die Tabellen 10 und 11 zeigen die Ergebnisse dieses Vergleichs. Der nächtliche Blutdruck ist eine wichtige Kenngröße zur Beurteilung der Erholungsfähigkeit (vgl. Exkurs: Schlaf und Erholung, S. 15). Während des Schlafes erholt sich der Körper und der Blutdruck sinkt ab. Neben dem systolischen Blutdruck (Druck, mit dem das Herz das sauerstoffreiche Blut in die Körperarterien abgibt) und dem diastolischen Blutdruck

Tabelle 10: Vergleich der Blutdruckwerte zwischen Erreichbarkeits- und Kontrollgruppe

Beanspruchungsfolge		MW	SD	F(df1, df2); p
Systolischer Blutdruck (Nacht)	ER	117,5	15,1	$F(1, 92) = 0,81;$ $p = .37$
	KG	115,4	13,3	
Diastolischer Blutdruck (Nacht)	ER	67,7	8,7	$F(1, 92) = 4,8;$ $p = .03^*$
	KG	72,3	9,7	
Nächtliche Rückstellrate in % (Systole)	ER	15,9	6,7	$F(1, 92) = 0,93;$ $p = .34$
	KG	14,5	7,5	
Nächtliche Rückstellrate in % (Diastole)	ER	19,9	6,9	$F(1, 92) = 4,4;$ $p = .04^*$
	KG	15,0	9,2	

Legende: ER Gruppe der Erreichbaren, KG Kontrollgruppe, MW Mittelwert, SD Standardabweichung, F empirischer F-Wert, df Freiheitsgrade, p Signifikanzniveau mit * $p < .05$

Tabelle 11: Vergleich der Erreichbarkeits- und Kontrollgruppe hinsichtlich Hypertonie

Beanspruchungsfolge		Prozentualer Anteil auffälliger Personen	$\chi^2(df; N); p$
Hypertonie	ER	57 %	$\chi^2(1;143) = 0,02;$ $p = .53$
	KG	58 %	

Legende: ER Gruppe der Erreichbaren, KG Kontrollgruppe, χ^2 empirischer χ^2 -Wert, df Freiheitsgrade, N Stichprobengröße, p Signifikanzniveau

(Druck, der bei der Erschlaffung des Herzmuskels übrig bleibt und mit dem das sauerstoffarme Blut wieder ins Herz fließt) ist die nächtliche Rückstellung des Blutdrucks ein wichtiger Kennwert. Damit ist das prozentuale Absinken des Blutdrucktagesmittelwertes im Vergleich zum Nachtmittelwert gemeint. Die Deutsche Hochdruckliga e. V. schreibt vor, dass die nächtliche Blutdruckrückstellung mindestens zehn bis 15 Prozent des Tagesmittelwertes betragen sollte. Bei Personen mit weniger als zehn Prozent nächtlicher Rückstellung besteht die Gefahr für ein erhöhtes kardiovaskuläres Morbiditäts- und Mortalitätsrisiko (Deutsche Hochdruckliga e. V., 2001). Für die Berechnungen wurden das Alter und der BMI kontrolliert, da beide Variablen Einfluss auf den Blutdruck haben. Zudem wurden Personen aus der vergleichenden Betrachtung ausgeschlossen, die angaben, bereits Blutdruckmedikamente einzunehmen.

Hypertonie wurde gemäß der Deutschen Hochdruckliga e. V. (2001) dann klassifiziert, wenn der systolische Tagesmittelwert über 135 Millimeter Quecksilbersäule (mm Hg) und/oder der diastolische Wert über 85 mm Hg lag. Nach Ausschluss derjenigen Personen, die angaben, bereits Blutdruckmedikamente einzunehmen, wurden 57 Prozent der Erreichbarkeitsgruppe und 58 Prozent der Kontrollgruppe als Hypertoniker klassifiziert. Im X^2 -Test ergab sich jedoch kein signifikanter Unterschied beim Vergleich des Anteils an Hypertonikern zwischen beiden Gruppen. Personen der Erreichbarkeitsgruppe haben einen signifikant geringeren diastolischen Nachtwert und eine signifikant stärkere diastolische Rückstellung in der Nacht als Personen der Kontrollgruppe.

Positive Beanspruchungsfolgen

Erreichbarkeit kann mit Flexibilisierungsmöglichkeiten hinsichtlich der Arbeitszeit und des Arbeitsortes einhergehen, was ggf. zu einer besseren Koordination von Arbeits-, Frei- und Obligationszeit führen kann. Dementsprechend sollte es in diesen Tagessegmenten zu keinen Einschränkungen kommen, und andere Personen sollten entsprechend nicht negativ davon beeinflusst werden. Weiterhin ist es möglich, dass die potenziell vorhandene Flexibilisierungsmöglichkeit durch Erreichbarkeit auch mit Arbeitszufriedenheit, Engagement und affektivem Commitment (vgl. Tabelle 5, S. 23) einhergeht.

Abbildung 22 gibt einen Überblick über die prozentualen Antwortverteilungen zu potenziellen Einschränkungen, die erreichbare Personen erleben.

Als zustimmende Aussagen wurden die Antworten „ja“ und „mehr ja als nein“ gewertet, die zusammengefasst für die einzelnen Zeitfenster folgende Aussagen zulassen: 43 Prozent der ständig Erreichbaren geben an, in ihrer Freizeit unter der Woche Beschränkungen ausgesetzt zu sein. 29 Prozent der Interviewten berichten über Einschränkungen bei familiären Verpflichtungen, 28 Prozent in ihrer Freizeit am Wochenende und 19 Prozent in ihren Schlaf- und Erholungszeiten. 17 Prozent bzw. zehn Prozent stimmen zu, dass sich auch Einschränkungen im Urlaub bzw. für die Arbeitszeit ergeben.

Abbildung 23 zeigt die prozentualen Antwortverteilungen bezüglich der Frage, inwieweit andere Personen durch die eigene Erreichbarkeit eingeschränkt werden.

Bei der Frage, inwiefern andere Personen durch die eigene ständige Erreichbarkeit eingeschränkt sind, gehen nur diejenigen in die Berechnung ein, die jeweils angeben, eine Partnerin bzw. einen Partner ($N = 68$), Kinder ($N = 52$), Verwandte ($N = 57$), Betreuungspersonen ($N = 27$) bzw. Freunde ($N = 61$) zu haben. 68 Prozent der ständig Erreichbaren geben an, dass ihre Verfügbarkeit die Partnerin bzw. den Partner einschränkt. 63 Prozent der Erreichbaren nehmen Einschränkungen bei ihren Kindern wahr. Hinsichtlich verwandter Personen berichten 14 Prozent der Erreichbaren von Einschränkungen. Acht Prozent der ständig Erreichbaren bemerken Einschränkungen bei Betreuungspersonen (z. B. Pflegedienst, Tagesmutter bzw. Tagesvater). Weiterhin nehmen 34 Prozent der Personen aus der Erreichbarkeitsgruppe Einschränkungen bei befreundeten Personen und Bekannten wahr.

Hinsichtlich des Arbeitsengagements, der Arbeitszufriedenheit und des affektiven Commitments konnten keine Unterschiede zwischen den ständig Erreichbaren und der Kontrollgruppe festgestellt werden (vgl. Tabelle 12). Das heißt, Personen, die angeben, nach der Arbeit noch für berufliche Belange erreichbar zu sein, engagieren sich genauso stark für die Arbeit, sind genauso zufrieden und genauso emotional an ihr Unternehmen gebunden wie Personen ohne Erreichbarkeitsanforderung. Dieser Vergleich war lediglich mit den 26 Kontrollpersonen aus der Erreichbarkeitsstudie möglich. Die hinzugezogenen 42 weiteren Kontrollpersonen aus Unternehmen ohne Erreichbarkeitsanforderung füllten diese Fragebögen nicht aus.

Tabelle 12: Vergleich von Erreichbarkeits- und Kontrollgruppe bezüglich positiver Beanspruchungsfolgen

Beanspruchungsfolge		MW	SD	t(df); p
Arbeitsengagement	ER	4,4	0,86	t(100) = 0,78; p = .44
	KG	4,2	1,3	
Arbeitszufriedenheit	ER	5,5	0,87	t(99) = 0,97; p = .36
	KG	5,3	1,1	
Affektives Commitment	ER	5,4	0,87	t(100) = 1,2; p = .22
	KG	5,1	0,97	

Legende: ER Gruppe der Erreichbaren, KG Kontrollgruppe, MW Mittelwert, SD Standardabweichung, t empirischer t-Wert, df Freiheitsgrade, p Signifikanzniveau

Potenzielle Einschränkungen durch Erreichbarkeit in verschiedenen Lebensbereichen

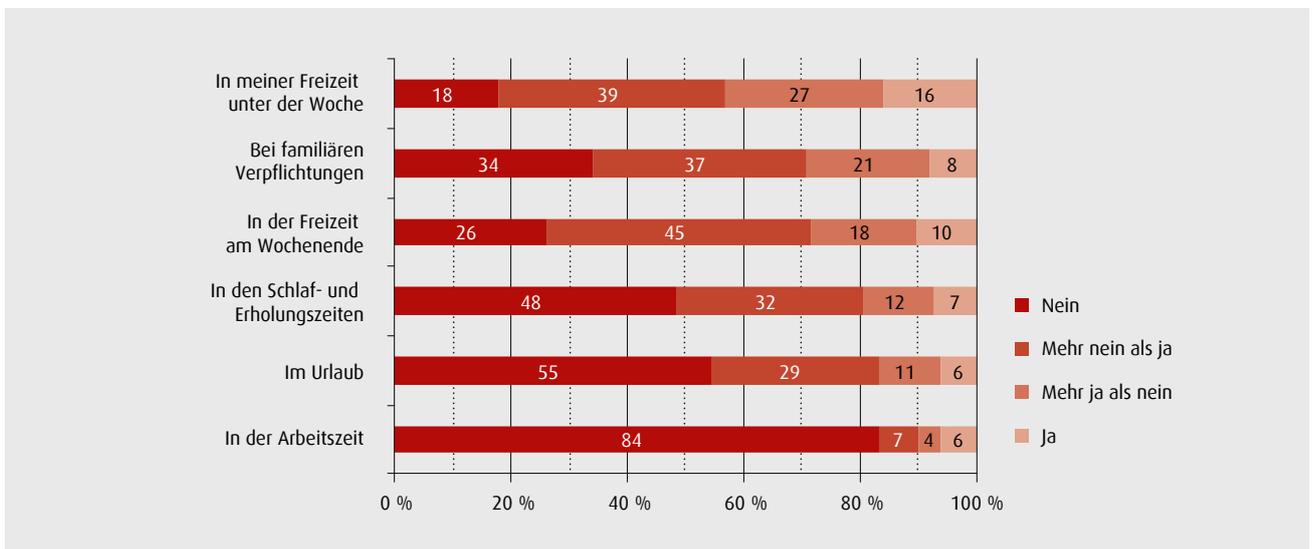


Abbildung 22: Einschränkungen durch Erreichbarkeit

Einschränkungen durch Erreichbarkeit bei anderen Personen

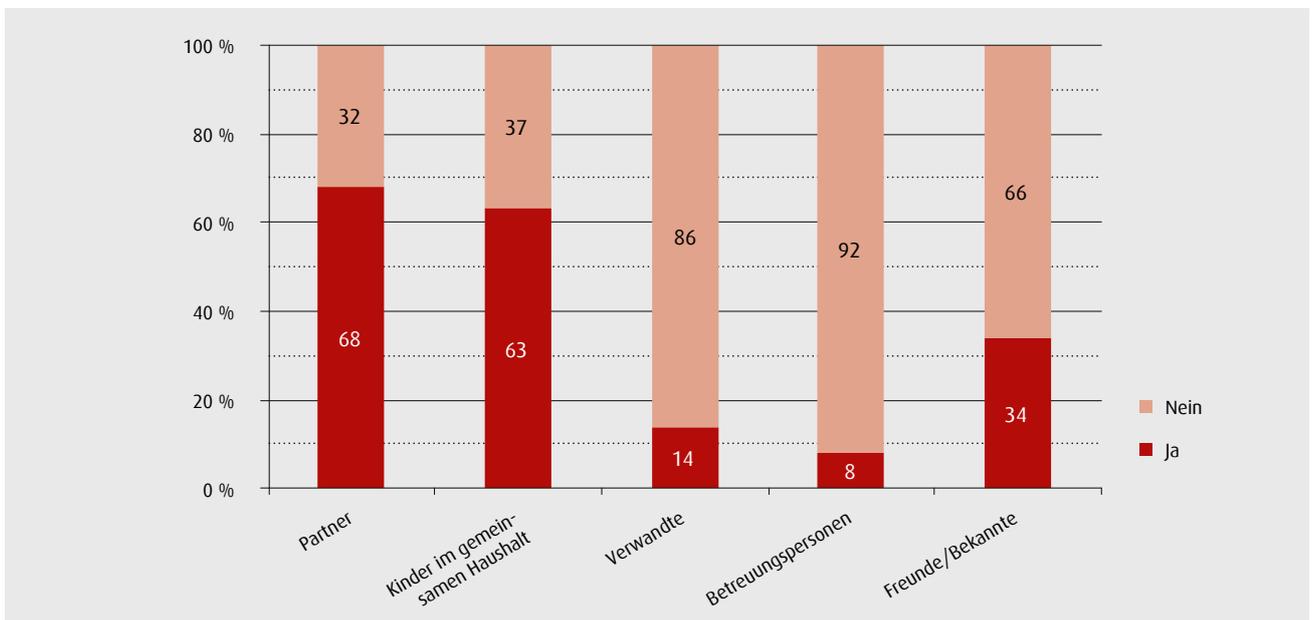


Abbildung 23: Einschränkungen bei anderen Personen

Einschränkungen anderer Personen aus Sicht der Partner bzw. Partnerinnen der ständig Erreichbaren

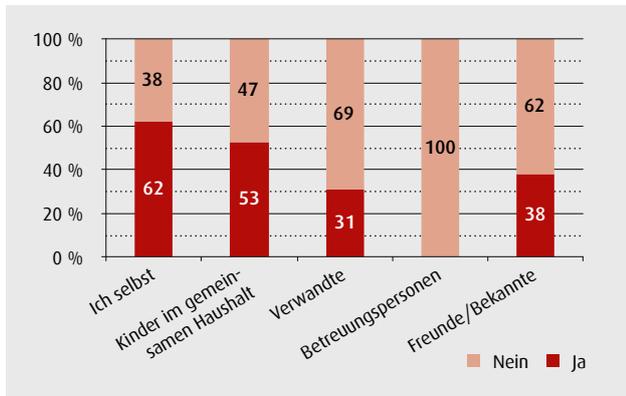


Abbildung 24: Einschränkungen anderer Personen aus Partnerinnen- bzw. Partnersicht

Potenzielle Einschränkungen durch Erreichbarkeit in verschiedenen Lebensbereichen der Partnerinnen und Partner

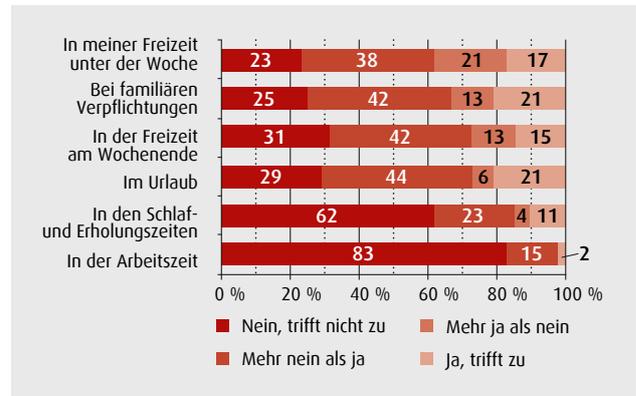


Abbildung 25: Vom Partner bzw. der Partnerin wahrgenommene Einschränkungen

Durch die Erreichbarkeit meiner Partnerin/meines Partners ...

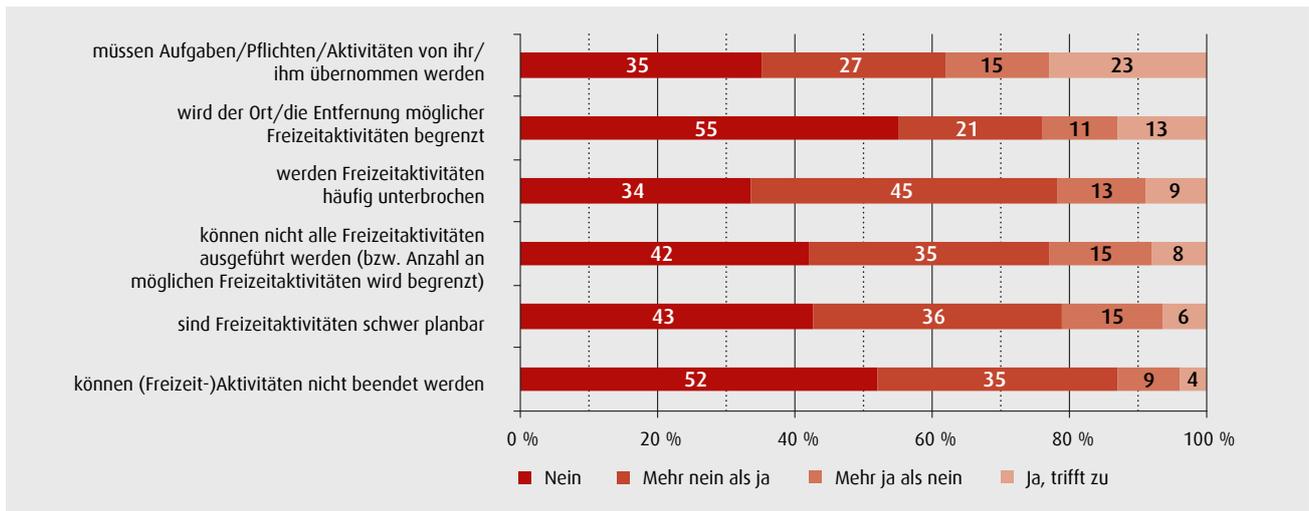


Abbildung 26: Einschränkungen in der Frei- und Obligationszeit

Durch die Erreichbarkeit kann meine Partnerin/ mein Partner ...

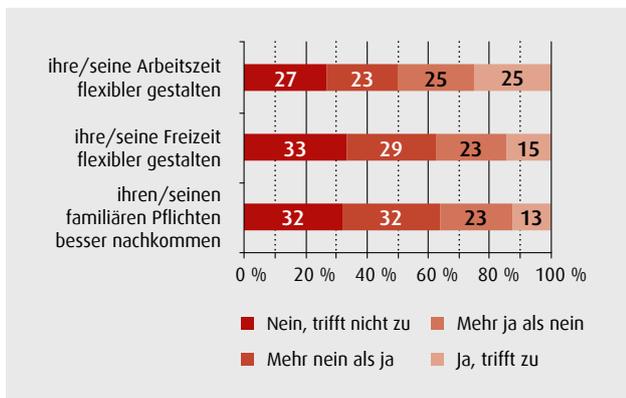


Abbildung 27: Vorteile durch die Erreichbarkeit

Die Erreichbarkeit meines Partners/meiner Partnerin bewerte/empfinde ich als ...

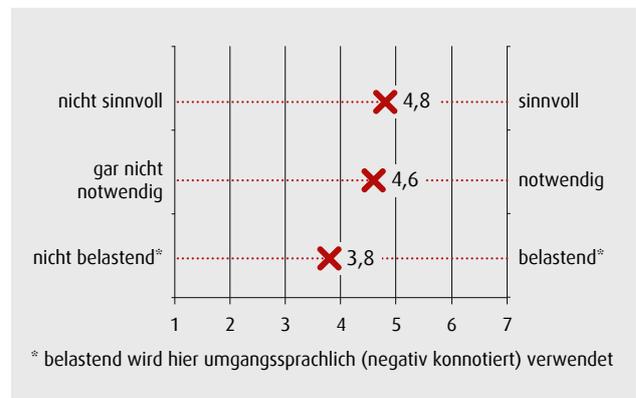


Abbildung 28: Bewertung der ständigen Erreichbarkeit durch die Partner bzw. Partnerinnen

C.5 Gibt es innerhalb der ständig erreichbaren Beschäftigtengruppe Unterschiede in der Beanspruchung und Erholung in Abhängigkeit davon, ob die Betroffenen die Erreichbarkeit von sich aus wollen?

Im Folgenden werden in der Gruppe der ständig Erreichbaren die negativen Beanspruchungsfolgen (vitale Erschöpfung, Erholungsunfähigkeit, Schlafstörungen, Depressivität, Angst und Panik) und die Blutdruckparameter in Abhängigkeit vom individuellen Antrieb für die Erreichbarkeit betrachtet. Es werden Personen, die angeben, dass es ihnen wichtig ist, erreichbar zu sein ($N = 29$), Personen, die glauben, dass Erreichbarkeit von ihnen erwartet wird ($N = 32$), und Personen, bei denen Erreichbarkeit angewiesen wurde ($N = 15$), miteinander verglichen.

Negative Beanspruchungsfolgen

Im Vergleich der einzelnen Erreichbarkeitsgruppen („Es ist mir wichtig, erreichbar zu sein“, „Ich glaube, Erreichbarkeit wird von mir erwartet“, „Erreichbarkeit wurde angewiesen“) zeigen sich keine signifikanten Unterschiede hinsichtlich vitaler Erschöpfung, Erholungsunfähigkeit, Angst, Panik, Depressivität oder Schlaf.

Blutdruck

Interindividuelle Unterschiede hinsichtlich des nächtlichen systolischen und diastolischen Blutdrucks wurden unter Kontrolle des BMI und des Alters und unter Ausschluss derjenigen Personen berechnet, die angaben, Blutdruckmedikamente einzunehmen. Es ergibt sich kein signifikanter Unterschied zwischen den drei Gruppen hinsichtlich des nächtlichen systolischen oder diastolischen Blutdrucks. Auch der Vergleich der nächtlichen Rückstellrate und des Anteils an Hypertonikern in den drei Gruppen ergibt keinen signifikanten Unterschied.

C.6 Gibt es innerhalb der ständig erreichbaren Beschäftigtengruppe Unterschiede in der Beanspruchung und Erholung in Abhängigkeit von der Familiensituation (mit/ohne Kinder im Haushalt)?

Für die Zuordnung zu den familiären Bedingungen wird nicht die Anzahl der Kinder beachtet, sondern lediglich, ob Kinder im Haushalt leben. Personen mit Kindern, die nicht oder nicht mehr im Haushalt leben, wurden der Gruppe ohne Kinder zugeordnet. Im Folgenden werden die potenziellen negativen Beanspruchungsparameter (vitale Erschöpfung, Erho-

lungsunfähigkeit, Schlafstörungen, Depressivität, Angst und Panik) und die Blutdruckparameter der ständig Erreichbaren mit Kindern ($N = 29$) mit den Parametern der ständig Erreichbaren ohne Kinder ($N = 42$) verglichen und dargestellt.

Negative Beanspruchungsfolgen

Der Vergleich zwischen Erreichbaren mit bzw. ohne Kinder im Haushalt hinsichtlich potenziell negativer Beanspruchungsfolgen zeigt keine signifikanten Unterschiede. Demnach sind in der Gruppe der ständig Erreichbaren mit Kindern im Haushalt genauso viele Personen vital erschöpft, erholungsunfähig, ängstlich, depressiv, panisch oder leiden an Schlafproblemen wie in der Gruppe der ständig Erreichbaren ohne Kinder im Haushalt.

Blutdruck

Interindividuelle Unterschiede im nächtlichen Blutdruck zwischen ständig Erreichbaren mit bzw. ohne Kinder im Haushalt wurden unter Ausschluss derjenigen Personen berechnet, die Blutdruckmedikamente einnehmen. Zudem wurden wieder der BMI und das Alter kontrolliert. Die nächtlichen Blutdruckmittelwerte und die nächtliche Rückstellrate des Blutdrucks unterschieden sich nicht zwischen den betrachteten Gruppen. Beim Vergleich hinsichtlich der Anzahl blutdruckauffälliger Personen zeigt sich ein signifikanter Unterschied zwischen den beiden Gruppen: In der Gruppe der ständig Erreichbaren mit Kindern im Haushalt sind mehr Hypertoniker zu finden als in der Gruppe ohne Kinder im Haushalt ($p < .1$).

4.4 Fragenkomplex D: Bewertung der Belastungen durch ständige Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen durch die Lebenspartnerin bzw. den Lebenspartner einer erreichbar beschäftigten Person

.....

D.1 Erleben Partnerinnen bzw. Partner von ständig Erreichbaren Einschränkungen in der Bewältigung ihrer Lebens- und Aufgabenbereiche (eigene Arbeit, Freizeit, Obligationszeit, Erholung)?

Im Folgenden wird betrachtet, welche Personen durch die Erreichbarkeit potenziell Einschränkungen unterliegen können und welche Einschränkungen speziell die Partnerinnen bzw. Partner der ständig Erreichbaren betreffen. Insgesamt geben 68 der 77 ständig Erreichbaren an, eine Partnerin bzw. einen

Partner zu haben. Von diesen 68 Personen füllten 47 Personen (69 Prozent) einen Partnerfragebogen aus.

Die Partnerinnen bzw. Partner der ständig Erreichbaren wurden gefragt, inwieweit sie sich selbst und andere Personen durch die Erreichbarkeit ihrer Partnerin bzw. ihres Partners eingeschränkt sehen. Abbildung 24 (S. 42) gibt einen Überblick über die prozentualen Antwortverteilungen. 62 Prozent der befragten Partnerinnen bzw. Partner geben an, dass sie durch die Erreichbarkeit ihrer Partnerin bzw. ihres Partners eingeschränkt werden. Dies stimmt annähernd mit der Antwort der ständig Erreichbaren selbst überein, bei denen 68 Prozent Einschränkungen bei ihren Partnerinnen bzw. Partnern wahrnehmen (vgl. Abbildung 23, S. 41). Weiterhin nehmen 53 Prozent Einschränkungen bei den im gemeinsamen Haushalt lebenden Kindern wahr (63 Prozent der ständig Erreichbaren), 31 Prozent bei Verwandten (14 Prozent der ständig Erreichbaren), null Prozent bei Betreuungspersonen (acht Prozent der ständig Erreichbaren), und 38 Prozent der Partnerinnen bzw. Partner berichten von Einschränkungen bei Freunden und Bekannten (34 Prozent der ständig Erreichbaren).

Weiterhin wurde nach potenziellen Einschränkungen, von denen Partnerinnen bzw. Partner der ständig Erreichbaren in verschiedenen Lebensbereichen betroffen sein können, gefragt. Abbildung 25 (S. 42) gibt einen Überblick über verschiedene Aspekte und die jeweilige prozentuale Antwortverteilung.

38 Prozent der Partnerinnen bzw. Partner geben an, innerhalb der Freizeit unter der Woche Einschränkungen durch die Erreichbarkeit der Partnerin bzw. des Partners wahrzunehmen. Bei familiären Verpflichtungen sind es 34 Prozent. 28 Prozent bzw. 27 Prozent berichten von Einschränkungen durch die Erreichbarkeit der Partnerin bzw. des Partners am Wochenende bzw. im Urlaub, und 15 Prozent geben an, durch Erreichbarkeit ihrer Partnerin bzw. ihres Partners in ihren Schlaf- und Erholungszeiten gestört zu werden. Lediglich zwei Prozent sagen aus, dass es zu Einschränkungen während ihrer Arbeitszeit kommt (Antworten „ja, trifft zu“ und „mehr ja als nein“ zusammengefasst).

Betrachtet man weiterhin verschiedene Einschränkungen, die in der Freizeit und Obligationszeit auftreten können, ergibt sich folgendes Bild (vgl. Abbildung 26, S. 42): 38 Prozent der Partnerinnen bzw. Partner berichten, dass sie durch die Erreichbarkeit Aufgaben und Pflichten der Partnerin bzw. des Partners übernehmen müssen, bei 24 Prozent wird der Ort möglicher Freizeitaktivitäten begrenzt, für 23 Prozent wird die Anzahl

möglicher Freizeitaktivitäten eingeschränkt, bei 22 Prozent werden Freizeitaktivitäten häufig unterbrochen, für 21 Prozent sind Aktivitäten in der Freizeit schwer planbar und für 13 Prozent können Freizeitaktivitäten durch die Erreichbarkeit nicht beendet werden (Antworten „ja, trifft zu“ und „mehr ja als nein“ zusammengefasst).

D.2 Wie schätzen die Partnerinnen bzw. Partner von Personen, die ständig erreichbar sind, den Zugewinn ein, den ihre Partner bzw. Partnerinnen durch die Erreichbarkeit in der Gestaltung ihrer Lebensbereiche haben?

Zur Beantwortung dieser Fragestellung wurden die Partnerinnen bzw. Partner der ständig Erreichbaren hinsichtlich möglicher Vorteile befragt, die sich aus der Erreichbarkeit der Partnerinnen bzw. Partner ergeben könnten (vgl. Abbildung 27, S. 42).

Die Antworten lassen keine eindeutige Aussage hinsichtlich potenzieller Flexibilisierungsmöglichkeiten durch Erreichbarkeit zu. So berichten 50 Prozent bzw. 38 Prozent, dass die Arbeits- bzw. Freizeit durch Erreichbarkeit flexibler gestaltet werden kann. 36 Prozent der Partnerinnen bzw. Partner geben an, dass durch die ständige Erreichbarkeit der Partnerin bzw. des Partners familiären Pflichten besser nachgekommen werden kann (Antworten „ja, trifft zu“ und „mehr ja als nein“ zusammengefasst).

D.3 Wie bewerten die Partnerinnen und Partner der Personen, die ständig erreichbar sind, die Erreichbarkeit ihrer Partnerin bzw. ihres Partners?

Die Partnerinnen bzw. Partner der ständig Erreichbaren wurden ebenfalls bezüglich der Aspekte Sinnhaftigkeit und Notwendigkeit der Erreichbarkeit und Belastung durch die Erreichbarkeit befragt. Die Bewertung erfolgte analog zur Befragung der ständig Erreichbaren auf einer siebenstufigen Skala. Wie in Abbildung 28 (S. 42) dargestellt bewerten die Partnerinnen bzw. Partner der ständig Erreichbaren die Erreichbarkeit ihrer Partnerin bzw. ihres Partners tendenziell als sinnvoll und notwendig. Gleichzeitig empfinden sie die Erreichbarkeit jedoch auch als belastend, wobei der Begriff hier im umgangssprachlichen Sinn, also negativ konnotiert verwendet wird.

Wünschen Sie sich eine Regelung der Erreichbarkeit?
(Gesamt)

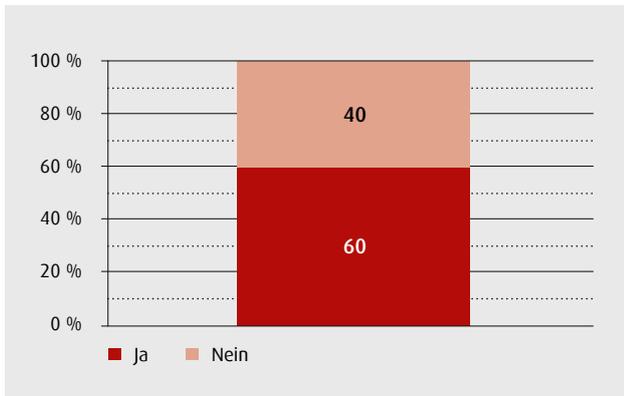


Abbildung 29: Wunsch nach Regelung der Erreichbarkeit

Wünschen Sie sich eine Regelung der Erreichbarkeit?
(Geschlecht)

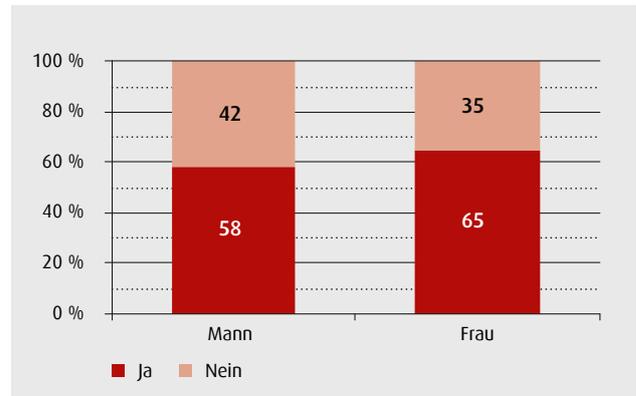


Abbildung 30: Wunsch nach Regelung unter Betrachtung des Geschlechts

Wünschen Sie sich eine Regelung der Erreichbarkeit?
(Alter)

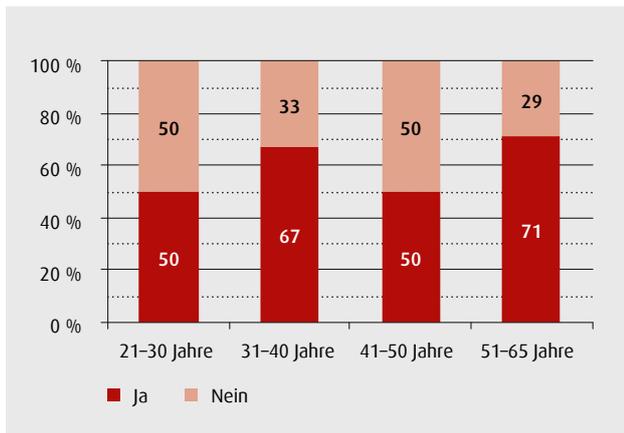


Abbildung 31: Wunsch nach Regelung unter Betrachtung des Alters

Wünschen Sie sich eine Regelung der Erreichbarkeit?
(Partnerin bzw. Partner ja/nein)

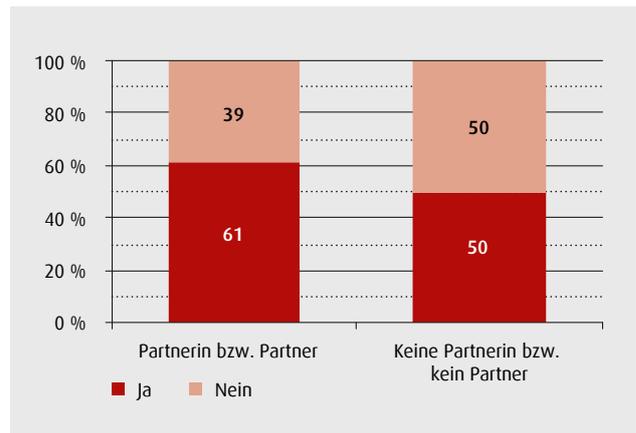


Abbildung 32: Wunsch nach Regelung unter Betrachtung des Vorhandenseins eines Partners bzw. einer Partnerin

Wünschen Sie sich eine Regelung der Erreichbarkeit?
(Kinder ja/nein)

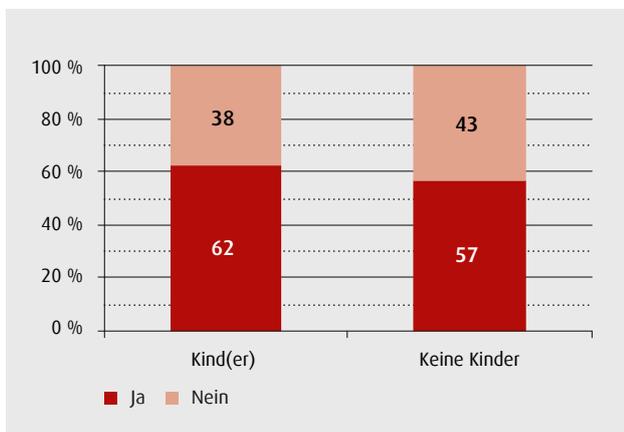


Abbildung 33: Wunsch nach Regelung unter Betrachtung des Vorhandenseins von Kindern

Wünschen Sie sich eine Regelung der Erreichbarkeit?
(Alter jüngstes Kind)

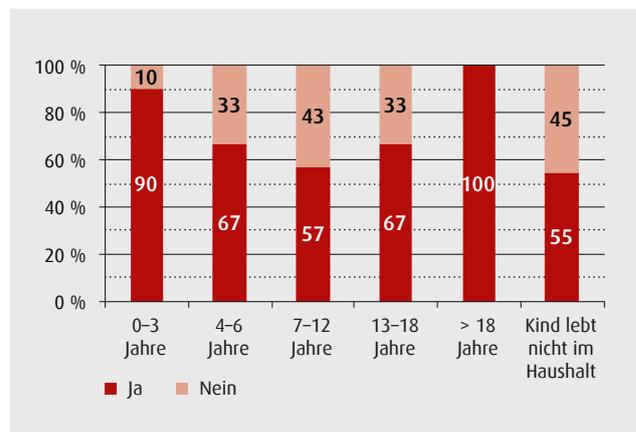


Abbildung 34: Wunsch nach Regelung unter Betrachtung des Alters des jüngsten Kindes

4.5 Fragenkomplex E: Wunsch nach gesetzlichen oder betrieblichen Regelungen der Erreichbarkeit

E.1 Wünschen Beschäftigte mit ständiger Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen eine Regelung durch die Unternehmen (z. B. Betriebsvereinbarung) oder den Gesetzgeber?

Abbildung 29 (S. 45) zeigt die prozentuale Antwortverteilung der Befragten hinsichtlich des Wunsches nach einer vertraglichen oder gesetzlichen Regelung der Erreichbarkeit. 60 Prozent der Interviewten wünschen sich eine solche Regelung, 40 Prozent hingegen nicht. Bei dieser Frage wurde allerdings nicht differenziert, ob die Befragten eine vertragliche oder gesetzliche Regelung vorziehen würden.

E.2 Ist ein eventuell bestehender Wunsch nach Regelung von Erreichbarkeit von demografischen Merkmalen abhängig (Geschlecht, Alter, Familiensituation [Partner ja/nein, Kinder ja/nein, Alter der Kinder])?

Die Abbildungen 30 bis 34 (S. 45) bilden den Wunsch nach einer vertraglichen bzw. gesetzlichen Regelung der Erreichbarkeit in Abhängigkeit von demografischen Variablen ab. Tendenzen lassen sich vor allem beim Alter der Befragten (vgl. Abbildung 31, S. 45) und beim Alter des jüngsten Kindes (vgl. Abbildung 34, S. 45) erkennen. So geben ältere Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen (51 bis 65 Jahre), Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen zwischen 31 und 40 Jahren und solche mit sehr jungen Kindern (null bis drei Jahre) eher an, sich eine Regelung der Erreichbarkeit zu wünschen. Dabei ist die Schnittmenge zwischen Personen zwischen 31 und 40 Jahren und der Personengruppe mit sehr jungen Kindern groß. Es ergeben sich jedoch in keiner betrachteten Kategorie statistisch bedeutsame Unterschiede hinsichtlich des Wunsches nach einer Regelung der Erreichbarkeit.

E.3 Wünschen sich die Partnerinnen bzw. Partner von Beschäftigten, die ständig erreichbar sind, eine gesetzliche oder betriebliche Regelung zur Erreichbarkeit?

Der Großteil der Partnerinnen bzw. Partner von Personen, die erreichbar beschäftigt sind, wünscht sich eine gesetzliche bzw. vertragliche Regelung der Erreichbarkeit ihrer Partnerin bzw. ihres Partners (83 Prozent). Darüber hinaus geben 68 Prozent der Partnerinnen bzw. Partner an, dass ihre jeweilige Partnerin bzw. ihr jeweiliger Partner gar nicht mehr außerhalb der regulären Arbeitszeit erreichbar sein sollte.

5 Diskussion

Melanie Hassler und Renate Rau

Die Ergebnisse der Studie werden nachfolgend zusammengefasst dargestellt und diskutiert. Begonnen wird mit den Merkmalen von ständiger Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen (Beantwortung der Fragen des Komplexes A), gefolgt von den Ergebnissen der Arbeits- und Beanspruchungsanalysen.

5.1 Fragenkomplex A: Merkmale von ständiger Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen

.....

Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen außerhalb der regulären Arbeitszeit ist ein Phänomen, welches erst durch die Verfügbarkeit entsprechender Techniken und Technologien möglich ist. Dabei steht der Umfang der privaten Nutzung der elektronischen Kommunikationsmittel mit dem Umfang der Bearbeitung von Arbeitsanforderungen außerhalb der Arbeitszeit speziell am Wochenende im Zusammenhang (vgl. Abschnitt C.2, S. 36). Je mehr die Befragten angeben, ihr Smartphone täglich für private Zwecke zu nutzen, desto eher bearbeiten sie auch berufliche E-Mails am Wochenende (es wurde nicht zwischen privaten und dienstlichen Smartphones getrennt). Interessant ist aber, dass das Ausmaß der Nutzung der elektronischen Kommunikationsmittel für private Zwecke abnimmt, je länger die Teilnehmerinnen und Teilnehmer bereits außerhalb der Arbeitszeit erreichbar sind (z. B. seit zwei Jahren erreichbar etc., vgl. Abschnitt C.2, S. 36). Diesen Zusammenhang könnte man als Trend dahingehend interpretieren, dass die arbeitsbezogene Nutzung elektronischer Kommunikationsmittel deren Einsatz für private Zwecke weniger attraktiv macht.

Betrachtet man den Umfang der Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen, zeigt sich, dass bei den meisten Teilnehmenden die Erreichbarkeit über die Arbeitswoche und das Wochenende hinaus auch im Urlaub gewährleistet wird. Nur eine Minderheit (zwölf Prozent) der Erreichbaren ist ausschließlich unter der Woche nach Feierabend für ihre Arbeit erreichbar. Im Interview geben die erreichbar Beschäftigten an, dass die Bearbeitung einer Kontaktierung außerhalb der regulären Arbeitszeit im Durchschnitt 29 Minuten dauert. Zu beachten ist, dass Beschäftigte auch mehrfach am Tag kontaktiert werden können. In der vorliegenden Studie wurde ein elektronisches

Tagebuch verwendet, welches es erlaubt, den realen Umfang der Kontaktierungsdauer zu erfassen. Das Tagebuch dient hier also als Zufallsstichprobe für einen Tag mit Erreichbarkeit. Im Ergebnis der Tagebuchauswertung zeigt sich, dass pro Kontaktierung die Bearbeitung im Durchschnitt 34 Minuten ($SD = 56$ Minuten) dauerte. Sie ähnelt damit stark der Angabe zur Bearbeitungsdauer aus dem Interview. Damit erhöht sich die Gesamtbelastungsdauer der Arbeit sowohl um die Dauer der Überstunden als auch zusätzlich um die der Arbeitszeit, die in der Erreichbarkeitsphase geleistet wird. Das heißt, die untersuchten ständig Erreichbaren arbeiten insgesamt im Durchschnitt am Tag die reguläre Arbeitszeit plus eineinhalb Stunden Überstunden, plus 34 Minuten während der Erreichbarkeitsphase (bei Kontaktierung). Während in der untersuchten Stichprobe Überstunden in der Regel arbeitszeitlich anerkannt wurden, war dies für die Arbeitszeit der Erreichbarkeit in der Regel nicht der Fall.

Neben dem zeitlichen Umfang der Erreichbarkeit interessiert hier auch, in welchem Tagessegment und durch wen die Kontaktierungen erfolgen. Gemäß den Tagebuchangaben werden während der Freizeit im Mittel 62 Minuten, in der Obligationszeit elf Minuten und während des Essens und der Zeit für Hygiene im Mittel zehn Minuten lang Aufgaben für die Arbeit erledigt. Auslöser für diese Aufgaben sind Kolleginnen bzw. Kollegen, Vorgesetzte und Kundinnen bzw. Kunden. Der relativ große Zeitanteil für die Erledigung von Arbeitsanforderungen in der Freizeit könnte dadurch zustande kommen, dass erst im Abschnitt Freizeit wirklich frei disponierbare Zeit für Aktivitäten zur Verfügung steht und diese dann unter anderem zum Abrufen von E-Mails und deren Bearbeitung genutzt wird. In anderen Tagesabschnitten, wie z. B. der Obligationszeit, ist die Zeit durch Aktivitäten wie Arbeit im Haushalt, Kinderbetreuung, Vereinsarbeit etc. gebunden. Mit anderen Worten, Erreichbarkeit setzt bis zu einem gewissen Grad (gilt z. B. nicht für Anrufe) die personenbezogene Verfügbarkeit der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer voraus (vgl. S. 10 sowie Abbildung 2, S. 10). Es muss eine individuelle Bereitschaft bestehen, auf Anforderungen außerhalb der Arbeitszeit zu reagieren. Die eintreffenden Rufe in der Obligationszeit, während des Arbeitsweges und während des Abschnitts Essen und Hygiene zeigen jedoch auch die Anforderungen der Arbeit an die bedingungsbezogene Verfügbarkeit der Beschäftigten auf. So wird die Verfügbarkeit der Beschäftigten mehr oder

weniger explizit durch andere Personen oder durch die Organisation gefordert.

Im Gegensatz zu anderen Formen der Arbeit auf Abruf (Rufbereitschaft, Bereitschaftsdienst) bestehen kaum Verhaltensanforderungen für die Zeit der Erreichbarkeit. So gibt es für die Mehrheit der untersuchten Personen mit Erreichbarkeitsanforderungen außer dem Verfügbarhalten einer Internetanbindung und entsprechender funktionsbereiter Technik (Laptop, Handy o. Ä.) keine weiteren Verhaltensanforderungen. Die Notwendigkeit der technischen Verfügbarkeit wird von 42 Prozent („Internet, Laptop bereit“) bis 88 Prozent („Handy bereit“) der erreichbar Beschäftigten angegeben.

Bei der Bewertung, ob die Erreichbarkeit sinnvoll oder notwendig ist, könnten die Arbeitsinhalte und die Arbeitsposition der Erreichbaren eine Rolle spielen. In den untersuchten Unternehmen (IT-Unternehmen und städtisches Versorgungssystem) galten Erreichbarkeitsanforderungen insbesondere für Beschäftigte mit Kontakt zu Kundinnen und Kunden, für Führungskräfte und für Beschäftigte in Projekten. Es ergaben sich aber keine Unterschiede in der Bewertung der Erreichbarkeit in Abhängigkeit davon, ob die Erreichbaren Führungsverantwortung hatten oder nicht.

5.2 Fragenkomplex B: Merkmale der Arbeit in der regulären Arbeitszeit

Vergleicht man die Arbeitsplätze der Beschäftigten, die für Arbeitsanforderungen außerhalb der regulären Arbeitszeit erreichbar sind, mit den Arbeitsplätzen von Personen ohne Erreichbarkeitsanforderungen, zeigt sich, dass beide Gruppen einen als hoch zu bewertenden Tätigkeitsspielraum und eine hohe Arbeitsintensität angeben. Die erreichbar Beschäftigten nehmen dabei signifikant mehr Tätigkeitsspielraum in ihrer Arbeit wahr als die Nichterreichbaren. Das Fehlen eines Unterschieds in der erlebten Arbeitsintensität zwischen beiden Gruppen ist insofern interessant, als dass die Gruppe der Erreichbaren höchstsignifikant mehr Überstunden leistet als die Gruppe der Nichterreichbaren. Dabei lässt sich ausschließen, dass das Engagement oder das affektive Commitment für das Unternehmen der Grund für die höhere Überstundenzahl in der Erreichbarkeitsgruppe sind: Es gab zwischen Erreichbarkeits- und Kontrollgruppe diesbezüglich keine Unterschiede (vgl. Kapitel 4.3 zum Fragenkomplex C ab S. 34). Offensichtlich reicht die regulär zur Verfügung gestellte Arbeitszeit nicht

aus, um die anstehenden Arbeitsaufgaben zu erfüllen. In Reaktion könnte man versuchen, schneller/intensiver zu arbeiten oder die Arbeitszeit auszudehnen. Eine Extensivierung der Arbeitszeit ist aber nur dann möglich, wenn man den Tätigkeitsspielraum dafür hat. Dies ist in der Gruppe der Erreichbaren eher der Fall als in der Gruppe der Nichterreichbaren (vgl. Abbildung 13, S. 33). Dabei scheint die Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen außerhalb der regulären Arbeit ein weiteres Zeichen für die Ausdehnung der Arbeitszeit zu sein. So unterscheiden sich die in der Erreichbarkeitsphase ausgeführten Tätigkeiten nicht von denen, die in der regulären Arbeitszeit ausgeführt werden (keine Unterschiede: 85 Prozent, Unterschiede: elf Prozent, vgl. Abbildung 14, S. 33). Weiterhin gibt ein Drittel der Erreichbaren an, dass die Arbeit nicht während der Arbeitszeit zu erledigen sei. Eine mögliche Erklärung für dieses Ergebnis könnte sein, dass ein Teil der Befragten in seiner Antwort bereits mit berücksichtigt, dass die Arbeitszeit nicht ausreicht, um alle Arbeitsaufträge zu erledigen. Die Arbeitsintensität in der Erreichbarkeit wird von der reichlichen Hälfte der Befragten als weniger intensiv und von einem knappen Drittel als intensiv angegeben. Dabei korreliert die Arbeitsintensität während der Erreichbarkeit mit der Arbeitsintensität in der regulären Arbeitszeit signifikant. Eine Senkung der Arbeitsintensität wäre möglich, wenn ein Zuviel an Arbeitsaufgaben ganz oder teilweise an andere Kolleginnen oder Kollegen abgegeben werden könnte. Gleichzeitig zeigt die objektive Arbeitsanalyse, dass die Möglichkeit der Abgabe von Tätigkeiten/Teiltätigkeiten an Kolleginnen und Kollegen im weitaus stärkeren Maße in der Kontrollgruppe möglich ist als bei erreichbar Beschäftigten. Gerade diese fehlende Möglichkeit, Aufgaben an andere abzugeben, könnte ein Grund dafür sein, dass Beschäftigte außerhalb der regulären Arbeit und sogar im Urlaub kontaktiert werden.

Im Rahmen der Arbeitsanalyse wurden auch soziale Arbeitsmerkmale untersucht. Es zeigte sich dabei, dass sich die Arbeit erreichbar und nicht erreichbar Beschäftigter in Bezug auf soziale Unterstützung in der Arbeit durch Vorgesetzte oder Kolleginnen bzw. Kollegen nicht unterscheidet. Sie wird insgesamt von beiden Gruppen als hoch eingeschätzt. Auch nahmen beide Beschäftigtengruppen kaum soziale Stressoren am Arbeitsplatz wahr und unterschieden sich diesbezüglich auch nicht.

5.3 Fragenkomplex C: Beanspruchung und Erholung bei ständiger Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen

.....

Schon allein die Verkürzung der Nichtarbeitszeit zugunsten von Zeiten, in denen gearbeitet wird (reguläre Arbeitszeit plus Zeit, in der in Reaktion auf einen Ruf gearbeitet wird) führte zu der Annahme, dass sich Erreichbarkeit negativ auf die Erholung auswirken sollte. Auch wurde erwartet, dass sich Beschäftigte in Erreichbarkeit schwerer von der Arbeit lösen können, da sie durch reale oder erwartete Erreichbarkeitsanforderungen immer wieder mit ihrer Arbeit konfrontiert werden. Die Ergebnisse der vorliegenden Studie bestätigen diese Annahmen. So sind erreichbar Beschäftigte signifikant häufiger von Erholungsunfähigkeit (im Sinne der alters- und geschlechtsbezogenen Normierung des FAB³¹; Richter, Rudolf & Schmidt, 1996) betroffen als Nichterreichbare. Erholungsunfähigkeit bedeutet dabei, dass es den Betroffenen schwerfällt, sich von der Arbeit gedanklich zu lösen, dass sie noch im Bett über ihre Arbeit nachsinnen und nicht zur Ruhe kommen. Erreichbar Beschäftigte berichten außerdem von einer signifikant schlechteren subjektiven Schlafqualität als nicht erreichbar Beschäftigte. Sie unterscheiden sich aber nicht im Grad der vitalen Erschöpfung von Nichterreichbaren. Dieser ist in beiden Gruppen relativ hoch. In Bezug auf das Auftreten von Erholungsunfähigkeit und schlechter Schlafqualität gab es keine Unterschiede in Abhängigkeit davon, ob Erreichbarkeit privat gewünscht oder angewiesen wurde bzw. ob man glaubte, dass die Erreichbarkeit angewiesen war. Die Auswertung des Anteils an Hypertonikern ergab keine Unterschiede zwischen den Gruppen der erreichbar und der nicht erreichbar Beschäftigten. Da es vorstellbar war, dass Beschäftigte eventuell eher erreichbar für Arbeitsanforderungen sind, wenn sie für die Arbeit engagierter sind oder eine besonders hohe emotionale Bindung an das Unternehmen haben, wurden das Engagement für die Arbeit, die Arbeitszufriedenheit und das affektive Commitment zum Unternehmen untersucht. Gleichzeitig könnte man auch argumentieren, dass Beschäftigte eher aus Angst erreichbar sind, weil sie sich nicht trauen, Arbeit abzulehnen. Im Ergebnis der Prüfungen ergaben sich aber weder im Engagement für die Arbeit noch in Bezug auf die Arbeitszufriedenheit, das Commitment oder die Ängstlichkeit Unterschiede zwischen erreichbar und nicht erreichbar Beschäftigten. Weiterhin interessierte, inwieweit durch Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen andere Lebensbereiche beeinflusst werden. Etwa ein Drittel aller ständig Erreichbaren

gibt an, dass sie sich bei der Erfüllung ihrer familiären Verpflichtungen sowie bei Freizeitaktivitäten während der Woche und am Wochenende durch das Erreichbarsein beeinträchtigt fühlen. Knapp 20 Prozent fühlen sich auch in ihren Schlaf- und Erholungszeiten beeinträchtigt.

Die Beziehung zwischen Erreichbarkeit und gestörter Erholung scheint den Betroffenen nur zum Teil bewusst zu sein. So geben sie einerseits an, dass sie eher gern außerhalb der regulären Arbeit für berufliche Belange erreichbar sind. Andererseits fühlen sie sich aber durch die Erreichbarkeit eher belastet. Eine Erklärung für diese Diskrepanz könnte sein, dass die Erreichbarkeit außerhalb der Arbeit als sinnvoll und notwendig gesehen (bzw. akzeptiert) wird.

5.4 Fragenkomplex D: Bewertung der Belastungen durch ständige Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen durch die Lebenspartnerin bzw. den Lebenspartner einer erreichbar beschäftigten Person

.....

Die eben angeführten Beeinträchtigungen betreffen neben den erreichbar Beschäftigten selbst auch deren Partnerinnen bzw. Partner und Kinder. So geben 68 Prozent der Erreichbaren an, dass durch ihre Erreichbarkeit ihre Partnerin bzw. ihr Partner eingeschränkt wird, und 63 Prozent geben eine Einschränkung für ihre Kinder an. Diese Bewertung spiegelt sich auch in den Einschätzungen der Partnerinnen und Partner der erreichbar Beschäftigten wider. So fühlt sich eine Mehrheit (62 Prozent) der Partnerinnen bzw. Partner von Beschäftigten in Erreichbarkeit durch die Erreichbarkeit eingeschränkt. Eine Einschränkung für die Kinder wird von über der Hälfte der befragten Partnerinnen bzw. Partner gesehen. Die stärksten Einschränkungen werden dabei für die Erfüllung familiärer Verpflichtungen und für Freizeitaktivitäten angegeben. Dies deckt sich mit den Aussagen der betroffenen erreichbar Beschäftigten selbst. Die Partnerinnen bzw. Partner wurden auch nach möglichen positiven Folgen, wie z. B. flexiblere Arbeitszeitgestaltung, gefragt. Hier ergab sich aber kein eindeutiges Bild. Die negativen Auswirkungen überwiegen ganz leicht die positiven Folgen. Insgesamt bewerten die Partnerinnen bzw. Partner von Erreichbaren zwar die Erreichbarkeit tendenziell als notwendig bzw. sinnvoll, empfinden diese aber gleichzeitig auch als belastend. Damit deckt sich auch diese Aussage mit jener der erreichbar Beschäftigten selbst (siehe vorhergehender Abschnitt zur Arbeitsanalyse).

³¹ Fragebogen zur Analyse belastungsrelevanter Anforderungsbewältigung (Richter, Rudolf & Schmidt, 1996)

5.5 Fragenkomplex E: Wunsch nach gesetzlichen oder betrieblichen Regelungen der Erreichbarkeit

.....

Im Rahmen der vorliegenden Studie interessierte schließlich auch, ob sich die erreichbar Beschäftigten selbst oder deren Partnerinnen bzw. Partner eine Regelung der Erreichbarkeit wünschen. Im Ergebnis zeigt sich, dass sowohl die Beschäftigten in Erreichbarkeit (60 Prozent) als auch deren Partnerinnen und Partner (83 Prozent) wünschen, dass die Erreichbarkeit gesetzlich oder vertraglich geregelt wird. Von den Partnerinnen bzw. Partnern sagen sogar 68 Prozent, dass die Erreichbarkeit nach der Arbeit komplett entfallen sollte. Beim Wunsch nach Regelungen spielen die familiäre Situation, das Alter und das Geschlecht keine statistisch bedeutsame Rolle.

5.6 Limitierungen der Studienergebnisse

.....

Die vorliegende Studie ist nicht für die Beschäftigten in Deutschland repräsentativ. Daher ist sie nicht geeignet, Personengruppen zu identifizieren, die besonders häufig erreichbar sind.

Weiterhin können keine kausalen Aussagen zur Wirkung der ständigen Erreichbarkeit auf die Gesundheit der betroffenen Beschäftigten gemacht werden, da es sich hier um eine Querschnittsuntersuchung handelt. Die Ergebnisse der Untersuchung sprechen aber dafür, dass Erreichbarkeit potenziell die Gesundheit, hier vermittelt über gestörte Erholungsprozesse, beeinträchtigen könnte. Eine endgültige Klärung der Frage nach dem Gesundheitsrisiko kann aber nur durch prospektiv angelegte Studien erfolgen. Inwiefern die Erwartung, außerhalb der regulären Arbeitszeit kontaktiert zu werden, oder das Kontaktieren selbst mit dem Beanspruchungserleben der Betroffenen in Zusammenhang stehen, kann durch die Studie nicht geklärt werden.

Generalisierbare Aussagen zu möglichen Geschlechtsunterschieden und zu unterschiedlichen Branchen sind nicht möglich, da zum einen der Frauenanteil in der untersuchten Stichprobe zu gering war und zum anderen Erreichbarkeit nur in wenigen Branchen untersucht wurde. Darüber hinaus ist die Vergleichbarkeit zwischen der Erreichbarkeits- und der Kontrollgruppe eingeschränkt, da in der Kontrollgruppe ein größerer Frauenanteil bestand und die Kontrollgruppe durch Personen

aus Unternehmen ohne Erreichbarkeitsanforderungen aufgefüllt wurde, um annähernd gleich große Gruppen zu erhalten. Mögliche weitere Einflüsse, wie z. B. die Unternehmenskultur, können dadurch nicht kontrolliert werden. Durch die eingesetzten objektiven Arbeitsanalysen konnte jedoch sichergestellt werden, dass alle Kontrollgruppenpersonen ähnliche Tätigkeitsprofile aufweisen, unabhängig davon, ob es in ihrem Unternehmen Erreichbarkeitsanforderungen gibt.

5.7 Fazit

.....

Die hier geschilderten Ergebnisse zu Merkmalen der Erreichbarkeit, zu Unterschieden in der Arbeitsbelastung und Beeinflussung anderer Lebensbereiche lassen den Schluss zu, dass die Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen eine zusätzliche Belastung zur eigentlichen Arbeitsbelastung bedeutet. Dies geschieht durch eine Ausdehnung der Arbeitsbelastung zuungunsten anderer, auch für die Erholung zur Verfügung stehender Zeiten. Darüber hinaus scheint die Erreichbarkeit außerhalb der regulären Arbeitszeit auch darin begründet zu sein, dass die Arbeitsanforderungen in der verfügbaren Arbeitszeit nicht erfüllbar sind. Die Extensivierung der Arbeit ist ein Zeichen von zu intensiven Arbeitsanforderungen (im Sinne von Menge pro Zeiteinheit). Die Ergebnisse der Beanspruchungsanalyse entsprechen den Ergebnissen der Arbeitsanalyse (Erreichbarkeit als zusätzliche Belastung, hohe Arbeitsintensität, Überstundenarbeit, Fragmentierung). So zeigen die erreichbar Beschäftigten Fehlbeanspruchungsfolgen in Bezug auf die Erholungsfähigkeit und den Schlaf. Unter ihnen befindet sich ein signifikant höherer Anteil an erholungsunfähigen Personen als in der Gruppe der Nichterreichbaren. Außerdem besteht eine schlechtere subjektive Schlafqualität.

Dabei treten negative Beanspruchungsfolgen unabhängig von der Motivation zur ständigen Erreichbarkeit (freiwillige Erreichbarkeit; geglaubte Erwartung, erreichbar sein zu müssen; angewiesene Erreichbarkeit) und unabhängig von der außerberuflichen Mehrbelastung durch im Haushalt lebende Kinder auf. Eine mögliche Erklärung für diese Ergebnisse ist in der Einschränkung der Erholungsprozesse zu sehen. Ständige Erreichbarkeit kann dazu führen, dass Erholungsprozesse durch Kontaktierungen unterbrochen und/oder verkürzt werden (bei Eintreffen eines Rufes). Eine weitere Folge kann sein, dass es durch die Erwartung, gerufen zu werden, nur zu einer ungenügenden mentalen Distanzierung von der Arbeit kommt.

Die Ergebnisse der vorliegenden Studie zur Beeinträchtigung der Erholung und des Schlafes durch Erreichbarkeitsanforderungen stehen im Einklang mit den Ergebnissen der Untersuchung von Dettmers und Bamberg (2014), die für Rufbereitschaft (eine regulierte Form der Verfügbarkeit für Arbeitsanforderungen) Gesundheitsrisiken für die Betroffenen nachgewiesen haben.

Vor dem Hintergrund der Ergebnisse der vorliegenden Studie ist es nicht verwunderlich, dass sich sowohl die von Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen Betroffenen als auch deren Partnerinnen bzw. Partner eine gesetzliche oder betriebliche Regelung für Erreichbarkeitsanforderungen wünschen.

Die Stärke der vorliegenden Untersuchung liegt insbesondere in der Verwendung sowohl objektiver als auch subjektiver Messmethoden zur Erfassung von Belastung und Beanspruchung (vgl. Abschnitt 3.2 Methoden der Datenerfassung, S. 21). Dieses Vorgehen erlaubt zum einen ein besseres Verständnis und eine von den Arbeitsplatzinhaberinnen und -inhabern unabhängige Bewertung der Arbeitsbelastungen. Zum anderen lässt es eine umfangreichere Einschätzung der Beanspruchung zu. Die Erhebung der Daten zur Belastung und Beanspruchung fand zudem zu verschiedenen Zeitpunk-

ten statt. Dadurch konnte der sogenannte Common Method Bias vermieden werden. Dieser beschreibt die Tatsache, dass bei gleichzeitiger Erhebung von unabhängiger Variable (Belastung) und abhängiger Variable (Beanspruchung) deren Bewertung durch dieselben Drittvariablen (z. B. durch negative Affektivität, aktuelles Unwohlsein durch eine beginnende Grippe, Erwartungen etc.) beeinflusst werden kann (Rau, 2010).

Weiterhin wurden auch die Partnerinnen und Partner der ständig Erreichbaren bei der Bewertung der Belastungen durch ständige Erreichbarkeit einbezogen. Durch diese Befragung von Personen, die ebenfalls, wenn auch indirekt, von Erreichbarkeit betroffen sind, konnte ein umfassenderes Bild der potenziellen Belastung durch ständige Erreichbarkeit aufgezeigt werden. Darüber hinaus stellt die vorliegende Untersuchung eine der ersten dar, die sich dem Thema der Fragmentierung von verschiedenen Lebensbereichen (Arbeit – Nichtarbeit) in Hinblick auf potenzielle Folgen auf die Erholung und Gesundheit widmet.

Erreichbarkeit ist ein erster Ausdruck der veränderten Arbeitswelt (Arbeit 4.0), in der sich Zeiten von Arbeit und von Freizeit, Obligationszeit etc. ständig abwechseln und durchdringen können.

6 Präventionsmaßnahmen und Gestaltungsmöglichkeiten

Jens Hupfeld und Hiltraut Paridon

6.1 Die Erreichbarkeit aktiv gestalten

Unter welchen Rahmenbedingungen können die Beschäftigten die an sie gestellten Anforderungen gut bewältigen und langfristig gesund und arbeitsfähig bleiben? Eine Antwort auf diese Frage kann – unter Berücksichtigung aktueller wissenschaftlicher Erkenntnisse – nur in den Organisationen und Betrieben selbst und gemeinsam mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gefunden werden.

Dies gilt insbesondere für das Thema Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen außerhalb der regulären Arbeitszeiten (vgl. Kapitel 1, S. 8), das von den Beschäftigten unterschiedlich eingeschätzt wird und mit vielen Emotionen behaftet ist. Für die einen stehen Gestaltungsspielräume und Chancen für die Vereinbarkeit von Arbeit und Privatleben im Vordergrund.

Für die anderen ist das Thema mit zusätzlichen Belastungen und Störungen verbunden und wird negativ erlebt. Die längerfristigen Auswirkungen ständiger Erreichbarkeit auf die Sicherheit und Gesundheit werden jedoch möglicherweise nicht in der aktuellen Situation, sondern erst zu einem späteren Zeitpunkt wahrgenommen.

Organisationen sollten ihre Beschäftigten dabei unterstützen, sich ungestört und ausreichend zu erholen. Es gilt dabei, pragmatische, in den jeweiligen Teams ausgehandelte Lösungen zu erarbeiten, die mit den betrieblichen Anforderungen und den Bedürfnissen der Beschäftigten im Einklang stehen. Dafür müssen nicht unbedingt neue Strukturen geschaffen, sondern es kann eine „Huckepackstrategie“ verfolgt werden. Das bedeutet, an die bestehenden Bedingungen und Prozesse anzuknüpfen und das Thema Erreichbarkeit in vorhandene Maßnahmen zur betrieblichen Gesundheitsförderung

und zur Prävention arbeitsbedingter Gesundheitsgefahren zu integrieren.

Die Beschäftigten sollten aus eigenem Interesse den persönlichen Umgang mit den digitalen Medien reflektieren und bewusst gestalten. Dabei ist nicht nur die berufliche, sondern auch die private Mediennutzung ein relevanter Faktor, der zu Unterbrechungen und Störungen während der Arbeit führen und sich negativ auswirken kann.

6.2 Integration in das Betriebliche Gesundheitsmanagement

Das Betriebliche Gesundheitsmanagement (BGM) ist der Schlüssel für die Gesundheit der Belegschaft und basiert auf dem systematischen Aufbau von gesundheitsförderlichen Strukturen und Prozessen. Ergänzt werden diese Strukturen durch konkrete Maßnahmen für verschiedene Zielgruppen, die die Diversität der Beschäftigten berücksichtigen und dabei auch geschlechtsbezogene Aspekte einbeziehen (Grimm & Brodersen, 2016). Durch ein systematisches BGM, zu dem auch ein etabliertes Betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM) gehört, können die Voraussetzungen dafür geschaffen

werden, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre Arbeit gut bewältigen und dabei auch langfristig gesund bleiben. Sollte es in der Organisation noch kein Betriebliches Gesundheitsmanagement geben, könnte die Auseinandersetzung mit dem Thema der ständigen Erreichbarkeit ein zusätzliches Argument für die Einführung eines BGM sein.

Betriebliches Gesundheitsmanagement lässt sich, wie andere Managementprozesse auch, am besten als kontinuierlicher Kreislauf mit den Phasen Analyse, Planung, Umsetzung und Evaluation realisieren. Die Maßnahmen müssen regelmäßig überprüft und an sich verändernde Rahmenbedingungen angepasst werden, sodass ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess etabliert wird.

Wenn bereits ein Arbeitskreis Gesundheit oder ein anderes internes Steuerungsgremium besteht, in dem die wichtigen Schlüsselpersonen vertreten sind, kann das Thema dort bearbeitet werden. Auch der Arbeitsschutzausschuss (ASA) kann das Thema aufgreifen und koordinieren. In jedem Fall sollte es eine klare Zuständigkeit geben, das heißt eine Person, die für das Thema verantwortlich ist.

Führungskräfte und Unternehmenskultur

Die oberste Unternehmensleitung muss für das Thema gewonnen werden; ihre Haltung zur Erreichbarkeit spielt eine entscheidende Rolle. Sie muss bereit sein, das Thema Erreichbarkeit auf die Agenda zu setzen, und überzeugt werden, die Rahmenbedingungen in der Organisation zu verändern. Das wichtigste Argument für eine gute Gestaltung der Erreichbarkeit ist der langfristige Erhalt der Gesundheit und der Leistungsfähigkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Führungskräfte haben innerhalb des gesamten Prozesses eine entscheidende Rolle – wenn sie von Beginn an beteiligt sind, werden sie die gemeinsam entwickelten Maßnahmen später aus Überzeugung mittragen. Sie haben großen Einfluss auf die Gestaltung der Rahmenbedingungen der Arbeit, stehen im direkten Austausch mit ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und haben nicht zuletzt durch ihr Verhalten auch als Vorbild Einfluss auf

die Entwicklung der Gesundheit der Beschäftigten. Studien belegen die Wirkung des Führungsverhaltens auf die Gesundheit und die Arbeitsfähigkeit. Anerkennung und Wertschätzung, verbunden mit einer guten Kommunikation, können sich gesundheitsförderlich auswirken (Kramer, Oster & Blum, 2015). Führungskräfte haben selbst hohe Arbeitsanforderungen zu bewältigen, arbeiten tendenziell länger als der Durchschnitt der Beschäftigten und entsprechen eher der organisationskulturellen Erwartungshaltung, dass die Arbeit dem Privatleben vorgezogen wird (Sonntag et al., 2012). Führungskräfte sollten dabei unterstützt werden, die eigene Life-Balance gut zu gestalten, um dann auch eine aktive Rolle als Vorbild und Unterstützung übernehmen zu können. Regelmäßige Mitarbeitergespräche sind beispielsweise ein dafür geeignetes Führungsinstrument. Das mitunter sensible Thema der ständigen Erreichbarkeit und die Trennung von Arbeit und Privatleben können in diesem geschützten Raum angesprochen und verbindliche Absprachen getroffen werden.

Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen

Die Gefährdungsbeurteilung ist im Arbeitsschutzgesetz verpflichtend für Arbeitgeber vorgeschrieben. Gemäß § 5 des Gesetzes ist durch eine „Beurteilung der für die Beschäftigten mit ihrer Arbeit verbundenen Gefährdung zu ermitteln, welche Maßnahmen des Arbeitsschutzes erforderlich sind.“ Hierbei kann es sich um physikalische, chemische, biologische oder auch andere Einwirkungen handeln. Seit 2013 werden im Gesetz explizit auch die psychischen Belastungen bei der Arbeit genannt. Diese werden in der Regel mithilfe von Befragungen, Beobach-

tungsverfahren oder in Workshops erfasst. Im Rahmen des Arbeitsprogramms Psyche der Gemeinsamen Deutschen Arbeitsschutzstrategie (GDA) gibt es inzwischen Empfehlungen, wie die Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen angemessen durchgeführt werden kann. Zu den psychischen Belastungsfaktoren der Arbeit, die ggf. berücksichtigt werden sollen, gehören auch neue Arbeitsformen wie räumlich mobile und zeitlich flexible Arbeit (GDA-Arbeitsprogramm Psyche, 2016). Wenn die Erreichbarkeit vom Arbeitgeber angewiesen oder erwartet wird, sollte dieses Thema mit in die Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen aufgenommen werden.

Erfolgsfaktor Partizipation

Bei einem partizipativen Ansatz werden alle relevanten Akteure in die Diskussion und Gestaltung einbezogen. So haben die Beschäftigten die Möglichkeit, ihre Arbeitsbedingungen mitzugestalten und passende Maßnahmen zu entwickeln. Partizipation erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass tatsächlich die relevanten Probleme betrachtet

werden. Darüber hinaus hilft Partizipation dabei, dass Veränderungen akzeptiert und tatsächlich umgesetzt werden. Aber Achtung: Es ist schlimmer, Erwartungen zu enttäuschen, als gar keine Interventionen durchzuführen – das zeigt die Forschung (Aust et al., 2010). Dies sollte die betrieblichen Akteure nicht von einer aktiven Gestaltung der Erreichbarkeit abhalten, aber im Prozess der Umsetzung berücksichtigt werden.

Analyse: Handlungsbedarf feststellen und Ursachen klären

Um passende und effektive Maßnahmen ableiten zu können, sollte zunächst die Situation im eigenen Unternehmen analysiert werden. Es ist unter anderem zu überprüfen:

- Welche Personen bzw. Personengruppen sind betroffen?
- In welchem zeitlichen Umfang bestehen Erreichbarkeitserfordernisse?
- Kommen die Erreichbarkeitserfordernisse regelmäßig vor und sind damit prinzipiell planbar?
- Was sind Arbeitsinhalte in der Erreichbarkeit und unterscheiden diese sich von der Arbeit in der regulären Arbeitszeit?
- Gibt es Gründe seitens der Beschäftigten für die Erreichbarkeit? Wenn ja, welche sind dies?
- Kann die Arbeitszeit aus der Erreichbarkeit auf die reguläre Arbeitszeit angerechnet werden?
- Gibt es bereits Regelungen oder Absprachen für die Erreichbarkeit?

Je nach Größe des Unternehmens kann man unterschiedliche Wege beschreiten, um an die oben aufgelisteten Informationen zu kommen. Es können beispielsweise schriftliche Befragungen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, mündliche Gruppenbefragungen, Arbeitssituationsanalysen oder Gesundheitszirkel durchgeführt werden. Neben den oben genannten Aspekten können ggf. auch bereits Vorschläge für Maßnahmen erfragt werden. Die Frage, ob die Beschäftigten sich durch die Erreichbarkeit belastet fühlen, sollte nicht gestellt werden. Zum einen kann es sein, dass die Beschäftigten dies aus Angst nicht zugeben, und zum anderen ist es möglich, dass sie die Fehlbelastung gar nicht bemerken, da sich negative Effekte erst langfristig zeigen.

Wenn bekannt ist, in welchem Umfang und in welchen Situationen die Beschäftigten erreichbar sind, können im nächsten Schritt die Situation bewertet und Maßnahmen abgeleitet werden.

Planung: Situation bewerten und Maßnahmen entwickeln

Wenn der Ist-Stand bekannt ist, ist zu überlegen, ob bzw. in welchem Umfang Maßnahmen erforderlich oder wünschenswert sind. Diese Entscheidung hängt von den jeweiligen Gegebenheiten im Betrieb ab. Hierfür gibt es keine Richtlinien oder Grenzwerte. Es lässt sich beispielsweise nicht festlegen: „Wenn xx Prozent der Beschäftigten betroffen sind, sind Maßnahmen erforderlich.“ Auch wenn nur wenige Beschäftigte betroffen sein sollten, ist prinzipiell die Gesundheit aller wichtig und es können Gestaltungsmaßnahmen sinnvoll sein. Wichtig ist, dass die Entscheidung nicht von einer einzelnen Person getroffen wird, sondern im Team bzw. in der Arbeitsgruppe. Dabei sollten unterschiedliche Personengruppen vertreten sein (z. B. Geschäftsführung, Beschäftigte, Betriebsärztin bzw. Betriebsarzt, ggf. Betriebliches Gesundheitsmanagement).

Im nächsten Schritt können Maßnahmen abgeleitet werden. Hier lassen sich sogenannte verhältnispräventive und verhaltenspräventive Maßnahmen unterscheiden (vgl. Exkurs in Kapitel 1.1, S. 10). Bei der Verhältnisprävention geht es um die Frage, wie die Arbeitsbedingungen (Verhältnisse) gestaltet werden können, sodass die Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten langfristig gewährleistet werden können. Bei der Verhaltensprävention steht die einzelne Person im Mittelpunkt und die Frage, wie sie sich durch ihr eigenes Verhalten gesund erhalten kann. Eine Kombination von verhältnis- und verhaltensbezogenen Maßnahmen ist der erfolgversprech-

endste Weg für die Etablierung eines guten Umgangs mit der Erreichbarkeit. So können Betriebe beispielsweise Mobiltelefone mit Dual-SIM-Karten zur Verfügung stellen, um private und geschäftliche Gespräche auf getrennten Karten führen zu können. Gleichzeitig kann der Betrieb mit den Beschäftigten vereinbaren, dass der dienstliche Anschluss in der Freizeit ausgeschaltet bleibt. Hierbei würde es sich um Verhältnisprävention auf technischer und organisatorischer Ebene handeln. In einem solchen Fall müssen die Beschäftigten ggf. zunächst lernen, sich auch tatsächlich an die Vereinbarung zu halten. Dies wäre dann die dazugehörige Verhaltensprävention. Bei der Maßnahmenableitung ist es wichtig, benötigte Ressourcen, Verantwortlichkeiten und Termine zu klären und vor allem die Beschäftigten einzubeziehen (vgl. Infokasten zum Erfolgsfaktor Partizipation, S. 53).

Zur Bewertung der Situation ist es wichtig, das Thema Erreichbarkeit nicht isoliert, sondern im Kontext der sonstigen Arbeitsbedingungen zu betrachten und einzuordnen. Dazu gehören unter anderen die eigentliche Arbeitstätigkeit, die bestehenden Arbeitszeitregelungen, Arbeitsvolumen und -intensität, die Leistungs politik (vgl. Infokasten zu interessierter Selbstgefährdung und Leistungs politik) und die Arbeitsmittel. Die quantitative Arbeitsbelastung sollte in der vorgesehenen Arbeitszeit zu bewältigen, das Arbeitspensum zu schaffen sein. Ungeregelte Arbeitszeiten bergen in Verbindung mit zu hohen Leistungsvorgaben die Gefahr einer erheblichen Ausweitung der täglichen bzw. wöchentlichen Arbeitszeit, oft auch unter Einbeziehung des Wochenendes. Die vierte Welle

Interessierte Selbstgefährdung und Leistungs politik

Mit dem Begriff der interessierten Selbstgefährdung wird ein Verhalten bezeichnet, bei dem man sich selbst „dabei zusieht“, wie das persönliche Arbeitshandeln die eigene Gesundheit gefährdet – aus Interesse am beruflichen Erfolg. Konkrete Beispiele für solche Verhaltensweisen sind „Präsentismus“, also krank zur Arbeit zu gehen, oder der Verzicht auf Erholungspausen. Angebote zur Verhaltensprävention, etwa zum Zeit- und Stressmanagement, können die Probleme der Beschäftigten nicht lösen. Auch Appelle an mehr Selbstdisziplin oder ein gesundheitsförderlicher Führungsstil reichen nicht aus, weil die Betroffenen Interesse an ihrem selbstgefährdenden Verhalten haben und sich davon nicht abbringen lassen wollen. Mögliche Ursachen können in der Dynamik gesehen werden, die durch leis-

tungsabhängige Entlohnungssysteme ausgelöst wird, wie sie insbesondere in Vertrieb und Außendienst eingesetzt werden. Wenn es Zielvereinbarungen gibt, müssen diese realistisch sein, um die Gefahr der interessierten Selbstgefährdung zu vermeiden. Bei ergebnisorientierter Arbeit ohne feste Arbeitszeiten wird eher mehr als weniger gearbeitet, Arbeits- und Erholungspausen werden vernachlässigt (Krause, Dorsemagen & Peters, 2010). Aufgrund der beschriebenen Charakteristika mobiler und flexibler Arbeit kann von einer größeren Verbreitung von interessierter Selbstgefährdung in diesem Bereich ausgegangen werden (Hupfeld, Brodersen & Herdegen, 2013). Die Ausweitung der eigenen Arbeitszeiten und die freiwillige Erreichbarkeit außerhalb der regulären Arbeitszeiten werden als eine Facette der interessierten Selbstgefährdung angesehen (Krause et al., 2014).

des iga-Barometers hat gezeigt, dass Beschäftigte, die ohnehin viele Überstunden leisten, zusätzlich auch noch außerhalb der regulären Arbeitszeiten für Arbeitsanforderungen erreichbar sind (Hessenmöller et al., 2014). Auch die Arbeitsmittel sollten daraufhin betrachtet werden, ob sie für den mobilen Einsatz geeignet sind. Einerseits kann bei Problemen mit der mobilen Technik und bei fehlender Hilfe und Unterstützung Technikstress entstehen. Andererseits sollten die mobilen Arbeitsmittel die Trennung von Beruf und Privatleben unterstützen (Hupfeld, Brodersen & Herdegen, 2013).

Umsetzung: verhältnis- und verhaltenspräventive Maßnahmen durchführen

Aus den jeweiligen Ergebnissen der Analyse lassen sich unterschiedliche verhältnis- oder verhaltenspräventive Maßnahmen ableiten. Welche Maßnahmen sinnvoll sind und umgesetzt werden können, hängt von dem festgestellten Handlungsbedarf, den Ursachen der Erreichbarkeit, den betrieblichen Rahmenbedingungen und den Bedürfnissen der Beschäftigten ab.

Verhältnispräventive Ansätze

Organisationen sollten ihre Beschäftigten dabei unterstützen, sich ungestört und ausreichend zu erholen. Auf Organisationsebene ist ein erster wichtiger Schritt dazu, die ständige Erreichbarkeit zum Thema zu machen und die Kommunikation darüber anzustoßen. Nach der Analyse und Überprüfung, ob, bei welchen Arbeitstätigkeiten und in welchem Umfang die Erreichbarkeit für eine erfolgreiche Arbeit notwendig ist, kann die Zahl der Beschäftigten, die erreichbar sein muss, ggf. eingegrenzt werden.

Betriebs- und Dienstvereinbarungen

Betriebsvereinbarungen werden zwischen Betriebsrat und Geschäftsleitung geschlossen, entsprechende Dienstvereinbarungen im öffentlichen Dienst zwischen Personalrat und Dienststelle. Diese Vereinbarungen enthalten Rechte und Regeln für die Beschäftigten, die für alle verbindlich sind. Sie können zur Problemlösung für Situationen genutzt werden, für die es keine entsprechenden gesetzlichen Vorschriften gibt.

Regeln zur Erreichbarkeit

Mit den Beschäftigten, die außerhalb der regulären Arbeitszeiten erreichbar sein müssen, sollten konkrete Absprachen ge-

troffen und klare Regeln zur Erreichbarkeit vereinbart werden. Die Regeln können Zeiträume der Erreichbarkeit und auch festgelegte Zeiten der Nichterreichbarkeit umfassen. Darüber hinaus können auch die Inhalte der Erreichbarkeit, z. B. die Ansprechbarkeit bei Störfällen, und Reaktionszeiten festgelegt werden. Nicht dringliche berufliche Kommunikation sollte außerhalb der regulären Arbeitszeiten vermieden werden. Ein weiterer wichtiger Punkt sind Abwesenheits- und Vertretungsregelungen, beispielsweise während Krankheits- oder Urlaubszeiten oder in der Elternzeit. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die nicht erreichbar sein müssen, sollte dies auch deutlich kommuniziert werden.

Technische Lösungen und mobile Arbeitsmittel

Die Zeiten der Erreichbarkeit können dadurch begrenzt werden, dass zu bestimmten Zeiten (z. B. zwischen 20.00 Uhr und 7.00 Uhr, an Wochenenden, während des Urlaubs) keine E-Mails vom Server an die Dienstgeräte weitergeleitet werden. Dual-SIM-Mobiltelefone, die zwei SIM-Karten fassen, können als Diensthandys die Trennung von beruflicher und privater Kommunikation unterstützen. Eine weitere Möglichkeit ist es, den Zugriff auf Geräte einzuschränken, z. B. durch den Verbleib der Diensthandys im Betrieb während des Urlaubs.

Multitasking und Arbeitsunterbrechungen

Die Erreichbarkeit während der Arbeitszeiten kann zu Unterbrechungen und Störungen führen. Die Hälfte der Beschäftigten wird sehr häufig bei der Arbeit unterbrochen (Schreiter, 2014). Zusätzlich zu arbeitsbedingten Unterbrechungen können noch Unterbrechungen durch die private Nutzung der digitalen Medien hinzukommen. Multitasking und gehäufte Unterbrechungen sind Stressoren, die sich negativ auswirken und z. B. zu emotionaler Erschöpfung und psychosomatischen Beschwerden führen können (Baethge & Rigotti, 2013). Unnötige Unterbrechungen sollten also vermieden werden, um störungsfreie Arbeitsphasen zu schaffen.

Der Anschaffung mobiler Arbeitsmittel sollte eine gründliche Planung unter Beteiligung der Anwender (Beschäftigte und Vorgesetzte) vorausgehen. Die Art der Ausstattung mit mobilen Geräten sollte sich an den zu bearbeitenden Aufgaben und den Empfehlungen für die Gestaltung von Bildschirmarbeitsplätzen orientieren (Calle Lambach & Prümper, 2014). Neben der Ergonomie und der Praxistauglichkeit der Hard-

und Software sollte auch berücksichtigt werden, ob und wie die mobile Technik die Trennung von beruflichen und privaten Angelegenheiten unterstützt. Arbeitsplattformen oder andere digitale Tools sollten die Einstellung individueller Arbeitszeiten und Nichterreichbarkeitszeiten ermöglichen, sodass Nachrichten z. B. nur während der individuell festgelegten Zeiten gesendet werden.

Arbeitszeit und -umfang

Die Anerkennung der zeit- und ortsunabhängigen mobilen Arbeit als Arbeitszeit und die Kompensation durch Zeitausgleich sind weitere Möglichkeiten. Die Arbeit muss in der vorgesehenen Zeit zu bewältigen sein. Eine Überprüfung des Personalschlüssels und der Arbeitsintensität ist eine Grundlage für den Schutz vor Überlastung oder Selbstausbeutung.

Unternehmenskultur

Die wichtigste Voraussetzung für einen guten Umgang mit der Erreichbarkeit ist eine wertschätzende, auf Vertrauen basierende Unternehmenskultur, die keine Kultur der ständigen Verfügbarkeit sein darf, sondern die Gesundheit der Beschäftigten fördert und notwendige ungestörte Erholungsphasen ermöglicht. Die Beschäftigten sollten nicht den Eindruck haben, dass sie aufgrund der Unternehmenskultur ständig erreichbar sein müssen. Neben einer klaren Ansage durch die Geschäfts- bzw. Betriebsleitung, dass keine ständige Erreichbarkeit von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erwartet wird (ggf. mit Ausnahme explizit festgelegter Personen, Zeiten und Erreichbarkeitserfordernisse), ist die allgemeine Kommunikations- und E-Mail-Kultur in der Organisation bedeutsam. Zur Unternehmenskultur gehört es auch, Vereinbarungen zu treffen bzw. Regeln festzulegen, wie das Unternehmen mit dem Thema Erreichbarkeit umgeht. Wichtig ist, dass diese Regeln für alle transparent sind und von allen Hierarchieebenen gelebt werden.

Führungskräfte als Vorbilder

Führungskräften kommt in Bezug auf die Unternehmenskultur eine Schlüsselrolle zu. Für sie selbst ist die Grenzziehung oftmals besonders schwierig. Zugleich sollen sie in ihrem eigenen Umgang mit ihrer Gesundheit und Mediennutzung ein Vorbild sein. Immer mehr, aber längst nicht allen Führungskräften ist bewusst, was sie mitunter bei ihren Mitarbeitenden auslösen, wenn sie spät abends, am Wochenende oder im Urlaub E-Mails versenden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter glauben dann möglicherweise, dass die Führungskraft eine schnelle Antwort erwartet. Sie fühlen sich eventuell unter Druck gesetzt, zeitnah zu reagieren, und haben den Eindruck, auch künftig erreichbar sein zu müssen.

Verhaltenspräventive Ansätze

Zunächst sollten alle Beschäftigten ihre eigene Arbeitsweise und ihre gewünschten Grenzen zwischen Arbeit und Freizeit reflektieren. Eine bewusste Abgrenzung zwischen Arbeit und Freizeitgestaltung liegt in der eigenen Verantwortung der Beschäftigten. Sie sollten auch selbst darauf achten, eine Überarbeitung zu vermeiden. Beschäftigte sollten eine ständige Erreichbarkeit nicht von sich aus anbieten und ihren Umgang mit den digitalen Medien in eigener Verantwortung vernünftig gestalten. Wenn individuelle Lösungen nicht ausreichen und das Unternehmen sich noch nicht mit dem Thema Erreichbarkeit strukturiert auseinandersetzt, sollten die Beschäftigten entsprechende Vorschläge einbringen und kollektive Lösungen auf Organisationsebene einfordern.

Fortbildungsangebote

Ein guter Umgang mit der Erreichbarkeit muss unter Umständen erst erlernt werden, wozu auch Fortbildungsangebote genutzt werden können. Inhalte von Fortbildungen können die Vermittlung der Auswirkungen von Störungen der Erholungszeiten sein, ein guter Umgang mit Medien, Kommunikationsfähigkeiten sowie Kompetenzen zur Grenzziehung und Erholungsfähigkeit. Auch in regelmäßigen Führungsseminaren kann der Umgang mit der Erreichbarkeit thematisiert werden.

Individuelle Angebote und Kommunikation

Der Erfolg der beschriebenen Gestaltungsansätze hängt nicht nur von einer umfassenden Analyse und von der Beteiligung der Beschäftigten und Führungskräfte ab, sondern auch von weiteren Faktoren. So kommt es bei der Umsetzung von Fortbildungsangeboten beispielsweise darauf an, den Zugang so einfach wie möglich zu gestalten. Die besonderen zeitlichen Einschränkungen und Bedürfnisse der verschiedenen Beschäftigtengruppen müssen dabei berücksichtigt werden. Bei zeitlich flexibler und räumlich mobiler Arbeit können auch E-Learning-Angebote eine Lösung sein. Entscheidend für die Inanspruchnahme der Maßnahmen ist die Kommunikation. Es sollte deutlich werden, dass dem Betrieb die Erholung und Gesundheit der Beschäftigten ein wichtiges Anliegen sind. Ein Erfolg versprechender Weg ist die Gewinnung von Multiplikatoren aus verschiedenen Zielgruppen (z. B. Führungskräfte, unterschiedliche Altersgruppen). Alle Maßnahmen sollten regelmäßig überprüft und an wechselnde betriebliche und private Anforderungen angepasst werden.

Praxisbeispiele

Telekom: Bereits seit 2010 gibt es eine Regelung, die Führungskräften empfiehlt, nach Feierabend keine E-Mails an ihre Mitarbeitenden zu versenden. Die Angestellten sind nicht verpflichtet, nach Feierabend auf E-Mails zu antworten. Dies ist in der sogenannten „Mobile-Devices-Policy“ so festgeschrieben (Hoffmann, 2014).

Volkswagen AG: Seit Ende 2011 ist in einer Betriebsvereinbarung geregelt, dass ab einer halben Stunde nach Dienstende (18.15 Uhr) keine E-Mails mehr vom Server an die Dienstgeräte weitergeleitet werden (bis 7.00 Uhr). Die Regelung betrifft Tarifbeschäftigte mit Diensthandy, Führungskräfte sind ausgenommen (Kaufmann, 2014).

Evonik: 2013 wurden Regeln in Kraft gesetzt, die für alle rund 21.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Deutschland gelten. Das Thema Erreichbarkeit wurde zu einer Führungsaufgabe gemacht. Es ist ein Erreichbarkeitsrahmen vorgesehen, der in den Teams zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitenden individuell vereinbart wird. Ein „E-Mail-Tacho“ zeigt, dass das E-Mail-Aufkommen nachts und am Wochenende seit der Einführung deutlich zurückgegangen ist (Giersberg, 2014).

BMW: Seit Anfang 2014 ist in einer Betriebsvereinbarung geregelt, dass alle Mitarbeitenden „Mobilarbeit“ unbürokratisch in ihren Arbeitszeitkonten erfassen und ausgleichen können. Außerdem sollen die Mitarbeitenden mit ihren Vorgesetzten Zeiten definieren, in denen sie grundsätzlich nicht erreichbar sind (Hennl, 2015).

Continental AG: Bei Continental zieht man es vor, zum Umgang mit elektronischen Endgeräten keine strikten Regeln vorzugeben. „Die Erreichbarkeit und die damit einhergehende Flexibilität haben im Berufsleben für die Beschäftigten durchaus Vorteile – wie z. B. die Möglichkeit, Dinge auch unterwegs oder im Home-Office zu erledigen. Wenn wir uns z. B. von der Präsenzkultur verabschieden wollen, dann benötigen wir diese mobilen Helfer, die die dazu notwendige Flexibilität und so die Balance zwischen Berufs- und Privatleben ermöglichen. Umgekehrt kann die digitale Vernetzung jedoch dazu führen, dass die Grenzen von Berufs- und Privatleben unscharf werden. Wer sich also mit solchen digitalen Helfern umgibt, muss sich deshalb Gedanken darüber machen, wo die Grenzen gezogen werden“, sagt ein Sprecher von Continental. Die Continental hat einen Leitfaden etabliert, der die Handlungsfreiheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht einschränkt, ihnen aber Möglichkeiten aufzeigt, „abzuschalten“. Die Führungskräfte sind aufgefordert, mit ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern transparente Vereinbarungen über die jeweilige Erreichbarkeit zu treffen, um Freiräume zu ermöglichen und einzuhalten. In einer Broschüre „Gesund arbeiten im Internet“ finden die Beschäftigten zudem zahlreiche Tipps und Informationen zum gesunden Umgang z. B. mit E-Mails und zum Arbeiten im Netz. Außerdem werden die Führungskräfte in Schulungen zum „gesunden Führen“ dafür sensibilisiert, wie sie sich und ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein Arbeitsumfeld gestalten, in dem sie gesund und in Balance sind und bleiben (persönliche Kommunikation, 2016).

Evaluation: Erfolg überprüfen und Qualität sichern

Bisher ist nicht erforscht, welche Maßnahmen tatsächlich wirksam im Umgang mit ständiger Erreichbarkeit sind. Vermutlich sind Maßnahmenbündel, die verhältnis- und verhaltenspräventive Ansätze verknüpfen und mit allen Beteiligten gut abgestimmt sind, am erfolgversprechendsten (Pieper et al., 2015). Entscheidende Faktoren sind die jeweiligen Gegebenheiten im Betrieb und eine hohe Akzeptanz der Veränderungen auf allen Ebenen. Um den Erfolg zu sichern oder ggf. steuernd eingreifen zu können, ist es wichtig, die Umsetzung und Effekte der Maßnahmen zu evaluieren und gemeinsam

zu bewerten. Um wissenschaftlich abgesicherte Erkenntnisse zu erhalten, ist ein größer angelegtes Untersuchungsdesign notwendig. Dies ist für die Betriebe in der Regel jedoch nicht möglich, auch wenn solche Untersuchungen in Form von Forschungsprojekten wichtig und notwendig sind. Dennoch sollten die Unternehmen in einem kleineren Rahmen ihr Vorgehen und ihre Ergebnisse überprüfen. Hierzu gehört beispielsweise, dass sich die zuständige Arbeitsgruppe, die sich mit den Maßnahmen beschäftigt, regelmäßig die Frage stellt, was gut läuft und was noch verbessert werden kann. Um hierfür Informationen zu erhalten, kann es hilfreich sein, einige Kolleginnen und Kollegen zu fragen, welche Informationen bei ihnen ankommen und wie sie die Aktivitäten er-

leben. Solche eher informellen Informationen können wichtige Hinweise darauf geben, wie effektiv die Maßnahmen sind. Hinsichtlich der Auswirkungen der Maßnahmen ist es möglich, die Beschäftigten um eine Rückmeldung zu bitten, welche Maßnahmen sie als hilfreich empfunden haben und welche eher nicht. Dies kann in offener Form geschehen, indem allgemein um Rückmeldungen gebeten wird, oder mithilfe eines kurzen Fragebogens. Auf diesem listet man die angebotenen bzw. durchgeführten Maßnahmen auf und lässt die Beschäftigten auf einer Skala einschätzen, wie hilfreich die Maßnahmen waren bzw. ob sie sie überhaupt kennen. Wie auch bei der Gefährdungsbeurteilung sollten sowohl die Maßnahmen als auch deren Überprüfung nicht als einmaliges Ereignis betrachtet werden, sondern im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses fortwährend aktualisiert werden.

6.3 Ausblick

Über das Thema der ständigen Erreichbarkeit ist bereits viel geschrieben und in den Medien berichtet worden. Es gibt eine Reihe von Erhebungen, die sich mit der Frage beschäftigen haben, wie viele Personen in welchen Situationen erreichbar sind, z. B. abends, am Wochenende oder im Urlaub. Bei diesen Erhebungen zeigt sich in der Regel, dass viele Beschäftigte auch außerhalb ihrer Arbeitszeit für dienstliche Belange erreichbar sind. Hierbei wird jedoch häufig nicht differenziert, ob die Erreichbarkeit tatsächlich in Anspruch genommen wird. Deutlich weniger erforscht als das Ausmaß der Erreichbarkeit sind die Gründe hierfür. Es ist nicht klar, warum die Beschäftigten erreichbar sind. Die Erreichbarkeit kann von den Unternehmen erwartet werden oder angeordnet sein. In anderen Fällen glauben die Beschäftigten lediglich, dass die Erreichbarkeit von ihnen erwartet wird, oder sie sind freiwillig erreichbar. Es kann auch sein, dass die Arbeitsdichte so hoch ist, dass die Arbeit in der normalen Arbeitszeit nicht mehr zu bewältigen ist. Andere Gründe können ebenso eine Rolle spielen. Hier besteht noch Forschungsbedarf. Wenn die Ursachen für die Erreichbarkeit bekannt wären, ließen sich gezielter Maßnahmen ableiten. Auch über die Auswirkungen der Erreichbarkeit weiß man bisher wenig. Bisher existieren kaum gesicherte Erkenntnisse in Form von objektiven, belastbaren wissenschaftlichen Studien zu diesem Thema. Die vorliegende Untersuchung liefert einen ersten Baustein, um diese Lücke zu schließen. Weitere Studien, die auch die langfristige Wirkung ständiger Erreichbarkeit betrachten, sind wünschenswert.

Welche Maßnahmen im Umgang mit ständiger Erreichbarkeit tatsächlich hilfreich sind, ist bisher ebenfalls nicht erforscht. Es gibt dazu eine Reihe von Empfehlungen, wie ungestörte und ausreichende Erholungsphasen unterstützt werden können (Strobel, 2013). Forschungsbedarf besteht insbesondere hinsichtlich der Frage, inwiefern verhältnispräventive/organisatorische und/oder personenbezogene Maßnahmen den Umgang mit ständiger Erreichbarkeit verbessern können. Da vermutlich Kombinationen dieser Maßnahmen am sinnvollsten sind, sollten sie entsprechend erprobt und auf ihre Wirksamkeit hin geprüft werden. Hierbei sollten Effekte auf die Leistungsfähigkeit, das Wohlbefinden und die (langfristige) Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten betrachtet werden.

Für die Frage, wie ein guter Umgang mit den digitalen Medien im Arbeitsleben aussieht, gibt es nicht *die eine* für alle gültige Antwort. Unbestritten ist jedoch, dass es nicht darum gehen kann, die neuen technischen Möglichkeiten wieder abzuschaffen, sondern wie wir alle – die Gesellschaft, die Unternehmen und wir selbst – mit der Erreichbarkeit umgehen wollen. Es sind individuelle, an die jeweiligen Rahmenbedingungen angepasste Konzepte und eine partizipative Gestaltung notwendig, damit insgesamt die Vorteile überwiegen. Die aktive Gestaltung einer guten digitalen Kultur ist eine Gemeinschaftsaufgabe und gelingt nur, wenn bestehende Gestaltungsspielräume genutzt werden und alle Seiten sich verantwortlich fühlen.

Checkliste ständige Erreichbarkeit

Wie gut eine Organisation im Umgang mit ständiger Erreichbarkeit aufgestellt ist, kann anhand folgender Punkte überprüft werden:

Strukturen:

- Eine verantwortliche/beauftragte Person für das Thema benennen
- Das Thema in bestehende Strukturen (BGM, BGF, Arbeitsschutz) integrieren
- Gegebenenfalls eine Betriebsvereinbarung dazu beschließen

Bestandsaufnahme:

- Arbeits- und Tätigkeitsanalysen durchführen, um das Ausmaß der Erreichbarkeit, aber auch weitere Arbeitsmerkmale wie Zeitdruck zu ermitteln
- Erreichbarkeit in Gefährdungsbeurteilungen, Mitarbeiterbefragungen, Gesundheitszirkeln und in Steuerungsgremien etc. berücksichtigen
- Überprüfen, ob und bei welchen Arbeitstätigkeiten und in welchem Umfang die Erreichbarkeit für eine erfolgreiche Arbeit notwendig ist

Beteiligung:

- Beschäftigte einbeziehen bei der Bestandsaufnahme, Planung, Umsetzung und Überprüfung von Maßnahmen, um passgenaue Lösungen und Akzeptanz zu schaffen

Unternehmenskultur:

- Durch Geschäfts-/Betriebsleitung klar darüber informieren, dass keine ständige Erreichbarkeit erwartet wird (mit Ausnahme von explizit festgelegten Personen, Zeiten und Erreichbarkeitserfordernissen)
- Vereinbarungen zum Thema Erreichbarkeit treffen
- Getroffene Vereinbarungen für alle transparent machen und umsetzen (von allen Hierarchieebenen)
- Über Risiken der Informations- und Kommunikationstechnologien, der Erreichbarkeit sowie die Bedeutung von Erholungszeiten informieren
- Vertrauens- und Fehlerkultur schaffen, um offen über Fragen der Erreichbarkeit und ggf. auch über Fehlentwicklungen sprechen zu können
- Faire Wettbewerbskultur und Schutz vor Selbstaussbeutung etablieren, die Leistungs politik des Unternehmens mit Aspekten der Gesundheitsförderung verknüpfen
- Auf die Vereinbarkeit von Arbeit und Privatleben Rücksicht nehmen
- Flexibilitäts- und Mobilitätsleistungen anerkennen

Kommunikation:

- Regeln/Absprachen zur internen Kommunikation und Mediennutzung treffen
- Regeln/Absprachen zur Erreichbarkeit einführen, die
 - Zeiten bzw. Zeiträume der (Nicht-)Erreichbarkeit definieren
 - Inhalte der Erreichbarkeit regeln (z. B. ausschließlich bei Störfällen)
 - Reaktionszeiten festlegen
 - Zugriffsmöglichkeiten auf Geräte einschränken (z. B. Verbleib während des Urlaubs im Betrieb)
- Kommunikationsstrukturen entwickeln, die
 - den Informationsfluss auch bei häufigen Abwesenheiten sichern
 - Freiräume für fokussiertes, ungestörtes Arbeiten schaffen
 - eine „E-Mail-Kultur“ ermöglichen
- Ausreichend Präsenzzeiten für den Führungskontakt und den kollegialen Austausch vorhalten

Gesundheitsgerechte Führung:

- Mitarbeiterorientiert führen
- Schulungen zur gesundheitsgerechten Führung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern anbieten/durchführen
- Schulungen zur Führung räumlich getrennter/virtueller Teams anbieten/durchführen
- Arbeitsorganisation und Umsetzung der Regeln prüfen

Arbeitszeit:

- Arbeitszeitregelungen mit individuellen Gestaltungsspielräumen einführen
- Zeit für mobile Arbeit/Erreichbarkeitszeiten gutschreiben
- Ausreichend Zeitressourcen für die inhaltliche Arbeit zur Verfügung stellen
- Ausreichend Pausen- und Pufferzeiten für Unvorhergesehenes einplanen

Arbeitsorganisation:

- Personalschlüssel/Arbeitsintensität: überprüfen und sicherstellen, dass die Arbeit innerhalb der vereinbarten Arbeitszeit erledigt werden kann
- Bei Arbeit im Home-Office beraten und unterstützen, unter anderem zu Arbeits- und Gesundheitsschutz und ergonomischer Gestaltung des Arbeitsplatzes
- Individuelle Arbeitsplanung zur Vermeidung von Zeitdruck ermöglichen
- Zahl der Beschäftigten, die erreichbar sein müssen, eingrenzen und mit den Betroffenen konkrete Absprachen treffen

Arbeitsmittel und Support, technische Lösungen:

- Angemessene Ausrüstung (z. B. Laptop, Smartphone) zur Verfügung stellen
- IT- und Datensicherheit gewährleisten
- Leicht zugängliche Unterstützung bei Problemen mit mobiler Technik anbieten
- Tools/Apps/Arbeitsplattformen, die die Einstellung individueller Arbeitszeiten ermöglichen und Nachrichten nur während dieser Zeiten senden, nutzen
- Zeiten der betrieblichen E-Mail-Zustellung technisch begrenzen
- Vertretungsregeln mit Möglichkeit der Löschung von E-Mails während des Urlaubs schaffen
- Dual-SIM-Mobiltelefone als Diensthandy einführen, die auch privat genutzt werden dürfen

Ergonomische Arbeitsplatzgestaltung:

- Hilfen für ergonomisches Arbeiten, auch für mobile Arbeitsplätze anbieten

Gesundheitsangebote:

- Maßnahmen zur Gesundheitsförderung anbieten/durchführen
- Die Themen Erreichbarkeit und mobiles Arbeiten mit Aspekten der Gesundheitsförderung verknüpfen

Qualifizierung/Fortbildung:

- Angebote zur Stärkung von Kommunikations-, Medien- und Gesundheitskompetenzen, Zeit-/Selbstmanagement, Stressmanagement, Grenzziehung, Erholungsfähigkeit, Arbeiten im Home-Office etc. unterbreiten

7 Literaturverzeichnis

- Appels, A., Höppener, P. & Mulder, P. (1987). A questionnaire to assess premonitory symptoms of myocardial infarction. *International Journal of Cardiology*, 17, 15–24.
- Akerstedt, T., Fredlund, P., Gillberg, M. & Jansson, B. (2002). Work load and work hours in relation to disturbed sleep and fatigue in a large representative sample. *Journal of Psychosomatic Research*, 53, 585–588.
- Akerstedt, T., Kecklund, G. & Axelsson, J. (2007). Impaired sleep after bedtime stress and worries. *Biological Psychology*, 76, 170–173.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1–18.
- ArbSchG (1996). *Arbeitsschutzgesetz – ArbSchG vom 07.08.1996 (BGBl. I S. 1246)*, zuletzt geändert am 19. Oktober 2013.
- ArbZG (1994). *Arbeitszeitgesetz vom 6. Juni 1994 (BGBl. I S. 1170, 1171)*.
- Arlinghaus, A. & Nachreiner, F. (2013). When work calls – Associations between being contacted outside of regular working hours for work-related matters and health. *Chronobiology International*, 30, 1197–1202.
- Aust, B., Rugulies, R., Finken, A. & Jensen, C. (2010). When workplace interventions lead to negative effects: Learning from failures. *Scandinavian Journal of Public Health*, 38, 106–119.
- Badura, B., Ducki, A., Schröder, H., Klose, J. & Meyer, M. (Hrsg.) (2012). *Fehlzeiten-Report 2012*. Gesundheit in der flexiblen Arbeitswelt. Chancen nutzen, Risiken minimieren. Berlin: Springer.
- Baethge, A. & Rigotti, T. (2013). *Auswirkungen von Arbeitsunterbrechungen und Multitasking auf Leistungsfähigkeit und Gesundheit*. Dortmund/Berlin: BAuA.
- Baillo, J. & Semmer, N. (1994). Korrelate und Prädiktoren von Fluktuation: Zum Stand der Forschung. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 47, 179–186.
- Bamberg, E., Dettmers, J., Funck, H., Krähe, B. & Vahle-Hinz, T. (2012). Effects of On-Call Work on Well-Being: Results of a Daily Survey. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 4 (3), 299–320.
- Bergman, A. & Gardiner, J. (2007). Employee availability for work and family: three Swedish case studies. *Employee Relations*, 29, 400–414.
- Besgen, N. & Prinz, T. (Hrsg.) (2012). *Handbuch Internet. Arbeitsrecht*. Bonn: Deutscher Anwaltverlag.
- BITKOM (2013). *Arbeit 3.0 – Arbeiten in der digitalen Welt*. Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e. V. (Hrsg.). Zugriff am 08.05.2015 unter <https://www.bitkom.org/Bitkom/Publikationen/Studie-Arbeit-30.html>
- Buysse, D. J., Reynolds, C. F., Monk, T. H., Berman, S. R. & Kupfer, D. J. (1989). The Pittsburgh Sleep Quality Index: A new instrument for psychiatric practice and research. *Psychiatry Research*, 28, 193–213.
- Calle Lambach, I. & Prümper, J. (2014). Mobile Bildschirmarbeit: Auswirkungen der Bildschirmrichtlinie 90/270/EWG und der BildscharbV auf die Arbeit an mobil einsetzbaren IT-Geräten. *Recht der Arbeit – Zeitschrift für die Wissenschaft und Praxis des gesamten Arbeitsrechts*, 6, 345–354. Zugriff am 19.02.2016 unter <http://www.icl-rechtsanwaelte.com/team/ines-calle-lambach/rda14/>
- Cropley, M., Dijk, D. J. & Stanley, N. (2006). Job strain, work rumination and sleep in school teachers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15, 181–196.
- Dettmers, J. & Bamberg, E. (2014). Rufbereitschaft als erweiterte Verfügbarkeit für die Erwerbsarbeit. In: S. Fietze, M. Keller, N. Friedrich & J. Dettmers (Hrsg.), *Rufbereitschaft. Wenn die Arbeit in der Freizeit ruft*. (S. 151–174). München und Mering: Rainer Hampp Verlag.

- Deutsche Hochdruckliga e. V. (2001). *Nächtlicher Blutdruckabfall*. Zugriff am 18.12.2015 unter https://www.hochdruckliga.de/tl_files/content/dhl/journal-by-fax/nr122001.htm
- Deutscher Bundestag (Hrsg.) (2006). *Drucksache 16/3915*. Berlin: H. Heenemann.
- Deutsches Institut für Normung e. V. EN ISO 10075-1 (DIN EN ISO 10075-1) (2000). *Ergonomische Grundlagen bezüglich psychischer Arbeitsbelastung – Teil 1: Allgemeines und Begriffe (ISO 10075:1991; EN ISO 10075-1: 2000)*. Berlin: Beuth.
- Frese, M. & Zapf, D. (1987). Eine Skala zur Erfassung von Sozialen Stressoren am Arbeitsplatz. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 41 (3), 134–141.
- Frese, M. & Zapf, D. (1988). Methodological issues in the study of work stress: Objective vs. subjective measurement of work stress and the question of longitudinal studies. In: C. L. Cooper & R. Payne (Eds.), *Causes, coping, and consequences of stress at work* (pp. 375–411). New York: John Wiley & Sons Ltd.
- GDA-Arbeitsprogramm Psyche (2016). *Empfehlungen zur Umsetzung der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung*. Zugriff am 05.02.2016 unter <http://www.gda-psyche.de/SharedDocs/Publikationen/DE/broschuere-empfehlung-gefaehrungsbeurteilung.html>
- Giersberg, G. (2014). Erfolg bei Evonik. E-Mail-freie Zone Freizeit. *Frankfurter Allgemeine Zeitung*. Zugriff am 19.02.2016 unter <http://www.faz.net/aktuell/beruf-chance/arbeitswelt/unternehmen-evonik-keine-e-mails-nach-feierabend-13256798.html>
- Gräfe, K., Zipfel, S., Herzog, W. & Löwe, B. (2004). Screening psychischer Störungen mit dem „Gesundheitsfragebogen für Patienten (PHQ-D)“. Ergebnisse der deutschen Validierungsstudie. *Diagnostica*, 50, 171–181.
- Grimm, S. & Brodersen, S. (2016). *iga.Fakten 8. Potenziale der Vielfalt in der Prävention und betrieblichen Gesundheitsförderung*. Dresden: iga. Zugriff am 29.04.2016 unter <http://www.iga-info.de/veroeffentlichungen/igafakten/igafakten-8/>
- Hacker, W., Fritsche, B., Richter, P. & Iwanowa, A. (1995). Tätigkeitsbewertungssystem TBS. Verfahren zur Analyse, Bewertung und Gestaltung von Arbeitstätigkeiten. In: E. Ulich (Hrsg.), *Mensch – Technik – Organisation (Bd. 7)*. Zürich: vdf Hochschulverlag.
- Hänggi, G., Kemter, P. & Weiherl, P. (2007). *Performance durch Zufriedenheit – Bausteine zur optimalen Gestaltung der Individual- und Organisationsentwicklung*. Frechen: Datakontext Fachverlag.
- Hautzinger, M., Bailer, M., Hofmeister, D. & Keller, F. (2012). *Allgemeine Depressionsskala (ADS)*. Manual (2., überarbeitete und neu normierte Auflage). Göttingen: Hogrefe.
- Hennl, R. (2015). Arbeiten zu Hause. Aus dem Home-Office zurück ins Büro? *Bayerischer Rundfunk*. Zugriff am 19.02.2016 unter <http://www.br.de/nachrichten/heimarbeitsarbeit-100.html>
- Herrmann-Lingen, C., Buss, U. & Snaith, R. P. (2011). *Hospital Anxiety and Depression Scale – Deutsche Version (HADS-D)*. Ein Fragebogen zur Erfassung von Angst und Depressivität in der somatischen Medizin. Bern: Huber.
- Hessenmöller, A.-M., Pangert, B., Pieper, C., Schiml, N., Schröer, S. & Schüpbach, H. (2014). *iga.Report 27. iga. Barometer 4. Welle 2013: Die Arbeitssituation in Unternehmen – Eine repräsentative Befragung der Erwerbsbevölkerung in Deutschland*. Dresden: iga. Zugriff am 29.04.2016 unter <http://www.iga-info.de/veroeffentlichungen/igareporte/igareport-27/>
- Hoffmann, D. (2014). Keine E-Mails während der Freizeit. *Computerwoche*. Zugriff am 19.02.2016 unter <http://www.computerwoche.de/a/keine-e-mails-waehrend-der-freizeit,2556778>
- Hupfeld, J., Brodersen, S. & Herdegen, R. (2013). *iga.Report 25. Arbeitsbedingte räumliche Mobilität und Gesundheit*. Dresden: iga. Zugriff am 29.04.2016 unter <http://www.iga-info.de/veroeffentlichungen/igareporte/igareport-25/>
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285–308.

- Kaufmann, M. (2014). Erreichbarkeit nach Dienstschluss. Deutsche Konzerne kämpfen gegen den Handy-Wahn. *Spiegel Online*. Zugriff am 19.02.2016 unter <http://www.spiegel.de/karriere/berufsleben/erreichbar-nach-dienstschluss-massnahmen-der-konzerne-a-954029.html>
- Keller, M., Bamberg, E., Friedrich, N., Dettmers, J. & Vahle-Hinz, T. (2011). Gesundheitsgerechte Gestaltung von Rufbereitschaft. In: E. Bamberg, A. Ducki & A.-M. Metz (Hrsg.), *Gesundheitsförderung und Gesundheitsmanagement in der Arbeitswelt. Ein Handbuch* (S. 717–740). Göttingen: Hogrefe.
- Kivistö, M., Härmä, M., Sallinen, M. & Kalimo, R. (2008). Work-related factors, sleep debt and insomnia in IT professionals. *Occupational Medicine*, 58, 138–140.
- Kohte, W., Faber, U. & Feldhoff, K. (Hrsg.) (2014). *Gesamtes Arbeitsschutzrecht*. Handkommentar. Baden-Baden: Nomos.
- Kramer, I., Oster, S. & Blum, M. (2015). *iga.Report 29. Führungskräfte sensibilisieren und Gesundheit fördern – Ergebnisse aus dem Projekt „iga.Radar“*. Dresden: iga. Zugriff am 29.04.2016 unter <http://www.iga-info.de/veroeffentlichungen/igareporte/igareport-29/>
- Krause, A., Baeriswyl, S., Berset, M., Deci, N., Dettmers, J., Dorsemagen, C., Meier, W., Schraner, S., Stetter, B. & Straub, L. (2014). Selbstgefährdung als Indikator für Mängel bei der Gestaltung mobil-flexibler Arbeit: Zur Entwicklung eines Erhebungsinstrumentes. *Wirtschaftspsychologie*, 17, 49–59.
- Krause, A., Dorsemagen, C. & Peters, K. (2010). Interessierte Selbstgefährdung: Nebenwirkungen moderner Managementkonzepte. *Wirtschaftspsychologie aktuell*, (2), 33–35.
- Latzel, C. & Picker, C. (Hrsg.) (2014). *Neue Arbeitswelt*. Tübingen: Mohr Siebeck.
- Lenhardt, U. & Priester, K. (2005). Flexibilisierung, Intensivierung, Entgrenzung: Wandel der Arbeitsbedingungen und Gesundheit. *WSI-Mitteilungen: Zeitschrift des Wirtschafts- und Sozialwissenschaftlichen Instituts in der Hans-Böckler-Stiftung*. Frankfurt a. M.: Bund-Verlag.
- Löwe, B., Spitzer, R. L., Zipfel, S. & Herzog, W. (2002). *Gesundheitsfragebogen für Patienten (PHQ-D)*. Komplette Version und Kurzform. Testmappe mit Manual, Fragebögen, Schablonen. 2. Auflage. Karlsruhe: Pfizer.
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- McEwen, B. S. (1998). Stress, adaptation, and disease. Allostasis and allostatic load. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 840, 33–44.
- McEwen, B. S. (2000). Allostasis and allostatic load: implications for neuropsychopharmacology. *Neuropsychopharmacology*, 22, 108–124.
- Müller-Glöge, R., Preis, U. & Schmidt, I. (Hrsg.) (2015). *Erfurter Kommentar zum Arbeitsrecht*. München: C. H. Beck.
- Pieper, C., Schröer, S., Bräunig, D. & Kohstall, T. (2015). *iga.Report 28. Wirksamkeit und Nutzen betrieblicher Prävention*. Dresden: iga. Zugriff am 29.04.2016 unter <http://www.iga-info.de/veroeffentlichungen/igareporte/igareport-28/>
- Rau, R. (2004). Ambulatory assessment of blood pressure over 24 hours to evaluate work load. In: N. Stanton, A. Hedge, H. W. Hendrick, E. Salas & K. Brookhuis (Eds.), *Handbook on Human Factors and Ergonomics Methods* (pp. 24-1–24-12). London: CRC Press.
- Rau, R. (2010). Befragung oder Beobachtung oder beides gemeinsam? – Welchen Instrumenten ist der Vorzug bei Untersuchungen zur psychischen Belastung und Beanspruchung zu geben? *Zentralblatt Arbeitsmedizin*, 60, 294–301.
- Rau, R. (2011). Zur Wechselwirkung von Arbeit, Beanspruchung und Erholung. In: E. Bamberg, A. Ducki & A.-M. Metz (Hrsg.), *Gesundheitsförderung und Gesundheitsmanagement in der Arbeitswelt. Ein Handbuch* (S. 83–106). Göttingen: Hogrefe.
- Rau, R. (2012). Erholung als Indikator für gesundheitsförderlich gestaltete Arbeit. In: B. Badura, A. Ducki, L. Schröder, J. Klose & M. Meyer (Hrsg.), *Fehlzeitenreport 2012 – „Gesundheit in der flexiblen Arbeitswelt. Chancen nutzen, Risiken minimieren“*. (S. 181–190). Berlin: Springer.
- Rau, R., Georgiades, A., Fredrikson, M., Lemne, C. & de Faire, U. (2001). Psychosocial work characteristics and perceived control in relation to cardiovascular rewind at night. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 171–181.

- Richter, P., Hemmann, E., Merboth, H., Fritz, S., Hänsgen, C. & Rudolf, M. (2000). Das Erleben von Arbeitsintensität und Tätigkeitsspielraum – Entwicklung und Validierung eines Fragebogens zur orientierenden Analyse (FIT). *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 44, 129–139.
- Richter, P., Rotheiler, E. & Rudolf, M. (2015). *FABA – Fragebogen zur Analyse belastungsrelevanter Anforderungsbewältigung (2., vollst. überarb. Aufl.)*. Großhöflein: P&T Prieler Tometich Verlag. Potentialanalyse und Testverfahren GmbH.
- Richter, P., Rudolf, M. & Schmidt, F. C. (1996). *Fragebogen zur Analyse belastungsrelevanter Anforderungsbewältigung*. Frankfurt a. M.: Swets & Zeitlinger.
- Rimann, M. & Udris, I. (1997). Salutogenetische Subjektive Arbeitsanalyse: Der Fragebogen SALSA. In: O. Strohm & E. Ulich (Hrsg.), *Unternehmen arbeitspsychologisch bewerten. Ein Mehr-Ebenen-Ansatz unter besonderer Berücksichtigung von Mensch, Technik und Organisation* (S. 281–298). Zürich: vdf Hochschulverlag.
- Rydenstam, K. (2002). *Time consumption in Swedish households*. Präsentation beim Woman, Work and Health Congress, Stockholm, 02.–05.06.2002.
- Schaarschmidt, U. & Fischer, A. W. (1997). AVEM – ein diagnostisches Instrument zur Differenzierung von Typen gesundheitsrelevanten Verhaltens und Erlebens gegenüber der Arbeit. *Zeitschrift für Differentielle und Diagnostische Psychologie*, 18 (3), 151–163.
- Schaub, Günter (Hrsg.) (2015). *Arbeitsrechts-Handbuch*. München: C. H. Beck.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire. *Educational and Psychological Measurement*, 66, 701–716.
- Schmidt, K.-H., Hollmann, S. & Sodenkamp, D. (1998). Psychometrische Eigenschaften und Validität einer deutschen Fassung des „Commitment“-Fragebogens von Allen und Meyer (1990). *Zeitschrift für Differentielle und Diagnostische Psychologie*, 19, 93–106.
- Schreiter, I. (2014). *iga.Report 26. Zusammenschau von Erwerbstätigenbefragungen aus Deutschland*. Dresden: iga. Zugriff am 29.04.2016 unter <http://www.iga-info.de/veroeffentlichungen/igareporte/igareport-26/>
- Sonnentag, S. & Bayer, U.-V. (2005). Switching off mentally: Predictors and consequences of psychological detachment from work during off-job time. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 393–414.
- Sonntag, K., Becker, P. R., Nohe, C. & Spellenberg, U. (2012). Die Führungskraft als Vorbild: Die Vereinbarkeit von Arbeits- und Privatleben ist eine Führungsaufgabe. *Zeitschrift Führung & Organisation*, 6, 372–378.
- Strobel, H. (2013). *iga.Report 23. Auswirkungen von ständiger Erreichbarkeit und Präventionsmöglichkeiten*. Teil 1: Überblick über den Stand der Wissenschaft und Empfehlungen für einen guten Umgang in der Praxis. Dresden: iga. Zugriff am 29.04.2016 unter <http://www.iga-info.de/veroeffentlichungen/igareporte/igareport-23-teil-1>
- TNS Infratest Politikforschung (2015). *Umfrage „Stress und Arbeitsbelastung in Deutschland“*. ver.di. Zugriff am 19.02.2016 unter https://www.verdi.de/suche/?ZentralSearchPortlet.global_search_input=tns+politikforschung§ion_search_submit=
- Udris, I. & Rimann, M. (1999). SAA und SALSA: Zwei Fragebögen zur subjektiven Arbeitsanalyse. In: H. Dunkel (Hrsg.), *Handbuch psychologischer Arbeitsanalyseverfahren* (S. 397–419). Zürich: vdf Hochschulverlag.
- Walter, U. & Schwartz, F. W. (2001). *Gutachten Prävention im deutschen Gesundheitswesen*. Medizinische Hochschule Hannover.
- Wuyts, J., De Valck, E., Vandekerckhove, M., Pattyn, N., Exadaktylos, V., Haex, B., Maes, J., Verbraecken, J. & Cluydts, R. (2012). Effects of pre-sleep simulated on-call instructions on subsequent sleep. *Biological Psychology*, 91, 383–388. doi:10.1016/j.biopsycho.2012.09.003.
- Zigmond, A. S. & Snaith, R. P. (1983). The Hospital Anxiety and Depression Scale. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 67 (6), 361–370.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Klassifikation von Tagessegmenten über einen 24-Stunden-Tag (Rau, 2011)	9
Abbildung 2: Verfügbarkeitsformen	10
Abbildung 3: Übersicht über Belastungsquellen bei ständiger Erreichbarkeit	13
Abbildung 4: Ausmaß der Erreichbarkeit anhand betroffener Zeitfenster	30
Abbildung 5: Ausmaß der Erreichbarkeit in Stunden pro Woche	30
Abbildung 6: Verhaltensanforderungen bei Erreichbarkeit	30
Abbildung 7: Aufgaben, die in der Erreichbarkeitsphase bearbeitet werden	30
Abbildung 8: Bearbeitung von E-Mails außerhalb der regulären Arbeitszeit	31
Abbildung 9: Arbeitsintensität der Aufgaben, die in der Erreichbarkeitsphase bearbeitet werden	31
Abbildung 10: Personengruppen, die während der Erreichbarkeitsphase Kontakt aufnehmen, Angaben aus der Zufallsstichprobe per Tagebuch-App	31
Abbildung 11: Personengruppen, die während der Erreichbarkeitsphase Kontakt aufnehmen, Angaben aus den Interviews zur Erreichbarkeit	31
Abbildung 12: Ergebnisse der objektiv-bedingungsbezogenen Analyse der Arbeitsplätze	32
Abbildung 13: Ergebnisse der subjektiv-bedingungsbezogenen Arbeitsanalyse	33
Abbildung 14: Unterschiede zwischen Aufgaben in Erreichbarkeit und Aufgaben während der regulären Arbeitszeit	33
Abbildung 15: Möglichkeit, die Aufgaben aus der Erreichbarkeitsphase während der regulären Arbeitszeit zu erledigen	33
Abbildung 16: Bewertung der Erreichbarkeit durch die Erreichbarkeitsgruppe	34
Abbildung 17: Vorteile der Erreichbarkeit	34
Abbildung 18: Prozentuale Verteilung der Aussagen zur Schwierigkeit bzw. Leichtigkeit, die durch Erreichbarkeit unterbrochene Tätigkeit wieder aufzunehmen	37

Abbildung 19: Wichtigkeit und Erwünschtheit der Unterbrechung durch Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen.....	37
Abbildung 20: Vergleich der Erholungsunfähigkeit zwischen Erreichbarkeitsgruppe und Kontrollgruppe.....	37
Abbildung 21: Vergleich der subjektiven Schlafqualität zwischen Erreichbarkeitsgruppe und Kontrollgruppe.....	37
Abbildung 22: Einschränkungen durch Erreichbarkeit	41
Abbildung 23: Einschränkungen bei anderen Personen.....	41
Abbildung 24: Einschränkungen anderer Personen aus Partnerinnen- bzw. Partnersicht.....	42
Abbildung 25: Vom Partner bzw. der Partnerin wahrgenommene Einschränkungen	42
Abbildung 26: Einschränkungen in der Frei- und Obligationszeit	42
Abbildung 27: Vorteile durch die Erreichbarkeit	42
Abbildung 28: Bewertung der ständigen Erreichbarkeit durch die Partner bzw. Partnerinnen	42
Abbildung 29: Wunsch nach Regelung der Erreichbarkeit.....	45
Abbildung 30: Wunsch nach Regelung unter Betrachtung des Geschlechts	45
Abbildung 31: Wunsch nach Regelung unter Betrachtung des Alters	45
Abbildung 32: Wunsch nach Regelung unter Betrachtung des Vorhandenseins eines Partners bzw. einer Partnerin	45
Abbildung 33: Wunsch nach Regelung unter Betrachtung des Vorhandenseins von Kindern	45
Abbildung 34: Wunsch nach Regelung unter Betrachtung des Alters des jüngsten Kindes.....	45

8 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Merkmale von Verfügbarkeit und mögliche Indikatoren für diese	11
Tabelle 2: Fragen, die in der vorliegenden Untersuchung bearbeitet wurden.....	18
Tabelle 3: Beschreibung der Untersuchungsstichprobe	21
Tabelle 4: Übersicht über Methoden der Arbeits- und Beanspruchungsanalyse.....	22
Tabelle 5: Überblick über die erhobenen Belastungen und Beanspruchungen	23
Tabelle 6: Untersuchungsablauf	24
Tabelle 7: Zusammenhänge zwischen Erreichbarkeit und Nutzung von mobilen Endgeräten bzw. zwischen Erreichbarkeit und der Einstellung zu elektronischen Medien	35
Tabelle 8: Vergleich von Erreichbarkeits- und Kontrollgruppe hinsichtlich negativer Beanspruchungsfolgen bei metrisch erfassten Variablen.....	38
Tabelle 9: Vergleich von Erreichbarkeits- und Kontrollgruppe hinsichtlich negativer Beanspruchungsfolgen bei kategorial erfassten Variablen	38
Tabelle 10: Vergleich der Blutdruckwerte zwischen Erreichbarkeits- und Kontrollgruppe.....	39
Tabelle 11: Vergleich der Erreichbarkeits- und Kontrollgruppe hinsichtlich Hypertonie	39
Tabelle 12: Vergleich von Erreichbarkeits- und Kontrollgruppe bezüglich positiver Beanspruchungsfolgen.....	41

9 Abkürzungsverzeichnis

AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
ArbZG	Arbeitszeitgesetz
ArbSchG	Arbeitsschutzgesetz
ASA	Arbeitsschutzausschuss
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BEM	Betriebliches Eingliederungsmanagement
BetrVG	Betriebsverfassungsgesetz
BGF	Betriebliche Gesundheitsförderung
BGM	Betriebliches Gesundheitsmanagement
BMI	Body-Mass-Index
BUrlG	Bundesurlaubsgesetz
GDA	Gemeinsame Deutsche Arbeitsschutzstrategie
iga	Initiative Gesundheit und Arbeit
Max	Maximum
Min	Minimum
mm Hg	Millimeter Quecksilbersäule
MW	Mittelwert
N	Anzahl von Fällen, Gesamtstichprobe
n	Anzahl von Fällen, Teilstichprobe
Rn.	Randnummer
SD	Standardabweichung
TBS	Tätigkeitsbewertungssystem

Anhang

Melanie Hassler und Renate Rau

A1 Übersicht über verwendete subjektive Erhebungsinstrumente

Übersicht verwendeter subjektiver Verfahren

Erfasste Kriterien	Erhebungsinstrument	Abkürzung	Skalen
Allgemeine Angaben	1. Soziodemografische Daten	SD	
Belastungen und Beanspruchungen, die sich aus der ständigen Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen ergeben	2. Nutzung elektronischer Medien (Eigenentwicklung für das Projekt, vgl. Anhang A5)	NEM	
	3. Strukturiertes Interview und Fragebogen zur Erreichbarkeit (Eigenentwicklung für das Projekt, vgl. Anhang A5)	ER FB	Unter anderem: Art der Anforderungen für Verfügbarkeit, Aufwand für Anforderungsbewältigung, Zeiten/Orte der Verfügbarkeit, Vorhersehbarkeit von Arbeitsanforderungen, Orte der Verfügbarkeit, zeitlicher und inhaltlicher Handlungsspielraum bezüglich der Verfügbarkeitsphase
	4. Partnerfragebogen (Eigenentwicklung für das Projekt, vgl. Anhang A5)	PFB	Unter anderem: positive Aspekte der Erreichbarkeit, Einschränkungen durch Erreichbarkeit
Belastungen	5. Fragebogen zum Erleben von Intensität und Tätigkeitsspielraum in der Arbeit (Richter et al., 2000)	FIT	Tätigkeitsspielraum Arbeitsintensität
	6. Skala Sozialer Stressoren am Arbeitsplatz (Frese & Zapf, 1987)	SSS-K	Soziale Stressoren
	7. Salutogenetische Subjektive Arbeitsanalyse (Rimann & Udris, 1997)	SALSA	Soziale Unterstützung Vorgesetzter Soziale Unterstützung Kollegen

Fortsetzung auf S. 74

Fortsetzung von Tabelle A1: Übersicht verwendeter subjektiver Verfahren

Erfasste Kriterien	Erhebungsinstrument	Abkürzung	Skalen
Beanspruchung	8. Utrecht Work Engagement Scale (Schaufeli, Bakker & Salanova, 2006)	UWES-K	Arbeitsengagement
	9. Fragebogen zur Analyse belastungsrelevanter Anforderungsbewältigung (Richter, Rudolf & Schmidt, 1996)	FABA	Erholungsunfähigkeit
	10. Organisationales Commitment (Allen & Meyer, 1990)	OC	Organisationales Commitment affektiv
	11. Arbeitszufriedenheit (Baillod & Semmer, 1994)	AZ	Allgemeine Arbeitszufriedenheit
	12. Allgemeine Depressionsskala (Hautzinger et al., 2012)	ADS-K	Depression
	13. Hospital Anxiety and Depression Scale (Herrmann-Lingen, Buss & Snaith, 2011)	HADS	Angst
	14. Gesundheitsfragebogen für Patienten (Löwe et al., 2002)	PHQ-D	Panikstörung
	15. Pittsburgh Schlafqualitätsindex (Buysse et al., 1989)	PSQI	Subjektive Schlafqualität, Schlaflatenz, Schlafdauer, Schlafeffizienz, Schlafstörungen, Schlafmittelkonsum, Tagesmüdigkeit
16. Maastricht Questionnaire (Appels, Höppener & Mulder, 1987)	MQ	Vitale Erschöpfung	

A2 Subjektive Arbeitsanalyse

Im Rahmen der subjektiven Arbeitsanalyse werden mittels Fragebögen bedingungsbezogene Aspekte der Arbeit und der Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen erfasst. Dabei geht es um die Einschätzung der Arbeitsbelastungen durch die Teilnehmenden selbst und im Falle der Erreichbarkeit zusätzlich durch deren Partnerin bzw. Partner. In der vorliegenden Untersuchung wurden folgende Verfahren eingesetzt.

Erfassung der Erreichbarkeit

Um die Merkmalsbereiche A und B der Verfügbarkeit (vgl. Tabelle 1, S. 11) zu erfassen, wurden ein strukturiertes Interview und ein Fragebogen zur ständigen Erreichbarkeit entwickelt (vgl. Anhang A5). Über verschiedene Skalen werden die verschiedenen Aspekte der Erreichbarkeit erfasst.

Zur Erfassung des Merkmalsbereiches C der Verfügbarkeit (vgl. Tabelle 1, S. 12), in dem Flexibilisierungsmöglichkeiten und Einschränkungen der Erreichbarkeit aus Partnerinnen- bzw. Partnersicht erhoben wurden, wurde ebenfalls ein Fragebogen entwickelt (vgl. Anhang A5). Dabei wird die Flexibilisierungsmöglichkeit der Erreichbarkeit über die denkbare Erweiterung der Gestaltungsmöglichkeiten eigener Lebens- und Aufgabenbereiche definiert. Einschränkungen meinen hingegen erlebte Beschränkungen des Partners bzw. der Partnerin in verschiedenen Lebens- und Aufgabenbereichen aufgrund der Erreichbarkeit.

Tagebuchanalysen

Für die Erfassung aktueller Erreichbarkeitsfälle außerhalb der Arbeitszeit wurde ein interaktiv gestalteter elektronisch gestützter Fragebogen in Form einer Handy-App eingesetzt. Der Handy-App-gestützte Fragebogen folgt einem kombinierten Zeit-Ereignis-Stichprobenplan. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer wurden mittels eines Signals (Vibration des Handys und Piepton einer Armbanduhr) aufgefordert, den Fragebogen stündlich zu beantworten (Zeitstichprobenplan). Neben dieser zeitbezogenen Beantwortung waren die Versuchspersonen instruiert, ereignisbezogen z. B. beim Eingang/Bearbeiten eines Rufes außerhalb der regulären Arbeitszeit den Fragebogen auszufüllen (Ereignisstichprobenplan). Die Befragung zum Auftreten und zur Bewertung von Erreichbarkeit enthielt Items, wie ein Ruf erfolgte (Auswahlliste: per E-Mail, Handy ...), ob darauf reagiert wurde, inwieweit man sich durch die

Kontaktierung gestört fühlte, ob der Erreichbarkeitsfall als wichtig eingeschätzt wurde und bei welcher Aktivität man durch den Erreichbarkeitsfall unterbrochen wurde. Die Befragung zum aktuellen Setting und zur Situation enthielt Fragen nach dem Ort, an dem man sich aktuell befindet, nach der aktuellen Tätigkeit, nach anwesenden Personen etc.

Die Fragen und Bedingungen des Aufrufes wurden mithilfe der Software „Movisens xs“ zusammengestellt, in eine App umgewandelt und auf einem Smartphone der Marke Huawei mit einem Android-Betriebssystem installiert.

Erleben von Tätigkeitsspielraum und Arbeitsintensität in der Arbeit

Der Fragebogen zum Erleben von Intensität und Tätigkeitsspielraum in der Arbeit (FIT; Richter et al., 2000) erfasst gesundheitsrelevante Arbeitsanforderungen und die Beteiligung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Als theoretisches Fundament dient das Job-Demand-Control-Modell von Karasek (1979). Erfasst werden die erlebte Arbeitsintensität und der subjektive Tätigkeitsspielraum mit insgesamt 13 Items auf einer vierstufigen Skala von „nein (trifft nicht zu)“ bis „ja (trifft zu)“. Für beide Skalen gilt: Je höher der Gesamtwert, desto höher ist die Belastung durch die Arbeit (Arbeitsintensität) bzw. der erlebte Tätigkeitsspielraum. Das Verfahren ermöglicht gemäß dem Job-Demand-Control-Modells die Einordnung der Arbeitstätigkeit in die Kategorien High Strain Job, Low Strain Job, Active Job und Passive Job. Die interne Konsistenz des FIT ist mit Cronbachs Alpha = .48 (Tätigkeitsspielraum) und Cronbachs Alpha = .73 (Arbeitsintensität) ausreichend hoch. Die interne Itemkonsistenz ist als erfüllt anzusehen (Richter et al., 2000).

Soziale Unterstützung

Zur Erfassung der sozialen Unterstützung durch Vorgesetzte und Kollegen bzw. Kolleginnen wurde der Fragebogen zur salutogenetischen subjektiven Arbeitsanalyse (SALSA; Udris & Rimann, 1999) eingesetzt. Es ist ein universell einsetzbares Screeningverfahren, welches auf dem salutogenetischen Ansatz basiert. Dieser Ansatz betrachtet Belastungen nicht wertneutral (wie in der ISO-Norm 10075 definiert), sondern differenziert. Es werden negativ bewertete Belastungen („Belastungen“ in diesem Ansatz) und positiv bewertete Belastungen („Ressourcen“ in diesem Ansatz) unterschieden. Die Ressourcen werden als Schutzfaktoren gesehen, die es den Beschäftigten trotz Fehlbeanspruchungen erlauben, die

Gesundheit zu erhalten oder wiederherzustellen. Der Fragebogen besteht aus fünf Teilen. In der vorliegenden Untersuchung wurden nur die Skalen zur Erfassung der sozialen Ressourcen am Arbeitsplatz (Teil B) verwendet. Die Beantwortung der acht Items findet auf einer vierstufigen Skala von „gar nicht“ bis „völlig“ statt. Ein hoher Summenwert steht für ein hohes Maß an sozialer Unterstützung. Mit Cronbachs Alpha = .90 für Unterstützung durch Vorgesetzte und Cronbachs Alpha = .87 für Unterstützung durch die Arbeitskolleginnen bzw. -kollegen weisen die Skalen eine hohe interne Konsistenz auf (Udris & Rimann, 1999).

Soziale Stressoren

Mithilfe der Kurzversion der Skala zur Erfassung von sozialen Stressoren am Arbeitsplatz (Frese & Zapf, 1987) wurde das Vorliegen sozialer Stressoren erfasst. Der Fragebogen beinhaltet Fragen zu Abstimmungsverlusten im Kollegium, zur Intensität der Kooperation und Kommunikation am Arbeitsplatz und zur Beziehung zum/zur Vorgesetzten (Rückmeldung, Lob, Kritik etc.). Die Kurzska umfasst zehn situationsbezogene Items, die auf einer vierstufigen Skala von „trifft nicht zu“ bis „trifft völlig zu“ beantwortet werden. Es soll dabei sowohl Vorgesetztenverhalten als auch das Verhalten von Kollegen bzw. Kolleginnen bewertet werden. Allerdings geht es den Autoren dabei nicht um die Differenzierung zwischen Vorgesetzten und Kolleginnen bzw. Kollegen, sondern um die Gesamtheit der einwirkenden Stressoren. Ein hoher Gesamtwert lässt dabei auf ein großes Ausmaß an sozialen Stressoren schließen. Die interne Konsistenz der Skala (Cronbachs Alpha) liegt in verschiedenen Untersuchungen zwischen .79 und .84 (Frese & Zapf, 1987).

A3 Analyse von Beanspruchung und Erholung

.....

Im Rahmen der subjektiven Beanspruchungsanalyse wurden mittels Fragebögen mittel- und langfristige gesundheitsbezogene Aspekte erfasst. Die objektive Beanspruchungsanalyse erfolgte mittels 24-Stunden-Blutdruckmonitoring.

Vitale Erschöpfung

Vitale Erschöpfung beschreibt einen Zustand der Erschöpfung, Kraftlosigkeit, Irritierbarkeit und Demoralisierung. Es werden häufig Schlafprobleme berichtet, und es wird über eine starke

und unerklärliche Müdigkeit geklagt. Zur Erfassung des Syndroms der vitalen Erschöpfung wurde der Maastricht Questionnaire (Form B des MQ; Appels, Höppener & Mulder, 1987) in der autorisierten deutschen Übersetzung eingesetzt. Die 21 Items des MQ erfassen das Auftreten von Symptomen vitaler Erschöpfung in den letzten zwei bis vier Wochen. Die Fragen sind mit einem „ja“, einem „nein“ oder im Falle von Unsicherheit mit einem „?“ zu beantworten. Bei der Auswertung des Fragebogens bedeutet ein hoher Summenwert ein starkes Ausmaß an vitaler Erschöpfung. Im Gesamtscore sind Punktwerte von 0 bis 42 möglich, wobei der durchschnittliche Wert Gesunder bei 8,8 liegt. Die vitale Erschöpfung gilt als klinisch auffällig, wenn ein Wert von 14 oder mehr Punkten erreicht wird. Die interne Konsistenz des MQ ist mit Cronbachs Alpha = .85 hoch (Appels, Höppener & Mulder, 1987).

Erholungsunfähigkeit

Mit der Subskala zu Erholungsunfähigkeit/exzessivem Arbeitsengagement des Fragebogens zur Analyse belastungsrelevanter Anforderungsbewältigung (FABA; Richter, Rudolf & Schmidt, 1996) wurde die Erholungsunfähigkeit erfasst. Dieser Faktor bildet mit starkem und unmittelbarem Arbeitsbezug erlebte Erholungseinschränkungen ab. Diese äußern sich durch Erlebensweisen wie „nicht zur Ruhe kommen am Abend“, „nicht Abschalten können“, übermäßige Anstrengung oder Schlafschwierigkeiten (Richter, Rudolf & Schmidt, 1996).

In sechs Items wird die Zustimmung zu Aussagen wie „Es fällt mir schwer, nach der Arbeit abzuschalten“ auf einer vierstufigen Skala erfragt. Ein hoher Summenwert steht für ein hohes Maß an Erholungsunfähigkeit. Anhand von Normwerten ist eine Einordnung der Probandinnen und Probanden in die drei Gruppen „normal“, „auffällig“ und „sehr auffällig“ möglich. Mit Cronbachs Alpha = .84 weist die Skala eine hohe interne Konsistenz auf (Richter, Rudolf & Schmidt, 1996).

Schlafverhalten und Schlafstörungen

Die deutsche Fassung des Pittsburgh Sleep Quality Index (PSQI; Buysse et al., 1989) dient der Erfassung von Schlafverhalten und Schlafstörungen und umfasst 19 Fragen zur Selbsteinschätzung des Schlafverhaltens, deren Beurteilung die vorangegangenen vier Wochen berücksichtigt. Ferner wird das Inventar noch durch fünf Fremdbeurteilungsfragen ergänzt, die im Rahmen des Partnerfragebogens erhoben wurden. Die Beantwortung erfolgt auf einer vierstufigen Skala, die von „sehr gut“ (0 Punkte) bis „sehr schlecht“ (3 Punkte) reicht.

Durch den Fragebogen können sieben Einzelkomponenten erfasst werden: subjektive Schlafqualität, Schlaflatenz, Schlafdauer, Schlaffeffizienz, Schlafstörungen, Schlafmittelkonsum sowie Tagesmüdigkeit. Zudem kann ein Gesamtwert durch Addition der einzelnen Komponenten gebildet werden, welcher zwischen 0 und 21 Punkten betragen kann. Bei gesundem Schlaf erreicht man einen Gesamtwert von nicht mehr als fünf Punkten. Als auffällig gelten Werte mit mehr als sechs Punkten. Mit Cronbachs Alpha = .83 verfügt das Inventar über eine hohe interne Konsistenz (Buysse et al., 1989).

Depressivität

Die Allgemeine Depressionsskala wurde in der vorliegenden Untersuchung in der Kurzversion verwendet (ADS-K; Hautzinger et al., 2012). Sie ist ein Verfahren zur Erhebung depressiver Symptome über den Zeitraum der letzten Woche. Die Kurzform besteht aus 15 Items, die auf einer vierstufigen Antwortskala von „selten/nie (weniger als 1 Tag lang)“ bis „meistens (5–7 Tage lang)“ beantwortet werden. Die hier erhobene depressive Symptomatik ist gekennzeichnet durch Verunsicherung, Erschöpfung, Hoffnungslosigkeit, Selbstabwertung, Niedergeschlagenheit, Einsamkeit, Traurigkeit, Antriebslosigkeit, Weinen, Genussunfähigkeit, Rückzug, Angst, fehlende Reagibilität, Schlafstörungen, Appetitstörungen, mangelnden positiven Affekt, Konzentrationsprobleme und Pessimismus. Bei verschiedenen Stichproben liegt die interne Konsistenz (Cronbachs Alpha) der ADS-K zwischen .88 und .95 und kann somit als hoch eingestuft werden. Da die Skala unter anderem auch für nicht-klinische Gruppen konzipiert wurde, eignete sie sich besonders gut für die vorliegende Untersuchung.

Angst

Zur Erfassung der Beanspruchungsfolge Angst wurde die deutsche Adaption der Hospital Anxiety and Depression Scale (HADS-D) nach Herrmann-Lingen, Buss und Snaith (2011) eingesetzt. Die HADS-D ist ein Screeningverfahren, das sowohl innerhalb als auch außerhalb des klinischen Rahmens eingesetzt wird, um mildere Formen ängstlicher und depressiver Symptomatik zu erfassen. Die HADS wurde 1983 von Zigmond und Snaith unter gezielter Ausklammerung schwerer psychopathologischer Symptome für den Einsatz in somatisch-medizinischen Einrichtungen entwickelt und erfährt eine hohe Akzeptanz durch die Patienten und Patientinnen. Mit sieben Items wird die Ausprägung bzw. die Häufigkeit des Auftretens ängstlicher Symptomatik mit Aussagen zu beispielsweise allgemeinen Befürchtungen und Sorgen, Nervosität und mo-

torischer Anspannung bzw. Entspannungsdefiziten während der letzten Woche erfasst. Es werden je vier itemspezifische Antwortmöglichkeiten vorgegeben, welche Wertigkeiten von 0 bis 3 haben. Die Auswertung erfolgt über die Bildung des Gesamtsummenwertes als Maß für die allgemeine psychische Beeinträchtigung, wobei maximal ein Wert von 21 erreicht werden kann. Die Symptomatik der getesteten Personen kann dann als „unauffällig“ (Summenwert 0–7), „grenzwertig“ (Summenwert 8–10) oder „auffällig“ (Summenwert 11–21) klassifiziert werden. Die interne Konsistenz beträgt Cronbachs Alpha = .80 und kann als gut bewertet werden (Herrmann-Lingen, Buss & Snaith, 2011).

Panik

Zur Erhebung der Panikstörung wurde die entsprechende Skala in Kurzform aus dem Gesundheitsfragebogen für Patienten (PHQ-D, Löwe et al., 2002) verwendet. Sie umfasst fünf Items, die bejaht oder verneint werden können. Die Auswertung des PHQ-Panikmoduls erfolgt kategorial und hat die Diagnosestellung als Ziel. Die Diagnose des Paniksyndroms wird nur vergeben, wenn alle Items mit „ja“ beantwortet werden. Bei dieser Skala liegt keine interne Konsistenz vor, da aufgrund einer ausschließlich kategorialen Auswertung die Berechnung nicht sinnvoll ist (Gräfe et al., 2004).

Arbeitsengagement

Zur Erfassung des Engagements am Arbeitsplatz wurde die Utrecht Work Engagement Scale (UWES; Schaufeli, Bakker & Salanova, 2006) eingesetzt. Arbeitsengagement ist hier charakterisiert durch die Dimensionen Vitalität, Hingabe und Absorbiertheit nach Maslach und Leiter (1997). Vitalität meint dabei das Ausmaß an Verfügbarkeit (geistiger) Energie, Tatkraft und Durchhaltevermögen. Hingabe ist gekennzeichnet durch eine starke Verbundenheit mit der Arbeit, die sich in Begeisterung und Stolz äußern kann. Absorbiertheit oder Verausgabung beschreibt das völlige und glückliche Aufgehen in der Arbeit. In der vorliegenden Untersuchung wurde die Kurzversion der Skala verwendet, die die genannten Faktoren jeweils mithilfe von drei Items erfasst. Die Items werden auf einer jeweils siebenstufigen Skala (von „nie“ bis „immer“) beantwortet. Hohe Werte sprechen für eine hohe Merkmalsausprägung. Die UWES ermöglicht sowohl die Einschätzung des subjektiven Arbeitsengagements durch einen Total Score als auch die Einschätzung der einzelnen Dimensionen durch die Auswertung der Subskalen. Die interne Konsistenz (Cronbachs Alpha) variiert für die Gesamtskala in der Kurzform zwischen .85 und

.92 (Median = .92) und kann somit als hoch bewertet werden (Schaufeli, Bakker & Salanova, 2006).

Arbeitszufriedenheit

Arbeitszufriedenheit wird als die überdauernde positive Einstellung zur Arbeit und deren Organisation aufgefasst (Hänggi, Kemter & Weiherl, 2007). Die Entstehung der Arbeitszufriedenheit resultiert aus sozialen Vergleichsprozessen zwischen gewünschter Bedürfnisbefriedigung aus einer Arbeit und tatsächlich vorhandenen Befriedigungsmöglichkeiten. Die Standards für diesen Vergleich resultieren dabei aus dem Anspruchsniveau des Individuums.

Die Arbeitszufriedenheit wurde mit dem Fragebogen zur Arbeitszufriedenheit (Baillod & Semmer, 1994) erhoben. In der vorliegenden Studie wird die Arbeitszufriedenheit über das Item „Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Arbeit ganz allgemein?“ erfasst. Das Antwortformat besteht aus einer siebenstufigen Likert-Skala von „außerordentlich zufrieden“ bis „außerordentlich unzufrieden“. Sie wird zusätzlich durch eine siebenstufige Kunin-Gesichterskala unterstützt, das heißt, jeder Zufriedenheitsstufe wird ein entsprechender Gesichtsausdruck eines Emoticons zugeordnet. Die Skala „Allgemeine Zufriedenheit“ kann mit einem Cronbachs Alpha = .73 als respektabel bewertet werden (Baillod & Semmer, 1994).

Affektives Organisationales Commitment

Affektives organisationales Commitment beschreibt die emotionale Verbindung zum Unternehmen. Ein starkes affektives Commitment äußert sich in einer großen persönlichen Bedeutung des Unternehmens für die Mitarbeiterin bzw. den Mitarbeiter. Zu dessen Erfassung wurde der Commitment Fragebogen von Allan und Meyer (1990) in der deutschen Übersetzung von Schmidt, Hollmann und Sodenkamp (1998) eingesetzt. Der Fragebogen besteht aus drei Skalen (affektives, abwägendes und normatives Commitment), die unabhängig voneinander verwendet werden können. In der vorliegenden Studie wurde nur die Subskala zum affektiven Commitment genutzt. Auf einer siebenstufigen Skala von „starke Zustimmung“ bis „starke Ablehnung“ sollte das Ausmaß der Identifikation mit dem Betrieb angegeben werden. Ein hoher Mittelwert steht für eine hoch ausgeprägte Bindung an das Unternehmen. Die Subskala „affektives Commitment“ weist in der deutschen Übersetzung eine interne Konsistenz von Cronbachs Alpha = .76 auf (Schmidt, Hollmann & Sodenkamp, 1998).

Blutdruckdaten

Der Blutdruck bietet einerseits die Möglichkeit, objektive Daten zu kurzfristigen Beanspruchungen zu sammeln. Andererseits ist er ein Indikator für mögliche kardiovaskuläre Störungen oder Erkrankungen des Herz-Kreislauf-Systems. Außerdem bietet er die Möglichkeit, bei einer ambulanten 24-Stunden-Messung die Qualität der nächtlichen Erholung (Schlaf) zu bewerten. Hierfür dienen als Kennwerte die Rückstellung des Blutdrucks während der Nacht, der nächtliche Mittelwert über die Blutdruckmessungen und der nächtliche Minimalwert des Blutdrucks (Rau et al., 2001; Rau, 2004). Zur Erfassung des Blutdrucks wurde eine Blutdruckmanschette am jeweils nicht dominanten Arm über der Arteria brachialis (Oberarmarterie) angebracht. Messungen erfolgten entsprechend eines Zeitstichprobenplans tagsüber alle 15 Minuten und in der Nacht alle 30 Minuten. Dazu wurde ein tragbares Messgerät für das Blutdruckmonitoring (TM2420 der Firma BOSO) eingesetzt. Zusätzlich wurden die Untersuchungsteilnehmerinnen und -teilnehmer aufgefordert, ereignisbezogen die Messung des Blutdrucks selbstständig auszulösen. Dies konnte z. B. beim Eingang/Bearbeiten eines Rufes außerhalb der regulären Arbeitszeit der Fall sein.

A4 Objektive Arbeitsanalyse

Die objektiven Arbeitsanalysen wurden von geschulten Arbeitspsychologen mit dem Tätigkeitsbewertungssystem (TBS; Hacker et al., 1995) durchgeführt. Dafür wurden an den einzelnen Arbeitsplätzen über eine Arbeitsschicht Beobachtungsinterviews durchgeführt. Die Beobachtung und bei Bedarf die Fragen an die Beschäftigten erfolgten strukturiert gemäß den verankerten Skalen des Tätigkeitsbewertungssystems. Die Bewertung erfolgte für alle Teilaufgaben und Teiltätigkeiten. Eine Zusammenfassung für einen Gesamtwert pro Skala erfolgte auf der Basis der prozentualen Zeitanteile der einzelnen Teiltätigkeiten. Im Ergebnis liegen sowohl pro Skala (Arbeitsmerkmal) einzeln auswertbare Rohwerte vor als auch deren Bewertung als gestaltungsbedürftig versus nicht gestaltungsbedürftig. Die Bewertungsgrundlage ist durch ein sogenanntes Mindestprofil im TBS-Verfahren gegeben. Dabei wird für jede Skala der unkritische Wert angegeben. Wird dieser erreicht, können Fehlbeanspruchungsfolgen ausgeschlossen werden. Wird der unkritische Wert nicht erreicht, besteht für die entsprechende Skala bzw. das Merkmal ein Bedarf nach korrigierender Arbeitsgestaltung. Die einzelnen Skalen lassen sich fünf Merkmalsgruppen zuordnen, die nachfolgend beschrieben werden.

Merkmalsgruppen und eingesetzte Skalen des Tätigkeits-Bewertungs-Systems (Hacker et al., 1995)

1. Merkmalsgruppe: Technische/organisatorische Arbeitsbedingungen

- *Anzahl der Teiltätigkeiten*: Anzahl inhaltlich verschiedener Teiltätigkeiten, aus denen sich die Gesamttätigkeit zusammensetzt (z. B. Organisation, Pflege etc.)
- *Zyklische Vollständigkeit*: Eine vollständige Tätigkeit muss ausführende, vorbereitende, organisierende und kontrollierende Elemente enthalten.
- *Zykluswechsel (Wiederholung von Verrichtungen)*: Häufigkeit der Wiederholung gleichförmiger Verrichtungen
- *Organisationsfunktionen*: Umfang und Inhalt von Teiltätigkeiten mit organisierendem Charakter
- *Vorhersehbarkeit von Handlungserfordernissen*: Umfang der Vorhersehbarkeit, die von den am häufigsten auftretenden Vorankündigungen und Signalen ermöglicht wird
- *Informationen über Organisation*: Umfang von Informationen über die Organisation, die Inhaberinnen bzw. Inhaber eines Arbeitsplatzes zur forderungsgerechten Ausführung eines Arbeitsauftrages benötigen
- *Informationen über Ergebnisse*: Umfang von Informationen über Ergebnisse der Tätigkeit, die Arbeitsplatzinhaberinnen bzw. -inhaber zur forderungsgerechten Ausführung ihres Arbeitsauftrages benötigen
- *Inhaltliche Freiheitsgrade*: Umfang und Art der im Arbeitsauftrag getroffenen inhaltlichen Vorgaben
- *Zeitliche Freiheitsgrade*: Ausmaß vorhandener Möglichkeiten zur freien zeitlichen Einteilung der Tätigkeit
- *Mögliche Entscheidungen*: Umfang der Informationen, die den Beschäftigten als Entscheidungsgrundlage zur Verfügung stehen, und Einfluss der Entscheidungen auf die Auftragserfüllung
- *Rückmeldungen über die Güte*: Wirksamkeit von Rückmeldungen über die Tätigkeit, die mit steigendem Umfang und steigender Differenzierbarkeit anwächst
- *Quellen nutzbarer Rückmeldung*: Art und Anzahl der zur Verfügung stehenden Quellen nutzbarer Rückmeldung
- *Widerspruchsfreiheit*: Häufigkeit von Zielkonflikten (z. B. zwischen Qualität und Arbeitstempo)
- *Körperliche Abwechslung*: Vielfalt von Körperhaltungen und Bewegungsformen
- *Störungen/Unterbrechungen*: Art und Häufigkeit von Unterbrechungen der Tätigkeit durch andere Personen und/oder Technik

2. Merkmalsgruppe: Arbeitsbezogene Kooperation und Kommunikation

- *Kooperationsumfang*: Zeitlicher Umfang auftragsbedingter Kooperation von mindestens zwei Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern
- *Möglichkeiten, Teiltätigkeiten abzugeben (Kooperation/Unterstützung)*: Möglichkeit, zeitweilig Teiltätigkeiten oder Aufträge von anderen (neben deren eigener Arbeit) unterstützend ausführen zu lassen
- *Kooperationsenge*: Enge der Zusammenarbeit, die durch den Auftrag bedingt ist – es wird zwischen Nacheinanderarbeit (Sukzessivverband) und Miteinanderarbeit (Integrativverband) unterschieden
- *Kooperationsformen*: Formen kooperativer Arbeit, die sich aus den organisatorisch-technischen Inhalten des Arbeitsauftrages ergeben
- *Kooperationserschwerisse*: Vorhandensein von Behinderungen/Erschwerungen von Kommunikation
- *Kommunikationsinhalte*: Inhalte der notwendigen Weiterleitung und des notwendigen Austauschs von Information
- *Nichtauftragsbedingte Kommunikation*: Austausch von Informationen, die nicht unmittelbar aus dem Arbeitsauftrag erwachsen und die keinen direkten Einfluss auf die Auftragsbewältigung haben
- *Umfang Kundenkommunikation*: Zeitlicher Anteil der Arbeit mit Kunden an der Gesamttätigkeit
- *Inhalt Kundenkommunikation*: Inhalte der notwendigen Weiterleitung und des notwendigen Austausches von Informationen mit Kundinnen bzw. Kunden
- *Variabilität Kundenkommunikation*: Vielfalt der sozialen und geistigen Anforderungen, die sich aus der Veränderlichkeit des Kommunikationsinhaltes und des Kundenkreises ergibt
- *Art des Informationsaustausches*: Direktheit des Informationsaustausches mit Arbeitskolleginnen bzw. -kollegen und Kundinnen bzw. Kunden

3. Merkmalsgruppe: Verantwortung

- *Verantwortungsinhalte*: Gegenstand der Verantwortung der Arbeitsplatzinhaberinnen bzw. -inhaber im Sinne moralischer sowie rechtlich fixierter Haftbarkeit
- *Gruppenverantwortung*: Ausmaß kollektiver Verantwortung für die Abrechnung, Vergütung und Bewertung der erbrachten Leistung
- *Beteiligungsgrad*: Grad der Einbeziehung der Beschäftigten in betriebliche Planungs- und Entscheidungsprozesse, die das eigene Arbeitssystem betreffen

4. Merkmalsgruppe: Geistige Anforderungen

- *Geistige Anforderungen*: Komplexität notwendiger mentaler Vorgänge

5. Merkmalsgruppe: Lernpotenzial

- *Vorbildungsnutzung*: Ausmaß, in dem geforderte und verfügbare berufliche Vorbildung in der Tätigkeit genutzt wird
- *Lernerfordernisse*: Häufigkeit und Inhalt erforderlicher Fertigungs- und Fähigkeitserweiterung

A5 Erhebungsinstrumente, die für die Erreichbarkeitsuntersuchung entwickelt wurden

.....

Bisher gibt es noch keine etablierten Verfahren zur Erfassung der Belastungen und Beanspruchungsfolgen, die sich aus der ständigen Erreichbarkeit für Arbeitsanforderungen ergeben. Daher wurden für die vorliegende Untersuchung ein strukturiertes Interview und ein Fragebogen entwickelt*, um diese Aspekte zu erheben. Weiterhin war im Rahmen der Untersuchung von Interesse, wie die Partnerinnen und Partner der ständig Erreichbaren die ständige Erreichbarkeit erleben und bewerten und inwiefern die private Nutzung elektronischer Medien mit verschiedenen Erreichbarkeitsaspekten in Zusammenhang steht. Zu diesen Aspekten wurden ebenfalls neue Fragebögen für die Untersuchung entwickelt. Alle neu entwickelten Erhebungsinstrumente werden im Folgenden dargestellt.

* Wir bedanken uns bei Anja Schultze für die Unterstützung bei der Erstellung des Interviews und Fragebogens.

1. Ich bin in meiner arbeitsfreien Zeit erreichbar und werde dabei ohne vorherige Absprachen zu betrieblichen Belangen kontaktiert.

- Ja
 Nein

2. Warum sind Sie außerhalb der regulären Arbeitszeit erreichbar?

- Ich glaube, sie wird von mir erwartet.
 Es ist mir wichtig, erreichbar zu sein (up-to-date bleiben).
 Sonstiges, und zwar _____

3. Die von Ihnen ausgeführte Erreichbarkeit ...

- ... wurde von jemandem angewiesen.
 Arbeitgeber/Vorgesetzte
 Kollegen
 Andere: *(Bitte angeben!)* _____
 ... wurde nicht angewiesen (selbst verschuldet).

4. Von wem werden Sie in Ihrer arbeitsfreien Zeit zu betrieblichen Belangen kontaktiert?

- Arbeitgeber/Vorgesetzte
 Kollegen
 Kunden
 Andere: *(Bitte angeben!)* _____

5. Wann sind Sie in der Regel für betriebliche Belange erreichbar?
(Mehrfachnennung möglich)

- Unter der Woche (Mo–Fr)
 Am Wochenende
 An Feiertagen
 Im Urlaub
 Sonstiges: *(Bitte angeben!)* _____

6. Zu welchen Zeiten sind Sie i. d. R. erreichbar?

von ____ bis ____ Uhr

7. Wie lange dauert – durchschnittlich – eine einzelne Erreichbarkeitsphase?

____ Stunden

Strukturiertes Interview zur Erreichbarkeit

Liebe Teilnehmerin/Lieber Teilnehmer,

vielen Dank, dass Sie sich an der Befragung zur ständigen Erreichbarkeit beteiligen. Ich werde Ihnen nun einige Fragen zu Ihrer Erreichbarkeit stellen.

Unter ständiger Erreichbarkeit verstehen wir die Verfügbarkeit für berufliche Belange außerhalb der regulären Arbeitszeit – im Folgenden Erreichbarkeit genannt. Unter einem „Ruf“ ist der Eingang eines Anrufs, einer SMS/MMMS oder einer E-Mail vom Kunden oder vom Unternehmen (durch Vorgesetzte oder Kollegen/innen), welcher außerhalb der regulären Arbeitszeit erfolgt, gemeint.

Haben Sie noch Fragen?

A. Gründe für Erreichbarkeit. Art, Form (Zur Beantwortung der Fragen 1-14)

Warum sind Sie außerhalb der regulären Arbeitszeit erreichbar?	
Wurde die Erreichbarkeit angewiesen und wenn ja, von wem?	
Von wem werden Sie normalerweise während der Erreichbarkeit kontaktiert?	
Wann sind Sie i. d. R. erreichbar? (unter der Woche, Wochenende, Urlaub, ...)	
Zu welchen Zeiten sind Sie erreichbar? (von – bis, Dauer der Erreichbarkeit)	
Wie viele Stunden sind Sie in der Woche erreichbar? An wie vielen Tagen sind Sie im Monat erreichbar?	
Wie häufig werden Sie durchschnittlich pro Monat während Ihrer Erreichbarkeit kontaktiert?	
Seit wann sind Sie bereits in Ihrer arbeitsfreien Zeit für betriebliche Belange erreichbar?	
Ist die Erreichbarkeit für betriebliche Belange für Ihre arbeitsfreie Zeit geregelt? Wenn ja, wie? Wird die in Anspruch genommene Erreichbarkeit in Ihrer arbeitsfreien Zeit als Arbeitszeit anerkannt?	
Wünschen Sie sich, dass die Erreichbarkeit außerhalb der Arbeitszeit generell gesetzlich/vertraglich geregelt sein sollte?	



B. Vorhersehbarkeit (Zur Beantwortung der Fragen 15 und 16)

Gibt es Möglichkeiten, um die Vorhersehbarkeit von Rufen während der Erreichbarkeit zu erhöhen? Wenn ja, welche?	
Inwieweit haben Sie Mitsprache bei der Festlegung der Erreichbarkeitsphasen? (Häufigkeit, Dauer, Tage, Beginn der Arbeitszeit)	

15. Gibt es Möglichkeiten, um die Vorhersehbarkeit von Einsätzen bei der Erreichbarkeit zu erhöhen?

- Ja
 Nein

Wenn ja, welche? _____

16. Inwieweit haben Sie Mitsprache bei der Festlegung der Erreichbarkeitsphasen?
Bitte ankreuzen!

	Ja	Nein
Bei der Festlegung der Häufigkeit der Erreichbarkeitsphasen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bei der Festlegung der Dauer der Erreichbarkeitsphasen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bei der Festlegung der Termine/Tage der Erreichbarkeitsphasen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beim Beginn der Arbeitszeit nach einer Erreichbarkeitsphase	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C. Bearbeitung des Rufes, Art des Rufes und Reaktionszeiten
(Zur Beantwortung der Fragen 17-24)

Wie werden Sie während der Erreichbarkeit kontaktiert? Nutzen Sie dazu ein privates oder dienstliches Telefon? Handelt es sich dabei um ein Smartphone?	
Wie oft checken Sie nach Feierabend Ihre E-Mails?	
Wie viele der E-Mails bearbeiten Sie tatsächlich? (an Feierabenden in der Woche, Wochenende, Urlaub)	
In welchem Zeitraum müssen Sie i. d. R. auf Rufe reagieren? Wie lange brauchen Sie – durchschnittlich –, um die aus der Erreichbarkeit entstehende Aufgabe zu erledigen (ab Kontakt inkl. Wegezeiten)?	
Können Sie einen Ruf weiterleiten? Wenn ja, an wen?	

8. Wie viele Stunden sind Sie pro Woche im Durchschnitt erreichbar?
_____ Stunden

9. Wie häufig sind Sie pro Monat im Durchschnitt erreichbar?
_____ Tage pro Monat

10. Wie häufig werden Sie durchschnittlich pro Monat während Ihrer Erreichbarkeit kontaktiert?
_____ Mal im Monat

11. Seit wann sind Sie bereits in Ihrer arbeitsfreien Zeit für betriebliche Belange erreichbar?
_____ Jahre _____ Monate

12. Ist die Erreichbarkeit für betriebliche Belange für Ihre arbeitsfreie Zeit geregelt?
 Ja
 Nein
Wenn ja, wie? _____

13. Wird die in Anspruch genommene Erreichbarkeit in Ihrer arbeitsfreien Zeit als Arbeitszeit anerkannt?
 Ja
 Nein

14. Wünschen Sie sich, dass die Erreichbarkeit außerhalb der Arbeitszeit generell gesetzlich/vertraglich geregelt sein sollte?
 Ja
 Nein



MARTIN-LUTHER-UNIVERSITÄT
HALLE-WITTENBERG

Institut für Arbeits-, Organisations- und Sozialpsychologie



MARTIN-LUTHER-UNIVERSITÄT
HALLE-WITTENBERG

Institut für Arbeits-, Organisations- und Sozialpsychologie

17. Wie werden Sie während der Erreichbarkeit i. d. R. kontaktiert?
(*Mehrfachnennung möglich*)

- Telefonisch
- Per E-Mail
- SMS/MMS
- Sonstiges: (*Bitte angeben!*) _____

18. Ich nutze für meine Erreichbarkeit ...

- ... mein privates Telefon/Handy
- ... mein Diensttelefon/-handy

19. Falls Sie ein Mobiltelefon für die Erreichbarkeit nutzen: Ist dies ein Smartphone?

- Ja
- Nein

20. Wie häufig rufen Sie Ihre E-Mails/Anrufe pro Tag ab?

___ Mal pro Tag

21. Wie viele dieser E-Mails/Anrufe bearbeiten Sie tatsächlich?

	Alle	Keine	Teils, teils
Nach Feierabend (Mo-Fr)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Am Wochenende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Im Urlaub	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. In welchem Zeitraum müssen Sie i. d. R. auf solche Anrufe/SMS/E-Mails reagieren?

- Ruf muss sofort bearbeitet werden
- ___ Minuten
- Gibt keine Vorgabe

23. Wie lange brauchen Sie – durchschnittlich –, um die aus der Erreichbarkeit entstehende Aufgabe zu erledigen (ab Kontakt inkl. Wegezeiten)?

- ___ Minuten
- ___ Stunden
- ___ Tage

24. Können Sie einen Ruf weiterleiten, auch wenn Sie für den Ruf zuständig wären?

- Ja
- Nein

Wenn ja, an wen? _____

D. Nutzen Erreichbarkeit

25. Welchen Nutzen bzw. welche positiven Aspekte gibt es für Sie, dass Sie außerhalb der Arbeitszeit für betriebliche Belange erreichbar sind?

2. Wie arbeitsintensiv sind i. d. R. die Aufgaben, die Sie während der Erreichbarkeit bewältigen müssen? *(Bitte eine Zahl ankreuzen!)*

(1)-----(2)-----(3)-----(4)-----(5)-----(6)-----(7)
 Ganz wenig/ Außerst
 gar nicht arbeits-
 intensiv arbeits-
 intensiv

3. Unterscheiden sich die Aufgaben während der Erreichbarkeit von denen der regulären Arbeitstätigkeiten? *(Bitte eine Zahl ankreuzen!)*

(1)-----(2)-----(3)-----(4)-----(5)-----(6)-----(7)
 Nein, Ja,
 es sind die Aufgaben
 die gleichen unterscheiden
 Arbeitsin- sich
 halte. völlig.

4. Könnten die Aufgaben, die Sie während der Erreichbarkeit erledigen, auch während der regulären Arbeitszeit erledigt werden? *(Bitte eine Zahl ankreuzen!)*

(1)-----(2)-----(3)-----(4)-----(5)-----(6)-----(7)
 Nein, Ja, völlig
 keinesfalls

5. Von wo aus bearbeiten Sie die Mehrheit der Rufe, die während der Erreichbarkeit eintreffen?

Am betrieblichen Arbeitsplatz	<input type="checkbox"/>
Vor Ort beim Kunden/Auftraggeber	<input type="checkbox"/>
Von zu Hause aus	<input type="checkbox"/>
Vom beliebigen Standort aus (Arbeitsort frei/Fernwartung z. B. Bearbeitung via Telefon, Internet ...)	<input type="checkbox"/>
Sonstiges: <i>(Bitte angeben!)</i> _____	<input type="checkbox"/>

Fragebogen zur Erreichbarkeit

Liebe Teilnehmerin/Lieber Teilnehmer,

vielen Dank, dass Sie sich an der Befragung zur ständigen Erreichbarkeit beteiligen. Wir bitten Sie, auf den folgenden Seiten einige Fragen zu Ihrer Erreichbarkeit zu beantworten.

Unter ständiger Erreichbarkeit verstehen wir die Verfügbarkeit für berufliche Belange außerhalb der regulären Arbeitszeit (im Folgenden Erreichbarkeit genannt). Im Fragebogen wird häufig das Wort „Ruf“ verwendet. Darunter verstehen wir z. B. den Eingang eines Anrufs, einer SMS/MMS oder einer E-Mail vom Kunden oder vom Unternehmen (durch Vorgesetzte oder Kollegen/innen), welcher außerhalb der regulären Arbeitszeit erfolgt.

Sofern nicht anders angegeben, wählen Sie bitte nur eine einzige Antwort. Falls Sie Schwierigkeiten haben, sich für eine Antwort zu entscheiden, dann kreuzen Sie bitte diejenige Antwort an, die am ehesten auf Sie zutrifft. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.

1. Wie häufig kommen die folgenden Aufgaben während Ihrer Erreichbarkeit vor?

	Praktisch nie	Sehr selten	Selten	Hin und wieder	Oft
Praktischer Einsatz (z. B. Probleme lösen/ Störungen vor Ort beheben)	<input type="checkbox"/>				
Beratung vor Ort (Kunden/Kollegen)	<input type="checkbox"/>				
Telefonische Beratung (Kunden/Kollegen)	<input type="checkbox"/>				
Weitergabe von Informationen	<input type="checkbox"/>				
Delegation von Aufgaben	<input type="checkbox"/>				
Konzeptionelles Arbeiten/ Ausarbeitung/Berichte	<input type="checkbox"/>				
Organisatorische Arbeiten/ Verwaltungstätigkeiten	<input type="checkbox"/>				
Sonstiges: <i>(Bitte angeben!)</i> _____	<input type="checkbox"/>				



6. Ist im Rahmen Ihrer Arbeit während der Erreichbarkeit ein Ortswechsel bzw. eine Fahrt zum Betrieb/Kunden notwendig?

	Nein (trifft nicht zu)	Mehr nein als ja	Mehr ja als nein	Ja (trifft zu)
Fahrt zum Betrieb/Arbeitsplatz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fahrt zum Kunden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges: <i>(Bitte angeben!)</i> _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Bestehen während der Erreichbarkeit Einschränkungen bzgl. der Ortsgebundenheit?

- Nein, ich kann von überall aus arbeiten
- Ja, örtlich gebunden an zu Hause
- Ja, örtlich gebunden an Nähe zum Arbeitsplatz
- Ja, örtlich gebunden an Nähe zum Kunden
- Sonstiges: *(Bitte angeben!)* _____

8. Bitte geben Sie an, inwiefern Sie mit den folgenden Aussagen übereinstimmen!
Durch die **Erreichbarkeit** bestehen **Einschränkungen** ...

	Nein (trifft nicht zu)	Mehr nein als ja	Mehr ja als nein	Ja (trifft zu)
... in meiner Arbeitszeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... in meiner Freizeit während der Woche (nach Feierabend).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... in meiner Freizeit am Wochenende.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... im Urlaub.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... bei familiären Verpflichtungen (inkl. Kinderbetreuung, Hausarbeit).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... in meinen Schlaf-/Erholungszeiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges: <i>(Bitte angeben!)</i> _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. In welchen der gerade genannten Situationen empfinden Sie die Erreichbarkeit als **Belastung**? Bitte kreuzen Sie die jeweiligen Felder an (*Mehrfachnennung möglich!*)

... in meiner Arbeitszeit.	<input type="checkbox"/>
... in meiner Freizeit während der Woche (nach Feierabend).	<input type="checkbox"/>
... in meiner Freizeit am Wochenende.	<input type="checkbox"/>
... im Urlaub.	<input type="checkbox"/>
... bei familiären Verpflichtungen (inkl. Kinderbetreuung, Hausarbeit).	<input type="checkbox"/>
... in meinen Schlaf-/Erholungszeiten.	<input type="checkbox"/>
Sonstiges: <i>(Bitte angeben!)</i> _____	<input type="checkbox"/>

10. Bitte geben Sie an, inwiefern folgende Aussagen auf Sie zutreffen!

Durch meine Arbeit in Erreichbarkeit werden **andere Personen eingeschränkt**, das sind: *(Bitte ankreuzen!)*

	Ja	Nein	Nicht vor- han- den
Partner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verwandte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pflege-/Betreuungspersonen (z. B. Pflegedienst, Tagesmutter)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Freunde/Bekannte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige: <i>(Bitte angeben!)</i> _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



11. Müssen Sie während der Erreichbarkeit auf bestimmtes Verhalten/bestimmte Aktivitäten achten oder bestimmte Vorkehrungen treffen, um für berufliche Belange erreichbar zu sein?

	Ja	Nein
Nicht verschwitzt sein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Keine Genussmittel konsumieren (z. B. nicht rauchen, keinen Alkohol trinken)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bestimmte Orte (z. B. Kino, Theater) meiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbeitskleidung parat haben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Werkzeuge/Technik parat haben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fahrzeug in der Nähe haben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mobiletelefon betriebsbereit/geladen haben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laptop betriebsbereit/geladen haben	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mobilempfang gewährleisten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internetzugang gewährleisten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges: <i>(Bitte angeben!)</i> _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Inwieweit können Sie im Vorhinein absehen, ob während der Erreichbarkeitsphase ein Ruf erfolgen wird? *(Bitte eine Zahl ankreuzen!)*

(1)------(2)------(3)------(4)------(5)------(6)------(7)
Unvorhersehbar Vorhersehbar

13. Bitte geben Sie an, inwieweit Sie den folgenden Aussagen zustimmen! *Bitte ankreuzen!*

	Nein (trifft nicht zu)	Mehr nein als ja	Mehr ja als nein	Ja (trifft zu)
In der Erreichbarkeit kann ich interessante Aufgaben erledigen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Durch die Teilnahme an der Erreichbarkeit ergeben sich Vorteile für meinen beruflichen Werdegang.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Durch die Teilnahme an der Erreichbarkeit ergeben sich Vorteile für meinen persönlichen Werdegang.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Durch die Teilnahme an der Erreichbarkeit ergeben sich finanzielle Vorteile.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Bitte geben Sie bei den folgenden Aussagen den Grad Ihrer Zustimmung an! *(Bitte eine Zahl ankreuzen!)*

Dass ich auch nach Arbeit für berufliche Belange erreichbar bin, bewerte ich als ...
(1)------(2)------(3)------(4)------(5)------(6)------(7)
nicht sinnvoll

(1)------(2)------(3)------(4)------(5)------(6)------(7)
gar nicht notwendig völlig notwendig

Dass ich auch nach Arbeit für berufliche Belange erreichbar bin, sehe ich als ... an.
(1)------(2)------(3)------(4)------(5)------(6)------(7)
eine Zumutung eine Selbstverständlichkeit

Dass ich auch nach Arbeit für berufliche Belange erreichbar bin, empfinde ich als ...
(1)------(2)------(3)------(4)------(5)------(6)------(7)
nicht belastend belastend

Ich bin gern auch nach Arbeit für berufliche Belange erreichbar.
(1)------(2)------(3)------(4)------(5)------(6)------(7)
Trifft nicht zu Trifft völlig zu

Vielen Dank für Ihre Mühe!



Partnerfragebogen zur Erreichbarkeit

Lieber/r Teilnehmer/in,

vielen Dank, dass Sie sich an der Befragung zur ständigen Erreichbarkeit beteiligen. Wir bitten Sie, auf den folgenden Seiten einige Fragen zur ständigen Erreichbarkeit Ihres/er Partners/Partnerin zu beantworten sowie einige Eckdaten zu Ihrer Person anzugeben.

Unter ständiger Erreichbarkeit verstehen wir die Verfügbarkeit Ihres/er Partners/in für berufliche Belange außerhalb der regulären Arbeitszeit (im Folgenden Erreichbarkeit genannt). Im Fragebogen wird häufig das Wort „Ruf“ verwendet. Darunter verstehen wir z. B. den Eingang eines Anrufs, einer SMS/MMS oder einer E-Mail vom Kunden oder vom Unternehmen (durch Vorgesetzte oder Kollegen/innen), welcher außerhalb der regulären Arbeitszeit erfolgt.

Sofern nicht anders angegeben, wählen Sie bitte nur eine einzige Antwort. Falls Sie Schwierigkeiten haben, sich für eine Antwort zu entscheiden, dann kreuzen Sie bitte diejenige Antwort an, die am ehesten auf Sie zutrifft. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.

Bitte füllen Sie den folgenden Fragebogen in einem ruhigen Moment **ALLEIN** aus und besprechen Sie diesen nicht mit Ihrem Partner bzw. Ihrer Partnerin, um Ihre Antworten nicht zu verzerren.

Alle Informationen, die wir von Ihnen erhalten, werden gemäß den **Datenschutzbestimmungen** behandelt und werden **nur anonymisiert** von uns ausgewertet. Die Ergebnisse werden im Rahmen der Untersuchung über die Gesamtschichtprobe analysiert, so dass es nicht möglich sein wird, Ihre Person mit Ihren Antworten in Verbindung zu bringen.

1. Bitte geben Sie bei den folgenden Aussagen den Grad Ihrer Zustimmung an!
Durch die Erreichbarkeit... (bitte ankreuzen)

	Nein (trifft nicht zu)	Mehr nein als ja	Mehr ja als nein	Ja (trifft zu)
... kann mein Partner seine Arbeitszeit flexibler gestalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... kann mein Partner seine Freizeit flexibler gestalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... kann mein Partner seinen familiären Verpflichtungen (Kinderbetreuung/Haushalt) besser nachkommen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Welche positiven Aspekte verbinden Sie mit Erreichbarkeit?

3. Bitte ankreuzen!

	Ja	Nein
Erreichbarkeit sollte generell gesetzlich/vertraglich geregelt sein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mein Partner sollte nach der Arbeit nicht mehr für den Arbeitgeber erreichbar sein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



4. Bitte geben Sie an, inwiefern Sie mit den folgenden Aussagen übereinstimmen!
Durch die **Erreichbarkeit meines Partners** bestehen **Einschränkungen** ...

	Nein (trifft nicht zu)	Mehr nein als ja	Mehr ja als nein	Ja (trifft zu)
... in meiner Arbeitszeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... in meiner Freizeit während der Woche (nach Feierabend).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... in meiner eigenen Freizeit am Wochenende.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... im Urlaub.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... bei familiären Verpflichtungen (inkl. Kinderbetreuung, Hausarbeit).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... in meinen Schlaf-/Erholungszeiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges: <i>(Bitte angeben!)</i> _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. In welchen der gerade genannten Situationen empfinden Sie die **Erreichbarkeit Ihres Partners als Belastung**? Bitte kreuzen Sie die jeweiligen Felder an
(Mehrfachnennung möglich)!

... in meiner Arbeitszeit.	<input type="checkbox"/>
... in meiner Freizeit während der Woche (nach Feierabend).	<input type="checkbox"/>
... in meiner eigenen Freizeit am Wochenende.	<input type="checkbox"/>
... im Urlaub.	<input type="checkbox"/>
... bei familiären Verpflichtungen (inkl. Kinderbetreuung, Hausarbeit).	<input type="checkbox"/>
... in meinen Schlaf-/Erholungszeiten.	<input type="checkbox"/>
Sonstiges: <i>(Bitte angeben!)</i> _____	<input type="checkbox"/>

6. Bitte geben Sie an, inwiefern Sie mit den folgenden Aussagen übereinstimmen!
Aufgrund der Erreichbarkeit meines Partners ...

	Nein (trifft nicht zu)	Mehr nein als ja	Mehr ja als nein	Ja (trifft zu)
... können nicht alle Freizeitaktivitäten ausgeführt werden (bzw. Anzahl an möglichen Freizeitaktivitäten wird begrenzt).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... sind Freizeitaktivitäten schwer planbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... werden Freizeitaktivitäten häufig unterbrochen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... können (Freizeit-)Aktivitäten nicht beendet werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... wird der Ort/die Entfernung möglicher Freizeitaktivitäten begrenzt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... müssen Aufgaben/Pflichten/Aktivitäten des Partners übernommen werden (z. B. Kinderbetreuung, Haushaltsarbeiten).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Welche der gerade genannten Umstände empfinden Sie als **Belastung**? Bitte kreuzen Sie die jeweiligen Felder an *(Mehrfachnennung möglich)!*

Es können nicht alle Freizeitaktivitäten ausgeführt werden (bzw. Anzahl an möglichen Freizeitaktivitäten wird begrenzt).	<input type="checkbox"/>
Freizeitaktivitäten sind schwer planbar.	<input type="checkbox"/>
Freizeitaktivitäten werden häufig unterbrochen.	<input type="checkbox"/>
(Freizeit-)Aktivitäten können nicht beendet werden.	<input type="checkbox"/>
Der Ort/Die Entfernung möglicher Freizeitaktivitäten wird begrenzt.	<input type="checkbox"/>
Aufgaben/Pflichten des Partners müssen übernommen werden (z. B. Kinderbetreuung, Haushaltsarbeiten).	<input type="checkbox"/>

8. Gibt es weitere Einschränkungen, die Sie wahrnehmen? Wenn ja, welche sind das?



MARTIN-LUTHER-UNIVERSITÄT
HALLE-WITTENBERG

Institut für Arbeits-, Organisations- und Sozialpsychologie



MARTIN-LUTHER-UNIVERSITÄT
HALLE-WITTENBERG

Institut für Arbeits-, Organisations- und Sozialpsychologie

9. Bitte geben Sie bei den folgenden Aussagen den Grad Ihrer Zustimmung an!
(Bitte eine Zahl ankreuzen!)

Dass mein Partner außerhalb der Arbeitszeit für Arbeitsbelange erreichbar ist, bewerte ich als ...

(1)------(2)------(3)------(4)------(5)------(6)------(7)
nicht sinnvoll sinnvoll

(1)------(2)------(3)------(4)------(5)------(6)------(7)
gar nicht völlig
notwendig notwendig

Die Erreichbarkeit meines Partners empfinde ich als ...

(1)------(2)------(3)------(4)------(5)------(6)------(7)
nicht belastend belastend

10. Bitte geben Sie an, ob Sie mit den folgenden Aussagen übereinstimmen! Durch die Erreichbarkeit meines Partners werden **andere Personen eingeschränkt**, das sind:
(Bitte ankreuzen!)

	Ja	Nein	Nicht vorhanden
Ich als Partner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verwandte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pflege-/Betreuungspersonen (z. B. Pflegedienst, Tagesmutter)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Freunde/Bekannte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige: (Bitte angeben!) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Zum Schluss benötigen wir noch ein paar Angaben zu Ihrer Person.

11. Sind Sie selbst berufstätig?

Ja
 Nein

Wenn Ja: Vollzeit
 Teilzeit ___ hWoche

12. Welches Geschlecht haben Sie?

Männlich
 Weiblich

13. Wie alt sind Sie?
___ Jahre

14. Müssen Sie im Rahmen Ihrer Arbeit ebenfalls außerhalb Ihrer regulären Arbeitszeiten erreichbar sein oder arbeiten Sie in Rufbereitschaft?

Ja, und zwar wie folgt _____
 Nein

15. Wenn ja, sind die Erreichbarkeitszeiten bzw. die Rufbereitschaft geregelt?

Zeiten sind geregelt
 Zeiten sind nicht geregelt

Wenn geregelt: Feste Zeiten (z. B. immer Montag 16–20 Uhr)
 Bereitschaftsdienst/Rufbereitschaft (z. B. Kalenderwoche 43)
 Sonstiges (Bitte angeben!) _____

16. Wird die Erreichbarkeit außerhalb der regulären Arbeitszeiten bzw. die Rufbereitschaft vergütet?

Ja
 Nein

17. Erhalten Sie einen Freizeitausgleich für die geleisteten Erreichbarkeits- bzw. Rufbereitschaftszeiten?

Ja
 Nein

Vielen Dank für Ihre Mühe!

Eigene Anmerkungen



Fragebogen zur privaten Nutzung elektronischer Medien in der Freizeit

1. Wie würden Sie Ihr Verhältnis zu elektronischen Medien generell beschreiben?

- Ich bin ein Technik-Fan.
- Ich stehe elektronischen Medien eher positiv gegenüber.
- Ich stehe elektronischen Medien eher skeptisch gegenüber.

2. Ich fühle mich kompetent im Umgang mit dem Internet. (Bitte eine Zahl ankreuzen!)

(1)------(2)------(3)------(4)------(5)------(6)------(7)

Anfänger

Profi

3. Ich nutze das Internet in der Freizeit auch geschäftlich, um:
(Mehrfachantworten möglich)

- mich zu präsentieren (Webseite, Facebook, Twitter, Xing, usw.)
- Kontakte zu knüpfen (Xing, LinkedIn, ...)
- mich mit Kollegen zu vernetzen
- Ich nutze das Internet nicht geschäftlich.

Welche elektronischen Geräte nutzen Sie in Ihrer Freizeit, wie häufig tun Sie das und wofür?

4. Welche der folgenden Geräte nutzen Sie in Ihrer Freizeit und wie häufig nutzen Sie diese?

Gerät	Keine Nutzung	Nicht täglich	Weniger als 1 Std. täglich	Ca. 1 Std. täglich	Ca. 2 Std. täglich	Mehr als 3 Std. täglich
Smartphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Normales Handy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tablet Computer/ Laptop/PC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Welche Anwendungen nutzen Sie privat bei digitalen Medien in Ihrer Freizeit? Bitte ankreuzen! (Mehrfachantworten möglich; falls etwas nicht auf Sie zutrifft, bitte freilassen)

Medium	Verwendungszweck	
Smartphone	<input type="checkbox"/> Telefonieren <input type="checkbox"/> SMS/Chat <input type="checkbox"/> E-Mails <input type="checkbox"/> Soziale Netzwerke <input type="checkbox"/> Notizen/ Kalender/ Aufgabe	<input type="checkbox"/> Fotos machen <input type="checkbox"/> Musik/Video/Lesen <input type="checkbox"/> Spiele <input type="checkbox"/> Surfen <input type="checkbox"/> Sonstiges, und zwar:
Normales Handy	<input type="checkbox"/> Telefonieren <input type="checkbox"/> SMS/Chat <input type="checkbox"/> Notizen/ Kalender/ Aufgabe <input type="checkbox"/> Fotos machen	<input type="checkbox"/> Musik/Video/Lesen <input type="checkbox"/> Spiele <input type="checkbox"/> Sonstiges, und zwar:
Tablet Computer/ Laptop/PC	<input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Chat <input type="checkbox"/> Fotos machen <input type="checkbox"/> Soziale Netzwerke <input type="checkbox"/> Notizen/ Kalender/ Aufgabe	<input type="checkbox"/> Musik/Video <input type="checkbox"/> Spiele <input type="checkbox"/> Surfen <input type="checkbox"/> Sonstiges, und zwar:

IMPRESSUM



Herausgeber

- AOK-Bundesverband GbR (AOK-BV)
Rosenthaler Straße 31, 10178 Berlin
- BKK Dachverband e. V. (BKK DV)
Mauerstraße 85, 10117 Berlin
- Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e. V. (DGUV)
Glinkastraße 40, 10117 Berlin
- Verband der Ersatzkassen e. V. (vdek)
Askanischer Platz 1, 10963 Berlin

Autorinnen und Autor

Melanie Hassler, Renate Rau, Jens Hupfeld, Hiltraut Paridon
unter Mitarbeit von Uta Schuchart

Verlegende Stelle

Zukunft der Arbeit GmbH
Königsbrücker Landstraße 2, 01109 Dresden

Layout

ART ARMINUM | Dresden

Druck

Lößnitz-Druck GmbH
Güterhofstraße 5, 01445 Radebeul

Bild

Fotolia, Julien Eichinger

Initiative Gesundheit und Arbeit

Internet: www.iga-info.de
E-Mail: projektteam@iga-info.de

iga.Report 23 – Teil 2
1. Auflage Juli 2016
ISSN: 1612-1988 (Printausgabe)
ISSN: 1612-1996 (Internetausgabe)

© BKK DV, DGUV, AOK-BV, vdek

iga.Reporte können in kleiner Stückzahl kostenlos
über projektteam@iga-info.de bezogen werden.

.....